

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ДЕТЕРМІНАНТИ УСПІШНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ КОМЕРЦІЙНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL DETERMINANTS OF SUCCESSFUL PERFORMANCE OF COMMERCIAL ORGANIZATION EMPLOYEES

У статті представлено результати теоретичного аналізу та емпіричного дослідження соціально-психологічних детермінант успішної діяльності працівників комерційних організацій. Їх розуміння сприяє підвищенню продуктивності та результативності працівників, дозволяє організаціям розробляти стратегії для підтримки конкурентоспроможності. Взаємини в колективі, лідерство, мотивація та комунікація суттєво впливають на психологічний клімат організації. Дослідження цих чинників дозволяє виявити способи поліпшення робочого середовища, що у свою чергу сприяє підвищенню задоволеності роботою та зменшенню рівня стресу серед працівників; допомагає розробляти стратегії для зменшення плинності кадрів, збереження талановитих співробітників та зниження витрат на їх заміну та навчання.

Метою статті є аналіз соціально-психологічних детермінант успішної діяльності працівників комерційних організацій.

У статті детально розглянуто соціально-психологічні детермінанти успішної діяльності працівників комерційних організацій в контексті сучасних соціально-економічних змін. Дослідження містить аналіз впливу мотивації, комунікації, лідерства, професійного розвитку, умов праці, визнання та балансу між роботою і особистим життям на продуктивність працівників. Результати дослідження свідчать про те, що створення сприятливого соціально-психологічного клімату в організації підвищує ефективність і успішність діяльності працівників комерційних організацій. Виявлено, що успішні працівники мають більш розвинене мислення, емоційну стабільність, усвідомленість, принциповість, підозрливість та внутрішню напруженість, що сприяє їхній професійній успішності. Також успішні працівники демонструють тактовність, дипломатичність, стриманість і схильність до критичного мислення. Менш успішні працівники частіше відчувають провину та стурбованість, що негативно впливає на їхню продуктивність.

Ключові слова: соціально-психологічні детермінанти, комерційні організації, продуктивність, мотивація, комунікація, психологічний клімат, професійний розвиток.

The article presents the results of theoretical analysis and empirical research on the social and psychological determinants of successful activity among employees of commercial organizations. Understanding these determinants contributes to increased productivity and efficiency, allowing organizations to develop strategies for maintaining competitiveness. Relationships within the team, leadership, motivation, and communication significantly influence the psychological climate of the organization. Studying these factors allows identifying ways to improve the work environment, which in turn enhances job satisfaction and reduces stress levels among employees; it also helps in developing strategies to reduce employee turnover, retain talented staff, and reduce costs associated with their replacement and training.

The purpose of the article is to analyze the social and psychological determinants of successful activity among employees of commercial organizations.

The article thoroughly examines the social and psychological determinants of successful activity among employees of commercial organizations in the context of contemporary socio-economic changes. The research includes an analysis of the impact of motivation, communication, leadership, professional development, working conditions, recognition, and work-life balance on employee productivity. The results of the study indicate that creating a favorable social and psychological climate within the organization enhances the efficiency and success of employees in commercial organizations. It was found that successful employees possess more developed thinking, emotional stability, awareness, principled behavior, suspiciousness, and inner tension, which contribute to their professional success. Successful employees also demonstrate tactfulness, diplomacy, restraint, and a tendency toward critical thinking. Less successful employees more frequently experience guilt and anxiety, which negatively affects their productivity.

Key words: social and psychological determinants, commercial organizations, productivity, motivation, communication, psychological climate, professional development.

УДК 159.923.33

DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2024.62.34>

Беляєва Н.Є.

доцент кафедри психології і соціології Харківський національний університет імені Семена Кузнеця

Ляшенко Б.Ю.

викладач кафедри психології і соціології Харківський національний університет імені Семена Кузнеця;
здобувач третього (доктор філософії) рівня вищої освіти ОПП «Психологія» кафедри педагогіки та психології управління соціальними системами імені академіка І.А. Зязюна Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут»

Актуальність проблеми дослідження.

В сучасній підприємницькій діяльності, де конкуренція стає жорсткішою, успіх комерційних організацій значною мірою залежить від ефективності працівників. Розуміння соціально-пси-

хологічних чинників, які сприяють підвищенню продуктивності та результативності працівників, дозволяє організаціям розробляти стратегії для підвищення конкурентоспроможності. Взаємини в колективі, лідерство, мотивація та

комунікація, суттєво впливають на робочий клімат організації. Дослідження цих чинників дозволяє виявити способи поліпшення робочого середовища, що, у свою чергу, сприяє підвищенню задоволеності роботою та зменшенню рівня стресу серед працівників. Розуміння соціально-психологічних чинників, що впливають на задоволеність роботою та відданість працівників організації, допомагає розробляти стратегії для зменшення плинності кадрів, зберегти талановитих співробітників та знизити витрати на їх заміну та навчання. Також дозволяє зрозуміти, як працівники реагують на зміни та які методи управління є найбільш ефективними для підтримки стабільної роботи організації в кризових умовах [1; 8].

Таким чином, актуальність дослідження соціально-психологічних детермінант успішної діяльності працівників комерційних організацій обумовлена необхідністю підвищення ефективності роботи, покращення психологічного клімату, підвищення мотивації та залученості, зменшення плинності кадрів, ефективного управління змінами та покращення комунікацій. Результати такого дослідження можуть бути використані для розробки практичних рекомендацій щодо підвищення продуктивності та задоволеності працівників, що в кінцевому результаті сприятиме успіху комерційних організацій.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Продуктивність праці є ключовим показником ефективності трудової діяльності, який вимірюється співвідношенням обсягу виробленої продукції (або наданих послуг) до витрат праці. Трудомісткість визначає ступінь інтенсивності праці в процесі виробництва, характеризує витрати фізичних та нервових зусиль, необхідних для виконання робочих завдань. Якість праці охоплює сукупність характеристик трудової діяльності, що визначаються здатністю та бажанням працівника (або колективу) виконувати конкретні завдання відповідно до встановлених вимог. Важливо відзначити, що зростання показників ефективності праці не лише сприяє розвитку організації, але й відповідає принципам мінімізації витрат виробництва, що, в свою чергу, є основним критерієм ефективності управління на всіх рівнях [5].

У працях Т. Титаренко, А. Брушлінського, С. Максименка, В. Моляко та інших здійснено аналіз людини як суб'єкта професійної діяльності. Професійно важливі якості персоналу організації досліджуються в роботах Л. Карамушки та В. Шепеля. Деякі проблеми формування особистості в процесі професійної діяльності розглядаються в дослідженнях В. Гордієнко, Н. Алюшиної, Т. Малкової, О. Винославської, М. Кутаса, Г. Ложкіної, В. Сідака, Л. Мітіної, О. Сафіна, Л. Мороз, І. Сингаєвської, В. Семиченко, О. Бондарчука, В. Шимка та інших вчених. Формування особистості в процесі

професійної діяльності є багатограним процесом, що включає розвиток професійної ідентичності, набуття нових знань і навичок, управління стресом і вигоранням, ефективну комунікацію та конфлікт-менеджмент, а також підтримання мотивації та задоволеності роботою. Успішне вирішення цих проблем сприяє професійному зростанню та самореалізації працівника [4; 7; 8].

Психологічні особливості діяльності комерційних організацій досліджувалися на основі аналізу підходів до вивчення сутності організацій та їх функцій, а також специфіки різних видів організацій, представлених у роботах зарубіжних (М. Альберт, О. Віханський, Дж. Л. Гібсон, К. Девіс, Л. Джуелл, Д. Х. Доннеллі, Д. Іванцевич, Дж. Ньюстром, Е. Кірхлер, К. Майер-Песті, М. Мескон, В. Мольт, Б. Рюттінгер, А. Свенцицький, Р. Холл, Ф. Хедоурі, Е. Хофман та ін.) та вітчизняних (В. Галаган, Я. Раєвська, Я. Гончаренко, О. Ковальчук, М. Кононець, О. Когут, М. Корольчук, В. Корольчук, О. Лозовський, Д. Самойленко, Н. Лебедева, О. Щіпановська та ін.) дослідників. Психологічні особливості діяльності комерційних організацій включають мотивацію, організаційну культуру, комунікацію, психологічний клімат, професійний розвиток і баланс між роботою та особистим життям. Врахування цих аспектів дозволяє створити сприятливі умови для підвищення ефективності та продуктивності працівників, підвищити задоволеність роботою та знизити рівень стресу [2; 3; 6].

Метою статті є аналіз соціально-психологічних детермінант успішної діяльності працівників комерційних організацій.

Виклад основного матеріалу дослідження. Успішна діяльність працівників комерційних організацій залежить від багатьох чинників, включаючи мотивацію, комунікацію, лідерство, професійний розвиток, умови праці, визнання та баланс між роботою і особистим життям. Розуміння та врахування цих чинників дозволяє створити ефективну систему управління персоналом, що сприяє підвищенню продуктивності та досягненню стратегічних цілей організації.

Соціально-психологічні детермінанти, такі як внутрішня та зовнішня мотивація, ефективна комунікація, підтримка з боку керівництва, задоволеність робочими умовами та можливості для професійного розвитку, суттєво впливають на успішність діяльності працівників комерційних організацій. Зокрема, працівники, які відчувають високий рівень підтримки з боку керівництва та колег, мають можливості для кар'єрного зростання і професійного розвитку, а також працюють у сприятливому робочому середовищі, демонструють вищу продуктивність, задоволеність роботою та меншу схильність до професійного вигорання.

У дослідженні брали участь працівники компанії «BookChef» (м. Харків), яка займається видавництвом художньої літератури зарубіжних та вітчизняних письменників, кількістю 74 особи, віком від 25 до 45 років.

Відповідно до мети і завдань, дослідження включало два основні етапи: 1. На основі проведеної експертної оцінки успішності діяльності працівників комерційних організацій, всі досліджувані були розділені на дві групи. До першої групи увійшли успішні і високо успішні працівники, до другої – середньо- і низькі успішні працівники. 2. Проведена психодіагностика соціальних і психологічних чинників, які, на нашу думку, впливають на успішність виконання діяльності працівниками комерційних організацій.

Для вирішення поставлених завдань використовувалися такі психодіагностичні методики: «Анкета для експертної оцінки успішності діяльності працівників організації»; «Експрес-методика» для вивчення соціально-психологічного клімату групи, яка дозволяє виявити емоційний, поведінковий і когнітивний компоненти взаємин у колективі; «Методика багатофакторного дослідження особистості» Р. Кеттелла. Для статистичної обробки результатів використовувалися ϕ -критерії Фішера і t -критерій Стьюдента.

За результатами експертної оцінки, всі досліджувані були розділеними на дві групи – до 1-ої групи (31 особа) увійшли успішні та високо успішні працівники організації, до 2-ої (43 особи) – середньо та низько успішні працівники. Результати дослідження оцінки соціально-психологічного клімату в організації представлені в таблиці 1.

Таблиця 1

Показники оцінки соціально-психологічного клімату групи працівниками комерційної організації (у %)

Компоненти	Оцінка	1 група	2 група	ϕ	p-рівень
Емоційний	Позитивна	54,3	33,8	1,62	<0,05
	Суперечлива	28,5	49,4	1,65	<0,05
	Негативна	17,2	16,8	0,03	>0,05
Поведінковий	Позитивна	31,7	27,5	0,33	>0,05
	Суперечлива	55,9	46,2	0,77	>0,05
	Негативна	12,4	26,3	1,09	>0,05
Когнітивний	Позитивна	45,2	25,8	1,57	<0,05
	Суперечлива	32,1	54,5	1,76	<0,05
	Негативна	22,7	19,7	0,24	>0,05

Отримані результати вказують на те, що досліджувані 1-ої групи більш позитивно оці-

нюють емоційний і когнітивний компоненти соціально-психологічного клімату, що склався в організації та її підрозділах. У досліджуваних 2-ої групи оцінки всіх компонентів соціально-психологічного клімату носять суперечливий характер. Тобто, можна сказати, що успішніші в діяльності працівники комерційної організації, оцінюють відносини, що склалися в колективі, більш позитивно, ніж менш успішні працівники. Психологічний клімат на емоційному рівні відображає взаємини, що склалися в колективі, характер ділової співпраці, ставлення до значущих явищ життя. Складається психологічний клімат завдяки груповому емоційному стану, який існує відносно невеликої проміжки часу і створюється ситуативними емоційними станами групи.

Велике значення для формування сприятливого соціально-психологічного клімату має те, наскільки робота для людини є цікавою, різноманітною, творчою, відповідає її професійному рівню, дозволяє реалізувати особистий потенціал, професійно зростати тощо. Привабливість роботи підвищують задоволеність умовами праці, оплатою, системою матеріального і морального стимулювання, соціальним забезпеченням, розподілом відпусток, режимом роботи, інформаційним забезпеченням, перспективами кар'єрного зростання, можливістю підвищити рівень професіоналізму, рівнем компетентності колег, характером ділових і особистих взаємин в колективі тощо. Задоволеність роботою залежить від того, наскільки її умови відповідають очікуванням суб'єкта і дозволяють реалізувати його інтереси, задовольнити потреби [9].

Таким чином, можна стверджувати, що сприятливий соціально-психологічний клімат в організації або суб'єктивне оцінювання його як позитивного, підвищує успішність діяльності працівників комерційних організацій.

Для дослідження особистісних особливостей працівників комерційної організації використовувалася «Методика багатофакторного дослідження особистості» Р. Кеттелла. Отримані результати представлені в таблиці 2.

Аналіз отриманих результатів здійснювався за блоками факторів. Перший блок – інтелектуальний, в нього входять фактори В, М, Q₁. За фактором В (високий рівень розвитку мислення – низький рівень розвитку мислення) показники значущо вищі у досліджуваних 1-ої групи (успішніші в діяльності працівники комерційної організації) в порівнянні з досліджуваними 2-ої групи (менш успішні в діяльності працівники). Відмінності між показниками значущі на $p \leq 0,05$ рівні за t -критерієм Стьюдента. Результати дослідження свідчать про те, що рівень розвитку мислення є важливою детермінантою успішності працівників комерційних організацій. Успішні працівники мають

Таблиця 2
Показники особистісних факторів
у працівників комерційної організації
(у стенах)

Фактори	1 група	2 група	t	p-рівень
A	5,4	6,9	1,71	>0,05
B	6,1	3,8	2,12	<0,05
C	7,9	5,4	2,25	<0,05
E	7,3	6,1	1,55	>0,05
F	5,4	7,5	2,09	<0,05
G	7,6	4,8	2,41	<0,05
H	6,4	8,2	1,87	>0,05
I	4,8	6,2	1,65	>0,05
L	7,6	3,7	2,24	<0,05
M	4,8	6,5	1,91	>0,05
N	4,4	3,1	1,22	>0,05
O	3,3	6,9	1,42	<0,05
Q1	5,1	6,9	1,77	>0,05
Q2	4,4	3,6	1,12	>0,05
Q3	7,9	6,1	1,78	>0,05
Q4	6,5	4,3	2,13	<0,05

більш розвинене мислення, що дозволяє їм краще виконувати свої професійні обов'язки. Ці результати можуть бути використані для розробки програм розвитку когнітивних навичок з метою підвищення загальної продуктивності та ефективності працівників.

За факторами M, Q₁ значущих відмінностей між показниками досліджених груп виявлено не було.

Таким чином, успішніші працівники мають високий рівень розвитку абстрактно-логічного мислення, здатність до навчання, добре сприймають і засвоюють нову інформацію, толерантні до неясної та суперечливої інформації, що сприяє їхній професійній адаптації і ефективній професіоналізації в комерційній системі.

Другий блок – емоційно-вольовий – фактори: C, G, I, O, Q₃, Q₄. За фактором C (емоційна стабільність – нестабільність) показники значущо вищі у досліджуваних 1-ої групи, в порівнянні з показниками досліджуваних 2-ої групи (p ≤ 0,05). Це вказує на те, що емоційна врівноваженість є важливою детермінантою професійної успішності працівників комерційних організацій. Керівникам варто звернути увагу на розвиток емоційної стабільності персоналу для підвищення загальної продуктивності та ефективності.

За фактором G (усвідомленість – безпринципність) так само показники значущо вищі у досліджуваних 1-ої групи (p ≤ 0,05). Це вказує на те, що усвідомленість є важливою детермінантою професійної успішності працівників

комерційних організацій. Варто звернути увагу на розвиток принципності серед працівників.

За фактором O (схильність до почуття провини–впевненість в собі) виявлено значущі відмінності між показниками досліджуваних 1-ої та 2-ої груп (p ≤ 0,05). У досліджуваних 2-ої групи показники значущо вищі, що свідчить про те, що менш успішні працівники частіше відчувають провини. Це може негативно впливати на їхню впевненість в собі та продуктивність професійної діяльності. Схильність до почуття провини призводить до зниження самооцінки, нерішучості та страху зробити помилку, що знижує їхню професійну продуктивність та ефективність.

За фактором Q₄ (внутрішня напруженість – розслабленість) виявлено значущі відмінності між показниками досліджуваних 1-ої та 2-ої груп (p ≤ 0,05). Показники вищі у досліджуваних 1-ої групи. Це свідчить про те, що успішні працівники часто відчувають внутрішню напруженість, яка може бути пов'язана з високими вимогами до себе, прагненням досягти високих результатів та зосередженістю на роботі. Внутрішня напруженість може сприяти підвищенню продуктивності та ефективності, оскільки працівники, які відчувають такий стан, часто більш організовані, відповідальні та мотивовані досягати своїх цілей. Однак, важливо враховувати ризики, пов'язані з постійним стресом, і впроваджувати стратегії для підтримання балансу між напруженістю та розслабленістю. Керівникам організації варто звернути увагу на необхідність впровадження програм управління стресом та підтримки ментального здоров'я працівників для збереження високої продуктивності та запобігання вигоранню.

За факторами I, Q₃ значущих відмінностей виявлено не було.

Таким чином, успішні працівники комерційних організацій мають емоційну стійкість, усвідомленість, принципність, а також високий рівень внутрішньої напруженості, що сприяє їхній ефективності. Менш успішні працівники частіше відчувають провини, що знижує їхню продуктивність.

Третій блок – комунікативні властивості і особливості міжособистої взаємодії – фактори: A, H, F, E, Q₂, N, L. За фактором F (безтурботність–стурбованість) виявлено значущі відмінності між показниками досліджених 1-ої та 2-ої груп (p ≤ 0,05). У досліджуваних 2-ої групи показники вищі. Це вказує на те, що менш успішні працівники частіше відчувають занепокоєння та тривогу. Стурбованість може негативно впливати на їхню здатність концентруватися на завданнях, приймати обґрунтовані рішення та ефективно виконувати свої обов'язки. Працівники, які схильні до стурбованості, можуть бути менш впевненими в собі, що знижує їхню продуктивність та ефективність.

За фактором L (підозрілість–довірливість) виявлено значущі відмінності між показниками досліджуваних 1-ої та 2-ої груп ($p \leq 0,05$). У досліджуваних 1 групи показники значно вищі. Це може означати, що успішні працівники більш обережні та критично налаштовані, що дозволяє їм уникати потенційних загроз і ризиків. Підозрілість може допомагати у виявленні проблем на ранніх стадіях, що сприяє прийняттю своєчасних та обґрунтованих рішень.

За факторами E, H, Q₂ і N значущих відмінностей виявлено не було.

Таким чином, успішні працівники комерційних організацій демонструють тактовність, дипломатичність, стриманість і схильність до критичного мислення, що сприяє їхній професійній успішності. Менш успішні працівники частіше відчувають стурбованість, що знижує їхню продуктивність.

Аналіз результатів дослідження свідчить про те, що успішні працівники комерційних організацій мають більш розвинене мислення, емоційну врівноваженість, усвідомленість, принциповість, підозрілість та внутрішню напруженість, що сприяє їхній професійній успішності. Менш успішні працівники частіше відчувають провину та стурбованість, що негативно впливає на їхню продуктивність.

Висновки. Виявлено деякі соціально-психологічні детермінанти успішної діяльності працівників комерційних організацій, а саме: сприятливий психологічний клімат в організації; розвинене мислення, емоційна врівноваженість, усвідомленість і принциповість, підозрілість, внутрішня напруженість. Ці результати можуть бути використані для розробки програм розвитку емоційної стабільності, усвідомленості, а також стратегій управління стресом для підвищення загальної продуктивності та ефективності працівників.

Перспективами подальших розвідок вважаємо проведення більш глибоких досліджень щодо ролі певних когнітивних навичок (аналітичного мислення, творчого мислення, прийняття рішень тощо) у визначенні професійної успішності працівників комерційних організацій; розробку та впровадження програм розвитку когнітивних навичок для підвищення продуктивності та ефективності працівників.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Галаган В. В., Раєвська Я. М. Дослідження впливу соціально-психологічних чинників на психічне здоров'я працівників комерційних організацій. *Нау-*

кові записки. Серія: Психологія. 2024. №1. С. 31–37. <https://doi.org/10.32782/cusu-psy-2024-1-4>

2. Гончаренко Я. В. Зв'язок типів персоналу комерційних організацій щодо його орієнтації на клієнта з організаційним розвитком і організаційною культурою. *Організаційна психологія. Економічна психологія.* 2017. № 2–3 (9–10). С. 7–17.

3. Карамушка Л. М., Гончаренко Я. В. Типи персоналу комерційних організацій щодо орієнтації на клієнта: зв'язок з чинниками мезо– та мікрорівня. *Проблеми сучасної психології: зб. наук. праць Державного вищого навчального закладу «Запорізький національний університет» та Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України.* 2017. № 2(12). С. 61–68.

4. Ковальчук О. М. Методики для дослідження особливостей та чинників розвитку організаційної культури комерційних організацій. *Організаційна та економічна психологія в Україні: сучасні проблеми та перспективи розвитку: матеріали XIII Міжнародної науково-практичної конференції з організаційної та економічної психології (м. Київ, 12–13 квітня 2018 року).* С. 132–133.

5. Когут О. О. Теоретичні аспекти дослідження розвитку організаційної культури *Організаційна психологія. Економічна психологія.* 2017. № 2–3 (9–10). С. 70–77.

6. Корольчук М. С., Корольчук В. М. Чинники професійного стресу у менеджерів з продажу. *Організаційна та економічна психологія в Україні: сучасні проблеми та перспективи розвитку: матеріали XIII Міжнародної науково-практичної конференції з організаційної та економічної психології (м. Київ, 12–13 квітня 2018 року).* С. 73–74.

7. Лозовський О. М. Кадрова політика в підвищенні конкурентоспроможності підприємства. *Проблеми та перспективи розвитку інноваційної діяльності в Україні: матеріали XI Міжнародного бізнес-форуму (м. Київ, 22 березня 2018 року) / О. М. Лозовський.* – К., 2018. – С. 111–113.

8. Самойленко Д. О., Лебедева Н. Г. Дослідження зв'язку типу організаційної культури і відданості організації. *Організаційна та економічна психологія в Україні: сучасні проблеми та перспективи розвитку: матеріали XIII Міжнародної науково-практичної конференції з організаційної та економічної психології (м. Київ, 12–13 квітня 2018 р).* С. 23–24.

9. Щіпановська О. Р. Структура соціально-психологічного клімату підприємства та форми його прояву. *Організаційна та економічна психологія в Україні: сучасні проблеми та перспективи розвитку: матеріали XIII Міжнародної науково-практичної конференції з організаційної та економічної психології (м. Київ, 12–13 квітня 2018 року).* С. 20–21.