

Відгук офіційного опонента

доктора психологічних наук, професора Потапчука Євгена Михайловича
на дисертаційну роботу Арзуманян Каріни Каренівни
«Формування психологічної готовності менеджерів торговельних
підприємств до розв'язання професійних конфліктів», представлену на
здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук
за спеціальністю 19.00.10 – організаційна психологія; економічна психологія

Практика свідчить, що складна система відносин у торговельній сфері сприяє виникненню найрізноманітніших конфліктів, які мають специфічний характер щодо змісту, динаміки і способів їх розв'язання. Тому кожному працівнику необхідно оволодіти способами адекватної поведінки, методами запобігання та конструктивного розв'язання конфліктів, оскільки управління конфліктом є однією з базових функцій менеджерів торговельних підприємств. Звідси виникає потреба вести мову про пошук ефективних шляхів формування психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до професійної взаємодії.

Саме на це проблемне питання дає відповідь дисертаційна робота Арзуманян Каріни Каренівни, метою якої є з'ясування особливостей конфліктної взаємодії, обґрунтування концептуальної моделі дослідження та здійснення апробації тренінгової програми формування психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до розв'язання професійних конфліктів.

Детальне вивчення дисертаційного дослідження та автореферату свідчить про те, що дисертаційна робота Каріни Каренівни, зважаючи на новизну та перспективність її результатів, є закономірною реакцією на вимоги сфери торгівлі і має важливе значення для ефективної роботи менеджера торговельних підприємств. Такий висновок обумовлюється тим, що:

по-перше, здобувач досліджує процес формування психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств не просто до професійної взаємодії, а до конструктивного розв'язання конфліктів у професійній сфері. Тим самим акцентується увага на ролі і місці менеджера як активного суб'єкта конструктивних професійних взаємин;

по-друге, дисертант розробляє тренінгову програму формування психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до конструктивного розв'язання професійних конфліктів і здійснює перевірку її результативності. Отже здобувач не просто досліджує психологічну готовність менеджера до такої діяльності, а пропонує ефективний психологічний інструментарій для формування зазначеної готовності.

Заслуговує на увагу вибір та побудова адекватних прийомів і методів теоретичного та емпіричного етапів дослідження, а також детальна організація ситуацій дослідження, процедурних компонентів та комплексу умов, які забезпечують найефективніше проходження учасниками дослідження всіх передбачених процедур.

У процесі свого дослідження здобувач дійшов висновку, що торговельно-економічна діяльність в умовах загострення зовнішніх і внутрішніх протиріч супроводжується ускладненням професійної взаємодії, суперництвом, проявами психологічної несумісності, що призводить до професійних конфліктів та висуває професійно значимі вимоги щодо формування психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до розв'язання професійних конфліктів.

Слід зазначити, що дисертантом запропоновано цікаву концептуальну модель дослідження, яка включає теоретико-методологічні, організаційні та психодіагностичні основи роботи. Комплексний підхід спрямовано на діагностику: міжособистісної взаємодії, індивідуально-психологічних характеристик особистості, темпераментальних особливостей, мотиваційного профілю, ціннісних орієнтацій та потреб; домінуючої стратегії

психологічного захисту в конфліктних ситуаціях; особливостей поведінкової активності у стресових умовах; рівня конфліктогенності та стилів поведінки у конфліктних ситуаціях.

Здобувачем визначено особливості проявів психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до конструктивного розв'язання професійних конфліктів за такими структурними компонентами: взаємодії, індивідуально-психологічним, типологічним, мотиваційним і психологічного захисту.

Особливої уваги та схвалення заслуговує розроблена автором тренінгова програма формування психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до конструктивного розв'язання професійних конфліктів.

Перший розділ тренінгової програми – формування комунікативної культури – спрямований на розвиток комунікативних умінь та навичок персоналу.

Другий розділ – формування конфліктологічної компетентності – розвиває навички попередження конфліктних ситуацій, усвідомлення емоційного поля сприйняття конфлікту, формує позитивне мислення, енергію, сприяє розумінню позиції іншого та формує уміння аргументовано викладати власну точку зору, розвиває організаторські уміння взаємодії та ведення переговорів, знижує конфліктогенність.

Третій розділ тренінгової програми – конструктивне розв'язання професійних конфліктів менеджерами торговельних підприємств – спрямований на дослідження індивідуальних стратегій поведінки, набуття здатності до профілактичних рішень, запобігання конфліктних ситуацій, уміння вибудовувати стратегії й тактики конструктивних дій у стресогенних ситуаціях.

До основних механізмів впливу, що використовуються в процесі тренінгової програми, відносять: емоційну підтримку, переконання,

перевірку та навчання новим способам поведінки, зворотний зв'язок, рефлексію. Інструментарій психологічного тренінгу включає інтерактивні та проєктивні техніки групової психологічної роботи.

Доведено, що тренінгова програма сприяла формуванню більш високого рівня показників психологічної готовності (порівняно з низьким і середнім) у менеджерів торговельних підприємств до конструктивного розв'язання професійних конфліктів за прямими і непрямими вимірами складових п'яти факторів її структурних компонентів – взаємодії, індивідуально-психологічного, мотиваційного, типологічного і психологічного захисту.

Загалом, наукова новизна дисертаційного дослідження сумніву не викликає. Дослідником вперше:

- розроблено концептуальну модель дослідження психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до конструктивного розв'язання професійних конфліктів, яка включає теоретико-методологічну базу, обґрунтований психодіагностичний інструментарій, організаційні засади дослідження; представлено її структурні компоненти;

- визначено особливості проявів психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до конструктивного розв'язання професійних конфліктів за такими структурними компонентами: взаємодії, індивідуально-психологічним, типологічним, мотиваційним і психологічного захисту;

Крім цього, здобувачем удосконалено психодіагностичний інструментарій дослідження психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств, що полягає у визначенні комплексу інформативних методик, спрямованих на дослідження її проявів у конфліктній взаємодії.

Дисертаційна робота має чималу практичну значущість, яка полягає у можливості використання отриманих результатів у системі психологічного забезпечення і супроводу освітньо-професійної діяльності у вищих

навчальних закладах освіти України; лабораторіях профорієнтації і професійної діагностики; соціально-психологічних службах і підрозділах роботи з молоддю при державних міських (районних) адміністраціях; центрах довузівської підготовки, розвитку кар'єри; шкільними практичними психологами; установами МОН України, а також у підрозділах силових органів виконавчої влади України та в процесі професійної підготовки практичних психологів на бакалаврському і магістерському рівнях освіти..

Методологічне та теоретичне обґрунтування вихідних положень дослідження, використання комплексу взаємодоповнюючих методів дослідження, адекватних його меті та завданням, сутнісний аналіз емпіричного матеріалу, забезпечили вірогідність і надійність результатів дисертаційного дослідження здобувача.

Щодо оформлення дисертації та автореферату, то воно відповідає державному стандарту згідно з «Порядком присудження наукових ступенів і присвоєння вчених звань».

Дисертаційна робота складається із вступу, трьох розділів, додатків та списку використаних джерел. У змісті дисертації дотримано систематичності та каузальної послідовності викладу фактів і внутрішньої логіки їх висвітлення. Обсяг основного тексту відповідає вимогам ДАК стосовно мінімального об'єму кандидатських дисертацій.

Основні результати дослідження знайшли своє відображення у 15 публікаціях, із них 5 наукові статті – у фахових виданнях України у галузі психології, 3 стаття – у виданні, що включене до міжнародної наукометричної бази даних, 1 публікація – в іноземному науковому виданні з психології.

Вивчення дисертаційної роботи та автореферату дозволяє зробити висновок про високу ступінь обґрунтованості наукових положень та висновків. Водночас, необхідно висловити низку зауважень:

1. На нашу думку, у процесі теоретичного дослідження здобувач приділяє багато уваги вивченню генезису поглядів на психологічну готовність менеджерів торговельних підприємств до розв'язання конфліктів, що дещо відволікає її від пошуку *ефективних шляхів* формування цієї готовності. Доцільно було б підрозділ 2.2. присвятити критичному аналізу сучасних форм, методів та засобів формування психологічної готовності фахівця до розв'язання професійних конфліктів, виявити серед них ті, які доцільно застосовувати для авторської розробки.

2. Вважаємо, що у процесі теоретизації предмету дослідження дисертанту варто було б приділити більше уваги критеріям та показникам сформованості психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до розв'язання професійних конфліктів.

3. Викликає глибокий інтерес авторська тренінгова програма формування психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до конструктивного розв'язання професійних конфліктів. Вважаємо, що було б доречним її теоретичний блок розпочати з проведення інформативної лекції про причини конфліктів у професійній діяльності та шляхи їх запобігання і конструктивного розв'язання. При цьому акцентувати увагу на особистій ролі менеджера у цьому процесі. Це сприяло б підвищенню в них когнітивно-мотиваційного компонента готовності до розв'язання конфліктів.

4. Дисертаційне дослідження тільки виграло б, якби здобувач, опираючись на результати дослідження, розробила б практичні рекомендації менеджерам торговельних підприємств як суб'єктам саморегуляції своєї поведінки з метою запобігання професійних конфліктів.

Однак, викладені зауваження не мають принципового характеру і не знижують цінності наукового дослідження, його науково та практичного значення. Дисертаційна робота є завершеною працею, в якій отримано нові науково обґрунтовані результати.

Детальне вивчення дисертаційного дослідження та автореферату

дозволяє нам дійти висновку, що за актуальністю теми, а також ступенем новизни й обґрунтованості дисертаційна робота Арзуманян Каріни Каренівни відповідає вимогам ДАК України що висувваються до кандидатських дисертацій, а здобувач заслуговує присудження їй наукового ступеня кандидата психологічних наук зі спеціальності 19.00.10 – організаційна психологія; економічна психологія.

Офіційний опонент

Завідувач кафедри практичної психології та педагогіки
Хмельницького національного університету
доктор психологічних наук, професор,
Заслужений працівник освіти України

 С. М. Потапчук

Підпис Потапчука С.М. засвідчую:
перший проректор,
проректор з науково-педагогічної та наукової роботи
доктор економічних наук, професор





Войнаренко М. П.