

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ

КАФЕДРА ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ З ПЕДАГОГІКИ, ПСИХОЛОГІЇ ТА
СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему:

*«Взаємозв'язок темпераменту і стратегій
поведінки молоді у вирішенні конфліктів
(на прикладі ТОВ «Епіцентр К»)»*

Виконав: здобувач 4 курсу,
групи ПС-17-2
спеціальності 053 «Психологія»
Кащенко О.С.
Керівник: Гаркуша І.В.,
PhD з соц. ком., доцент

м. Дніпро
2021

АНОТАЦІЯ
кваліфікаційної роботи
Кашенко Олени Сергіївни
на тему:

«Взаємозв'язок темпераменту і основних стратегій поведінки молоді у вирішенні конфліктних ситуацій (на прикладі ТОВ Епіцентр К)»

Кваліфікаційна робота здобувача 4-го курсу, спеціальності «Психологія» (у форматі Бакалавр) (Університет імені Альфреда Нобеля, м. Дніпро, кафедра інноваційних технологій з педагогіки, психології та соціальної роботи) присвячена проблемі теоретичного обґрунтування та емпіричного дослідження взаємозв'язку темпераменту і основних стратегій поведінки молоді віком від 18 до 25 років у вирішенні конфліктних ситуацій.

В сучасному світі конфлікт є невід'ємною частиною суспільства. Тому актуальним є з'ясування сутності конфлікту, способів його розв'язання. Приписування конфліктній дії категорії мети дозволяє виділити сторони конфлікту як ті, які під час створення конфліктної ситуації усвідомлюють свою позицію, планують свої дії, свідомо використовують засоби. Звідси виокремлюють реальних учасників конфлікту від тих, що виступають інструментами, знаряддями, засобами боротьби суб'єктів конфліктної взаємодії.

Особистість вважається конфліктною тоді, коли її можна охарактеризувати значною конфліктогенністю та глибокою внутрішньою детермінацією, що негативно впливають на всі аспекти її життєдіяльності та її міжособистісну взаємодію. Вчені давно виявили, що кожен учасник конфлікту по-різному поводить себе, адже в кожній людині є свої індивідуальні властивості, а головна з них – темперамент. Тож, можна говорити про те, що кожна особистість має власний, так званий репертуар поведінки в конфлікті, свою стратегію його вирішення.

Було проведено опитування, в якому брали участь працівники ТОВ «Епіцентр К» віком від 18 до 25 років з різних функціональних підрозділів. За результатами експериментального дослідження у роботі встановлено, що серед персоналу даної організації значно переважають темпераменти з підвищеним рівнем нейротизму. Усередненою якісною оцінкою темпераменту сучасного працівника ТОВ «Епіцентр К» можна вважати особу з підвищеною збудливістю та інтроверсійністю. Таку ж характеристику мають працівники, які задіяні у відділах комплектації, прийому товарів та ІТЗ. Працівників відділу клієнтської підтримки також можна назвати особистостями з високим рівнем нейротизму, проте вони мають значно вищий рівень відкритості. З огляду на це, доцільно говорити, що більшість з них холерики.

Дослідження виявило, що більшість працівників ТОВ «Епіцентр К» опираються на компромісну стратегію поведінки у ході різноманітних конфліктів. Це є досить позитивним фактором враховуючи, що холерики (яких більшість серед респондентів) більш ядро виражають свої емоції, мають рішучу поведінку й надто активні у будь-яких видах діяльності.

Було розкрито й те, що працівники ТОВ «Епіцентр К», головним чином, врівноважені особистості, адже характеристики їх нервової діяльності (такі як сила

збудження, гальмування та рухливість) знаходяться в межах норми. Тож можемо говорити про те, що співробітники організації мають добру комунікацію, легко йдуть на контакт і не настроєні песимістично в роботі. Серед респондентів виражений демонстративний, циклонічний та екзальтований типи акцентуації.

Врешті, отримані результати дослідження виявилися наступними: холерики керуються в ході конфлікту стилем суперництва, сангвініки – стилем компромісу. Меланхоліки пристосовуються до іншої сторони конфлікту, а флегматики – націлені на співпрацю. Цей факт дозволив частково підтвердити те, що працівники ТОВ «Епіцентр К» з холеричним темпераментом схильні обирати стратегію беззаперечного суперництва порівняно з іншими типами темпераменту, а сангвінікам імпонує шлях, що передбачає пошук компромісних рішень. Те ж саме можна сказати і про інші типи темпераменту: флегматичні працівники успішно налагоджують контакти з оточенням, а ось меланхоліки – бояться вступати у суперечку.

Практична значущість дослідження полягає у тому, що керівництво ТОВ «Епіцентр К» може застосувати дані, отримані в результаті проведеного соціологічного дослідження для профілактики, запобігання та вчасного врегулювання конфлікту у процесі своєї господарської діяльності відповідно до типів темпераменту своїх співробітників; при розробці рекомендацій психологів щодо проблеми взаємозв'язку темпераменту людини віком від 18 до 25 років з варіантами її конфліктної поведінки, а також у сфері оптимізації емоційних станів у процесі консультативної, тренінгової та корекційної роботи практичних психологів.

Перелік ключових слів: *темперамент, стиль поведінки, конфліктність, компроміс, психологічне діагностування, нейротизм, соціальна емоційність.*

SUMMARY
qualification work
Kashchenko Elena Sergeevna
on:

"The relationship between temperament and the main strategies of youth behavior in solving conflict situations (using the example of Epicenter K LLC)"

Qualification work of the 4th year applicant (in bachelor format), specialty «Psychology» (Alfred Nobel University, Dnipro, Department of Innovative Technologies in Pedagogy, Psychology and Social Work) is devoted to the problem of theoretical substantiation and an empirical study of the relationship between temperament and basic behavioral strategies for young people aged 18 to 25 in conflict resolution.

In today's world, conflict is an integral part of society. Therefore, it is important to find out the essence of the conflict, ways to resolve it. Attributing the conflict category to the goal allows us to distinguish the parties to the conflict as those who, when creating a conflict situation, are aware of their position, plan their actions, and consciously use the means. This distinguishes the real participants in the conflict from those who act as tools, tools, means of struggle of the subjects of conflict interaction. life and its interpersonal interaction. Scientists have long noticed that each participant in the conflict behaves differently, because each person has their own individual characteristics, and the main one - temperament. Therefore, we can say that each individual has his own, so-called repertoire of behavior in the conflict, his own strategy for resolving it.

A survey was conducted in which employees of Epicenter K aged 18 to 25 took part from different functional units. According to the results of experimental research in the work it is established that the staff of this organization is significantly dominated by temperaments with a high level of neuroticism. An average qualitative assessment of the temperament of a modern employee of Epicenter K LLC can be considered a person with increased excitability and introversion. Employees involved in the departments of picking, receiving goods and ITZ have the same characteristics. Customer support staff can also be called individuals with a high level of neuroticism, but they have a much higher level of openness. In view of this, it is reasonable to say that most of them are choleric.

The study found that most employees of Epicenter K LLC rely on a compromise strategy of behavior during various conflicts. This is a very positive factor considering that choleric (most of whom are respondents) express their emotions more clearly, have decisive behavior and are too active in any kind of activity.

It was also revealed that the employees of Epicenter K LLC are mainly balanced individuals, as the characteristics of their nervous activity (such as excitation force, inhibition and mobility) are within the norm. So we can say that the employees of the organization have good communication, are easy to get in touch with and are not pessimistic in their work. Demonstrative, cyclonic and exalted types of accentuation were expressed among the respondents.

Finally, the following research results were as follows: choleric are guided by the style of rivalry during the conflict, sanguine - by the style of compromise. Melancholics adapt to the other side of the conflict, and phlegmatics - aimed at cooperation. This fact

has partially confirmed the fact that employees of Epicenter K LLC with a choleric temperament tend to choose a strategy of undisputed rivalry compared to other types of temperament, and sanguine is impressed by the way to find compromise solutions. The same can be said about other types of temperament: phlegmatic workers successfully establish contacts with others, but melancholics are afraid to enter into a dispute.

The practical significance of the study is that the management of Epicenter K can use the data , obtained as a result of a sociological survey for the prevention, prevention and timely settlement of conflict in the course of their economic activities in accordance with the types of temperament of its employees; in the development of recommendations of psychologists on the problem of the relationship of temperament of a person aged 18 to 25 years with options for its conflict behavior, as well as in the field of optimization of emotional states in the process of counseling, training and correctional work of practical psychologists.

List of key words: *temperament, style of behavior, conflict, compromise, psychological diagnosis, neuroticism, social emotionality.*

ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ЛІТЕРАТУРИ З ФЕНОМЕНУ ПОВЕДІНКИ ЛЮДИНИ У КОНФЛІКТНІЙ СИТУАЦІЇ.....	8
1.1. Сутність конфлікту особистості	8
1.2. Конфліктні форми поведінки людини.....	13
1.3. Темперамент та його вплив на виникнення і вирішення конфліктних ситуацій.....	18
Висновки до розділу 1.....	22
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ТЕМПЕРАМЕНТУ МОЛОДІ ВІКОМ ВІД 18 до 25 РОКІВ ТА ЇХ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ НА ПРИКЛАДІ ПРАЦІВНИКІВ ТОВ «ЕПІЦЕНТР К».....	24
2.1. Організація та методики дослідження взаємозв'язку темпераменту молоді віком від 18 до 25 років та їх поведінки в конфлікті на прикладі працівників ТОВ «Епіцентр К».....	24
2.2. Аналіз результатів дослідження взаємозв'язку темпераменту молоді віком від 18 до 25 років та їх поведінки в конфлікті на прикладі працівників ТОВ «Епіцентр К».....	34
Висновки до розділу 2.....	53
ВИСНОВКИ.....	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	60
ДОДАТКИ	