

Державний торговельно-економічний університет

Кафедра психології

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**“ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ ЗАДОВОЛЕНОСТІ РОБОТОЮ
ПРИВАТНИХ ПІДПРИЄМЦІВ СФЕРИ ТОРГІВЛІ”**

Студента_2 курсу, 2-4м групи,
спеціальності 053,
спеціалізації “Психологія”

Поляков Віталій
Віталійович

*підпис
студента*

Науковий керівник
кандидат психологічних наук,
доцент, доцент кафедри
психології

Войтенко Олена
Василівна

*підпис
керівника*

Керівник проєктної групи
(гарант освітньої програми)
Доктор педагогічних
наук, доцент

Юник Іван
Дмитрович

*підпис
керівника*

Київ 2024

Анотація

кваліфікаційної роботи, виконаної на тему:

«Психологічні умови задоволеності роботою приватних підприємців сфери торгівлі»

Кваліфікаційна робота присвячена аналізу психологічних умов задоволеності роботою приватних підприємців сфери торгівлі. В рамках теоретичного аналізу питання було з'ясовано, що задоволеність роботою безпосередньо залежить від умов праці, які включають матеріальні, організаційні та соціально-психологічні фактори.

З метою дослідження умов задоволеності роботою приватних підприємців сфери торгівлі було організовано та проведено емпіричне дослідження, в якому добровільно погодилися взяти участь 30 осіб. Загальний висновок за результатами дослідження психологічних умов задоволеності роботою приватних підприємців у сфері торгівлі вказує на наявність суттєвих проблем, які негативно впливають на емоційний стан і мотивацію працівників. Більшість підприємців стикаються з несприятливими умовами, які перешкоджають досягненню високого рівня задоволеності своєю діяльністю. Зокрема, коефіцієнт кореляції Пірсона показав, що існує статистично підтверджений позитивний зв'язок між рівнем задоволеності роботою і психологічним кліматом.

На основі отриманих результатів дослідження було розроблено програму психологічного тренінгу для підвищення задоволеності приватних підприємців та поліпшення психологічного клімату в компанії. Мета тренінгу - підвищити рівень особистої задоволеності приватних підприємців, а також покращити психологічний клімат в їхніх компаніях, сприяючи формуванню ефективних навичок управління емоціями, комунікації, лідерства та стресостійкості.

Ключові слова: психологічні умови, задоволеність роботою, емоційний клімат, сфера торгівлі, приватні підприємці, тренінг.

Annotation

final qualifying paper performed on the theme:

" Psychological conditions of job satisfaction of private entrepreneurs in the trade sector "

The qualification work is devoted to the analysis of the psychological conditions of job satisfaction of private entrepreneurs in the trade sector. As part of the theoretical analysis of the issue, it was found that job satisfaction directly depends on working conditions, which include material, organizational and socio-psychological factors.

In order to study the conditions of job satisfaction of private entrepreneurs in the trade sector, an empirical study was organized and conducted, in which 30 people voluntarily agreed to participate. The general conclusion of the study of the psychological conditions of job satisfaction of private entrepreneurs in the trade sector indicates the presence of significant problems that negatively affect the emotional state and motivation of employees. Most entrepreneurs face unfavorable conditions that prevent them from achieving a high level of satisfaction with their activities. In particular, the Pearson correlation coefficient showed that there is a statistically confirmed positive relationship between the level of job satisfaction and the psychological climate.

Based on the results of the study, a psychological training program was developed to increase the satisfaction of private entrepreneurs and improve the psychological climate in the company. The goal of the training is to increase the level of personal satisfaction of private entrepreneurs, as well as improve the psychological climate in their companies, contributing to the formation of effective skills in managing emotions, communication, leadership, and stress resistance.

Keywords: psychological conditions, job satisfaction, emotional climate, trade, private entrepreneurs, training.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ РОБОТОЮ ПРИВАТНИХ ПІДПРИЄМЦІВ.....	12
1.1. Зміст поняття задоволеність роботою та її психологічні детермінанти.....	12
1.2. Психологічні особливості приватного підприємництва у сфері торгівлі.....	17
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ I.....	26
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ УМОВ ЗАДОВОЛЕНОСТІ РОБОТОЮ ПРИВАТНИХ ПІДПРИЄМЦІВ СФЕРИ ТОРГІВЛІ.....	28
2.1. Обґрунтування методик дослідження, характеристика вибірки та характеристика підприємства.....	28
2.2. Аналіз результатів дослідження умов задоволеності роботою приватних підприємців сфери торгівлі.....	35
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ II.....	43
РОЗДІЛ III. РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ УМОВ РОБОТИ ПРИВАТНИХ ПІДПРИЄМЦІВ У СФЕРІ ТОРГІВЛІ.....	45
3.1. Аналіз практичних методів підвищення задоволеності роботою.....	45
3.2. Програма тренінгу щодо підвищення задоволеності роботою.....	48
3.3. Розроблення конкретних рекомендацій та методик для покращення психологічної задоволеності роботою приватних підприємців у сфері торгівлі.....	51
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ III.....	56
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	62
ДОДАТКИ.....	67

ВСТУП

Актуальність теми роботи. Задоволеність роботою є одним із ключових факторів, що визначає ефективність трудової діяльності людини, її мотивацію та загальний рівень психологічного благополуччя. У сучасних умовах стрімкого розвитку технологій, змін у структурах управління та динамічного ринку праці, важливість психологічних умов задоволеності роботою постійно зростає. Задоволення працівників своєю діяльністю не лише сприяє зниженню рівня стресу та професійного вигорання, але й підвищує продуктивність, зменшує плинність кадрів, що позитивно впливає на загальний клімат в організації.

Психологічна задоволеність роботою є багатовимірним поняттям, яке залежить від багатьох внутрішніх та зовнішніх факторів. Серед внутрішніх факторів можна виділити мотивацію, очікування, професійні цілі, ціннісні орієнтації та рівень самореалізації. Зовнішні фактори включають умови праці, стосунки з колегами та керівництвом, стиль управління, рівень оплати праці, можливості кар'єрного росту тощо. Зважаючи на таку різноманітність складових, дослідження психологічних умов задоволеності роботою стає важливим аспектом в управлінні персоналом.

Актуальність дослідження психологічних умов задоволеності роботою серед приватних підприємців у сфері торгівлі зумовлена кількома чинниками, що є специфічними для цієї категорії професійної діяльності. По-перше, приватні підприємці мають високу відповідальність за власний бізнес і нерідко самі є як менеджерами, так і працівниками. Вони одночасно вирішують безліч завдань: організаційні, фінансові, управлінські та навіть особисті. Таке поєднання ролей часто призводить до значного рівня стресу, перевтоми та ризику емоційного вигорання.

По-друге, у сфері торгівлі підприємці мають справу з великою кількістю зовнішніх змінних, таких як кон'юнктура ринку, взаємодія з клієнтами, конкурентний тиск, що створює додаткові стресові ситуації. Водночас психологічна стійкість і задоволеність роботою можуть допомогти підприємцям

легше адаптуватися до змін і приймати стратегічно важливі рішення в умовах невизначеності.

Тому вивчення психологічних умов задоволеності роботою приватних підприємців сфери торгівлі має значення не лише для покращення їхнього професійного життя, але й для розробки ефективних програм підтримки малого бізнесу та розвитку підприємницької діяльності загалом. Саме актуальність питання і обумовила вибір теми дослідження: **«Психологічні умови задоволеності роботою приватних підприємців сфери торгівлі».**

Тема задоволеності роботою та її психологічних умов є об'єктом досліджень як в українській, так і в закордонній науковій літературі. Однак, специфіка досліджень задоволеності роботою саме серед приватних підприємців у сфері торгівлі залишається недостатньо вивченою. Українські науковці приділяють увагу загальним психологічним аспектам задоволеності працею, зокрема аналізують вплив умов праці, мотиваційної сфери та організаційної культури на рівень задоволеності. Наприклад, О. Г. Назарова у своїх роботах досліджувала загальні психологічні детермінанти задоволеності роботою у різних професійних групах, зокрема у працівників сфери послуг (Назарова, 2018). Вона підкреслює важливість професійної самореалізації та позитивного емоційного фону на робочому місці, що безпосередньо впливає на продуктивність праці. Однак в її дослідженнях підприємці як окрема група не розглядалися, і особливості сфери торгівлі залишилися поза увагою.

Також варто згадати роботи С. І. Максименка та його дослідження психологічних аспектів підприємницької діяльності. Максименко досліджував психологічні стратегії подолання стресу у підприємців, але питання їхньої задоволеності роботою в контексті організаційних умов залишилося недостатньо опрацьованим (Максименко, 2017).

Серед закордонних дослідників важливо виділити праці Е. Локка, який один із перших запропонував теорію задоволеності роботою, орієнтуючись на мотиваційні фактори та ціннісні орієнтації працівників (Locke, 1976). Локк підкреслював значення узгодженості між індивідуальними цілями працівників та

умовами роботи, а також можливості досягнення успіху, що є критично важливим для приватних підприємців. Однак його дослідження не стосувалося конкретно підприємців сфери торгівлі.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та перевірити психологічні умови задоволеності роботою приватних підприємців сфери торгівлі.

Об’єкт дослідження – задоволеність роботою.

Предмет дослідження – психологічні умови задоволеності роботою приватних підприємців сфери торгівлі.

Відповідно до мети визначено наступні **завдання дослідження**:

1) Здійснити теоретичний аналіз питання дослідження умов задоволеності роботою приватних підприємців сфери торгівлі;

2) Емпірично дослідити умови задоволеності роботою приватних підприємців сфери торгівлі.

3) Розробити рекомендації щодо покращення психологічних умов роботи приватних підприємців у сфері торгівлі.

Для розв’язання поставлених завдань та досягнення мети використано **комплекс методів наукового дослідження**:

1) теоретичні – аналіз, узагальнення психологічної, науково-методичної літератури для з’ясування сучасного стану досліджуваної проблеми; формулювання висновків;

2) емпіричні – емпіричне дослідження з метою дослідження психологічних умов задоволеності роботою приватних підприємців сфери торгівлі (анкета «В якому ступені Ви задоволені своєю роботою?» (додаток А); методика діагностики психологічного клімату групи (Л. Лутошкін) (додаток Б); експрес-методика оцінки соціально-психологічного клімату в трудовому колективі (О. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарито) (додаток В);

3) обробка даних для узагальнення та систематизації результатів дослідження, забезпечення переходу від якісних характеристик до їх кількісного (числового) виразу; відсотковий аналіз отриманих даних.

Науково-практична новизна отриманих результатів. Наукова новизна полягає у визначенні специфічних психологічних чинників, що впливають на задоволеність роботою саме серед приватних підприємців у сфері торгівлі. Практична значущість отриманих результатів полягає в тому, що вони можуть бути використані для розробки програм психологічної підтримки та розвитку приватних підприємців у сфері торгівлі. На основі отриманих даних можуть бути створені тренінгові та коучингові програми, спрямовані на зниження рівня стресу, підвищення стресостійкості та емоційної стабільності підприємців. Також результати можуть бути використані для розробки індивідуальних стратегій покращення умов праці, що сприятиме підвищенню рівня задоволеності роботою та продуктивності в цілому.

Апробація результатів дослідження. Основні результати кваліфікаційної роботи були представлені на IX Міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства» (м. Ірпінь, 25–29 квітня 2024 року) [25], також у науковій публікації [26].

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури, додатків. Список використаної літератури містить 42 найменування. Загальний обсяг – 78 сторінки, з яких основного тексту – 57 сторінок.

РОЗДІЛ I

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ РОБОТОЮ ПРИВАТНИХ ПІДПРИЄМЦІВ

1.1. Зміст поняття задоволеність роботою та її психологічні детермінанти

Задоволеність роботою є одним із центральних понять у психології праці та управління персоналом. Це багатовимірне поняття, яке охоплює позитивне ставлення людини до своєї професійної діяльності, відчуття виконаності очікувань і потреб, пов'язаних з роботою, та загальний рівень задоволення умовами праці. Задоволеність роботою розглядається як суб'єктивна оцінка індивідом різних аспектів своєї трудової діяльності, включаючи взаємини з колегами, керівництвом, умови праці, оплату, можливості для професійного росту тощо.

Задоволеність роботою має важливе значення не лише для самого працівника, але й для організації в цілому. Працівники, які відчують високу задоволеність роботою, зазвичай демонструють вищу мотивацію, продуктивність та лояльність до компанії. Натомість, низький рівень задоволеності роботою може призводити до професійного вигорання, плинності кадрів, зниження продуктивності та конфліктів на робочому місці.

Основними психологічними детермінантами задоволеності роботою є мотиваційні, емоційні та когнітивні чинники. Мотиваційні чинники пов'язані з внутрішніми та зовнішніми стимулами, що спонукають працівника до виконання роботи. Це можуть бути фінансові винагороди, кар'єрні можливості, професійна самореалізація тощо. Емоційні чинники включають відчуття комфорту та емоційної стабільності на робочому місці, а когнітивні – оцінку працівником важливості та змістовності його професійної діяльності.

Таким чином, задоволеність роботою є складним феноменом, що формується під впливом різних факторів і має значний вплив на ефективність та психологічне благополуччя як працівників, так і організацій.

Проблематика задоволеності працею часто розглядається в дослідженнях як українських, так і зарубіжних науковців. Її міждисциплінарний характер підтверджується значним інтересом до цієї теми не лише серед менеджерів та економістів, але й серед психологів, філософів, соціологів тощо. Різні аспекти задоволеності працею, а також її вплив на мотивацію і продуктивність працівників розкривають у своїх роботах О. Байер, О. Креденцер. Психологічні аспекти цього питання досліджують І. Щербакова, Т. Вежновець, тоді як фактори, що впливають на задоволеність працею, розглядають Г. Батранак, В. Гілівіюєн. Рівні задоволеності працею аналізує М. Ходаковська та інші науковці [41, с. 186-192].

О. Креденцер у своєму дослідженні вивчила вплив організаційної культури на рівень задоволеності працею працівників освітніх установ в умовах соціальної напруженості. Вона встановила, що рівень задоволеності працею персоналу цих організацій є недостатнім. Крім того, науковець виявила, що організаційна культура суттєво впливає на задоволеність працею, зокрема за такими показниками, як «задоволеність досягненнями в роботі», «задоволеність взаєминами з колегами» та «задоволеність стосунками з керівництвом» [20, с. 77-85].

Грунтовний аналіз ключових чинників і прогресивних практик забезпечення задоволеності роботою потребує формування та розвитку теоретичних засад цього явища. І. Криворотько визначає задоволеність працею як суб'єктивну оцінку людиною відповідності її очікувань щодо змісту, характеру та умов праці, а також можливостей реалізації цих очікувань. Соціологія праці розрізняє загальну та часткову задоволеність роботою: загальна характеризує задоволеність у цілому, тоді як часткова стосується окремих аспектів та елементів. Це можуть бути такі компоненти, як зміст роботи, мотивація, режим праці й відпочинку, взаємини в колективі, умови праці тощо [21, с. 151-154].

Дж. Муллінс підкреслював, що задоволеність роботою є складним і багатогранним поняттям, яке може означати різні речі для різних людей. Водночас задоволення від роботи зазвичай тісно пов'язане з мотивацією. Б. Каліскі порівнював задоволеність із досягненнями та успіхами працівника на роботі.

М. Армстронг слушно зазначив, що позитивне і сприятливе ставлення працівника до своєї роботи є ознакою його задоволеності працею [6].

Аналізуючи дослідження зарубіжних авторів, можна зробити висновок, що вони розглядають задоволеність роботою як певний внутрішній суб'єктивний стан. У рамках цього дослідження задоволеність роботою визначатиметься як внутрішній стан працівника, що відображає його загальну позитивну оцінку професійної діяльності в організації, а також позитивне ставлення до її окремих аспектів – змісту та умов праці, організаційної підтримки, мотиваційних чинників, соціального оточення, психологічних аспектів ділових та особистих взаємин у колективі тощо. Окрім того, працівника задовольняє результат його роботи, попит на його трудові зусилля та винагорода. Це стосується як рівня оплати за виконання функціональних обов'язків, так і способів розподілу фонду оплати праці, організації робочого процесу, умов та режиму роботи, соціально-психологічного клімату в колективі та стилю управління.

Задоволеність роботою, як показник ставлення до праці, дозволяє розглядати її як одну з ключових потреб сучасної людини, яка впливає на формування ціннісних орієнтацій та мотивів. Можна погодитися, що задоволеність роботою варто аналізувати на двох рівнях [8, с. 57-64]:

1. Перший рівень – афективна задоволеність роботою, що відображає емоційні відчуття стосовно праці загалом.

2. Другий рівень – когнітивна задоволеність, яка охоплює пізнавальне сприйняття роботи (наскільки співробітники задоволені окремими аспектами своєї праці, такими як заробітна плата, інші матеріальні та нематеріальні винагороди).

Залежно від цих внутрішніх відчуттів, працівник може бути повністю задоволеним своєю роботою або, навпаки, відчувати незадоволеність. На цей стан впливає широкий спектр факторів, які можна умовно поділити на внутрішні та зовнішні [9, с. 206-211]:

1) Внутрішні чинники:

- розумові здібності;
- емоційна стабільність;

- схильність до швидкої адаптації;
- освіти;
- цінності, переконання;
- вік, стать, сімейний стан;
- досвід роботи;
- мобільність.

2) Зовнішні чинники:

- зміст праці;
- соціально-психологічний клімат;
- можливість кар'єрного зростання;
- оплата праці;
- розміри компанії;
- умови праці;
- стиль керівництва.

Діагностика та аналіз чинників, які впливають на ставлення працівника до своєї роботи, є важливою основою для ухвалення управлінських рішень, спрямованих на забезпечення задоволеності працею. Високий рівень задоволеності персоналу компанії сприяє [11, с. 17-22]:

- збільшенню прибутку,
- зменшенню витрат,
- підвищенню продуктивності праці,
- покращенню ділових відносин і соціальних зв'язків у колективі,
- зниженню кількості прогулів та випадків абсентеїзму,
- підвищенню мотивації працівників,
- лояльності до керівництва та компанії в цілому,
- зацікавленості працівників у своїх досягненнях та результатах роботи всієї компанії,
- зменшенню плинності кадрів.

Крім того, задоволеність працею є важливим базовим елементом формування лояльності та залученості персоналу, а також розвитку корпоративної культури і підвищення іміджу компанії як роботодавця.

Таким чином, задоволеність роботою є складним і багатограним поняттям, яке відображає суб'єктивну оцінку працівників своєї професійної діяльності та умов праці. Цей феномен є важливим не лише для окремих індивідів, але й для організацій в цілому, оскільки високий рівень задоволеності безпосередньо впливає на продуктивність, мотивацію, лояльність та психологічне благополуччя працівників.

Психологічні детермінанти задоволеності роботою, такі як афективні та когнітивні аспекти, визначають, наскільки позитивно працівники оцінюють свій досвід у роботі. Афективні чинники охоплюють емоційні реакції на робочі умови, в той час як когнітивні детермінанти пов'язані з оцінкою конкретних аспектів праці, таких як зарплата, умови, мотивація та стосунки в колективі.

Тож можна зробити висновок, що задоволеність роботою потребує комплексного підходу до аналізу та управління, включаючи вивчення внутрішніх і зовнішніх чинників, які на неї впливають. Важливо враховувати індивідуальні потреби працівників і створювати сприятливі умови для роботи, оскільки це не лише сприяє підвищенню їхньої задоволеності, але й позитивно впливає на загальні результати діяльності організації. Тому розуміння змісту задоволеності роботою та її психологічних детермінант є ключовим для формування ефективних стратегій управління персоналом.

1.2. Психологічні особливості приватного підприємництва у сфері торгівлі

Приватне підприємництво в сфері торгівлі є важливою складовою економіки, яка не лише сприяє розвитку ринку, а й формує нові соціально-економічні відносини. У цьому контексті психологічні особливості підприємців мають значний вплив на ефективність ведення бізнесу, управлінські рішення та взаємодію з споживачами.

Психологічні характеристики приватних підприємців, такі як мотивація, стійкість до стресу, ризикованість, здатність до адаптації та лідерські якості, визначають не лише їхній успіх у конкурентному середовищі, а й загальну атмосферу в колективі, взаємодію з партнерами та споживачами. Зокрема, в умовах швидко змінюваного ринкового середовища підприємці повинні бути готові до постійних викликів і змін, що вимагає високого рівня психологічної гнучкості та вміння приймати швидкі рішення [14].

Вивчення психологічних особливостей приватного підприємництва у сфері торгівлі має важливе значення для розуміння механізмів успішного ведення бізнесу, розробки ефективних стратегій управління, а також для вивчення впливу особистісних якостей підприємців на їхній професійний розвиток. У світлі цього, дана тема стає актуальною для досліджень, оскільки вона дозволяє глибше зрозуміти не лише індивідуальні особливості підприємців, а й їхній внесок у розвиток економічної системи в цілому.

Вивчаючи особливості підприємницької діяльності в сфері торгівлі, важливо відзначити, що зміст підприємництва та межі його реалізації тісно пов'язані з формами і видами підприємницької діяльності. Відповідно до структури процесу відтворення (виробництво-обмін-розподіл-споживання) можна виділити чотири основні сфери підприємництва: виробничу, комерційну (торгівельну), фінансову та сферу споживання. Ці сфери діяльності визначають об'єкти підприємництва та формують різні цілі, які в кінцевому рахунку спрямовані на досягнення певного ефекту (економічного, соціального тощо). У літературі розрізняють такі види підприємницької діяльності, як виробнича, комерційна і фінансова. На наш погляд, крім цих категорій, доцільно виокремити підприємницьку діяльність у сфері надання послуг, яка має свої специфічні особливості. У нашому дослідженні ми

зосереджуємо увагу на підприємницькій діяльності в таких сферах, як продаж товарів, а також на діяльності підприємців, чия робота пов'язана з реалізацією супутніх товарів [16, с. 116-118].

Торгівля найчастіше визначається як «купівля товарів та їх перепродаж без значних матеріальних змін». У процесі розвитку суспільного поділу праці торгівля відіграє роль посередника між виробництвом і споживачем, а також між товаровиробниками та споживачами їх продукції.

Г. Мельникова чітко відображає взаємозв'язок між поняттями «торгівля» і «підприємницька діяльність», вказуючи на те, що термін «торгівля» має двояке значення: по-перше, він розглядається як самостійна галузь економіки; по-друге, він охоплює торгівельні процеси, які орієнтовані на реалізацію актів купівлі-продажу з метою отримання прибутку та задоволення попиту споживачів [22].

О. Никоненко та А. Шевченко, досліджуючи особливості підприємницької діяльності в сфері торгівлі, визначили, що торгівлю можна розглядати з різних аспектів, зокрема як: форму обміну товарів та послуг, що складається з послідовних актів купівлі-продажу; діяльність, пов'язану з організацією процесів купівлі-продажу; та як галузь народного господарства, що охоплює сукупність підприємств, які виконують торгівельні функції [24, с. 159-168].

У свою чергу, О. Пучина у своїх дослідженнях акцентував на тому, що специфіка підприємницької діяльності в сфері торгівлі визначається саме характером торгівельних процесів. Крім того, дослідник підкреслив, що сфера торгівлі є однією з складових споживчого ринку, яка підпорядковується загальним законам ринкової економіки і має такі особливості: значний динамізм, територіальну сегментацію, високу швидкість обороту капіталу, велику кількість малих підприємств у цій сфері, а також реалізацію основної діяльності в умовах тісних контактів зі споживачами [29, с. 91-93].

На основі аналізу літератури з даної теми можна стверджувати, що вчені вважають основною функцією торгівлі реалізацію товарів, яку можна розглядати з двох аспектів [30, с. 303-308]:

– реалізація споживчої вартості, тобто доведення конкретного товару до споживача через виконання таких технологічних операцій, як транспортування, перевірка якості товарів, зберігання, фасування, упаковка тощо;

– реалізація вартості товару, внаслідок чого відповідний товар отримує загальне визнання. Під час купівлі-продажу, тобто здійснення розрахункових операцій, відбувається зміна форм вартості та форм власності: товарна форма вартості перетворюється на грошову, а товар, що перебуває у державній чи іншій власності, стає особистою власністю споживача.

У процесі функціонування суб'єкти торгівельної діяльності виконують також інші функції, пов'язані з доставкою товарів до кінцевого споживача. Ці функції, які називаються додатковими, включають вноєю функцією торгівлі реалізацію товарів, яку можна розглядати з двох аспектів:

- вивчення купівельного попиту на товари;
- формування асортименту;
- рекламу товарів і послуг;
- надання консультаційної допомоги покупцям під час вибору товарів;
- мерчандайзинг;
- надання додаткових сервісних послуг, пов'язаних з доставкою товарів до місця споживання;
- прийом замовлень на товари, що наразі відсутні в продажу.

На думку О. Поплавської, підприємницька діяльність охоплює кілька основних функцій [27]:

1) Ресурсна функція. Ресурсна функція підприємницької діяльності є ключовим елементом, що забезпечує успішне функціонування бізнесу. Вона передбачає мобілізацію різноманітних ресурсів, необхідних для здійснення підприємницьких завдань. Це включає матеріальні ресурси, такі як сировина, обладнання та технології, які забезпечують виробництво товарів або надання послуг.

Фінансові ресурси є ще одним важливим аспектом ресурсної функції. Вони забезпечують необхідні кошти для інвестицій у розвиток бізнесу, закупівлю

обладнання, оплату праці працівників та покриття інших витрат. Залучення фінансових ресурсів може здійснюватися через банківські кредити, інвестування з боку приватних інвесторів або шляхом реінвестування прибутку.

Трудові ресурси, що охоплюють персонал підприємства, також відіграють важливу роль у ресурсній функції. Сформована команда, що складається з кваліфікованих спеціалістів, здатна забезпечити ефективність та продуктивність діяльності підприємства. Ключовим є залучення працівників на добровільній основі, що сприяє створенню позитивної робочої атмосфери та мотивації.

Інформаційні ресурси, такі як дані про ринок, споживачів та конкурентів, також мають вирішальне значення. Вони допомагають підприємцям приймати обґрунтовані рішення та адаптувати свою стратегію відповідно до потреб ринку. У сучасному світі інформаційні технології стають дедалі важливішими для збору, обробки та аналізу інформації.

Інтелектуальні ресурси, включаючи патенти, авторські права та інші форми інтелектуальної власності, також є важливими для підтримки конкурентоспроможності підприємства. Вони можуть стати джерелом додаткового доходу та забезпечити унікальність продуктів або послуг на ринку.

Отже, ресурсна функція є комплексним механізмом, який об'єднує різноманітні види ресурсів, мобілізуючи їх для досягнення стратегічних цілей підприємства. Ефективна реалізація цієї функції сприяє зростанню конкурентоспроможності та успішності бізнесу.

2) Організаційна функція. Організаційна функція підприємництва є важливим аспектом, який забезпечує ефективність усіх процесів, пов'язаних із виробництвом, збутом, маркетингом та рекламою. Вона передбачає не лише створення структур, а й налаштування взаємодії між різними елементами бізнесу для досягнення оптимальних результатів.

Процес організації починається з визначення цілей підприємства, які стають основою для планування та подальшої діяльності. У цьому контексті важливо враховувати різноманітні фактори, такі як потреби ринку, можливості ресурсів,

конкурентне середовище та інші змінні, які можуть вплинути на ефективність бізнесу.

В організаційній функції особливу роль відіграє формування організаційної структури. Це включає визначення ролей та обов'язків кожного працівника, що забезпечує чіткість у виконанні завдань. Структура може бути різноманітною: від традиційної ієрархічної моделі до більш гнучких та адаптивних форм, які дозволяють швидше реагувати на зміни в умовах ринку.

Контроль за виконанням завдань є ще одним важливим аспектом організаційної функції. Це передбачає регулярний моніторинг процесів, що допомагає виявляти відхилення від плану та коригувати дії у разі необхідності. Використання сучасних технологій, таких як системи управління підприємством, дозволяє автоматизувати цей процес, що підвищує його ефективність.

Організаційна функція також охоплює аспекти, пов'язані з управлінням запасами, логістикою та постачанням. Ефективне управління цими процесами дозволяє знизити витрати, скоротити час виконання замовлень і забезпечити високий рівень обслуговування клієнтів.

Важливим елементом організаційної функції є також маркетинг і реклама, які допомагають залучити споживачів і формувати позитивний імідж підприємства. Це передбачає аналіз цільової аудиторії, розробку рекламних кампаній, вибір каналів комунікації та оцінку ефективності рекламних заходів.

Таким чином, організаційна функція є багатограним процесом, що включає в себе різні аспекти управління підприємством. Вона забезпечує інтеграцію ресурсів, оптимізацію процесів і контроль за їх виконанням, що, в свою чергу, веде до підвищення продуктивності та конкурентоспроможності бізнесу.

3) Інноваційна (творча) функція. Інноваційна (творча) функція підприємництва є ключовим елементом, що забезпечує розвиток та адаптацію бізнесу до змінюваних умов ринку. Ця функція передбачає не лише генерування нових комерційних ідей, але й їхню реалізацію, що включає в себе створення нових продуктів, послуг або вдосконалення існуючих. Завдяки цій функції підприємства

здатні залишатися конкурентоспроможними, пропонуючи споживачам нові рішення, що відповідають їхнім потребам.

Інноваційна функція розпочинається з процесу генерації ідей, який може відбуватися як у рамках внутрішніх команд, так і внаслідок співпраці з зовнішніми партнерами, такими як університети, науково-дослідні установи або інші компанії. Залучення різних фахівців з різних галузей знань може призвести до появи нестандартних рішень і нових підходів до ведення бізнесу.

Важливим аспектом інноваційної функції є техніко-економічні та наукові розробки. Це може включати в себе проведення досліджень для виявлення нових технологій, що дозволяють оптимізувати виробництво, знижувати витрати або покращувати якість продукції. Такі розробки можуть мати певний ризик, адже іноді результат може бути непередбачуваним. Однак, реалізація інновацій може також призвести до значних вигод, якщо ризики виявляться виправданими.

Окрім цього, інноваційна функція підприємництва сприяє розвитку підприємницької культури, яка підтримує новаторські ідеї. Створення атмосфери, де цінуються креативність і новизна, може стимулювати працівників до пошуку нових рішень і підходів до роботи. Компанії, що заохочують інновації, здатні залучати талановитих фахівців і створювати команди, готові до експериментів та впровадження нових ідей.

Важливо зазначити, що реалізація інновацій вимагає не лише творчого підходу, але й чіткої стратегії. Необхідно враховувати ринкові тренди, зміни у потребах споживачів та конкуренцію, щоб успішно впроваджувати нововведення. Стратегічне планування та аналіз ринку допомагають підприємствам зрозуміти, які інновації можуть мати найбільший вплив і як їх найкраще реалізувати.

Отже, інноваційна функція є важливим аспектом підприємництва, що сприяє створенню нових можливостей для бізнесу. Завдяки генеруванню та реалізації нових ідей, техніко-економічним розробкам та підтримці інноваційної культури підприємства здатні адаптуватися до змін у ринковому середовищі і забезпечувати своє сталий розвиток у майбутньому.

4) Стимулююча (мотиваційна) функція. Стимулююча (мотиваційна) функція підприємництва відіграє важливу роль у формуванні ефективного механізму використання ресурсів. Вона зосереджується на створенні системи мотивації, яка сприяє максимальному використанню наявних матеріальних, фінансових та людських ресурсів. У процесі реалізації цієї функції підприємства повинні враховувати досягнення в галузі науки та техніки, а також нові управлінські практики, які можуть підвищити продуктивність і ефективність роботи.

Основною метою стимулюючої функції є задоволення потреб споживачів, що вимагає глибокого розуміння їхніх очікувань і запитів. Підприємства, які зосереджуються на потребах клієнтів, мають можливість розвивати продукти та послуги, що максимально відповідають цим потребам. Це, у свою чергу, сприяє підвищенню лояльності клієнтів і створенню конкурентних переваг на ринку.

Для досягнення ефективності стимулюючої функції необхідно розробити чіткі мотиваційні програми для співробітників. Це може включати систему бонусів, винагороди за досягнення цілей, можливості професійного розвитку та навчання. Підприємства, які інвестують у своїх працівників, створюють середовище, де працівники відчують свою цінність і значущість, що призводить до підвищення їхньої продуктивності.

Крім того, стимулююча функція має на увазі врахування різноманітних факторів, які впливають на мотивацію, таких як організаційна культура, умови праці, можливості кар'єрного зростання та інші елементи. Підприємства, що розуміють важливість цих факторів, здатні ефективніше управляти своїм кадровим потенціалом.

Таким чином, стимулююча (мотиваційна) функція є важливою складовою успішного підприємництва. Вона забезпечує створення системи, що підвищує ефективність використання ресурсів і сприяє максимальному задоволенню потреб споживачів. У результаті, бізнес може досягти стабільності, зростання та сталого розвитку, реагуючи на зміни в ринковому середовищі і потребах клієнтів.

Тепер розглянемо етапи підприємницької діяльності в сфері торгівельного бізнесу. Важливо зазначити, що підприємницька діяльність є динамічною і

постійно змінюється відповідно до потреб ринку, державних та законодавчих змін, а також нових викликів, які виникають перед підприємцями. Цей розвиток відбувається не лише у зв'язку з еволюцією самого суб'єкта діяльності, але й із розвитком підприємницької організації. Зміни, які відбуваються в діяльності, визначають етапи підприємницького процесу.

У науковій літературі зміни, що відбуваються під час розвитку підприємницької діяльності, аналізуються в контексті еволюції підприємницьких організацій. Зазвичай, критеріями для класифікації етапів є термін існування та розмір організації. Як зазначає О. Редька, життєвий цикл організації порівнюється з життєвим циклом людини та складається з двох основних фаз – зростання та старіння. Фаза зростання починається з моменту зародження і проходить через стадії виходжування, дитинства, «давай-давай», юності та розквіту. Друга фаза включає етапи стабілізації, аристократизму, ранньої бюрократизації, бюрократизації та, зрештою, завершення діяльності. Розвиток організації та перехід на нову стадію вимагають подолання проблем, характерних для попередньої стадії [30].

Виходячи з наведених вище поглядів, можна виокремити етапи підприємницької діяльності в сфері торгівельного бізнесу в залежності від завдань, які вирішує підприємець. У найбільш загальному сенсі підприємницька діяльність починається з вибору сфери підприємництва майбутнім підприємцем та заснування власної справи, триває періодом реального функціонування підприємства і може завершитися рішенням підприємця про закриття справи або зміну діяльності.

У контексті розвитку підприємницької діяльності, особливий інтерес представляють два етапи: етап входження в підприємництво та етап стабілізації діяльності.

Етап входження в підприємництво починається з моменту, коли особа ухвалює рішення зайнятися підприємництвом як основною діяльністю. Головною метою цього етапу є прийняття рішення про створення власної справи та організація всіх необхідних процесів. Підприємець на цьому етапі вирішує такі завдання: розробка ідеї, формування концепції майбутнього підприємства,

створення робочої групи, пошук шляхів реалізації ідеї та продажу продукту або послуги для зайняття місця на ринку, а також надання офіційного статусу організації [31].

Після заснування підприємства починається період його реального функціонування. У цей час відбувається розвиток організації та її діяльності, зміцнення позицій на ринку і, в певній мірі, стабілізація діяльності підприємства.

Головна мета етапу стабілізації полягає в забезпеченні стабільності результатів і закріпленні досягнень. На цьому етапі підприємець вирішує такі завдання: досягнення високих показників якості продукту, підвищення ефективності виробництва, розвиток організаційної структури та інтеграція в ринок.

Варто зазначити, що як на етапі входження в підприємництво, так і на етапі стабілізації діяльності підприємців до їхніх дій спонукає певна система мотивів. Зі зміною цілей та завдань у процесі розвитку діяльності змінюється й система мотивів [37, с. 164-170].

Тож, можна зазначити, що психологічні особливості приватного підприємництва у сфері торгівлі відіграють важливу роль у формуванні успішної бізнес-моделі та конкурентоспроможності підприємств. Успішні підприємці демонструють високий рівень адаптивності, рішучості та креативності, що дозволяє їм ефективно реагувати на зміни в ринковому середовищі. Вони здатні не лише генерувати нові ідеї, але й реалізовувати їх, що є критично важливим у динамічному та конкурентному середовищі торгівлі.

Крім того, психологічні аспекти, такі як мотивація, самооцінка, управління стресом і емоційна стійкість, суттєво впливають на прийняття рішень і взаємодію з клієнтами та партнерами. Важливість психологічної підготовки підприємців проявляється в здатності ефективно комунікувати, вести переговори та формувати позитивні стосунки з різними учасниками ринку.

Таким чином, для досягнення успіху в торгівлі приватним підприємцям необхідно постійно вдосконалювати свої психологічні навички, аналізувати власні емоційні реакції та адаптуватися до змінних умов ринку. Це дозволить не лише

підвищити ефективність їхньої діяльності, але й забезпечити стабільний розвиток у довгостроковій перспективі.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ I

Задоволеність роботою приватних підприємців у сфері торгівлі є багатограним феноменом, який обумовлений численними факторами, серед яких можна виділити як особистісні, так і організаційні аспекти. З одного боку, задоволеність роботою залежить від індивідуальних характеристик підприємців, таких як їхні цінності, мотивація, особистісні якості та професійні навички. З іншого боку, зовнішні фактори, такі як ринкові умови, конкуренція, законодавче середовище та соціально-економічні умови, також значно впливають на рівень задоволеності.

Важливим аспектом є те, що задоволеність роботою не лише впливає на продуктивність і ефективність підприємства, але й формує загальну атмосферу у колективі, сприяючи розвитку позитивних відносин між працівниками та керівництвом. Це, в свою чергу, може підвищити лояльність до підприємства, зменшити плинність кадрів та забезпечити стабільність у бізнесі.

Оцінка умов задоволеності роботою приватних підприємців у сфері торгівлі потребує комплексного підходу. Важливо проводити регулярні опитування, аналізувати результати та враховувати отримані дані для вдосконалення внутрішніх процесів і практик управління. Розробка та реалізація програм, спрямованих на підвищення задоволеності працівників, повинна включати в себе не лише матеріальні стимули, але й нематеріальні фактори, такі як можливості для професійного розвитку, підтримка доброзичливого робочого середовища та забезпечення балансу між роботою та особистим життям.

Визначення умов задоволеності роботою вимагає врахування специфіки торгової діяльності, адже ринок постійно змінюється, і підприємці повинні бути готові адаптуватися до нових викликів і можливостей. Тому важливо не лише

вивчати існуючі умови, але й прогнозувати можливі зміни, що можуть вплинути на задоволеність працівників.

Таким чином, теоретичний аналіз проблеми дослідження умов задоволеності роботою приватних підприємців сфери торгівлі відкриває нові горизонти для подальших досліджень, які можуть внести значний внесок у розвиток управлінських стратегій та покращення практики ведення бізнесу в цій галузі. Розуміння цих умов є критично важливим для забезпечення сталого розвитку підприємств і підвищення їхньої конкурентоспроможності на ринку.

РОЗДІЛ II

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ УМОВ ЗАДОВОЛЕНОСТІ РОБОТОЮ ПРИВАТНИХ ПІДПРИЄМЦІВ СФЕРИ ТОРГІВЛІ

2.1. Обґрунтування методик дослідження, характеристика вибірки та характеристика підприємства

Сфера торгівлі є однією з ключових складових економіки будь-якої країни, яка визначає розвиток внутрішнього ринку, рівень зайнятості населення та фінансову стабільність. В умовах ринкової економіки важливу роль у цьому секторі відіграють малі та середні підприємства, серед яких приватні підприємці займають особливе місце. Вони є рушійною силою інновацій, стимулюють економічний розвиток та сприяють створенню робочих місць. Однак їх діяльність супроводжується низкою викликів, таких як високий рівень конкуренції, мінливі умови ринку, фінансові обмеження та регуляторні перешкоди.

Задоволеність роботою приватних підприємців є критичним показником, що впливає на їхню ефективність, стійкість до стресових ситуацій та загальну продуктивність. Задоволеність може проявлятися через різні аспекти: почуття самореалізації, фінансовий добробут, психологічний комфорт та баланс між роботою і особистим життям. Дослідження цієї теми є важливим не лише для розуміння внутрішніх процесів мотивації підприємців, але й для розробки стратегій, що сприяють підвищенню їхньої стійкості до негативних чинників, які можуть впливати на якість життя та професійну діяльність.

Задоволеність роботою є багатогранною категорією, яка охоплює як внутрішні (особистісні) фактори, так і зовнішні (організаційні, економічні, соціальні). Внутрішні фактори включають особисті очікування, прагнення до самовдосконалення, рівень самостійності та автономності в ухваленні рішень, що характерно для підприємців. Зовнішні ж фактори включають умови ринку, рівень підтримки від держави, податкове навантаження, наявність партнерів та клієнтів.

Вивчення умов задоволеності роботою приватних підприємців сфери торгівлі дозволяє оцінити не тільки суб'єктивні почуття щодо власної професійної діяльності, але й ідентифікувати основні проблеми, з якими вони стикаються у процесі своєї діяльності. Це дослідження спрямоване на виявлення основних факторів, що впливають на задоволеність роботою, та розробку рекомендацій щодо поліпшення умов праці в приватному підприємстві.

Актуальність цієї теми зумовлена тим, що приватні підприємці часто перебувають у зоні ризику через нестабільність ринку, економічні та політичні зміни, що можуть негативно вплинути на їхню мотивацію та задоволеність роботою. В умовах нестабільного економічного середовища та високої конкуренції, знання про те, що саме впливає на задоволеність роботою, допоможе не тільки підвищити ефективність роботи підприємців, але й сприяти їхньому професійному зростанню та стабільності в довгостроковій перспективі.

Саме тому, з метою дослідження умов задоволеності роботою приватних підприємців сфери торгівлі, було організовано та проведено емпіричне дослідження. В ньому добровільно погодилися взяти участь 30 осіб, які є приватними підприємцями та працюють у ТОВ «Сімейний сад». Вік досліджуваних – від 18 до 55 років.

Дослідження складалося з кількох основних етапів:

I етап – організаційний етап експерименту. Він включає кілька ключових аспектів, необхідних для успішного проведення дослідження. На цьому етапі було здійснено ретельний підбір методів дослідження, що включає визначення найбільш відповідних та надійних інструментів для збору даних. Вибір методів дослідження базувався на меті та завданнях експерименту, а також на специфіці досліджуваної проблеми.

Однією з основних задач організаційного етапу було формування групи досліджуваних. Крім того, на організаційному етапі було проведено попередню роботу з учасниками дослідження. Це включало отримання інформованої згоди від усіх учасників, пояснення мети та процесу дослідження, а також забезпечення

конфіденційності отриманих даних. Учасникам було надано гарантії їхньої безпеки та захисту їхніх прав.

Організаційний етап є фундаментальним для успішного проведення всього дослідження, оскільки від його якості та ретельності залежить достовірність і надійність отриманих результатів.

Опитування респондентів було організовано та проведено за допомогою Google-форм. Використання Google-форм для організації опитування має безліч переваг:

1) Зручність: Google-форми легко створюються і налаштовуються. Вони доступні з будь-якого пристрою з Інтернетом, що робить їх зручними для респондентів, незалежно від їх місця перебування.

2) Ефективність в зборі даних: За допомогою Google-форм можна збирати різноманітну інформацію, таку як текстові відповіді, вибори з варіантів, мультимедійний контент тощо. Це дозволяє отримати більш розгорнуту та різноманітну зворотний зв'язок від респондентів.

3) Автоматизація: Google-форми можуть автоматично обробляти та аналізувати зібрані дані, що значно спрощує процес опрацювання відповідей.

4) Контроль доступу та конфіденційність: Google-форми дозволяють налаштувати доступ до опитування та оброблених даних за допомогою різних рівнів доступу. Це дозволяє зберігати конфіденційність та забезпечувати безпеку даних респондентів.

5) Можливості аналізу та звітності: Google-форми мають вбудовані інструменти для аналізу зібраної інформації та створення звітів у зручному форматі. Це дозволяє легко визначити тенденції, виявити проблемні аспекти та приймати обґрунтовані рішення на основі даних.

6) Економія часу та ресурсів: Використання Google-форм дозволяє ефективно організувати опитування без необхідності витратити час на ручну обробку анкет та відповідей. Це звільняє час і ресурси для інших важливих завдань в навчальному процесі.

II етап – діагностичний етап, який передбачав проведення безпосереднього діагностичного дослідження серед приватних підприємців, які були відібрані на попередньому організаційному етапі. Цей етап є центральним у дослідженні, оскільки саме під час нього збираються основні дані, необхідні для подальшого аналізу і вивчення.

III етап – аналітичний етап, який є завершальним і вирішальним етапом експерименту, на якому проводиться обробка результатів та аналіз отриманих даних. На цьому етапі здійснюється ретельний аналіз зібраної інформації з метою виявлення закономірностей, тенденцій та значущих відмінностей.

Ключовою частиною аналітичного етапу є інтерпретація результатів. На основі отриманих даних формулюються висновки та рекомендації.

Аналіз результатів експериментальних досліджень у межах означеної теми, ознайомлення з діагностичним інструментарієм, який використовують в межах нашого дослідження, дозволив визначити комплекс методик для констатувальної діагностики, серед яких наступні:

- 1) Анкета «В якому ступені Ви задоволені своєю роботою?» (додаток А);
- 2) Методика діагностики психологічного клімату групи (Л. Лутошкін) (додаток Б);
- 3) Експрес-методика оцінки соціально-психологічного клімату в трудовому колективі (О. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарито) (додаток В).

Анкета «В якому ступені Ви задоволені своєю роботою?». Дана анкета була розроблена спеціально для колективу ТОВ «Сімейний сад». Вона складається з 14 питань та має 5 варіантів відповідей «повністю задовольняє», «скоріше задовольняє», «скоріше не задовольняє», «зовсім не задовольняє», «не знаю». Питання було складено таким чином, щоб виявити чинники, які впливають на комфортне перебування в колективі, або роблять його, навпаки, некомфортним. Кожному співробітнику пропонувалося уважно та не поспішаючи ознайомитися з питаннями та зробити позначку біля тієї відповіді, яка йому більше підходить.

Методика діагностики психологічного клімату групи (Л. Лутошкін).

Кожен учасник експерименту отримує бланк, на якому з лівої сторони зазначені ті якості колективу, які характеризують сприятливий психологічний клімат колективу, а з правої сторони визначено якості, які характеризують явно несприятливий клімат. Ступінь вираженості тих або інших якостей можна визначити за допомогою 7-бальної шкали, яка розташована в центрі бланку (від +3 до -3). Використовуючи схему, кожен з учасників має прочитати твердження зліва, потім твердження справа і лише після цього за допомогою знаку «+» відмітити в середній частині паперу ту оцінку, яка, на його думку, більше відповідає дійсному положенню речей в колективі. Перед початком виконання завдання учасники ознайомлюються з тим, що означають оцінки:

+3 – твердження зліва проявляється в колективі завжди;

+2 – твердження зліва проявляється в колективі в більшості випадків;

+1 – твердження зліва проявляється в колективі доволі часто;

0 – твердження ні зліва, ні справа не проявляються достатньо яскраво та виражено в колективі, або і ліве, і праве твердження проявляються однаково в колективі;

-1 – твердження справа проявляється в колективі доволі часто;

-2 – твердження справа проявляється в колективі у більшості випадків;

-3 – твердження справа проявляється в колективі завжди.

Під час обробки результатів необхідно скласти всі абсолютні величини спочатку зі знаком «+», а потім зі знаком «-» по кожному учаснику, а потім із найбільшого показники відняти найменший. В результаті буде отримано значення з позитивним або негативним знаком. Всі індивідуальні значення скласти та розділити на кількість учасників, які взяли участь в тестування. Отриманий результат має бути порівняний з ключем:

+22 і більше – високий рівень комфортного соціально-психологічного клімату;

Від +8 до +21 – середній рівень комфортного соціально-психологічного клімату;

Від 0 до +8 – низький рівень комфортного соціально-психологічного клімату;

Від 0 до -8 – початкова стадія несприятливого соціально-психологічного клімату;

Від -8 до -10 – середній рівень несприятливого соціально-психологічного клімату;

Від -10 і нижче – високий рівень несприятливого соціально-психологічного клімату.

Експрес-методика оцінки соціально-психологічного клімату в трудовому колективі (О. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарито). Дана методика дозволяє продіагностувати стан психологічного клімату в колективі, дослідити ефективність різних заходів та їх вплив на психологічний клімат колективу. Також її доречно застосовувати під час вивчення ступеню адаптації нових співробітників, ставлення до праці, причин швидкоплинності кадрів, ефективності керівництва, продуктивності діяльності. За допомогою цієї методики можна здійснити діагностику трьох компонентів психологічного клімату: емоційний, поведінковий, когнітивний. Для виміру емоційного компоненту використовується критерій привабливості – на рівні понять «подобається – не подобається», «приємний – неприємний». Питання, направлені на вимірювання поведінкового компоненту, констатуються на основі критерію «бажання – не бажання працювати в цьому колективі», «бажання – не бажання спілкуватися з членами колективу». Основним критерієм когнітивного компоненту обрано «знання – незнання особливостей характеру членів колективу».

Кожен з учасників експериментального дослідження отримав опитувальний лист (додаток В), який складався з 8 відповідей. Необхідно було обрати один з тих варіантів, які найбільш відповідали його думці та поставити знак «+» або запропоновану оцінку.

Обробка результатів, отриманих при використанні методики, має стандартизований вигляд та наступний алгоритм: відбувається аналізування різних сторін стосунків до колективу для кожного працівника окремо. Кожен компонент трактується трьома питаннями, відповідь на них отримує одну з трьох можливих форм: +1, 0, -1. Таким чином, для цілісної характеристики компоненту отримані

поєднання відповідей кожного співробітника на питання за даним компонентом мають бути узагальнені наступним чином:

Позитивна оцінка (+1) – до цієї категорії відносяться ті поєднання, в яких позитивні відповіді (4, 5 на питання-твердження, 7-9 – на питання за шкалою «1-9») отримані для всіх трьох питань, що відносяться до даного компоненту, або дві відповіді позитивні, а третя може мати інший знак.

Негативна оцінка (-1) – до цієї категорії відносяться поєднання, що містять три негативні відповіді (1,2 – на питання-твердження; 1-3 – на питання за шкалою «1-9») або дві відповіді негативні, а третя може мати інший знак;

Невизначена оцінка (0) – дана категорія може включати наступні випадки:

- на всі три питання отримано невизначену відповідь (3- на питання-твердження; 4-6 – на питання за шкалою «1-9»);

- відповіді на два питання – невизначені, а третє може мати інший знак;

- одна відповідь невизначена, а дві інші мають різні знаки.

На опитуваному листі питання 1, 4, 7 відносяться до емоційного компоненту; питання 2, 5, 8 відносяться до поведінкового компоненту; питання 3 та 6 відносяться до когнітивного компоненті (варто звернути увагу на те, що питання 3 містить дві позиції). Далі по групі відповідей будується таблиця для всіх співробітників, де в кожній клітині має бути один із знаків (+1, -1, 0). На наступному етапі обробки для кожного компоненту підраховується середня оцінка. Наприклад, для емоційного компоненту:

$$E = E(+) - E(-) / n, \text{ де}$$

$E(+)$ – кількість всіх позитивних відповідей;

$E(-)$ – кількість всіх негативних відповідей;

n – кількість співробітників, які прийняли участь в опитуванні.

Очевидно, що для будь-якого компоненту середні оцінки можуть бути розташовані в інтервалі від +1 до -1. Відповідно до прийнятої 3-компонентної оцінки відповідей класифікуються отримані середні дані. Для цього кількість можливих оцінок (від +1 до -1) поділяється на три рівні частини:

Від -1 до -0,33 – середні оцінки, які знаходяться в цьому інтервалі, вважаються негативними. Психологічний клімат за кожним компонентом у цьому інтервалі вважається незадовільним.

Від -0,33 до +0,33 – середні оцінки, які знаходяться в цьому інтервалі, вважаються суперечливими. Психологічний клімат за кожним компонентом у цьому інтервалі визнається суперечливим, невизначеним та нестабільним.

Від +0,33 до +1 – середні оцінки, які знаходяться в цьому інтервалі, вважаються позитивними. Психологічний клімат щодо кожного компоненту у цьому інтервалі визнається як сприятливий.

Варто зазначити, що емпіричне дослідження було проведено повністю конфіденційно, без зазначення жодних імен або прізвищ на бланках, в спокійних та звичних для працівників умовах, з врахуванням індивідуальних особливостей кожного з них.

2.2. Аналіз результатів дослідження умов задоволеності роботою приватних підприємців сфери торгівлі

Працівникам було запропоновано відповісти на питання анкети для того, щоб визначити, які саме чинники негативно впливають на їх задоволеність роботою. Отримані результати представлено у вигляді малюнку 2.1:.

Аналіз результатів опитування щодо задоволеності роботою серед приватних підприємців показує, що переважна більшість респондентів (73,3%) має різний рівень невдоволення своєю роботою. Це можна побачити за наступними показниками:

1. Повністю задоволені – лише 10% (3 особи). Це досить низький показник, що може вказувати на обмежену кількість підприємців, які вважають свої умови роботи та інші фактори повністю відповідними своїм очікуванням.

2. Скоріше задоволені – 16,7% (5 осіб). Це ті, хто загалом схильний оцінювати свою роботу позитивно, але мають певні зауваження. Загалом група повністю та скоріше задоволених складає лише 26,7%.

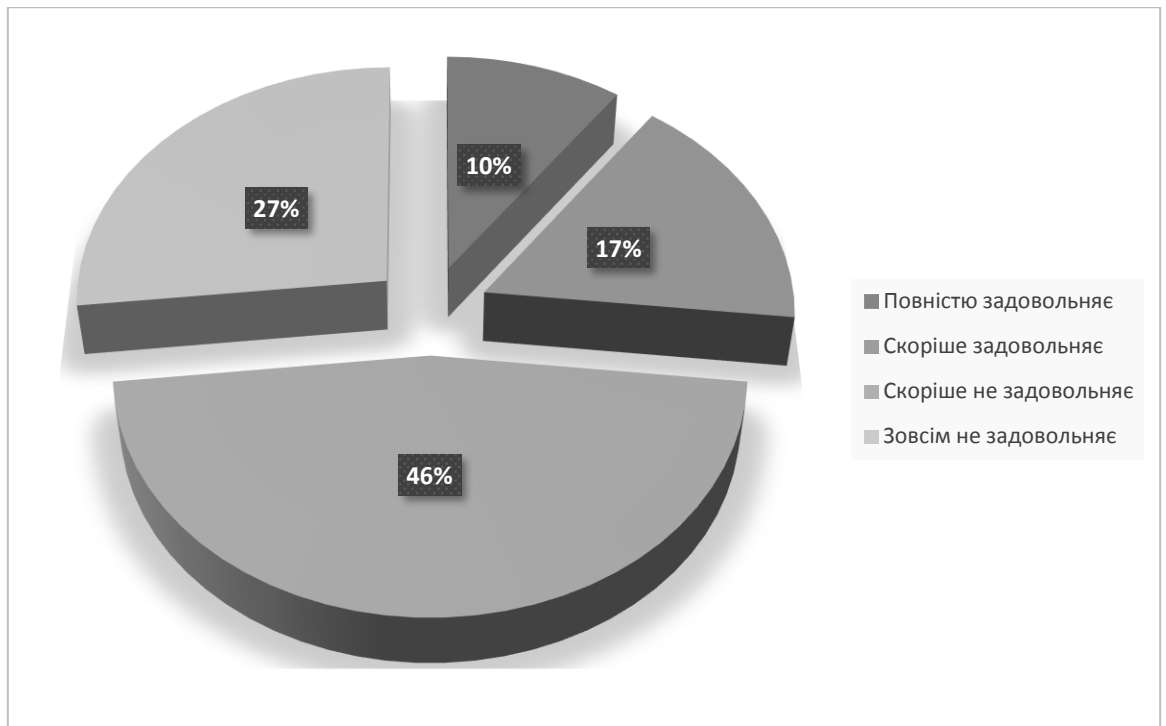


Рис. 2.1. Задоволеність роботою приватних підприємців

3. Скоріше не задоволені – 46,6% (16 осіб). Найбільша частка респондентів відчуває певний рівень невдоволення. Це може свідчити про поширеність проблем або труднощів, пов'язаних з робочими умовами, доходами, високим рівнем стресу чи іншим факторами, які роблять роботу підприємцем некомфортною.

4. Зовсім не задоволені – 26,7% (8 осіб). Це суттєвий показник, що вказує на високий рівень незадоволення серед приватних підприємців, де респонденти можуть відчувати розчарування через неспівпадіння очікувань і реальних умов.

Отже, опитування свідчить про переважне невдоволення роботою серед приватних підприємців. З огляду на це, було б доцільно провести додатковий аналіз, щоб з'ясувати причини невдоволення. Можливо, йдеться про економічні труднощі, нестабільний дохід, проблеми з податковим навантаженням, надмірний рівень стресу або труднощі з балансом між роботою та особистим життям. Виявлення цих факторів може допомогти знайти рішення, що сприятимуть підвищенню рівня задоволеності підприємців своєю роботою.

Для діагностики психологічного клімату в групі також була використана методика Л. Лутошкіна. Отримані результати за цією методикою представлені у вигляді рисунку 2.2:

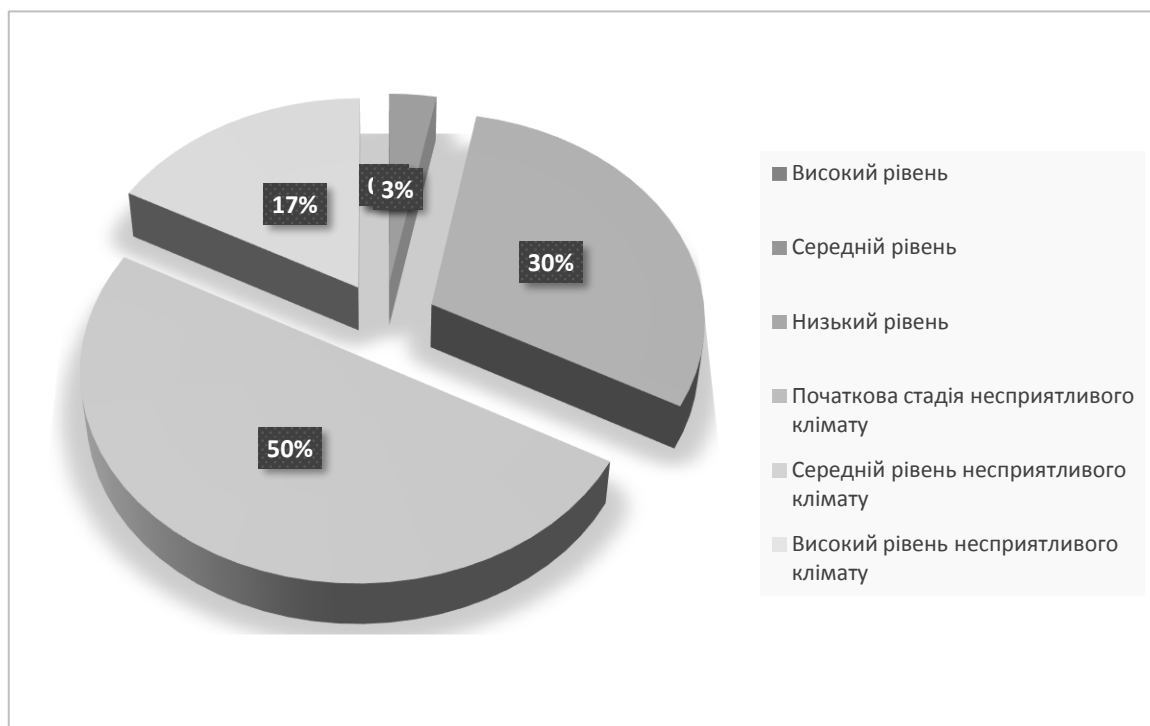


Рис. 2.2. Рівні психологічного клімату групи

Аналізуючи результати оцінки рівнів психологічного клімату в групі, можна зробити висновок, що в колективі існують серйозні проблеми із соціально-психологічною атмосферою. Розглянемо детально кожен рівень, на основі якого можна визначити загальний стан колективу та можливі причини такого розподілу думок серед працівників.

1. Низький рівень комфортного соціально-психологічного клімату – 1 людина (3%).

Лише 3% працівників вважають, що в колективі панує низький рівень комфортного соціально-психологічного клімату. Цей показник може свідчити про те, що окремі люди почуваються ізольованими або відчують себе в меншості через особисті конфлікти чи непорозуміння. Для цієї людини ситуація є помітно дискомфортною, але цей показник може не відобразити загальної ситуації в колективі.

2. Початкова стадія несприятливого соціально-психологічного клімату – 9 людей (30%).

30% працівників вважають, що їхній колектив перебуває на початковій стадії несприятливого соціально-психологічного клімату. Це вказує на наявність перших ознак дискомфорту в міжособистісних відносинах, таких як непорозуміння, напруженість чи невирішені конфлікти. Працівники, які вказали на початковий рівень несприятливого клімату, можуть відчувати зростання невдоволення через недостатню взаємодію, але ще не сприймають цю ситуацію як критичну. На цьому етапі є можливість втручання, щоб запобігти подальшому погіршенню атмосфери в колективі.

3. Середній рівень несприятливого соціально-психологічного клімату – 15 людей (50%).

Половина опитаних працівників схиляються до того, що в колективі переважає середній рівень несприятливого соціально-психологічного клімату. Це найбільша група працівників, і їхнє сприйняття вказує на суттєві проблеми в комунікації, довірі та підтримці серед колег. Середній рівень несприятливого клімату може означати, що працівники відчують постійну напругу, конфлікти залишаються невирішеними, а відсутність ефективного керівництва чи співпраці стає дедалі більш очевидною. Такі умови можуть негативно впливати на мотивацію працівників, знижувати продуктивність і створювати ризик погіршення робочої атмосфери в майбутньому.

4. Високий рівень несприятливого соціально-психологічного клімату – 5 людей (17%).

17% працівників вважають, що в їхньому колективі панує високий рівень несприятливого соціально-психологічного клімату. Ця група людей може відчувати сильну ворожість, конфлікти або відсутність підтримки з боку колег та керівництва. Високий рівень несприятливого клімату означає, що ситуація є критичною, що може призвести до високого рівня стресу, демотивації та навіть плинності кадрів. В такій ситуації працівники можуть відчувати себе ізольованими,

недооціненими або навіть знехтуваними, що суттєво знижує їхню ефективність та бажання залишатися у цьому колективі.

5. Відсутність працівників, які вважають, що в колективі панує комфортний соціально-психологічний клімат.

Важливо відзначити, що жоден працівник не вважає, що в колективі панує комфортний соціально-психологічний клімат, ані на середньому, ані на високому рівні. Це свідчить про серйозні проблеми у груповій динаміці, де ніхто не відчуває повного комфорту чи задоволеності стосунками в колективі. Відсутність позитивних відгуків про психологічний клімат може бути тривожним сигналом для керівництва, яке повинно звернути увагу на цю проблему та вжити відповідних заходів.

Аналіз даних показує, що в колективі переважають негативні настрої та відсутність комфортного психологічного клімату. Більшість працівників (50%) оцінюють атмосферу як середній рівень несприятливого клімату, що свідчить про серйозні проблеми у взаємодії та комунікації. Ще 17% вказують на високий рівень дискомфорту, що вказує на гостру потребу у вирішенні внутрішніх конфліктів та покращенні психологічної атмосфери в колективі.

Можливі причини несприятливого психологічного клімату:

- Низька ефективність керівництва: Можливо, працівники не отримують достатньо підтримки та керівництва з боку керівників, що сприяє зниженню мотивації та збільшенню напруги.
- Відсутність ефективної комунікації: Конфлікти та непорозуміння можуть виникати через недоліки в комунікації між працівниками або між працівниками і керівництвом.
- Недостатня соціальна підтримка: Якщо працівники відчувають, що не мають підтримки з боку колег або керівництва, це може створювати почуття ізольованості та сприяти формуванню негативної атмосфери.

Наступною було застосовано експрес-методику оцінки соціально-психологічного клімату у трудовому колективі, авторів О. Михайлюк та Л. Шарито. Отримані результати представлені у вигляді рисунку 2.3:

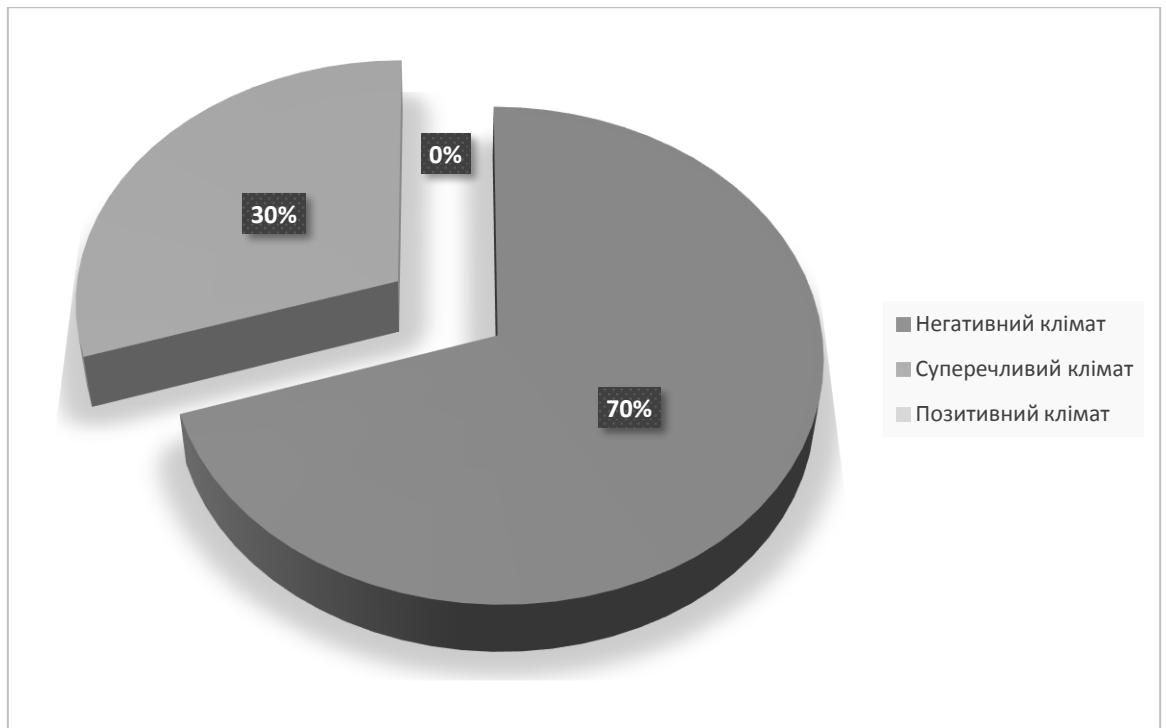


Рис. 2.3. Рівні соціально-психологічного клімату у колективі

Аналізуючи отримані результати щодо рівнів соціально-психологічного клімату у колективі, можна зробити висновки про загальний стан соціальної атмосфери серед працівників. Результати вказують на серйозні проблеми у взаємовідносинах між працівниками та в управлінні колективом. Розглянемо кожен із результатів більш детально.

1. Негативний соціально-психологічний клімат – 70% працівників (21 особа).

70% працівників вказують, що в колективі панує негативний соціально-психологічний клімат. Це свідчить про те, що більшість людей у цьому середовищі відчують напругу, конфлікти, відсутність довіри, підтримки та конструктивної комунікації. Такий високий відсоток негативних оцінок є ознакою того, що у колективі виникли суттєві проблеми, які можуть впливати на емоційний стан працівників, їхню продуктивність та загальну робочу атмосферу.

Негативний клімат часто характеризується:

- Низьким рівнем комунікації: Між працівниками або між працівниками і керівництвом може бути відсутність відкритого обговорення проблем чи незгода щодо рішень.

- Високим рівнем конфліктів: Часті конфлікти, суперечки або навіть пасивна агресія є типовими для негативної атмосфери.
- Недостатньою підтримкою та співпрацею: Працівники не відчують, що можуть покластися на своїх колег чи керівництво, і тому не прагнуть підтримувати одне одного.
- Зниженим рівнем довіри: Люди не довіряють одне одному, що заважає будувати ефективну співпрацю.

Ці фактори можуть сприяти демотивації працівників, зниженню ефективності роботи та підвищенню рівня стресу. Якщо такі проблеми залишатимуться невирішеними, це може призвести до значного погіршення загальної продуктивності колективу та збільшення плинності кадрів.

2. Суперечливий клімат – 30% працівників (9 осіб).

30% працівників оцінюють клімат у колективі як суперечливий. Це свідчить про те, що ситуація є неоднозначною — в колективі можуть одночасно існувати як позитивні, так і негативні елементи. Такий клімат характеризується тим, що певні відносини в колективі є сприятливими, але водночас існують конфліктні або напружені взаємодії.

3. Відсутність позитивного соціально-психологічного клімату.

Важливо відзначити, що жоден з опитаних працівників не вказав, що в їхньому колективі панує позитивний соціально-психологічний клімат. Це тривожний сигнал, який вказує на те, що серед працівників немає відчуття підтримки, комфортної взаємодії чи задоволення соціальними умовами на роботі. Відсутність позитивних оцінок може бути результатом невирішених конфліктів, неефективного керівництва або слабкої корпоративної культури.

Отримані результати свідчать про те, що у колективі переважають негативні соціально-психологічні умови. 70% працівників сприймають атмосферу як негативну, що є серйозним викликом для продуктивності та добробуту. Навіть ті 30% працівників, які оцінюють клімат як суперечливий, не вважають його стабільно позитивним. Відсутність позитивного клімату загалом підкреслює

необхідність негайних змін у стратегіях управління та побудові корпоративних взаємовідносин.

Для того, щоб здійснити кореляційний аналіз між задоволеністю роботою та показниками психологічного клімату, було використано коефіцієнт кореляції Пірсона. Результати визначення зв'язків подано в таблиці 2.1:

Таблиця 2.1

Результати визначення зв'язків між рівнем задоволеності роботою та показниками психологічного клімату

Показник	Значення
Коефіцієнт кореляції Пірсона	0,874
p-значення	0,026

Отримані результати кореляційного аналізу між рівнем задоволеності роботою та показниками психологічного клімату свідчать про наявність сильної позитивної кореляції:

1. Коефіцієнт кореляції Пірсона становить 0,874. Це вказує на сильний позитивний зв'язок між задоволеністю роботою та психологічним кліматом. Тобто, з підвищенням рівня задоволеності умовами роботи покращується і психологічний клімат у колективі.

2. Р-значення (0,026) менше за стандартний рівень значущості 0,05. Це свідчить про статистично значущу кореляцію, тобто існує дуже низька ймовірність, що отриманий зв'язок є випадковим.

Висновок: існує статистично підтверджений позитивний зв'язок між рівнем задоволеності роботою і психологічним кліматом. Це означає, що заходи, спрямовані на покращення умов роботи і задоволення працівників, можуть сприяти поліпшенню психологічного клімату в колективі.

Отримані результати є підставою для того, щоб запропонувати приватним підприємцям залучатися до заходів, які б сприяли підвищенню задоволеності роботою, згуртованості колективу та формуванню комфортного морально-психологічного клімату в колективі, що в майбутньому сприятиме підвищенню ефективності праці.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ II

З метою дослідження умов задоволеності роботою приватних підприємців сфери торгівлі, було організовано та проведено емпіричне дослідження. В ньому добровільно погодилися взяти участь 30 осіб, які є приватними підприємцями та працюють у ТОВ «Сімейний сад». Вік досліджуваних – від 18 до 55 років.

Загальний висновок за результатами дослідження психологічних умов задоволеності роботою приватних підприємців у сфері торгівлі свідчить про наявність значних проблем, які впливають на емоційний стан та рівень мотивації працівників. Результати кількох методик показали, що більшість підприємців стикаються з несприятливими умовами, які перешкоджають досягненню високого рівня задоволеності своєю діяльністю. Зокрема, виділяються кілька ключових аспектів:

1. Проблеми соціально-психологічного клімату. Результати опитування свідчать, що більшість підприємців вважають, що в їхніх колективах переважає негативний соціально-психологічний клімат. Достатньо велика кількість осіб оцінюють клімат як суперечливий, що також не можна вважати сприятливим. Відсутність позитивного соціально-психологічного клімату вказує на проблеми у взаємодії між колегами, недовіру та можливі конфлікти. Психологічний дискомфорт у робочому середовищі, навіть при хороших фінансових умовах, є однією з головних причин невдоволення роботою

2. Матеріальні умови та графік роботи. Підприємці відзначили, що матеріальна складова є одним із ключових негативних чинників. Це вказує на те, що, попри власну незалежність у веденні бізнесу, підприємці не завжди отримують очікувану винагороду або стикаються з нестабільністю доходів. Крім того вони вважають графік роботи несприятливим, що може бути пов'язано з надмірним навантаженням, відсутністю балансу між роботою та особистим життям.

3. Стиль та методи керування. Респонденти відзначили, що стиль та методи керування є негативним чинником, що впливає на їхнє задоволення роботою. Це може стосуватися неефективного управління власним бізнесом, конфліктів з

партнерами або відсутності достатньої підтримки та організаційної структури. Неадекватне управління також сприяє погіршенню психологічного клімату та зниженню ефективності діяльності.

4. Мінімальна роль соціальних факторів. Хоча соціальні аспекти, такі як стосунки в колективі та санітарно-гігієнічні умови, згадуються незначною часткою респондентів, це може вказувати на те, що приватні підприємці більше акцентують увагу на зовнішніх матеріальних та організаційних чинниках, ніж на власне робочих умовах та соціальній підтримці. Однак, це не означає, що ці фактори не важливі, а радше вказує на пріоритети підприємців у контексті їхнього бізнесу.

Для того, щоб здійснити кореляційний аналіз між задоволеністю роботою та показниками психологічного клімату, було застосовано коефіцієнт кореляції Пірсона, який показав, що існує статистично підтверджений позитивний зв'язок між рівнем задоволеності роботою і психологічним кліматом. Це означає, що заходи, спрямовані на покращення умов роботи і задоволення працівників, можуть сприяти поліпшенню психологічного клімату в колективі.

Отже, можна зауважити, що психологічні умови задоволеності приватних підприємців своєю роботою є складними та багатофакторними. Головними проблемами є негативний соціально-психологічний клімат у колективах, невдоволеність матеріальними умовами та графіком роботи, а також неефективні методи керування. Відсутність підтримки з боку колег та керівництва, високий рівень стресу та недовіра між працівниками значно знижують задоволеність підприємців своєю діяльністю, що вимагає активного втручання, покращення комунікації та розробки стратегій підтримки працівників для поліпшення психологічних умов роботи.

РОЗДІЛ ІІІ

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ УМОВ РОБОТИ ПРИВАТНИХ ПІДПРИЄМЦІВ У СФЕРІ ТОРГІВЛІ

3.1. Аналіз практичних методів підвищення задоволеності роботою

Аналіз практичних методів підвищення задоволеності роботою приватних підприємців у сфері торгівлі дозволяє визначити низку стратегій, які можуть бути ефективними для покращення їхнього психологічного комфорту та мотивації. Оскільки задоволеність роботою впливає на продуктивність, довгострокову лояльність і зменшення стресу, важливо враховувати як матеріальні, так і соціально-психологічні фактори. Розглянемо основні практичні методи, що можуть підвищити рівень задоволеності роботою.

1. Покращення соціально-психологічного клімату.

Враховуючи, що значна частина підприємців вказують на несприятливий психологічний клімат, необхідно вжити заходів для його поліпшення. Ефективні методи [3, с. 24-31]:

- Тімбілдінг: Організація спільних заходів для колективу допомагає зміцнити довіру між працівниками, покращити спілкування та сприяти зниженню напруженості.
- Розвиток емоційної компетентності: Навчання співробітників навичкам емоційного інтелекту допомагає їм краще розуміти свої емоції та емоції колег, що може сприяти вирішенню конфліктів і покращенню загального клімату.
- Медіація конфліктів: Впровадження методів медіації дозволяє розв'язувати конфлікти на ранніх стадіях, попереджаючи їх ескалацію. Це може бути як внутрішній медіатор, так і зовнішній консультант, що працює з колективом.

2. Оптимізація графіка роботи.

Незадоволеність графіком роботи є поширеною проблемою серед підприємців, оскільки вони часто стикаються з перенавантаженням через

нерегулярний робочий час і необхідність постійної присутності. Для вирішення цієї проблеми можна застосувати такі підходи:

- Гнучкий графік: Запровадження гнучкого графіка роботи, що дозволяє працівникам самостійно обирати робочі години, може допомогти уникнути стресу та покращити баланс між роботою і особистим життям.
- Аутсорсинг завдань: Для зменшення навантаження підприємці можуть делегувати певні функції або завдання на аутсорсинг. Це зменшить кількість рутинної роботи та дозволить зосередитися на важливих аспектах бізнесу.
- Автоматизація процесів: Використання сучасних технологій для автоматизації управлінських або адміністративних завдань допоможе зекономити час і зменшити втому від рутинних процесів.

3. Покращення матеріальних умов.

Оскільки матеріальна складова є важливим чинником для 30% підприємців, поліпшення цього аспекту може суттєво вплинути на їхню задоволеність роботою. Практичні методи включають:

- Визначення чітких фінансових цілей: Підприємцям слід розробити стратегії для досягнення стабільного доходу, а також встановити реалістичні фінансові цілі. Це допоможе краще планувати свої витрати та покращити управління фінансами.
- Стимулюючі бонусні системи: Якщо підприємець працює в команді або має співробітників, впровадження бонусних програм за досягнення певних показників може підвищити мотивацію та продуктивність як підприємця, так і його колег.
- Фінансова підтримка та навчання: Підприємці можуть звертатися до фінансових консультантів для покращення управління грошовими потоками або брати участь у бізнес-тренінгах, що допомагають виявити нові можливості для зростання.

4. Підвищення управлінських навичок.

Оскільки респонденти вказують на проблеми в управлінні, ефективні методи покращення цього аспекту мають важливе значення. Сюди належать:

- Навчання управлінським навичкам: Підприємцям рекомендується проходити курси з управління бізнесом, тайм-менеджменту, побудови команд та комунікацій. Це дозволить їм ефективніше керувати своїм бізнесом і налагоджувати відносини з працівниками.

- Покращення лідерських якостей: Розвиток лідерських якостей, таких як вміння мотивувати команду, делегувати завдання та приймати складні рішення, сприятиме створенню кращої робочої атмосфери.

5. Підтримка ментального здоров'я.

Оскільки психологічний комфорт є ключовим для задоволеності роботою, важливо впроваджувати стратегії для підтримки ментального здоров'я:

- Стрес-менеджмент: Організація тренінгів або семінарів з управління стресом допоможе підприємцям краще справлятися з високим рівнем напруги та знизити ризик вигорання.

- Робота з психологом: Надання можливості для індивідуальних або групових консультацій з психологом може значно покращити емоційний стан підприємців і сприяти вирішенню особистих або професійних проблем.

- Програми психоемоційної підтримки: Введення програм підтримки здорового способу життя, таких як медитація або фізичні вправи, сприятиме зниженню стресу та покращенню загального добробуту підприємців.

6. Залучення до процесу прийняття рішень.

Підприємцям важливо відчувати, що вони контролюють свою діяльність та приймають активну участь у прийнятті важливих рішень. Це може бути досягнуто через:

- Розвиток стратегічного мислення: Участь у бізнес-тренінгах з розробки стратегії допоможе підприємцям більш ефективно планувати та керувати своїм бізнесом, що сприятиме збільшенню їхнього почуття контролю.

- Обговорення ключових рішень у колективі: Якщо підприємець працює в команді, залучення всіх працівників до обговорення важливих бізнесових рішень підвищує рівень довіри і покращує командний дух.

Практичні методи підвищення задоволеності роботою включають широкий спектр заходів, спрямованих як на покращення соціально-психологічних умов, так і на оптимізацію матеріальних і організаційних аспектів діяльності. Покращення клімату в колективі, оптимізація графіка роботи, підвищення матеріальної стабільності та розвиток управлінських навичок можуть значно підвищити задоволеність підприємців своєю роботою. Важливо впроваджувати комплексні рішення, які враховують як зовнішні, так і внутрішні фактори, що впливають на психологічний комфорт і продуктивність.

3.2. Програма тренінгу щодо підвищення задоволеності роботою

Впровадження психологічних програм та тренінгів для підприємців торговельного сектору є важливим кроком для підвищення їхнього емоційного благополуччя, покращення управлінських навичок та підвищення загальної задоволеності роботою. Торговельний сектор має свої специфічні виклики, такі як конкуренція, постійне спілкування з клієнтами, необхідність контролю над численними процесами, що часто призводить до стресу та емоційного виснаження.

На основі отриманих результатів дослідження нами було розроблено програму психологічного тренінгу для підвищення задоволеності приватних підприємців та поліпшення психологічного клімату в компанії.

Мета тренінгу: підвищити рівень особистої задоволеності приватних підприємців, а також покращити психологічний клімат в їхніх компаніях, сприяючи формуванню ефективних навичок управління емоціями, комунікації, лідерства та стресостійкості.

Завдання тренінгу:

1. Допомогти учасникам розвинути навички емоційної саморегуляції та розпізнавання стресових факторів.
2. Навчити основам ефективної комунікації та технікам мотивації працівників.

3. Стимулювати розвиток лідерських якостей для покращення командної співпраці.

4. Підвищити стресостійкість підприємців та їх здатність до позитивного вирішення конфліктів.

5. Забезпечити учасників знаннями про принципи формування сприятливого психологічного клімату в компанії.

Тривалість тренінгу: 10 занять по 2 години кожне, з інтервалом у тиждень.

Учасники: респонденти, віком від 18 до 55 років, приватні підприємці середнього та малого бізнесу, що попередньо взяли участь у емпіричному дослідженні, метою якого було теоретично обґрунтувати та перевірити психологічні умови задоволеності роботою. В ході дослідження було встановлено наявність значних проблем, що мають негативний вплив на емоційний стан працівників, а також їх рівень мотивації.

Основними напрямками роботи під час тренінгу були навчання управлінню емоціями та розвитку емоційного інтелекту, що дозволяє краще розуміти себе та інших; формування навичок стрес-менеджменту для ефективного вирішення проблем та збереження здорового психологічного стану; розвиток вміння ефективно взаємодіяти, слухати і надавати конструктивний зворотний зв'язок; сприяння особистісному розвитку лідерських якостей, навчання методам мотивації; навички конструктивного вирішення конфліктів для гармонійного клімату в колективі; підтримка позитивної атмосфери та взаємодовіри в компанії; методи ефективного розподілу часу між роботою та особистим життям для уникнення вигорання.

Структура занять складається з:

1. Вступна частина

- Привітання та ознайомлення: Коротке привітання учасників, представлення теми заняття.
- Мета заняття: Огляд цілей та завдань, яких мають досягти учасники до кінця заняття.

- Обговорення очікувань: Запитати учасників, що вони сподіваються дізнатися чи вивчити.

2. Теоретична частина

- Ключові поняття та ідеї: Подання основної теорії шляхом короткої лекції, прикладів.
- Запитання та обговорення: Запрошення учасників ставити запитання або ділитися думками, щоб зробити матеріал більш зрозумілим.

3. Практична частина

- Вправи та активності: Практичні завдання або вправи, які допомагають закріпити теоретичні знання.
- Рефлексія: Обговорення результатів виконання вправ, обмін досвідом, отриманим під час виконання.

4. Заключна частина

- Підсумок заняття: Підведення підсумків, огляд того, що вдалося досягти.
- Зворотний зв'язок: Короткий збір відгуків від учасників про заняття, обговорення того, що було корисним чи потребує поліпшення.

Тренінг використовує вправи різних типів, спрямовані на розвиток практичних навичок, рефлексію, зміцнення групової динаміки та досягнення цілей:

- Знайомчі та інтеграційні вправи («Ланцюжок знайомств»): сприяють формуванню позитивної групової атмосфери, що є основою для відкритого спілкування.
- Рефлексивні вправи («Обговорення очікувань», «Рефлексія та підсумки»): дають змогу учасникам визначити власні цілі, рефлексувати про свій досвід і прогрес.
- Емоційні вправи («Емоційний годинник», «Дослідження власних цінностей»): допомагають учасникам краще розуміти свої емоції, цінності та мотивацію.
- Розвиваючі вправи для саморегуляції та стресостійкості («Контроль дихання», «Антистресові техніки»): вчать учасників навичкам самоконтролю та зниження рівня стресу.

- Комунікативні вправи («Активне слухання», «Конструктивний зворотний зв'язок»): розвивають ефективне спілкування та навички слухання, які важливі в роботі з командою.
- Лідерські та мотиваційні вправи («Мій ідеальний лідер», «Похвала та мотивація»): дозволяють усвідомити якості успішного лідера та вчать мотивувати співробітників.
- Конфліктологічні вправи («Розбір ситуацій», «Переговори»): сприяють навчанню учасників конструктивного вирішення конфліктів.
- Оціночні вправи («Опитувальник задоволеності», «Карта стресу»): допомагають учасникам виявити стресові чинники та задоволеність працівників.
- Вправи для планування балансу («Часовий бюджет», «Особистий план релаксації»): сприяють кращому управлінню часом і підтримці балансу між роботою та особистим життям.

3.3. Розроблення конкретних рекомендацій та методик для покращення психологічної задоволеності роботою приватних підприємців у сфері торгівлі

Для покращення психологічної задоволеності роботою приватних підприємців у сфері торгівлі, варто застосовувати комплексні рекомендації та методики, спрямовані на розвиток стресостійкості, управлінських навичок, підтримку емоційного здоров'я та підвищення мотивації. Ось кілька конкретних рекомендацій:

1. Тренінги з управління стресом та стресостійкості

Мета: Знизити рівень стресу підприємців, допомогти їм краще управляти своїми емоціями та зберігати продуктивність навіть у складних ситуаціях.

Рекомендації:

- Щоденна практика технік релаксації: Це можуть бути короткі дихальні вправи або медитації по 10-15 хвилин на день для зниження напруги.

- **Фізична активність:** Регулярні фізичні вправи сприяють покращенню настрою та енергії. Рекомендується 30 хвилин на день активності, наприклад, прогулянки чи заняття спортом.

- **Робота з негативними думками:** Метод когнітивно-поведінкової терапії допомагає замінити деструктивні мислительні схеми на позитивні. Наприклад, щоденник думок може бути інструментом для аналізу негативних емоцій і ситуацій.

Методики:

- **Mindfulness (усвідомленість):** Навчання основним технікам усвідомленості, як-от концентрація на теперішньому моменті, допомагає контролювати стрес і негативні емоції.

- **Програма «Баланс робота-життя»:** Спеціальні тренінги для підприємців, які вчать знаходити рівновагу між роботою та особистим життям.

2. Тренінги з розвитку емоційного інтелекту.

Мета: Покращити міжособистісну взаємодію, полегшити управління персоналом та спілкування з клієнтами.

Рекомендації:

- **Розвиток емпатії:** Підприємці мають навчитися розуміти емоції інших людей (клієнтів, співробітників) та враховувати це у прийнятті рішень.

- **Практика активного слухання:** Увага до потреб клієнтів та працівників допоможе покращити взаємовідносини і зробить робочий процес ефективнішим.

- **Рефлексія емоційних станів:** Регулярне обдумування та аналіз власних емоцій і поведінки дозволяє краще контролювати емоційні реакції на стресові ситуації.

Методики:

- **Тренінг «Емоційний інтелект в бізнесі»:** Навчання способам розпізнавання та управління емоціями для створення позитивних робочих взаємин та підвищення ефективності в роботі.

- **Групова робота над емоційними реакціями:** Організація групових занять для обговорення емоційних проблем і пошуку конструктивних рішень.

3. Тайм-менеджмент та планування.

Мета: Покращити управління часом та ефективність робочих процесів, що дозволить зменшити емоційне навантаження і забезпечити більш збалансований підхід до роботи.

Рекомендації:

- Техніка Pomodoro: Ця методика передбачає роботу в коротких сесіях з перервами, що допомагає зосередитися на завданнях і уникнути втоми.
- Ранжування пріоритетів: Використання методу Eisenhower Matrix для виділення термінових і важливих завдань, з метою ефективнішого планування робочого дня.
- Делегування завдань: Навчання технікам делегування допоможе підприємцям зосередитися на важливих аспектах бізнесу і зменшить їхнє навантаження.

Методики:

- Тренінги з тайм-менеджменту: Навчання ефективному плануванню та управлінню часом, включаючи методи планування на тиждень та розподіл завдань між працівниками.
- Програма «Ефективне делегування»: Навчання підприємців ефективному розподілу завдань між працівниками для оптимізації робочого процесу.

4. Програми з мотивації та лідерства.

Мета: Покращити мотивацію підприємців, розвинути лідерські навички для більш ефективного управління командою та підвищити рівень задоволеності роботою.

Рекомендації:

- Постановка цілей за методом SMART: Конкретні, вимірювані, досяжні, релевантні та обмежені у часі цілі допоможуть підприємцям краще орієнтуватися у своїй роботі та бачити прогрес.

- Позитивне підкріплення: Використання методів заохочення та нагородження працівників за досягнення. Це підвищує їхню мотивацію і покращує робочий клімат.

- Саморефлексія: Регулярний аналіз власної мотивації, досягнень та ефективності. Це допомагає зберігати мотивацію на високому рівні.

Методики:

- Коучинг з лідерства: Програми з розвитку лідерських навичок, що допомагають підприємцям стати кращими керівниками та ефективніше мотивувати команду.

- Програми з мотиваційного управління: Тренінги, спрямовані на вивчення психологічних аспектів мотивації та способів її підтримки в команді.

5. Програми підтримки ментального здоров'я.

Мета: Підтримувати ментальне здоров'я підприємців, запобігати емоційному вигорянню і зберігати їхню стійкість до професійних викликів.

Рекомендації:

- Психологічна підтримка: Регулярні консультації з психологом або коучем, що допоможуть підприємцям впоратися зі стресовими ситуаціями та емоційними труднощами.

- Програми запобігання вигорянню: Навчання ранньому розпізнаванню симптомів вигорання та вживанню заходів для відновлення.

- Відпочинок та відновлення: Підприємці мають включити у свій графік регулярні перерви та відпочинок, щоб зберігати фізичну та емоційну енергію.

Методики:

- Групи підтримки для підприємців: Організація зустрічей, де підприємці можуть ділитися своїми проблемами, обговорювати виклики бізнесу і знаходити колективні рішення.

- Терапевтичні сесії: Інтервенції, зосереджені на зниженні тривожності, поліпшенні емоційного стану та пошуку внутрішніх ресурсів для управління бізнесом.

6. Корпоративні тренінги та командні заходи.

Мета: Покращити соціально-психологічний клімат у колективі, що сприяє підвищенню загального рівня задоволеності роботою.

Рекомендації:

- Тімбілдінг: Організація командних заходів для зміцнення взаєморозуміння між працівниками і створення позитивної атмосфери в колективі.
- Регулярні зустрічі з обговоренням робочих питань: Це сприятиме більшій прозорості у відносинах між підприємцями та їхніми працівниками, а також зниженню конфліктів.

Методики:

- Тренінги з комунікації: Програми, що навчають ефективної взаємодії в команді, активного слухання та вирішення конфліктів.
- Психологічні групи взаємодії: Регулярні зустрічі для обговорення складнощів і пошуку рішень у колективі.

Отже, впровадження системних тренінгів і психологічних програм може значно підвищити задоволеність роботою приватних підприємців у сфері торгівлі. За допомогою цих методик можна знизити рівень стресу, поліпшити емоційний клімат у колективі, а також розвинути управлінські та комунікаційні навички. В результаті, це призведе до підвищення продуктивності, зменшення плинності кадрів і, зрештою, до успіху бізнесу в цілому.

Крім того, важливо зазначити, що задоволеність роботою безпосередньо пов'язана з якістю життя підприємців. Підтримка їхнього ментального і емоційного здоров'я може мати позитивний вплив не лише на професійні досягнення, але й на особисте життя. Це включає покращення міжособистісних стосунків, зниження рівня тривожності та депресії, а також сприяння загальному благополуччю.

У зв'язку з цим, підприємцям важливо активно шукати можливості для особистісного та професійного розвитку, інвестувати у власне психологічне благополуччя та формувати культуру підтримки в своєму колективі. Прийняття відповідальності за власне емоційне здоров'я та добробут команди стає важливим фактором успішної діяльності у сучасному конкурентному середовищі.

На завершення, регулярний моніторинг психологічного клімату в колективі та адаптація методик підвищення задоволеності роботою можуть стати основою для сталого розвитку бізнесу. Підприємці, які враховують ці аспекти, зможуть створити продуктивне та сприятливе середовище для роботи, що, в свою чергу, позитивно вплине на їхню фінансову успішність і загальну стабільність підприємства.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ III

Впровадження психологічних програм і тренінгів для приватних підприємців у сфері торгівлі є ключовим аспектом підвищення їхньої задоволеності роботою. Це обумовлено тим, що підприємці стикаються з багатьма викликами, які можуть негативно впливати на їхнє емоційне та психологічне здоров'я. В умовах постійної конкуренції, змінюваних ринкових умов та необхідності швидко реагувати на виклики, важливо мати систему підтримки, яка допоможе управляти стресом і підтримувати мотивацію.

Методики, спрямовані на зниження стресу, покращення емоційного клімату в колективі, а також розвиток управлінських і комунікаційних навичок, стають важливими інструментами для підприємців. Вони сприяють не лише покращенню робочих взаємин, але й підвищенню продуктивності та ефективності бізнесу. Підприємці, які беруть участь у таких програмах, зазвичай виявляють більшу задоволеність від своєї діяльності, що, в свою чергу, позитивно впливає на їхню фінансову успішність.

Психологічна задоволеність безпосередньо пов'язана з якістю життя підприємців. Вона дозволяє їм краще справлятися з емоційними навантаженнями, покращує їхні міжособистісні стосунки та знижує рівень тривожності і депресії. Відзначається, що підприємці, які активно працюють над своїм психологічним добробутом, виявляють більше енергії, креативності та готовності до вирішення нових завдань. Ці фактори є критично важливими для забезпечення стійкості бізнесу у складних умовах ринку.

Регулярний моніторинг психологічного клімату в колективі і адаптація відповідних методик підвищення задоволеності роботою стають основою для сталого розвитку бізнесу. Це дозволяє підприємцям не лише контролювати стан свого емоційного здоров'я, але й сприяти формуванню позитивної атмосфери у команді. Створення сприятливого робочого середовища, де кожен працівник відчуває себе цінним, є ключовим елементом успішної діяльності підприємства.

Важливим аспектом залишається активний пошук можливостей для особистісного та професійного розвитку. Підприємці мають усвідомлювати важливість інвестування в своє психологічне благополуччя, що дозволяє їм залишатися конкурентоспроможними на ринку. Успішні підприємці зазвичай не лише працюють над розвитком своїх бізнесових навичок, але й дбають про власне психічне здоров'я, намагаючись знаходити баланс між роботою та особистим життям.

Крім того, формування культури підтримки в колективі стає критично важливим для досягнення загального успіху. Створення умов для відкритого спілкування, де працівники можуть ділитися своїми переживаннями та проблемами, позитивно вплине на моральний дух команди і знизить ризик емоційного вигорання. Впровадження регулярних зустрічей для обговорення не лише робочих питань, але й психологічного клімату в колективі, допоможе своєчасно виявляти проблеми і знаходити їхні рішення.

На завершення, результати досліджень підтверджують, що підвищення психологічної задоволеності роботою приватних підприємців у сфері торгівлі є не лише необхідним, але й вигідним кроком для бізнесу. Прийняття активних заходів для покращення психологічного добробуту працівників не тільки підвищить їхнє задоволення від роботи, але й забезпечить стабільність і процвітання підприємства в цілому. Тому впровадження психологічних тренінгів і програм повинно стати пріоритетом для приватних підприємців, які прагнуть досягти успіху в динамічному і конкурентному середовищі.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Теоретичний та практичний аналіз теми дослідження дають можливість зробити наступні висновки:

1) В рамках теоретичного аналізу питання умов задоволеності роботою приватних підприємців у сфері торгівлі можна виділити кілька ключових аспектів, які суттєво впливають на їхнє емоційне та психологічне благополуччя.

По-перше, задоволеність роботою безпосередньо залежить від умов праці, які включають матеріальні, організаційні та соціально-психологічні фактори. Матеріальна складова, наприклад, заробітна плата та соціальні гарантії, грає важливу роль у формуванні позитивного ставлення до роботи. У той же час, комфортні санітарно-гігієнічні умови, гнучкий графік роботи та стиль керування мають значний вплив на емоційний клімат у колективі.

По-друге, соціально-психологічний клімат в колективі є критично важливим чинником, що впливає на задоволеність працівників. Взаємини між колегами, рівень підтримки та відкритості у спілкуванні формують середовище, в якому підприємці можуть реалізувати свій потенціал. Високий рівень конфліктності або, навпаки, недостатня комунікація можуть призводити до зниження мотивації та задоволеності.

По-третє, варто зазначити, що психологічні програми та тренінги, спрямовані на розвиток управлінських і комунікаційних навичок, можуть суттєво покращити задоволеність роботою. Ці заходи не тільки допомагають підприємцям справлятися зі стресом, але й сприяють розвитку більш позитивного і продуктивного середовища в колективі.

Отже, теоретичний аналіз умов задоволеності роботою приватних підприємців сфери торгівлі підкреслює важливість комплексного підходу до вирішення даної проблеми. Інвестування в покращення умов праці, створення підтримуючого соціально-психологічного клімату та впровадження програм розвитку можуть призвести до підвищення рівня задоволеності, що, у свою чергу, позитивно позначиться на продуктивності та успішності бізнесу. Таким чином,

стратегічний фокус на задоволеності працівників стає важливим елементом для сталого розвитку приватного підприємництва в торговій сфері.

2) З метою дослідження умов задоволеності роботою приватних підприємців сфери торгівлі, було організовано та проведено емпіричне дослідження. В ньому добровільно погодилися взяти участь 30 осіб, які є приватними підприємцями та працюють у ТОВ «Сімейний сад». Вік досліджуваних – від 18 до 55 років.

Загальний висновок за результатами дослідження психологічних умов задоволеності роботою приватних підприємців у сфері торгівлі вказує на наявність суттєвих проблем, які негативно впливають на емоційний стан і мотивацію працівників. Більшість підприємців стикаються з несприятливими умовами, які перешкоджають досягненню високого рівня задоволеності своєю діяльністю.

Коефіцієнт кореляції Пірсона, який показав, що існує статистично підтверджений позитивний зв'язок між рівнем задоволеності роботою і психологічним кліматом. Це означає, що заходи, спрямовані на покращення умов роботи і задоволення працівників, можуть сприяти поліпшенню психологічного клімату в колективі.

Отже, можна зауважити, що психологічні умови задоволеності приватних підприємців своєю роботою є складними та багатофакторними. Головними проблемами є негативний соціально-психологічний клімат у колективах, невдоволеність матеріальними умовами та графіком роботи, а також неефективні методи керування. Відсутність підтримки з боку колег та керівництва, високий рівень стресу та недовіра між працівниками значно знижують задоволеність підприємців своєю діяльністю, що вимагає активного втручання, покращення комунікації та розробки стратегій підтримки працівників для поліпшення психологічних умов роботи.

3) На основі отриманих результатів дослідження нами було розроблено програму психологічного тренінгу для підвищення задоволеності приватних підприємців та поліпшення психологічного клімату в компанії.

Мета тренінгу: підвищити рівень особистої задоволеності приватних підприємців, а також покращити психологічний клімат в їхніх компаніях,

сприяючи формуванню ефективних навичок управління емоціями, комунікації, лідерства та стресостійкості.

Завдання тренінгу:

1. Допомогти учасникам розвинути навички емоційної саморегуляції та розпізнавання стресових факторів.
2. Навчити основам ефективної комунікації та технікам мотивації працівників.
3. Стимулювати розвиток лідерських якостей для покращення командної співпраці.
4. Підвищити стресостійкість підприємців та їх здатність до позитивного вирішення конфліктів.
5. Забезпечити учасників знаннями про принципи формування сприятливого психологічного клімату в компанії.

Очікуваними результатами тренінгу стануть зростання задоволеності підприємців від їхньої професійної діяльності, покращення психологічного клімату в компаніях та підвищення рівня емоційної саморегуляції, стресостійкості та ефективності комунікації.

Завдяки тренінгу підприємці матимуть можливість глибше усвідомити власні цінності та пріоритети, що сприятиме їхній внутрішній мотивації та зниженню ризику професійного вигорання. Вони навчатимуться цінувати свої досягнення та визнавати їхню значимість, що посилить задоволення від роботи і підтримає відчуття самореалізації.

Розвиток навичок ефективного спілкування та активного слухання допоможе підприємцям створити атмосферу взаємоповаги, відкритості та підтримки у колективах. Це, у свою чергу, забезпечить комфортне середовище для працівників, сприятиме зниженню рівня конфліктності та покращенню психологічного клімату в компанії. Набуті навички мотивації допоможуть керівникам підтримувати інтерес і залученість своїх співробітників, що підвищить моральний дух колективу та сприятиме ефективнішій роботі.

Крім того, тренінг допоможе учасникам краще керувати своїми емоціями в стресових ситуаціях, розпізнавати стресові фактори та застосовувати техніки дихання і релаксації для швидкого відновлення після емоційного навантаження. Це покращить їхню стресостійкість, дозволяючи зберігати енергію та увагу на вирішенні робочих завдань. Навички лідерства та мотивації допоможуть підприємцям ставити чіткі завдання і надавати зворотний зв'язок, що зміцнить їхню позицію в команді та сприятиме довірливій атмосфері.

Загалом, системний підхід до поліпшення психологічних умов праці дозволить приватним підприємцям у сфері торгівлі не лише підвищити рівень задоволеності своєю діяльністю, але й забезпечити більшу продуктивність і успішність бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Акельєва, Д. В. Управління персоналом виробництва. *Нова наука: фінансово-економічні основи*, 2017. 1, 8-13.
2. Базалійська, Н., & Гук, П. Формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі підприємства. *Вісник Одеського національного університету імені І. І. Мечникова*, 2016. 21(2), 5-60.
3. Базалійська, Н., & Микитюк, С. Удосконалення соціально-психологічного клімату на промисловому підприємстві. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*, 2017. 1(06), 24-31.
4. Бобрешова, І. П. Застосування компетентного підходу в керуванні персоналом. *Університетський комплекс як регіональний центр освіти, науки та культури*, 2017. 1, 193-196.
5. Бородій, Д. І. Проблема особистісної реалізації в професії: теоретичний аспект. *Проблеми сучасного педагогічного образования*, 2014. (43-2), 263-269.
6. Василик, А. В., Вонберг, Т. В., & Дорош, М. О. Фактори та заходи забезпечення задоволеності працею в сучасних умовах, 2020. URL:

<https://www.researchgate.net/profile/Alla->

[Vasylyk/publication/344535089_Factors_and_Activities_of_Job_Satisfaction_Enhancing_in_Current_Context/links/6065f2b7299bf1252e211a8c/Factors-and-Activities-of-Job-Satisfaction-Enhancing-in-Current-Context.pdf](https://www.researchgate.net/publication/344535089_Factors_and_Activities_of_Job_Satisfaction_Enhancing_in_Current_Context/links/6065f2b7299bf1252e211a8c/Factors-and-Activities-of-Job-Satisfaction-Enhancing-in-Current-Context.pdf)

7. Вертель, В. В., Комашня, А. О., & Федорчук, І. В. Соціально-психологічний клімат колективу. *Вісник економіки транспорту та промисловості*, 2012. 40, 292-295.
8. Войтенко, О. Професійне благополуччя: зміст поняття та його ключові структурні компоненти. *Вісник Національного університету оборони України*, 2023. 57-64.
9. Гітіс, Т. П., Гітіс, В. Б., & Діденко, Д. П. Дослідження рівня задоволеності працею персоналу промислових підприємств України. *Економічний вісник Донбасу*, 2018. 2(52), 206–211.
10. Горбань, Г. О. (2012). Особливості застосування різних форм психологічної практики в управлінні. *Вісник Харківського національного педагогічного інституту ім. Г. С. Сковороди. Психологія*, 44(1), 38-49.
11. Губа, Н. О., & Кондратенко, В. С. Психологічні чинники рівня задоволеності працею персоналу страхових компаній. *Проблеми сучасної психології*, 2017. (2), 17-22.
12. Губарева, Ю. В. Задоволеність роботою як один з факторів плинності кадрів. *Проблеми екстремальної та кризової психології*, 2010. (7), 113-121.
13. Даценко, О. А. Психологічне благополуччя як критерій успішності особистості. *Вчені записки ТНУ імені ВІ Вернадського. Серія: Психологія*, 2023. 34(73), 1-5.
14. Демченко, А. О. Мотивація персоналу в умовах кризи 2020-2021 років (на прикладі підприємства ФОП "Демченко ТБ"), 2021. URL: <https://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/87201>
15. Жигайло, Н. В. Роль керівника у формуванні соціально-психологічного клімату в колективі. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*, 2012. 2(1), 374-383.

16. Іушина, В. Д. Підходи до сутності та структури соціально-психологічного клімату на підприємстві. *Управління розвитком*, 2013. 12, 116-118.
17. Іщук О. В. Психологічне дослідження рівня задоволеності персоналу на приватному підприємстві. *Проблеми сучасної психології*, 2017. (1), 34-40.
18. Кравченко, В., & Лисяна, Н. Система мотивації персоналу в управлінні за цілями як основа розвитку підприємства. *Науковий вісник [Одеського національного економічного університету]*, 2016. (3), 70-86.
19. Красниця, В. Задоволеність роботою у соціальних працівників в умовах війни, 2023. URL: <https://ekmair.ukma.edu.ua/server/api/core/bitstreams/f1bd0da3-d1fa-4490-8544-6ecc28863c6b/content>
20. Креденцер, О. В. Вплив організаційної культури на рівень задоволеності працею персоналу освітніх організацій в умовах соціальної напруженості. *Організаційна психологія. Економічна психологія*, 2017. 2-3(9-10), 77-85.
21. Криворотько, І. О. Дослідження зарубіжного досвіду мотивації персоналу для використання в українських умовах. *Держава та регіони. Сер.: Економіка та підприємництво*, 2013. (2), 151-154.
22. Мельникова, Г. О. Особливості впливу задоволеністю роботою на суб'єктивне відчуття щастя, 2020. URL: <https://dspace.znu.edu.ua/jspui/handle/12345/4752>
23. Назарова, Г. І., & Романов, А. М. Дослідження домінантів соціально-психологічного клімату. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Економічні науки*, 2015. 14(1), 79-84.
24. Никоненко, О., & Шевченко, А. Практичні аспекти зміцнення психологічного благополуччя підприємців в умовах війни. *Вчені записки Університету «КРОК»*, 2023. (3 (71)), 159-168.
25. Поляков В. В. Психологічні умови задоволеності роботою приватних підприємців сфери торгівлі. *Актуальні проблеми психологічної та соціальної адаптації в умовах кризового суспільства: збірник матеріалів ІХ Міжнародної науковопрактичної конференції*, 2024. 511-512.

URL:https://dpu.edu.ua/images/Documents/NAUKA/Naukovi%20vidanna/Konferencii/A/Aktualni_problemi_psihologicnoi_ta_socialnoi_adaptacii_Zbirnik_tez%202024.pdf

26. Поляков В. В. Психологічні умови задоволеності роботою приватних підприємців сфери торгівлі. *Організаційна та економічна психологія: зб. наук. ст. студентів ден. та заоч. форм навч*, 2024. 177-184.

27. Поплавська, О. М., & Кононенко, Т. С. Мотивація та задоволеність працівників: аналіз, ризику, шляхи вдосконалення. *Бізнес Інформ*, 2021. 5, 378-384.

28. Попова, Т. В. Вплив соціально-психологічного клімату на ефективність організації. *Наукове товариство студентів*, 2016. 2, 107-110.

29. Пучина, О. В. Психологічні критерії оцінювання якості професійної діяльності управлінського персоналу підприємства. *Теорія і практика сучасної психології*, 2011. (2), 91-93.

30. Редька, О. В. Вплив гнучких робочих графіків на робочу продуктивність і задоволеність персоналу, 2024. URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/5b7af908-2b76-4f4d-8f0c-50677a3010a3/content>

31. Райчева, М. О. Структурні компоненти задоволеності робочим місцем у робітників сучасної організації, 2022. URL: <https://dspace.library.khai.edu/xmlui/bitstream/handle/123456789/3483/Raicheva.pdf?sequence=1>

32. Романов, А. М. Оцінка стану соціально-психологічного клімату на підприємстві. *Бізнес Інформ*, 2015. 8, 303-308.

33. Скрипаченко, Т. В. Психологічний аналіз феномену задоволеності життям. *Проблеми сучасної психології*, 2016. (2), 124-130.

34. Тимченко, О. І. Особливості мотивації персоналу малих підприємств в сучасних умовах, 2022. URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/items/2c0708c2-68f0-4285-b207-9e204f169c42>

35. Трушков, С. О., & Шарапова, Н. В. Керування персоналом в сучасних реаліях. *Економічні дослідження та розробки*, 2017. 2, 77-86.

36. Федорова, А. *Поняття трудового потенціалу в процесі діяльності*

підприємства (Doctoral dissertation, Тернопіль: СМП «Тайп»), 2017. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/24941/1/176-178.PDF>

37. Хлістунова, Н. В., & Теміндарова, Т. М. Дослідження стану підприємств побутового обслуговування населення України. *Економічний аналіз*, 2015. (19, № 2), 164-170.

38. Ходаковська, М. О. Задоволеність працею та її оцінювання, 2017. URL: <https://eztuir.ztu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/6928/231.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

39. Чечель, А., Кириченко, І., & Бібікова, Я. Шляхи формування позитивного соціально-психологічного клімату в колективі підприємства. *Державне управління*, 2015. 4(136), 79-81.

40. Шкердіна, А. А. Значення ролі керівника у формуванні сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі. *Проблеми сучасної педагогічної освіти*, 2018. 6-3, 402-404.

41. Щербакова, І. М. Задоволеність професійною діяльністю як індикатор нейротизму суб'єктів праці. *Педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології*, 2015. 1(45), 186–192.

42. Яновська, С. Г. Професійне саботування як засіб подолання негативного впливу роботи (на контингенті працівників приватних підприємств). *Вісник Харківського національного університету імені ВН Каразіна. Серія: Психологія*, 2013. (52), 130-133.

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета «В якому ступені Ви задоволені своєю роботою?»

Вкажіть, чи задовольняють вас наступні аспекти вашої роботи (поставте галочку у відповідному стовпчику)

	повністю задовольняє	скоріше задовольняє	скоріше не задовольняє	зовсім не задовольняє	не знаю
Наскільки вас задовольняє підтримка з боку колег у робочих питаннях?					
Чи задовольняють вас умови для професійного розвитку в колективі?					
Чи відчуваєте ви психологічний комфорт під час спілкування з керівництвом?					
Наскільки вас задовольняє рівень довіри та взаємної поваги в колективі?					
Чи задовольняють вас можливості для відкритого обміну думками та ідеями в команді?					

Чи задовольняє вас спосіб розв'язання конфліктів у колективі?					
Чи комфортно вам отримувати та надавати зворотний зв'язок у команді?					
Наскільки вас задовольняє справедливість у розподілі робочих завдань?					
Чи задовольняють вас можливості для отримання підтримки в складних робочих ситуаціях?					
Чи відчуваєте ви, що ваші зусилля та досягнення належно цінуються в колективі?					
Наскільки комфортно вам обговорювати нові ідеї та пропозиції з колегами?					
Чи задовольняє вас доступність ресурсів та інструментів, необхідних для виконання завдань?					
Чи відчуваєте ви, що в колективі враховують ваші потреби та індивідуальні особливості?					
Чи задовольняє вас баланс між робочими обов'язками та можливостями для відпочинку та відновлення?					

Додаток Б

Методика діагностики психологічного клімату групи (Л. Лутошкін)

Інструкція: У лівій стороні листа описані ті якості колективу, які характеризують сприятливий психологічний клімат, у правій – якості колективу з явно несприятливим кліматом. Ступінь виразності тих чи інших якостей можна визначити за допомогою 7-бальної шкали, вміщеної в центрі листа (від +3 до –3).

Використовуючи схему, слід прочитати спочатку пропозицію ліворуч, потім праворуч і після цього знаком «+» відзначити в середній частині листа ту оцінку, яка найбільше відповідає істині. Треба мати на увазі, що оцінки означають:

+3 - властивість, вказана зліва, проявляється у колективі завжди;

+2 - властивість проявляється здебільшого;

+1 - властивість проявляється досить часто;

0 - ні це, ні протилежне (зазначене праворуч) властивості не виявляються досить ясно або те й інше виявляються однаково;

-1 - Досить часто проявляється протилежна властивість (зазначене праворуч);

-2 - властивість проявляється здебільшого;

-3 - Якість проявляється завжди.

Позитивні особливості	+3	+2	+1	0	-1	-2	-3	Негативні особливості
-----------------------	----	----	----	---	----	----	----	-----------------------

Переважає бадьорий та життєрадісний настрій							Переважають пригнічене настрої, песимістичний тон
Переважають доброзичливість у взаєминах, взаємні симпатії							Переважають конфліктність у відносинах, агресивність, антипатії
У відносинах між угрупованнями всередині колективу існує взаємне розташування та розуміння							Угруповання конфліктують між собою
Членам колективу подобається бути разом, брати участь у спільних справах, разом проводити вільний час							Члени колективу виявляють байдужість до більш тісного спілкування,
Успіхи чи невдачі окремих членів колективу викликають співпереживання, участь усіх членів колективу							Успіхи та невдачі членів колективу залишають байдужими інших, а іноді викликають заздрість і зловтіху

<p>Переважають схвалення та підтримка, закиди та критика висловлюються з добрими намірами</p>							<p>Критичні зауваження носять характер явних та прихованих випадів</p>
<p>Члени колективу з повагою ставляться до думки інших</p>							<p>У колективі кожен вважає свою думку головною і нетерпимою до думок товаришів</p>
<p>У важкі для колективу хвилини відбувається емоційне єднання за принципом «один за всіх, всі за одного»</p>							<p>У важких випадках колектив «розкисає», з'являється розгубленість, виникають сварки, взаємні звинувачення</p>
<p>Досягнення чи невдачі колективу переживаються всіма як свої власні</p>							<p>Досягнення чи невдачі всього колективу не знаходять відгуку його окремих представників</p>
<p>Колектив співчутливо ставиться до нових членів, намагається</p>							<p>Новачки почуваються зайвими, чужими, до них нерідко</p>

допомогти їм освоїтися							проявляється ворожість
Колектив активний, сповнений енергії							Колектив пасивний, інертний
Колектив швидко відгукується, якщо потрібно зробити корисну справу							Колектив неможливо підняти на спільну справу, кожен думає лише про власні інтереси
У колективі існує справедливе ставлення до всіх членів, тут підтримують слабких, виступають на їх захист							Колектив поділяється на «привілейованих» та «нехтованих», тут презирливо ставляться до слабких, висміюють їх
У членів колективу виявляється гордість за свій колектив, якщо його відзначають керівники							До похвал та заохочень колективу тут ставляться байдуже

Додаток В

Опитувальний лист до експрес-методики оцінки соціально-психологічного клімату в трудовому колективі (О. С. Михайлюк, Л. Ю. Шарито)

Інструкція: Просимо Вас взяти участь у дослідженні, метою якого є оптимізація психологічного клімату у колективі. Уважно прочитайте варіанти відповіді. Виберіть один з них, який найбільше відповідає Вашій думці. Поставте поруч із ним знак «+» або запропоновану оцінку.

№	Питання
1	Зазначте, будь ласка, з яким із наведених нижче тверджень Ви найбільше згодні: А) більшість членів нашого колективу – добрі симпатичні люди; Б) у нашому колективі є всякі люди; В) більшість членів нашого колективу – люди малоприємні.
2	Чи думаєте Ви, що було б дуже непогано, якби члени Вашого колективу жили недалеко один від одного? 1 - ні; 2 - швидше ні, ніж так; 3 - не знаю, не замислювався про це; 4 - швидше так, ніж ні; 5 - так, звичайно.

3	<p>Як Вам здається, могли б ви дати досить повну характеристику:</p> <p>А) ділових аспектів більшості членів колективу _____;</p> <p>Б) особисті якості більшості членів колективу _____.</p> <p>1 - ні;</p> <p>2 - мабуть, ні;</p> <p>3 - не знаю, не замислювався про це;</p> <p>4 - мабуть, так;</p> <p>5 - так.</p>
4	<p>Цифра «один» на наведеній нижче шкалі характеризує колектив, який дуже не подобається, а цифра «дев'ять» — колектив, який вам дуже подобається. Якою цифрою Ви б охарактеризували свій колектив?</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9</p>
5	<p>Якби у Вас виникла можливість провести відпустку разом із членами Вашого колективу, то як би Ви до цього поставилися:</p> <p>А) це мене цілком влаштувало б;</p> <p>Б) не знаю, чи не замислювався над цим;</p> <p>В) це мене б зовсім не влаштувало.</p>
6	<p>Чи могли б Ви з достатньою впевненістю визначити, з ким охоче спілкуються з ділових питань більшість членів Вашого колективу?</p> <p>А) ні, не міг би;</p> <p>Б) не знаю, чи не замислювався про це;</p> <p>В) так, міг би.</p>
7	<p>Яка атмосфера зазвичай переважає у вашому колективі? На наведеній нижче шкалі цифра "один" відповідає нездоровій атмосфері, а цифра "дев'ять" - навпаки, атмосфері взаємодопомоги, взаємної поваги, розуміння. Якою цифрою Ви б охарактеризували свій колектив?</p> <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9</p>

8	<p>Як Ви думаєте, якби Ви з якоїсь причини довго не працювали (хвороба, декретна відпустка, пенсія тощо), Ви прагнули б зустрічатися з членами Вашого колективу?</p> <p>1 - ні;</p> <p>2 - швидше ні, ніж так;</p> <p>3 - не знаю, не замислювався про це;</p> <p>4 - швидше так, ніж ні;</p> <p>5 - так, звичайно.</p>
---	---

Додаток Г

Докладний сценарій тренінгу

Заняття 1. Вступ до тренінгу.

- Цілі: Ознайомлення учасників, формування групової динаміки.
- Вступна ознайомча лекція з основними поняттями тренінгу, завданням.
- Вправи:
 - «Ланцюжок знайомств» – знайомство з іншими учасниками.
 - Обговорення очікувань від тренінгу.
 - Визначення персональних цілей кожного учасника.
- Підведення підсумків.

Заняття 2. Емоційний інтелект і самопізнання.

- Цілі: Навчання основам емоційного інтелекту, самопізнання.
- Коротка лекція про емоційний інтелект.
- Вправи:
 - «Емоційний годинник» – визначення власних емоцій протягом дня.
 - «Дослідження власних цінностей» – допомагає зрозуміти, що надихає підприємця в роботі.
- Підведення підсумків.

Заняття 3. Управління емоціями.

- Цілі: Оволодіння техніками саморегуляції та управління емоціями.
- Коротка лекція про навички управління емоціями та поведінкою.
- Вправи:
 - «Контроль дихання» – практика для управління стресом.
 - «Переформулювання негативного» – зміна ставлення до негативних ситуацій.
- Підведення підсумків.

Заняття 4. Стрес і як його подолати.

- Цілі: Навчання методам управління стресом.
- Коротка лекція про формування стресу, його наслідки.
- Вправи:
 - «Карта стресу» – визначення стресових факторів.
 - «Антистресові техніки» – наприклад, медитація та коротка релаксація.
- Підведення підсумків.

Заняття 5. Комунікація і зворотний зв'язок.

- Цілі: Розвиток навичок ефективної комунікації та надання зворотного зв'язку.
- Коротка лекція про навички комунікації, їх значення в роботі
- Вправи:
 - «Активне слухання» – практика уважного слухання.
 - «Конструктивний зворотний зв'язок» – вчить ефективному спілкуванню.
- Підведення підсумків.

Заняття 6. Лідерство і мотивація.

- Цілі: Розвиток лідерських якостей і навичок мотивації.
- Коротка лекція про значення лідерських якостей в організації робочого процесу, впливу на мотивацію колективу.
- Вправи:
 - «Мій ідеальний лідер» – аналіз якостей ефективного лідера.
 - «Похвала та мотивація» – техніки мотивації співробітників.

- Підведення підсумків.

Заняття 7. Конфлікт і шляхи його подолання.

- Цілі: Навчити підприємців конструктивного вирішення конфліктів.
- Коротка лекція про поняття “конфлікт” в робочому колективі.
- Вправи:
 - «Розбір ситуацій» – аналіз конфліктних випадків у компаніях учасників.
 - «Переговори» – техніки досягнення взаєморозуміння.

- Підведення підсумків.

Заняття 8. Психологічний клімат в компанії.

- Цілі: Розвиток розуміння важливості психологічного клімату.
- Коротка лекція про психологічний клімат в колективі, його вплив.
- Вправи:
 - «Опитувальник задоволеності» – оцінка рівня задоволеності працівників.
 - «Вправа на довіру» – розвиває взаємоповагу та довіру у команді.

- Підведення підсумків.

Заняття 9. Баланс роботи та життя.

- Цілі: Навчити учасників зберігати баланс між роботою і особистим життям.
- Коротка лекція про необхідність розмежування робочого та особистого часу, а також про навички Time-management.
- Вправи:
 - «Часовий бюджет» – аналіз, на що учасники витрачають свій час.
 - «Особистий план релаксації» – складання плану відновлення.

- Підведення підсумків.

Заняття 10. Заключне заняття та підбиття підсумків.

- Цілі: Оцінка прогресу, формулювання планів на майбутнє.
- Коротка лекція про проведений тренінг, набуті та розвинуті навички, їх подальше застосування в роботі.
- Вправи:
 - «Рефлексія та підсумки» – обговорення досягнень.

- «Мій план дій» – визначення плану покращення компанії.

- Підведення підсумків.