

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ

КАФЕДРА ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ З ПЕДАГОГІКИ, ПСИХОЛОГІЇ ТА
СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему

*“Дослідження особливостей стилів
поведінки в конфлікті фахівців ІТ-сфери”*

Виконав: здобувач 2 курсу,
групи ПС-21-1 в м
Спеціальності 053 «Психологія»
Величко О.С.
Керівник: Лаврентьева О.О.,
д. пед. н., професор

м. Дніпро
2023

АНОТАЦІЯ

Величко О. С. Дослідження особливостей стилів поведінки в конфлікті фахівців ІТ сфери. Дипломна робота. Університет ім. Альфреда Нобеля. 2023 р. – 60 сторінок основного тексту, 5 рисунків та 22 таблиці, 55 бібліографічних джерела.

У дослідженні здійснено теоретичне вивчення та емпіричне дослідження психологічних особливостей вияву різних стилів поведінки в конфлікті фахівців ІТ-сфери.

Конфлікт визначено як взаємостосунки між суб'єктами соціальної взаємодії, у результаті яких виникає протиборство через наявність протилежних мотивів чи суджень. З'ясовано, що загальними стилями поведінки в конфлікті є ухилення, протиборство, поступливість, співробітництво, компроміс.

Проведене емпіричне дослідження особливостей стилів поведінки в конфлікті двох характерологічних груп ІТ-фахівців – тих, які працюють на віддаленні і публічних фахівців, – підтвердило висунуту гіпотезу про те, що стилі поведінки у конфлікті фахівців ІТ-сфери можуть бути зумовлені специфікою їхньої професійної діяльності, індивідуально-психологічними характеристиками та соціальним досвідом.

За результатами дослідження розроблено та апробовано програму тренінгу, спрямованого на оптимізацію стилів поведінки в конфлікті ІТ-фахівців, формування в них конфліктологічної компетентності.

Матеріали дослідження можуть бути використані практичним психологом, профконсультантом, управлінським складом ІТ-організацій задля діагностики й формування конфліктологічної компетентності фахівців, попередження конфліктів у колективі.

Ключові слова: конфлікт, стилі поведінки в конфлікті, ІТ-фахівці, темперамент, конфліктологічна компетентність, тренінгова робота

SUMMARY

Velychko O. Research of the behaviour styles peculiarities in the conflict of IT experts. Graduate work. Alfred Nobel University, 2023. – 60 pages of the main text, 5 figures and 22 tables, 55 bibliographic sources.

In the study, a theoretical and empirical investigation of the psychological features of the behaviour styles peculiarities in the conflict of IT experts has been carried out.

Conflict is defined as relationships between subjects of social interaction, resulting in opposition due to the presence of contrary motives or judgments. It was found that the general styles of behaviour in the conflict are evasion, confrontation, yielding, cooperation, and compromise.

The conducted empirical study of the specifics of conflict behaviour styles of two characterological groups of IT experts, those who work remotely and public specialists, confirmed the proposed hypothesis that the IT experts' conflict behaviour styles can be determined by the specifics of their professional activities, individually and psychological characteristics and social experience.

According to the results of the research, a training program aimed at optimizing the IT experts' conflict behaviour styles and forming their conflict-related competence has been developed and tested.

Research materials can be used by practical psychologists, professional consultants, and management staff of IT organizations for diagnosis and shaping the conflict-related competence of experts, and prevention of conflicts among staff.

Keywords: conflict, conflict behaviour styles, IT experts, temperament, conflict-related competence, training work

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ СУТНОСТІ ТА СТИЛІВ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ ФАХІВЦІВ ІТ-СФЕРИ.....	8
1.1. Поняття, природа та причини виникнення конфліктів з психологічної точки зору.....	8
1.2. Психологічні особливості формування стилів поведінки особистості в конфлікті з урахуванням її діяльності в ІТ-сфері.....	16
Висновки до розділу 1.....	24
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СТИЛІВ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ ФАХІВЦІВ ІТ-СФЕРИ.....	26
2.1. Організація та методика проведення дослідження.....	27
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження.....	30
Висновки до розділу 2.....	44
РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ПОКРАЩЕННЯ СТИЛІВ ПОВЕДІНКИ В КОНФЛІКТІ ФАХІВЦІВ ІТ-СФЕРИ.....	46
3.1. Рекомендації психолога з покращення стилів поведінки в конфлікті фахівців ІТ-сфери	47
3.2. Оцінка дієвості розроблених психологічних рекомендацій.....	54
Висновки до розділу 3.....	56
ВИСНОВКИ.....	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	61
ДОДАТКИ.....

