

Управління конфліктами в організації

Методологічні та організаційно-методичні основи дослідження конфліктів

Науковий аналіз конфліктів – це система логічно послідовних методологічних, теоретичних, методичних і організаційно-технічних процедур, зв'язаних між собою єдиною метою: одержати достовірні дані про конфлікт, конфліктну ситуацію, для подальшого їх використання в практиці попередження, врегулювання або вирішення. Слід розрізняти теоретичні та методологічні засади дослідження. Так, якщо теорія є узагальненим і системно представленим результатом процесу пізнання, то методологія визначає способи отримання цього знання.

Конфлікт як об'єкт дослідження має велику кількість характеристик. Для того, щоб дослідити ці характеристики, необхідно, по-перше, знати їх, по-друге, володіти методами і методиками їх аналізу, по-третє, мати персонал, що володіє такими методиками. Насамперед вирішення цієї проблеми вимагає наявності системи показників, критеріїв та індикаторів оцінки конфлікту.

Показники – це певні характеристики конфлікту, які можна емпірично фіксувати, і завдяки яким конфлікт сприймається як певне соціальне явище, як "соціальний факт". Залежно від складності конфлікту для його аналізу використовується різна кількість показників: від одиниць до їх десятків. Сучасні методики вивчення соціального конфлікту здатні фіксувати, наприклад вираженість соціально-психологічних якостей, властивостей і станів, а також про підвищену конфліктність особистості, які вже використовуються в інших науках (соціології, психології).

Для психологів особливе значення мають методики, які стосуються міжособистісної взаємодії індивідів у всіх сферах життєдіяльності людини. Однією із складових аналізу конфлікту є конфліктність особистості, під якою зазвичай розуміють її інтегральну властивість, що відображає частотність вступу людини в міжособистісні конфлікти. За високої конфліктності індивід часто стає джерелом напруженості у відносинах з оточуючими.

До психологічних чинників конфліктності належать темперамент, рівень агресивності, психологічна стійкість, рівень домагань і інші ознаки. Система соціально-психологічних чинників охоплює соціальні установки, цінності, ставлення до опонента, спрямованість "на себе" або на інтереси опонента і інші. Серед соціальних чинників основними є умови життя і діяльності, умови відпочинку, соціальне оточення, загальний рівень культури і інші. У сукупності вони допомагають точніше оцінити конфліктність особистості.

Окремі показники дозволяють виявити найістотніші сторони конфлікту. їх називають критеріями або критерійними показниками. Водночас показники і критерії не сприймаються безпосередньо. Ознака, яка змінюється безпосередньо і за якою оцінюється ступінь вираженості показника або критерію називається індикатором. Критерій або показник залежно від своєї складності може оцінюватися за декількома або, набагато рідше, за одним-двома індикаторами. Тріада "показники, критерії, індикатори" повинна розроблятися під час оцінки будь-якого об'єкта, процесу, явища навколишнього світу. Об'єкт оцінюється без показників і індикаторів лише у випадку, коли вони не усвідомлюються, а існують на рівні несвідомого.

Із метою забезпечення результативного дослідження конфліктів важливо застосовувати принципи, сформульовані на різних рівнях методології: філософському, загальнонауковому, конкретно-науковому. До філософських і загальнонаукових А. Я. Анцупов і А. І. Шипілов відносять сім принципів вивчення конфліктів: принцип розвитку; принцип загального зв'язку; принцип діалектичної єдності теорії, експерименту і практики; принцип детермінізм; принцип системного підходу; принцип конкретно- історичного підходу; принцип об'єктивності; принцип системного підходу [1-6].

1. Принцип розвитку під час вивчення конфліктів вимагає виявляти тенденції в їх еволюції – поступовому, тривалому, безперервному розвитку від одних форм до інших, від простих до складних. Знання закономірностей еволюції конфліктів допомагає глибше зрозуміти зміст актуальних конфліктів і давати точний і довготривалий прогноз можливих варіантів їх розвитку. Кожна конкретна конфліктна взаємодія також безперервно змінюється, має свою динаміку. Оцінюючи конфлікт, важливо пам'ятати про те, що раніше він був іншим і надалі неминуче змінюватиметься.

2. Принцип загального зв'язку полягає в тому, що, вивчаючи конфлікт, необхідно прагнути досліджувати якнайбільшу кількість зв'язків конфлікту з іншими явищами, оскільки їх втрата може призвести до істотних спрощень у розумінні самого конфлікту, що, своєю чергою, негативно позначиться на якості практичних рекомендацій.

3. Методологічну роль під час вивчення конфліктів усіх рівнів виконують основні закони і парні категорії діалектики. Закон єдності і боротьби протилежностей показує внутрішнє джерело розвитку конфліктів: єдності та боротьби

протилежних сторін, сил, тенденцій. Із погляду дії цього закону, наприклад, конфлікти, що виникають, розвиваються і вирішуються в організаціях, є об'єктивними і, крім негативних наслідків, виконують позитивні функції, оскільки слугують одній із рушійних сил розвитку організацій. Закон переходу кількісних змін в якісні розкриває спосіб розвитку і динаміки конфліктів, орієнтує на пошук закономірностей, визначення якісних і кількісних змін, що відбуваються у соціальній взаємодії, виявлення зв'язків між ними. Закон заперечення заперечення надає можливість прогнозувати напрям розвитку конфліктів: від простого – до складного, від нижчого – до вищого. Парні категорії діалектики такі, як матерія і рух, час і простір, якість і кількість, особливе і загальне, суть і явище, зміст і форма, необхідність і випадковість, причина і наслідок та інші дозволяють визначити загальний підхід до вивчення конфліктів, орієнтуватися в загальній оцінці правильності одержаних висновків.

4. Принцип діалектичної єдності теорії, експерименту і практики розкриває діалектику руху знання до істини і визначає роль практики в процесі пізнання. Відомий вітчизняний психолог К. Платонов наголошує на тому, що "...експеримент, ґрунтуючись на теорії, її перевіряє і уточнює і, разом з нею перевіряючись практикою як критерієм, істини, служить їй, покращуючи її". Порушення оптимального співвідношення і логіки взаємовпливу теорії, експерименту і практики в процесі конфліктологічного дослідження призводить до помітного зменшення результативності роботи конфліктолога, перетворення її в імітаційну діяльність.

Дослідження конфлікту будь-якого рівня з погляду співвідношення його теоретичного й емпіричного компонентів може бути побудовано відповідно до двох стратегій: теоретичної та емпіричної. Теоретичний компонент конфліктологічного дослідження здебільшого домінує над експериментом і практикою. Для виправдання цього теоретики можуть пропонувати багато переконливих аргументів. Проте в основі цих аргументів на користь "чистої

теорії" є цілком природне для будь-якої людини прагнення мінімізувати зусилля для досягнення мети. Конфліктолог повинен протистояти цим часто неусвідомленим прагненням.

Важливою проблемою конфліктологічного дослідження у процесі вивчення конфліктів є логіка взаємозв'язку теорії, експерименту і практики. Конфліктологія повинна здійснювати дослідження на трьох рівнях розвитку: описовому, пояснювальному, управлінському, вдаватися до побудови змістовних моделей трьох типів: теоретичних [концептуальних]; процедурних (методів науки); емпіричних (достовірне емпіричне знання). Моделі всіх трьох типів повинні бути тісно зв'язані між собою. Складно і практично неможливо сформулювати концептуальні моделі без обґрунтованих процедурних і емпіричних моделей. У процесі аналізу конфліктів конфліктолог повинен постійно звертатися до практики, оцінювати попередні результати з погляду їх відповідності реальному стану справ, удосконалювати методіку аналізу і допрацьовувати висунуті гіпотези відповідно до нової інформації.

5. Принцип детермінізму налаштовує конфліктолога на більш ретельний аналіз конфліктної взаємодії. Перебіг соціального конфлікту – не просто реакція на зовнішні чинники та їх переробка під конкретну ситуацію, він сам є причиною цих подій.

6. Принцип системного підходу орієнтує конфліктолога на пошук причин позитивних або негативних тенденцій у розвитку того або іншого конфлікту. Якщо у декількох елементах системи з'явилися схожі позитивні або негативні моменти, то причини цього явища необхідно шукати передовсім не в цих елементах, а в самій системі.

7. Принцип конкретно-історичного підходу показує необхідність урахування під час вивчення конфліктів усіх конкретних умов, у яких вони розвиваються: місця, часу,

конкретної обстановки. Кожен конфлікт унікальний за своєю природою. Принцип конкретно-історичного підходу орієнтує конфліктолога на пошук цієї унікальності.

8. Принцип об'єктивності – один із найважливіших принципів наукового аналізу конфліктів. Він вимагає від конфліктолога мінімізувати вплив особистих і групових інтересів, установок, інших суб'єктивних чинників на процес і результати дослідження конфліктів. Вивчаючи конфлікти, необхідно бачити їх такими, які вони є насправді: не прикрашати ситуацію, не видавати бажане за дійсне, не забігати наперед, тверезо оцінювати обстановку, зважати і на позитивні, і на негативні моменти в розвитку подій та ін. Тільки на основі знання реального стану справ можна ухвалювати правильне рішення, реально, а не на словах, управляти людьми, конфліктами й організаціями. Чим вищий рівень конфлікту, тим складніше під час його дослідження дотримуватись вимоги принципу об'єктивності.

Під час вивчення конфліктів важливо враховувати методологічні принципи самої конфліктології: міждисциплінарності, спадкоємності, еволюціонізму, особистісного підходу. Принцип міждисциплінарності орієнтує конфліктолога на максимально широке використання досягнень усіх галузей конфліктології. Вивчаючи будь-який конфлікт, важливо якомога більш повно ознайомитися з методологією, теорією, методами проведення досліджень, застосовуваними у всіх галузях конфліктології. Принцип спадкоємності вимагає максимально повного знання конфліктологом усього, що зроблено з проблеми конфлікту в тій науці, яку він представляє. Принцип еволюціонізму передбачає виявлення і врахування основних закономірностей еволюції конкретних видів конфліктів під час їх дослідження. Без знання різних рівнів еволюції конфліктів складно, якщо взагалі можливо, пояснити їх динаміку, зробити прогноз розвитку і дати рекомендації щодо його конструктивного регулювання. Принцип особистісного підходу, запозичений у психології, передбачає необхідність виявлення і врахування конкретних

особистісних якостей конкретних людей, які є центральною ланкою конфліктів практично всіх рівнів.

9. Системний підхід – це напрям методології наукового пізнання і соціальної практики, в основі якого є розгляд об'єктів як систем. Він орієнтує конфліктолога на розкриття цілісності конфлікту як явища, на пошук у ньому всіх основних різноманітних типів зв'язків і зведення їх в єдину теоретичну картину, яка максимально різносторонньо і глибоко відображає реальні конфлікти. Системний підхід разом із загальною теорією систем становить методологічну і теоретичну основи системного аналізу.

Під час дослідження конфліктів доцільні такі основні види системного аналізу: системно-структурний, системно-функціональний, системно-генетичний і системно-інформаційний. Системно-структурний аналіз конфлікту полягає у розгляді його як цілого, що складається з окремих підструктур та їх елементів. Він включає етапи:

- визначення просторово-часових і змістових меж конфлікту як цілого;
- виявлення можливо більшого числа підструктур і елементів, що становлять структуру конфлікту;
- групування елементів у підструктури;
- встановлення ієрархії підструктур і елементів, в якій нижні рівні підпорядковані вищим;
- виявлення всіх основних зв'язків і відносин між елементами, підструктурами і конфліктом загалом.

Системно-функціональний аналіз конфлікту полягає у визначенні зовнішніх проявів його властивостей у системі

відносин того соціуму або психіки, в яких конфлікт розвивається, а також виявленні характеру дії і способів дії одних елементів і підструктур конфлікту на інші.

Системно-генетичний аналіз конфлікту спрямований на дослідження рушійних сил еволюції, розвитку і динаміки конфліктів. Він полягає у розкритті обумовленості конфліктів чинниками макро- і мікросередовища, залежності від суб'єктивного світу учасників конфлікту, визначенні ієрархії причин, що породжують конфлікти.

Системно-інформаційний аналіз конфлікту полягає у виявленні ролі інформації й її функцій у зародженні, розвитку та завершенні конфліктів; в аналізі закономірностей інформаційного обміну між основними підструктурами конфлікту, динаміки когнітивних процесів у психіці опонентів і інших учасників конфлікту, основних чинників, що впливають на повноту й об'єктивність інформаційних моделей конфліктної ситуації у її суб'єктів.

На основі чотирьох основних видів системного аналізу виокремлюють три додаткові види аналізу, які мають теоретико-прикладне значення. Системно-ситуаційний аналіз конфлікту – один із перспективних наукових методів емпіричного дослідження конфліктів. Під час системно-ситуаційного аналізу конфлікт розглядається як соціально обумовлена і динамічна система, що не зводиться до простої суми своїх елементів, що володіє структурою, в якій властивості елемента визначаються його місцем у цій структурі. Одиницею системно-ситуаційного аналізу конфлікту є конфліктна ситуація, яка має певні змістовні і динамічні характеристики, часові і просторові межі. За допомогою ретроспективного аналізу створюється "банк" конфліктних ситуацій. Він дозволяє, застосовуючи методи математичної статистики, виявити низку залежностей і

тенденцій, закономірностей розвитку конфлікту, на основі яких підготувати узагальнення і рекомендації.

Одним із важливих видів системного аналізу конфлікту є міждисциплінарний аналіз, необхідність якого зумовлена унікальністю конфлікту як явища. Міждисциплінарний аналіз вимагає, щоб під час вивчення конфлікту в межах однієї науки конфліктолог максимально повно використовував знання, одержані іншими конфліктологічними науками.

Ще одним видом системного аналізу є системно- змістовий опис конфлікту. Системний підхід до дослідження конфлікту передбачає визначення загальної для різних наук понятійної схеми його аналізу. Розробка власного понятійно-категоріального апарату, його постійний розвиток, приведення у відповідність із практикою – одне з найважливіших завдань конфліктологічної теорії. Розвиток загальної і спеціальних теорій конфлікту виражається передовсім у розширенні та поглибленні понятійних схем опису цього явища, в переходах від одних понять до інших, що фіксує глибшу суть конфлікту, раніше не вивчені його сторони.