

ВІДГУК
офіційного опонента на дисертаційне дослідження
Арзуманян Каріни Каренівни
«Формування психологічної готовності менеджерів торговельних
підприємств до розв'язання професійних конфліктів»,
представленої на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних
наук за спеціальністю 19.00.10 - організаційна психологія; економічна
психологія

Вивчення особливостей психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до розв'язання професійних конфліктів є однією з актуальних проблем в організаційній психології. Даному питанню і присвячена дисертація Арзуманян Каріни Каренівни.

Визначаючи актуальність досліджуваної проблеми варто зазначити, що специфіка роботи менеджера торговельних підприємств передбачає постійну взаємодію з людьми, що становить 80-96 % робочого часу. Тому ефективність комунікативної взаємодії з оточуючими суттєво залежить від психологічної готовності менеджерів до конструктивного розв'язання професійних конфліктів, що покращує результати не тільки в плані вирішення актуальних виробничих проблем, прийняття оптимальних рішень, але й в плані збереження позитивного соціально-психологічного клімату в організації, ефективності роботи самого менеджера та його команди.

Кожному менеджеру торговельних підприємств необхідно оволодіти способами адекватної поведінки, методами запобігання та конструктивного розв'язання конфліктів, що й визначило *актуальність* обраної теми дослідження.

У роботі чітко окреслені об'єкт, предмет, гіпотеза, завдання дослідження, що дало можливість реалізувати мету роботи, яка полягала в з'ясуванні особливостей конфліктної взаємодії, обґрунтуванні концептуальної моделі дослідження та апробації тренінгової програми формування психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до розв'язання професійних конфліктів.

Робота виконана у рамках науково-дослідних робіт Київського національного торговельно-економічного університету: «Психологічне забезпечення подолання професійного стресу та збереження здоров'я працівників підприємств» (державний реєстраційний номер 0113U000516, 2013-2015 рр.) та «Психологічне забезпечення професійної підготовки і діяльності працівників торговельних, банківських і туристичних організацій (підприємств)» (план науково-дослідної роботи КНТЕУ, п. 25, 2014-2015 рр.).

Результати, отримані в процесі виконання дисертаційного дослідження Арзуманян К.К., впроваджені у практичну діяльність торговельних організацій та у навчально-виховний процес університетів України, що підтверджено відповідними актами впровадження.

Надзвичайно важливою, на наш погляд, є практична значущість результатів дослідження, яка полягає в тому, що автором розроблено та апробовано тренінгову програму, спрямовану на формування психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до конструктивного розв'язання конфліктів. А також запропоновано комплекс методик дослідження рівня розвитку компонентів психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до конструктивного розв'язання конфліктів.

Дисертаційне дослідження має чітку структуру та складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків. Список використаних джерел налічує 245 найменування, з них 47 іноземною мовою.

У першому розділі дисертації *«Теоретико-методологічні основи вивчення конфліктів і психологічної готовності до розв'язання професійних конфліктів»* на основі аналізу зарубіжної та вітчизняної літератури висвітлено теоретичні основи дослідження конфліктів у професійній діяльності та генезис поглядів на психологічну готовність менеджерів торговельних підприємств до розв'язання конфліктів.

Дослідник формулює висновок про те, що психологічна готовність до конструктивного розв'язання конфліктів включає конфліктологічну грамотність,

конфліктологічну компетентність та конфліктологічну культуру, а також такі компоненти, як: мотиваційний, когнітивний, операційний та особистісний.

Автором надано авторське визначення психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до конструктивного розв'язання професійних конфліктів, яке нею розуміється як індивідуально сформоване професійне утворення особистості, здатність аналізувати конфліктогенні чинники і долати негативні наслідки їхнього впливу на психіку, в основі чого лежать компоненти психологічної готовності, які через формування позитивної взаємодії, професійно значимих індивідуально-психологічних властивостей, мотиваційної, емоційно-вольової (типологічної) сфер і використання механізмів психологічного захисту спрямовані на досягнення результативної і ефективної діяльності в торговельній сфері.

У другому розділі *«Обґрунтування концептуальної моделі експериментального дослідження і тренінгової програми формування психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до конструктивного розв'язання професійних конфліктів»* представлено розроблену концептуальну модель дослідження, в якій визначено загальну організацію роботи за трьома етапами, загальні методичні прийоми та особливості психодіагностичного інструментарію для визначення рівня сформованості компонентів психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до розв'язання професійних конфліктів. Описано психологічні особливості професійної діяльності менеджерів торговельних підприємств та результати анкетування конфліктної взаємодії менеджерів торговельної сфери. Обґрунтовано тренінгову програму формування психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до конструктивного розв'язання професійних конфліктів.

Дисертанткою розроблено концептуальну модель дослідження, яка включає теоретико-методологічні та організаційні засади проведення констатуючого і формуючого експериментів. Обґрунтовано психодіагностичний інструментарій, що дало змогу визначити детермінанти і компоненти та

особливості проявів психологічної готовності обстежуваних до конструктивного розв'язання професійних конфліктів.

Автор зазначає, що успішне виконання професійних обов'язків менеджерами торговельних підприємств потребує високого рівня професіоналізму, знань, навичок та умінь з технології продажів. Водночас, вони повинні володіти такими психологічними якостями, як: домінування мотивів соціальної взаємодії і зовнішнього визнання, вміння впливати на інших людей, високого рівня адаптованості, спрямованості на успіх, енергійності, стресостійкості, впевненості в собі, комунікативних навичок, почуття гумору, позитивного мислення, толерантності, вміння прогнозувати, попереджати і розв'язувати конфліктні ситуації швидко й ефективно в умовах емоційного навантаження при безпосередній взаємодії з клієнтом.

Дисертанткою представлено модель формування психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до розв'язання професійних конфліктів, що має інформаційний, діагностичний та корекційно-розвивальний періоди. Обґрунтовано тренінгову програму, метою якої є формування психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до конструктивного розв'язання конфліктів. Зміст програми даного тренінгу включає три розділи. Перший розділ – формування комунікативної культури, другий розділ – формування конфліктологічної компетентності, третій розділ – конструктивне розв'язання професійних конфліктів менеджерами торговельних підприємств.

У третьому розділі *«Експериментальне дослідження конфліктної взаємодії та ефективності тренінгової програми формування психологічної готовності досліджуваних до розв'язання професійних конфліктів»* – описано результати діагностики стилів взаємодії, індивідуально-психологічних особливостей досліджуваних, емоційно-вольової і мотиваційної сфер та психологічного захисту, взаємозв'язків, компонентів конфліктної взаємодії. Викладено результати впровадження та здійснено оцінку ефективності розробленого автором тренінгової програми формування психологічної

готовності менеджерів торговельних підприємств до розв'язання професійних конфліктів.

У процесі емпіричного дослідження автором визначено у третини досліджуваних наявність низького рівня комунікативних і організаторських здібностей, потреби у міжособистісній взаємодії, вищого та середнього рівня конфліктності та високого рівня таких факторів, як: незалежність, підозрілість, мрійливість, почуття провини, нонконформізм, внутрішня напруженість, наявність емоційної нестабільності, замкненості, безпринципності, твердості, прямолінійності, консерватизму, низького самоконтролю. У п'ятій частині респондентів визначено невірноваженість нервової системи з перевагою до збудження, що зумовлює різноманітні прояви агресивності і спричиняє конфліктну взаємодію. На найвищому рівні виявилась потреба у високій заробітній платі, матеріальній винагороді, що спричиняє конфліктні ситуації, порушує конструктивну взаємодію і створює труднощі в організації.

Зазначимо, що за результатами проведеного дисертанткою кореляційного та факторного аналізу встановлено інформативність показників щодо психодіагностики конфліктної взаємодії цілим банком методик. Це дало право автору дані методики рекомендувати як інформативні для вивчення прояву конфліктної взаємодії.

Заслуговує на увагу те, що авторкою виокремлено п'ять факторів, які обумовлюють психологічну готовність менеджерів торговельних підприємств до конструктивного розв'язання професійних конфліктів: «взаємодія», «індивідуально-психологічний», «типологічний», «мотиваційний» та «психологічний захист». Апробовано тренінгову програму з формування психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до розв'язання професійних конфліктів. На основі здійсненого порівняльного аналізу об'єктивних і суб'єктивних показників експериментальної та контрольної груп зроблено висновок про ступінь ефективності тренінгової програми, що дає підстави рекомендувати її для використання з метою формування психологічної

готовності у менеджерів торговельних підприємств до конструктивного розв'язання професійних конфліктів.

Зміст наукового доробку Арзуманян Каріни Каренівни представлений не лише дисертацією та відповідним її змісту авторефератом, а й достатньою кількістю ґрунтовних публікацій, з них 5 статей у наукових фахових виданнях МОН України, 1 стаття – зарубіжному та 1 стаття – вітчизняному виданнях, внесених до міжнародної науково-метричної бази (Index Copernicus, Польща), 7 текстів та виступів на науково-практичних конгресах, конференціях та семінарах. Зміст автореферату ідентичний з основними положеннями дисертації.

Оцінюючи позитивно проведене дослідження, слід зауважити певні побажання:

1. У першому розділі (підрозділ 1.2) доцільно було б більш детально проаналізувати теоретичні аспекти дослідження психологічної готовності до розв'язання професійних конфліктів.

2. Аналіз психологічних особливостей професійної діяльності менеджерів торговельних підприємств (підрозділ 2.1.1.) варто було б включити в розділ I.

3. У третьому розділі дисертації у процесі аналізу індивідуально-психологічних особливостей обстежуваних (підрозділ 3.1), доречним було б представити результати за блоками: інтелектуальний, емоційно-вольовий, комунікативний.

4. Автором проведено ґрунтовний аналіз отриманих у ході констатувального та формувального етапів дисертаційного дослідження. Водночас зазначені дані щодо складу вибірки за ознаками «вік», «стаж», «освіта» не отримали уваги в подальшому аналізі, що дозволило б доповнити тренінгову програму.

5. У висновках пункту 5 зазначено, що в розроблена тренінгова програма включає психологічне консультування фахівців. Однак в тексті дисертації даний вид психологічної допомоги не отримав свого висвітлення.

Разом з тим зроблені нами зауваження, здебільшого носять полемічний характер і не зменшують загальної наукової та практичної цінності представленої до захисту дисертаційної роботи.

Висновок: Дисертаційне дослідження Арзуманян Каріни Каренівни на тему «Формування психологічної готовності менеджерів торговельних підприємств до розв'язання професійних конфліктів», є актуальним, завершеним і самостійним дослідженням, в якому розв'язується вагоме наукове завдання, що має важливе прикладне і наукове значення. Дисертаційна робота відповідає вимогам «Порядку присудження наукових ступенів і присвоєння вченого звання старшого наукового співробітника», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.07.2013 р. № 567, а її автор, Арзуманян Каріна Каренівна, заслуговує на присудження йому наукового ступеня кандидата психологічних наук за спеціальністю 19.00.10 – «організаційна психологія; економічна психологія».

Офіційний опонент:

кандидат психологічних наук,

доцент, доцент кафедри психології

Мукачівського державного університету

Л.І. Березовська

Підпис Березовської Л.І. засвідчую:
учений секретар
Мукачівського державного університету



Н.М. Смочко