

«УТВЕРЖДАЮ»

**Проректор по научной работе
ФГБОУ ВО «Ярославский государственный
университет им. П.Г. Демидова»,
кандидат биологических наук, доцент**




Е.А.Флëрова
Февраль 2026 г.

ОТЗЫВ ВЕДУЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова» на диссертационную работу Первачевой Ольги Александровны «Ценностно-смысловые регуляторы профессионального взаимодействия операторов помогающего типа (на примере деятельности операторов системы-112)», представленную к защите в диссертационном совете 24.1.110.04 на базе Федерального государственного бюджетного учреждения науки Института психологии Российской академии наук (ИП РАН) на соискание ученой степени кандидата психологических наук по специальности 5.3.3 – Психология труда, инженерная психология, когнитивная эргономика (психологические науки)

Актуальность исследования обусловлена тем, что оно способствует решению фундаментальных вопросов ценностно-смысловой регуляции профессионального взаимодействия, разрабатываемых в работах отечественных психологов Г.М. Андреевой, Л.И. Анцыферовой, В.А. Бодрова, А.Л. Журавлева, Е.А. Климова, А.Н. Леонтьева, М.Н. Русалова и др.

В современной динамичной социальной среде особую важность приобретает развитие служб, обеспечивающих помощь гражданам. Специфика деятельности этих служб проявляется в особенностях профессионального взаимодействия, предполагающее общение не только внутри организации, но и с заявителем, оказавшимся в сложной жизненной ситуации. По содержанию подобный вид деятельности можно отнести к помогающим профессиям, деонтологическая составляющая которых предполагает следование специалиста

морально-нравственным принципам.

Поставленная цель исследования обуславливает логическую структуру изложенного материала. Во *Введении* обоснована актуальность проведенного исследования, оценивается степень разработанности проблемы ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия. Сформулированы цель, объект и предмет исследования, выдвинуты теоретическая и эмпирические гипотезы. Определены теоретические, методические и эмпирические задачи исследования, обозначены теоретико-методологические основы, основные этапы (пилотажный и основной) и методы исследования. Завершается раздел изложением научной новизны, теоретической и практической значимости исследования, приводятся положения, выносимые на защиту, сведения об апробации работы и ограничения исследования.

В первой главе «*Теоретико-методологические подходы к исследованию ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия операторов помогающего типа*» проведен теоретический анализ исследований, касающихся ценностно-смысловых регуляторов в профессиональном взаимодействии операторов помогающего типа. Основное внимание уделено роли данных регуляторов в профессиональном взаимодействии через призму субъектно-деятельностного и ценностно-смыслового подходов. В первом параграфе (стр.15-28) особое внимание уделяется методикам изучения ценностных ориентаций, как отечественным (работы С.С. Бубновой, Д.А. Леонтьева, Е.Н. Резникова и других), так и зарубежным авторам (У. Гудикунст, Р. Инглхарт, Г. Триандис и др.). Эти методики позволяют классифицировать ценности по различным критериям, что важно для понимания их влияния на профессиональное взаимодействие. На основе анализа теоретических подходов к изучению функций (Р.А. Муртазин, Р.В. Голубничий и др.) ценностно-смысловых регуляторов автором выделены семь ключевых функций: целеполагание, нормативная, контрольная, оценочная, интеграционная, мотивационная и саморегулирующая. Каждая из этих функций играет важную роль в формировании профессионального взаимодействия и обеспечивает его эффективность. Во втором параграфе (стр.15-28) автор выделяет ценностно-смысловые регуляторы, как факторы, которые определяют направленность личности на себя, на другого или на дело. Такая конфигурация направленностей определяет индивидуальный стиль реализации трудовых функций и успешность профессионального взаимодействия операторов

помогающего типа, обеспечивая баланс между внутренними ресурсами специалиста и внешними требованиями среды. Заключительный параграф первой главы (стр.28-41) рассматривает важность ценностно-смысловых регуляторов непосредственно в контексте работы операторов помогающего типа. Основное внимание уделяется тому, что в таком взаимодействии ключевыми становятся не столько цели и результаты, сколько нравственные аспекты и средства их достижения. Предлагается модель исследования ценностно-смысловых регуляторов, которая интегрирует три компонента: когнитивно-аксиологический, индивидуально-личностный и регуляторно-поведенческий. Каждый из этих компонентов взаимосвязаны между собой и определяют успешность профессионального взаимодействия. Таким образом, первая глава диссертации закладывает прочную теоретическую базу для последующего эмпирического исследования, объединяя различные подходы и методики, позволяющие глубоко изучить ценностно-смысловые регуляторы в профессиональном взаимодействии. Подробное рассмотрение направлений и компонентов, формирующих профессиональное взаимодействие, создает предпосылки для дальнейших исследований и практических рекомендаций, направленных на улучшение качества работы операторов помогающего типа.

Вторая глава «Обоснование подходов к изучению ценностно-смысловых регуляторов в профессиональном взаимодействии операторов помогающего типа» посвящена раскрытию методологии, описанию новых типов операторской деятельности и непосредственному эмпирическому исследованию ценностно-смысловых регуляторов в рамках профессионального взаимодействия операторов помогающего типа.

В первом параграфе (стр. 57-72) вводится подробное описание деятельности посредством профессиограммы оператора помогающего типа, основная цель которой заключается в организации оказания многопрофильной помощи. В ходе профессиографического анализа выделены важнейшие профессионально-важные качества операторов, когнитивные способности, коммуникативные умения и ценностно-смысловые регуляторы. Автором выделяются пять трудовых функций оператора помогающего типа: диагностическая (получение первичной информации о потребности заявителя); преобразующая (обработка и адаптация полученной информации для передачи специалистам); организационная (обеспечение координации и взаимодействия между различными специалистами и службами);

коммуникативно-информационная (эффективное общение с клиентом и предоставление необходимой информации); образовательная (непрерывное развитие собственных компетенций и навыков, необходимое для повышения квалификации). Каждая из этих функций сопровождается необходимыми качествами и характеристиками, обеспечивающими её выполнение. Например, диагностическая функция требует развитых способностей к оценке и анализу ситуации, а коммуникативно-информационная – умения чётко и ясно общаться с пользователями, особенно в стрессовых ситуациях. Также подробно рассмотрены требования к ценностно-смысловой регуляции, поскольку именно эта составляющая является ключевой для эффективного взаимодействия в сфере оказания помощи населению.

Следующий параграф (стр.72-75) описывает этапы исследовательского проекта, начиная с пилотажного исследования. Основная задача пилотажа заключалась в проверке гипотезы о применении специальной аппаратуры («Арка») для моделирования профессиональной деятельности операторов и выявления особенностей социально-психологических процессов. Данные показали высокую валидность метода, подтвердив совпадение показателей результативности операторов в имитируемой среде с реальной производительностью. Далее представлено детальное описание этапов основного исследования, включавшего несколько сотен операторов.

В параграфе 2.3 (стр. 75-86) обоснованы выбранные автором методы исследования, автором выделены ассоциативный, для выявления глубинных смысловых структур, относящихся к профессиональному взаимодействию операторов; аппаратурную методику «Арка» для воссоздания условий реального рабочего процесса и фиксации индивидуальных поведенческих реакций; метод экспертных оценок для анализа наблюдаемого поведения операторов и вынесения заключения относительно направленности их взаимодействия. Таким образом, данная глава служит важным этапом перехода от теории к практике, обеспечивая рассмотрение вопросов ценностно-смысловой регуляции в профессиональном взаимодействии на теоретическом и методологическом уровнях.

Третья глава «Результаты эмпирического исследования ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия операторов помогающего типа» представляет итоги проведённого эмпирического анализа. В параграфе 3.1. (стр. 86-91) анализируется структура представлений операторов о ценностях взаимодействия и профессиональных

ценностях, влияющих на процесс их работы. В результате проведенного исследования выявлены специфические ценности, характерные для профессиональной деятельности операторов помогающего типа. Они включают такие понятия, как ответственность, профессионализм и помощь, и служат фундаментом для осознания смысла своей деятельности и выработки адекватных способов взаимодействия с окружающими. Установлено, что представление о ценностях профессионального взаимодействия тесно связано с функциями, которые они выполняют в практической деятельности. Так, некоторые ценности исполняют нормативную и контролирующие функции, другие выступают средством интеграции и мотивации. Все вместе они образуют сложную систему регуляторов, влияющих на успех профессионального взаимодействия. Ключевым выводом параграфа становится признание особой роли когнитивно-аксиологического компонента, который лежит в основе формирования эффективных стратегий взаимодействия и обеспечивает устойчивость и последовательность профессиональной деятельности.

Параграф 3.2. (стр. 91-98) Проведен сравнительный анализ представлений о ценностях профессионального взаимодействия между молодыми и опытными операторами. Важнейшей находкой стала идентификация конкретных различий в ценностных предпочтениях двух групп молодых и опытных операторов. Полученные данные стали предпосылкой гипотезы о наличии различных индивидуальных стилей в этом виде операторского труда. Параграф 3.3 (стр.98-103) углубляет анализ, проводя дифференциацию операторов по типу направленности их профессионального взаимодействия. Выделены семь групп операторов, каждая из которых демонстрирует особый профиль направленности: на себя, на другого, на дело либо комбинацию этих направлений. Сочетание индивидуальной направленности и профессиональных ценностей существенно влияет на успешность взаимодействия операторов. Именно этот фактор определяет специфичность подхода к выполнению должностных обязанностей и выбору соответствующего стиля профессионального взаимодействия. Параграф 3.4. (стр. 103-119) посвящен рассмотрению индивидуально-личностных характеристик операторов, обладающих различными типами направленности в профессиональном взаимодействии. В ходе исследования обнаружены существенные различия между группами операторов в аспектах самовосприятия, межличностных взаимоотношений и самомотивации. Выводы параграфа свидетельствуют о том, что индивидуально-личностные характеристики играют значительную роль в

определении стиля профессионального взаимодействия, что весомо для оптимизации подготовки и переподготовки операторов, учитывая их персональные предпочтения и установки. В параграфе 3.5. (стр.119-127) рассматриваются ценностно-смысловые профили операторов, принадлежащих к разным группам направленности. По итогам исследования выявлены различия в профилях ценностей, которые оказывают существенное влияние на профессиональную успешность. Такое ценностно-смысловое своеобразие показывает сложность феномена профессионального взаимодействия и необходимость учитывать многообразие предпочтений операторов при создании оптимальных условий для эффективной работы. Два последних параграфа (стр.127-158) описывают качественный и количественный анализ функций ценностно-смысловых регуляторов у операторов, различающихся типом направленности. Установлено, что в зависимости от направленности эти регуляторы реализуют разные функции, влияя на характер взаимодействия. Подтверждается гипотеза о том, что ценностно-смысловые регуляторы действительно зависят от направленности личности оператора и выполняют конкретные функции, необходимые для успешного осуществления профессиональной деятельности.

Анализ работы позволил автору сделать *заключение*, в котором подводятся итоги проведенного исследования на теоретическом и эмпирическом уровнях. В итоге третья глава обобщает результаты многолетнего исследования ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия операторов помогающего типа. Основные выводы касаются наличия связей между системой ценностей, направленностью личности и успехом в профессиональной деятельности. Ключевой вклад главы заключается в анализе разнообразия и неоднородности проявлений ценностно-смысловых регуляторов, что создаёт предпосылку для совершенствования практик подготовки и сопровождения работников, занятых в предоставлении услуг общественного значения.

Теоретическая значимость исследования состоит в том, что результаты исследования позволяют расширить представления о ценностно-смысловой сфере оператора помогающего типа. Выявлена роль ценностно-смысловых регуляторов и их функции в профессиональном взаимодействии. Уточнено понятие «ценностно-смысловые регуляторы» профессионального взаимодействия операторов помогающего типа – как ценностей, реализация которых осуществляется через ряд функций, обеспечивающих успешность

трудовой деятельности. Результаты исследования позволяют развить представления о ценностно-смысловой составляющей профессиональной деятельности, исследуемые в работах таких авторов, как А.А. Алдашева, В.А. Бодров, Ю.Я. Голиков, Л.Г. Дикая, Д.Н. Завалишина, А.В. Карпов, В.А. Пономаренко, А.Л. Сыркина, В.А. Толочек, и др.

Практическая значимость исследования заключается в том, что полученные результаты могут стать отправной точкой для разработки ряда практических рекомендаций, расширения методического инструментария, позволяющего моделировать ситуации профессионального взаимодействия и критерии отбора и подбора кадров. Методическим вкладом стало создание ассоциативного опросника «Ценностно-смысловая сфера профессионала» (стр. 173) и модификация применения аппаратурной методики «Арка» для оценки индивидуальной направленности специалиста во взаимодействии.

Достоверность и научная новизна полученных результатов диссертационного исследования обеспечивается опорой на методологические подходы, включая субъектно-деятельностный, системный, концепцию ценностно-смысловой регуляции в аспекте личностного и профессионального развития, корректным подбором комплексного методического инструментария, соответствующего целям и задачам исследования, репрезентативностью выборки, а также методов сбора и обработки данных.

О.А. Первачевой разработана модель исследования ценностно-смысловых регуляторов, объединившая три компонента: когнитивно-аксиологический, индивидуально-личностный и регуляторно-поведенческий, каждый из которых обеспечивает функционирование профессионального взаимодействия. Впервые осуществлен профессиографический анализ деятельности оператора помогающего типа, на основании которого автор заявляет о новом типе операторской деятельности. Эмпирически показано, что ценностно-смысловые регуляторы определяют стили профессионального взаимодействия операторов помогающего типа.

Степень обоснованности научных положений, выводов и рекомендаций. Диссертационная работа О.А. Первачевой включает введение, 3 главы, заключение, выводы, список литературы и приложения. Основной текст изложен на 191 странице, из которых 19 страниц составляют приложения. В работе 13 таблиц, 15 рисунков. Список литературы состоит из 202 источников, из которых 39 на иностранном языке.

Репрезентативность эмпирического материала обеспечена

значительным объемом выборки, представленностью в выборке представителей разных профессиональных групп, применением валидных и надежных методов исследования.

В качестве основных позитивных моментов работы необходимо выделить разработку оригинальной модели исследования ценностно-смысловых регуляторов профессионального взаимодействия, включающая когнитивно-аксиологический, индивидуально-личностный и регуляторно-поведенческий компоненты.

Обоснованные в диссертации теоретические положения и полученные в эмпирическом исследовании результаты рекомендуются для широкого использования специалистами-психологами в области исследований ценностно-смысловой сферы профессионала и проблем профессионального взаимодействия. Несмотря на общую позитивную оценку необходимо сделать некоторые замечания, заключающиеся в следующих пунктах:

1. Положения 1 и 2, выносимые на защиту имеют общий характер и не отражают всю полноту анализа ценностно-смысловой регуляции в проведенном исследовании.

2. Автор уделил недостаточное внимание описанию применимости полученных выводов в других видах операторской деятельности, что позволило бы представить сравнение как с функциями специалистов других помогающих профессий, так и с другими видами операторской деятельности.

3. Формула расчета ранговой успешности стилей профессионального взаимодействия в каждой из семи групп, представленная на странице 140 требует дополнительных пояснений.

В целом диссертационное исследование Первачевой О.А. представляет собой завершенную самостоятельную научную работу, в которой решена проблема ценностно-смысловой регуляции в профессии помогающего типа. Работа обладает научной новизной, теоретической и практической значимостью, обоснованностью и достоверностью сформулированных научных положений, выводов и рекомендаций.

Полнота изложения материалов диссертации в опубликованных работах. Активная публикационная деятельность автора подкрепляет значимость исследования: опубликовано автором и соавтором 14 научных работ, в том числе четыре статьи в журналах, индексируемых в ВАК и Scopus. Результаты исследования неоднократно обсуждались на российских и международных научных конференциях.

Заключение. Диссертация О.А. Первачевой обладает всеми необходимыми для научной работы характеристиками: актуальностью, достоверностью, новизной, практической и теоретической значимостью и представляет собой самостоятельное, законченное и оригинальное научное исследование, направленное на решение научной проблемы, имеющей значение для психологии труда.

Диссертационное исследование О.А. Первачевой «Ценностно-смысловые регуляторы профессионального взаимодействия операторов помогающего типа (на примере деятельности операторов системы-112)» соответствует паспорту специальности 5.3.3 – психология труда, инженерная психология, когнитивная эргономика (психологические науки) соответствует пунктам в пунктах 1 «... методология исследований в области психологии труда и инженерной психологии»; п.2.1. «...психологический анализ и проектирование объекта, предмета и условий труда, компонентов труда, системы трудовых задач»; п.5.1. «...психологический анализ ценностных ориентаций, отношения к труду»; п.5.3. «...особенности коммуникаций сотрудников; п.7.4. «...методы анализа и проектирования регуляции профессиональной деятельности и рабочего поведения человека как индивидуального и коллективного субъекта труда» и отвечает требованиям пп. 9-11, п.13, п.14 «Положения о присуждении ученых степеней» утвержденного Постановлением Правительства РФ от 24.09.2013 г. № 842 с последующими редакциями и изменениями, предъявляемыми к диссертациям на соискание ученой степени кандидата наук, а ее автор Первачева Ольга Александровна заслуживает присуждения искомой степени кандидата психологических наук по научной специальности 5.3.3 – психология труда, инженерная психология, когнитивная эргономика (психологические науки).

Отзыв подготовлен деканом факультета психологии, заведующим кафедрой психологии труда и организационной психологии Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова», доктором психологических наук, профессором, членом-корреспондентом РАО, Карповым Анатолием Викторовичем.

Отзыв на диссертацию Первачевой О.А. обсужден и единогласно одобрен на заседании кафедры психологии труда и организационной психологии Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Ярославский государственный университет

им. П.Г. Демидова» (протокол № 7 от 02.02.2026 г.)

Декан факультета психологии,
заведующий кафедрой психологии труда
и организационной психологии
ЯрГУ им. П.Г. Демидова,
доктор психологических наук,
профессор, чл.-корр. РАО

А.В. Карпов

02.02.2026 г.

Сведения о составителе отзыва:

ФИО: Карпов Анатолий Викторович

Ученая степень: доктор психологических наук (19.00.03 – психология труда, инженерная психология, эргономика)

Ученое звание: профессор, член-корреспондент РАО

Должность: декан факультета психологии; заведующий кафедрой психологии труда и организационной психологии ФГБОУ ВО «Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова»

Адрес: 150057, г. Ярославль, пр-д Матросова, д.9

Телефон: +7 (4852) 44-17-71

E-mail: karpov@bio.uniyar.ac.ru

Веб-сайт: <https://www.uniyar.ac.ru>

Сведения о ведущей организации: федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова»

Почтовый адрес организации: 150003, Ярославская область, г. Ярославль, ул. Советская, д. 14

Телефон организации: +7 (4852) 79-77-02

Веб-сайт: <https://www.uniyar.ac.ru>

E-mail: rectorat@uniyar.ac.ru



Подпись заверяю:
Заместитель начальника управления
директор центра кадровой политики

Л.Н. Куфирина