

Ефективність впливу психокорекційної програми на формування готовності менеджерів з продажу до конструктивного розв'язання професійних конфліктів

К.К. Арзуманян
аспірант кафедри психології,
Київський національний торговельно-економічний університет

У статті представлено результати аналізу ефективності впливу психокорекційної програми на формування психологічної готовності менеджерів з продажу до конструктивного розв'язання професійних конфліктів. Доведено її ефективність за прямими і непрямими вимірами складових п'яти факторів структурних компонентів психологічної готовності: взаємодії, індивідуально-психологічного, мотиваційного, типологічного і психологічного захисту.

Ключові слова: психокорекційна програма, менеджери, готовність, розв'язання конфліктів.

В статье представлены результаты анализа эффективности воздействия психокоррекционной программы на формирование психологической готовности менеджеров по продажам к конструктивному разрешению профессиональных конфликтов. Доказана ее эффективность по прямым и косвенным измерениям составляющих пяти факторов структурных компонентов психологической готовности: взаимодействия, индивидуально-психологической, мотивационной, типологической и психологической защиты.

Ключевые слова: психологическая программа, менеджеры, готовность, разрешение конфликтов.

The paper presents an analysis of the effectiveness of programs on psycho formation of psychological readiness of sales managers to constructive resolution of professional conflicts. The efficiency of trade exposure of workers to areas of direct and indirect measurements of components five factors of structural components of psychological readiness – interaction, individual psychological, motivational, typological and psychological protection.

Keywords: psychological program, managers, readiness, conflict resolution.

Постановка проблеми

Виходячи з актуальності конфліктів, як домінуючої ланки торговельно-економічних інтересів у взаємодії працівників управлінської та виконавчої ланок, набуває значення конструктивне розв'язання конфліктів. Основна проблема вбачається в тому, щоб в усіх сферах торговельно-економічної діяльності навчитися сприймати конфлікти і володіти знаннями, навичками і компетентностями для усвідомлення того, коли конфлікт має стимулюючий вплив на працівників організації, а коли він набуває руйнівного значення і якими

методами конструктивно його розв'язати.

Нинішні соціально-економічні обставини як у суспільстві загалом, так і у сфері торговельно-економічної діяльності складаються таким чином, що для успішної реалізації своїх планів і досягнення позитивних результатів необхідно розширювати взаємодію з іншими підприємствами, організаціями й працівниками. Разом з тим, у процесі взаємодії відбуваються певні ускладнення відносин із партнерами, адже все більше проявляється суперництво, конкуренція, ментальність, моральність і психологічна несумісність, боротьба ін-

тересів і вибору шляхів, засобів досягнення мети та позитивних результатів.

Загострення зовнішніх і внутрішніх протиріч, їх ескалація призводять до активного протиборства, що й зумовлює необхідність розроблення наукових підходів психологічної підготовки фахівців до конструктивного розв'язання конфліктів у професійній сфері.

Комплексне дослідження особливостей проявів конфліктної взаємодії менеджерів торговельної сфери, вивчення структури особистісних типологічних характеристик, комунікативних та організаторських здібностей, стилю поведінки у конфлікті, дослідження ціннісних орієнтацій, мотиваційної та вольової сфер дають нам можливість визначити рівень сформованості у спеціалістів психологічної готовності конструктивно розв'язувати професійні конфлікти.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Аналіз психологічної літератури свідчить, що проблемі конфліктів і засобів їх розв'язання приділяли увагу Г. Костюк, М. Пірен, П. Блонський, Л. Виготський, А. Леонтьєв; проблемами конфліктів у освітянській діяльності – С. Максименко, Л. Карамушка, А. Мазаракі, Г. Ложкін, М. Корольчук, В. Крайнюк; питаннями природи, феномену конфліктних ситуацій займалися Г. Ложкін, С. Ємельянов, Н. Гришина, Б. Хасан, А. Анцупов, О. Громова; досліджували міжособистісні конфлікти в управлінській діяльності В. Гризунов, Л. Карамушка; привертала увагу в професійній підготовці щодо конфліктної компетенції Є. Клімов, Н. Самсонова; навичками ефективно поведінки, управління конфліктами займалися Р. Фішер, Г. Парсонс, М. Васильєв, У. Мاستенбрук, М. Сміт, Е. Берн, О. Конопкін [1; 2; 3; 4; 5; 6; 7].

Аналіз наукових досліджень показує, що специфіка роботи менеджера передбачає постійну діяльність у системі «людина – людина», яка загалом становить від 80% до 96% робочого часу. Тому ефективна комунікативна взаємодія з оточуючими залежить від психологічної готовності ме-

неджерів до конструктивного розв'язання конфліктів. Із цим пов'язане не тільки вирішення актуальних виробничих проблем, прийняття оптимальних управлінських рішень, а й збереження позитивного соціально-психологічного клімату в організації, результативності роботи самого менеджера та його команди (С. Максименко, А. Мазаракі, Л. Карамушка, Г. Ложкін).

Не вирішені раніше частин загальної проблеми

У структурі не вирішених раніше загальних проблем з розв'язання конфліктів залишилася така, що практично не розглядалася. Це стосується визначення ефективності впливу розробленої авторською психокорекційної програми на формування готовності саме менеджерів з продажу до конструктивного розв'язання професійних конфліктів.

Формулювання цілей статті

Мета статті – дослідження ефективності психокорекційної програми формування психологічної готовності менеджерів до конструктивного розв'язання професійних конфліктів.

Виклад основного матеріалу дослідження

В експериментальному дослідженні взяли участь 40 менеджерів з торгівлі, з яких було створено дві групи. Одна група в кількості 22 осіб була контрольною, представників якої обстежували двічі (контрольна група 1 – КГ₁: контрольна група 2 – КГ₂). Інша в кількості 18 менеджерів була експериментальною. Ефективність впливу психологічної програми (ПП) визначалася за порівняльним аналізом результатів експериментальної групи до використання ПП (ЕГ_{до}) і після закінчення (ЕГ_п), а також із відповідним зіставленням показників психодіагностичних методик контрольною групою.

Отже, представників обох груп – експериментальної та контрольною – було обстежено двічі. За інформативним комплексом методик до і після використання ПП в експериментальній групі, які визначено фак-

торами, що зумовлюють ПГ менеджерів з продажу до КРПК.

За результатами аналізу показників фактора взаємодії з'ясовано, що у обстежуваних експериментальної групи після використання ПП порівняно з початковими даними істотно зросли показники комунікативних (на 0,13 ум. од.) і організаторських здібностей (на 0,12 ум. од., при $p < 0,05$).

Зіставлення результатів експериментальної групи показує, що у представників контрольної групи ці показники практично не змінилися в першому (КГ₁) і другому обстеженнях (КГ₂), а в експериментальній у другому обстеженні (ЕГ_п) показники комунікативних і організаторських здібностей перевершують аналогічні дані контрольної групи 2 і (відповідно, експериментальної після застосування ПП на 0,14-0,11 ум. од. і 0,17-0,16 ум. од., при $p < 0,05$). Отже, порівняльний аналіз показників контрольної та експериментальної груп, а також експериментальної групи в першому і другому обстеженнях свідчить про ефективність і позитивний вплив на організаторські й комунікативні здібності обстежуваних ПП, які стали істотно вищими.

Аналіз показників типів міжособистісної взаємодії у обстежуваних експериментальної групи за методикою Т. Лірі вказує на те, що після використання ПП окремі результати покращилися. Отже, за результатами порівняльного аналізу показників фактора взаємодії (F1) з'ясовано, що у обстежуваних експериментальної групи після використання ПП істотно поліпшились результати комунікативних та організаторських здібностей, а також показники типів міжособистісної взаємодії, які із 8 у 6 випадках змінилися у кращу сторону, що свідчить у цілому про ефективність і позитивний вплив ПП на складові фактора взаємодії, що зумовлюють ПГ менеджерів з продажу до КРПК.

Аналіз результатів індивідуально-психологічних показників за фактором (F2) свідчить про те, що більшість його складових за шкалами методик Р. Кеттелла, які зумовлюють ПГ менеджерів з продажу до КРПК суттєво поліпшилися в обстежува-

них ЕГ_п (після застосування ПП) порівняно з початковими і контрольними даними. Так, показник за шкалою «А» суттєво поліпшився на 1,3 ст. порівняно з початковим результатом на 1,19 ст. – із контрольними даними, однак усе в межах середньовиражених інтерпретаційних даних (7-8ст.). Рівень емоційної стабільності за шкалою «С» збільшився на 2,5ст. порівняно з початковим результатом (6-8 ст.) і на 2,31 ст. – із контрольними (з середнього рівня до високого, тобто більше 8,0 ст.). Наступний показник за шкалою незалежності «Е» позитивно змінився на 1,08-1,0 ст. відповідно до початкових і контрольних вимірів ($p < 0,05$) у межах високого рівня.

За шкалою «F» (безтурботність) показник змінився з 6,26 до 7,41ст. в експериментальній групі в другому обстеженні, а в контрольній групі його зафіксовано на рівні 6,29 ст., що вказує на істотне поліпшення показника шкали «F» (при $p < 0,05$). Показник нормативності «D» теж суттєво змінився в кращий бік на 1,15 ст. в експериментальній групі у другому обстеженні та на 1,02 ст. порівняно з КГ₂ (при $p < 0,5$) у межах середніх інтерпретаційних значень (6-8 ст.). Показник сміливості «H» після застосування ПП поліпшився на 1,1 ст. і порівняно з КГ₂ на 1,04 ст.

Показник твердості «I» суттєво поліпшився з низьких інтерпретаційних характеристик 4,38 ст. до середніх величин (6-8 ст.) на 1,62 ст. порівняно з початковим результатом і на 1,25 ст. – з контрольним ($p < 0,05$). Рівень практичності «M» змінився з 5,26 ст. до 6,43 ст. і порівняно з контрольним результатом 5,44 ст. (у межах середніх інтерпретаційних даних) (5-7 ст. при $p < 0,05$).

Рівень дипломатичності «N» змінився з меж середніх показників (4-6 ст.) до 6,92 ст. (таке збільшення інтерпретується як межі високого рівня значень, як порівняно з початковим результатом 5,36 ст., так і порівняно з контрольним виміром 5,56 ст. при $p < 0,05$). Рівень самовпевненості «O» з середніх величин (4-6 ст.) 5,62 ст. підвищився до майже високих – 6,71 ст. (ЕГ_п), як порівняно з початковими даними ЕГ_{до}, так і з контрольними (КГ₂ = 5,85 ст.) при

$p < 0,05$. Істотного зростання в ЕГ після застосування ПП набув показник нонконформізму «Q₂» з 4,8 ст. до 6,21 ст., як порівняно з початковим результатом, так і контрольними даними $KГ_2 = 4,92$ ст. (при $p < 0,05$).

Рівень самоконтролю «Q₃» у обстежуваних ЕГ завдяки використанню ПП збільшився на 2,5 ст. (з 5,46 б. до 7,96 ст.) і порівняно з контрольним на 2,48 ст., що свідчить про її ефективність.

Отже, показники індивідуально-психологічного фактора «F2» суттєво поліпшилися порівняно з початковими даними і контрольним виміром з низьких і середніх до нижніх цифр високого рівня, що стосується таких показників як: емоційна стійкість, незалежність, безтурботність, нормативність, твердість, дипломатичність, самовпевненість і самоконтроль, – що свідчить про істотний та ефективний вплив індивідуально-психологічного фактора на ПГ менеджерів з продажу до КРПК.

Третій фактор стосується впливу ПП на типологічні особливості та емоційно-вольову сферу обстежуваних ЕГ у процесі формування ПГ до КРПК.

Аналіз представлених результатів свідчить, що показники особливостей нервової системи у менеджерів з продажу не зазнали істотних змін ні в експериментальній, ні в контрольній групах, що пояснюється загальними закономірностями стосовно стабільних показників нервової системи.

Після використання в ЕГ ПП встановлено позитивні зміни показника емоційної стабільності «С», який з низького рівня 5,6 ст. підвищився до високої межі середніх величин (8,01 ст.), що порівняно з початковими даними ЕГ_п і результатом $KГ_2$ (5,69 ст.) виявився на 2,5 ст. вищим і свідчить про ефективність використання ПП для стабільності емоційної сфери.

Отже, за третім фактором (F3), який змістовно характеризує типологічні особливості суттєвих змін, практично, не виявлено. В експериментальній групі після застосування ПП позитивних змін зазнали результати емоційної стабільності, норма-

тивності, твердості, самовпевненості, самоконтролю та внутрішньої напруженості порівняно з початковими і контрольними результатами, що свідчить про ефективність застосування ПП у системі ПГ менеджерів з продажу до КРПК.

Аналіз показників мотиваційного фактора (F4) за шкалами методики Ш. Річі та П. Мартіна в експериментальній і контрольній групах показав, що серед матеріальних потреб з високою перевагою домінує потреба у фінансових винагородах над потребою стосовно умов праці (відповідно 38,4 і 28,9 од.).

У цілому серед показників четвертого фактора (F4) – мотиваційного, в експериментальній і контрольній групах не зазнав змін один із найбільш виражених показників – матеріальна потреба у фінансовій винагороді.

Найбільш позитивних змін в ЕГ порівняно з початковими та контрольними результатами зазнав блок психологічних потреб, таких як: самовдосконалення, креативність і структурування.

Серед соціального блоку домінуючих потреб виокремлено, у першу чергу, самомотивацію, корисну соціальну діяльність, визнання і соціальні контакти. У цілому такі позитивні зміни психологічних, матеріальних, соціальних домінуючих потреб в ЕГ_п після використання ПП свідчать про її ефективність у системі формування ПГ менеджерів з продажу до КРПК.

Показники п'ятого фактора (F5) дають змогу оцінити зміни в ЕГ_п обстежуваних з боку домінуючих стратегій психологічного захисту в конфлікті. Так, за результатами методики В. Бойко з'ясовано, що такий показник, як миролюбність зафіксовано на високому рівні і він практично не зазнав змін.

Водночас в ЕГ обстежуваних після застосування ПП суттєво знизився такий показник психологічного захисту, як агресія порівняно з початковими даними (з 7,88 од. до 6,15 од.) і контрольними даними (7,81 од. при $p < 0,05$).

Отже, використання ПП у системі формування ПГ менеджерів з продажу до КРПК за фактором психологічного захис-

ту в конфлікті відбулися позитивні зміни, які свідчать про ефективність програми. Так, в ЕГ_п після застосування ПП суттєво зросли такі показники психологічного захисту, як компроміс, співробітництво, знизилися – агресія й уникнення.

Таким чином, психокорекційна програма в системі психологічного забезпечення професійної діяльності фахівців торговельної сфери проводилася в ЕГ з метою формування ПГ менеджерів з продажу до КРПК. Організація дослідження ПП здійснювалася в різні періоди професійної діяльності з проведенням психодіагностичного комплексу інформативних методик до і після закінчення проведення програми, що включала різноманітні методи, які використовувалися колективно та індивідуально з диференційованим підходом.

Встановлено, що за допомогою психокорекційної програми досягнуто суттєвих позитивних зрушень за 31 складовою п'ятьох факторів, які зумовлюють формування психологічної готовності ме-

неджерів з продажу до конструктивного розв'язання професійних конфліктів, що свідчить про ефективність авторської програми в системі психологічного забезпечення професійної діяльності працівників організації.

Висновки

Позитивні зрушення після застосування психокорекційної програми формування психологічної готовності обстежуваних до конструктивного розв'язання професійних конфліктів відбулися за рахунок суттєвих змін визначених структурних компонентів (факторів) – взаємодії (F1), індивідуально-психологічного (F2), мотиваційного (F3), типологічного (F4) і сфери психологічного захисту особистості (F5).

Доведено, що психокорекційна програма сприяла формуванню психологічної готовності менеджерів з продажу до конструктивного розв'язання професійних конфліктів за прямими і непрямими вимірами змістових компонентів п'яти визначених факторів.

Література

1. Березовська Л. І. Діагностика та корекція конфліктів як умова подолання синдрому професійного вигорання : навч. посіб. / Л. І. Березовська, Т. Д. Щербан. – Мукачево : «МДУ», 2013. – 65 с.
2. Корольчук М. С. Теорія і практика професійного відбору / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк. – К. : Ніка-Центр, 2012. – 536 с.
3. Крайнюк В. М. Психологія стресостійкості особистості : монографія / В. М. Крайнюк. – Ніка-Центр, 2009. – 432 с.
4. Ложкин Г. В. Практическая психология конфликта: Учебное пособие, стереотип / Г. В. Ложкин, Н. И. Повякель. – К. : МАУП, 2012. – 256 с.
5. Максименко С. Д. Метод дослідження особистості / С. Д. Максименко // Практична психологія та соціальна робота. – 2004. – № 7. – 1-8 с.
6. Підприємництво : психологічні, організаційні та економічні аспекти : навч. посіб. / С. Д. Максименко, А. А. Мазаракі, Л. П. Кулаковська, Т. Ю. Кулаковський. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. – 720 с.
7. Пірен М. І. Основи конфліктології : навч. посібник / М. І. Пірен. – 2-е вид. – К. : КВГІ, 1997. – 212 с.
8. Сидоренко Е. В. Методы математической обработки в психологии / Е. В. Сидоренко. – СПб. : Соц.-психологич. центр, 1996. – 349 с.