

**КИЇВСЬКИЙ СТОЛИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ БОРИСА
ГРІНЧЕНКА**

**ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ, СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ ТА
СПЕЦІАЛЬНОЇ ОСВІТИ**

Кафедра психології особистості та соціальних практик

**КВАЛІФІКАЦІЙНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня «бакалавр»**

**ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ЗАДОВОЛЕНOSTІ ПРАЦЕЮ
ПЕРСОНАЛУ В СФЕРІ НЕЙЛ-ІНДУСТРІЇ**

Студент(ка): Безсонова Марія Андріївна
(ПІБ)

Курс (група): IV курс ПБУб-1-21-4,0д

**Науковий керівник: викладач психологічних
дисциплін**

(Наукова ступінь, наукове звання, посада)

Жорова Світлана Степанівна
(ПІБ)

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ.....	3
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ СФЕР ПОСЛУГ.....	8
1.1. Сфера послуг і формування задоволеності працею персоналу в цій сфері.....	8
1.2. Психологічні чинники, що детермінують рівень задоволеності працею.....	16
1.3. Особливості праці в сфері послуг	25
Висновки до першого розділу.....	30
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ПРАЦЕЮ ПЕРСОНАЛУ В СФЕРІ НЕЙЛ-ІНДУСТРІЇ.....	32
2.1. Методи та організація дослідження психологічних чинників задоволеності працею персоналу в сфері нейл-індустрії.....	32
2.2. Аналіз рівня задоволеності працею фахівців сфери нейл- індустрії та психологічних чинників, що її детермінують	34
Висновки до другого розділу.....	43
РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА ТРЕНІНГУ ПІДВИЩЕННЯ ЗАДОВОЛЕНІСТЮ ПРАЦЕЮ.....	45
3.1 Тренінг з розвитку психологічних чинників: самоефективності та креативного потенціалу для фахівців сфери нейл-індустрії	45
3.2 Апробація тренінгу та оцінка його ефективності.....	50
Висновки до третього розділу.....	58
ВИСНОВКИ.....	59
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	62
ДОДАТКИ	67

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню психологічних чинників задоволеності працею фахівців нейл-індустрії, зокрема ролі самоефективності та креативного потенціалу у формуванні суб'єктивного ставлення до професійної діяльності. У першому розділі проаналізовано теоретико-методологічні підходи до вивчення феномену задоволеності працею, її психологічну структуру та особливості прояву в контексті індустрії краси.

У другому розділі здійснено емпіричне дослідження рівнів самоефективності, креативного потенціалу та задоволеності працею серед працівників нейл-індустрії. Виявлено, що обидва чинники мають статистично значущий позитивний вплив на задоволеність працею, а їхня сукупність пояснює більше половини варіації цього показника.

У третьому розділі представлено розробку та апробацію тренінгової програми, спрямованої на розвиток внутрішніх ресурсів працівників, зокрема впевненості у власних силах і здатності до творчої самореалізації. Підтверджено ефективність програми у підвищенні рівня самоефективності та креативного потенціалу фахівців, що, у свою чергу, сприяє зростанню задоволеності працею.

Ключові слова: *задоволеність працею, самоефективність, креативний потенціал, психологічні чинники, нейл-індустрія, тренінгова програма, професійне благополуччя.*

ВСТУП

Актуальність дослідження. Задоволеності працею є важливим аспектом психології праці та організаційної психології, оскільки вона має безпосередній вплив на ефективність і продуктивність працівників. Особливо це актуально для галузей, де робота тісно пов'язана з емоційною взаємодією з клієнтами, творчим процесом і високим рівнем стресу. Однією з таких індустрій є **нейл-індустрія**, яка в останні роки переживає бурхливе зростання завдяки підвищеному попиту на косметичні послуги з манікюру та педикюру, а також на новітні тенденції в дизайні нігтів.

У той же час, ця сфера стикається з серйозною проблемою — високою **плинністю кадрів**. Майстри манікюру і педикюру часто змінюють місце роботи або залишають професію через різні психологічні чинники: стрес, низький рівень мотивації, професійне вигорання, незадоволеність умовами праці, а також відсутність підтримки з боку колег і керівництва. Плинність кадрів має значний негативний вплив на стабільність бізнесу, якість обслуговування клієнтів і фінансові результати компаній, що працюють у цій галузі. Тому вивчення факторів, які впливають на задоволеність працею і знижують рівень плинності, є важливим завданням для нейл-салонів і підприємств, які прагнуть забезпечити стійкість і розвиток.

Об'єкт дослідження: професійна діяльність фахівців сфери нейл-індустрії.

Предмет дослідження: психологічні чинники задоволеності працею персоналу в сфері нейл-індустрії.

Метою дослідження є дослідити психологічні чинники рівня задоволеності працею персоналу в сфері нейл-індустрії, розробити та апробувати тренінгову програму підвищення рівня задоволеності працею.

Гіпотеза дослідження: рівень самоефективності та рівень креативного потенціалу фахівців нейл-індустрії детермінують рівень їхньої задоволеності працею.

Для реалізації мети дослідження визначено наступні **завдання**:

- *теоретично проаналізувати* професійну діяльність фахівців сфери нейл-індустрії і як особливість цієї професійної діяльності - задоволеність працею ;
- *емпірично дослідити* психологічні чинники задоволеності працею фахівців в сфері нейл-індустрії;
- *розробити та апробувати* програму тренінгу для фахівців сфери нейл-індустрії щодо розвитку психологічних чинників задоволеності працею.

Методи дослідження: для вивчення теоретичних та практичних аспектів підвищення рівня задоволеності працею застосовувалися такі методи: теоретичний аналіз, порівняння, класифікація і узагальнення, аналіз та синтез, індукція і дедукція, системний підхід, порівняльний аналіз. Для оцінки задоволеності працею використовувалися наступні методи: опитувальник задоволеності роботою Н. Гури і О. Вельдбрехта для визначення рівня задоволеністю працею та чинників, що впливають на якість праці, методика дослідження креативного потенціалу у організації Л.М. Карамушки для діагностування рівня розвитку творчого потенціалу особистості, її здатності до креативного розв'язання проблем та те, наскільки креативний є робоче середовище і опитувальник Дж. Маддукса і М. Шеєра для визначення рівня самоефективності.

Незалежними змінними дослідження виступають рівень самоефективності та рівень креативного потенціалу фахівців нейл-індустрії. **Залежна змінна** визначається показниками їхньої задоволеності працею.

Експериментальна база дослідження. Учасниками апробації тренінгу стали 32 фахівці нейл-індустрії: 16 осіб увійшли до експериментальної групи, 16 - до контрольної. Вік респондентів - від 23 до 45 років, середній стаж роботи в галузі «нейл-індустрія» – 4,7 роки. Для забезпечення репрезентативності та оптимальних умов тренінгу експериментальну групу поділено на дві підгрупи по 8 осіб, причому відбір здійснювався за критеріями стажу, віку й попереднього рівня креативного потенціалу та самоефективності.

Теоретична значущість проведеного дослідження полягає в описі та системному узагальненні ролі самоефективності й креативного потенціалу як провідних психологічних чинників задоволеності працею працівників індустрії краси. Зокрема робота доповнює існуючі теоретико-методологічні підходи, інтегруючи концепції Альберта Бандури щодо формування самоефективності та моделі дивергентного мислення Едварда Торренса й Джеймса Гілфорда. Отримана аналітика розкриває семантичну спорідненість між психологічними ресурсами особистості і професійним благополуччям у контексті творчої праці в салонах краси.

Практичне значення дослідження полягає у розробці методичної процедури діагностики й тренінгової програми розвитку самоефективності та креативного потенціалу фахівців нейл-індустрії. Запропоновані інструменти (опитувальники, вправи, схемні блоки тренінгу) можуть бути використані для формування профілю психологічних ресурсів персоналу перед прийомом на роботу, а також у програмах підвищення кваліфікації й корпоративного навчання. Результати надають кадровим і навчальним службам практичні орієнтири для оптимального розподілу ролей, побудови індивідуальних планів розвитку та оцінки ефективності тренінгових інтервенцій в індустрії краси.

Структура роботи: складається із анотації, вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (40 найменувань, з них 17 іноземними

мовами) та 3 додатків на 11 сторінках. Робота містить 10 таблиць на 10 сторінках і 8 рисунків на 8 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ПОСЛУГ

1.1.Сфера послуг і формування задоволеності працею персоналу в цій сфері

Основи вивчення сфери послуг були започатковані ще в роботах класиків економічної думки, зокрема таких вчених, як А. Маршалл, Ф. Бастіа, Ж. Б. Сей. Вони досліджували суть послуг, їх значення в економічному кругообігу та вплив на загальний добробут суспільства. У подальшому науковий інтерес до цієї галузі відображено в працях сучасних українських дослідників, серед яких О.Г. Топчієв, І.О. Шаблій, О.А. Ткаченко, Я.Б. Олійник, В.М. Юрківський. Їхні дослідження були присвячені аналізу просторових структур, регіональної специфіки та соціально-економічних умов розвитку сфери послуг в Україні.

Сфера послуг є важливою складовою економіки суспільства та охоплює широкий спектр видів діяльності, які покликані задовольнити матеріальні та нематеріальні потреби населення [14, с. 97]. За визначенням низки дослідників, послуги являють собою діяльність, результатом якої є нематеріальний продукт, що споживається одночасно з його виробництвом [14, с. 100 - 103].

Систематика сфери послуг, згідно з підходом «міжгалузових комплексів обслуговування», виділяє чотири основні групи: суспільні (транспорт, зв'язок), соціальні (медицина, освіта), особисті (туристичні, побутові, у т. ч. нейл-сервіс), а також ділові (інформаційні, фінансові тощо) [14, с 100-103]

У сучасних умовах сфера послуг виконує не лише економічну, а й важливу соціальну функцію — бере участь у забезпеченні зайнятості всього населення, а також сприяє підвищенню освітньо-культурного рівня та інформаційної грамотності. Високий рівень розвитку цього сектора прямо впливає на продуктивність праці, рівень безробіття та якість життя.

Особливої уваги заслуговує той сегмент сфери послуг, який пов'язаний із естетичними, рекреаційними та оздоровчими практиками, зокрема — нейл-індустрія. Нейл-сервіс, як складова особистих послуг, виконує не лише функцію задоволення побутових та естетичних потреб клієнта, але й є джерелом професійної самореалізації для фахівців.

З огляду на специфіку професійної діяльності в нейл-індустрії — високу емоційну залученість, необхідність креативного підходу, орієнтацію на результат і міжособистісну взаємодію — актуальним постає питання вивчення рівня задоволеності працею таких фахівців. Адже задоволеність працею в умовах сервісної взаємодії є не лише показником індивідуального благополуччя працівника, а й важливим фактором якості надання послуг.

Аналіз теоретичних джерел дозволив визначити, що «задоволеність працею» є комплексним психологічним явищем, що включає як емоційний, так і когнітивний компоненти. Задоволеність працею формується під впливом індивідуальних особливостей працівника, характеристик робочого середовища, умов праці та соціальних взаємин на робочому місці. Вона проявляється не лише у позитивних емоціях щодо виконуваної діяльності, але й у раціональній оцінці відповідності роботи особистим потребам, цілям і очікуванням. Крім того, задоволеність працею тісно пов'язана з поведінковою готовністю співробітника демонструвати високу продуктивність, ініціативність та відповідальність у виконанні професійних обов'язків.

Залежно від аспектів дослідження, це поняття можна розглядати через психологічний, соціологічний чи економічний підходи. Для глибшого розуміння цього процесу науковці з усього світу досліджують як внутрішні,

так і зовнішні фактори, що впливають на ставлення працівників до своєї професійної діяльності.

Перші дослідження задоволеності працею почали з'являтися в середині ХХ століття, коли науковці почали активно вивчати фактори, що впливають на емоційний стан працівників та їх ставлення до роботи. Одним із перших, хто звернув увагу на це явище, був американський психолог Густав Левін.

Його дослідження в середині 1930-х років вплинули на подальший розвиток теорій, що вивчали взаємозв'язок між умовами праці, мотивацією та задоволеністю працівників. Левін підкреслював важливість соціальних взаємодій на робочому місці та вплив психологічного клімату на ставлення до роботи.

Однак справжній бум досліджень у галузі задоволеності працею почався з теорії мотивації Фредеріка Герцберг в 1950-60 роках, який розробив модель мотиваційних і гігієнічних факторів. Він виокремив два основні типи факторів, що впливають на задоволення працею: гігієнічні (умови праці, зарплата) та мотиваційні (можливість кар'єрного зростання, визнання праці). Завдяки таким дослідженням, поняття задоволеності працею стало розглядатись як ключовий аспект у вивченні організаційної поведінки та психології праці.

В Україні цей аспект також знаходив своє відображення в роботах багатьох дослідників, які внесли вагомий вклад у розвиток теоретичних та практичних підходів до цієї теми.

Таблиця 1.1.

Українські вчені, які вивчали проблему задоволеності працею

Автор	Рік дослідження	Основні результати дослідження
Левін Л. І.	1960-1980	Левін зосереджувався на вивченні емоційного ставлення працівників до роботи, яке виникає через взаємодію їхніх потреб з умовами праці та винагородою. Він визначав

		задоволеність працею як важливий фактор, що впливає на продуктивність та мотивацію працівників.
Єрмакова Л. М.	1980-2000	Визначала задоволеність працею як психологічний стан, що формується в результаті оцінки працівником результатів його діяльності. Підкреслювала роль внутрішнього оцінювання та соціальних факторів у формуванні ставлення до роботи.
Петренко В. І.	1990-2000	Зосереджувався на вивченні соціально-психологічних аспектів задоволеності працею, зокрема на значенні колективних взаємодій та умов праці для розвитку позитивного ставлення працівників до своєї роботи.
Захаров А. С.	1995-2010	Захаров досліджував вплив зовнішніх факторів (зарплати, робочого середовища, умов праці) на рівень задоволеності працею. Визначив, що для високої задоволеності необхідна інтеграція матеріальних і нематеріальних стимулів.
Ковальчук В. М.	2000-2015	Вивчав значення професійного розвитку та можливостей для кар'єрного зростання в контексті задоволеності працею. Відзначав, що розвиток компетентності працівників сприяє зростанню їхньої задоволеності та ефективності роботи.

Різноманітні теоретичні підходи пропонують власні моделі розуміння задоволеності працею. В контексті мотиваційних теорій, зокрема теорії Ф. Герцберг, виокремлюються мотиваційні та гігієнічні фактори. Перші сприяють внутрішньому задоволенню працею, тоді як другі забезпечують базові умови для комфортної роботи. Теорія очікувань В. Врума наголошує на тому, що задоволеність працею виникає, коли працівник бачить зв'язок між своїми зусиллями, результатами та винагородою. Відповідно до потребово-ціннісного підходу, задоволеність працею розглядається як ступінь відповідності трудової діяльності індивідуальним потребам та ціннісним орієнтирам особистості.

Системний підхід розглядає задоволеність працею як багаторівневу структуру, яка враховує всі аспекти роботи, такі як умови праці, зарплата, кар'єрні перспективи та взаємини в колективі. Структура задоволеності працею включає три основні компоненти: емоційний, когнітивний і поведінковий. Емоційний компонент відображає почуття працівника щодо своєї роботи, такі як задоволення, радість чи гордість. Він формується під впливом психологічного клімату в колективі, стилю керівництва та взаємодії з клієнтами.

Когнітивний компонент стосується раціональної оцінки працівником різних аспектів своєї роботи, наприклад, умов праці, рівня оплати чи кар'єрних можливостей. Поведінковий компонент характеризує готовність працівника виконувати робочі завдання, його мотивацію до праці та рівень залученості в робочий процес. Цей компонент проявляється через відповідальність, ініціативність і лояльність до організації.

На структуру задоволеності працею впливають як внутрішні, так і зовнішні фактори. До внутрішніх належать особистісні характеристики працівника, такі як мотивація, емоційний стан і рівень професійної компетентності. Зовнішні фактори включають соціально-економічні умови, організаційну культуру, умови праці та стиль керівництва. Особливості взаємодії цих факторів визначають загальний рівень задоволеності працівників своєю професійною діяльністю.

Задоволеність працею також слід розглядати як важливий індикатор успішності організації, оскільки її рівень безпосередньо впливає на ефективність роботи, плинність кадрів, рівень мотивації та загальну атмосферу в колективі. Працівники, які задоволені своєю працею, зазвичай демонструють вищий рівень залученості, лояльності до організації та готовності до професійного зростання. Це явище є особливо актуальним у сферах, де основою діяльності є взаємодія з клієнтами, наприклад, у нейл-індустрії, де якість послуг значною мірою залежить від емоційного стану та

задоволеності майстрів. Крім того, задоволеність працею має тісний зв'язок із психологічним благополуччям працівників.

За високого рівня задоволеності знижується ризик емоційного вигорання, стресу та конфліктів. Водночас у задоволених працівників підвищується стійкість до труднощів, що дозволяє їм легше адаптуватися до змін у професійному середовищі. Особливу роль у цьому відіграють можливості професійного розвитку, участь у прийнятті рішень та наявність зворотного зв'язку від керівництва [22, с. 132-140].

Слід зазначити, що задоволеність працею є динамічним процесом, який змінюється залежно від зовнішніх умов та внутрішнього стану працівника. Наприклад, у періоди економічної нестабільності працівники можуть більше цінувати стабільність і безпеку, тоді як у сприятливих умовах зростає значення можливостей для кар'єрного розвитку та самореалізації.

У сфері нейл-індустрії ці аспекти проявляються у взаєминах між майстрами, керівниками салонів та клієнтами, а також у можливостях для творчого самовираження.

Задоволеність працею тісно пов'язана з почуттям значущості виконуваної роботи та її відповідності особистим очікуванням. У сфері нейл-індустрії, яка часто асоціюється з творчістю та індивідуальним підходом, це поняття набуває особливої актуальності.

Майстри нейл-арту, виконуючи замовлення клієнтів, не лише забезпечують певний естетичний результат, а й реалізують власні творчі амбіції. У цьому контексті задоволеність працею включає не тільки матеріальні аспекти, а й можливість для самовираження, розвитку нових навичок і визнання професійних досягнень.

Водночас, підтримка з боку керівництва, яке визнає вклад працівників і забезпечує умови для їхнього професійного зростання, є вагомим стимулом для підвищення мотивації та збереження високої якості роботи [16, с. 166-171].

Велике значення для формування задоволеності працею має організація робочого простору. У нейл-індустрії комфортне та естетично привабливе середовище відіграє подвійну роль: воно впливає не лише на працівників, але й на клієнтів.

Особливу увагу слід приділити питанням професійного розвитку. Працівники, які мають доступ до навчальних програм, тренінгів і майстер-класів, відчують себе більш впевненими у своїх навичках і бачать перспективи для кар'єрного зростання.

Задоволеність працею у сфері нейл-індустрії також має специфічні виклики, пов'язані з емоційним навантаженням. Робота з клієнтами вимагає постійного контакту, високого рівня комунікабельності та вміння швидко адаптуватися до індивідуальних потреб. Майстри часто стикаються з емоційною працею, яка передбачає демонстрацію позитивного настрою, незалежно від власного емоційного стану. Це може призводити до емоційного виснаження, яке, в свою чергу, впливає на рівень задоволеності працею.

Окрім того, важливо враховувати вплив соціальних очікувань і культурних факторів. У багатьох суспільствах працівники сфери обслуговування, включно з нейл-індустрією, можуть стикатися з недооцінкою своєї професії. Це створює додатковий бар'єр для розвитку позитивного ставлення до роботи, навіть за умови конкурентної зарплатні чи комфортного робочого середовища. Визнання важливості їхньої праці з боку суспільства та керівництва може значно підвищити рівень задоволеності персоналу.

Узагальнюючи, можна сказати, що задоволеність працею у сфері нейл-індустрії залежить від багатьох взаємопов'язаних чинників, які охоплюють як внутрішній психологічний стан працівника, так і зовнішні умови його діяльності. Забезпечення балансу між ними є ключовим завданням для керівництва салонів, яке прагне створити стабільну та ефективну команду.

1.2. Психологічні чинники, що детермінують рівень задоволеності працею

Задоволеність працею формується під впливом багатьох психологічних чинників, які відображають внутрішні потреби, очікування та особисті характеристики працівника. Ці чинники взаємопов'язані з особливостями робочого середовища, характером діяльності та взаєминами в колективі. Вивчення цих аспектів дозволяє зрозуміти, що саме мотивує працівників, сприяє їхньому професійному розвитку та емоційному благополуччю.

Одним із ключових чинників є мотивація до роботи. У теорії мотивації Ф. Герцберга виокремлюються два типи факторів: мотиватори (умови, що сприяють задоволенню працею) та гігієнічні фактори (умови, які запобігають незадоволенню). До мотиваторів належать можливість професійного розвитку, визнання досягнень, відповідальність і цікаві завдання. У сфері нейл-індустрії це може бути участь у конкурсах, навчання новим технікам чи отримання сертифікатів. Гігієнічні фактори включають оплату праці, стабільність, безпеку та умови роботи.

Особистісні характеристики працівника також відіграють важливу роль. Емоційна стабільність допомагає справлятися зі стресовими ситуаціями, а висока самооцінка сприяє впевненості у власних силах і виконанні професійних обов'язків. Інтроверсія та екстраверсія працівника впливає на те, наскільки комфортно він відчувається у взаємодії з клієнтами чи колегами. Наприклад, екстраверти зазвичай отримують більше задоволення від соціальної взаємодії, тоді як інтроверти можуть більше цінувати спокійне середовище для виконання завдань. Рівень професійної компетентності є ще одним важливим чинником. Працівники, які відчувають себе професійно підготовленими, зазвичай демонструють вищий рівень задоволеності. У нейл-індустрії це означає володіння сучасними техніками, знання про матеріали,

інструменти та тенденції ринку. Можливість постійного навчання, участь у тренінгах та семінарах підвищує впевненість у собі та мотивацію до роботи.

Взаємини в колективі суттєво впливають на емоційний стан працівників. Підтримка з боку колег і керівництва, наявність дружньої атмосфери та ефективна комунікація сприяють формуванню позитивного настрою на роботі. Конфлікти, конкуренція або відсутність взаєморозуміння можуть стати причиною емоційного виснаження та зниження задоволеності.

Відчуття значущості праці також є важливим психологічним чинником. Працівники, які сприймають свою діяльність як важливу та корисну, отримують більше задоволення від роботи. У сфері нейл-індустрії це може бути реалізація творчих ідей, задоволення естетичних потреб клієнтів чи сприяння їхньому особистому комфорту. Контроль над робочим процесом і автономія у прийнятті рішень також впливають на задоволеність працею. Працівники, які мають можливість організовувати свою роботу самостійно, обирати методи виконання завдань чи графік роботи, частіше відчують задоволення. У нейл-індустрії це може бути самостійний вибір дизайнів чи матеріалів, які відповідають індивідуальним вподобанням майстра [12, с. 77-85].

Баланс між роботою та особистим життям є ще одним важливим аспектом. Якщо працівник має можливість поєднувати професійні обов'язки з особистими потребами, це позитивно впливає на його ставлення до роботи. Надмірне навантаження, відсутність часу на відпочинок чи сім'ю можуть призводити до вигорання та зниження мотивації.

Ще одним важливим психологічним чинником задоволеності працею є відчуття стабільності та безпеки. У сфері нейл-індустрії часто зустрічається нестабільний графік роботи, залежність від сезонності чи кількості клієнтів, що може викликати тривожність у працівників. Гарантована мінімальна оплата праці, прозорі умови трудового договору та забезпечення соціальних гарантій сприяють підвищенню відчуття стабільності. Особливу роль відіграє емоційний клімат у салоні або студії, де працює персонал. Емоційна підтримка

зі сторони керівництва, визнання досягнень і похвала за виконану роботу створюють середовище, в якому працівники можуть відчувати себе цінними та важливими. Атмосфера довіри та взаємоповаги сприяє зниженню стресу та покращенню емоційного самопочуття [15, с. 288-293].

Можливість проявляти креативність також є потужним джерелом задоволеності у сфері нейл-індустрії. Дозвіл на експериментування з новими техніками, дизайнами чи матеріалами допомагає працівникам реалізувати свій творчий потенціал. Це не лише підвищує інтерес до роботи, а й сприяє професійному зростанню, оскільки майстри стають більш конкурентоспроможними.

Не можна оминати увагою і значення відгуків клієнтів. У цій сфері клієнтоорієнтованість є центральною частиною діяльності. Позитивний зворотний зв'язок від клієнтів, включаючи їхні слова вдячності, рекомендації чи повторні візити, мотивує працівників і підвищує їхню самооцінку. Успішна взаємодія з клієнтом формує відчуття виконання важливої роботи, що сприяє загальному задоволенню. [13, с. 167-186].

Додатковим важливим аспектом є особиста ідентифікація з професією. Працівники, які відчують гордість за свою професію, частіше відчують задоволення від роботи. У нейл-індустрії це може бути пов'язано з участю у професійних асоціаціях, відвідуванням галузевих заходів, таких як виставки чи семінари, що сприяє підвищенню престижу професії в очах самого працівника. Зрештою, варто враховувати і психологічну гнучкість працівника, тобто його здатність адаптуватися до змін, нових викликів чи складних ситуацій.

У сфері нейл-індустрії, яка характеризується високою конкуренцією та швидкими змінами тенденцій, гнучкість є важливим чинником, який дозволяє працівнику залишатися задоволеним своєю працею, навіть у складних умовах. Працівники, які мають чітке уявлення про можливості професійного росту, більше мотивовані до виконання своїх обов'язків. У сфері нейл-індустрії це може включати участь у навчальних програмах, майстер-класах, можливість

стати провідним спеціалістом у салоні або навіть відкрити власну справу. Відчуття, що робота сприяє особистісному зростанню, підвищує задоволеність працівників.

Особливу увагу варто приділити психологічному наставництву у професійній діяльності. Молоді спеціалісти в нейл-індустрії часто потребують підтримки та порад більш досвідчених колег. Наявність наставника, який допомагає адаптуватися до професійного середовища, надає впевненості, що, своєю чергою, сприяє зростанню задоволеності працею. Ще одним важливим аспектом є відчуття справедливості у відносинах із керівництвом та колегами. Рівноправний розподіл обов'язків, прозорість у фінансових питаннях, а також відсутність упередженого ставлення формують позитивний психологічний клімат. Працівники, які відчують, що їхні зусилля оцінюють справедливо, демонструють вищий рівень задоволеності.

Не менш важливим є вплив корпоративної культури на задоволеність працею. Встановлення спільних цінностей, традицій та норм поведінки створює відчуття єдності серед працівників. Відвідування командних заходів, таких як святкування важливих подій або спільні тренінги, сприяє формуванню лояльності до компанії та підвищує задоволеність роботою [2, с. 30-36].

У контексті дослідження психологічних чинників задоволеності працею особливо важливим є врахування індивідуальних особливостей особистості працівників. Наприклад, рівень задоволеності може залежати від темпераменту, мотиваційної структури, рівня стресостійкості або самооцінки. Працівники з високою самооцінкою та внутрішньою мотивацією частіше демонструють позитивне ставлення до роботи, навіть при високому навантаженні чи стресі.

Значення професійної ідентичності також заслуговує на увагу. У сфері нейл-індустрії працівники, які ототожнюють себе зі своєю професією, більше залучені до роботи. Це означає, що вони сприймають свою діяльність не лише як джерело доходу, але й як важливий елемент власної особистості.

Задоволеність працею персоналу в значній мірі залежить від ряду психологічних чинників, які впливають на суб'єктивне сприйняття людиною умов роботи, її емоційний стан і професійну реалізацію. У сфері нейл-індустрії, що характеризується високим рівнем міжособистісної взаємодії, творчим підходом і емоційним залученням, ці чинники відіграють особливу роль.

Темперамент працівника є фундаментальною психологічною характеристикою, яка впливає на його професійну діяльність та рівень задоволеності працею. Ця властивість визначає реактивність працівника, тобто ступінь його емоційної чутливості до зовнішніх і внутрішніх подразників, а також здатність швидко або поступово адаптуватися до змін у робочому середовищі. Темперамент впливає на темпи виконання завдань, рівень стійкості до стресу та інтенсивність емоційного навантаження, яке працівник здатний витримати без негативних наслідків для продуктивності й психологічного благополуччя.

Сангвініки, як правило, характеризуються високим рівнем енергії, соціальністю та оптимізмом. Вони легко й швидко адаптуються до змін у робочих умовах, оскільки їх природна гнучкість дозволяє безболісно приймати нові виклики. У сфері нейл-індустрії такі працівники здатні налагоджувати довірливі стосунки з клієнтами, забезпечуючи позитивний емоційний клімат під час надання послуг. Завдяки цьому вони отримують задоволення від роботи, адже позитивний зворотний зв'язок від клієнтів стає для них джерелом додаткової мотивації.

Холерики вирізняються імпульсивністю, енергійністю та високою швидкістю виконання завдань. Вони здатні досягати вражаючих результатів за короткий проміжок часу, що є цінною якістю в умовах підвищеного попиту чи напруженого графіка. Проте їх схильність до емоційної нестабільності може стати причиною швидкого вигорання, особливо якщо робота супроводжується постійним стресом. Для збереження задоволеності працею холерикам важливо

створювати умови для регулярного відпочинку та підтримувати баланс між інтенсивністю праці й емоційним відновленням.

Меланхоліки відзначаються глибокою емоційністю, обережністю та потребою в стабільності. У робочому середовищі вони часто вимагають чітко структурованих завдань і підтримки з боку керівництва та колег. Незважаючи на високу відповідальність і здатність до деталізованої роботи, меланхоліки можуть відчувати не задоволення при частих або непередбачуваних змінах, які порушують їхнє почуття безпеки. Для них важливо створити передбачуване та комфортне робоче середовище, яке мінімізує стресові фактори.

Флегматики, натомість, демонструють стабільність, спокій і здатність до тривалої концентрації на виконанні рутинних завдань. Їх повільний, але ретельний підхід до роботи робить їх цінними працівниками у сфері, що вимагає точності та якості. Проте флегматики можуть відчувати незадоволення у випадках, коли робоче середовище вимагає частих змін, швидкого прийняття рішень або високого рівня соціальної активності. Для підтримання їхньої задоволеності працею важливо враховувати їхній темп роботи й забезпечувати можливість виконання завдань у комфортному для них режимі.

Таблиця. 1.2.

**Вплив типів темпераменту на задоволеність працею персоналу в сфері
нейл-індустрії**

Тип темпераменту	Характеристики	Переваги у роботі	Виклики	Рекомендації для підвищення задоволеності працею
Сангвінік	Енергійність, соціальність, оптимізм, гнучкість	Легко адаптуються до змін, швидко встановлюють контакт із	Можлива недостатня увага до деталей через високу активність	Забезпечити різноманітність у роботі, заохочувати соціальну

		клієнтами, отримують задоволення від позитивного зворотного зв'язку		взаємодію з клієнтами
Холерик	Імпульсивність, енергійність, висока швидкість роботи	Досягають високих результатів у короткий термін, ефективні у напружених ситуаціях	Схильність до емоційного вигорання через надмірну напругу	Забезпечувати регулярний відпочинок, створювати баланс між інтенсивністю праці та відновленням
Меланхолік	Емоційність, обережність, потреба в стабільності	Відповідальні, здатні до деталізованої роботи, ретельні	Труднощі при адаптації до змін, потреба в постійній підтримці	Створити передбачуване робоче середовище, забезпечити підтримку від керівництва та колег
Флегматик	Спокій, стабільність, здатність до тривалої концентрації	Ефективні у рутинній роботі, ретельні, терплячі	Незадоволення при частих змінах, низька адаптивність до швидких рішень	Забезпечити стабільний графік роботи, уникати раптових змін, підтримувати комфортний темп роботи

Мотивація є ще одним ключовим чинником, що впливає на задоволеність працею. У сфері нейл-індустрії мотивація може мати як зовнішній характер (висока оплата, визнання клієнтів, можливість професійного розвитку), так і внутрішній (задоволення від творчого процесу, прагнення до самореалізації). Працівники з внутрішньою мотивацією частіше отримують більше задоволення від самого процесу роботи, ніж від матеріальних стимулів.

Водночас дисбаланс між очікуваннями та реальністю, наприклад, невідповідність оплати або умов праці, може викликати незадоволення навіть

у мотивованих працівників. Рівень стресостійкості також відіграє ключову роль, особливо в умовах високих емоційних навантажень, жорстких дедлайнів і взаємодії з вимогливими клієнтами. Працівники з високим рівнем стресостійкості краще адаптуються до таких умов і, відповідно, відчують більшу задоволеність працею. Натомість працівники з низькою стресостійкістю можуть відчувати постійне емоційне напруження, що негативно впливає на їхню мотивацію, продуктивність і задоволення від роботи.

Самооцінка працівника визначає, як він оцінює свої професійні досягнення, взаємодію з клієнтами й колегами, а також своє місце в робочому колективі. Адекватна самооцінка сприяє задоволенню роботою, адже працівник впевнений у своїх силах і здатний справлятися з професійними викликами. Занижена самооцінка може призводити до хронічного незадоволення через постійне відчуття невідповідності очікуванням клієнтів чи роботодавця, тоді як завищена самооцінка може стати причиною конфліктів у колективі або не реалістичних очікувань.

Емоційний інтелект і комунікативні навички є важливими для працівників нейл-індустрії, де головна увага приділяється клієнтам. Здатність розпізнавати й управляти своїми емоціями, а також емпатія до клієнтів допомагають створити сприятливу атмосферу для взаємодії, що підвищує задоволеність як працівника, так і клієнта. Низький рівень емоційного інтелекту, навпаки, ускладнює комунікацію, викликає конфлікти й знижує задоволення від роботи.

1.3. Особливості праці в сфері послуг

Праця в сфері нейл-індустрії має низку особливостей, які визначають специфіку професійної діяльності в цій галузі. Однією з головних особливостей є високий рівень фізичного навантаження. Майстри манікюру та педикюру часто проводять багато годин на ногах, працюючи з маленькими

інструментами, що вимагає великої концентрації уваги. Робота потребує від спеціалістів точності, адже навіть найменша помилка може призвести до незадоволення клієнта. Тривала робота в такому режимі може викликати втому, біль у руках, спині та шийі, що може впливати на загальне самопочуття працівника.

Технічні вимоги та використання спеціалізованого обладнання також є однією з характерних рис цієї професії. Для виконання різноманітних процедур, таких як манікюр, педикюр, нарощування нігтів або дизайн, майстри використовують спеціалізовані інструменти (пилка, кусачки, пилючки, щітки), а також технічні засоби, такі як УФ-лампи для сушіння гель-лак тощо. Це вимагає не тільки певних технічних знань, але й вміння обслуговувати та правильно використовувати таке обладнання. Майстри повинні постійно стежити за новими технологіями та матеріалами, оскільки галузь нейл-індустрії швидко розвивається і вимагає від працівників постійного навчання та підвищення кваліфікації [29, с. 156].

Креативність та естетичні вимоги також є важливими аспектами праці в нейл-індустрії. Важливо не тільки виконувати технічні маніпуляції, а й створювати естетично привабливі та індивідуальні дизайни. Професіонал в цій сфері повинен мати гарне почуття стилю, здатність поєднувати кольори, текстури та форми, що вимагає творчого підходу до роботи. Нейл-індустрія часто стає ареною для самовираження, і майстри повинні бути здатні втілювати в життя найрізноманітніші побажання клієнтів, що вимагає не тільки креативності, але й терплячості та уважності до деталей [20, с. 97-104].

Комунікаційні навички займають важливу роль у праці в нейл-індустрії, адже майстри часто взаємодіють з клієнтами, а їх ставлення до роботи може значно впливати на задоволення від послуг. Вміння слухати клієнта, розуміти його побажання, а також створювати комфортну атмосферу в процесі виконання манікюру чи педикюру є необхідною частиною професійної діяльності. Клієнти часто приходять до майстра не тільки за якісним манікюром, але й для того, щоб отримати певний емоційний комфорт і

відпочинок, тому важливо вміти забезпечити доброзичливу та професійну атмосферу [7, с. 75-82].

Робочі умови та санітарні вимоги відіграють важливу роль у цій сфері. Майстри, які працюють у нейл-індустрії, повинні дотримуватися строгих санітарних норм, оскільки робота з інструментами, що можуть передавати інфекції, вимагає особливої уважності до гігієни. Всі інструменти повинні регулярно дезінфікуватися, а робоче місце має бути чистим і організованим. Невиконання цих вимог може не лише вплинути на здоров'я клієнтів, але й призвести до штрафів або втрати ліцензії на ведення діяльності [25, с. 157-168].

Психологічний аспект роботи також є важливим. Високий рівень стресу, пов'язаний з необхідністю задоволення індивідуальних вимог клієнтів та постійним виконанням точної роботи, може призвести до емоційного вигорання. Працівники сфери нейл-індустрії, особливо ті, хто працює у великих салонах краси, можуть бути під постійним тиском, адже від їхньої роботи залежить не тільки задоволення клієнтів, а й репутація салону. Це потребує розвитку стійкості до стресу та вміння ефективно управляти своїми емоціями.

Ринок праці в нейл-індустрії також має певні особливості. Хоча попит на послуги манікюру та педикюру залишається стабільно високим, конкуренція серед майстрів досить велика, що вимагає від працівників постійного вдосконалення своїх навичок та наявності індивідуального стилю. Крім того, майстри можуть працювати як за наймом, так і на фрілансі, що дає певну гнучкість у виборі формату роботи, але також вимагає додаткових організаційних та фінансових навичок.

Фінансова складова також має важливе значення, оскільки заробіток майстрів у нейл-індустрії часто залежить від кількості клієнтів та рівня послуг. Заробіток може варіюватися залежно від того, чи працює майстер на ставці чи за погодинною оплатою, а також від рівня попиту на послуги в конкретному

регіоні. Окрім технічних та психологічних аспектів, праця в сфері нейл-індустрії має важливу соціальну складову.

Майстри манікюру та педикюру часто працюють з широким колом клієнтів, що включає різні вікові та соціальні групи. Це вимагає не тільки високого рівня професіоналізму, а й здатності налаштуватися на потреби та уподобання кожного клієнта. В умовах постійної взаємодії з людьми важливо проявляти емпатію, бути уважним і чуйним до емоційного стану клієнта, що може значно вплинути на рівень їх задоволення від послуг.

Зокрема, в нейл-індустрії можливість створювати індивідуальні рішення для кожного клієнта є важливим фактором, який забезпечує підвищення лояльності. Клієнти, які отримують індивідуальний підхід, ймовірно, повернуться знову та радитимуть майстра своїм знайомим. Це створює певний цикл взаємодії, де важливим є не лише технічне виконання, а й психологічне задоволення клієнта від процесу [8, с. 254].

Тренди та інновації на ринку нейл-індустрії також мають значний вплив на робочі умови. Сфера нейл-арту постійно змінюється, з'являються нові техніки, матеріали, інструменти, а також естетичні стандарти. Наприклад, останнім часом популярними стали екологічно чисті матеріали для манікюру, такі як гель-лак без токсичних компонентів, що покращує як умови праці майстра, так і здоров'я клієнтів.

Знання про нові тренди та здатність швидко освоювати нові технології є важливим аспектом професійної діяльності в цій галузі. Формування та підтримка репутації майстра або салону краси є однією з найбільш важливих складових успіху в нейл-індустрії. Репутація формується на основі не лише технічної майстерності, а й рівня обслуговування, здатності передбачити потреби клієнта, створити комфортну атмосферу. В умовах конкуренції майстри повинні активно використовувати соціальні мережі для поширення інформації про свої послуги, демонстрації своїх робіт, що також вимагає високих комунікаційних та маркетингових навичок [1, с. 45-56].

Проблеми, з якими стикаються працівники нейл-індустрії, також заслуговують на увагу. Однією з основних проблем є недостатня матеріальна винагорода для початківців, що може призвести до високого рівня плинності кадрів. Молоді спеціалісти, які тільки розпочинають свою кар'єру, можуть стикатися з труднощами в залученні клієнтів і достатньому заробітку, що може стати фактором невдоволення та демотивації.

З іншого боку, професіонали з великим досвідом можуть зіткнутися з перевантаженням через високий попит на їх послуги, що може призвести до вигорання або фізичних проблем. Підвищення кваліфікації та наявність сертифікацій є важливими для майстрів, які прагнуть розвиватися в цій сфері.

Наявність сертифікатів про проходження курсів підвищення кваліфікації чи участі в міжнародних змаганнях дозволяє не лише підвищити рівень власних навичок, але й отримати додаткову довіру клієнтів. Це також може позитивно позначитися на матеріальному становищі майстра, оскільки кваліфіковані спеціалісти можуть встановлювати вищі ціни за послуги [40, с. 342-347].

У сфері нейл-індустрії важливим аспектом є створення позитивного робочого середовища, що безпосередньо впливає на ефективність праці майстрів. Спільна атмосфера в салоні краси, взаємодія між колегами, підтримка з боку керівництва є важливими чинниками для підтримки високого рівня задоволеності працею.

Крім того, важливими є умови освітлення, вентиляції та загального стану приміщення, які створюють комфортне середовище для роботи та взаємодії з клієнтами [5, с. 55-62].

Важливим аспектом є також психологічне здоров'я працівників. В умовах напруженого графіка роботи, необхідності дотримуватись високих стандартів якості та постійного контакту з клієнтами, майстри можуть стикатися з підвищеним стресом, що знижує рівень задоволеності працею. Відсутність можливості для відпочинку, стресові ситуації з клієнтами або високі вимоги до якості послуг можуть призвести до емоційного вигорання. Тому важливою

є підтримка психологічного клімату, надання можливості для відновлення сил через регулярні перерви, а також активне використання методів психологічної підтримки.

Також варто зазначити, що нові технології та інновації в нейл-індустрії змінюють характер праці майстрів, що відображається на їхній задоволеності. Застосування новітніх методів, таких як використання LED-ламп, новітніх матеріалів для покриття нігтів чи інноваційних технік манікюру, не лише дозволяє підвищити якість послуг, але й допомагає майстрам відчувати себе частиною прогресивної галузі.

Застосування нових технологій може також зменшити фізичне навантаження на працівників, знизити час, необхідний для виконання процедур, що також позитивно впливає на їхній рівень задоволеності працею [40, с. 213].

Також слід звернути увагу на психологічні бар'єри, які можуть перешкоджати досягненню високої задоволеності працею.

Одним із таких бар'єрів може бути відчуття професійного вигорання, яке виникає внаслідок тривалого емоційного навантаження та відсутності часу на відновлення. У нейл-індустрії це може бути особливо актуально через постійну взаємодію з клієнтами, необхідність виконання процедур на високому рівні та відповідальність за результат. Професійне вигорання може призвести до зниження продуктивності, втрати інтересу до роботи та навіть до змін у психологічному стані майстра [19, с. 89-95].

Не менш важливим є фактор комунікації між керівництвом і працівниками. У великих салонах краси чи мережах нейл-студій часто можуть виникати ситуації, коли працівники відчують себе не почутими або ігнорованими, що може знижувати рівень їх задоволеності. Налагоджений діалог, регулярні зустрічі, на яких обговорюються питання професійного розвитку, можливості для вдосконалення та вирішення робочих проблем, дозволяють створити атмосферу довіри та підтримки, що є важливим фактором для збереження мотивації [4, с. 206-211].

Висновки до першого розділу

У першому розділі дипломної роботи були досліджені теоретичні основи задоволеності працею персоналу, зокрема в контексті сфери нейл-індустрії. Задоволеність працею є складним багатоаспектним поняттям, яке включає в себе різноманітні фактори, що впливають на емоційний і когнітивний стан працівників, їх мотивацію, а також на ефективність і якість роботи. Оскільки задоволеність працею безпосередньо пов'язана з рівнем добробуту та мотивації працівників, важливо розглядати її як результат взаємодії різних внутрішніх і зовнішніх чинників.

З психологічної точки зору, задоволеність працею формується під впливом безлічі факторів, серед яких можна виділити мотивацію, стосунки в колективі, умови праці та можливості для професійного розвитку. Психологічні чинники, як-от підтримка керівництва, взаємодія з колегами, рівень стресу та відчуття професійного вигорання, відіграють важливу роль у формуванні відчуття задоволення від роботи. Водночас, необхідно враховувати індивідуальні особливості кожного працівника, які можуть впливати на його сприйняття робочих умов і власну мотивацію.

Особливості праці в сфері нейл-індустрії визначаються специфікою роботи з клієнтами та високими вимогами до якості послуг. У цій галузі важливими є не лише технічні навички, а й психологічні аспекти взаємодії з клієнтами та колегами. Врахування фізичних і психологічних потреб працівників, створення комфортного робочого середовища та надання можливостей для професійного розвитку є ключовими чинниками для підвищення задоволеності працею в цій сфері.

Загалом, аналіз теоретичних аспектів задоволеності працею показав, що ця проблема є багатогранною і потребує комплексного підходу до її дослідження. Врахування всіх факторів, які впливають на задоволеність працею, дозволить не лише покращити умови праці, але й сприяти більшій

ефективності роботи та професійному розвитку персоналу в сфері нейл-індустрії.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ ЧИННИКІВ ЗАДОВОЛЕНOSTІ ПРАЦЕЮ ПРАЦІВНИКІВ У СФЕРІ НЕЙЛ-ІНДУСТРІЇ

2.1. Методи та організація дослідження психологічних чинників задоволеності працею персоналу в сфері нейл-індустрії

Дослідження задоволеності працею працівників нейл-індустрії передбачало ретельну підготовку методологічного апарату та чітке планування етапів наукового пошуку.

Емпіричне дослідження охопило 44 фахівці нейл-індустрії, які працюють у різних салонах краси та студіях. Вибірка формувалась з урахуванням таких характеристик респондентів як вік, стаж роботи, кваліфікаційний рівень.

Вибірка включала спеціалістів різного віку: наймолодшому респонденту виповнилося 18 років, а найстаршому — 45 років. За професійним стажем більшість опитаних (близько 40%) мали досвід роботи від 1 до 3 років, що свідчить про активне професійне становлення учасників. Досвід понад 5 років мали 18% респондентів, що вказує на наявність у вибірці як початківців, так і досвідчених майстрів. Анкетування відбувалося за допомогою Google Forms, що дозволило залучити учасників із різних регіонів. Всі респонденти були ознайомлені з метою дослідження та дали згоду на обробку отриманих даних.

Для досягнення мети дослідження було застосовано комплекс психодіагностичних методик. Першою використовувалась методика діагностики самоефективності, розроблена Дж. Маддуксом і М. Шеєром. Вона дозволяє оцінити рівень впевненості людини у власній компетентності та ефективності в різних сферах життєдіяльності [21]. Опитувальник містить 23

твердження, що оцінюються за 11-бальною шкалою від -5 до +5 балів. Методика надає можливість діагностувати два види самоєфективності: у сфері діяльності та у сфері спілкування. Для фахівців нейл-індустрії ці показники мають особливе значення, оскільки їхня професія потребує як високої технічної майстерності, так і розвинених комунікативних навичок.

Для вивчення безпосередньо задоволеності працею було застосовано спеціально розроблений опитувальник, що охоплював різні аспекти професійної діяльності майстрів нейл-індустрії. Структура опитувальника включала блоки питань, присвячені оцінці задоволеності змістом роботи, умовами праці, системою оплати, колективом, можливостями професійного розвитку, режимом праці та відпочинку [5, с. 114].

Методика містила 22 питання, що оцінювались за п'ятибальною шкалою, де 1 - повністю не задоволений, 5 - повністю задоволений. Опитувальник також включав відкриті питання, які дозволяли респондентам висловити додаткові міркування щодо факторів задоволеності чи незадоволеності своєю професійною діяльністю.

Третім інструментом діагностичного комплексу виступала методика дослідження креативного потенціалу організації. Даний інструментарій спрямований на оцінку умов для творчої самореалізації працівників, що безпосередньо впливає на рівень задоволеності працею майстрів нейл-індустрії. Методика передбачала оцінку таких параметрів як свобода у прийнятті рішень, підтримка інноваційних ідей, толерантність до помилок, можливість експериментування з новими техніками та матеріалами [12, с. 80]. Креативність розглядалась як ключова компетенція фахівців індустрії краси, що безпосередньо пов'язана з професійною самореалізацією та задоволеністю працею.

Опитувальник, представлений у електронній формі, складався з трьох структурних блоків. Перший блок містив демографічні питання (вік, стать, освіта, стаж роботи). Другий блок включав питання, що стосувались оцінки різних аспектів задоволеності працею. Третій блок був присвячений вивченню

самоефективності та креативного потенціалу респондентів. Така структура дозволила охопити всі необхідні параметри дослідження та виявити взаємозв'язки між ними. Загалом опитувальник містив комбінацію закритих питань із фіксованими варіантами відповідей та шкальних питань для оцінки ступеня вираженості досліджуваних характеристик.

Для аналізу отриманих результатів використовувались методи описової статистики (середні значення, стандартні відхилення), кореляційний аналіз для виявлення взаємозв'язків між показниками (коефіцієнт кореляції Пірсона), порівняльний аналіз груп із різним рівнем задоволеності працею (t-критерій Стюдента, однофакторний дисперсійний аналіз). Математично-статистичний аналіз доповнювався якісною інтерпретацією отриманих даних, що дозволило глибше зрозуміти психологічні механізми формування задоволеності працею в нейл-індустрії та виявити ключові фактори, що впливають на цей процес.

2.2. Аналіз рівня задоволеності працею фахівців сфери нейл-індустрії та психологічних чинників, що її детермінують

Методика діагностики самоефективності включала 16 тверджень, які вимірюють різні аспекти впевненості особистості у власних можливостях. Результати відповідей респондентів на ключові питання представлені на рис. 2.1.

На основі середніх значень був розрахований загальний показник самоефективності для всієї вибірки, який склав 2,08 (при максимально можливому значенні 5), що вказує на достатньо високий рівень самоефективності працівників нейл-індустрії.

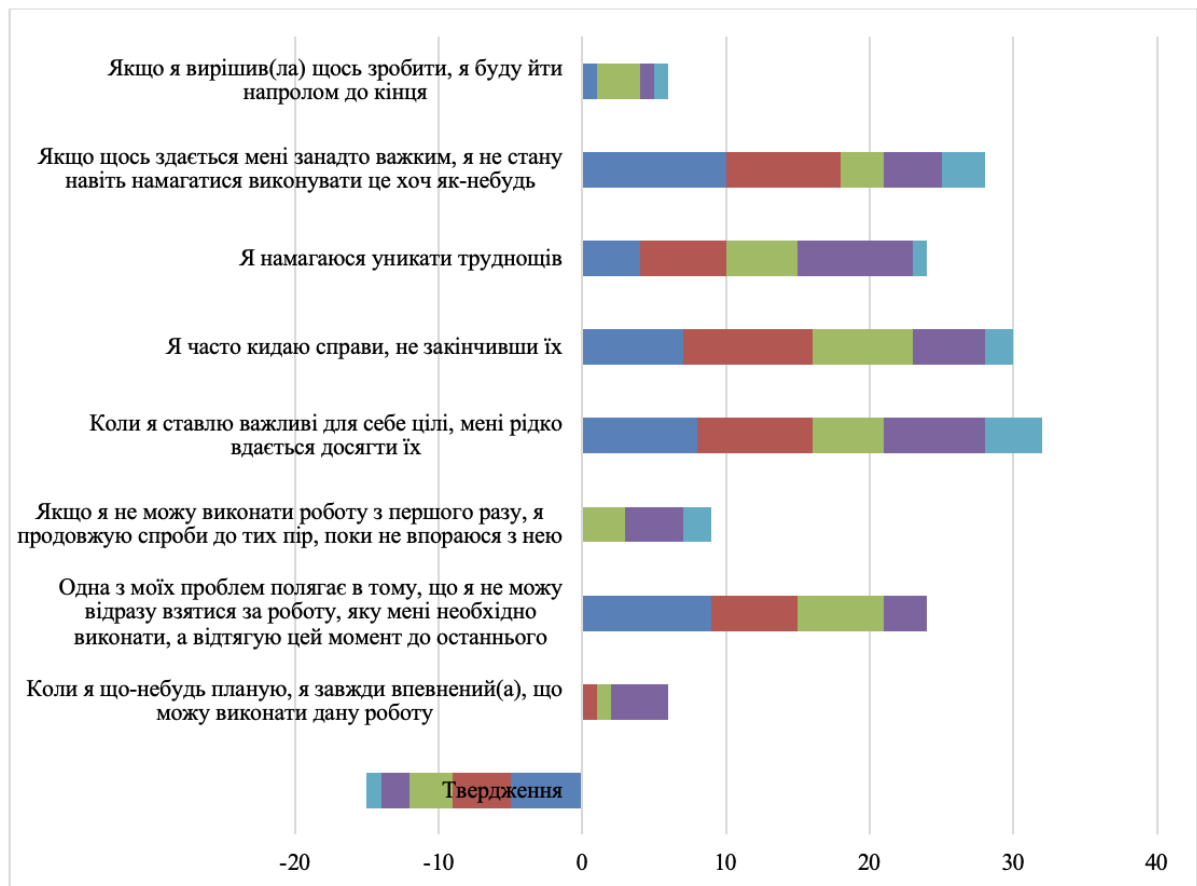


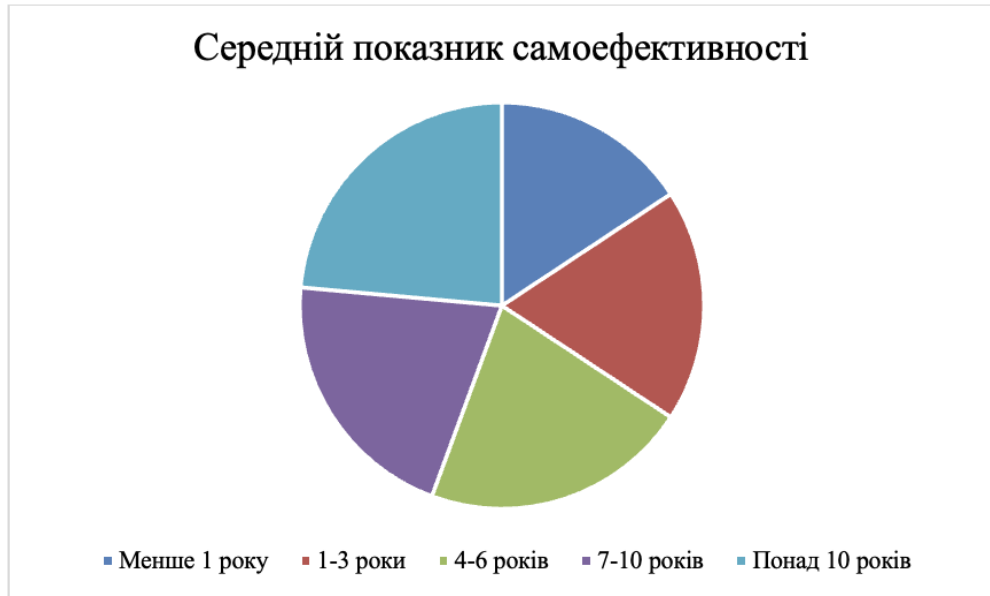
Рис. 2.1. Частотний розподіл відповідей на запитання методики самоефективності

Для глибшого аналізу рівня самоефективності були розраховані середні значення за кожним твердженням, які представлені в Додатку Д.

На основі середніх значень був розрахований загальний показник самоефективності для всієї вибірки, який склав 2,08 (при максимально можливому значенні 5), що вказує на достатньо високий рівень самоефективності працівників нейл-індустрії.

Для аналізу відмінностей у рівні самоефективності залежно від стажу роботи був проведений дисперсійний аналіз, результати якого представлені в рис 2.2.

Аналіз показав наявність статистично значущої різниці в рівні самоефективності залежно від стажу роботи ($F=2,84$, $p<0,05$). Спостерігається тенденція до зростання рівня самоефективності з набуттям професійного досвіду, що відповідає теоретичним положенням про формування



самоефективності.

Рис.2.2. Середні значення самооефективності залежно від стажу роботи

Методика дослідження креативного потенціалу включала три блоки: особистісний креативний потенціал, креативний підхід до вирішення проблем та організаційне середовище для креативності. Результати аналізу відповідей за блоком особистісного креативного потенціалу представлені на рис 2.3.

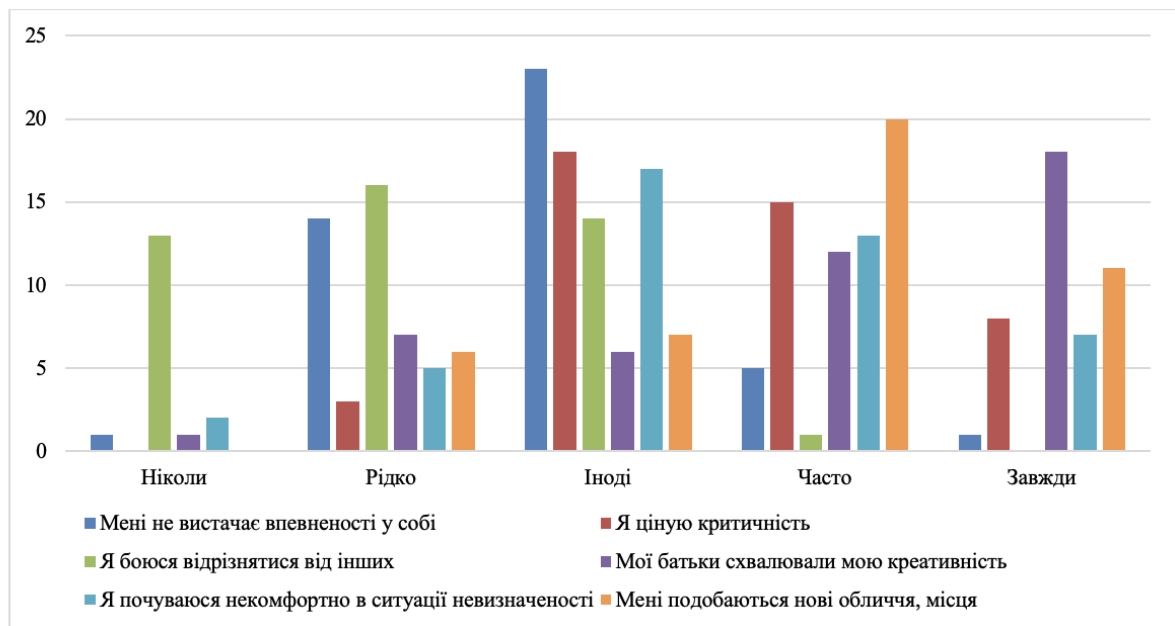


Рис. 2.3. Частотний розподіл відповідей за блоком особистісного креативного потенціалу

Для більш глибокого аналізу особистісного креативного потенціалу було проведено кількісну оцінку відповідей за 5-бальною шкалою (1 – «ніколи», 5 – «завжди»), де для негативно сформульованих тверджень була здійснена інверсія показників. Результати представлено нижче (рис. 2.4.).

Загальний показник особистісного креативного потенціалу, розрахований як середнє за всіма пунктами, склав 3,28 (при максимально можливому значенні 5), що свідчить про достатньо високий рівень креативного потенціалу працівників нейл-індустрії.

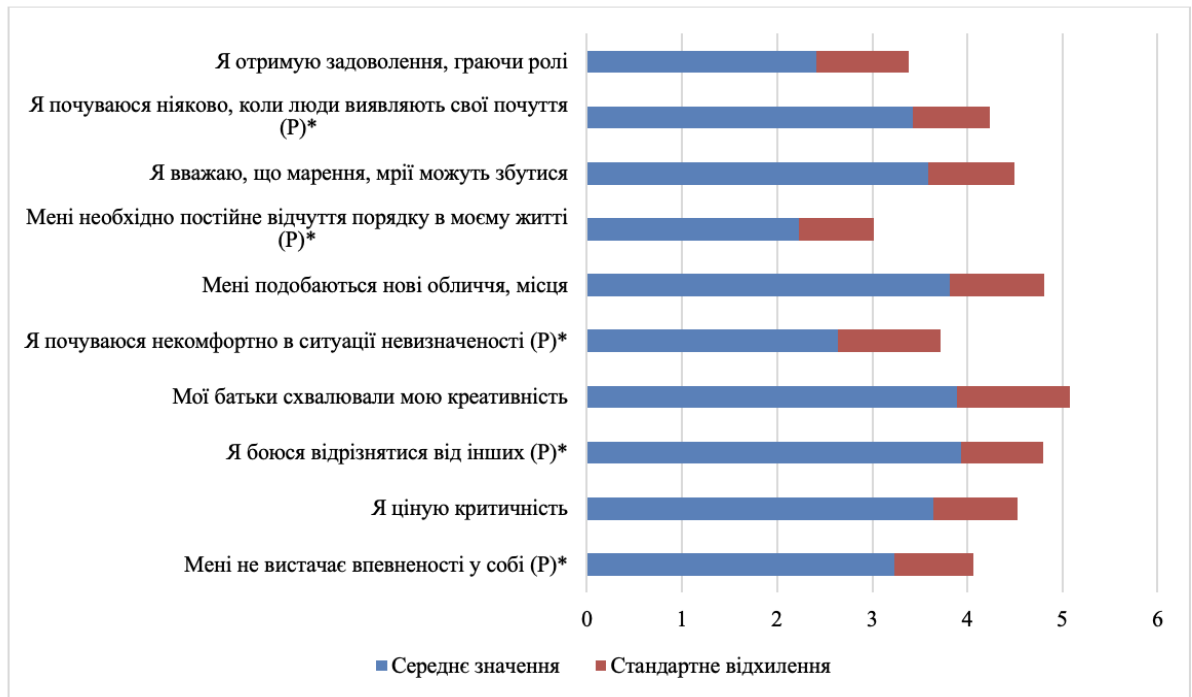


Рис 2.4. Середні значення показників особистісного креативного потенціалу

Примітка: твердження з позначкою (P) сформульовані в негативному ключі, тому для них була проведена інверсія показників (5→1, 4→2, 3→3, 2→4, 1→5).

Загальний показник особистісного креативного потенціалу, розрахований як середнє за всіма пунктами, склав 3,28 (при максимально можливому значенні 5), що свідчить про достатньо високий рівень креативного потенціалу працівників нейл-індустрії.

Аналіз другого блоку методики – креативного підходу до вирішення проблем – дозволив виявити особливості застосування творчого мислення у професійній діяльності. Результати представлені на рис 2.5.

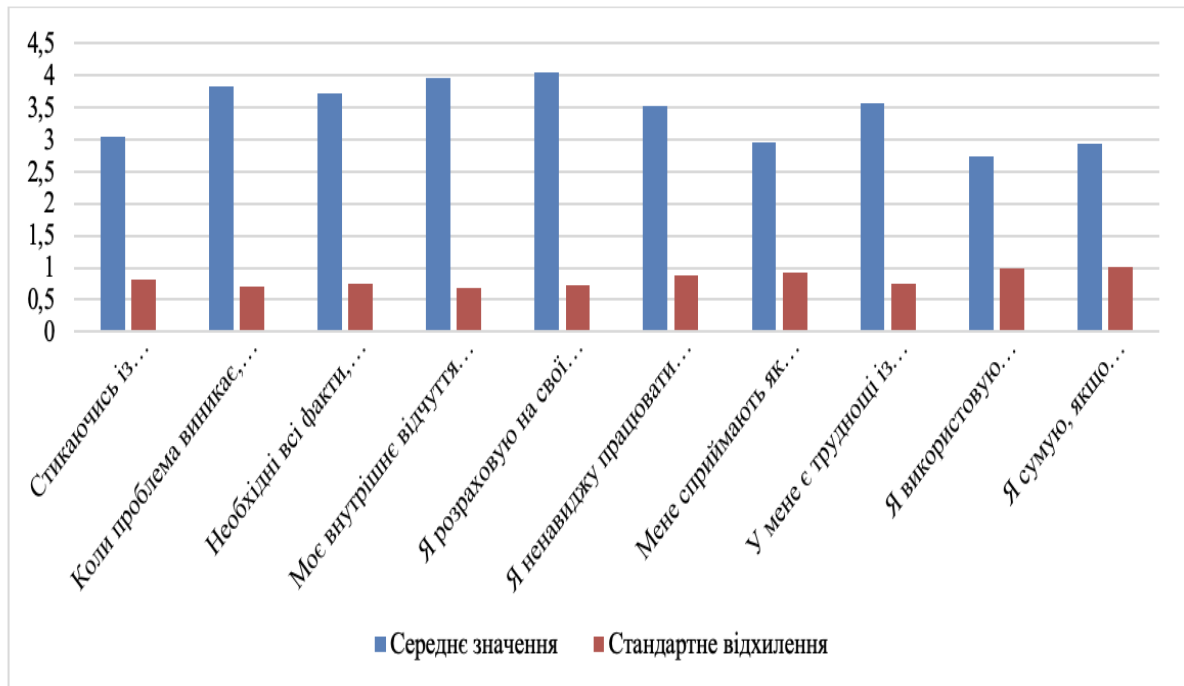


Рис 2.5. Середні значення показників креативного підходу до вирішення проблем

Примітка: твердження з позначкою (P) сформульовані в негативному ключі, тому для них була проведена інверсія показників.

Загальний показник креативного підходу до вирішення проблем склав 3,43, що свідчить про достатньо високий рівень застосування творчого мислення у професійній діяльності.

Третій блок методики - організаційне середовище для креативності - дозволив оцінити умови, які створюються в організаціях для прояву креативного потенціалу працівників. Результати аналізу представлені на Рис 2.6.

Загальний показник організаційного середовища для креативності склав 3,58, що свідчить про достатньо сприятливі умови для прояву творчого потенціалу у досліджуваних організаціях.

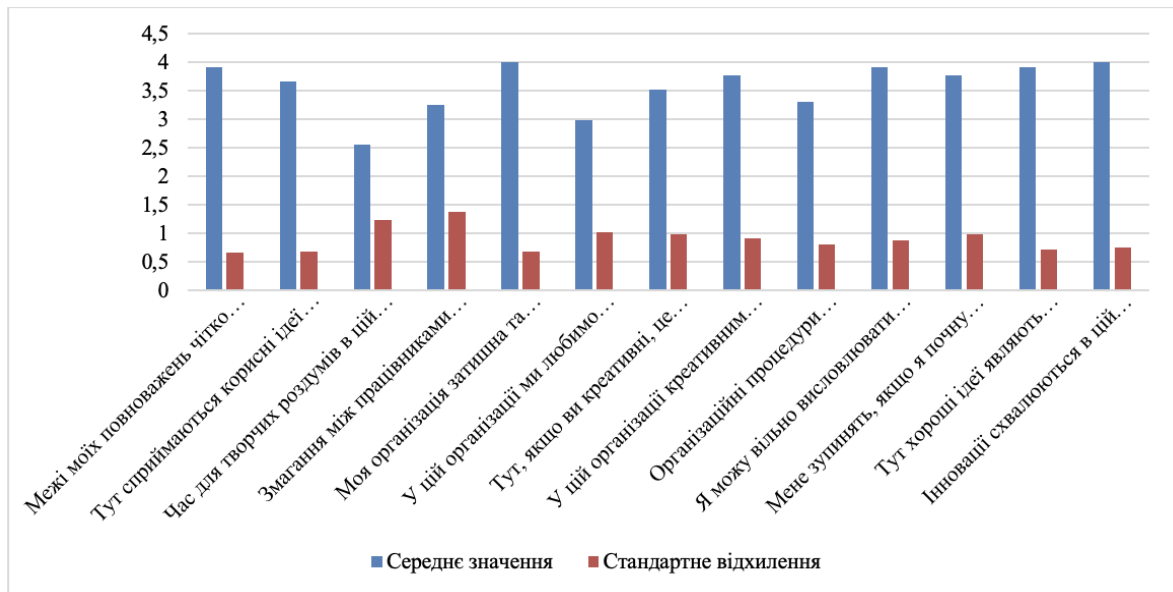


Рис 2.6. Середні значення показників організаційного середовища для креативності

Примітка: твердження з позначкою (P) сформульовані в негативному ключі, тому для них була проведена інверсія показників.

Для оцінки задоволеності працею використовувався опитувальник, що включає 36 аспектів професійної діяльності. Результати представлені на Рис 2.7, де показники розташовані за спаданням середніх значень.

Загальний показник задоволеності працею, розрахований як середнє значення за всіма пунктами, склав 3,90 (при максимально можливому значенні 5), що свідчить про достатньо високий рівень задоволеності працею у досліджуваних працівників нейл-індустрії.

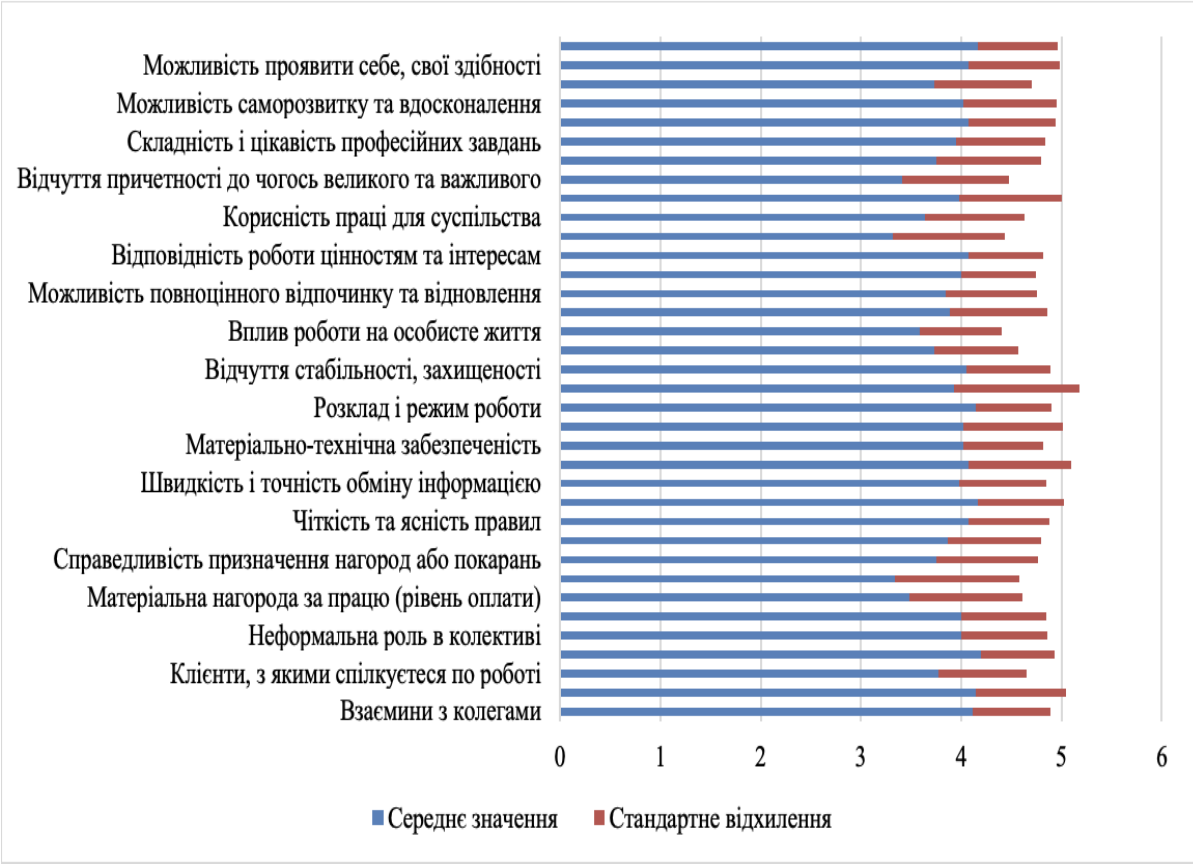


Рис 2.7. Середні значення показників задоволеності працею

Додатковим показником загальної задоволеності працею була відповідь на запитання «Чи відвідує вас бажання звільнитись або змінит роботу?». Результати відповідей на це запитання представлені на рис. 2.8.

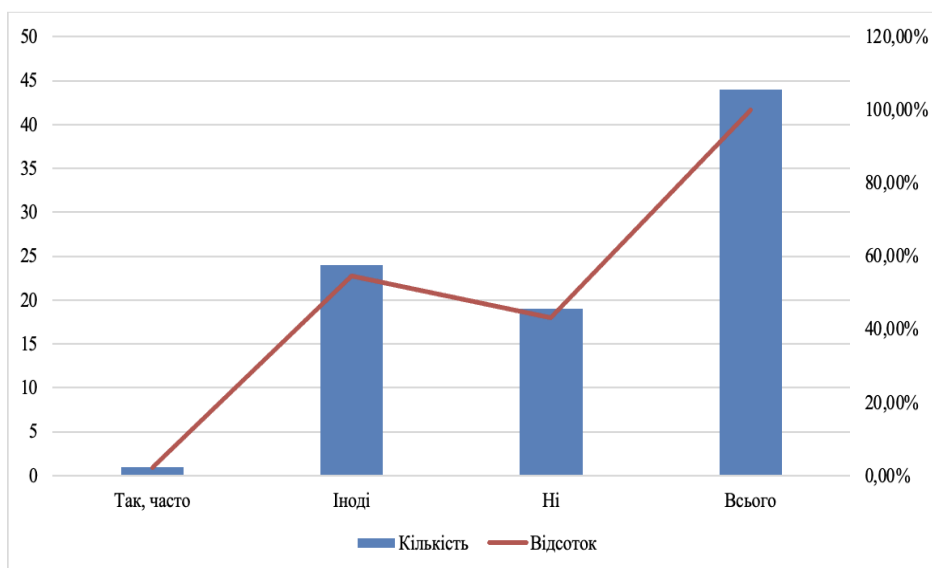


Рис 2.8. Розподіл відповідей на запитання про бажання змінити роботу

Висновки до другого розділу

Проведене дослідження дозволило виявити та проаналізувати психологічні чинники задоволеності працею персоналу в сфері нейл-індустрії. На основі отриманих результатів можна зробити наступні висновки.

Працівники нейл-індустрії характеризуються достатньо високим рівнем самоефективності (середній показник 2,08 за 5-бальною шкалою), що проявляється у впевненості у власних професійних можливостях, наполегливості в досягненні цілей та здатності долати труднощі. Виявлено тенденцію до зростання рівня самоефективності з набуттям професійного досвіду.

Креативний потенціал працівників нейл-індустрії також знаходиться на достатньо високому рівні (середній показник особистісного креативного потенціалу 3,28, креативного підходу до вирішення проблем 3,43, організаційного середовища для креативності 3,58 за 5-бальною шкалою). Найвищі показники спостерігаються за такими характеристиками, як

відкритість до нового досвіду, використання інтуїції та попереднього досвіду при вирішенні проблем, здатність аналітично мислити.

Загальний рівень задоволеності працею працівників нейл-індустрії є достатньо високим (середній показник 3,90 за 5-бальною шкалою). Найвищі показники задоволеності спостерігаються за такими аспектами, як посада і статус в організації, взаємини з керівництвом, розподіл функцій та обов'язків, власний творчий внесок в роботу. Дещо нижчі показники виявлено за аспектами повага до професії у суспільстві, нематеріальні ресурси та можливості, матеріальна винагорода за працю.

Виявлено статистично значущі позитивні кореляції між самоефективністю, креативним потенціалом та задоволеністю працею. Найсильніший зв'язок спостерігається між самоефективністю та задоволеністю працею ($r=0,64$, $p<0,01$), що свідчить про суттєвий вплив впевненості у власних професійних можливостях на загальну задоволеність працею.

Регресійний аналіз показав, що самоефективність та креативний потенціал є статистично значущими предикторами задоволеності працею і в сукупності пояснюють 51% її дисперсії. При цьому вплив самоефективності є дещо сильнішим, ніж вплив креативного потенціалу.

Таким чином, результати дослідження підтверджують, що самоефективність та креативний потенціал є важливими психологічними чинниками задоволеності працею персоналу в сфері нейл-індустрії. Для підвищення рівня задоволеності працею рекомендується впроваджувати заходи, спрямовані на розвиток самоефективності працівників та створення умов для прояву їхнього креативного потенціалу.

РОЗДІЛ 3

РОЗРОБКА ТА ВПРОВАДЖЕННЯ ПРОГРАМИ РОЗВИТКУ САМОЕФЕКТИВНОСТІ ТА КРЕАТИВНОГО ПОТЕНЦІАЛУ ФАХІВЦІВ НЕЙЛ-ІНДУСТРІЇ

3.1. Теоретико-методологічні засади та структура тренінгової програми розвитку самоефективності та креативного потенціалу

Базуючись на результатах емпіричного дослідження, викладених у другому розділі, спостерігається нагальна потреба у розробці спеціалізованого інструментарію для підвищення рівня самоефективності та креативного потенціалу працівників нейл-індустрії. Виявлені кореляційні зв'язки між самоефективністю, креативним потенціалом та задоволеністю працею ($r=0,64$, $p<0,01$) свідчать про доцільність розробки інтегрованої тренінгової програми, яка б одночасно впливала на обидва психологічні конструкти. Регресійний аналіз продемонстрував, що самоефективність ($\beta=0,47$, $p<0,001$) та креативний потенціал ($\beta=0,34$, $p<0,01$) у сукупності пояснюють 51% дисперсії задоволеності працею, що підтверджує значущість цих змінних для професійного функціонування фахівців галузі.

Концептуальною основою розробленої тренінгової програми слугували теоретичні положення А. Бандури щодо формування самоефективності через моделювання успішної поведінки, вербальне переконання, фізіологічний та емоційний стани, а також підходи Е. Торренса та Дж. Гілфорда до розвитку дивергентного мислення як основи креативності.

Теорія самоефективності, запропонована А. Бандурою, постулює, що переконання людини щодо власної здатності успішно виконувати певні завдання безпосередньо впливає на мотивацію, наполегливість та фактичну

результативність діяльності. Відповідно до цієї теорії, самоефективність формується під впливом чотирьох основних джерел: досвіду успішного виконання завдань, опосередкованого досвіду (спостереження за успішними діями інших людей), вербального переконання та фізіологічних і емоційних станів.

У контексті професійної діяльності фахівців нейл-індустрії самоефективність відіграє ключову роль, оскільки визначає здатність спеціаліста впевнено діяти в ситуаціях невизначеності, долати труднощі та професійні виклики, ефективно комунікувати з клієнтами та колегами. Результати нашого дослідження, представлені у другому розділі, підтверджують, що саме рівень самоефективності виступає найсильнішим предиктором задоволеності працею серед працівників нейл-індустрії.

Дослідження креативного потенціалу фахівців б'юті-сфери спирається на теоретичні концепції Е. Торренса та Дж. Гілфорда, які розглядають креативність як здатність продукувати нові ідеї, гнучко реагувати на проблемні ситуації, відходити від стереотипних рішень та генерувати оригінальні підходи. Операціоналізація креативності через параметри дивергентного мислення (швидкість, гнучкість, оригінальність та розробленість ідей) дозволяє не лише діагностувати, але й цілеспрямовано розвивати креативний потенціал особистості.

В нейл-індустрії, яка характеризується високою динамічністю змін та естетичною спрямованістю, креативний потенціал фахівців безпосередньо пов'язаний з їх конкурентоспроможністю та професійною успішністю. Креативність дозволяє майстрам створювати унікальні дизайни, знаходити індивідуальний підхід до кожного клієнта, ефективно вирішувати нестандартні ситуації.

Інтеграція розвитку самоефективності та креативного потенціалу в рамках єдиної тренінгової програми базується на припущенні про взаємопідсилюючий ефект цих психологічних конструктів. З одного боку, впевненість у власних силах (самоефективність) створює психологічну основу

для прояву креативності, оскільки зменшує страх невдачі та стимулює експериментування. З іншого боку, розвиток креативного потенціалу розширює поведінковий репертуар особистості, що підвищує її впевненість у здатності ефективно діяти в різних ситуаціях. Синергетичний ефект одночасного розвитку самоефективності та креативного потенціалу може бути особливо значущим для професійного зростання фахівців нейл-індустрії.

Розроблена тренінгова програма розвитку самоефективності та креативного потенціалу фахівців нейл-індустрії спрямована на ключові аспекти професійної діяльності, які потребують посилення відповідно до результатів діагностики. Програма розрахована на 3 години інтенсивної роботи у груповому форматі (оптимальна кількість учасників – 8-12 осіб). Основними методами роботи в рамках тренінгу обрано моделювання ситуацій професійної взаємодії, мозковий штурм, групову дискусію, рольові ігри, візуалізацію, самоаналіз та рефлексію.

Принципи організації тренінгової роботи включають: активність (залучення всіх учасників до виконання завдань), рівність (відсутність ієрархії, рівноправне висловлювання думок), конфіденційність (зобов'язання не розголошувати особисту інформацію, отриману під час тренінгу), зворотний зв'язок (постійне надання учасниками відгуків щодо роботи один одного), практична орієнтованість (фокус на реальних професійних ситуаціях), індивідуальний підхід (врахування особливостей кожного учасника). Дотримання цих принципів забезпечує створення психологічно безпечного середовища, що є необхідною умовою для розвитку самоефективності та креативного потенціалу.

Структура тренінгової програми представлена у Таблиці 3.1, де детально описано кожен етап тренінгу, зазначено тривалість, методи роботи та очікувані результати.

Таблиця 3.1.

**Структура тренінгової програми розвитку самоефективності та
креативного потенціалу фахівців нейл-індустрії**

№	Етап	Тривалість	Методи роботи	Очікувані результати
1	Вступна частина	20 хв	Групове знайомство, інформування, обговорення	Створення сприятливої атмосфери, формування мотивації до роботи, встановлення правил групової взаємодії
2	Діагностичний блок	15 хв	Самодіагностика, рефлексія	Усвідомлення власного рівня самоефективності та креативного потенціалу, визначення індивідуальних цілей тренінгу
3	Блок розвитку самоефективності	50 хв	Групова дискусія, моделювання ситуацій, рольові ігри, вербальне переконання, візуалізація	Підвищення впевненості у власних силах, розширення поведінкового репертуару, формування позитивного самосприйняття
4	Перерва	10 хв	-	Відпочинок, неформальне спілкування
5	Блок розвитку креативного потенціалу	50 хв	Мозковий штурм, творчі завдання, методи латерального мислення, аналіз проблемних ситуацій	Стимуляція дивергентного мислення, подолання стереотипів, активізація творчих ресурсів
6	Інтеграційний блок	25 хв	Комплексні вправи, моделювання професійних ситуацій, групова робота	Інтеграція навичок самоефективності та креативного потенціалу в контексті професійних задач
7	Завершальна частина	10 хв	Рефлексія, зворотний зв'язок, планування	Аналіз набутого досвіду, формулювання планів щодо застосування навичок у професійній діяльності

Тренінг розпочинається з вступної частини, яка включає знайомство учасників, встановлення правил групової роботи та формування мотивації до активної участі. На цьому етапі тренер пояснює мету та структуру тренінгу, створює атмосферу психологічної безпеки та довіри. Важливим елементом вступної частини є проведення вправи «Професійні очікування», яка дозволяє учасникам сформулювати власні цілі та очікування від тренінгу. Ця вправа не лише підвищує мотивацію, але й дозволяє тренеру краще адаптувати програму до потреб конкретної групи.

Діагностичний блок тренінгу передбачає самооцінку учасниками власного рівня самоефективності та креативного потенціалу за допомогою спеціально розроблених опитувальників. Результати самодіагностики обговорюються в групі, що дозволяє учасникам усвідомити власні сильні сторони та зони розвитку. На основі самодіагностики кожен учасник формулює індивідуальні цілі тренінгу, які записуються у робочому зошиті та слугують орієнтиром для оцінки особистісного прогресу.

Наступний етап – блок розвитку самоефективності – є ключовим для формування впевненості у власних професійних можливостях. Ця частина тренінгу передбачала виконання вправ, спрямованих на аналіз успішного досвіду, подолання професійних бар'єрів, моделювання ефективної поведінки та формування позитивного самосприйняття. Зміст вправ відображено в додатку Ж.

Після короткої перерви розпочинається блок розвитку креативного потенціалу, який включає вправи на стимуляцію дивергентного мислення, подолання когнітивних стереотипів та активізацію творчих ресурсів. Особливістю цього блоку є створення умов для вільного вираження ідей, відсутність критики та заохочення нестандартних підходів. Детальний опис вправ відображено в додатку З.

Інтеграційний блок тренінгу спрямований на об'єднання навичок самоефективності та креативного потенціалу в контексті реальних професійних ситуацій. У цьому блоці учасники виконують комплексні вправи,

які потребують одночасного прояву впевненості у власних силах та творчого підходу до вирішення задач. Особливу увагу приділено моделюванню ситуацій взаємодії з клієнтами, які потребують нестандартних рішень. Зміст інтеграційного блоку представлено у додатку К.

Завершальна частина тренінгу присвячена рефлексії набутого досвіду та плануванню застосування отриманих навичок у професійній діяльності. Учасники аналізують власний прогрес відносно поставлених на початку тренінгу цілей, обмінюються враженнями та формулюють конкретні кроки щодо впровадження набутих навичок у робочий процес. Важливим елементом завершальної частини є вправа «План дій», яка допомагає учасникам структурувати отриманий досвід та перетворити його на конкретні поведінкові стратегії.

Методичне забезпечення тренінгу включає робочий зошит учасника, презентаційні матеріали, картки із ситуаційними завданнями, матеріали для творчих вправ (кольоровий папір, журнали для колажу, маркери, стікери тощо). Для оцінки ефективності тренінгу розроблено спеціальні опитувальники, які дозволяють виміряти рівень самоефективності та креативного потенціалу учасників до та після тренінгу.

Розроблена тренінгова програма враховує специфіку професійної діяльності фахівців нейл-індустрії, зокрема високу конкуренцію на ринку, необхідність постійного оновлення професійних навичок, тісну взаємодію з клієнтами, важливість індивідуального стилю та творчого підходу. Всі вправи та завдання адаптовані до контексту нейл-індустрії та спрямовані на вирішення конкретних професійних викликів, з якими стикаються майстри.

3.2. Апробація та оцінка ефективності тренінгової програми розвитку самоефективності та креативного потенціалу

У тренінгу взяли участь 16 фахівців нейл-індустрії віком від 23 до 45 років. Середній стаж роботи учасників у галузі склав 4,7 років. Для забезпечення оптимальних умов групової роботи учасники були розподілені на дві групи по 8 осіб. Тренінги проводилися онлайн на платформі Zoom, що дозволило моделювати реальні професійні ситуації та забезпечити необхідний рівень комфорту для учасників.

Демографічна характеристика учасників тренінгу представлена у Таблиці 3.5. Різноманітність вибірки за віком та стажем роботи дозволила оцінити ефективність тренінгової програми для різних категорій фахівців нейл-індустрії.

Таблиця 3.5.

Демографічна характеристика учасників тренінгу

Характеристика	Експериментальна група (n=16)	Контрольна група (n=16)
Вік		
20-25 років	4 (25%)	5 (31,25%)
26-30 років	5 (31,25%)	4 (25%)
31-35 років	3 (18,75%)	3 (18,75%)
36-40 років	2 (12,5%)	3 (18,75%)
41-45 років	2 (12,5%)	1 (6,25%)
Стаж роботи в нейл-індустрії		
До 1 року	2 (12,5%)	3 (18,75%)
1-3 роки	5 (31,25%)	4 (25%)
4-6 років	4 (25%)	5 (31,25%)
7-10 років	3 (18,75%)	2 (12,5%)
Більше 10 років	2 (12,5%)	2 (12,5%)
Освіта		
Середня спеціальна	6 (37,5%)	7 (43,75%)
Незакінчена вища	3 (18,75%)	2 (12,5%)
Вища	7 (43,75%)	7 (43,75%)

Для оцінки ефективності тренінгової програми було застосовано комплексну методологію, що включала кількісні та якісні методи

дослідження. Кількісна оцінка базувалася на порівнянні показників самоефективності, креативного потенціалу та задоволеності працею до та після тренінгу. Для цього були використані ті ж психодіагностичні методики, що й у констатувальному етапі дослідження: методика діагностики самоефективності, методика дослідження креативного потенціалу та опитувальник задоволеності працею. Якісна оцінка здійснювалася шляхом аналізу відгуків учасників, спостереження за їх поведінкою під час тренінгу та контент-аналізу матеріалів, створених у процесі виконання тренінгових вправ.

Дизайн дослідження представлено на рис. 3.1. Він включав констатувальний етап (діагностика до тренінгу), формувальний етап (проведення тренінгової програми) та контрольний етап (діагностика після тренінгу та через два тижні після його завершення).

Для забезпечення об'єктивності оцінки ефективності тренінгу було сформовано контрольну групу, яка включала 16 фахівців нейл-індустрії, статистично подібних до учасників тренінгу за віком, статтю та стажем роботи. Члени контрольної групи проходили діагностику в ті ж терміни, що й учасники тренінгу, але не брали участі у тренінговій програмі.

Статистична обробка результатів дослідження здійснювалася за допомогою програмного пакету SPSS Statistics 27.0 з використанням t-критерію Стюдента для залежних вибірок (для оцінки змін всередині експериментальної та контрольної груп) та t-критерію Стюдента для незалежних вибірок (для порівняння експериментальної та контрольної груп).

Результати порівняння показників самоефективності до та після тренінгу в експериментальній та контрольній групах представлені у Додатку Е. Аналіз даних свідчить про статистично значуще зростання показників самоефективності в експериментальній групі після проходження тренінгу ($t=3,78$, $p<0,01$).

Середній показник самооефективності в експериментальній групі збільшився з 2,11 до 3,24 (при максимально можливому значенні 5), що становить приріст на 53,6%. У контрольній групі суттєвих змін у рівні самооефективності не виявлено ($t=0,86$, $p>0,05$). Порівняння експериментальної та контрольної груп після тренінгу показало наявність статистично значущих відмінностей ($t=2,95$, $p<0,01$), що підтверджує ефективність розробленої тренінгової програми щодо розвитку самооефективності.

Найбільш суттєві зміни в експериментальній групі спостерігаються за твердженнями, пов'язаними з впевненістю у власних силах при вирішенні складних проблем (приріст 43,1%), наполегливістю у досягненні цілей (приріст 64,1%) та здатністю долати перешкоди (приріст 69,4%). Це свідчить про те, що тренінгова програма особливо ефективно впливає на розвиток здатності фахівців нейл-індустрії протистояти труднощам та зберігати професійну впевненість у складних ситуаціях.

Аналіз індивідуальної динаміки показників самооефективності в експериментальній групі показав, що найбільший приріст спостерігається у фахівців з початковим низьким та середнім рівнем самооефективності. Це може бути пов'язано з тим, що учасники з початково високим рівнем самооефективності вже мали сформовані стратегії ефективної поведінки, тоді як для учасників з низьким та середнім рівнем тренінгова програма стала важливим ресурсом для розвитку впевненості у власних професійних можливостях.

Динаміка показників креативного потенціалу до та після тренінгу в експериментальній та контрольній групах представлена у Таблиці 3.7. Як видно з таблиці, в експериментальній групі спостерігається статистично значуще зростання показників креативного потенціалу за всіма трьома компонентами.

Таблиця 3.7.

Динаміка показників креативного потенціалу до та після тренінгу

Компоненти креативного потенціалу	Експериментальна група (n=16)		Контрольна група (n=16)	
	До тренінгу	Після тренінгу	До тренінгу	Після тренінгу
Особистісний креативний потенціал				
Я вважаю себе творчою особистістю	3,44 ± 0,96	4,25 ± 0,77*	3,38 ± 0,89	3,44 ± 0,81
Мені подобається експериментувати з новими ідеями	3,50 ± 1,03	4,38 ± 0,72*	3,44 ± 0,96	3,50 ± 0,89
Я часто знаходжу нестандартні рішення проблем	3,19 ± 1,17	4,06 ± 0,85*	3,25 ± 1,13	3,31 ± 1,08
Я не боюся висловлювати незвичні ідеї	3,06 ± 1,24	3,94 ± 0,93*	3,13 ± 1,15	3,19 ± 1,05
Мені важко придумувати нові ідеї (P)	3,31 ± 1,14	4,13 ± 0,89*	3,25 ± 1,06	3,31 ± 0,95
Я віддаю перевагу випробуванню методів (P)	3,38 ± 1,09	3,88 ± 0,96*	3,31 ± 1,01	3,38 ± 0,89
Загальний показник особистісного креативного потенціалу	3,31 ± 0,43	4,12 ± 0,38*	3,29 ± 0,38	3,35 ± 0,36
Креативний підхід до вирішення проблем				
Я генерую багато різних ідей при вирішенні проблем	3,38 ± 1,15	4,31 ± 0,79*	3,31 ± 1,08	3,38 ± 0,96
Я використовую техніки креативного мислення у своїй роботі	3,19 ± 1,22	4,19 ± 0,83*	3,25 ± 1,13	3,31 ± 1,01
Я вмію розглядати проблему з різних точок зору	3,56 ± 0,96	4,38 ± 0,72*	3,50 ± 0,89	3,56 ± 0,81
Я часто комбіную існуючі ідеї для створення нових	3,75 ± 0,93	4,50 ± 0,63*	3,69 ± 0,87	3,75 ± 0,77
Я надаю перевагу традиційним підходам до вирішення проблем (P)	3,44 ± 1,03	4,06 ± 0,85*	3,38 ± 0,96	3,44 ± 0,89
Я уникаю ризикованих або незвичних рішень (P)	3,31 ± 1,14	4,13 ± 0,89*	3,25 ± 1,06	3,31 ± 0,95
Загальний показник креативного підходу до вирішення проблем	3,46 ± 0,46	4,28 ± 0,40*	3,40 ± 0,41	3,46 ± 0,38
Організаційне середовище для креативності				
У моїй організації цінуються нові ідеї	3,75 ± 0,93	4,25 ± 0,77*	3,69 ± 0,87	3,75 ± 0,77
Моє робоче середовище стимулює творче мислення	3,56 ± 1,09	4,13 ± 0,81*	3,50 ± 1,03	3,56 ± 0,96
Я маю можливість пропонувати нові підходи і методи роботи	3,63 ± 1,02	4,19 ± 0,75*	3,56 ± 0,96	3,63 ± 0,89

Моя організація заохочує експериментування	3,38 ± 1,15	3,94 ± 0,93*	3,31 ± 1,08	3,38 ± 0,96
У моїй організації нові ідеї часто критикуються (Р)	3,44 ± 1,09	3,88 ± 0,96*	3,38 ± 1,02	3,44 ± 0,89
Моя організація надає перевагу усталеним методам роботи (Р)	3,50 ± 1,03	3,88 ± 0,89*	3,44 ± 0,96	3,50 ± 0,89
Загальний показник організаційного середовища для креативності	3,54 ± 0,51	4,05 ± 0,46*	3,48 ± 0,47	3,54 ± 0,41

**Примітка: твердження з позначкою (Р) сформульовані в негативному ключі, тому для них була проведена інверсія показників. * - статистично значуща різниця між показниками до та після тренінгу ($p < 0,01$).*

Аналіз даних, представлених у таблиці 3.7., показує, що в експериментальній групі спостерігається статистично значуще зростання показників креативного потенціалу за всіма трьома компонентами: особистісний креативний потенціал (з 3,31 до 4,12, приріст 24,5%, $t=3,41$, $p < 0,01$), креативний підхід до вирішення проблем (з 3,46 до 4,28, приріст 23,7%, $t=3,63$, $p < 0,01$) та організаційне середовище для креативності (з 3,54 до 4,05, приріст 14,4%, $t=2,92$, $p < 0,01$).

У контрольній групі значущих змін за даними показниками не виявлено ($p > 0,05$). Порівняння експериментальної та контрольної груп після тренінгу показало наявність статистично значущих відмінностей за всіма компонентами креативного потенціалу ($p < 0,01$), що підтверджує ефективність розробленої тренінгової програми щодо розвитку креативності.

Найбільш суттєві зміни в експериментальній групі спостерігаються за показниками, пов'язаними з генеруванням нових ідей (приріст 27,5%), використанням технік креативного мислення (приріст 31,3%) та готовністю до експериментування (приріст 25,1%). Це свідчить про те, що тренінгова програма найбільш ефективно впливає на розвиток дивергентного мислення та подолання когнітивних стереотипів.

Цікавим є те, що навіть показники, пов'язані з організаційним середовищем для креативності, демонструють статистично значуще

зростання, хоча тренінгова програма безпосередньо не змінювала умови роботи учасників.

Висновки до третього розділу

У третьому розділі було представлено розробку та апробацію тренінгової програми розвитку самоефективності та креативного потенціалу фахівців нейл-індустрії. Метою програми було психологічне сприяння підвищенню внутрішніх ресурсів спеціалістів для покращення професійного функціонування та задоволеності працею.

Структура тренінгу охоплювала три блоки: мотиваційно-діагностичний, розвивальний та інтеграційний, кожен з яких був спрямований на формування ключових компонентів самоефективності та стимуляцію креативного мислення. В процесі реалізації програми застосовувалися вправи на рефлексію, розвиток уяви, нестандартного підходу до вирішення завдань, самопрезентацію та зміцнення віри у власні можливості.

Результати апробації показали, що учасники експериментальної групи, які пройшли тренінг, продемонстрували суттєве зростання рівня креативного потенціалу та самоефективності порівняно з контрольною групою. Це підтверджує ефективність запропонованої програми як засобу психологічної підтримки та розвитку професійних компетентностей фахівців нейл-індустрії.

Таким чином, реалізована тренінгова програма може бути рекомендована для подальшого використання у практиці організаційного консультування, психологічного супроводу та підвищення професійного добробуту працівників індустрії краси.

ВИСНОВКИ

У межах бакалаврської роботи було всебічно досліджено психологічні чинники задоволеності працею в сфері нейл-індустрії, з особливим акцентом на такі внутрішні ресурси особистості, як самоефективність та креативний потенціал. Це дозволило не лише поглибити теоретичне розуміння феномену задоволеності працею, а й запропонувати практичні шляхи підвищення професійного благополуччя персоналу.

У першому розділі дослідження здійснено теоретико-методологічний аналіз поняття сфери послуг та задоволеності працею. Розглянуто класичні та сучасні підходи до визначення сфери послуг, її ролі в економіці постіндустріального суспільства, а також особливостей різних груп послуг, зокрема особистих, до яких належить нейл-індустрія. Проаналізовано теоретичні підходи до поняття задоволеності працею, розглянуто її структуру, детермінанти та особливості прояву в умовах сучасної сфери обслуговування. Було встановлено, що задоволеність працею — це багатфакторне явище, яке охоплює як зовнішні аспекти (умови праці, рівень заробітної плати, стосунки з керівництвом і колегами), так і внутрішні (мотивація, цінності, професійна ідентичність, особистісні риси).

Особливої уваги заслуговують самоефективність — як впевненість у власній здатності досягати цілей та долати труднощі — та креативний потенціал — як здатність до нестандартного мислення, генерації нових ідей і творчого підходу до роботи. Ці ресурси виступають важливими внутрішніми регуляторами професійної активності й задоволеності працею, особливо в контексті нейл-індустрії.

У другому розділі здійснено емпіричне дослідження зв'язку між рівнем саме самоефективності, креативного потенціалу та задоволеністю працею працівників у сфері нейл-послуг. Було виявлено, що досліджувані мають загалом високий рівень саме цих внутрішніх ресурсів, зокрема впевненості у власних силах, здатності долати труднощі та нестандартно мислити у вирішенні професійних завдань.

Найвищі показники задоволеності працею спостерігались у таких сферах, як статус в організації, стосунки з керівництвом, можливість творчого самовираження. Разом із тим, деякі аспекти, зокрема рівень матеріального забезпечення та соціального престижу професії, викликали нижчу задоволеність. Кореляційний і регресійний аналізи підтвердили наявність статистично значущих позитивних зв'язків між самоефективністю, креативним потенціалом і задоволеністю працею, при цьому саме самоефективність виявилась сильнішим предиктором загальної задоволеності.

Третій розділ був присвячений практичній розробці та апробації тренінгової програми, спрямованої на розвиток найважливіших психологічних ресурсів — самоефективності та креативного потенціалу. Програма включала три структурні блоки: мотиваційно-діагностичний, розвивальний та інтеграційний, що дозволило поступово формувати впевненість у професійних можливостях та активізувати творче мислення учасників.

За результатами апробації тренінгу було зафіксовано позитивну динаміку в розвитку цільових характеристик в експериментальній групі, що підтвердило ефективність програми як засобу психологічної підтримки та підвищення задоволеності працею. Це дозволяє рекомендувати її для впровадження у практику організаційного консультування та корпоративного навчання в індустрії краси.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андреева, І. М. Психологічні чинники задоволеності працею: теоретичний аналіз. *Психологія і суспільство*. 2016. С. 45–56.
2. Василик, А. В., Вонберг, Т. В., Дорош, М. О. Фактори та заходи забезпечення задоволеності працею в сучасних умовах. *Modern Economics*. 2020. С. 30–36.
3. Галецька, І. І. Дослідження самоефективності в психології здоров'я. *Вісник Харківського університету. Серія: Психологія*. 2002. № 550, ч. 2. С. 41–43.
4. Гітіс, Т. П., Гітіс, В. Б., Діденко, Д. П. Дослідження рівня задоволеності працею персоналу промислових підприємств України. *Економічний вісник Донбасу*. 2018. С. 206–211.
5. Гончар, В. О. Теоретико-методичні основи формування задоволеності працею працівників. *Психологічний часопис*. 2020. С. 55–62.
6. Гончарук, Н. Т. Особливості задоволеності працею працівників сфери послуг. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Психологія*. 2018. С. 112–118.
7. Дяченко, М. І. Психологічні аспекти мотивації праці в сфері послуг. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія: Психологія*. 2015. С. 75–82.
8. Економічна енциклопедія: У трьох томах. Т. 2 / Редкол.: С. В. Хедоури та ін. – К.: Видавничий центр «Академія», 2000. 864 с.
9. Іляш, О. І., Гринкевич, С. С. Економіка праці та соціально-трудові відносини: навч. посіб. / О. І. Іляш, С. С. Гринкевич. – К.: Знання, 2010. 476 с.
10. Карамушка, Л., Корень, Л. Задоволеність персоналу освітніх організацій роботою: зміст, структура та основні психологічні детермінанти. *Освіта і управління*. 2005. Т. 8, № 3–4. С. 43–54.

11. Кокун, О. М. Психофізіологічне забезпечення становлення фахівця у професіях типу «людина–людина»: монографія / О. М. Кокун. – Кіровоград: Інмекс-ЛТД, 2013. 266 с.
12. Креденцер, О. В. Вплив організаційної культури на рівень задоволеності працею персоналу освітніх організацій в умовах соціальної напруженості. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2017. С. 77–85.
13. Моцна, С., Байєр, О. Особливості зв'язку між задоволеністю роботою та оцінкою ефективності представників групи професій «людина – техніка». *Проблеми сучасної психології*. 2019. С. 167–186.
14. Немець, Л., Мезенцев, К. (ред.) Соціальна географія. – Київ: Фенікс, 2019. – 296 с.
15. Письменна, М. С. Системний підхід до мотивації управлінського персоналу. *Науковий вісник НЛТУ України: зб. наук.-техн. праць*. Львів: РВВ НЛТУ України, 2014. Вип. 24(9). URL: http://nltu.edu.ua/nv/Archive/2014/24_9/67.pdf (дата звернення: 26.04.2025)
16. Плужніков, В. О. Вплив мотивації праці на підвищення ефективності виробництва. *Економіка АПК: міжнар. наук.-виробн. журнал*. 2008. № 4. С. 149–157.
17. Польова, В. В. Мотивація як фактор підвищення ефективності трудової поведінки працівників. *Економіка. Управління. Інновації*. 2014. № 1. URL: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/eui_2014_1_90.pdf (дата звернення: 26.04.2025)
18. Процик, І. С. Теоретичні аспекти мотивування управлінських працівників на вітчизняних підприємствах. *Науковий вісник ОНМА: зб. наук.-техн. праць*. Одеса: Центр «Видавінформ», 2006. № 14(34). С. 29–35.
19. Рябоконь, В. П. Адаптація системи мотивації праці до умов ринку. *Фінанси України*. 2001. № 5. С. 10–16.

20. Скрипник, А. В. Психологічні особливості професійної діяльності майстрів нейл-індустрії. *Актуальні проблеми психології*. 2017. Т. 12, вип. 15. С. 89–95.
21. Ткалич, М. Г.; Дубяга, Я. І. Задоволеність працею в контексті професійної самореалізації персоналу: результати емпіричного дослідження. *Журнал сучасної психології*. 2021. С. 97–104.
22. Урманов, Ф. Ш.; Касімова, А. А. Мотивація – основний чинник ефективності управлінської праці. *Вісник ЖДТУ*. 2018. № 4(82). С. 98–102.
23. Шевченко, О. В. Фактори, що впливають на задоволеність працею в індустрії краси. *Проблеми сучасної психології*. 2019. С. 132–140.
24. Шостак, І. В. Оцінювання ефективності систем стимулювання праці персоналу та їх вплив на результативність діяльності торговельного підприємства. 2015. № 5(167). С. 257–266.
25. Arvey, R. D.; Bouchard, T. J.; Segal, N. L.; Abraham, L. M. Job satisfaction: Environmental and genetic components. *Journal of Applied Psychology*. 1989. 74(2): 187–192. doi:10.1037/0021-9010.74.2.187
26. Bakotic, D. Relationship between job satisfaction and organisational performance. *Economic Research*. 2016. 22 Apr. 118–130. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1331677X.2016.1163946> (дата звернення: 26.04.2025)
27. Chan, K. C.; Gee, M. V.; Steiner, T. L. Employee happiness and corporate financial performance. *Financial Practice and Education*. 2000. № 10. 47–52.
28. Furnham, A.; Petrides, K. V.; Jackson, C. J.; Cotter, T. Do personality factors predict job satisfaction? *Personality and Individual Differences*. 2002. 33(8): 1325–1342.
29. Harter, J. K.; Schmidt, F. L.; Hayes, T. L. Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*. 2002. 87(2): 268–279.

30. Herzberg, F. *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons, 1959. 156 p. URL:
https://www.researchgate.net/publication/330299541_Herzberg's_Theory_of_Motivation_as_a_Predictor_of_Job_Satisfaction_A_Study_of_Non-academic_Community_College_Employees (дата звернення: 26.04.2025)
31. Hulin, C. L. Job attitudes. In W. C. Borman, D. R. Ligen, R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology*. Hoboken, NJ: Wiley, 2003. 255–276.
32. Huseman, R.; Hatfield, J.; Miles, E. A new perspective on equity theory: The equity sensitivity construct. *Academy of Management Review*. 1987. 12(2): 232–234.
33. Ilies, R.; Judge, T. On the heritability of job satisfaction: The mediating role of personality. *Journal of Applied Psychology*. 2003. 88(4): 750–759.
34. Jex, S. M.; Bliese, P. D. Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related stressors: A multilevel study. *Journal of Applied Psychology*. 1999. 84(3): 349–361.
35. Judge, T. A.; Locke, E. A.; Durham, C. C. The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach. *Research in Organizational Behavior*. 1997. 19: 151–188.
36. Latif, M. S.; Ahmad, M.; Qasim, M.; Mushtaq, M.; Ferdoos, A.; Naeem, H. Impact of employee's job satisfaction on organizational performance. *European Journal of Business and Management*. 2013. Vol. 7. 166–171. URL:
<https://www.iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/4565> (дата звернення: 26.04.2025)
37. Locke, E. A. The nature and causes of job satisfaction. In *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally, 1976. 1297–1349.
38. Moorman, R. H. The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior. *Human Relations*. 1993. 46(6): 759–776.

39. Noda, T.; Natsume, M.; Sato, T.; Hanatani, T.; Yamada, F. Factors related to job satisfaction. *Job Stress Research*. 1999. № 6. 141–146.
40. Porter, L. V.; Lawler, E. E. *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood, IL: Richard D. Irwin, 1968. 213 p. URL: <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2924618> (дата звернення: 26.04.2025)
41. Swaroopa, D.; Sudhir, B. A study on the impact of employee satisfaction on quality and profitability of organizations. *International Journal of Latest Trends in Engineering and Technology*. 2017. 342–347. URL: https://www.ijltet.org/journal_details.php?id=911&j_id=3695 (дата звернення: 2.04.2025)

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

**АВТОРСЬКЕ ОПИТУВАННЯ РЕСПОНДЕНТІВ СФЕРИ
ПОСЛУГ**

Містить 114 питань.

I Розділ. Загальні відомості про респондентів:

1. Місто роботи

- Івано-Франківськ
- Харків
- Ужгород
- Європа
- Київ
- Дніпро
- Львів

0. Вік

- 18 - 21
- 22 - 25
- 26 - 30
- 31 - 40
- 45+

0. Скільки років працюєте в сфері нейл-індустрії? (в салонах

краси)*)

- менше 1 року
- 1-3 роки
- 4-6 років
- 7-10 років
- понад 10 років

ДОДАТОК Б

**ШКАЛА САМОЕФЕКТИВНОСТІ У ДІЯЛЬНОСТІ ТА У
СПІЛКУВАННІ**

М. ШЕЄРА ТА ДЖ. МАДДУКСА

Інструкція: визначте ступінь своєї незгоди чи згоди з кожним із запропонованих тверджень за шкалою з діапазоном оцінок від «-5» (абсолютна незгода) до «+5» (абсолютна згода), використовуючи проміжні оцінки залежно від ступеня незгоди чи згоди з твердженням.

Абсолютно не згоден (не згодна)	Твердження	Повністю згоден (згодна)
-5 -4 -3 -2 - 1	1. Коли я щось планую, я завжди впевнений (впевнена), що можу виконати цю роботу.	+1 +2 +3 +4 +5
-5 -4 -3 -2 - 1	2. Однією з моїх проблем є те, що я не можу відразу взятися за роботу, яку мені необхідно виконати, відтягуючи цей момент до останнього.	+1 +2 +3 +4 +5
-5 -4 -3 -2 - 1	3. Якщо я не можу виконати роботу з першого разу, я продовжую спроби доти, доки не впораюся з нею.	+1 +2 +3 +4 +5
-5 -4 -3 -2 - 1	4. Коли я ставлю важливі для себе цілі, мені рідко вдається досягти їх.	+1 +2 +3 +4 +5

-5 -4 -3 -2 - 1	5. Я часто кидаю справи, не закінчивши їх.	+1 +2 +3 +4 +5
-5 -4 -3 -2 - 1	6. Я намагаюся уникати труднощів.	+1 +2 +3 +4 +5
-5 -4 -3 -2 - 1	7. Якщо щось здається мені надто важким, я не намагатимуся навіть виконати це хоча б якось.	+1 +2 +3 +4 +5
-5 -4 -3 -2 - 1	8. Якщо я роблю щось вкрай необхідне, але не надто приємне для мене, я все одно упиратимуся доти, доки не доведу справу до кінця.	+1 +2 +3 +4 +5
-5 -4 -3 -2 - 1	9. Якщо я вирішив (вирішила) щось зробити, я йтиму напролом до кінця.	+1 +2 +3 +4 +5
-5 -4 -3 -2 - 1	10. Якщо мені не вдається вивчити щось нове, я одразу кидаю цю справу.	+1 +2 +3 +4 +5
-5 -4 -3 -2 - 1	11. Коли проблеми виникають зненацька, мені не вдається впоратися з ними.	+1 +2 +3 +4 +5
-5 -4 -3 -2 - 1	12. Я не намагаюся навчитися чогось нового, якщо воно виглядає занадто складним для мене.	+1 +2 +3 +4 +5
-5 -4 -3 -2 - 1	13. Невдачі не бентежать мене, а лише змушують робити ще більш наполегливі спроби впоратися із ситуацією.	+1 +2 +3 +4 +5
-5 -4 -3 -2 - 1	14. Я відчуваю впевненість у своїх силах при вирішенні складних проблем.	+1 +2 +3 +4 +5
-5 -4 -3 -2 - 1	15. Я цілком упевнена у собі людина.	+1 +2 +3 +4 +5

-5 -4 -3 -2 - 1	16. Я легко кидаю справи.	+1 +2 +3 +4 +5
-5 -4 -3 -2 - 1	17. Я не схожий (не схожа) на людину, яка легко справляється з будь-якими проблемами.	+1 +2 +3 +4 +5
-5 -4 -3 -2 - 1	18. Мені важко заводити нових друзів.	+1 +2 +3 +4 +5
-5 -4 -3 -2 - 1	19. Якщо я зустрічаю людину, з якою мені було б приємно поговорити, я йду до неї сам (сама), не чекаючи, поки вона підійде до мене.	+1 +2 +3 +4 +5
-5 -4 -3 -2 - 1	20. Якщо мені не вдається стати близьким другом цікавої для мене людини, я, швидше за все, припиню спроби спілкування з нею.	+1 +2 +3 +4 +5
-5 -4 -3 -2 - 1	21. Якщо я познайомився з людиною, яка на перший погляд здається мені не дуже цікавою, я все одно не припиняю одразу контактів з нею.	+1 +2 +3 +4 +5
-5 -4 -3 -2 - 1	22. Я не надто затишно почуваюся на зборах, у компаніях, у великих групах людей.	+1 +2 +3 +4 +5
-5 -4 -3 -2 - 1	23. Я придбав (придбала) усіх своїх друзів завдяки своїй здатності встановлювати контакти.	+1 +2 +3 +4 +5

Обробка результатів. Знак балів у твердженнях 2, 4, 5, 6, 7, 10, 11, 12,

16, 17 змінюють на протилежний. Перші 17 суджень належать до самоефективності у діяльності, з 18-го по 23-тє судження належать до самоефективності у спілкуванні.

Інтерпретація результатів. Отримані результати інтерпретуються таким чином:

Сума балів з 1-го по 17-те твердження – самоефективність у діяльності:

- менше + 7 балів – низька самоефективність у діяльності;
- від + 7 до + 53 балів – середня самоефективність у діяльності;
- більше + 53 балів – висока самоефективність у діяльності.

Сума балів з 18-го по 23-тє судження – самоефективність у спілкуванні.

- менше - 7 балів – низька самоефективність у спілкуванні;
- від - 7 до + 15 балів – середня самоефективність у спілкуванні;
- більше + 15 балів – висока самоефективність у спілкуванні.

ДОДАТОК В

**МЕТОДИКА ДЛЯ ДОСЛІДЖЕННЯ КРЕАТИВНОГО
ПОТЕНЦІАЛУ ОРГАНІЗАЦІЇ**

Інструкція: *прочитайте, будь ласка, наступні твердження, навпроти кожного твердження відмітьте відповідь залежно від того, чи буває так завжди, часто, іноді, рідко чи ніколи.*

A. Моя особистість

1. Мені не вистачає впевненості у собі
2. Я ціную критичність
3. Я боюся відрізнятись від інших
4. Мої батьки схвалювали мою креативність
5. Я почуваюся некомфортно в ситуації невизначеності
6. Мені подобаються нові обличчя, місця
7. Мені необхідно постійне відчуття порядку в моєму житті
8. Я вважаю, що марення, мрії можуть збутися
9. Я почуваюся ніяково, коли люди виявляють свої почуття
10. Я отримую задоволення, граючи ролі
11. Я досягаю більшого, коли наслідую правила
12. Я дозволяю своїм почуттям керувати мною
13. Мені подобається, коли мене вважають незалежним
14. Мені подобається бути разом з вільно мислячими людьми
15. Я скоріше креативний, ніж активний
16. Мені подобається зазирати далеко вперед

B. Мій підхід до розв'язання проблем

1. Стикаючись із проблемою, я роблю поспішні висновки
2. Коли проблема виникає, я стаю об'єктивним і аналітичним

3. Необхідні всі факти, щоб прийняти рішення
4. Моє внутрішнє відчуття допомагає мені
5. Я розраховую на свої минулі знання подібних проблем
6. Я ненавиджу працювати над деталями
7. Секрет успіху – в укомплектованому штаті персоналу
8. Статистичні дані та діаграми дають викривлену картину
9. До проблем треба підходити одним і тим же чином
10. Мене сприймають як людину, що розв'язує проблеми оригінально
11. У мене є труднощі із ідентифікацією проблеми
12. Я використовую спеціальні техніки для розв'язку проблеми
13. Я сумую, якщо проблема видається надто складною
14. Коли інші не беруться за справу, я роблю це, якщо можу
15. Я люблю читати інструкції перед тим, як почати щось нове
16. Я вірю, що процес знаходження рішень – творчий

С. Моє робоче середовище

1. Люди в моїй організації думають, що їх спосіб дій – найкращий
2. Навколо мене креативність сприймають як ключ до виживання
3. Межі моїх повноважень чітко визначені
4. Тут сприймаються корисні ідеї ззовні
5. Час для творчих роздумів в цій організації є обмеженим
6. Змагання між працівниками сприймається як здорове явище
7. Я міг би охарактеризувати мою організацію як затишну та орієнтовану на співробітництво
8. У цій організації ми любимо знаходити проблеми
9. Тут, якщо ви креативні, це означає – мрійник
10. У цій організації креативним людям дають свободу
11. Організаційні процедури вбивають ідеї
12. Я можу вільно висловлювати свої ідеї, не боячись, що їх вкрадуть
13. Мене зупиняють, якщо я почну пропонувати нові рішення

- 14. Тут хороші ідеї являють цінність самі по собі
- 15. Нові ідеї повинні бути детально описані
- 16. Інновації схвалюються в цій організації

Обробка та інтерпретація результатів:

Визначення креативного потенціалу:

Учасникам видається опитувальник з інструкцією. Після його заповнення пропонується самостійна обробка даних тестування за наступним алгоритмом:

1. Напишіть у кожному рядку бал, який Ви отримали після Вашої відповіді, користуючись таким ключем:

Відповіді на всі непарні питання (1, 3, 5 та ін.) оцінюються так:

Завжди – 1

Часто – 2

Іноді – 3

Рідко – 4

Ніколи – 5

Відповіді на парні питання оцінюються так:

Завжди – 5

Часто – 4

Іноді – 3

Рідко – 2

Ніколи – 1

2. Підрахуйте загальний бал для кожного розділу: А, В і С.

3. Визначте Ваш креативний потенціал, підсумувавши три оцінки: А + В + С.

Одержаний результат інтерпретується відповідно до наступного опису.

А

16–37. Ваш креативний потенціал стримується деякими Вашими почуттями стосовно себе, і Ви будете здивовані, як багато креативності вивільниться одного разу, коли Ви дозволите собі бути креативним.

38–59. Ваш креативний потенціал достатньо розвинений, але не завжди проявляється. Цьому заважають деякі особливості Вашої особистості. Вам необхідно навчитися регулювати емоційні стани, знижуючи напругу. Це допомагає зменшити дію бар'єрів.

60–80. Ви висококреативні. При цьому Ви маєте здібності надихати до креативності інших.

В

16–37. Ваш стиль розв'язання проблем має тенденцію бути «книжним», йому бракує креативності.

38–59. Ваш підхід до розв'язання проблем іноді визначається ригідністю і може приводити до стандартних рішень, які більше, ніж потрібно, спираються на минулі розв'язки подібних проблем. Намагайтеся звільнитися від цього, і Ваша креативність проявить себе.

60–80. У Вас відкритий, креативний підхід до розв'язання проблем. Ви можете підтримувати інших під час розв'язання проблем. Ви можете скористатися кожним зручним випадком для того, щоб створити дух підприємництва і проблематизувати середовище навколо себе.

С

16–37. Ваше робоче середовище не підтримує креативного мислення. Подивіться на Ваші бали за пунктами А і В. Якщо вони високі, то Ви, безумовно, відчуваєте напругу на роботі. Як Ви збираєтеся боротися з цим?

38–59. Іноді важко бути креативним на Вашій роботі. Якщо у Вас високі оцінки за пунктами А і В, використовуйте Ваші можливості для того, щоб змінити середовище.

60–80 Ви працюєте в ідеальному середовищі для креативної особистості. Однак, якщо у Вас низькі оцінки за пунктами А і В, Вам слід працювати над розвитком Вашої креативного потенціалу. Ніхто не збирається Вам заважати пропонувати нові ідеї.

A + B + C

48–111. Нині Ви розумієте, що всі ми маємо значний потенціал креативності, – йому тільки треба дати шанс проявитися. Тому позбудьтеся перепон для прояву своєї креативності зі свого боку і з боку інших.

112–176. У Вас хороший креативний потенціал, який поки прихований і стримується чи Вами особисто, чи Вашим підходом до розв’язання проблем, чи Вашим робочим середовищем. Ви в змозі змінити кожен з трьох аспектів – так чого ж Ви зволікаєте?

177–240. Ви, вочевидь, висококреативна особистість з великим потенціалом. Продовжуйте розвивати Ваш талант, прагнучи знайти нові шляхи його використання – вдома, у Ваших захопленнях, і, звісно, на роботі.

ДОДАТОК Г

**ОПИТУВАЛЬНИК ЗАДОВОЛЕНOSTІ РОБОТОЮ (Н. ГУРА, О.
ВЕЛЬДБРЕХТ)**

Інструкція: *вам пропонується перелік різних складових професійного життя. Стосовно кожного пункту оберіть один варіант відповіді, що відповідає вашому ставленню, відмітьте відповідну оцінку у бланку, за шкалою від 1 до 5:*

1 - абсолютно незадоволений(а)

2 - переважно незадоволений(а)

3 - важко сказати, і так, і ні

4 - переважно задоволений(а)

5 - задоволений(а) повністю

Чи задоволені ви наступними чинниками вашої поточної професійної діяльності?

1. взаємини з колегами 1 2 3 4 5

2. взаємини з керівництвом 1 2 3 4 5

3. люди (клієнти, пацієнти, учні та інші), з якими спілкуюся по роботі 1 2 3 4 5

4. моя посада і статус в організації 1 2 3 4 5

5. моя неформальна роль в колективі 1 2 3 4 5

6. психологічна атмосфера на роботі 1 2 3 4 5

7. матеріальна нагорода за працю (рівень оплати) 1 2 3 4 5

8. нематеріальні ресурси та можливості, що надає організація (медичні послуги, страхування, корпоративний відпочинок, соціальний захист та баг. ін.) 1 2 3 4 5

9. справедливість призначення нагород або покарань 1 2 3 4 5
10. загальна організація роботи, налагодженість робочих процесів 1 2 3 4 5
11. чіткість та ясність правил, встановлених у компанії 1 2 3 4 5
12. розумний розподіл функцій та обов'язків співробітників 1 2 3 4 5
13. швидкість і точність обміну інформацією, якість взаємодії у вирішенні робочих завдань 1 2 3 4 5
14. облаштованість і комфортність власного робочого місця 1 2 3 4 5
15. матеріально-технічне забезпеченість робочих процесів 1 2 3 4 5
16. інформаційна підтримка: доступ до поради майстра/керівника, методичних матеріалів, навчальних і професійних видань, тощо 1 2 3 4 5
17. розклад і режим роботи 1 2 3 4 5
18. можливість брати відпустку, відгул, лікарняний, коли потрібно 1 2 3 4 5
19. відчуття стабільності, захищеності та безпеки на роботі 1 2 3 4 5
20. вплив роботи на моє самопочуття, психічне та фізичне здоров'я 1 2 3 4 5
21. вплив роботи на особисте життя 1 2 3 4 5
22. можливість проводити час з родиною або друзями 1 2 3 4 5
23. можливість повноцінного відпочинку та відновлення (хобі, спорт, культурні заходи, подорожі, тощо) 1 2 3 4 5
24. відповідність роботи моєму характеру та темпераменту 1 2 3 4 5
25. відповідність роботи моїм цінностям та інтересам 1 2 3 4 5
26. повага до моєї професії у суспільстві 1 2 3 4 5
27. корисність моєї праці для суспільства або природи 1 2 3 4 5
28. можливість реально допомагати людям своїми діями 1 2 3 4 5
29. відчуття причетності, залученості у щось велике та важливе 1 2 3 4 5
30. соціальний імідж (престиж, авторитет) організації, в якій я працюю 1 2 3 4 5

31. складність і цікавість професійних завдань 1 2 3 4 5
32. можливість отримання досвіду та підвищення власної кваліфікації 1 2 3 4 5
33. можливість саморозвитку та вдосконалення як особистості 1 2 3 4 5
34. можливість кар'єрного просування 1 2 3 4 5
35. можливість проявити себе, свої здібності 1 2 3 4 5
36. власний творчий внесок в роботу 1 2 3 4 5
37. самостійність у прийнятті рішень 1 2 3 4 5
38. можливість впливати на події, умови та процеси в організації, де працюю 1 2 3 4 5
39. Чи відвідує вас бажання звільнитись або змінити роботу: так, часто / іноді / ні ?

Обробка даних

Оскільки субшкали опитувальника мають різну кількість питань, при інтерпретації результатів зручно користуватись середньоарифметичним балом (тобто розділити суму оцінок на кількість питань в субшкалі). Середні оцінки прямо відображають ступінь задоволеність роботою або її певним аспектом за шкалою від 1 (крайній ступінь незадоволеності) до 5 (крайній ступінь задоволеності), дозволяють будувати групові та індивідуальні профілі.

ДОДАТОК Д

**Середні значення за твердженнями методики
самооефективності**

Твердження	Середнє значення	Стандартне відхилення
Коли я що-небудь планую, я завжди впевнений(а), що можу виконати дану роботу	3,14	1,86
Одна з моїх проблем полягає в тому, що я не можу відразу взятися за роботу*	-1,52	3,21
Якщо я не можу виконати роботу з першого разу, я продовжую спроби	2,75	2,13
Коли я ставлю важливі для себе цілі, мені рідко вдається досягти їх*	-1,93	2,87
Я часто кидаю справи, не закінчивши їх*	-2,09	2,41
Я намагаюся уникати труднощів*	-0,82	2,95
Якщо щось здається мені занадто важким, я не стану навіть намагатися*	-1,86	3,05
Якщо я вирішив(ла) щось зробити, я буду йти напролом до кінця	2,93	2,38
Якщо мені не вдається швидко вивчити щось нове, я відразу кидаю цю справу*	-1,68	2,59
Коли проблеми виникають раптово, мені не вдається впоратися з ними*	-1,48	2,32
Я не намагаюся навчитись чомусь новому, якщо воно здається занадто складним*	-2,32	2,16
Невдачі не бентежать мене, а тільки змушують здійснювати ще більш наполегливі спроби	1,86	2,05
Я відчуваю впевненість у своїх силах при вирішенні складних проблем	2,75	1,93
Я цілком впевнений(а) у собі	2,98	1,87
Я легко кидаю справи*	-2,16	2,18

**Примітка: твердження зі знаком ** мають зворотній характер, негативні значення відображають позитивну самоефективність.

ДОДАТОК Е

Динаміка показників самоефективності до та після тренінгу

Твердження методики самоефективності	Експериментальна група (n=16)		Контрольна група (n=16)	
	До тренінгу	Після тренінгу	До тренінгу	Після тренінгу
Коли я що-небудь планую, я завжди впевнений(а), що можу виконати дану роботу	3,12 ± 1,84	4,23 ± 1,32*	3,15 ± 1,88	3,18 ± 1,82
Одна з моїх проблем полягає в тому, що я не можу відразу взятися за роботу*	-1,53 ± 3,22	-2,86 ± 2,54*	-1,50 ± 3,18	-1,58 ± 3,05
Якщо я не можу виконати роботу з першого разу, я продовжую спроби	2,74 ± 2,12	3,92 ± 1,76*	2,76 ± 2,15	2,79 ± 2,08
Коли я ставлю важливі для себе цілі, мені рідко вдається досягти їх*	-1,92 ± 2,88	-3,15 ± 2,23*	-1,94 ± 2,85	-1,97 ± 2,76
Я часто кидаю справи, не закінчивши їх*	-2,10 ± 2,42	-3,24 ± 1,93*	-2,08 ± 2,38	-2,15 ± 2,29
Я намагаюся уникати труднощів*	-0,83 ± 2,94	-2,18 ± 2,36*	-0,80 ± 2,97	-0,88 ± 2,83
Якщо щось здається мені занадто важким, я не стану навіть намагатися*	-1,85 ± 3,06	-3,04 ± 2,47*	-1,87 ± 3,03	-1,92 ± 2,95
Якщо я вирішив(ла) щось зробити, я буду йти напролом до кінця	2,94 ± 2,37	4,05 ± 1,86*	2,92 ± 2,40	2,96 ± 2,32
Якщо мені не вдається швидко вивчити щось нове, я відразу кидаю цю справу*	-1,67 ± 2,58	-2,93 ± 2,12*	-1,70 ± 2,62	-1,75 ± 2,54
Коли проблеми виникають раптово, мені не вдається впоратися з ними*	-1,49 ± 2,33	-2,76 ± 1,94*	-1,46 ± 2,30	-1,52 ± 2,22
Я не намагаюся навчитись чомусь новому, якщо воно здається занадто складним*	-2,31 ± 2,15	-3,48 ± 1,73*	-2,33 ± 2,18	-2,38 ± 2,10
Невдачі не бентежать мене, а тільки змушують здійснювати ще більш наполегливі спроби	1,87 ± 2,06	3,12 ± 1,68*	1,84 ± 2,03	1,89 ± 1,97
Я відчуваю впевненість у своїх силах при вирішенні складних проблем	2,76 ± 1,92	3,95 ± 1,54*	2,73 ± 1,95	2,79 ± 1,88
Я цілком впевнений(а) у собі	2,97 ± 1,88	4,18 ± 1,46*	3,00 ± 1,85	3,05 ± 1,79
Я легко кидаю справи*	-2,15 ± 2,17	-3,32 ± 1,76*	-2,18 ± 2,20	-2,22 ± 2,13

Загальний показник самоефективності	2,11 ± 0,37	3,24 ± 0,42*	2,08 ± 0,35	2,14 ± 0,38
-------------------------------------	----------------	-----------------	----------------	----------------

**Примітка: твердження зі знаком ** мають зворотній характер, негативні значення відображають позитивну самоефективність. * - статистично значуща різниця між показниками до та після тренінгу ($p < 0,01$).

ДОДАТОК Ж

ЗМІСТ ПРОГРАМИ РОЗВИТКУ САМОЕФЕКТИВНОСТІ

(І частина)

№	Назва вправи	Тривалість	Зміст та методика проведення	Мета
1	«Історія успіху»	15 хв	Учасники згадують та описують ситуації, в яких вони досягли успіху у професійній діяльності. Аналізують фактори, що сприяли успіху, та свій внесок у досягнення результату.	Формування позитивного досвіду успішного виконання професійних завдань, усвідомлення власних ресурсів
2	«Професійні бар'єри»	15 хв	Учасники визначають основні перешкоди, які заважають їм бути ефективними у професійній діяльності. В групах розробляють стратегії подолання цих бар'єрів.	Аналіз та подолання психологічних бар'єрів, розвиток здатності до конструктивного вирішення проблем
3	«Впевнена поведінка»	10 хв	Моделювання ситуацій професійної взаємодії з клієнтами/колегами, в яких учасники демонструють різні типи поведінки (впевнену, невпевнену, агресивну). Аналіз ефективності різних поведінкових стратегій.	Формування навичок впевненої поведінки, розширення поведінкового репертуару
4	«Ресурсний стан»	10 хв	Техніка візуалізації, спрямована на формування стану впевненості та компетентності. Учасники згадують момент найвищої професійної ефективності та «закріплюють» пов'язані з ним відчуття.	Розвиток навичок саморегуляції емоційних та фізіологічних станів, що впливають на самоефективність

ДОДАТОК 3

ЗМІСТ ПРОГРАМИ РОЗВИТКУ КРЕАТИВНОГО ПОТЕНЦІАЛУ

(II частина)

№	Назва вправи	Тривалість	Зміст та методика проведення	Мета
1	«Нестандартні рішення»	15 хв	Учасникам пропонується проблемна ситуація з професійної діяльності. Необхідно запропонувати якомога більше варіантів її вирішення, в тому числі нестандартних.	Розвиток швидкості та гнучкості мислення, подолання стереотипів
2	«Творчий колаж»	15 хв	Створення колажу майбутнього нейл-індустрії з використанням різноманітних матеріалів. Презентація та обговорення робіт.	Активізація образного мислення, розвиток здатності до візуалізації ідей
3	«Креативний погляд»	10 хв	Аналіз звичних професійних ситуацій з незвичної перспективи (наприклад, з точки зору клієнта, конкурента, новачка в професії тощо).	Формування навичок зміни фокусу уваги, розвиток емпатії та гнучкості мислення
4	«Асоціативний ланцюжок»	10 хв	Генерування асоціативних рядів, пов'язаних з ключовими поняттями професійної діяльності. Створення нових ідей на основі асоціацій.	Розвиток асоціативного мислення, стимуляція оригінальності

ДОДАТОК К

ЗМІСТ ІНТЕГРАЦІЙНОЇ ЧАСТИНИ ПРОГРАМИ З РОЗВИТКУ САМОЕФЕКТИВНОСТІ І КРЕАТИВНОГО ПОТЕНЦІАЛУ

(ІІІ частина)

№	Назва вправи	Тривалість	Зміст та методика проведення	Мета
1	«Професійний виклик»	10 хв	Моделювання складної ситуації взаємодії з клієнтом, яка потребує прояву впевненості та креативності.	Інтеграція навичок самоефективності та креативного потенціалу в контексті професійної взаємодії
2	«Майстерня інновацій»	15 хв	Розробка інноваційного проекту для розвитку нейл-студії з урахуванням наявних обмежень та можливостей.	Застосування креативного мислення для вирішення практичних задач, розвиток стратегічного мислення