

Київський національний торговельно-економічний університет

Кафедра психології

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**ПСИХОЛОГІЧНІ ДЕТЕРМІНАНТИ СОЦІАЛЬНО-ПРОФЕСІЙНОГО
ЗАДОВОЛЕННЯ ПРАЦІВНИКІВ ТОРГІВЛІ**

Студентки 2 курсу, 3-м групи,
Спеціальності 053-Психологія
спеціалізації «Психологія»

*підпис
студента*

В.С. Шептієнко

Науковий керівник
доктор психологічних наук
професор

*підпис
керівника*

В.М. Корольчук

Науковий консультант
старший викладач
кандидат психологічних наук

*підпис
консультан
та*

К. О. Кушніренко

Гарант освітньої програми
доктор психологічних наук
професор

*підпис
керівника*

В.М. Корольчук

Київ 2018

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ СОЦІАЛЬНО-ПРОФЕСІЙНОГО ЗАДОВОЛЕННЯ ПРАЦІВНИКІВ.....	6
Висновки до першого розділу	12
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ТА ОБҐРУНТУВАННЯ МЕТОДИК ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ДЕТЕРМІНАНТ СОЦІАЛЬНО-ПРОФЕСІЙНОГО ЗАДОВОЛЕННЯ ПРАЦІВНИКІВ ТОРГІВЛІ.....	14
Висновки до другого розділу.....	26
РОЗДІЛ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЯВІВ СОЦІАЛЬНО-ПРОФЕСІЙНОГО ЗАДОВОЛЕННЯ ПРАЦІВНИКІВ ТОРГІВЛІ.....	27
3.1. Аналіз результатів дослідження проявів соціально-професійного задоволення працівників торгівлі	27
3.2. Результати кореляційного аналізу дослідження соціально-професійного задоволення працівників торгівлі.....	38
3.3. Практичні рекомендації щодо оптимізації соціально-професійного задоволення працівників торгівлі	46
Висновки до третього розділу	50
ВИСНОВКИ.....	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	55
ДОДАТКИ	60

ВСТУП

Актуальність. Професійну задоволеність можна ототожнити з успішністю працівників в торгівельній сфері, адже задоволеність може виникнути тоді коли людина успішна у своїй діяльності. Однією з найбільш важливих проблем, пов'язаних з задоволеністю професійною діяльністю, є пошук її детермінант, в тому числі, і психологічних.

До чинників впливу на соціально-професійну задоволеність можна віднести зовнішні та внутрішні. Зовнішні-це середовище (зовнішні умови) в яких відбувається трудова діяльність, наприклад місце роботи, тривалість робочого дня, наявність чи відсутність інтернету, та ін.. Внутрішні- їх можна назвати психологічно-емоційними. І саме на внутрішні детермінанти, в ході даного дослідження, можна вплинути чітко визначивши їх. Знаючи які саме внутрішні фактори впливають, ми зможемо розробити практичні рекомендації для підняття задоволеності та успішності своєї діяльності працівників торгівлі.

Актуальність дослідження визначається тим, що, незважаючи на складність соціальної взаємодії особистості, потрібно завжди мати нові підходи у своїй діяльності для більш повного використання власних ресурсів. Людська діяльність завжди викликана не одним, а декількома мотивами. Вони мають пасивну чи домінуючу роль, бувають усвідомлюваними і неусвідомлюваними. Системні мотиви та детермінанти визначають спрямованість особистості. Вивченням проблеми соціально-професійного задоволення займалися такі вчені як: Е. Белова, В. Бодрова, Л. Брагіна, Н. Глушач, Л. Карамушка, С. Максименко, Л. Помиткіна, О. Єфремова, Ю. Орлов, С. Ковальов, Е. Климов, А. Харчев, С. Голод .

Об'єкт дослідження – процес соціально-професійного задоволення працівників.

Предмет дослідження – психологічні детермінанти соціально-професійного задоволення працівників торгівлі.

Мета дослідження полягає у з'ясуванні психологічних детермінант та проявів соціально-професійного задоволення працівників торгівлі та розробці практичних рекомендацій щодо його оптимізації..

Для досягнення поставленої мети визначено наступні **завдання дослідження**:

1. Здійснити теоретичний аналіз наукової літератури щодо дослідження проблеми соціально -професійного задоволення працівників торгівлі.
2. Розробити програму дослідження та обґрунтувати психодіагностичний інструментарій дослідження психологічних детермінант соціально-професійного задоволення працівників торгівлі.
3. З'ясувати чинники та прояви соціально-професійного задоволення працівників торгівлі.
4. Розробити практичні рекомендації щодо оптимізації соціально-професійного задоволення працівників торгівлі.

Методи дослідження: Завдання дипломної роботи зумовили вибір методів дослідження.

Теоретичні методи: аналіз, синтез, систематизація, узагальнення, які дали можливість наукового осмислення отриманих даних;

Емпіричні методи: спостереження, бесіди, тестування. Для дослідження проявів соціально-професійного задоволення працівників торгівлі були використані такі психодіагностичні методики (Додаток А) :

1. Методика Б.І. Додонова «Загальна емоційна спрямованість» (Е. С. Чугунової, А. Н. Капустиної, Л. В. Мургулець, І. М. Палея) [26];
2. Тест Дж. Голланда для визначення професійних типів особистості;
3. Методика Б.Басса «Діагностики спрямованості особисті» [13];
4. Методика Р. Кеттелла «Багатофакторний опитувальник особистості» [41];
5. Опитувальник Б. М. Смірнова «Дослідження психологічної структури темперамента» [23];

6. Методика «Інтегральна задоволеність працею» (Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.) [23];

Методи математичної статистики: критерій Колмогорова-Смірнова; критерій Пірсона, критерій Спірмена (статистичні методи обробки отриманих даних).

Характеристика вибірки: дослідження проводилося впродовж вересня 2018 року. Вибірку склали 40 осіб, ФОП (фізична особа підприємець), з яких 25 чоловіків, та 15 жінок. Вік респондентів від 34 до 55 років, які працюють в сфері торгівлі, маючи власний бізнес вже не один рік, у сфері продажу товарів повсякденного вжитку, зокрема миючі засоби, засоби догляду за собою, продукти харчування, канцелярія та інше.

Наукова новизна полягає в тому що вперше:

- розроблено програму дослідження та обґрунтовано психодіагностичний інструментарій дослідження психологічних детермінант соціально-професійного задоволення працівників торгівлі.
- з'ясовано чинники, прояви соціально-професійного задоволення працівників торгівлі.
- розроблено практичні рекомендації щодо оптимізації соціально-професійного задоволення працівників торгівлі.

Практичне значення Результати та матеріали дослідження можуть використовуватися як основа для розробки тренінгів, індивідуальних консультацій та занять в рамках програми підняття рівня задоволеності працею підприємців у сфері торгівлі. А також для покращення успішності підприємців.

Структура роботи робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел(90 найменувань), додатків. Повний обсяг дипломної роботи становить 55 сторінок.

Апробація Основні положення та актуальність проблеми професійного задоволення працівників торгівлі оприлюднено під назвою «Професійне задоволення працівників торгівлі як психологічний феномен» у збірнику наукових статей «Організаційна та економічна психологія» (Київський

національний торговельно-економічний університет, 2018, ч.2, 56-63 с.).

РОЗДІЛ 1.

ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ СОЦІАЛЬНО-ПРОФЕСІЙНОГО ЗАДОВОЛЕННЯ ПРАЦІВНИКІВ

Поняття задоволення як психологічний феномен. Задоволеність працею розкриває загальне розташування людини до роботи, приємне, позитивний емоційний стан, що виникає з оцінки роботи або досвіду роботи. Задоволеність працею - це результат сприйняття самими працівниками того, наскільки добре їхня робота забезпечує задоволення важливих, з їхньої точки зору, потреб. При високій задоволеності працею зміна кадрів знижується, зменшується число прогулів, працівники мають краще фізичне і моральне здоров'я, швидше опановують необхідні навички, рідше страждають від виробничого травматизму і звертаються зі скаргами, більше схильні до співпраці, частіше допомагають товаришам по службі і клієнтам. [15 ст. 42].

Вдоволення працею - це виконання, здійснення очікувань людини від матеріальних, соціальних і духовно-моральних результатів своєї роботи; сукупність впливів на працівника компонентів трудової мотивації, включно з умовами праці, величина заробітку, громадське визнання досягнутого, змога самовираження і самоствердження особистості - чинників, визначальних, прагнення корисності діяльності, прояв творчої ініціативи, готовність до партнерського співробітництва. [17 ст. 28].

Вдоволення працею має структуру від конкретних відносин до безлічі конкретних сторін праці. Маються на увазі і умови праці, що достатньо усвідомлюються, сприймаються людьми, одержують з їх боку певну негативну або позитивну оцінку.

На думку В.С. Магун, задоволеність має мотиваційну природу: в переживанні людиною задоволеності окремими сторонами свого життя або навколишньої дійсності відбивається відповідність (невідповідність) між

потребою і реальністю. Таким чином, в даній концепції феномен задоволеності зв'язується з феноменом потреби. В.С. Магун аналізує взаємозв'язки між значимістю різних потреб особистості і їх задоволеністю. Він пише, що в переживанні людиною задоволеності тими чи іншими сторонами свого життя або навколишньої дійсності відбивається відповідність або невідповідність між потребою і реальним станом речей [48 ст.86].

Кіссель А.А. розглядає задоволеність професійною діяльністю як функцію різного роду чинників - зовнішніх і внутрішніх. До зовнішніх або ситуативних факторам відносяться загальні і специфічні умови праці, стиль керівництва, міжособистісні стосунки, характер роботи, можливість просування, підвищення кваліфікації і т.д. Внутрішні чинники - це потреби особистості, зміст яких зумовлено соціальною структурою суспільних відносин, і рівнем домагань суб'єкта [36 ст.48].

На думку Т.О. Соломанідіної, задоволеність професійною діяльністю є результатом сприйняття самими працівниками того, наскільки добре їх робота забезпечує задоволення важливих з їх точки зору потреб. Провідне місце в цій концепції належить мотивації [76 ст.17].

Р.Штольберг визначає задоволеність професійною діяльністю як психологічний стан людини, що відбиває його трудову установку, ставлення до життя, його трудову мотивацію, його потреби і очікування щодо роботи.

Таким чином, задоволеність професійною діяльністю є вкрай значущим феноменом, який пов'язаний як з психологічним благополуччям особистості фахівця, так і ефективністю його діяльності.

Однією з найбільш важливих проблем, пов'язаних з задоволеністю професійною діяльністю, є пошук її детермінант, в тому числі, і психологічних. Ф.Н. Ільєсов наводить приклад класифікації вченими - розробниками (Smith P.S., Kendall L.M., Hulin C.L.) інструментарію оцінювання факторів задоволеності професійною діяльністю на п'ять великих груп: оплата праці, кар'єра, психологічний клімат, відносини з керівництвом, безпосередньо робота[85 ст.49].

Відомі фахівці з менеджменту Майкл Мескон, Майкл Альберт і Франклін Хедоурі виділили наступні вимоги до організаційної середовищі, яка сприяє задоволеності професійною діяльністю: цікава робота (зміст і характер праці); справедливу винагороду; визнання праці працівників; сприятливі умови праці; мінімальний, але достатній нагляд керівників; участь працівників в прийнятті рішень, які зачіпають їх інтереси; добрі стосунки з колегами; гарантії роботи [48 ст.86].

Можна виокремити загальну задоволеність працею загалом та її окремими аспектами. Є кілька принципів співвідношень між ними:

а) загальна задоволеність виникає у наслідок значної переваги позитивних чи негативних факторів один над одним ;

б) один із позитивних чи негативних факторів виявляється настільки значним, що і визначає загальну задоволеність;

в) виникає відносна рівновага між позитивними чи негативними чинниками, і загальна незадоволеність виявляється невизначеною (тоді порівнюється або сума чинників, або поодинокі чинники).

Ступінь розробленості проблеми соціально-професійного задоволення працівників.

Дослідження вітчизняних психологів структури мотивів праці активно велися в 1970-1990 рр.. Показовими в цьому відношенні дані, отримані співробітниками лабораторії соціологічних досліджень Ленінградського університету під керівництвом В.А. Ядова і А.Г. Здравомислова. У результаті опитування 2665 молодих (до 30 років) робітників, що відносяться до різних професійних груп на 25 промислових підприємствах, соціологи зібрали інформацію по таким об'єктивним показникам праці цих робітників, як виконання норми виробітку, якість роботи, підвищення виробничої кваліфікації, трудова дисципліна і т. п. На основі даної інформації були виділені три найбільш істотних мотиви, що впливають на рівень загальної задоволеності роботою: зміст трудової діяльності, заробітня платня і можливості підвищення кваліфікації. Ці три провідні мотиви доповнюються

спонукальними силами морального характеру, такими як усвідомлення працівником свого обов'язку і моральної відповідальності перед усім суспільством [90 ст.56].

Т. В. Блінова і А. А. Вяльшіна розкривають результати дослідження задоволеністю різними сторонами роботи жителів: заробітною платою, надійністю роботи, характером виконуваних обов'язків, режимом роботи, умовами праці, відстанню до роботи, рівнем професійної і моральної задоволеності. Вченими було встановлено, що на предмет вивчення впливають: гендерні характеристики (стать); статус підприємства (юридична або приватна особа, індивідуальний підприємець); рівень освіти (чим вище рівень освіти, тим вище рівень задоволеності) [20].

Дж. Хакман і Р. Олдхем створили модель, згідно з якою задоволеність працею, поряд з внутрішньою мотивацією і високою продуктивністю, виступає в якості похідної від п'яти робочих характеристик: ставлення та віднесеної до виконуваних завдань, автономія і наявність зворотного зв'язку, які призводять до осмисленості роботи, відповідальності за результат і розуміння результатів своєї роботи [16 ст. 187].

Такі автори, як Л.В.Карташова, Т.В.Ніконова і Т.О.Соломандіна, в своїй книзі «Організаційна поведінка» розкривають, що ступінь задоволеності професійною діяльністю залежить від безлічі факторів, як зовнішніх, так і внутрішніх, при цьому виділяючи групи характеристик роботи, які роблять сильний вплив на ступінь задоволеності трудовою діяльністю, а саме це: стан робочого місця, обсяг, зміст і характер роботи, гідна заробітна плата, можливість просування по кар'єрних сходах, колеги і керівників, всі форми компенсацій, розпорядок і правила поведінки. Найголовнішими з них є саме характер роботи, оплата праці, колеги і стан робочого місця. Однак, практика показує, що перевага певних характеристик може істотно відрізнятись один від одного як усередині організації між співробітниками, так і між різними організаціями [76 ст.17].

Таким чином, можна сказати, що задоволеність трудовою діяльністю проявляється в емоційно забарвленому оцінюючому поданні суб'єкта, його очікуванням щодо результату своєї трудової діяльності, змісту процесу роботи і зовнішніх умов в яких вона здійснюється. Всі ці компоненти відображають ступінь задоволеності працею у співробітників, а її підвищення формує позитивне ставлення до роботи, внаслідок чого призводить до підвищення продуктивності і ефективності праці. Багато зарубіжних фахівців в галузі психології торгівлі визнають існування особливого комплексу особистісних особливостей, властивих працівникам торгівлі задоволених своєю працею.

Однак багато досліджень особистості робітників носять колекційний характер, в кращих традиціях «теорії рис»: виділяються різні переліки ключових, на думку авторів, особистісних рис успішних працівника торгівлі. Узагальнити різноманітні переліки часто буває досить складно. Список рис особистості постійно розширюється. У деяких сучасних роботах робляться спроби виділення особистісних якостей, пов'язаних саме із задоволенням своєю діяльністю працівників торгівлі. Так, в роботі Е. В. Белової були розглянуті особистісні особливості успішних працівників торгівлі малого та середнього бізнесу. Автор показала, характерний комплекс виражених особистісних особливостей, що відносяться до емоційно-вольової, когнітивної та комунікативної сферам особистості, а також широкий діапазон рольових уподобань [15].

Важливими особливостями є: висока інтегральність і гнучкість мислення, високий рівень лідерських здібностей, незалежність від групи, висока спрямованість на розвиток, діловитість і впевненість у спілкуванні, а також висока схильність до ризику, спрямованість на справу, висока нервово-психічна стійкість, розвинені емоційно-вольові якості, спокій, креативність, мрійливість, багатство уяви, товариськість, виражені організаційні та комунікативні схильності[15].

Більшість дослідників вважають що треба створити мотиваційне середовище на підприємстві, насамперед, через забезпечення залежності

винагородження працівника від досягнутих їм результатів і кваліфікації, максимально зацікавити людей у реалізації свого фізичного або інтелектуального потенціалу - головешці завдання керівників. Сьогодні потрібні нові механізми й інструменти, що створюють могутні стимули для продуктивної праці і максимальної реалізації здібностей людини. Тобто маючи більшу мотивацію до успіху робітники будуть мати кращі результати своєї діяльності і в результаті високий рівень задоволення працею [16].

Важливою складовою задоволеністю працею є спрямованість особистості. Так, для С.Л. Рубінштейна спрямованість — це «динамічна тенденція», для О.М. Леонтьєва — «системотвірний мотив», для В.М. М'ясищева — «домінуюче відношення», для Б.Г. Ананьєва — «основна життєва спрямованість», для А.С. Прангішвілі — «динамічна організація сутнісних сил людини». Дослідження спрямованості особистості здійснюється шляхом вивчення всієї системи психічних властивостей і станів особистості: потреб, інтересів, схильностей, мотиваційної сфери, ідеалів, ціннісних орієнтацій, переконань тощо. Спрямованість - одна з найістотніших сторін особистості, які характеризують її мотиваційну сферу. Поняттям «спрямованість» позначаються ті особистісні утвори, які результативно виявляють себе таким чином: а) в одній і тій самій життєвій ситуації різних індивідів спонукають ставши перед собою рівні завдання; б) у конкретного індивіда створюють не випадкову послідовність постановки цілей, що протистоїть випадковим змінам ситуацій. Інакше кажучи, спрямованість - це модус особистості, стрижень її структури, що визначає її ініціативну поведінку, яка виходить за межі пасивних реакцій на зовнішні подразники [83].

На думку багатьох американських психологів, система зовнішньої мотивації трудової діяльності особистості має суттєві обмеження. Перш за все відзначається, що, використовуючи лише зовнішній контроль за поведінкою індивіда, важко задовольнити його «егоїстичні» (по класифікації А. Маслоу) потреби в повазі і самореалізації. Крім того, система зовнішнього контролю заснована на деяких об'єктивних методах оцінки продуктивності індивіда, а

така оцінка можлива стосовно працівникам, які виконують порівняно прості операції, але дуже скрутна при аналізі діяльності фахівців технічних служб та осіб, зайнятих управлінською працею [83].

У 1950-1960-і рр.. виникла і почала розвиватися ще одна концепція мотивації трудової діяльності, що отримала відображення в роботах Д. МакГрегора, Ф. Герцберга, Р. Ликерта, К. Арджіріса. Спираючись на дані ряду досліджень, ці автори зробили висновок, що за певних обставин робота сама по собі незалежно від дії будь-яких зовнішніх факторів може бути джерелом задоволення для індивіда. Основні положення цієї концепції були сформульовані МакГрегором у вигляді «теорії Y», згідно з якою фізична або розумова праця настільки ж природний для людини, як гра чи відпочинок. Індивід буде проявляти самостійність, якщо він ототожнює свої цілі з цілями організації [17].

Цей самоконтроль індивіда обумовлений ступенем задоволення його емоційних і соціальних потреб (тут мається на увазі задоволеність потреб нижчого рівня). За наявності відповідних умов середня людина не тільки приймає на себе відповідальність, але навіть шукає її, намагаючись використовувати свої творчі сили для вирішення завдань організації. Таким чином, у даній концепції мотивації акцент робиться на внутрішньому контролі індивіда [17].

Ф. Герцберг виділив дві групи факторів, що впливають на задоволеність роботою. Перша - гігієнічні фактори, що включають умови праці та побуту, організацію праці, режим роботи, забезпечення пільгами та житлом. Ця група факторів впливає на виробничі відносини. Друга група - мотиви - включає задоволення внутрішніх потреб, у тому числі визнання досягнень успіхів у роботі, глибинну інтеграцію в зміст трудової діяльності, відповідальність, ініціативу [17].

Висновок до першого розділу

На основі аналізу теоритичного матеріалу та наукових поглядів визначено:

1. Задоволеність працею - це здійснення та виконання очікувань людини соціальних, матеріальних та духовно-моральних результатів за створення своєї роботи; сукупний вплив на робітника компонентів трудової мотивації, включає із утриманням та умовами праці, величиною заробітку, громадське визнання досягнутого, змогу самовираження і самоствердження особистості - чинників, визначальних, зрештою прагнення корисності діяльності, прояв творчої ініціативи, готовність до партнерського співробітництва.

Отже, можна сказати, що задоволеність трудовою діяльністю проявляється в емоційно-забарвленому оцінюючому поданні суб'єкта, його очікуванням щодо результатів своїми трудовими діями, змісту процесу роботи і зовнішніх умов в яких здійснюється. Всі ці компоненти відображають ступінь задоволеності працею у співробітників, а її підвищення формує позитивне ставлення до роботи, внаслідок чого призводить до підвищення продуктивності і ефективності праці.

2. Доведено що багато зарубіжних фахівців в галузі психології торгівлі визнають існування особливого комплексу певних особистісних особливостей, властивих працівникам торгівлі задоволених своєю працею. Отже можна виділити наступні детермінанти, що формують задоволеність працею: об'єктивні характеристики трудової діяльності (зміст та умови роботи); суб'єктивні особливості особистості а саме: сприйняття і переживання, домагання і критичність працівника, реалізація власного потенціалу (спрямованості), його самодисципліна; освіта та кваліфікація працівника, досвід та стаж трудової діяльності; фази трудового циклу, у процесі досягнення конкретного результату роботи можуть бути виділені три етапи - початковий, середній і кінцевий.

РОЗДІЛ 2.

ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ТА ОБҐРУНТУВАННЯ МЕТОДИК ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ДЕТЕРМІНАНТ СОЦІАЛЬНО- ПРОФЕСІЙНОГО ЗАДОВОЛЕННЯ ПРАЦІВНИКІВ ТОРГІВЛІ

Особливості професійної діяльності працівників торгівлі . Фізична особа підприємець — особа, яка професійно займається підприємницькою діяльністю — приватним виробництвом, торгівлею, посередництвом, наданням послуг [55].

Підприємницька діяльність — праця індивіда, заснована на розвитку особистих якостей, розширенні знань щодо своїх можливостей, спрямованих на досягнення найкращого результату у господарській діяльності, реалізацію власної мети, отримання економічної вигоди і насамперед привласнення додаткового продукту [31].

За багатьма даними підприємець - це людина, яка організовує власну справу, керує нею і водночас бере на себе відповідальність і ризикує з метою отримання прибутку [27].

Говорячи про місце підприємця в соціальній структурі суспільства, виділяють кілька принципово різних поглядів, відповідно до яких підприємець виступає або як власник, який володіє основними фондами, або як найманий керівник. У працях класиків менеджменту панує бачення підприємця як власника капіталу або керуючого своїм же капіталом. В інших роботах підприємець найчастіше розглядається як бізнес-лідер, організатор виробництва, зовсім не обов'язково обтяжений правами власника . Ще більш різноманітна картина має місце тоді, коли мова заходить про особистісні риси, що характеризують підприємців [15].

У результаті факторного аналізу Е. В. Белової були виділені чотири основних фактори особистісних особливостей підприємця торгівлі:

1. Лідерство (спрямованість на взаємодію, лідерський потенціал, спрямованість на розвиток, негативне уникнення невдач, цілеспрямованість).

2. Цілеспрямованість (впевненість, мотивація досягнення успіху, схильність до ризику, незалежність).

3. Практичний інтелект (гнучкість мислення, спрямованість на справу, діловитість).

4. Інноваційна готовність (креативність, інтернальність, нервово-психічна стійкість) [15].

Специфіка організації діяльності малого бізнесу полягає в обмеженій кількості персоналу. У цих установах немає системи відділів які є на промислових підприємствах: збуту і постачання, маркетингу і реклами. Працівники як правило поєднують кілька різних функцій і працюють єдиною командою [38].

Програма дослідження психологічних детермінант соціально-професійного задоволення працівників торгівлі та характеристика вибірки. Недостатність вивчення окресленої проблематики, зумовили вибір теми дослідження і відповідно сформована мета дослідження яка полягає у з'ясуванні психологічних детермінант та проявів соціально-професійного задоволення працівників торгівлі й розробці практичних рекомендацій щодо його оптимізації.

Вибірку складала група респондентів з 40 людей, з яких 25 чоловіків, та 15 жінок, які працюють у сфері торгівлі являються фізичними особами підприємцями (ФОП), мають власний бізнес не менше одного року. Досліджувана група була впорядкована за статтю, освітою, віком та досвідом роботи. Вік респондентів від 34 до 55 років. Жителі України, які працюють в сфері торгівлі, а саме у сфері продажу товарів повсякденного вжитку, зокрема миючі засоби, засоби догляду за собою, продукти харчування, канцелярія та інше.

Дослідження проводилось у наступні три етапи:

Перший етап був присвячений аналізу наукової вітчизняної та зарубіжної літератури з метою вивчення поняття професійної задоволеності, та детермінант задоволеності у підприємців у сфері торгівлі.

Другий етап полягав в обґрунтуванні психодіагностичного інструментарію та проведенні емпіричного дослідження психологічних детермінант соціально-професійного задоволення працівників торгівлі.

Третій етап включав у себе кількісну і якісну обробку та інтерпретацію отриманих результатів за допомогою методів математичної статистики (програми SPSS): критерій розподілу даних Колмогорова – Смірнова, коефіцієнт кореляцій Пірсона, коефіцієнт кореляції Спірмена, обґрунтування практичних рекомендацій щодо оптимізації соціального-професійного задоволення працівників торгівлі, та формулювання висновків.

Обґрунтування психодіагностичного інструментарію дослідження психологічних детермінант соціально-професійного задоволення працівників торгівлі . У даній дипломній роботі були використані такі методики дослідження:

1. Методика «Загальна емоційна спрямованість» Б.І. Додонова;
2. Тест Дж. Голланда для визначення професійних типів особистості;
3. Методика діагностики спрямованості особисті Б.Басса;
4. Методика «Багатофакторний опитувальник особистості» Р. Кеттелла ;
5. Опитувальник «Дослідження психологічної структури темперамента» Б. М. Смірнова;
6. Методика «Інтегральна задоволеність працею» (Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.).

Для даного дослідження були застосовані саме ці психодіагностичні методики, тому що вони є надійними, валідними і рекомендовані багатьма авторами.

Першою використовувалася методика «Загальна емоційна спрямованість» Б.І. Додонова. Вибір методики обумовлений метою та завданнями даного дослідження. Дана методика дозволяє діагностувати емоційну спрямованість.

Класифікація емоцій створена автором емпіричним шляхом, на основі попереднього збору величезної кількості «сирого» матеріалу про «цінних» переживаннях до «просвітчастим» через них кореспондентной потребам, покладеним потім в основу класифікації. У класифікації використовуються тільки ті «мовні моделі», які обов'язково передають специфічний компонент емоції, її забарвленості «в колір» певної потреби. Автор виділяє 10 видів таких емоцій (1975):

- альтруїстичні емоції (виникають на основі потреби в допомозі, заступництві іншим людям);

-комунікативні емоції (виникають на основі потреби у спілкуванні);

-глицьні емоції (від лат. gloria - слава, пов'язані з потребою в самостверженні і славі, типова емоційна ситуація - реальне чи уявне «пожинання лаврів»);

-практичні емоції (викликаються діяльністю, її успішності чи неуспішності);

-пугністичні емоції (від лат. pugna - боротьба, походять від потреби в подоланні небезпеки, на основі якої пізніше виникає інтерес до боротьби);

-романтичні емоції (виникають на основі прагнення до всього незвичайного, незвичайного, таємничого);

-акізітивні емоції (від франц. acquisition - придбання, виникають у зв'язку з інтересом до накопичення, «колекціонуванню» речей, який виходить за межі практичної потреби в них);

-гедоністичні емоції (пов'язані із задоволенням потреби в тілесному і душевному комфорті);

-гностичні емоції (часто описуються під рубрикою інтелектуальних почуттів, їх пов'язують з потребою в отриманні будь-якої нової інформації та з потребою в «когнітивної гармонії»);

-естетичні емоції (є відображенням потреби людини бути в гармонії з навколишнім світом) [24] .

З метою доповнення отриманих даних була проведена *Тест Дж. Голланда* для визначення професійних типів особистості. Не вдаючись до розгляду причин і спонукальних сил формування кожного окремого типу особистості, Голланд описує ці типи за такою схемою: освітні і професійні цілі, кращі професійні ролі, здібності, спеціальні обдарування, оригінальні досягнення, особистісний розвиток, життєвий шлях [26].

Автор описує тест: «Реалістичний тип чоловічий, не соціальний, емоційно стабільний, орієнтований на сьогодні. Його представники займаються конкретними об'єктами і їх практичним використанням: інструментами, різними речами, тваринами, машинами. Для даного професійного типу характерними є переважно невербальні інтелектуальні здібності. Психомоторні навички переважають над математичними здібностями і здібностями до мов.

Інтелектуальний тип — орієнтований на розумову працю. Він несоціальний, аналітичний, раціональний, незалежний, оригінальний. У нього переважають теоретичні і, в деякій мірі, практичні цінності. Роздумам про проблему він надає більшу перевагу у порівнянні з заняттями по реалізації зв'язаних з нею рішень. Йому подобається розв'язувати завдання, які вимагають абстрактного мислення. Інтелектуал падає перевагу науковим професіям, таким як: ботанік, астроном, фізик, математик і т.і. Володіє високорозвиненими як вербальними, так і невербальними здібностями.

Соціальний тип — ставить перед собою такі цілі і завдання, які дозволяють йому встановити тісний контакт з навколишнім середовищем. Володіє соціальними вміннями і потребує соціальних контактів. Рисами його характеру є соціальність, бажання навчати і виховувати, гуманність, жіночність. Заняття, яким даний тип надає найбільшу перевагу — це навчання, лікування, обслуговування. В основному це лікар, вчитель, психолог. Представники цього типу намагаються триматися осторонь від інтелектуальних проблем. Проблеми вони вирішують, опираючись переважно на емоції, почуття і вміння спілкуватися, їм притаманні хороші вербальні і відносно слабкі невербальні здібності.

Конвенційний тип - віддає перевагу чітко структурованій діяльності. З оточуючого середовища він вибирає цілі, задачі і цінності, які формуються із звичаїв і обумовлені станом суспільства. У відповідності з цим його підхід до проблем носить стереотипний практичний і конкретний характер. Спонтанність і оригінальність йому не характерні. В значній мірі для нього характерні ригідність, консерватизм, залежність. Надає перевагу професіям, пов'язаним з розрахунками, канцелярією — бухгалтер, касир, економіст, статистик, комірник, працівник банку, ревізор. Він володіє хорошими навичками спілкування, а також моторними навичками. Математичні здібності розвинуті у нього краще, ніж вербальні. Він поганий керівник і організатор, його рішення переважно залежать від оточуючих його людей.

Підприємницький тип - вибирає цілі, цінності і задачі, які дозволяють йому проявити енергію, ентузіазм, імпульсивність, домінантність, реалізувати любов до пригод. Віддає перевагу чисто «чоловічим», керівним ролям, в яких він може задовольнити свої потреби в домінантності і визнанні. Це такі професії, як: директор, телерепортер, завідувач, менеджер, журналіст, дипломат і т.і. Для цього професійного типу характерна дуже широка сфера діяльності. Йому не подобаються заняття, пов'язані з ручною працею, а також ті, що вимагають посидючості, великої концентрації уваги й інтелектуальних зусиль. Віддає перевагу невизначеним вербальним задачам, які пов'язані з керівництвом, високим статусом і владою. Найбільших досягнень добивається в управлінні, бізнесі і спорті.

Артистичний тип - відхиляється від чітко структурованих проблем і видів діяльності, що передбачають велику фізичну силу. В спілкуванні з оточуючими опирається на свої безпосередні почуття, емоції, інтуїцію і уяву. Йому властиві складні погляди на життя, гнучкість, незалежність рішень. Це не соціальний, оригінальний тип.

Важливо підкреслити, що кожна людина володіє особистісними властивостями, характерними для всіх шести описаних типів. Поведінка людини залежить від її особистісних властивостей, а також від оточення того

середовища, в якому вона діє. Професійним типам особистості відповідають моделі професійного середовища. До останнього належать і люди зі своїми домінуючими рисами» [26].

Наступною була проведена методика діагностики спрямованості особисті Б.Басса , котра складається з 27 пунктів – думок по кожному з яких можливі варіанти відповідей, які відповідають трьом основним видам спрямованості особистості. За допомогою зазначеної методики виявляються наступну спрямованості: 1 – спрямованість на себе (Я) – орієнтація на пряму винагороду і задоволення безвідносно роботи, агресивність у досягненні статусу, владність схильність до суперництва, дратівливість тривожність, інертність; 2 – Спрямованість на спілкування (О) – прагнення за будь яких умов підтримувати відносини з людьми, орієнтація на спільну діяльність, але частково у збиток виконання конкретних завдань або наданню широкій допомозі людям, орієнтація на соціальне схвалення, залежність від групи, потреба в прихильності та емоційних відносинах з людьми. 3 – спрямованість на правду (Д) – зацікавленість у вирішенні ділових проблем, виконання роботи як найкраще, орієнтація на ділову співпрацю, здатність відстоювати на користь справи власну думку, яка корисна для досягнення загальної мети.

Опитувальник (метод психодіагностики особистості) Кеттелла є багатовимірною методикою, оцінює властивості нормальної особистості, він описує особистісну структуру людини, виявляє особистісні проблеми, допомагає знайти корекційні механізми для вирішення особистісних проблем.[26]

Основою тесту Кеттелла служить «теорія особистісних рис». Згідно цієї теорії, особистість описується як що складається з стабільних, стійких взаємопов'язаних елементів (властивостей, рис), що визначають її внутрішню сутність і поведінка. Відмінності в поведінці людей пояснюються відмінностями у вираженості особистісних рис. При цьому передбачається, що порядок суб'єктів шкалою вираженості особистісних рис залишається одним і тим же в різних ситуаціях. В ході тестування при такому підході особистість

співвідноситься з готовою системою координат, у рамках якої вимірюється вираженість заздалегідь заданих властивостей.

Автор описує методику: «Фактор А - "замкнутість-товариськість". При низьких оцінках людина характеризується некоммунікбельністю, замкнутістю, безчасністю, деякою ригідністю і суворістю в оцінці людей. Вона скептично налаштована, холодна стосовно оточуючих, любить бути на самоті, не має близьких друзів, з якими можна бути відвертою.

При високих оцінках людина відкрита і добросердна, товариська і добродушна. їй властиві природність і невимушеність у поведінці, уважність, доброта, м'якосердність у стосунках. Вона охоче працює з людьми, активна в уладнанні конфліктів, довірлива, не боїться критики, переживає яскраві емоції, зразу відгукується на будь-які події.

У цілому фактор орієнтований на вимірювання комунікбельності людини в малих групах.

Фактор В - "інтелект". При низьких оцінках людині властиві конкретність і деяка ригідність мислення, може мати місце емоційна дезорганізація мислення.

При високих оцінках спостерігається абстрактність мислення, кмітливість і здатність швидко навчатися. Існує деякий зв'язок з рівнем вербальної культури та ерудиції.

Фактор С - "емоційна нестійкість - емоційна стійкість". При низьких оцінках виражені низька толерантність до фрустрації, підвладність почуттям, мінливість інтересів, схильність до лабільності настрою, роздратованість, утомлюваність, невротичні симптоми, іпохондрія.

При високих оцінках людина стримана, працелюбна, емоційно зріла, реалістично налаштована. Краще здатна наслідувати вимоги групи, характеризується стійкістю інтересів. У неї відсутня нервова втома. У крайніх випадках може мати місце емоційна ригідність і нечутливість. За деякими дослідженнями, фактор пов'язаний з силою нервової системи, лабільністю.

Фактор Е - "підпорядкованість - домінантність". При низьких оцінках людина сором'язлива, схильна давати дорогу іншим. Часто виявляється

залежною, бере провину на себе, тривожиться щодо своїх можливих помилок. Їй властиві тактовність, безмовність, шанобливість, покірність-до повної пасивності.

При високих оцінках людина владна, незалежна, самовпевнена, вперта - аж до агресивності. Вона незалежна в судженнях і поведінці, свій хід думок схильна вважати законом для себе і оточуючих. У конфліктах звинувачує інших, не визнає влади і тиску ззовні, визнає для себе авторитарний стиль керівництва, але й бореться за високий статус; конфліктна, примхлива.

Фактор **F** - "стриманість - експресивність". При низьких оцінках людина характеризується розсудливістю, обережністю, мовчазністю. Їй властиві схильність все ускладнювати, деяка занепокоєність, песимістичність у сприйнятті дійсності. Турбується про майбутнє, очікує невдач. Оточуючим вона здається нудною, в'ялою і занадто манірною (неприродною).

При високих оцінках людина життєрадісна, імпульсивна, безпечна, весела, говірка. Енергійна, соціальні контакти для неї емоційно значимі. Вона експансивна, щира у стосунках з людьми. Емоційність, динамічність спілкування сприяють тому, що вона часто стає лідером і ентузіастом групової діяльності, вірить в удачу.

У цілому оцінка за цим фактором відображає емоційну забарвленість і динамічність спілкування.

Фактор **G** - "підвласність почуттям - висока нормативність поведінки". При низьких оцінках людина схильна до мінливості, підвладна впливу випадку і обставин. Не прикладає зусиль для виконання групових вимог і норм. Вона характеризується безпринципністю, неорганізованістю, безвідповідальністю, гнучкими установками щодо соціальних норм. Свобода від впливу норм може призвести до антисоціальної поведінки.

При високих оцінках спостерігається осмислене додержання норм і правил поведінки, наполегливість у досягненні мети, точність, відповідальність, ділова спрямованість.

У цілому фактор визначає, наскільки різні норми і заборони регулюють поведінку і стосунки людини з оточенням.

Фактор **Н** - "нерішучість - сміливість". При низьких оцінках людина сором'язлива, невпевнена у своїх силах, стримана, нерішуча, воліє перебувати в тіні. Вона віддає перевагу не великому товариству, а одній-двом людям, товаришам. Відрізняється підвищеною чутливістю до погроз.

При високих оцінках людині властива соціальна сміливість, активність, готовність мати справу з незнайомими обставинами і людьми. Вона схильна до ризику, тримається вільно.

У цілому фактор визначає реактивність на загрозу в соціальних ситуаціях і визначає ступінь активності в соціальних контактах.

Фактор **І** - "жорстокість - чутливість". При низьких оцінках людині властива мужність, самовпевненість, розсудливість, реалістичність суджень, практичність, деяка жорстокість, суворість, черствість відносно оточуючих.

При високих оцінках спостерігається м'якість, залежність, спрямованість на заступництво, схильність до романтизму, артистичність натури, жіночність, художнє сприйняття світу. Можна говорити про розвинуту здатність до емпатії, співчуття, співпереживання і розуміння інших людей.

Фактор **Л** - "довірливість - підозрливість". При низьких оцінках людина характеризується відвертістю, довірливістю, доброзичливістю щодо інших людей, терпимістю, поступливістю. Вона вільна від заздрощів, легко ладнає з людьми і добре працює в колективі.

При високих оцінках людина ревнива, заздрісна, характеризується підозрливістю, їй властива велика зарозумілість. Її інтереси спрямовані на саму себе, вона зазвичай обережна у своїх вчинках, егоцентрична.

У цілому фактор свідчить про емоційне ставлення до людей.

Фактор **М** - "практичність - розвинута уява". При низьких оцінках людина практична, добросовісна. Орієнтується на зовнішню реальність і додержується загальноприйнятих норм. їй властива деяка обмеженість і зайва уважність до дрібниць.

При високій оцінці можна говорити про розвинуту уяву, орієнтування на свій внутрішній світ, високий творчий потенціал.

Фактор **N** - "прямолінійність - дипломатичність". При низьких оцінках людині властива прямолінійність, наївність, природність, безпосередність поведінки. При високих оцінках людина характеризується розважливістю, проникливістю, розумним і сентиментальним підходом до подій і оточуючих людей.

Фактор **O** - "впевненість у собі - тривожність". При низьких оцінках людина холонокровна, спокійна, безтурботна, впевнена у собі. При високих оцінках людині властива тривожність, депресивність, вразливість.

Фактор **Q1** - "консерватизм - радикалізм". При низьких оцінках людина характеризується консервативністю, стійкістю до традиційних труднощів. Вона знає, у що повинна вірити, і, незважаючи на непереконливість деяких принципів, не шукає нових, із сумнівом ставиться до нових ідей, схильна до моралізаторства і повчань. Не погоджується із змінами і не цікавиться аналітичними й інтелектуальними міркуваннями.

При високих оцінках людина налаштована критично, характеризується наявністю інтелектуальних інтересів, аналітичністю мислення, намагається бути добре поінформованою. Більше схильна до експериментування, спокійно сприймає нові, неусталені, погляди і зміни, не довіряє авторитетам, на віру нічого не сприймає.

Фактор **Q2** - "конформізм - нонконформізм". При низьких оцінках людина залежна від групи, слідує за суспільною думкою, воліє і працювати, і приймати рішення разом з іншими людьми, орієнтується на соціальне схвалення. При цьому у неї часто відсутня ініціатива щодо прийняття рішення.

При високій оцінці людина визнає власні рішення, незалежна, прямує вибраним нею шляхом, сама приймає рішення і сама діє. Однак, маючи власну думку, вона не намагається нав'язати її оточуючим.

Не можна казати, що вона не любить людей, вона просто не має потреби в їх підтримці і схваленні.

Фактор **Q3** - "низький самоконтроль - високий самоконтроль". При низьких оцінках спостерігається недисциплінованість, внутрішня конфліктність уявлень про себе. Людина не занепокоєна виконанням соціальних потреб.

При високих оцінках - розвинутий самоконтроль, точність виконання соціальних вимог. Людина слідує своєму уявленню про себе, добре контролює свої емоції і поведінку, доводить будь-яку справу до кінця. їй властиві цілеспрямованість й інтегрованість особистості.

На відміну від соціальної нормативності поведінки (фактор **O**), цей фактор вимірює рівень внутрішнього контролю поведінки.

Фактор **Q4** - "розслаблення - напруженість". При низьких оцінках людині властиві розслабленість, в'ялість, спокій, низька мотивація, лінощі, надмірна задоволеність і незворушливість. Висока оцінка свідчить про напруженість, фрустрованість, наявність збудження і неспокою. Стан фрустрації, в якому людина перебуває, є результатом підвищеної мотивації. їй властиве активне незадоволення станом речей.

Фактор **MD** - "адекватність самооцінки". Чим вище оцінка за цим фактором, тим більшою мірою людині властиво завищувати свої можливості і переоцінювати себе.» [41]

Опитувальник «Дослідження психологічної структури темпераменту» Б. М. Смірнова, дозволяє виявити ряд полярних властивостей темпераменту: екстраверсія - інтроверсія, емоційну збудливість - емоційну врівноваженість, темп реакцій (швидкий - повільний), активність (високу - низьку). Він також має шкалу ширості випробуваного при відповідях на питання, що дозволяє оцінити надійність отриманих результатів. [26]

Методика на задоволеність працею «Інтегральна задоволеність працею». Інтегративним показником, що відображає благополуччя - неблагополуччя особистості в трудовому колективі, є задоволеність працею, яка містить оцінки інтересу до виконуваної роботи, задоволеності взаємовідносинами співробітниками і з керівництвом, рівень домагань у професійній діяльності, задоволеність умовами, організацією праці та ін.

Дана методика дозволяє оцінити не тільки загальну задоволеність своєю працею, а й оцінити її складові (інтерес до роботи, задоволеність досягненнями на роботі, задоволеність відносин з працівниками, задоволеність відносин з контролюючими органами, рівень домагань в професійній діяльності, перевага роботі з високим заробітком, рівень відповідальності).

Висновки до другого розділу

1. Специфіка організації діяльності малого бізнесу полягає в відносно обмеженій кількості персоналу. У цих організаціях немає системи відділів, як на промислових підприємствах: постачання і реалізації товару, маркетингу і реклами, робітники зазвичай поєднують кілька різних посад функцій і працюють однією командою.

2. Дослідження проводилось у наступні три етапи:

Перший етап був присвячений аналізу наукової вітчизняної та зарубіжної літератури з метою вивчення ступеню розробленості соціально-професійної задоволеності підприємців у сфері торгівлі.

Другий етап полягав у обґрунтуванні психодіагностичних методик і пошуці відповідної вибірки та проведенні опитування.

Третій етап включав у себе кількісну і якісну обробку та інтерпретацію отриманих результатів на основі проведених методик за допомогою методів математичної статистики (програми SPSS): критерій розподілу даних Колмогорова – Смірнова, коефіцієнт кореляції Пірсона, коефіцієнт кореляції Спірмена.

3. У даній дипломній роботі були використані такі методики дослідження: методика на визначення рівня емоційної спрямованості «Загальна емоційна спрямованість»; тест для визначення професійних типів особистості; методика діагностики спрямованості особисті; методика «Багатофакторний опитувальник особистості»; опитувальник на визначення темпераменту «Дослідження психологічної структури темперамента»; методика на рівень задоволеності працею «Інтегральна задоволеність працею» .

РОЗДІЛ 3.

РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЯВІВ СОЦІАЛЬНО-ПРОФЕСІЙНОГО ЗАДОВОЛЕННЯ ПРАЦІВНИКІВ ТОРГІВЛІ

3.1. Аналіз результатів дослідження проявів соціально-професійного задоволення працівників торгівлі на психологічному рівні. Виділені в числі перших емоційні переживання дозволяють зробити висновок про пріоритети випробуваного, виявивши, таким чином, його емоційну спрямованість. Домінуючі типи загальної емоційної спрямованості досліджуваних представлені таблицях у Додатку Б розподіл показників спрямованості особистості за методикою «Емоційна спрямованість» (Б.І. Додонова) та на рисунку 3.1.1 і 3.1.2.

Розподіл середніх показників спрямованості особистості за методикою «Емоційна спрямованість»: романтичні типи ($5 \pm 3,1$); акізітивні типи ($4,4 \pm 1,64$); праксичні типи ($5,95 \pm 2,4$); глоричні типи ($5,3 \pm 2,1$); гедонічні типи ($5,9 \pm 2,48$); альтруїстичні типи ($6,25 \pm 2,58$); гностичні типи ($4,3 \pm 2,53$); пугністичні типи ($5,1 \pm 2,6$); комунікативні типи ($6,9 \pm 2,12$); естетичні типи ($5,8 \pm 2,05$)

Для наочності узагальнені групові результати зображено на діаграмі.

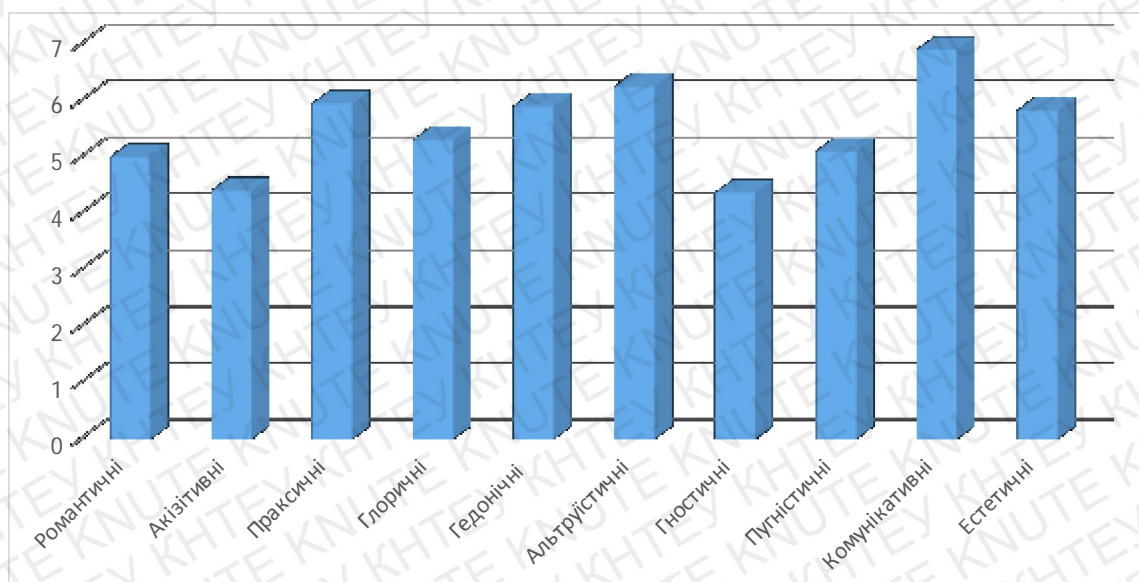


Рис. 3.1.1 Розподіл індивідуальних показників спрямованості особистості за методикою «Емоційна спрямованість»

Розподіл індивідуальних показників спрямованості особистості за методикою «Емоційна спрямованість» представлено в таблиці у Додатку В. Для наочності узагальнені індивідуальні результати зображено на діаграмі Рис. 3.1.2.

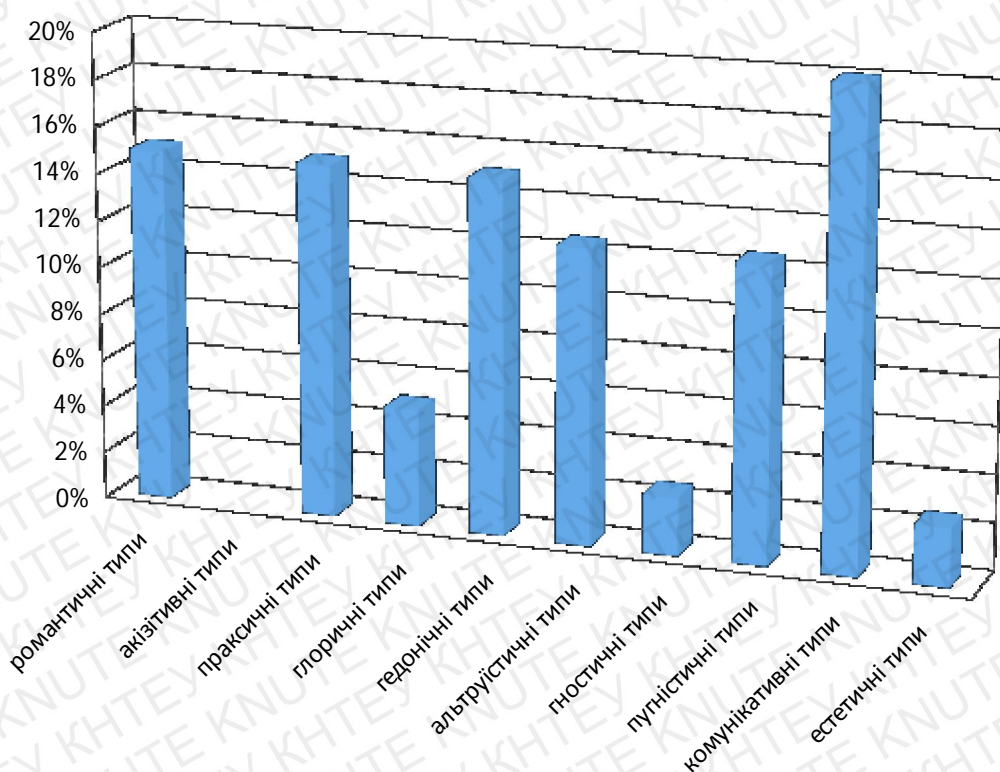


Рис. 3.1.2 Розподіл індивідуальних показників спрямованості особистості за методикою «Емоційна спрямованість»

- 15% досліджуваних переважають романтичні види емоційних переживань
- У жодного (0%) з досліджуваних не переважають Акізітивні види
- 15% досліджуваних переважають практичні види емоційних переживань
- 5% досліджуваних переважають глоричні види емоційних переживань
- 15% досліджуваних переважають гедонічні види емоційних переживань
- 12,5% досліджуваних переважають альтруїстичні види емоційних переживань
- 2,5% досліджуваних переважають гностичні види емоційних переживань
- 12,5% досліджуваних переважають пугністичні види емоційних переживань
- 20% досліджуваних переважають комунікативні види емоційних переживань

•2,5% досліджуваних переважають естетичні види емоційних переживань

Отже ми бачимо що у більшості підприємців у сфері торгівлі переважають комунікативні види переживань. І у жодного з респондентів не було акізітивних емоційних переживань. Це говорить про постійну потребу спілкування.

Опитувальник (метод психодіагностики особистості) Кеттелла являється багатовимірної методикою, дає оцінку властивості нормальної особистості, і описує особистісну структуру людини, відкриває особистісні проблеми опитуваного, допомагає знайти різні інструменти для вирішення утворених особистісних проблем [41]. Групові представлені в Додатоку Б та індивідуальні результати у Додатоку В.

Показник А - «замкнутість-товариськість» направлений на з'ясування товариськості людини в малих групах і здатності до встановлення контактів. Результати $5,65 \pm 2,3$ стени це вказує на те що в середньому, людина відкрита і добродушна і товариська, їй властиві невимушеність і природність у поведінці, доброта, уважність, м'якосердність у стосунках.

Показник В - "інтелект" середній результат $5,85 \pm 2$ стени свідчить про те що у вибірці переважає пластичність та креативність мислення.

Показник С - "емоційна нестійкість - емоційна стійкість" середній результат всіх опитуваних вийшов $4,95 \pm 1,2$ стени – це середні результати, що свідчить про те що вибірка не характеризується яскраво вираженою характеристикою стійкості.

Показник Е - "підпорядкованість - домінантність" середній результат $5,85 \pm 1,7$ стени говорить про те що переважає домінантність, незалежність та самовпевненість, у конфліктах можуть звинувачувати інших.

Показник F - "стриманість - експресивність" середній результат всіх опитуваних вийшов $4,85 \pm 1,8$ стени, ця оцінка відображає динамічність спілкування і емоційну забарвленість, у досліджуваних цей фактор характеризується стриманістю.

Показник G - "підвласність почуттям - висока нормативність поведінки" по результатам підрахунку вийшло $5 \pm 1,45$ стени, що відображає середні показники,

отже немає вираженості ні в сторону нормативності ні в сторону підвласності почуттям.

Показник Н - "нерішучість - сміливість" по результатам підрахунку вийшло $5,1 \pm 1,2$ стени цей фактор визначає реакцію на загрозу у соціальних ситуаціях, у респондентів вийшов середній результат що дана вибірка не характеризується яскраво вираженою характеристикою сміливості.

Показник І - "жорстокість - чутливість", по результатам підрахунку вийшло $4,2 \pm 1,8$ стени, отже досліджувані відображають такі характеристики як сила, незалежність, реалістичність, розсудливість, гнучкість в судженнях, практичність, тенденція покладатися на себе.

Показник L - "довірливість - підозріливість" середній результат $7,61 \pm 1,63$ стени, цей фактор вказує на емоційне ставлення до близьких людей, у даній вибірці саме: підозрілість, обережність, настороженість по відношенню до людей, інтереси спрямовані на себе, переважно вони обережні у своїх діях.

Показник М - "практичність - розвинута уява" по результатам обрахунку вийшло $5 \pm 2,1$ стени це середні результати, отже немає яскраво виражених для вибірки характеристик мрійливості або практичності.

Показник N - "прямолінійність - дипломатичність" по результатам підрахунку вийшло $5,62 \pm 1,5$ стени вибірка характеризується значною проникливістю та розважливістю, сентиментальним і інтелектуальним підходом до навколишніх людей і подій.

Показник О - "впевненість у собі - тривожність" середній результат всіх опитуваних вийшов $7,3 \pm 1,52$ стени вибірка характеризується безтурботністю, холоднокрівністю, спокійністю, впевненістю у собі.

Показник Q1 - "консерватизм - радикалізм" по результатам підрахунку вийшло $6,15 \pm 1,8$ стени вибірка характеризується наявністю аналітичності та математичністю мислення, інтелектуальними інтересами, старається бути добре проінформованою. Має схильність до експериментів, не зважає на неусталені, нові, погляди і зміни, не вірить авторитетам.

Показник Q2 - "конформізм - нонконформізм" по результатам підрахунку вийшло $4,8 \pm 1,42$ стени при таких оцінках індивід слідує за загально-суспільною думкою, залежить від групи, намагається приймати важливі рішення разом з іншими, і працювати, орієнтована на соціальне схвалення. Часто у неї відсутня ініціатива щодо прийняття рішення.

Показник Q3 - "низький самоконтроль - високий самоконтроль" по результатам підрахунку вийшло $6,7 \pm 1,36$ стени що свідчить про правильність виконання соціальних умов, та розвинутий самоконтроль. Людина наслідує власному уявленню та баченню себе, добре контролює власну емоційну поведінку, їй властива цілеспрямованість, дисциплінованість, сильна сила волі, та вміння доводити справи до кінця.

Показник Q4 - "розслаблення - напруженість" по результатам підрахунку вийшло $5,2 \pm 1,26$ стени це середні результати, які не вказують на яскраво виражену ту чи іншу характеристику.

Для наочності середні групові результати зображено на діаграмі.

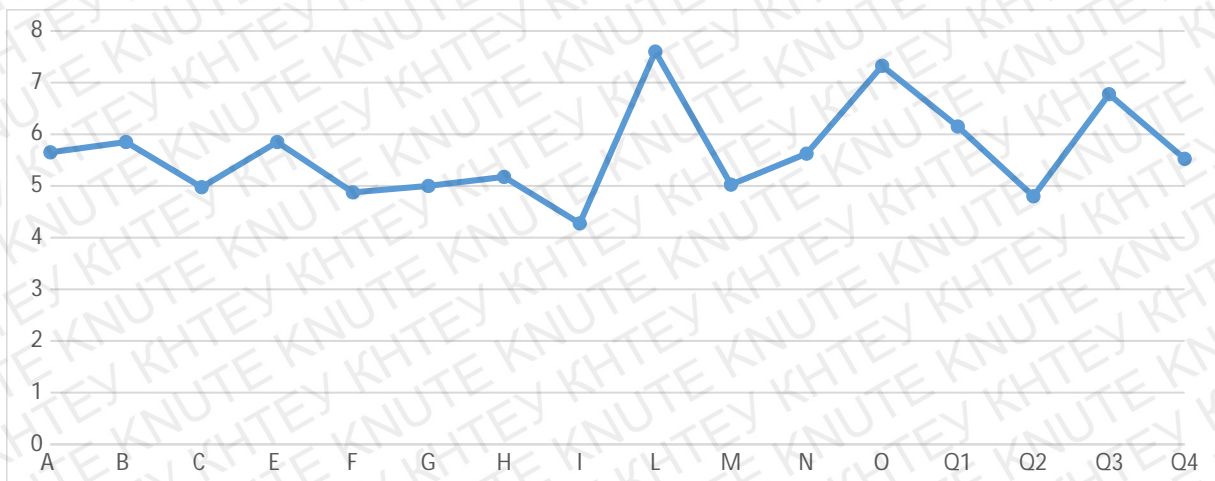


Рис. 3.1.3 Розподіл середніх показників особистісних характеристик за методикою «Кеттелла (16 RF-опитувальник форма С)»

З метою доповнення отриманих даних була проведена Тест Дж. Голланда для визначення професійних типів особистості. Голланд описує дані типи за схемою: освітні і професійні цілі, значні професійні ролі, здібності, унікальні обдарування, оригінальні досягнення, особистісне зростання, життєвий шлях.

Індивідуальні результати працівників торгівлі, отримані за допомогою методики «Тест Дж. Голланда для визначення професійних типів особистості» представлені на рисунку 3.1.4. (див. Додаток В) :

- 5% досліджуваних переважає реалістичний тип
- 7,5% досліджуваних інтелектуальний тип
- 10% досліджуваних соціальний тип
- 10% досліджуваних конверсійний тип
- 30% досліджуваних підприємливий тип
- 37,5% досліджуваних переважає високий бал для артистичний тип

Для наочності індивідуальні результати зображено на діаграмі

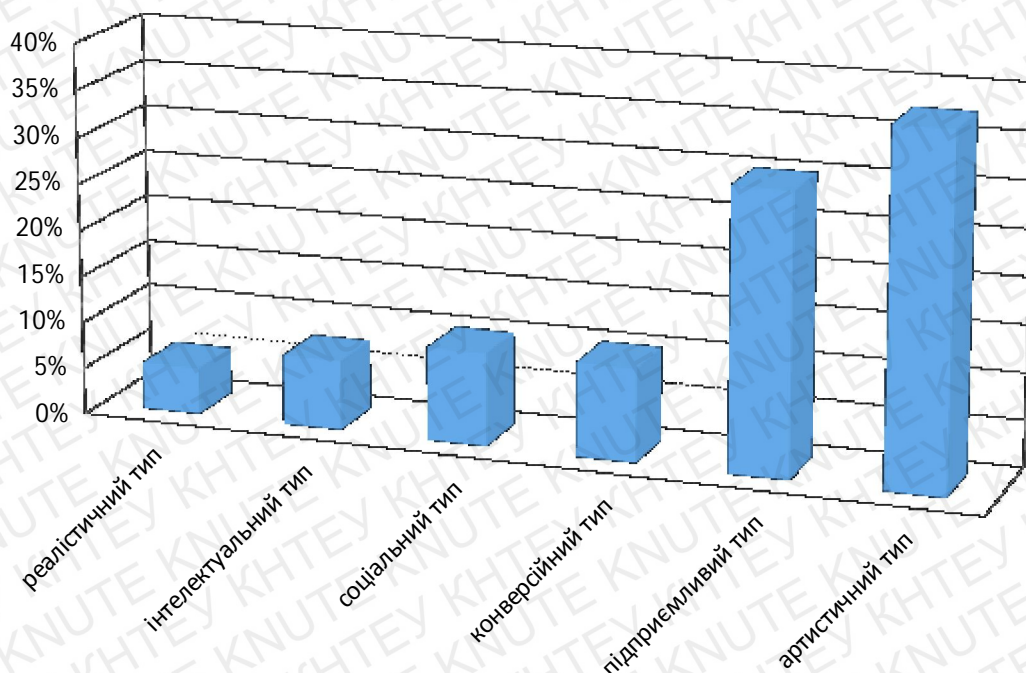


Рис. 3.1.4 Розподіл узагальнені результати за методикою «Тест Дж. Голланда для визначення професійних типів особистості»

Потрібно виділити, що кожна людина має особистісні властивості, характерні для усіх шести описаних типів. Поведінка людини залежить від тих, чи інших, особистісних властивостей, а також від оточення середовища, в якому вона взаємодіє. Професійному типу особистості відповідає модель професійного середовища.

Узагальнені групові результати працівників торгівлі Розподіл показників спрямованості особистості за методикою «Тест Дж. Голланда для визначення

професійних типів особистості». Середні показники респондентів: реалістичний тип- $4,1\pm 1,3$; інтелектуальний тип $4,5\pm 1,6$; соціальний тип $5,6\pm 1,44$; конверсійний тип $3,75\pm 2,01$; підприємливий тип $5,9\pm 1,6$; артистичний тип $5,9\pm 1,89$.

Для наочності узагальнені групові результати зображено на діаграмі

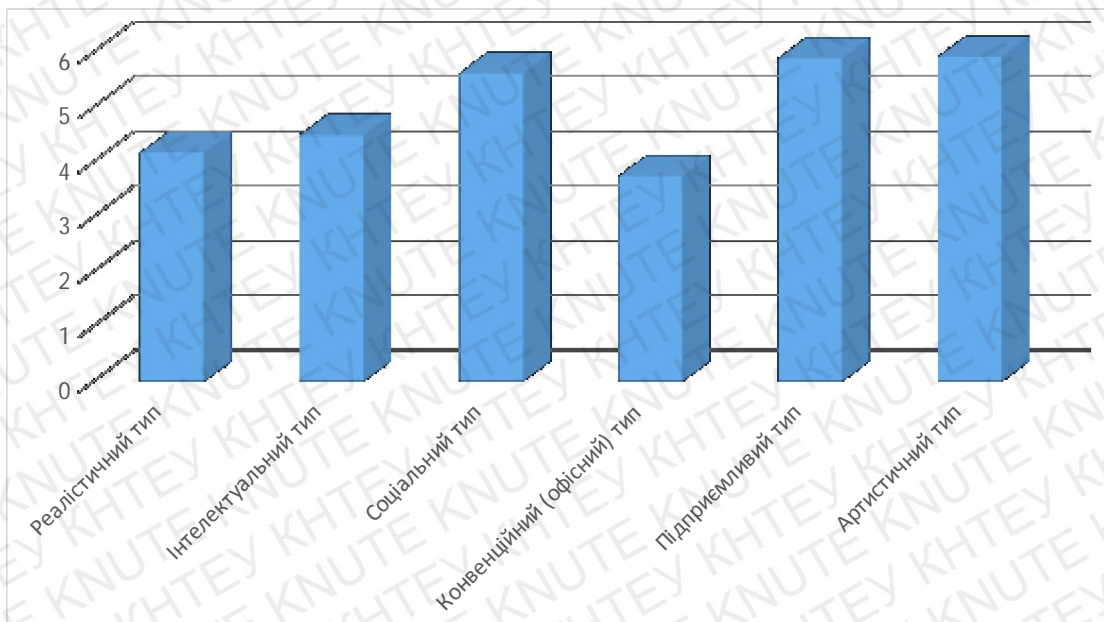


Рис. 3.1.5 Розподіл узагальнені групові результати за методикою «Тест Дж. Голланда для визначення професійних типів особистості»

Результати досліджуваних, отримані за допомогою методики діагностики спрямованості особистості (Б. Басса) представлені на рисунку 3.1.6, (групові результати представлені див. Додаток Б).

Спрямованість на взаємодію спостерігається тоді, коли вчинки людини формуються потребою у спілкуванні, прагненням підтримувати хороші заємовідношення з колегами.

Спрямованість на завдання, або ділова спрямованість, вказує на перевагу мотиву, що породжується діяльністю: зацікавленість у робочому процесі, безкорисливе старання та набуття нових навичок і знань.

Спрямованість на себе, або особиста спрямованість, вказує на те що перевагою мотиву досягнення власного добробуту являється прагнення затвердити власну першість та престиж.

Розподіл середніх показників спрямованості особистості за методикою діагностики спрямованості особистості: спрямованість на дію($31,425 \pm 5,1$)
Спрямованість на взаємодію($30,825 \pm 5,1$); спрямованість на себе($35,9 \pm 3,99$)

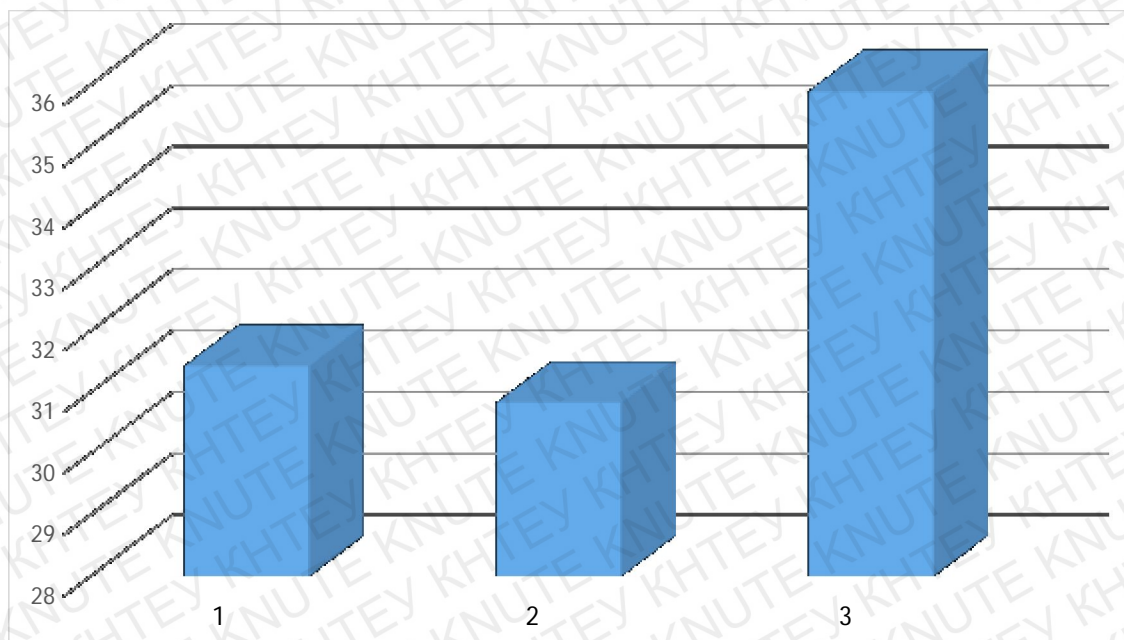


Рис. 3.1.6 Розподіл середніх показників спрямованості особистості за методикою діагностики спрямованості особистості

Розподіл індивідуальних показників спрямованості особистості за методикою діагностики спрямованості особистості таблиці представлені в Додатку В:

(42,5%) досліджуваних переважає спрямованість на дію (діло) індивід з такою спрямованістю характеризується орієнтуванням на співпрацю з колективом, вимагає найбільшої продуктивності роботи – власної та інших людей, старається обґрунтовано донести власну точку зору, котру вважає корисною та потрібною у вирішенні завдання.

(27,5%) досліджуваних переважає спрямованість на взаємодію, що характеризується стійким інтересом до спільної справи, але фактичний внесок у вирішенні завдання може бути незначним.

(30%) досліджуваних переважає спрямованість на себе-це характеризує те що людина часто зайнята собою, своїми почуттями, емоціями і переживаннями, майже не реагує на потреби інших людей, байдужа до співробітників та своїх

обов'язків. У роботі бачить перш за все можливість задовільнити власні прагнення незважаючи на інтереси співробітників.

Для наочності індивідуальні результати зображено на діаграмі.

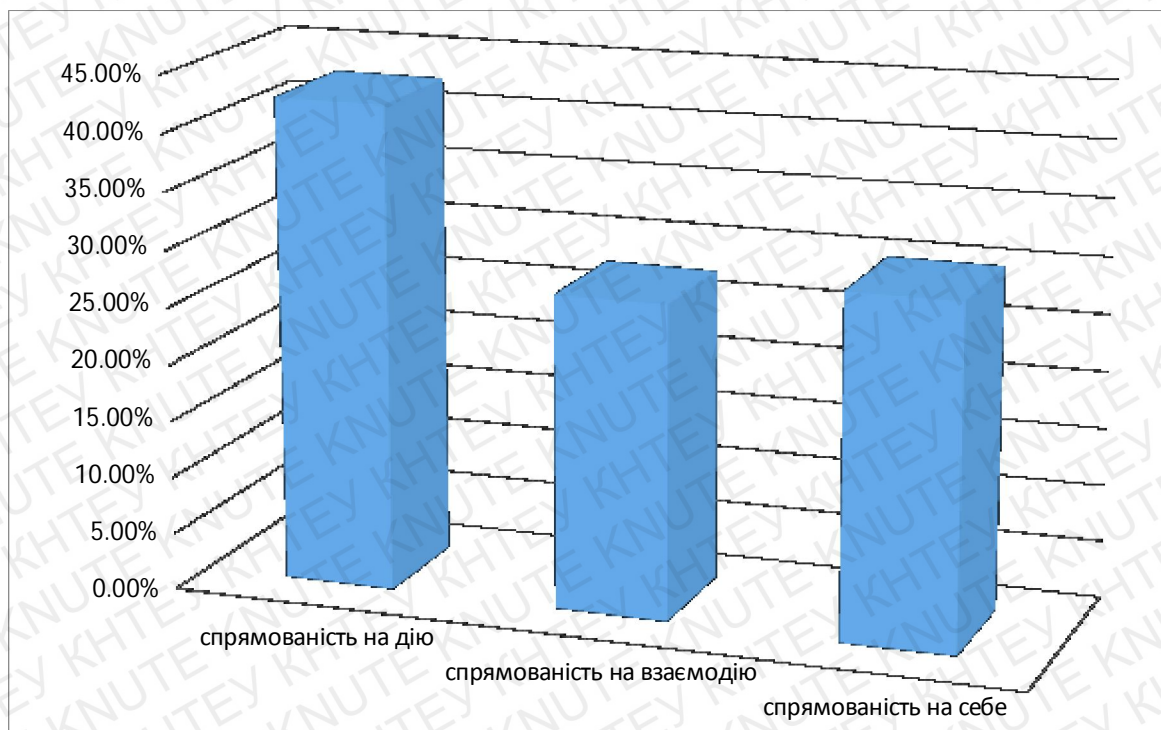


Рис. 3.1.7 Розподіл показників спрямованості особистості за методикою діагностики спрямованості особистості

Отже у більшості підприємців переважає спрямованість на дію, а у найменшій кількості досліджуваних переважає спрямованість на взаємодію.

Опитувальник *Б. Н. Смірнова* [23] дозволяє виявити ряд полярних властивостей темпераменту, середні результати виявлені за шкалами:

- за шкалою «Екстраверсія-інтроверсія» середнє значення 14,975 балів свідчить про те що у даної вибірки не виражена та чи інша характеристика.

- за шкалою «Ригідність-пластичність» по результатам підрахунку вийшло 12,45 балів, що свідчить про високий рівень ригідності, у респондентів.

- за шкалою «Емоційна збудливість-врівноваженість» - середнє значення 11,45 балів, свідчить про те що у даної вибірки не виражена та чи інша характеристика.

- за шкалою «Темп реакції» середнє значення 11,47 балів, це свідчить про те що у даної вибірки не виражена та чи інша характеристика.

- за шкалою «Активність» по результатам підрахунку вийшло 12,45 балів що свідчить про високий рівень пасивності у респондентів.

Дані результати свідчать про те що у вибірки немає яскраво виражених полярних властивостей темпераменту.

Результати досліджуваних, отримані за допомогою опитувальника Б. Н. Смірнова на виявлення ряду полярних властивостей темпераменту представлені на рисунку 3.1.8, (групові результати представлені в Додатку Б та індивідуальні результати в Додатку В). Для наочності середні результати зображено на графіку.

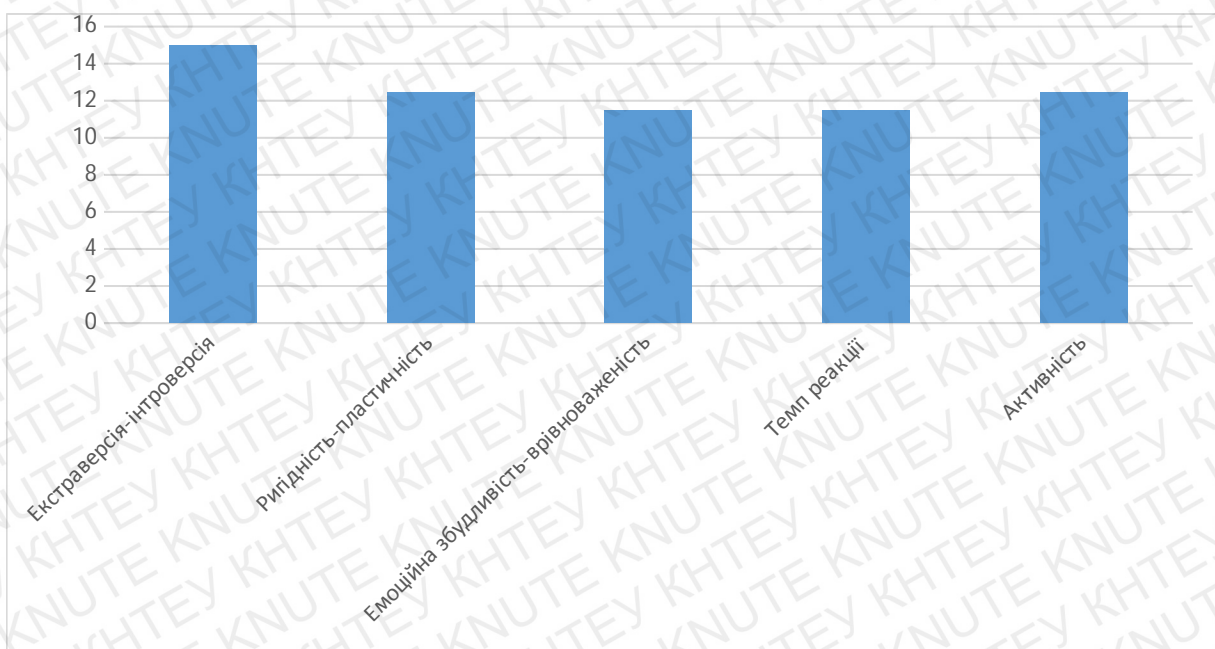


Рис. 3.1.8 Розподіл показників спрямованості особистості за методикою діагностики спрямованості особистості.

Узагальнена таблиця групових результатів респондентів, отриманих за допомогою методики «Інтегральна задоволеність працею» Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Інтегративним показником, що відображає благополуччя - неблагополуччя респондента в трудовому колективі, є задоволеність працею, що має оцінку інтересу до виконуваної роботи, задоволеності взаємовідносинами зі співробітниками та керівництвом, рівень домагань у влвсній діяльності на роботі, задоволеність умовами і організацією трудової діяльності.

Групові результати представлені у таблиці 3.1.1 та на рисунку 3.1.8 та (див. додаток В.) Дана методика дає можливість оцінити не лише загальну задоволеність своєю працею, а й дати оцінку її складовим (інтерес до роботи, задоволеність досягненнями на роботі, задоволеність відносин з працівниками, задоволеність відносин з контролюючими органами, рівень домагань в професійній діяльності, перевага роботі з високим заробітком, рівень відповідальності).

Вдоволення працею є структуру конкретних оціночних відносин і до безлічі конкретних сторін праці. Йдеться таких аспектах характеру і умов праці, що досить усвідомлюються, сприймаються людьми, одержують з їх із боку певну негативну або позитивну оцінку.

Таблиця 3.1.1

**Розподіл показників спрямованості особистості за методикою
«Інтегральна задоволеність працею»**

Рівень задоволення працею	Кількість	%
Високий рівень	16	40%
Низький рівень	4	10%
Середній рівень	20	50%

(40%) респондентів високий рівень задоволення працею

(10%) респондентів низький рівень задоволення працею

(50%) респондентів середній рівень задоволення працею

Для наочності результати зображено на діаграмі

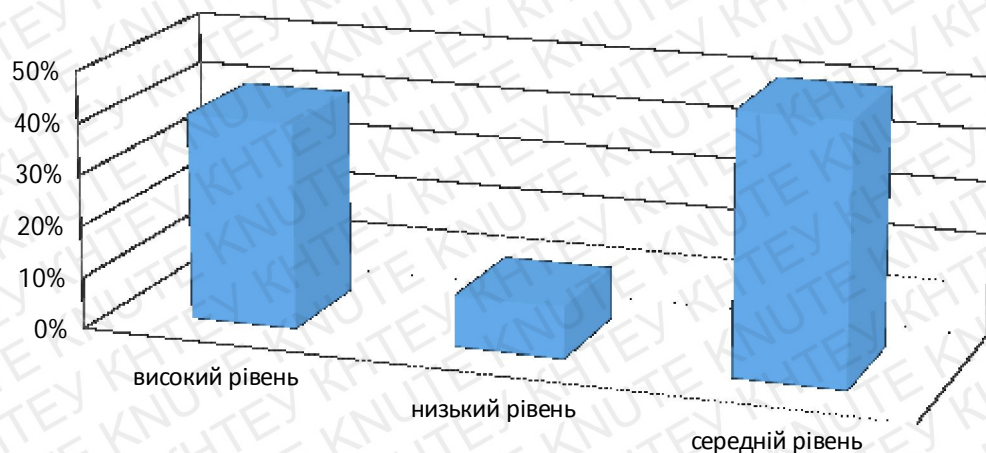


Рис. 3.1.8 Розподіл показників спрямованості особистості за методикою «Інтегральна задоволеність працею»

Отже у більшості підприємців переважає середній рівень задоволення працею, а у найменшій кількості досліджуваних переважає низький рівень задоволення працею.

3.2 Результати кореляційного аналізу дослідження соціально-професійного задоволення працівників торгівлі. В процесі проведення психодіагностичного дослідження на основі використання п'яти методик, що направлені на вивчення задоволеності працею, особистісних характеристик, рис, особливостей темпераменту та особистісного спрямування були виконані такі завдання:

- за допомогою програми для обробки та аналізу статистичних даних SPSS спочатку створили таблицю з отриманими даними по методикам;
- для знаходження нормального розподілу був застосований метод математичної обробки Колмагорова – Смірнова (Додаток Г1). Цей критерій дозволяє знайти точку, в якій сума накопичених розбіжностей між двома розподілами є найбільшою, і оцінити достовірність цієї розбіжності [54, с. 154].

В залежності від типу розподілу, обираються параметричні, або непараметричні критерії:

- при нормальному розподілі даних для виявлення зв'язку застосовується коефіцієнт кореляції Пірсона [54, с. 119];

- при відхиленні від нормального розподілу – коефіцієнт кореляції Спірмена [54, с. 132];

- після розподілу даних було встановлено, що розподіл є нормальним для шкал: «замкнутість - товарицькість» (фактор А), «інтелект» (Фактор В), «стриманість - експресивність» (Фактор F), «підвласність почуттям – висока нормативність поведінки» (Фактор G), «довірливість – підозрілість» (Фактор L), «практичність – розвинута увага» (Фактор M), «консерватизм – радикалізм» (Фактор Q1), «конформізм – нонконформізм» (Фактор Q2), «низький самоконтроль – високий самоконтроль» (Фактор Q3), «розслаблення – напруженість» (Фактор Q4), «екстраверсія – інтроверсія», «температура реакції», «активність», «реалістичний тип особистості», «інтелектуальний тип особистості», «конвенційний тип особистості», «спрямованості на себе», «спрямованості на спілкування» та таких типів емоційної спрямованості як «романтичні», «акзівні», «глицні», «гностичні», «комунікативні», тож для виявлення зв'язку між даними особистісними характеристиками, типами спрямованості особистості та професійною задоволеністю був застосований коефіцієнт кореляції Пірсона (див. Додатки Г2).

Розподіл не є нормальним для шкал: «емоційна нестійкість-емоційна стійкість» (фактор С), «підпорядкованість-домінантність» (Фактор Е), «нерішучість – сміливість» (Фактор Н), «жорстокість – чутливість» (Фактор І), «прямолінійність – дипломатичність» (Фактор N), «впевненість у собі – тривожність» (Фактор О), «адекватність самооцінки» (Фактор MD), «ригідність – пластичність», «емоційна збудливість – врівноваженість», «соціальний тип особистості», «підприємливий тип особистості», «артистичний тип особистості», «спрямований на справу» та такі типи емоційної спрямованості як «праксичні», «гедонічні», «альтруїстичні», «пугністичні», «естетичні», тож для виявлення зв'язку між даними шкалами і професійною задоволеністю був застосований коефіцієнт кореляції Спірмена.

Значимі кореляції задоволеності працею та індивідуально-психологічними особливостями, отримані за допомогою коефіцієнтів кореляції Пірсона і

Спірмена представлені у таблицях 3.2.1– 3.2.2, кореляційні матриці представлені у додатках ГЗ.

Таблиця 3.2.1

Значимі кореляції задоволеності працею з індивідуально-психологічними особливостями (за методикою Р. Кеттелла), отримані за допомогою коефіцієнту кореляції Пірсона

Індивідуально-психологічні особливості	Коефіцієнт кореляції Пірсона (R)
	Задоволеність працею
Замкнутість - товариськість (фактор А)	0,433**
Інтелект (Фактор В)	0,608**
Стриманість - експресивність (Фактор F)	0,533**
Підвласність почуттям – висока нормативність поведінки (Фактор G)	0,411*
Довірливість – підозрілість (Фактор L)	-0,722**
Практичність – розвинута уява (Фактор М)	0,466**
Низький самоконтроль – високий самоконтроль (Фактор Q3)	0,611**
Розслаблення – напруженість (Фактор Q4)	-0,678**

З таблиці 3.2.1 видно, що між рівнем задоволеності працею та Фактором L «довірливість – підозрілість» (-0,722 при $p \leq 0,01$) існує сильний значимий зв'язок, а з такими індивідуально-психологічними особливостями як: «розслаблення – напруженість» (Фактор Q4) (-0,678 при $p \leq 0,01$), «низький самоконтроль – високий самоконтроль» (Фактор Q3) (0,611 при $p \leq 0,01$), «інтелект» (Фактор В) (0,608 при $p \leq 0,01$), «стриманість - експресивність» (Фактор F) (0,533 при $p \leq 0,01$), «замкнутість - товариськість» (фактор А) (0,433 при $p \leq 0,01$), «підвласність почуттям – висока нормативність поведінки» (Фактор G) (0,411 при $p \leq 0,05$), «практичність – розвинута уява» (Фактор М)

(0,466 при $p \leq 0,01$) існують середні статистично значимі зв'язки, що говорить про те, що чим більший рівень задоволеності працею тим більший рівень товарищкості, інтелекту, експресивності, високої нормативності поведінки, довірливості, розвинутої уяви, високого самоконтролю і менший рівень таких рис як підозрілість та напруженість.

Розглядаючи значимі зв'язки, представлені в таблиці 3.2.2 можна зробити висновки, що між задоволеністю працею та такими індивідуально-особистісними особливостями як «підпорядкованість-домінантність» (0,624 при $p \leq 0,01$), «нерішучість – сміливість» (0,612 при $p \leq 0,01$), «прямолінійність – дипломатичність» (0,480 при $p \leq 0,01$) існують статистично значимі середні зв'язки, а із «впевненістю у собі – тривожністю» (-0,814 при $p \leq 0,01$) існує статистично значимий сильний зв'язок. Чим більша задоволеність працею тим більші показники домінантності, сміливості, дипломатичності та менші тривожності.

Таблиця 3.2.3

Значимі кореляції задоволеності працею з індивідуально-психологічними особливостями (за методикою Р. Кеттелла), отримані за допомогою коефіцієнту кореляції Спірмена

Індивідуально-психологічні особливості	Коефіцієнт кореляції Спірмена (R)
	Задоволеність працею
Підпорядкованість-домінантність (Фактор E)	0,624**
Нерішучість – сміливість (Фактор H)	0,612**
Прямолінійність – дипломатичність (Фактор N)	0,480**
Впевненість у собі – тривожність (Фактор O)	-0,814**

Отже, проведений математичний аналіз показників задоволеності працею та індивідуально-психологічними особливостями у робітників сфери торгівлі дозволив виокремити наступні детермінанти задоволеності працею (рис. 3.2.1).



Рис. 3.2.1 Детермінанти задоволеності працею

Значимі кореляції задоволеності працею та особливостей темпераменту, отримані за допомогою коефіцієнтів кореляції Пірсона і Спірмена представлені у таблицях 3.2.4 – 3.2.5, кореляційні матриці представлені у додатках Г.

Таблиця 3.2.4

Значимі кореляції задоволеності праці з показниками психологічної структури темпераменту, отримані за допомогою коефіцієнту кореляції Пірсона

Властивості темпераменту	Коефіцієнт кореляції Пірсона (R)
	Задоволеність працею
Активність – пасивність	0,425**

Кореляції, представлені в таблиці 3.2.4, свідчать про існування статистично значимого середнього зв'язку з такою властивістю темпераменту як «активність – пасивність» (0,425 при $p \leq 0,01$). Чим вищі показники активності тим вища задоволеність працею у працівників торгівлі.

Таблиця 3.2.5

Значимі кореляції задоволеності праці з показниками психологічної структури темпераменту, отримані за допомогою коефіцієнту кореляції Спірмена

Властивості темпераменту	Коефіцієнт кореляції Спірмена (R)
	Задоволеність працею
Ригідність – пластичність	-0,704**
Емоційна збудливість – емоційна стійкість	-0,546**

Кореляції, представлені в таблиці 3.2.5, говорять про існування статистично значимих обернених зв'язків з такими властивостями темпераменту як «ригідність – пластичність» (-0,704 при $p \leq 0,01$) (сильний зв'язок), «емоційна збудливість – емоційна стійкість» (-0,546 при $p \leq 0,01$) (середній зв'язок). Чим нижчі показники за даними шкалами, тим вища задоволеність працею у працівників торгівлі. Отже, проведений математичний аналіз показників задоволеності працею та властивостей темпераменту у робітників сфери торгівлі дозволив виокремити наступні детермінанти задоволеності працею (рис. 3.2.2)

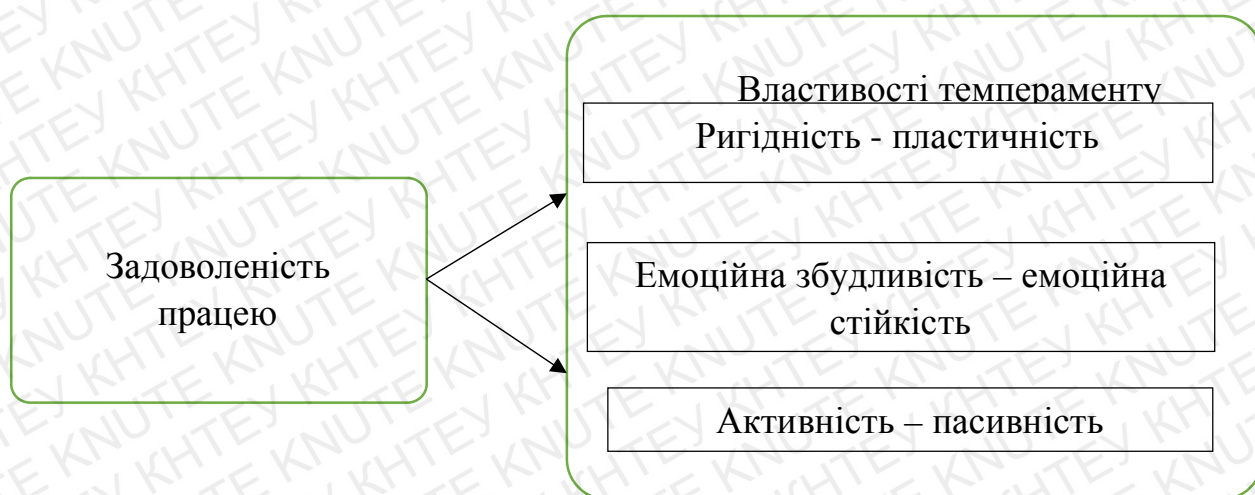


Рис. 3.2.2 Детермінанти задоволеності працею (за методикою Б.М. Смірнова)

Значимі кореляції задоволеності працею та особливостей особистісного спрямування, отримані за допомогою коефіцієнтів кореляції Пірсона і Спірмена

представлені у таблицях 3.2.6 – 3.2.7, кореляційні матриці представлені у додатках Г.

Таблиця 3.2.6

Значимі кореляції задоволеності праці з показниками особистісного спрямування, отримані за допомогою коефіцієнту кореляції Пірсона

Особистісне спрямування	Коефіцієнт кореляції Пірсона (R)
	Загальна задоволеність працею
Інтелектуальний тип	0,470**
Глоричні	0,409**
Гностичні	0,611**
Комунікативні	0,450**

Отже, з огляду на результати кореляційного аналізу даних, представлених в таблиці 3.2.6 видно, що між загальною задоволеністю працею та інтелектуальним (0,470 при $p \leq 0,01$), глоричним (0,409 при $p \leq 0,01$), гностичним (0,611 при $p \leq 0,01$) та комунікативними (0,450 при $p \leq 0,01$) типами особистісного спрямування виявлено прямі статистично значимі середні зв'язки. Виявлені зв'язки говорять про те, що чим вищий рівень задоволеністю працею тим вищі показники даних особистісних типів спрямування.

Таблиця 3.2.7

Значимі кореляції задоволеності праці з показниками особистісного спрямування, отримані за допомогою коефіцієнту кореляції Спірмена

Особистісне спрямування	Коефіцієнт кореляції Спірмена (R)
	Загальна задоволеність працею
Соціальний тип	0,343**
Підприємливий тип	0,370**
Праксичні	0,431**
Гедонічні	0,359**
Альтруїстичні	0,489**
Пугністичні	-0,586**

З таблиці значимих кореляцій 3.2.7 видно, що між задоволеністю працею та соціальним (0,343 при $p \leq 0,01$), підприємливим (0,370 при $p \leq 0,01$), практичним (0,431 при $p \leq 0,01$), гедонічним (0,359 при $p \leq 0,01$), альтруїстичним (0,489 при $p \leq 0,01$) та пугністичним (-0,586 при $p \leq 0,01$) типами спрямованості особистості виявлено статистично значимі середні зв'язки, що говорить про те, що зі збільшенням задоволеності професійною діяльністю збільшуються і показники вираження даних спрямувань особистості.

Отже, проведений математичний аналіз показників задоволеності працею та спрямуваннями особистості у робітників сфери торгівлі дозволив виокремити наступні детермінанти задоволеності працею (рис.3.2.3)

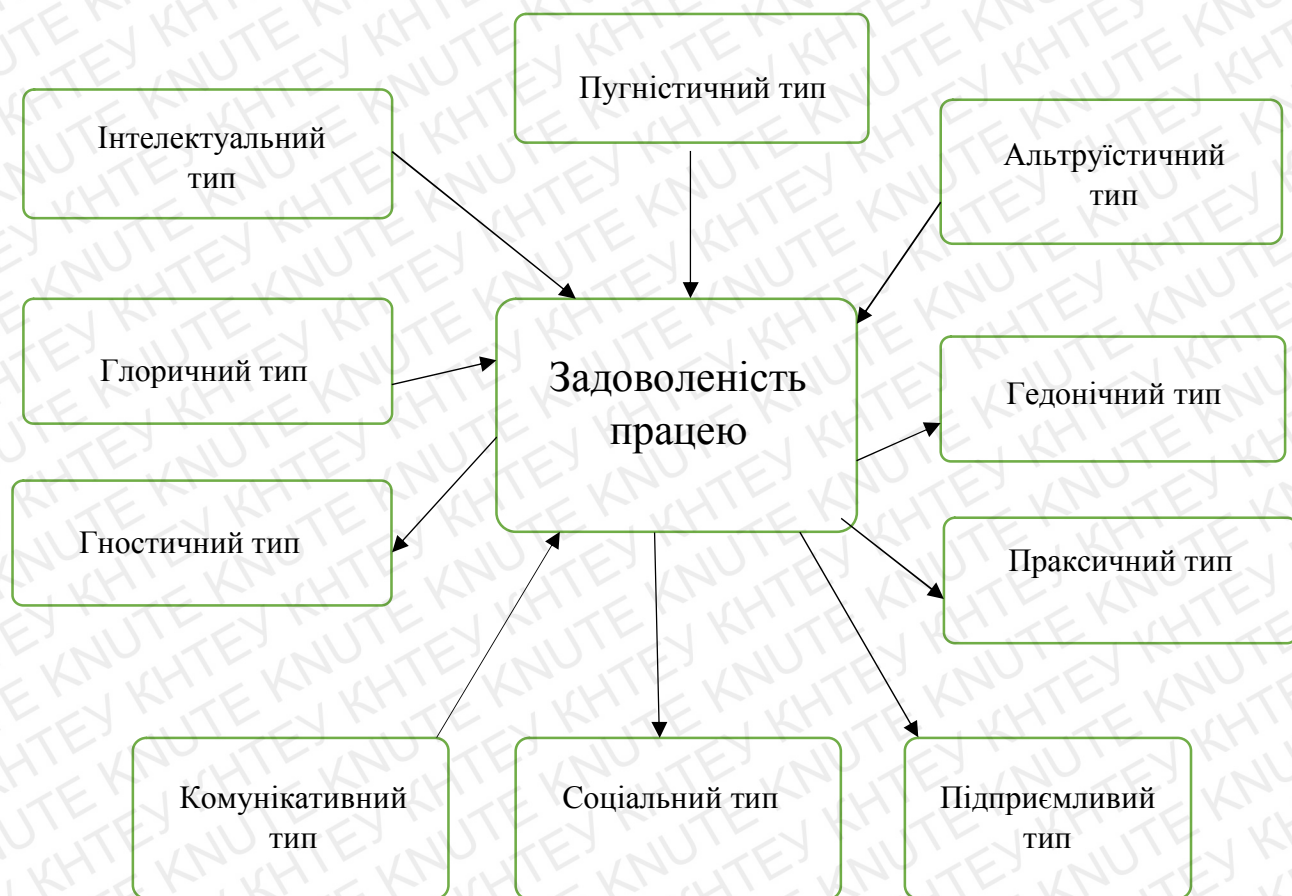


Рис. 3.2.3 Детермінанти задоволеності працею (за методикою Б.І. Додонова)

Значимі кореляції задоволеності працею та спрямованості особистості (за Б. Бассом), отримані за допомогою коефіцієнту Спірмена представлено у таблиці 3.2.8, кореляційна матриця представлена у додатку Г.

Таблиця 3.2.8

Значимі кореляції задоволеності праці з показниками направленості особистості, отримані за допомогою коефіцієнту кореляції Пірсона

Особистісне спрямування	Коефіцієнт кореляції Пірсона (R)
	Загальна задоволеність працею
Спрямування на справу	0,748**

Отже, представлений у таблиці 3.2.8 кореляційний зв'язок говорить про існування статистично значимого сильного зв'язку між задоволеністю працею та спрямованістю на справу (0,748 при $p \leq 0,01$). Отриманий зв'язок свідчить про збільшення задоволеності працею зі збільшенням показника спрямованості на справу.

Підсумовуючи результати проведеного аналізу з використанням методів математичної обробки даних, ми виокремили наступні детермінанти задоволеності працею у працівників сфери торгівлі:

- статистично сильними детермінантами задоволеності працею у працівників сфери торгівлі є індивідуально-психологічна особливість «довірливість», така властивість темпераменту як «пластичність» та така спрямованість особистості як «спрямованість на справу»;

- статистично середньої значимості детермінантами задоволеності працею у працівників сфери торгівлі є наступні індивідуально-психологічні особливості, а саме: «інтелект», «домінантність», «сміливість», «дипломатичність», «впевненість у собі», «товариськість», «стриманість», «висока нормативність поведінки», «розвинута уява», «високий самоконтроль»;

«розслабленість», особливості психологічної структури темпераменту, а саме такі її властивості як «активність», «пластичність», «емоційна стійкість», особливості особистісного спрямування за такими типами: «інтелектуальним», «глицеричним», «гностичним», «комунікативним», «соціальним», «підприємливим», «практичним», «гедонічним», «альтруїстичним», «пугністичним»;

- статистично слабкими детермінантами задоволеності працею у працівників сфери торгівлі також є така властивість темпераменту як «екстравертованість», а також такі особливості особистісного спрямування як «реалістичний тип», «конвенційний тип» (див. Додатки Г).

3.3 Практичні рекомендації щодо оптимізації соціально-професійного задоволення працівників торгівлі. Для оптимізації рівня задоволеності працею, у працівників торгівлі необхідно мати способи самореляції. Є декілька швидких та простих способів саморегуляції свого емоційного стану:

Перший — розслаблення мимічної мускулатури. Навчившись розслабляти лицьові м'язи, а також довільно і свідомо контролювати їх стан, можна навчитися управляти і відповідними емоціями. Чим раніше (за часом виникнення емоцій) включається свідомий контроль, тим більше ефективним він виявляється. Вправи для релаксації м'язів включають завдання на розслаблення тієї або іншої групи мимічних м'язів (лоба, очей, носа, щік, губ, підборіддя). Суть їх — в чергуванні напруги і розслаблення різних м'язів, щоб легко було запам'ятати відчуття розслаблення по контрасту з напругою. Після такого тренування можна легко по уявному наказу в потрібний момент розслабити всі м'язи.

Другий спосіб – вдосконалення дихання. Порушення дихання залежать від внутрішнього стану людини, а тому і довільне впорядковане дихання повинне надавати зворотну дію на цей стан. Навчившись впливати на своє дихання, можна придбати ще один спосіб емоційної саморегуляції.

Протягом декількох хвилин просто контролюйте своє дихання. Звернете увагу на те, що воно легке і вільне. Відчуєте, що вдихуване повітря холодніше,

ніж що видихається. Стежите лише за тим, щоб дихання було ритмічним. Саме ритмічне дихання заспокоює нерви, надає протистресову дію. Виконуйте повільний вдих, встигаючи при цьому злічити в середньому темпі від одного до шести. Потім — пауза. Тренуйте ритмічне дихання приблизно 2—3 хвилини. Тривалість окремих фаз дихання в даному випадку не так важлива — набагато важливіше правильний ритм. Цей простий спосіб ритмічного дихання ви можете у будь-який час пригадати і повторити.

Третій спосіб – використання прийомів уяви або візуалізації. Візуалізація — це створення внутрішніх образів в свідомості людини, тобто активізація уяви за допомогою слухових, зорових, смакових, нюхових, дотикових відчуттів, а також їх комбінацій. Візуалізація допомагає людині активізувати його емоційну пам'ять, відтворити ті відчуття, які він випробував колись. Відтворивши в свідомості образи зовнішнього світу, можна швидко відвернутися від напруженої ситуації, відновити емоційну рівновагу.

Якщо необхідно заспокоїтися, відпочити, необхідно представляти широкий, відкритий простір (морський горизонт, просторе небо, широка площа, обширний зал театру і т. д.). Для мобілізації організму на виконання відповідального завдання допомагають образи тісних, вузьких просторів з обмеженим горизонтом (вузька вулиця з високими будинками, ущелина, тісна кімната). Слід ужитися в картину, що представляється, відчутти її і зафіксувати в свідомості. Поступово виникне стан розслаблення і спокою або, навпаки, активності, змобілізованості [53 ст.189].

Можна виділити кілька можливостей для істотного покращення соціально-професійного задоволення своєю працею:

- Вибір професії і місця роботи відповідно до власних здібностей і схильностей.

Коли індивідуальні здібності і схильності знаходять умови для застосування, вони стають важливим джерелом задоволення, тоді і праця приносить людині радість. Зворотна ситуація породжує почуття постійного невдоволення. Професію і місце роботи можна вибирати за різними критеріями,

в тому числі і таким, як «зручність», міркування матеріальної і моральної вигоди. Цими критеріями не слід нехтувати. Але важливо, перш за все, прийняти до уваги критерії, відповідності особистим здібностям і схильностям. Задоволення, що отримується від праці, в якому реалізуються і розвиваються особисті здібності, дуже важливе для індивіда. Тому, вирішуючи питання про те, якій роботі віддати перевагу, потрібно серйозно подумати: чи варто жертвувати нею заради, скажімо, більшого заробітку? Нерідко місце роботи і навіть професія вибираються лише за зовнішніми критеріями, наприклад, виходячи з соціального престижу професії. Це часто призводить до особистих драм з тяжкими наслідками: студент витрачає даремно сили на отримання професії, для якої у нього немає відповідних даних.

Наприклад, висококонкурентними бувають рідкісні професії, в силу чого шанси на їх отримання досить малі. Зрозуміло, ряд професій обмежених з точки зору їх доступності, і нерідко бажаючі отримати такі професії зазнають невдачі. Звідси, однак, не випливає, що треба відкинути спроби знайти роботу до душі і вибирати лише те, що найбільш вигідно з точки зору зовнішніх критеріїв або мотивів. Абсолютно хибною є думка, що кожному підходить одна-єдина професія. Здібності і схильності людей можуть реалізуватися в багатьох професіях і на різних робочих місцях. Зрозуміло, доступність професії повинна прийматися до уваги, але в межах накладених нею обмежень можна знайти не одну професію і місце роботи, відповідні в тій чи іншій мірі схильностям і здібностям людини.

- Естетика робочого місця. Прагнення до красивого оформлення робочого місця природне для людини. Відсутність естетики робочого місця - ознака відчуженого ставлення до праці.

- Задоволеність добре виконаною роботою. Будь-яка робота, виконана абияк, абияк може породити у людини почуття власної незначущості, між тим коли робота з повною віддачою викликає сильне задоволення. Хороша праця вважається не тільки соціальною нормою, а й являється важливим джерелом задоволеності самого працівника. І це багато в чому залежить від людини. Тут є

ряд аспектів безпосередньо - свідомість суспільної корисності праці. Вона безпосередньо впливає на задоволеність працею і в той же час являє собою важливу умову сумлінної праці. А також високий професіоналізм. Він має на увазі наявність певних знань, досвіду, навичок, професійної етики, почуття відповідальності і гордості за добре виконану роботу.

- Активна участь у вирішенні проблем колективу, та підприємництва в цілому. Усвідомлення того, що ти є простим виконавцем, часто викликає незадоволеність роботою. В той час як безпосередня участь в організації і координації праці, в плануванні і контролі, дає можливість додати контролю за процесом, та додати впевненості.

- Взаємини з людьми. Кожен із співробітників в тій чи іншій мірі відповідальний за соціально-психологічний клімат в колективі.

- Делегування обов'язків, важливо вчасно включати інших в проблеми в професійній діяльності, щоб не нести весь тягар на собі.

Висновки до третього розділу

Визначено за емоційною спрямованістю у працівників торгівлі переважають комунікативні види емоційних переживань, а також романтичні види, гедонічні види, та практичні види емоційних переживань.

За методикою Кеттелла визначено що у працівників торгівлі переважає показник L - "довірливість - підозрливість" середній результат $7,6 \pm 1,63$ стени, що характеризує емоційне ставлення до оточуючих людей, в даній вибірці саме: підозрливість, обережність, настороженість по відношенню до людей, інтереси спрямовані на себе, як правило вони обережні у своїх вчинках.

За професійними типами переважає у досліджуваних високий бал для артистичного типу та підприємливого типу.

За особистісною спрямованістю, працівників торгівлі, переважає спрямованість на дію (діло) у 42% опитаних. Люди з такою спрямованістю орієнтуються на співпрацю з колективом, намагаються обґрунтовано довести свою точку зору, яку вважають корисною для виконання завдання.

За темпераментальними особливостями за шкалою «Ригідність-пластичність» по результатам підрахунку вийшло 12,45 балів, що свідчить про високий рівень ригідності, у респондентів, та за шкалою «Активність» по результатам підрахунку вийшло 12,45 балів що свідчить про високий рівень пасивності у респондентів.

Визначено ступінь задоволеності працею у досліджуваних показав: значний відсоток підприємців 40% відмітили високий ступінь задоволеності працею, у 50% підприємців переважає середній рівень задоволення працею.

Підсумовуючи результати проведеного аналізу з використанням методів математичної обробки даних, ми виокремили наступні детермінанти задоволеності працею у працівників сфери торгівлі:

- детермінантами задоволеності працею у працівників сфери торгівлі за індивідуально-психологічними особливостями, є: інтелект, домінантність, сміливість, дипломатичність, впевненість у собі, товариськість, стриманість, висока нормативність поведінки, довірливість, розвинута уява, високий самоконтроль, розслабленість;

- детермінантами задоволеності працею у працівників сфери торгівлі за особливостями психологічної структури темпераменту, є такі властивості як екстраверсія, активність, пластичність, емоційна стійкість;

- детермінантами задоволеності працею у працівників сфери торгівлі за особливостями особистісного спрямування є такі типи: реалістичним, інтелектуальним, конвенційним, глоричним, гностичним, комунікативним, соціальним, підприємливим, праксичним, гедонічним, альтруїстичним, пугністичним;

- детермінантом задоволеності працею у працівників сфери торгівлі за спрямованістю особистості є така , як спрямованість на справу.

Визначено практичні рекомендації для оптимізації рівня задоволеності працею, у працівників торгівлі, а саме необхідно мати: способи саморелаксації, та позитивне мислення.

ВИСНОВКИ

Результати теоретичного та емпіричного дослідження дають підстави стверджувати про реалізацію мети і завдань роботи та надають можливість сформулювати наступні висновки:

1. Аналіз наукової вітчизняної та зарубіжної літератури дав змогу визначити що, задоволеність працею - це здійснення та виконання очікувань людини соціальних, матеріальних та духовно-моральних результатів за створення своєї роботи; сукупний вплив на робітника компонентів трудової мотивації, включає із утриманням та умовами праці, величиною заробітку, громадське визнання досягнутого, змогу самовираження і самоствердження особистості - чинників, визначальних, зрештою прагнення корисності діяльності, прояв творчої ініціативи, готовність до партнерського співробітництва.

З'ясовано що задоволеність працею залежна від різних факторів, які припускають оціночне ставлення працівників до їх праці і суттєво впливають на таку оцінку. Отже до чинників, що формують задоволеність працею можна виділити наступні: об'єктивні характеристики трудової діяльності (зміст та умови роботи); суб'єктивні особливості особистості а саме: сприйняття і переживання, рівень домагання працівника, реалізація власного потенціалу (спрямованості), його дисципліна; освіта та кваліфікація робітникаа, досвід та стаж трудової діяльності; фази трудового циклу, у процесі досягнення конкретного результату роботи можуть бути виділені три етапи - початковий, середній і кінцевий.

2. Розроблено та обґрунтовано психодіагностичний інструментарій дослідження психологічних детермінант соціально-професійного задоволення працівників торгівлі.

Перший етап був присвячений аналізу наукової вітчизняної та зарубіжної літератури з метою вивчення ступеню розробленості проблеми соціально-професійної задоволеності працівників торгівлі.

Другий етап полягав у підборі психодіагностичних методик і пошуці відповідної вибірки та проведенні опитування.

Третій етап включав у себе кількісну і якісну обробку та інтерпретацію отриманих результатів на основі проведених методик за допомогою методів математичної статистики (програми SPSS): критерій розподілу даних Колмогорова – Смірнова, коефіцієнт кореляції Пірсона, коефіцієнт кореляції Спірмена.

3. З'ясовано що у більшості працівників торгівлі переважають комунікативні види переживань. За професійними типами переважає у досліджуваних високий бал для артистичного типу та підприємливого типу. За особистісною спрямованістю, працівників торгівлі, переважає спрямованість на дію (діло) у 42% опитаних.

За темпераментальними особливостями за шкалою «Ригідність-пластичність» по результатам підрахунку вийшло 12,45 балів, що свідчить про високий рівень ригідності, у респондентів, та за шкалою «Активність» по результатам підрахунку вийшло 12,45 балів що свідчить про високий рівень пасивності у респондентів.

Визначено 40% працівників торгівлі відмітили високий ступінь задоволеності працею, у 50% досліджуваних переважає середній рівень задоволення працею.

Аналіз кореляційних зв'язків дав змогу виявити детермінанти задоволеності працею у працівників сфери торгівлі а саме: індивідуально-психологічна особливість «довірливість», така властивість темпераменту як «пластичність» та «спрямованість на справу» суттєво впливають на задоволення працею.

4. Визначено що праця виконана з повною віддачею викликає сильне задоволення. Хороша праця вважається не тільки соціальною нормою, а й являється важливим джерелом задоволеності самого працівника. І це багато в чому залежить від людини. Тут є ряд аспектів безпосередньо - усвідомлення суспільної корисності праці. Вона безпосередньо впливає на задоволеність

працею і в той же час являє собою важливу умову сумлінної праці. А також високий професіоналізм, наявність певних знань, досвіду, навичок, професійної етики, почуття відповідальності і гордості за добре виконану роботу сприяють задоволеності працею. Активна участь у вирішенні проблем колективу, та підприємництва в цілому. Визначено практичні рекомендації для оптимізації рівня задоволеності працею, у працівників торгівлі, а саме необхідно мати: способи саморегуляції, позитивне мислення.

Перспектива розвитку дослідження полягає в розробці психологічних програм покращення рівня задоволеності працею, в розробці програм попередження професійної деформації та оптимізації заємодії з клієнтами.

Список використаної літератури

1. Агеев А.І. Підприємництво: проблеми власності торгівельної культури. М.: Наука, 2001.
2. Акмеология. Підручник під ред. А.А. Деркача. - М.: РАГС, 2003. -783с.
3. Альохіна О. Виховання лідерства: хто прийме повноваження // Довідник з управління персоналом. - 2006.- С.80-87.
4. Алешникова В. Сучасні тенденції розвитку управлінського консультування// Економічний журнал. - 1997.- С. 66-74.
5. Алліуллов Р.Р. Механізм соціального управління (методологічний аспект)// Соціально-гуманітарні знання. - 2003.- С.126-139.
6. Алтухов В. Мотивація: «для себе» або «для роботодавця»? // Мотивація і оплата праці. - 2007. 148с.
7. Альков І., Богданов М. Всі ідеї - в справу // Довідник з управління персоналом. - 2006.- С. 71-74.
8. Акмеология, психологія розвитку. –Уч. посібник по ред. А.А.Бодалева,Л.Г. Бандурка А.М., Бочарова С.П.,Землинская Є.В. Психологія управління. – Харків: ТОВ «Фортуна – прес», 1998. – 464 з.
9. Ананьев Б.Г. Психологія та проблеми людинознавства. Обрані психологічні праці. Москва – Воронеж, 1996. – 384 с.
10. Асмолов О.Г.Историко-эволюционная парадигма конструирования разнообразия миров: деятельность как существования. - Вопросы психологии, 2008.
11. Асмолов А. Г. Психология личности. — М., 1990 – С. 71-74.
12. Бандурка А.М., Бочарова С.П.,Землинская Є.В. Психологія управління. – Харків: ТОВ «Фортуна – прес», 1998. – 464 з.
13. Батаршев А.В. Психодиагностика здатність до спілкуванню, чи як визначити організаторські і комунікативні якості особистості. – М.:Гуманит. Вид. центрВЛАДОС, 2001. – 176 з.
14. Богачев В.Ф., Кабаків В.С.,Ходачек А. Стратегія малого підприємництва. – СПб, 1995

15. Белова Е. В. Особистісні особливості успішних підприємців малого та середнього бізнесу: автореф. дис. ... Канд. психол. наук. СПб., 2012. 33ст.
16. Бессокирная, Г.П. Вдоволення роботою напредприятти і задоволеність життям / Г.П.Бессокирная, О.Л.Темницкий // Соціологічне журнал. - 1999. - С.186-191.
17. Брагіна,Л.А. Торговельне справа: економіка і організація /Л.А.Брагиной, Т.П. Данько. - М.:Инфра - М, 1997. - 213 с.
18. Богачев В.Ф., Кабаків В.С.,Ходачек А. Стратегія малого підприємництва. – СПб, 1995.
19. Брушлинский А.В. Діяльність суб'єкта і психічна діяльність// Діяльність: теорії, методології, проблеми. – М., 1990 - 264с.
20. Варфоломеева О.В. Основи психології діяльності: Навчальний посібник. – Сімферополь: Таврія, 1999. – 180 с.
21. Вудкок М., Френсіс Д. Раскрепощенний менеджер. – М.: Річ, 1990. – 270 с.
22. ВиготськийЛ.С. Зібрання творів: в шести т.Т.3. Проблеми розвитку психіки. – М.: Педагогіка, 1983.
23. Глущенко Є.В. Основи підприємництва:Учеб.пособие. М.: Вісник, 2007. – 268с
24. Додонов Б.И. Эмоция как ценность. – М., Политиздат, 1978. – 272 с.
25. Дружилов С.А. Нравственные аспекты успеха человека в обществе / С.А. Дружилов // Ценности и смыслы. – 2009. – № 1. – С. 90–102..
26. Дружилов С.А. Обобщенный (интегральный) подход к обеспечению установления профессионализма человека / С.А. Дружилов // Психологические исследования. – 2012.– С. 21
27. Дружилов, С.А. Профессионалы и профессионализм в новой реальности: психологические механизмы и проблемы формирования / С.А. Дружилов // Сибирь. Философия. Образование: Альманах. – Новокузнецк: ИПК, 2001 – Вып. 5. – С. 45-56.
28. Дружинін В.М. Психологія підприємництва. СПб.: 2002. – 20 с.

29. Друкер П.Ф. Управління, націлене на результати: Пер. з англ. – М.: Технологічна школа бізнесу, 1992. – 349 з.
30. Еникеев М.И. Психологічний енциклопедический словник. – М.: ТК Велби, Вид-во Проспекта, 2007. – 560 с.
31. Журавльов О.Л., Позняків В.П. Ділова активність підприємців: методи оцінки й впливу. – М.: Інститут психології РАН, 1995. – 58 с.
32. Задорожнюк І.Е. Інноваційний підприємництво // Соціологічні дослідження. 1991- 135с.
33. Замфир, До. Вдоволення працею / До.Замфир. - М., 1983. - 141 с.
34. Зеер Э.Ф. Психология профессий / Э.Ф. Зеер // 2-е изд. – М.: Академический Проект – Екатеринбург: Деловая книга. – 2003. – 336 с.
35. Зінченка В.П., Мещерякова Б.Г. Психологічний словник. М.: Педагогіка – Пресс, 1996. – 440 с.
36. Кіссель А. А. Ціннісно — нормативний аспект відношення до праці//Соціологічне дослідження.-1984.- 47-55.
37. Корольчук, М. С. Психодіагностика: навч. посіб. [для студентів вищих навчальних закладів] / М.С. Корольчук, В.І. Осьодло; за заг. ред. М.С. Корольчука. – К. : Ельга, Ніка-Центр, 2004. – 307
38. Корольчук, М. С. Теорія і практика професійного відбору /М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк. – К. : Ніка-Центр, 2006. – 406 с.
39. Котлер Ф. Основи маркетингу: пер.– 2-ге Європ. Вид. – М., 2000. – 344 с.
40. Кричевський Р.Л. Якщо ви і керівник. – М.: Річ, 1996. – 384 с.
41. Крупанин А.А. Основи підприємництва. – СПб.: СПб.ГІЭА, 2002. – 230 с.
42. Кузьмичов А.Д., Шапкин І.Н. Вітчизняне підприємництво: Нариси історії. М., 1999.
43. Кураков Л. П. Основи економічної теорії: Навчальний посібник. 2-ге вид. – Чебоксар: Вид-во Чуваш. ун-ту, 2001. – 600 с.
44. Лапуста М.Г., Скамай Л.Г. Основи підприємництва: Учеб. пособие. М.: Финстатинформ, 1999.

45. Лапуста М.Г., Поршнева О.Г., Старостин Ю.Л., Скамай Л.Г. Підприємництво: Учебник/Под. Ред. М.Г. Лапуста. – 2-ге вид., испр. і доп. – М.: ИНФРА – М, 2002. – 520 с. – (Серія «Вища ж освіта»).
46. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность. — М., 1975.
47. Ломов Б.Ф. Методологічні і теоретичних проблем психології. – М.: Наука, 1984. – 444 с.
48. Магун В.С. О взаимосвязях между значимостью различных потребностей личности и их удовлетворенностью-1978.-86-94 с.
49. Малишев, К.Б. Психологія управління /К.Б. Малишев. - М., 2000. - 424 с.
50. Моторіна В.Г., Кирилецька Г.М. Особистісно орієнтований підхід до навчання / В.Г. Моторіна, Г.М. Кирилецька // Нова педагогічна думка. - 2007. - №3. - С.113-116.
51. Михайлова Л.І. Управління персоналом. Навчальний посібник. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 248 с.
52. Мурашко М.І. Менеджмент персоналу: Навч. посіб. – К.: Т-во «Знання», КОО, 2008. – 435 с.
53. Національна доктрина розвитку освіти України у ХХІ столітті. -К., 2001. -35-37 С.
54. Наследов А.Д. - Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных
55. Омаров Е. З. Особливості особистісної зрілості успішних і неуспішних підприємців: автореф. дис. ... Канд. психол. наук. Тюмень, 2011.
56. Основи бізнесу: Навчальний посібник. / За редакцією проф. Ф.Ф. Бутинця, К.В. Романчук. — 2-е вид., доп. і перероб. — Житомир: ПП «Рута», 2004. — 364 с.
57. Одегов Ю.Г., Журавлев Г.В. Управление персоналом: Учебник для вузов. – М.: Финстатинформ, 1997. – 878 с.
58. Основы управления персоналом / Под ред. Б.М. Генкина. – М.: Дело, 1996. – 378 с.

59. Осовська Г.В., Крушельницька О.В. Управління трудовими ресурсами: Навч. посібник. – К.: Кондор, 2003. – 224 с.
60. Патрушев, В.Д. Вдоволення працею: зміна її ступеня з 1986 по 1995 роки / В.Д.Патрушев // Повсякденна життєдіяльність і трудове поведінка працездатного населення / підред.В.Д.Патрушева. М.: Вид-во Інституту соціології РАН, 1999. -С.31-41.
61. Петровский А. В. Личность. Деятельность. Коллектив. — М., 1982.
62. Подмазін СІ. Особистісно орієнтована освіта як особливий вид діяльності / СІ. Подмазін // Сучасні шкільні технології. - К. : Ред. загальнопед. газет., 2004.
63. Практикум по психології менеджменту та фахової діяльності / підред. Г.С. Никифорова, М.А.Дмитриевой. - СПб.: Пітер, 2004. - 124 з.
64. Психологія та робота / підред.Д.Я. Шульца,С.Э. Шульца. - 8 - е вид. - СПб.: Пітер, 2003. - 560 з.
65. Петюх В.М., Базилюк Б.Г., Герасименко О.О. Управління персоналом: Навч.-метод. посіб. для самот. вивч. дисц. – К.: КНЕУ, 2007. – 320 с.
66. Рофе А.И. Организация и нормирование труда: Учебник для вузов. – М.: Изд-во «МИК», 2003. – 368 с.
67. Савельева В.С., Єськов О.Л. Управління персоналом: Навчальний посібник. – К.: ВД «Професіонал», 2005. – 336 с.
68. Савченко В.А. Управління розвитком персоналу: Навч. посібник. – К.: КНЕУ, 2002. – 351 с.
69. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Менеджмент персонала. – Ростов н/Д: Изд-во «Феникс», 1997. – 480 с.
70. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология управления: Учебное пособие. Ростов н/Д: Изд-во «Феникс», 1997. – 512 с.
71. Слинков В.Н. Персонал и его менеджмент: Практические рекомендации. – К.: КНТ, 2007. – 476 с.
72. Спивак В.А. Организационное поведение и управление персоналом. – СПб: Питер, 2000. – 416 с.

73. Старобинский Э.Е. Как управлять персоналом. / Изд. 4-е, перераб. и доп.- М.: Бизнес-школа; Интел-Синтез, 1998. – 368 с.
74. Старобинский, Е.Е. Як керувати персоналом /Э.Е.Старобинский. - М.:Интел-синтез, 1995. - 143 с.
75. Сердюк О.П. Методологічні засади моделювання особистісно-орієнтованої діяльності у вищій школі України / О. П. Сердюк // Вища освіта України. - 2005. - №1. - С 60-65.
76. Соломанидина Т.О., Соломанидин В.Г. Мотивация трудовой деятельности персонала.- М.:Журнал «Управление персоналом», 2005. – 17с.
77. Сухомлинский В.А. О воспитании / - М., 1973.-Т. 4.-С 477.
78. Харвест. С. Ю. Головин. Словарь практического психолога. — М.: АСТ, 1998.-235с.
79. Подгородниченко Н. Исследование удовлетворенности сотрудников // Справочник по управлению персоналом. М., 2007. № 9. С. 50-59.
80. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. - Самара: Изд. дом "БАХРАХ-М", 2005.
81. Родина О.Н. О понятии «успешность трудовой деятельности» / Родина О.Н. // Вестник МГУ, серия Психология, 1996, № 3, С. 60-65.
82. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога: Учеб. Пособие / Е.И. Рогов // В 2 кн. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Гума-нит. изд. центр ВЛАДОС, 1999. — Кн. 1: Система работы психолога с детьми разного возраста. — 384с
83. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии – СПб.: Питер Ком, 1999. – 720 с. (Серия «Мастера психологии»). – www.webbl.ru.
84. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность / Хекхаузен Х.- М.: Педагогика, 1986.- г. 1,2.- 800 с.
85. Тертель А.Л. Психология: Курс лекций. Учебное пособие. – М.: Проспект, 2006. – 248 с.

86. Узнадзе Д.Н. Общая психология / Пер. с грузинского Е.Ш.Чомахидзе; Под ред. И. В. Имедадзе. — М.: Смысл; СПб.: Питер, 2004. — 413 с. — (Серия «Живая классика»).
87. Управление человеческими ресурсами / Под ред. М.Пула, М.Уорнера. — СПб.: Питер, 2002. — 1200 с. (Серия «Бизнес-класс»)
88. Шермерорн Дж. Организационное поведение / Шермерорн Дж., Хант Дж., Осборн Р. Питер, 2006.
89. Шкала оцінки якості життя [Електронний ресурс] — Режим доступу: <https://studfiles.net/preview/5247814/>
90. Ядов В.А., Киссель А.А. Удовлетворенность работой: Анализ эмпирических обобщений и попытка их теоретического истолкования // Социологические исследования, 1974. — 367 с.