

ВПЛИВ ВИБОРУ ЖИТТЄВОЇ ПОЗИЦІЇ НА СТАНОВЛЕННЯ ПРОФЕСІОНАЛІЗМУ МЕНЕДЖЕРІВ ПО РОБОТІ З КЛІЄНТАМИ

Життєва позиція особистості включає в себе її орієнтацію у навколишньому світі, у тому числі ціннісну орієнтацію, її ставлення до інших людей, установку і готовність до здійснення певних дій, форми і способи цього здійснення.

Життєва позиція проявляється у всіх сферах життя людини і особливо впливає на її професійну діяльність, адже одним з найголовніших гілок самореалізації є її професійне становлення. Певна життєва позиція може, як допомогти у певній професії досягти успіхів, так і завадити і бути перешкодою до успіху в професії, тим самим, завдаючи негативний вплив на виробництво, імідж організації, в якій вона працює тощо. Тому ми вирішили прослідкувати, як вибір життєвої позиції впливає на професіоналізм людини. Найвиразніше життєва позиція проявляється у соціальному середовищі у контакті людини з людиною, тому ми обрали менеджерів по роботі з клієнтами, у яких діяльність пов'язана з комунікацією та допомогою іншим. Робота менеджерів по роботі з клієнтами має вагомий внесок для організації, адже вони представляють компанію, створюють її імідж, впливають на уявлення клієнтів про організацію і мають вирішальну роль у тому, чи прийде цей клієнт до компанії ще раз, чи порекомендує він звернутися іншим до цієї організації, який відгук залишить.

Тому доцільним буде дослідити, як вибір життєвої позиції впливає на професіоналізм менеджера по роботі з клієнтами.

В ході дослідження, ми визначили професійно важливі якості менеджерів по роботі з клієнтами на основі складеної професіограми, визначили особливості діяльності та умови праці. Спираючись на цю інформацію, було встановлено, що основними професійно важливими якостями для цієї професії є наявність емоційного інтелекту та гарні комунікативні здібності.

В ході дослідження, ми емпірично визначили домінуючі життєві позиції у менеджерів по роботі з клієнтами.

Для дослідження було обрано методика «Опитувальник життєвої позиції» за Е.Берном.

Вибірку дослідження склали 17 менеджерів по роботі з клієнтами.

Завідповідями респондентів було встановлено, що переважаною у менеджерів є позиція «хороший-хороший», у невеликій кількості респондентів виявлено позиції «хороший-поганий» та «поганий-хороший», не було виявлено жодної людини з позицією «поганий-поганий». В ході дослідження було емпірично визначено рівень основних показників професіоналізму менеджерів по роботі з клієнтами – емоційний інтелект та комунікативні здібності.

Для дослідження було обрано методики «Діагностика комунікативного контролю» за Шнайдером та «Тест емоційного інтелекту Холла».

Було встановлено, що більшість менеджерів мають середній комунікативний контроль, було визначено, що респонденти щирі у проявах своїх емоцій, висловлюваннях, але в той же час, вони співвідносять свої реакції з реакціями інших людей, проявляють гнучкість у різних ситуаціях.

Дослідження емоційного інтелекту показало, що менеджери по роботі з клієнтами щирі у своїх емоційних проявах при спілкуванні з клієнтами або ж акцентуючи увагу на допомогу клієнту, менеджер загалом забуває про свій

емоційний стан і всю свою діяльність направляє на управління емоціями іншої людини.

Зіставлення результатів показало, що простежуються певні закономірності у наявності у менеджерів певної життєвої позиції і розвитком основних професійно важливих якостей. Отже можна зробити висновок, що життєва позиція впливає на становлення професіоналізму менеджерів по роботі з клієнтами і наша мета досягнута, гіпотеза підтверджена і отримані дані допоможуть оптимізувати процес підбору персоналу та на основі певної життєвої позиції передбачити успішність людини в тій чи іншій діяльності.

Список літератури

1. Берн Э. Трансакционный анализ в психотерапии / Эрик Берн ; (пер. с англ. А. Грузберга). – М. : Эксмо, 2009. – 16 с. – (Психологический бестселлер).
2. Е.И. Ильин. Эмоции и чувства. – СПб Питер, 2001. – С.633-6345. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: посібник / Л. Орбан-Лембрик. – К.: Академвидав, 2003. – 448 с.
3. Маркин В.Н. Жизненная позиция личности как психолого-акмеологическая категория и феномен социального самоутверждения/ В.Н. Маркин// Мир психологии. – 2005. – № 4. – С. 45 – 50.3. Иссерс О.С. Комунікативні стратегії й тактики російської мови / О.С. Иссерс. – М.: Едиториал УРСС, 2003. – 284 с.

*Науковий керівник: Помиткіна Л.В
д-р психол. наук, професор*

