

How to cite: Draba, S. (2024). Psychological Strategies for Optimising the Use of Human Potential in the Trade Sphere. *World conference on future innovations and sustainable solutions*. Futurity Research Publishing. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14397351>

Psychological Strategies for Optimising the Use of Human Potential in the Trade Sphere

Serhii Draba

master's degree, Chief Strategy Officer (CSO), LTD Progres, Sofiyivska Borshchahivka, Kyiv region, Ukraine, <https://orcid.org/0009-0001-3920-3839>

Accepted: October 23, 2024 | **Published:** November 1, 2024 | **Language:** Ukrainian

Abstract: The aim of the study was to identify psychological strategies that contribute to optimizing the use of human potential in the retail sector. The results of the study showed that the implementation of comprehensive psychological strategies, such as a system of material and non-material incentives, emotional competence training and the creation of a favorable working environment, leads to increased employee productivity and reduced staff turnover. It was found that the development of emotional intelligence contributes to improving the quality of customer service and reducing the level of professional burnout. The results obtained are important for personnel management in the retail sector, as they allow companies to increase efficiency, improve the working climate and ensure stable development in a competitive environment.

Keywords: psychological strategies, human potential, staff motivation, personnel management, effective communication.

Вступ

Психологічні стратегії оптимізації використання людського потенціалу в сфері торгівлі є ключовим напрямом досліджень, адже ця галузь характеризується значним рівнем міжособистісної взаємодії, динамічними умовами роботи та необхідністю адаптації до змін на ринку. Задоволення потреб клієнтів, ефективна комунікація, розвиток професійних компетенцій і підтримання емоційного балансу працівників – це основоположні чинники успішної роботи у



сфері торгівлі. Водночас управління людським капіталом стає дедалі складнішим через зростання вимог до продуктивності, необхідність роботи в багатозадачному режимі та впровадження інноваційних технологій. Усі ці виклики підкреслюють важливість психологічного підходу до управління персоналом, зокрема розробки стратегій, спрямованих на підвищення стійкості до стресу, покращення мотивації й формування ефективних команд.

Проблематика дослідження психологічних стратегій оптимізації використання людського потенціалу у сфері торгівлі залишається недостатньо вивченою через складність і багатогранність цього питання. З одного боку, торгівля як галузь залежить від інтенсивної взаємодії між людьми, що вимагає високого рівня емоційного інтелекту, ефективної комунікації та навичок управління стресом. З іншого боку, наукові підходи, які могли б визначити оптимальні психологічні стратегії для покращення роботи персоналу та підвищення їхньої продуктивності, перебувають на стадії розробки. Наразі існує обмежена кількість досліджень, що детально аналізують вплив таких стратегій, як емоційна саморегуляція, мотивація досягнень, управління конфліктами чи розвиток командного духу, саме в контексті торгівлі. Також недостатньо досліджено, як індивідуальні відмінності працівників (вік, стать, рівень освіти) впливають на їхню здатність адаптуватися до психологічних стратегій. Більше того, мало уваги приділено тому, як використання цифрових технологій та інструментів автоматизації впливає на емоційний стан працівників і можливості реалізації їхнього потенціалу.

Згідно з науковими дослідженнями, оптимізація використання людського потенціалу в торгівельній сфері є важливою темою, яка включає розвиток професійних та особистісних якостей співробітників, підвищення стресостійкості та ефективної взаємодії з клієнтами. Наприклад, у дослідженні Вербицької, Коновалової та інших (2020) аналізуються механізми кадрового забезпечення в міжнародних торговельних мережах, зокрема в компанії «Ашан». Автори підкреслюють важливість створення психологічно комфортного середовища та впровадження стратегій залучення і утримання персоналу для забезпечення ефективності використання людського потенціалу. Водночас Вербицька та Коновалова (2024) акцентують увагу на значенні формування адаптивних стратегій для подолання професійних криз, що дозволяє працівникам підтримувати високий рівень мотивації та стресостійкості.

Король (2023) досліджує розвиток стресостійкості у майбутніх фахівців, тоді як Авраменко (2022) вивчає психологічні особливості екстремальної стійкості у підприємців, що працюють у сфері торгівлі. Здатність ефективно долати стрес є критично важливою для підтримки високої продуктивності та емоційної стабільності працівників у динамічному середовищі. Пахолок та ін. (2022) наголошують на важливості організаційних чинників для забезпечення ефективної роботи персоналу, зокрема через задоволення потреб споживачів.

У міжнародних дослідженнях, таких як робота Баннікової та Михайлової (2023), акцентується увага на культурній компетенції як необхідній умові для успішного використання людського потенціалу в багатонаціональних організаціях. Це підтверджується результатами Чіу та Ши (2019), які підкреслюють важливість міжкультурної компетенції для адаптації працівників до різних культурних контекстів.



Інноваційні підходи до управління людським потенціалом, такі як запропоновані Дасом та співавторами (2020), включають алгоритми оптимізації на основі психології. Ці підходи спрямовані на вирішення завдань управління та підвищення ефективності бізнесу. Важливою також є роль метанавичок, які були розглянуті Сеновою (2020). Метанавички сприяють розкриттю людського потенціалу через розвиток адаптивності, креативності та емоційного інтелекту, що є критично важливими для працівників торговельної сфери.

Аналіз літератури демонструє, що оптимізація людського потенціалу в торговельній сфері потребує комплексного підходу. Цей підхід має включати розвиток стресостійкості, підтримку міжкультурної компетенції, подолання професійних криз і впровадження інноваційних методів управління персоналом.

Результати дослідження

Людський потенціал у торговельній сфері відіграє вирішальну роль, оскільки саме працівники є основним інструментом взаємодії з клієнтами та створення позитивного іміджу компанії. Успіх підприємств у цій сфері залежить від ефективності роботи персоналу, їхньої професійної підготовки, здатності адаптуватися до змін і готовності працювати у висококонкурентних умовах. Сучасні дослідження підтверджують значний вплив психологічних стратегій у торгівлі на оптимізацію роботи персоналу та підвищення рівня клієнтського досвіду. Наприклад, звіт RELEX Solutions (2024), 57% компаній активно впроваджують інструменти штучного інтелекту для прогнозування поведінки клієнтів, однак лише незначна частка інтегрує ці технології у стратегії розвитку персоналу. Інші дослідження наголошують на важливості використання таких психологічних прийомів, як соціальний доказ, принцип дефіциту та терміновість, які суттєво впливають на споживчу поведінку (RELEX Solutions, 2024). Згідно з аналітикою McKinsey, зазначені підходи не лише допомагають залучати клієнтів, а й створюють мотиваційне середовище для співробітників. Окрім того, емоційна компетентність персоналу є важливим фактором у формуванні позитивного клієнтського досвіду (McKinsey & Company, 2024). Емпіричні дані дослідження ж демонструють, що застосування таких психологічних стратегій, як створення відчуття терміновості й ексклюзивності, підвищує продуктивність працівників. Дослідження Raccoon Marketing підкреслює, що інтеграція обмежених пропозицій та VIP-акцій стимулює як клієнтів, так і співробітників. Використання сучасних інструментів AI, таких як аналіз емоційного стану персоналу та клієнтів через обробку даних у реальному часі, посилює ефективність впровадження цих стратегій. (Raccoon Marketing, 2024). Зокрема, психологічні стратегії не лише підвищують ефективність роботи у сфері торгівлі, але й сприяють розвитку людського потенціалу, забезпечуючи стійкі конкурентні переваги. Це вимагає постійної уваги до управління людським капіталом, а також використання сучасних підходів до мотивації, навчання та підтримки персоналу. Водночас робота у торгівлі часто супроводжується значними емоційними навантаженнями. Щоденні взаємодії з великою кількістю клієнтів, високі очікування з боку керівництва та необхідність досягнення конкретних фінансових результатів можуть призводити до стресу, професійного вигорання та зниження продуктивності. Для запобігання таким ризикам важливо впроваджувати психологічні стратегії, які дозволяють створити

комфортні умови праці, підтримувати мотивацію співробітників і сприяти їхньому професійному розвитку. У таблиці 1 представлено ключові аспекти впливу таких стратегій на загальний стан персоналу й ефективність роботи організації.

Таблиця 1

Порівняння психологічних стратегій оптимізації

Стратегія	Ціль	Методи впровадження	Очікувані результати
Мотивація персоналу	Підвищення продуктивності та залученості	Система бонусів, премії, визнання досягнень	Зростання продуктивності, зниження стресу
Розвиток емоційного інтелекту	Покращення взаємодії з клієнтами	Тренінги, коучинг, програми з розвитку емпатії	Покращення якості обслуговування
Навчання та підвищення кваліфікації	Професійний розвиток співробітників	Курси, семінари, внутрішні тренінги	Розширення компетенцій, кар'єрний ріст
Зменшення професійного вигорання	Поліпшення психоемоційного стану	Гнучкий графік, корпоративний відпочинок	Зменшення плинності кадрів, зростання лояльності
Покращення корпоративної культури	Формування сприятливого середовища	Корпоративні заходи, програми командоутворення	Збільшення довіри, покращення комунікацій

Джерело: власна розробка автора.

У сфері торгівлі оптимізація використання людського потенціалу є ключовим чинником ефективності роботи підприємства. Досягнення цієї мети можливе завдяки впровадженню кількох стратегій, кожна з яких має свої цілі, методи та очікувані результати. Зокрема, стратегія розвитку емоційного інтелекту спрямована на підвищення емоційної компетентності працівників, що включає здатність розпізнавати й управляти власними емоціями, а також розуміти емоції інших людей. Це сприяє покращенню взаємодії між співробітниками та клієнтами. Основними методами реалізації є тренінги, практичні заняття та рольові ігри, які розвивають навички саморегуляції емоцій і емпатії. Очікувані результати включають покращення комунікації, зниження емоційного вигорання серед працівників, підвищення рівня задоволеності клієнтів. Це також допомагає створити сприятливу атмосферу для роботи, що підвищує продуктивність та покращує загальний емоційний клімат у компанії. Наприклад, стратегія мотивації через визнання та винагороди включає створення системи заохочень для працівників, що стимулює їх до досягнення високих результатів у роботі. Це можуть бути премії, похвали, сертифікати або публічне визнання досягнень співробітників. Застосування цієї стратегії базується на принципах позитивного підкріплення, коли працівники отримують винагороду за виконання завдань на високому рівні. Очікуваний результат включає підвищення рівня мотивації співробітників, зниження плинності кадрів та збільшення ефективності роботи. Працівники, які регулярно отримують визнання своїх досягнень, відчувають себе більш залученими у роботу, що сприяє покращенню їхньої продуктивності та відданості компанії.



Кожна стратегія спрямована на оптимізацію використання людського потенціалу в торговельній сфері шляхом вдосконалення емоційних і соціальних навичок співробітників, підвищення їхньої мотивації та створення здорових умов праці. Впровадження таких стратегій дозволяє суттєво покращити внутрішні процеси компанії, а також взаємодію з клієнтами, що є ключовими чинниками для досягнення довгострокового успіху в конкурентному середовищі.

Корпоративна культура відіграє важливу роль у формуванні психологічних стратегій управління персоналом. Сприятливий клімат у колективі, побудований на принципах взаємоповаги, відкритості та підтримки, сприяє зниженню рівня конфліктності та покращенню співпраці між працівниками. Організація корпоративних заходів, програм командування та регулярна комунікація з керівництвом підсилюють відчуття приналежності до компанії, що позитивно впливає на лояльність співробітників. У торговельній сфері використання психологічних стратегій забезпечує оптимізацію людського потенціалу, сприяючи підвищенню ефективності роботи персоналу. Це, своєю чергою, створює конкурентні переваги для компанії в умовах сучасного динамічного ринку. Стратегічний підхід до управління людським капіталом дозволяє досягти кількох ключових цілей: розвиток працівників, покращення якості обслуговування клієнтів та забезпечення довгострокових результатів діяльності.

Стратегії оптимізації використання людського потенціалу в торговельній сфері спрямовані на підвищення ефективності роботи співробітників через удосконалення їхніх професійних і особистісних якостей, а також на підтримку здорового клімату в колективі. Основними стратегіями є розвиток емоційного інтелекту, мотивація через визнання та винагороди, підтримка здорового балансу між роботою та особистим життям, а також індивідуальний підхід до розвитку працівників. Кожна з цих стратегій має на меті покращити взаємодію з клієнтами, підвищити рівень задоволення від роботи й знизити рівень стресу серед працівників. Загалом, ефективність цих стратегій залежить від правильного їх застосування у контексті конкретної організації та особливостей її діяльності. Вони повинні враховувати як внутрішні потреби співробітників, так і зовнішні фактори, зокрема зміни на ринку й у технологіях. Важливими є також механізми зворотного зв'язку, моніторинг результатів і коригування стратегій у відповідь на зміни умов. Успіх кожної стратегії вимагає постійної адаптації та вдосконалення методів її реалізації, що забезпечить стабільність і ефективність функціонування компанії в довгостроковій перспективі.

Висновки

Дослідження психологічних стратегій оптимізації використання людського потенціалу в торговельній сфері дозволило визначити кілька ключових підходів, які мають важливе значення для ефективного управління персоналом і підвищення продуктивності роботи компаній. Зокрема, впровадження мотиваційних програм, що поєднують матеріальні й нематеріальні заохочення, є потужним інструментом для підвищення залученості співробітників, їхньої лояльності та результативності. Така система стимулів не лише мотивує працівників до досягнення кращих результатів, а й покращує їхню загальну задоволеність роботою. Окрім того, розвиток емоційного інтелекту серед працівників є важливим чинником, що сприяє



покращенню комунікації, управлінню емоціями та ефективному вирішенню конфліктів. Це позитивно позначається як на атмосфері в колективі, так і на якості взаємодії з клієнтами, що має критичне значення для торговельної сфери.

Особливу увагу необхідно приділяти запобіганню професійному вигоранню. Створення умов для підтримки психоемоційного стану працівників шляхом гнучкого графіка, можливостей для відпочинку та запровадження корисних заходів для зниження стресу є важливим чинником збереження працездатності та зменшення плинності кадрів. Це сприяє покращенню загального робочого клімату в компанії, що, у свою чергу, підвищує ефективність роботи команди в цілому. Результати досліджень демонструють, що впровадження зазначених психологічних стратегій може суттєво підвищити продуктивність персоналу, покращити клієнтське обслуговування та знизити рівень стресу серед працівників. Це безпосередньо впливає на загальний успіх компанії в умовах високої конкуренції на ринку.

Література

Авраменко, М. В. (2022). Психологічні особливості проявів стресостійкості у підприємців торговельної сфери. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*, (3), 107–112. <https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2021.3.21>

Вербицька, Л., & Коновалова, О. (2024). Психологічні особливості перебігу переживання професійної кризи. *Молодий вчений*, 3(127), 46–50. <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2024-3-127-3>

Вербицька, Л., Ванюшина, О., & Подоменко, А. (2020). Психологічні особливості механізму кадрового забезпечення торговельної французької мережі підприємства «Ашан». *Молодий вчений*, 4(80), 488–491. <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2020-4-80-103>

Король, О. Б. (2023). Психологічні особливості розвитку стресостійкості у майбутніх фахівців проєктного менеджменту: кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістр за спеціальністю „053 - психологія”. Тернопіль: ТНТУ. Взято з <https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/43436>

Пахолюк, О., Шегинський, О., & Мартиросян, І. (2022). Особливості систематизації торговельних закладів з врахуванням потреб споживання. *Товарознавчий вісник*, 2(15), 145–151. <http://dx.doi.org/10.36910/6775-2310-5283-2022-16-13>

Bannikova, K., & Mykhaylova, K. (2023). Effective global recruitment strategy: Cultural competence. *Review of Economics and Finance*, 21, 592–598. <https://refpress.org/ref-vol21-a61/>

Buriak, I., Nechyporenko, K., Chychun, V., Polianko, H., & Milman, L. (2022). Trends in the development of management and business technology in the formation of the modern Ukrainian economy. *Futurity Economics & Law*, 2(4), 29–35. <https://doi.org/10.57125/FEL.2022.12.25.04>

Chiu, C., & Shi, Y. (2019). Cross-cultural competence. *Cross-Cultural Psychology*, 39–55. <https://doi.org/10.1002/9781119519348.ch3>



Das, B., Mukherjee, V., & Das, D. (2020). Student psychology based optimization algorithm: A new population based optimization algorithm for solving optimization problems. *Advances in Engineering Software*, 146. <https://doi.org/10.1016/j.advengsoft.2020.102804>

Dooranov, A., Orozonova, A., & Alamanova, C. (2022). The economic basis for the training of specialists in the field of personnel management: Prospects for the future. *Futurity Economics & Law*, 2(1), 27-35. <https://doi.org/10.57125/FEL.2022.03.25.04>

McKinsey & Company. (2024). *Harnessing emotional intelligence in retail*. Retrieved December 10, 2024, from <https://www.mckinsey.com>

Raccoon Marketing. (2024). *The psychology of urgency in sales and marketing: How to engage customers and employees*. Retrieved December 10, 2024, from <https://www.raccoonmarketing.com>

RELEX Solutions. (2024). *AI in retail: Strategies for customer behavior forecasting and employee development*. Retrieved December 10, 2024, from <https://www.relexsolutions.com>

Senova, M. (2020). Meta-skills are the key to human potential. *Journal of Behavioural Economics and Social Systems (BESS)*, 2(1). <https://doi.org/10.5278/ojs.bess.v2i1.6463>