

## Характеристика домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні у менеджерів по роботі з клієнтами

Капацина А. О.

аспірантка ННІ психології,  
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,  
e-mail: KapatsynaAO@krok.edu.ua,  
ORCID: 0000-0002-3621-8939

Професійне спілкування менеджерів досліджується в останні десятиліття в різних аспектах досить активно [1, 2, 3].

Для діагностики поведінкового компоненту менеджерів по роботі з клієнтами нами була обрана «Методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні» В. Бойко. Ця методика дозволяє діагностувати, яку стратегію ділових стосунків менеджер обирає для себе: *миролюбність, уникання чи агресію* [4].

*Миролюбність* призводить до формування дружніх, продуктивних стосунків з діловими партнерами, активне рішення конфліктів, мінімізації конфліктогенів, що добре позначається на результатах роботи менеджера: клієнтів стає більше, збут продукції росте, збільшується прибуток у комерційній організації.

*Уникання*-стратегія комунікативної поведінки, за якої менеджер економить власні психічні ресурси, уникає через це проблемні ситуації, відсторонюється від розв'язання проблем на роботі, бажаючи, щоб проблеми вирішилися самі по собі, або їх розв'язав хтось інший. Як наслідок, такі менеджери мають найменшу клієнтську базу; не користуються авторитетом ні серед колег, ні серед клієнтів; не дають компанії великого прибутку.

Стратегія захисту *агресія* також властива деяким менеджерам по роботі з клієнтами. Такі менеджери у своїй діловій поведінці відрізняються безцеремонним поведінням, порушують особистісні границі оточуючих, надмір активно, навіть інколи агресивно, пропонують свої послуги клієнтам; у бажанні досягти своїх цілей інколи можуть порушувати правила пристойності. Також ці менеджери формують негативний імідж комерційної компанії у клієнтів та ЗМІ. Результати діагностики за цим компонентом професійних компетенцій менеджерів наведено в наступній таблиці.

**Таблиця 1 Розподіл учасників експерименту за домінуючою стратегією психологічного захисту в спілкуванні (у % відношенні до загальної кількості учасників дослідження)**

Рівень розвитку професійних компетенцій	Всього у вибірці	Менеджери-початківці	Менеджери-професіонали
низький	М-9,82 А-4,46 У-5,35	М-0,44 А-- У-4,91	М-7,14 А-2,23 У-2,67
середній	М-21,42 А-12,05 У-20,53	М-23,66 А-8,48 У-10,71	М-6,69 А-- У-4,46
високий	М-9,82 А-7,14 У-9,37	М-9,82 А-5,8 У-7,14	М-0,44 А-0,44 У-2,67

Скорочення: М-миролюбність; А-агресія; У-уникання

Для наочності ми зобразили отримані результати у вигляді гістограми.



**Рис. 1. Рівень розвиненості домінуючих стратегій психологічного захисту в спілкуванні у менеджерів-початківців та професіоналів.**

Серед початківців миролюбність як домінуюча стратегія психологічного захисту була притаманна 33,92% осіб, агресія-14,28% осіб, уникання-37,04%. Серед професіоналів миролюбність була властива 14,27% опитаних, агресія-2,67%, уникання-9,8% менеджерів. Ці дані слід враховувати при проведенні формувального експерименту, щоб приділити увагу вдосконаленню такої важливої стратегії, як миролюбність.

**Ключові слова:** поведінковий компонент, миролюбність, уникання, агресія, менеджер по роботі з клієнтами.

#### Список використаних джерел

1. Кокун О. Психологія професійного становлення сучасного фахівця. Київ, 2012. 200 с.
2. Траверсе Т. Психологія праці: Навчально-методичний посібник. Київ, 2004. 116 с.
3. Сингаївська І. В., Архипчук І. В. Особливості дослідження взаємодії та ділового спілкування в колективі фінансової служби організації. *Організаційна психологія. Економічна психологія*, 2022. № 3-4 (27). С. 142–148.
4. Столяренко О. Психологія особистості. Київ: «Центр учбової літератури», 2012. 279 с.