

АНАЛІЗ ТЕОРЕТИКО-ЕМПІРИЧНИХ ПСИХОЛОГІЧНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ТОРГІВЛІ

ANALYSIS OF THEORETICAL-EMPIRICAL PSYCHOLOGICAL RESEARCH OF CHARACTERISTICS OF TRADE EMPLOYEES

Дана робота присвячена аналізу психологічних аспектів діяльності працівників торгівлі, що впливають на якість їхньої професійної діяльності та загальну ефективність торгових процесів. У дослідженні розглядаються основні психологічні чинники, які впливають на працівників цієї сфери, зокрема такі, як стресостійкість, емоційна стабільність, комунікативні навички, мотивація до роботи та здатність до адаптації в умовах динамічних змін. Особливо увага приділяється факторам, з якими стикаються працівники торгівлі. У роботі досліджені способи підвищення стресостійкості та методи управління стресовими ситуаціями, що забезпечують захист психологічного комфорту працівників і забезпечують високу якість їх діяльності. Також взаємозв'язок між емоційним станом працівників і їх здатністю взаємодіяти з клієнтами, що є важливим для досягнення лояльності клієнтів і позитивного іміджу компанії. Одним із ключових аспектів психологічного комфорту працівників торгівлі є наявність розвинених комунікативних навичок. У роботі детально аналізується роль комунікації в торговій діяльності та шляхи покращення комунікативних навичок працівників для підвищення ефективності їхньої роботи. визначено різні мотиваційні підходи, зокрема зовнішня та внутрішня мотивація, які впливають на бажання працівників досягти високих результатів. Особлива увага приділяється важливості постійного професійного розвитку та навчання працівників для підвищення їхньої мотивації та задоволеності роботою. Встановлено, що адаптація до змін також є ключовим елементом діяльності працівників торгівлі, що характеризується постійними змінами та новими вимогами з боку ринку та технологічними інноваціями. У роботі аналізується, як здатність до швидкої адаптації та гнучкість у роботі дозволяє працівникам торгівлі успішно реагувати на виклики сучасного, зберігаючи конкурентоспроможність підприємства. Крім того, у роботі підкреслюється значення психологічного клімату в колективі та його вплив на загальну ефективність роботи, адже сприятлива психологічна атмосфера сприяє зниженню рівня стресу, покращенню взаємовідносин між працівниками, підвищенню рівня довіри та підтримки в колективі, що у свою чергу позитивно відображається на якості обслуговування клієнтів.

кість, комунікативні навички, мотивація, адаптація, клієнтоорієнтованість, професійна ефективність, клієнти.

This work is devoted to the analysis of the psychological aspects of the activity of trade workers, which affect the quality of their professional activity and the overall efficiency of trade processes. The study examines the main psychological factors that affect workers in this field, in particular, such as stress resistance, emotional stability, communication skills, motivation to work and the ability to adapt in conditions of dynamic changes. Particular attention is paid to the factors faced by trade workers. The work examines methods of increasing stress resistance and methods of managing stressful situations, which ensure the protection of the psychological comfort of employees and ensure the high quality of their work. Also, the relationship between the emotional state of employees and their ability to interact with customers, which is important for achieving customer loyalty and a positive company image. One of the key aspects of the psychological comfort of trade workers is the presence of developed communication skills. The paper analyzes in detail the role of communication in trade activities and ways to improve the communication skills of employees to increase the efficiency of their work. various motivational approaches are defined, in particular external and internal motivation, which influence the desire of employees to achieve high results. Special attention is paid to the importance of continuous professional development and training of employees to increase their motivation and job satisfaction. It has been established that adaptation to change is also a key element of the activities of trade workers, characterized by constant changes and new demands from the market and technological innovations. The work analyzes how the ability to quickly adapt and flexibility in work allows trade employees to successfully respond to modern challenges while maintaining the competitiveness of the enterprise. In addition, the work emphasizes the importance of the psychological climate in the team and its impact on the overall work efficiency, because a favorable psychological atmosphere helps to reduce the level of stress, improve the relationship between employees, increase the level of trust and support in the team, which in turn positively affects the quality of service customers

Key words: *trade, trade workers, psychological aspects, stress resistance, communication skills, motivation, adaptation, client orientation, professional efficiency, clients.*

УДК 159.937:94:246.3:159.91
DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2024.66.46>

Костючик С.П.

здобувачка першого курсу другого (магістерського) рівня вищої освіти за спеціальністю «Практична психологія» кафедри практичної психології Університет Григорія Сковороди в Переяславі

Іващенко А.І.

кандидат психологічних наук, доцент кафедри практичної психології Університет Григорія Сковороди в Переяславі

Вступ. Сфера торгівлі є однією з ключових складових сучасної економіки України, оскільки вона забезпечує безпосередній зв'язок між виробниками товарів, послуг і безпосередньо споживачами. Зростаючий розвиток торгівлі, зокрема роздрібною та онлайн-торгівлі вимагає високого рівня підготовки персоналу та ефек-

тивного управління виробничими процесами. Тому важливу роль у цій галузі відіграють психологічні аспекти діяльності працівників торгівлі, що впливають на якість обслуговування, продуктивність та успішність бізнесу в цілому.

Питання психологічних досліджень особливостей працівників сфери торгівлі є актуаль-

ним питанням для наукових досліджень в умовах інтенсивного розвитку третинного сектору економіки. Значний внесок у дослідження даної теми зробили ряд вчених: В. Вітунін досліджував розвиток професійної компетентності працівників торгівлі в контексті забезпечення високої якості трудового життя; О. Главацька визначила у своїх працях особливості попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників; Н. Нагурна дослідила психологічні чинники професійного вигорання працівників торгівлі; М. Корольчук, В. Корольчук, О. Полунін, І. Корнієнко досліджували психологічне забезпечення професіогенезу фахівців торгівлі і сфери послуг; Є. Скворчевська присвятила багато своїх праць темі психології праці.

Мета дослідження – визначення ключових психологічних чинників, які впливають на ефективність роботи у сфері торгівлі, мотивацію працівників, їхнє професійне виховання, а також на визначення методів, які можуть бути використані для покращення психологічного клімату в колективах та підвищення продуктивності працівників цієї галузі.

Результати досліджень. Психологія праці, за трактування Є. Л. Скворчевської є однією з основних галузей прикладної психології, яка займається вивченням психологічних аспектів трудової діяльності людини. Вона досліджує психічні явища та процеси, що виникають у процесі роботи, а також те, як ці явища впливають на ефективність діяльності працівників, їхню мотивацію та емоційний стан.

Психологія праці в широкому розумінні охоплює сукупність наукових дисциплін, що вивчають працю як культурну і соціальну активність людини, де основним суб'єктом є сама людина, а суб'єктом – її трудова діяльність. Праця в цьому контексті виступає ключовим елементом, що визначає структуру діяльності та розвитку людини.

У вузькому розумінні психологія праці зосереджується на процесах, які відбуваються під час виконання людиною певних професійних обов'язків як суб'єкта трудової діяльності. Вона досліджує психофізіологічні, психологічні та теоретико-методологічні аспекти праці, вивчає важливі якості працівника, характерні особливості конкретної професійної діяльності, а також детально аналізує різні професійні кризи, деструктивні зміни в поведінці працівників, деформації та професійні захворювання, які можуть виникати в процесі праці [6, с. 6].

У контексті сфери торгівлі, психологія праці набуває особливого значення через високий рівень взаємодії з клієнтами, вплив стресових ситуацій, часто високі вимоги до працівників, а також значну роль міжособистісних відносин у трудовому колективі.

Торгівля як сфера діяльності забезпечує широкий спектр психологічних аспектів, пов'язаних як безпосередню взаємодією з покупцями, так роботу в трудовому колективі. Успіх у цій сфері значною мірою залежить від психоемоційних якостей працівників, здатності швидко адаптуватися до змін, ефективно спілкуватися з клієнтами, а також керувати своїми емоціями у стресових ситуаціях.

Психологія праці в торгівлі тісно пов'язана з такими аспектами, як мотивація працівників, психологічні характеристики персоналу, психологічні бар'єри у комунікації, вплив стресових факторів а також психологічний клімат у колективі. Тому для забезпечення високої якості обслуговування та продуктивності працівників ці аспекти повинні бути належним чином досліджені та впроваджені в практичну діяльність.

До працівників сфери торгівлі належать особи, які забезпечують взаємодію між виробниками та споживачами. Її діяльність включає ряд аспектів:

- послуги продажу товарів та послуг;
- консультування покупців;
- управління товарними запасами;
- проведення касових операцій;
- оформлення замовлень;
- організацію та підтримку роботи торгових підприємств.

До працівників торгівлі належать продавці-консультанти, касири, менеджери з продажу, адміністратори та інші спеціалісти, які забезпечують ефективне функціонування торгових процесів. Вони грають важливу роль у забезпеченні високого рівня обслуговування клієнтів, підтриманні лояльності споживачів і збільшенні доходів компаній.

Соціологічне опитування проведене Центром Разумкова дозволяє відстежити зміни у зайнятості працівників сфери торгівлі та обслуговування протягом останніх років (рис. 1) [7].

Аналізуючи дані соціологічного опитування, можна побачити динаміку змін у зайнятості працівників за період з вересня 2019 року по червень 2024 року. За цей час частка працівників у цій сфері спочатку незначно зросла з 26,5% у вересні 2019 року до 27,6% у червні 2020 року, а потім суттєво знизилася до 22,8% у червні 2024 року.

Психологічні дослідження працівників сфери торгівлі можуть пролити світло на ці зміни. Наприклад, працівники торгівлі часто стикаються з високим рівнем стресу, викликаним взаємодією з клієнтами а також нестабільністю робочого графіка.

У період пандемії COVID-19 ці фактори посилювалися, особливо через страх за здоров'я та необхідність дотримання санітарних норм і обов'язкової вакцинації. Зниження частки працівників у 2024 році пов'язане зі зміною

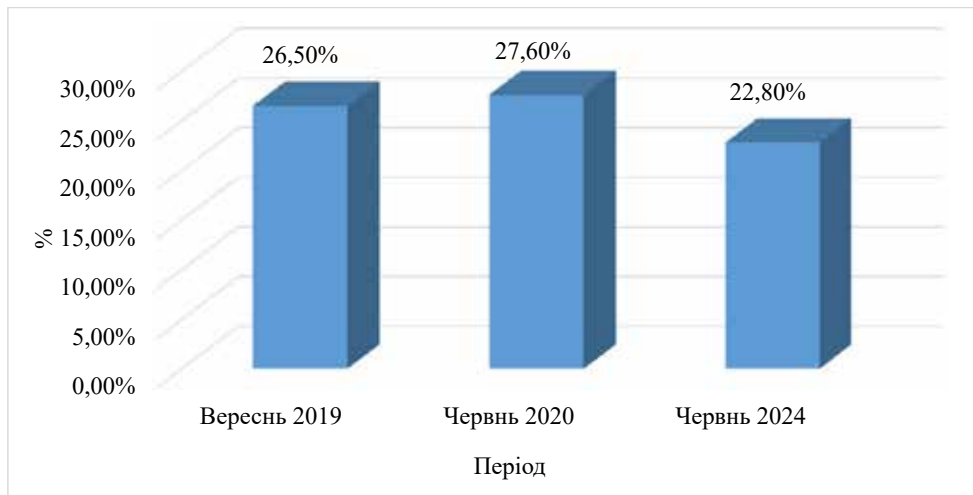


Рис. 1. Динаміка змін у зайнятості працівників сфери торгівлі та обслуговування

мотивації працівників до роботи у сфері торгівлі через низьку зарплату та складні умови праці через постійні повітряні тривоги та блекауту через ракетні атаки.

Однією з ключових особливостей працівників сфери торгівлі є їхня роль у взаємодії з клієнтами, адже вони не лише реалізують товар чи послугу, але й надають психологічну підтримку покупцям, формуючи позитивні враження про бренд чи компанію та її продукцію. Як наслідок, задоволеність клієнтів у великій мірі залежить від того, як працівник взаємодіє з ними, наскільки він уважний, терплячий і готовий до спілкування.

Проте працівники торгівлі часто стикаються з психологічними проблемами, насамперед пов'язаними із тривалими контактами з різними людьми, забезпеченням постійного позитивного іміджу компанії та задоволення клієнтів, що іноді є досить складно. Тому працівники сфери торгівлі повинні бути готові до різноманітних стресових ситуацій, таких як агресивні клієнти, непередбачувані запитання а також до роботи в умовах високої навантаженості, що вимагає від них значної фізичної та психологічної стійкості.

Однією з основних психологічних характеристик, важливих для працівників цієї сфери є нервова стійкість, адже працівники сфери торгівлі часто мають проблеми з токсичними людьми, що вимагає від них здатності ефективно керувати своїми емоціями, залишатися спокійними навіть у стресових ситуаціях.

Ще важливою характеристикою працівників сфери торгівлі є комунікативні навички, адже вміння спілкуватися з клієнтами, розуміти їхні потреби та надавати необхідну інформацію є основою для ефективної роботи в торгівлі. Крім того, комунікація в колективі також має важливе значення для організації та функціонування торгових мереж, адже хороші міжосо-

бистісні стосунки між колегами сприяють кращій атмосфері в колективі, що, у свою чергу позитивно впливає на продуктивність праці.

Важливим залишається жага до досягнення успіху та професійного зростання, адже багато працівників сфери торгівлі мають потребу в самореалізації та професійному розвитку. Тому для збереження мотивації важливо, щоб працівники мали можливість для кар'єрного росту, участі у тренінгах та інших формах розвитку своїх умінь та навичок, адже задоволення від роботи та можливість професійного зростання значно підвищує ефективність роботи працівників.

Торгівля є спеціальною сферою, адже вимагає від працівників поєднання кількох професійних компетентностей, що впливають на їх ефективність та продуктивність. Психологічні дослідження показують, що для досягнення успіху в цій сфері потрібні не тільки спеціальні знання, але й ціла низка особистісних якостей [1, с. 125–126].

Однією з ключових якостей працівників сфери торгівлі є клієнтоорієнтованість, адже необхідно розуміти потреби клієнта, правильно визначити, який товар чи послуга є для нього найбільш підходящим, при цьому досягти високої якості обслуговування. Клієнтоорієнтованість включає в себе такі складові, як увага до потреби покупців, здатність швидко реагувати на їхні запити та позитивно впливати на спілкування.

Важливим компонентом професійної діяльності в торгівлі є стійкість до стресу, який в цій сфері є дуже поширеним. Як наслідок, працівники часто стикаються з конфліктами з клієнтами, великим навантаженнями, тому стійкість до стресу працівникам забезпечує їх спокій, допомагає приймати зважені рішення і формує вміння працювати з максимально ефективно навіть у стресових ситуаціях.

Лідерські якості хоча і не є обов'язковими для всіх працівників цієї сфери, проте вони мають велике значення для керівників та менеджерів торгових мереж. Лідер повинен мотивувати колектив, ефективно організовувати роботу, знаходити підходи до кожного члена команди. Крім того, важливою його здатністю є швидкість і правильність прийняття рішень і вміння працювати в стресових умовах. Тому професія працівника торгівлі потребує бути добре організованим, ефективно планувати робочий час, розподіляти завдання для досягнення цілей, адже вміння організувати себе та колег є важливою складовою успішної роботи на сфері торгівлі [5].

Психологічний аналіз працівників сфери торгівлі є необхідним для того, щоб оцінити їх професійні якості, рівень стресу, емоційного напруження, комунікативні навички та інші аспекти, які можуть вплинути на ефективність роботи та взаємодію з клієнтами. Сучасні методи психологічного аналізу, які застосовуються для дослідження особливостей працівників цієї сфери, допомагають зрозуміти різні фактори, включаючи особистісні характеристики, стратегії управління стресом і соціальні навички, впливаючи на їх продуктивність та благополуччя.

Одним із основних інструментів психологічного аналізу є психометричні тести, які дозволяють оцінити різні аспекти психологічних характеристик працівників. Ці методи часто використовують для визначення рівня інтелекту, емоційної стійкості, особистісних рис, мотивації та комунікаційних навичок.

Тести на стресостійкість є важливими інструментами для аналізу працівників сфери торгівлі, адже вони визначають, як людина реагує на стресову ситуацію та наскільки швидко людина, що працює в сфері торгівлі здатна відновитися після емоційних перевантажень. Ці тести включають в себе ряд питань, які визначають стресові особливості людини і оцінюють як вона реагує на ці умови.

Загалом, психометричні методи дозволяють об'єктивно оцінити когнітивні здібності працівників, їх емоційні реакції та особистісні риси, що демонструють наскільки людина психологічно підходить для конкретної роботи у сфері торгівлі. Для цього часто застосовуються опитування що дозволяє здійснити порівняння працівників і визначити сильні й слабкі сторони їхніх психологічних характеристик [2, с. 41–42].

Ще одним напрямком психологічного аналізу є психодіагностика, що охоплює більш глибоке дослідження особистості працівника. Психодіагностичні методи дозволяють не тільки оцінити інтелектуальний рівень, але й вивчити мотив, емоційний стан, особистісні властивості, а також соціальну адаптацію працівника в колективі.

Психодіагностичні методи також включають в себе методи проектування, які можуть досліджувати підсвідомі мотиви та установки працівників, які можуть вплинути на їх поведінку на роботі.

Методи спостереження є одними з найдавніших і найбільш ефективних способів психологічного аналізу працівників сфери торгівлі, адже спостереження дозволяє психологам швидко оцінити поведінку працівників, їх взаємодію з клієнтами, колегами та керівництвом. Спостереження може бути як відкритим, так і закритим: у першому випадку працівники знають, що за ними спостерігають, а в іншому – цього не знають.

Завдяки спостереженню можна оцінити такі важливі аспекти, як рівень комунікаційних навичок, здатність до швидкої адаптації в стресових ситуаціях, емоційну стійкість, а також загальний психологічний клімат у колективі.

Наприклад, під час спостереження можна оцінити, як продавець реагує на агресивного покупця, як він справляється з великим обсягом роботи, наприклад, обслуговуванням кількох клієнтів одночасно та як безпосередньо взаємодіє з колегами.

Метод інтерв'ю є одним із найбільш поширених методів психологічного аналізу працівників, які дозволяють не тільки отримати інформацію про досвід роботи, кваліфікацію і мотивацію працівника, а й оцінити його особистісні характеристики, емоційний стан і соціальні навички.

Залежно від ступеня свободи дослідника виділяються інтерв'ю:

- формалізоване (стандартизоване), при якому діяльність людини, що здійснює опитування строго регламентована. Таке інтерв'ю зазвичай проводиться при опитуванні великих мас людей, оскільки однотипні відповіді легко піддаються аналізу (не відрізняється від звичайної анкети);

- напівформалізоване, де порядок питань і їх формулювання можуть змінюватися протягом розмови;

- неформалізоване або ж відкрите, яке може проводитися в форматі відкритої бесіди, а дослідник має можливість коригувати характер питань в залежності від ходу розмови [4].

У сфері торгівлі, як уже зазначалось, важливим є вивчення міжособистісних стосунків у колективі, які допомагають зрозуміти психологічну атмосферу на робочому місці. Для цього використовують методи соціометрії, які визначають, як працівники взаємодіють між собою, чи є конфлікти, чи розвивається співпраця.

Соціометрія дозволяє визначити групи працівників, які мають найкращі взаємозв'язки, а також тих, хто перебуває на периферії колективу, що може свідчити про певні проблеми

в інтеграції, що може впливати на роботу у сфері торгівлі.

Оскільки професійна діяльність у сфері торгівлі завжди підтримує інтенсивну емоційну комунікацію, яка включає спілкування з колегами, керівництвом і клієнтами, то такий постійний контакт створює для працівників умови емоційного напруження, що може привести до «професійного горіння».

Для вивчення цього явища було обрано 42 працівники торгівлі віком від 19 до 56 років. Вибірка включала працівників різних професій, зокрема продавців, охоронців, адміністраторів, бухгалтерів, виконавчих директорів та супервайзерів. Їхній досвід роботи варіювався від 4 місяців до 20 років. Усі працівники були з однієї організації, що дає можливість отримати глибше розуміння внутрішнього стану колективу та рівня задоволення своєю роботою.

Для дослідження використовувалася методика діагностики емоційного вигорання Бойка. Після аналізу результатів виявилось, що у 32 з опитаних рівень прояву симптомів «професійного горіння» не перевищив 30%, що свідчить про те, що симптоми ще не сформувалися.

Водночас у 8 учасників симптоми перебувають на стадії формування від 33% до 50%. Лише у 2 пацієнтів симптоми вигорання були повністю сформовані на понад 53%.

Перший симптом, який був досліджений став «Переживання психотравмуючих особливостей». Серед його наслідків можуть бути як психічні, так і фізичні проблеми, труднощі в міжособистісних відносинах, а також порушення функціонування в робочому і особистому житті. Наступним симптомом у фазі «Напруга» є «Незадоволеність собою», що може негативно вплинути на психічне здоров'я, самооцінку, міжособистісні стосунки та розвиток особистості. У 35 працівників цей симптом не був сформований, тоді як у 6 він перебував на стадії формування, а в одного працівника – симптом був чітко виражений на 67%.

Третім симптомом фази «Напруга» є «Загнаність у клітку», що вказує на відчуття можливостей або обмежень у певній ситуації. Цей симптом не сформований у 22 опитаних, на стадії формування відбувається у 12 працівників, а у 8 він уже сформований.

Таким чином, 19% опитаних відчувають обмеження або негативні позиції, які зумовлюють відчуття безвиході. Аналізуючи динаміку симптомів, можна побачити поступове формування ознак професійного розвитку у частини працівників [3, с. 26–28].

Друга фаза методики В. Бойка називається «Резистенція». Першим її симптомом є «Неадекватне вибіркове емоційне реагування».

У 19 опитаних цей симптом не сформований та становив 0–27%; 12 працівників торгівлі знаходяться на стадії його формування, де його показники коливалися від 33% до 50%; симптом повністю сформований зафіксований у 11 учасників, показники яких коливалися від 57% до 83%.

Другий симптом цієї фази є «емоційно-моральна дезорієнтація», яка може призвести до негативних наслідків, таких як втрата моральних цінностей, психічних проблем та труднощів у міжособистісних відносинах. Симптом не виявлений у 21 учасника, показники якого становили 0–30%; 9 респондентів перебувають на стадії його формування з показниками від 33% до 50%; а у 12 працівників симптом торгівлі вже сформований.

Третій симптом цієї фази це «Розширення сфери економічних емоцій», що може мати негативні наслідки, зокрема втомлюваність, стрес і зниження мотивації. В ході дослідження виявлено, що у 21 працівника симптом не сформований (показник від 0 до 30%); у 12 він переходить на стадії формування (33–50%); а у 9 респондентів симптом вже сформований (показники 60–100%).

Четвертий симптом це «Зменшення професійних обов'язків», що призводить до зниження мотивації, проблеми з кар'єрним зростанням та зниження емоційного стану. Згідно з результатами дослідження, симптом відсутній у 14 опитаних (показники 0–23%); у 14 він переходить на стадії формування (33–50%); а у 14 (33%) працівників сфери торгівлі симптом вже сформований та сягає 93% [3, с. 30–33].

Опитувач загального психологічного стану людини, відомий як «Тест життєвої задоволеності», є популярним інструментом для оцінки рівня задоволеності працівників сфери торгівлі своїм життям. Результати проведеного дослідження серед працівників торгівлі показали, що 55% опитаних мають високий рівень задоволеності життям. Ця група переважно складається з працівників торгівлі, які працюють у цій сфері більше трьох років. Середній рівень задоволеності життям виявлено у 28% респондентів, які мають стаж роботи на своїй посаді від 1 до 2,5 років. Низький рівень життєвої задоволеності у 17% учасників дослідження, причому їхній досвід роботи в сфері торгівлі змінюється від 0,5 до 4 років, а вік коливається від 33 до 55 років [3, с. 41–41].

Висновок. Психологічні аспекти діяльності працівників торгівлі є ключовим аспектом для забезпечення їх ефективної роботи та високого рівня обслуговування клієнтів. Стресостійкість, комунікативні навички, клієнтоорієнтованість та здатність до адаптації в динамічних умовах є важливими чинниками, які впливають на продуктивність працівників цієї сфери. Водночас

мотивація та професійний розвиток сприяють підвищенню задоволення від роботи, що позитивно впливає на загальний психологічний клімат у колективі.

Дослідження показали, що здатність працівників ефективно взаємодіяти з клієнтами та підтримувати гармонійні стосунки в колективі підвищує рівень лояльності покупців і допомагає покращити успішності торговельного бізнесу. Відповідно підтримка професійного розвитку та створення сприятливого середовища для роботи допомагають мінімізувати стресові фактори, підвищити якість обслуговування та забезпечити стабільність у сфері торгівлі.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Вітюнін В. Розвиток професійної компетентності працівників торгівлі в контексті забезпечення високої якості трудового життя. *Регіональні аспекти розвитку продуктивних сил України*, 2020. Вип. 25. С. 122–127.
2. Главацька, О. Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. Ужгород: Говерла, 2019. Вип. 2 (45). С. 41–45.
3. Нагурна Н. І. Психологічні чинники професійного вигорання працівників торгівлі: кваліфікаційна робота. Тернопіль: ТНТУ, 2023. – 68 с.
4. Опитування у формі інтерв'ю. URL: https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php?file=/571216/mod_resource/content/0
5. Психологічне забезпечення професіогенезу фахівців торгівлі і сфери послуг: монографія / М. С. Корольчук, В. М. Корольчук, О. В. Полунін, І. О. Корнієнко та ін.; за заг. ред. М. С. Корольчука. – Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2021. – 288 с.
6. Психологія праці: навч. посібник; за ред. Є. Л. Скворчевської; Держ. біотехнол. ун-т. Харків, 2022. – 160 с.
7. Трудові ресурси для повоєнного відновлення України (червень 2024р.). URL: <https://razumkov.org.ua/napriamky/sotsiologichni-doslidzhennia/trudovi-resursy-dlia-povoienного-vidnovlennia-ukrainy-cher-ven-2024r>