

Психологічні особливості професійної взаємодії з клієнтами у сфері послуг (на прикладі перукарської справи)

Нонна Попович

*магістрантка кафедри психології,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м.Київ, Україна,
e-mail: PopovychNO@krok.edu.ua*

Ольга Васильченко

*доктор психологічних наук, доцент, професор кафедри психології,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м.Київ, Україна,
e-mail: OlgaVM@krok.edu.ua,
ORCID: 0000-0002-0716-3430*

Швидкі зміни і трансформації в суспільстві змушують нас бути більш відповідальним щодо вибору професії. [4]. Різний вид діяльності потребує психологічної підготовки і певних особливостей в професійній взаємодії, а тому вимагає своєї типології особистості в професії та формує нові чинники впливів на професійну взаємодію [3; 8]. Вимагає розгляду нових підходів в вивченні проблеми професійної взаємодії [10].

Комунікація являється основою взаємодії на всіх рівнях налагодження стосунків [5]. Сфера обслуговування відноситься до професій типу «людина – людина», де взаємодія відбувається повсякчас і тому так популярна для дослідження багатьох науковців. Чинники, що впливають на якість професійної взаємодії змінюються та удосконалюються.[1; 8; 9]. Мабуть нема таких людей, хто хоч раз не взаємодіяв з перукарем та результати могли бути різними. Тому такою цікавою для дослідження була ця тема.

Нам було цікаво дізнатися, який він сучасний перукар, що задовольняє клієнта, а тому нашою розробкою стала діагностична анкета, що містить 36 питань та стала гарним доповненням до пакету проєктивних методик для визначення психологічних особливостей професійної взаємодії перукарів з клієнтами. За допомогою контентаналізу було визначено основні асоціації щодо поняття «цілком задоволений клієнт взаємодією з перукарем», «цілком не задоволений клієнт взаємодією з перукарем», «клієнт, що хотів би покращення обслуговування».

Поняття «цілком задоволений клієнт взаємодією з перукарем» асоціюється у респондентів з поняттями «комунікативна компетентність», (65% згадувань), «прояв емпатії і співчуття» (7,5% згадувань), «вміння слухати» (65% згадувань), «професійна компетентність» (70% згадувань).

Поняття «цілком не задоволений клієнт взаємодією з перукарем» асоціюється у респондентів з поняттями «агресивність» (55% згадувань), «розчарованість» (55% згадувань), «нав'язування мені свого бачення» (37,5% згадувань) «неохайність» (45% згадувань), «допитливість» (40% згадувань), ціною (45%) та неочікуваним результатом (65%).

Поняття «клієнт, що хотів би покращення обслуговування» асоціюється у

респондентів з поняттями «емпатія» (15% згадувань), «довіра» (45% згадувань), «мова» (37,5% згадувань), «впевненість» (92,5% згадувань), «час» (92,5% згадувань), «інформація» (45% згадувань), «професійна майстерність» (70% згадувань).

Успішність професійної взаємодії задоволеного клієнта асоціюється у респондентів з гарними навичками міжособистісного спілкування та гармонійним врівноваженим станом, впевненістю своєї майстерності, а «не задоволений клієнт взаємодією з перукарем», окрім неочікуваної ціни, з його відсутністю, втратою довіри. Клієнт, що хотів би покращення обслуговування акцентує увагу на підвищенні рівня мовного аспекту та прояву толерантності в такій взаємодії.

Не задоволений клієнт взаємодією з перукарем, окрім розчарованості, відсутності гарної професійної комунікації в міжособистісному спілкуванні та прояву емпатії, асоціюється з високою ціною та неочікуваним результатом.

Клієнт, що хотів би покращення обслуговування - з високою майстерністю та високим рівнем прояву емпатії, часом обслуговування та зручним розташуванням, і досить високою обізнаністю в інформаційному колі питань забезпечення сервісного ресурсу.

Результати тесту В. Бойко довели значення впливу емпатії в побудові професійної взаємодії. Перукарі більш схильні до відвертості, налаштування до комунікації в стосунках з клієнтами, а клієнти, в свою чергу налаштовані більш підозріло та недовірливо в прояві до перукаря.

Емпатія базова основа професійної компетентності [7]. Доведено, що більшість респондентів обох груп мають середній рівень наявності емпатії і це позитивно впливає на міжособистісну взаємодію, покращує спілкування з клієнтом, зменшує рівень конфліктності в колективі.

У перукарів за показниками тесту Томаса більш виражений стиль уникнення в конфліктній ситуації (67%), що свідчить про те, що вони не охоче ідуть до вирішення проблем, а відповідальністю в конфліктних ситуаціях нехтують та перекладають на партнерів. В ролі таких можуть бути і клієнти, і керівництво [6; 11; 12; 13]. На другому місці стиль співпраці (57%), це тип поведінки забезпечує відстоювання власних інтересів, не зашкоджуючи іншій стороні.

У клієнтів також домінує стиль уникнення (62%) в конфлікті, друге місце займає стиль співпраці (58%). Незначно вище показник аніж у перукарів. Тому можна зробити висновок, що взаємодія перукарів з клієнтами частіше відбувається на згоді і домовленості, аніж на розбіжностях. Мабуть такі якості як людяність, толерантність стають більш в моді.

Слід відзначити, що результати за стилем поведінки компроміс незначно відрізняється в двох групах. У перукарів (52%), у клієнтів (48,7%). Отже, схильність вирішувати гострі питання і суперечки шукають вирішенням третіх сторін.

За результатами тесту Т. Лірі встановлено, що у клієнтів домінування в міжособистісному спілкуванні більш проявлене ніж приязність, і навпаки,

перукар є більш взаємозалежним, а тому приязність стає для нього чітким вираженням прояву поведінки і однією із основних психологічних особливостей в міжособистісної взаємодії.

Виявлено, що серед перукарів є такі, що не недостатньо отримували уваги, батьківської любові та турботи в дитячому віці, виховувались в неповних сім'ях [2]. Це значно вплинуло на їх самоцінність, а тому вибір професії було здійснено як змога закрити потребу міжособистісного спілкування та швидкої нагороди, компенсації уваги та визнанням від клієнта. Також, схильність до групової взаємодії та співпраці в команді надає перукарям більш впевненості і покращення результатів. Оскільки, в певних не стандартних критичних конфліктних ситуаціях, вони відчують підтримку і захист, розраховують на прояв емпатії і співпереживання зі сторони колег.

Отже, можна сказати, що професійна взаємодія в перукарській справі є складною некерованою системою взаємодії перукаря та клієнта, яка поєднує в собі взаємообумовлені психологічні впливи особистостей на рівні комунікативних зав'язків, єднаючи в собі людський фактор та потребує удосконалення і наукових досліджень.

Список використаних джерел

1. Анішева А.Ш. Психологічні особливості розвитку організаційної культури кафедри вищого навчального закладу: дис.... канд. психол. наук: 19.00.10 / Амінет Шабанівна Анішева. - Київ: Університет "КРОК". - 2020. - 261 с. <https://library.krok.edu.ua/ua/kategoriji/disertatsiji-avtoreferati-vidguki/psykholohichni-osoblyvosti-rozvytku-orhanizatsiinoi-kultury-kafedry-vyshchoho-navchalnoho-zakladu>.
2. Васильченко О. Образ Я і уявлення про майбутнє у молоді / О. Васильченко, Є. Бацман // Вчені записки Університету "КРОК". - 2022. - № 3(67). - С. 147-152. - DOI <https://doi.org/10.31732/2663-2209-2022-67-147-152>.
3. Васильченко О.М. Переконавання як засіб психологічного впливу в управлінській діяльності керівника закладу середньої освіти / О. М. Васильченко, І. В. Жебчук // Психологічний часопис: збірник наукових праць. - 2019. - № 5(9). - С. 45-56.
4. Васильченко О.М. Свідомий вибір професійної діяльності, як умова досягнення особистісної зрілості / О. М. Васильченко, М. С. Макаренко // Держава, регіони, підприємництво: інформаційні, суспільно-правові, соціально-економічні аспекти розвитку: тези доповідей IV Міжнародної конференції (7 грудня 2022 р., м. Київ). - Київ: Університет "КРОК", 2022. - <https://conf.krok.edu.ua/SRE/SRE-2022/paper/view/1266>.
<https://conf.krok.edu.ua/SRE/SRE-2022/paper/view/1266>.
5. Нежинська О.О. Комунікація, як стратегічний засіб розвитку сучасного суспільства / О. О. Нежинська, І. Ю. Нежинський // Організаційно-управлінські та психологічні аспекти сучасного ринку праці України за міжнародною участю: матер. Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих вчених (29 жовтня 2020 р., м. Київ). - Київ: ІПК ДСЗУ, 2020. - С. 221-224. - http://ipk.edu.ua/wp-content/uploads/2021/02/ZBIRNYK-Molodyy-vchenyyu_20201.pdf
http://ipk.edu.ua/wp-content/uploads/2021/02/ZBIRNYK-Molodyy-vchenyyu_20201.pdf.
6. Нежинська О.О. Лідерство та керівництво: психологічний дискурс: монографія / О. О. Нежинська. - Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2020. - 264с.
7. Петрунько О.В. Емпатія як базова професійна компетентність практичного психолога / О. В. Петрунько, Ю. І. Коваленко // Держава, регіони, підприємництво: інформаційні, суспільно-правові, соціально-економічні аспекти розвитку: тези доповідей IV Міжнародної

- конференції (7 грудня 2022 р., м. Київ). - Київ: Університет "КРОК", 2022. - <https://conf.krok.edu.ua/SRE/SRE-2022/paper/view/1261> <https://conf.krok.edu.ua/SRE/SRE-2022/paper/view/1261>.
8. Петрунько О.В. Формування толерантності у майбутніх психологів / О.В. Петрунько, І.М. Конєва // Держава, регіони, підприємництво: інформаційні, суспільно-правові, соціально-економічні аспекти розвитку: тези доповідей II Міжнародної конференції (Київ, 20 листопада 2020 р.). - К.: Університет "КРОК", 2020. - С. 47-49. - <https://conf.krok.edu.ua/SRE/SRE2020/paper/view/204> <https://conf.krok.edu.ua/SRE/SRE2020/paper/view/204>.
9. Сингаївська І. В. Особливості використання інтерактивних методів у процесі вдосконалення психологічної компетентності керівників освітніх організацій. Вісник післядипломної освіти: зб. наук. праць. Голов. ред. В. В. Олійник. Вип. 13. К. : Геопринт, 2009. Ч. 2. С. 304-308.
10. Сингаївська І.В. Особливості дослідження взаємодії та ділового спілкування в колективі фінансової служби організації / І. В. Сингаївська, І. В. Архипчук // Організаційна психологія. Економічна психологія. - 2022. - № 3-4(27). - С. 142-148. – DOI <https://doi.org/10.31108/2.2022.3.27.14>.
<http://www.orgpsy-journal.in.ua/index.php/opep/article/view/370>.
11. Сингаївська І.В. Особливості формування професійної компетентності майбутніх викладачів психологічних дисциплін / І.В. Сингаївська // Освіта та наука: трансформація, відповідальність, академічна свобода: тези допов. наукової конференції (Київ, 5 березня 2021 року). - К.: Університет "КРОК", 2021. - С. 137-138. - <https://conf.krok.edu.ua/ONTR/ESTR/paper/view/379> <https://conf.krok.edu.ua/ONTR/ESTR/paper/view/379>.
12. Сингаївська І.В. Розвиток психологічної компетентності керівників організації / І. В. Сингаївська // Держава, регіони, підприємництво: інформаційні, суспільно-правові, соціально-економічні аспекти розвитку: тези доповідей IV Міжнародної конференції (7 грудня 2022 р., м. Київ). - Київ: Університет "КРОК", 2022. - <https://conf.krok.edu.ua/SRE/SRE-2022/paper/view/1237>.
<https://conf.krok.edu.ua/SRE/SRE-2022/paper/view/1237>.
13. Сорока І.А. Управління міжособистісними конфліктами у студентському середовищі: результати впровадження навчального курсу / І. А. Сорока, І. В. Сингаївська // Психологічний часопис. - 2022. - Т. 8. - № 1. - С. 18-31. – DOI <https://doi.org/10.31108/1.2022.8.1.2>. <https://apsijournal.com/index.php/psyjournal/article/view/1410/841>.