

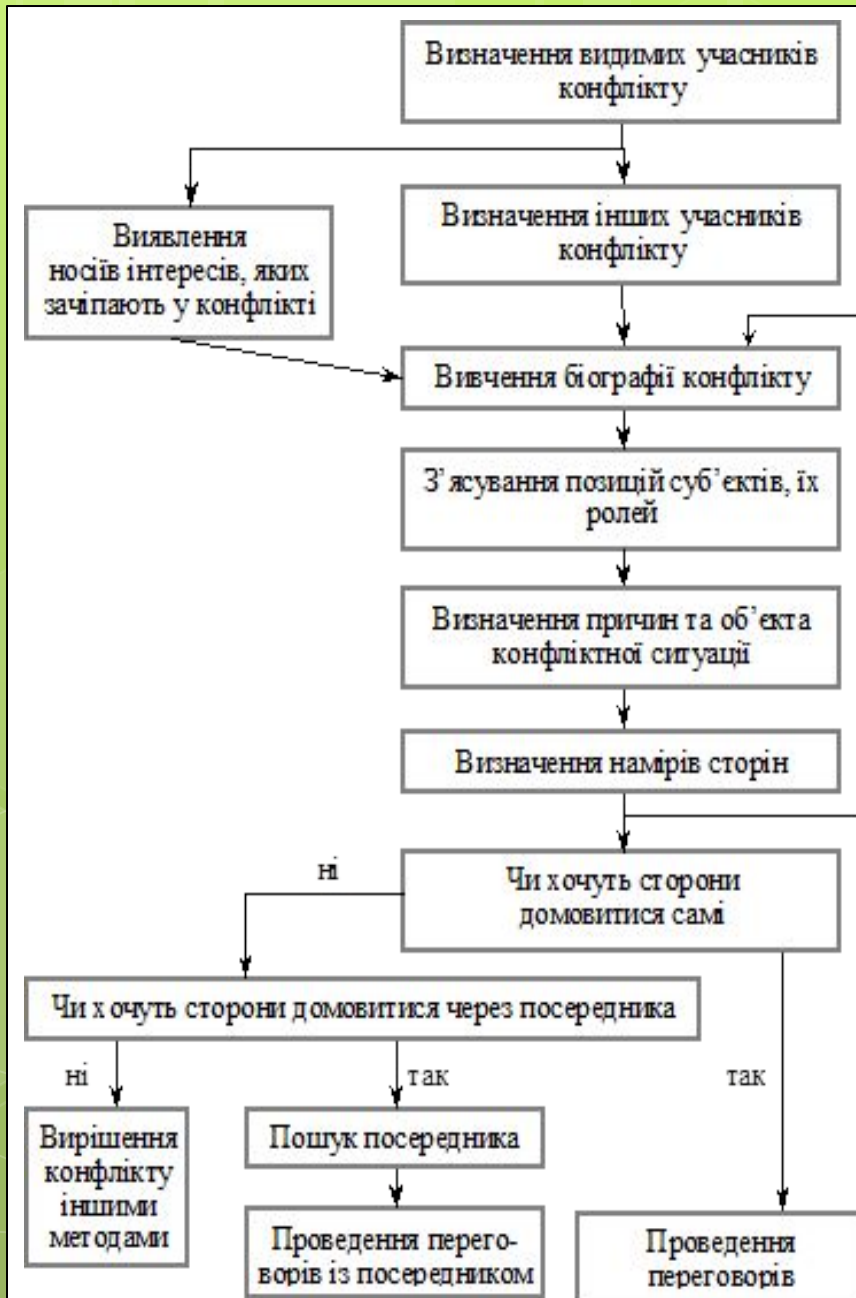
Лекція 7

Діагностика і прогнозування розвитку конфліктів

1. Зміст, технологія та інструментарій діагностики конфлікту.
2. Учасники конфлікту та характеристика їх поведінки.
3. Прогнозування розвитку конфлікту

Зміст, технологія та
інструментарій діагностики
конфлікту





Діагностика конфлікту — це процедура визначення сутності конфлікту на підставі збору та аналізу інформації про причини суперечливої взаємодії та наміри її учасників для виявлення критеріїв розв'язання конфлікту за умови усвідомленого задоволення інтересів конфліктуючих сторін

Технологія діагностики – це комплекс операцій моніторингового та аналітичного характеру, реалізація яких дозволяє виявити основні об'єктивні та суб'єктивні складові конфлікту для з'ясування його суті через причини та рушійні сили з метою корегування поведінки його учасників в напрямку конструктивного розв'язання.



Аспекти дослідження конфлікту:

1. Системний підхід (понятійний опис): сутність; класифікація; структура; функції; генезіс; еволюція; динаміка; системно-інформаційна характеристика; попередження; завершення; діагностика.
2. Інформаційний підхід (пояснювальний опис): об'єктивна реальність; стереотипи поведінки; з'ясування ситуації для обґрунтування втручання; досвід регулювання.
3. Аналітичний підхід (процесуальний опис): предмет і об'єкт; суб'єкти; причини; позиції; наміри.



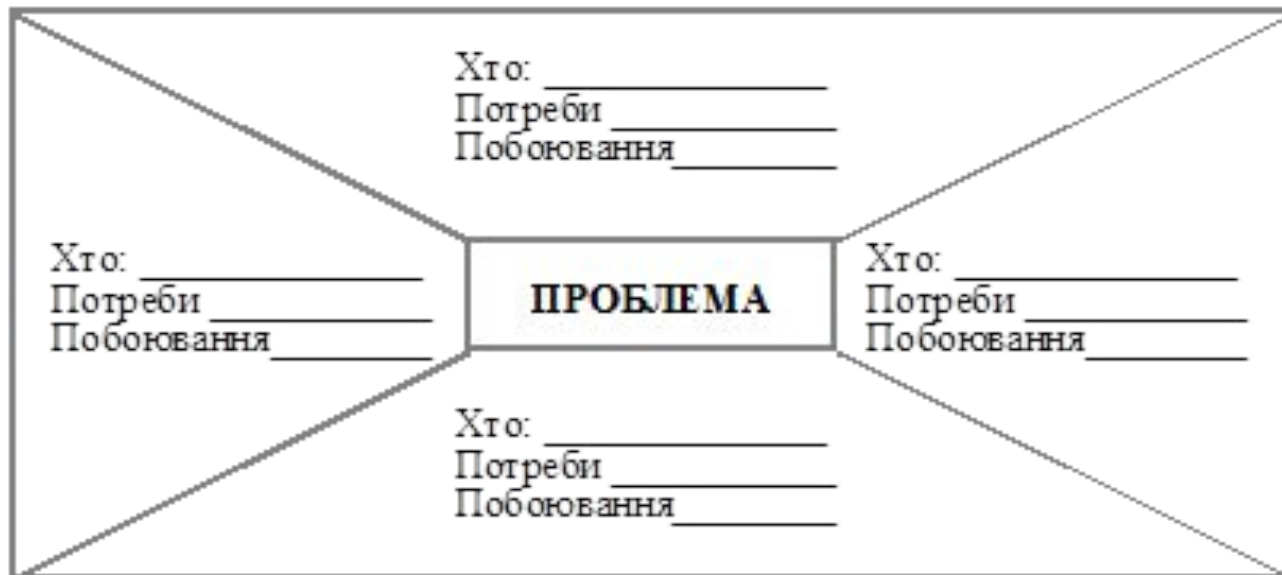
Методологічний інструментарій для діагностики конфлікту:

1. Методика картографії (універсальна) — структурний аналіз конфлікту для визначення позицій і намірів його учасників.
2. Модульна методика (для міжособистісних конфліктів) — оцінювання рангу співробітників трудового колективу під час конфліктної взаємодії.
3. Якісні методи моделювання (для міжгрупових конфліктів) — аналіз, синтез, індукція, дедукція, історичний, логічний методи, узагальнення, порівняння, метод математичного моделювання.

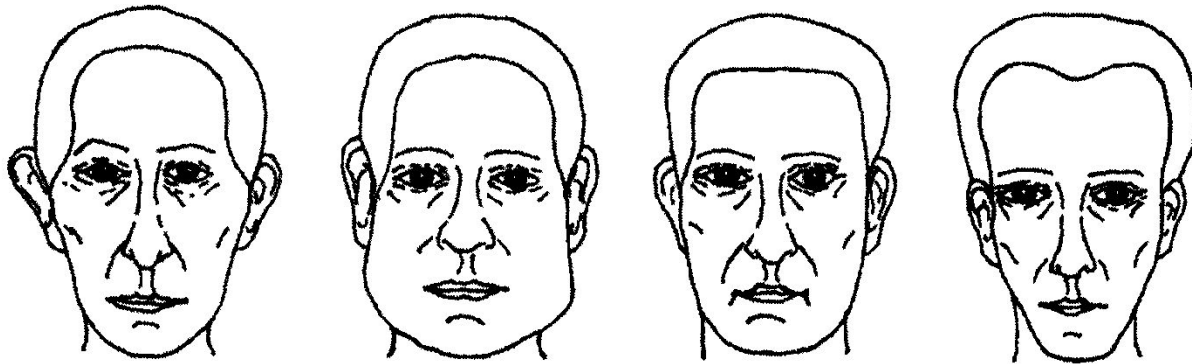
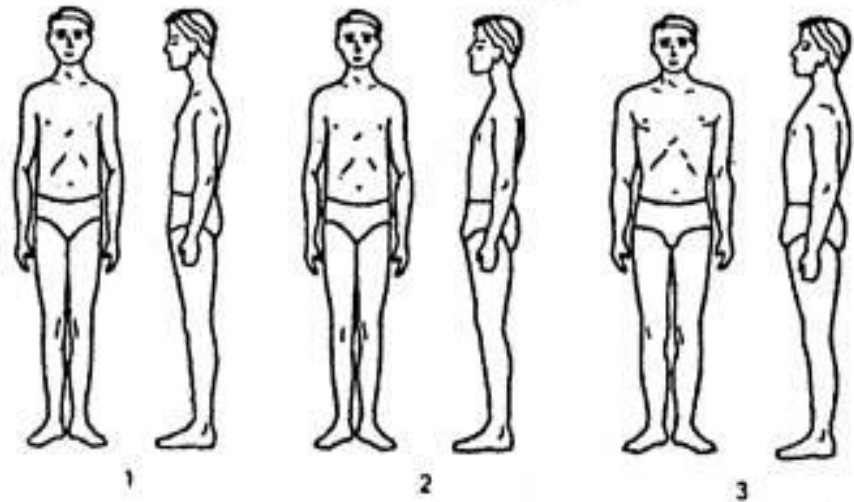


Картографія — методика графічного зображення основних складових конфлікту для аналізу поведінки учасників суперечливої конфліктної взаємодії.

Структурний аналіз конфлікту може бути проведений з використанням методики картографії, запропонованої австралійськими вченими Х. Корнеліус і Ш. Фейр. Суть методики полягає у складанні карти конфлікту, на якій відображаються проблема, учасники конфлікту, їхні потреби й повоювання



Учасники конфлікту та
характеристика їх
поведінки



Конфліктна поведінка — чергування взаємних реакцій учасників конфлікту, спрямованих на реалізацію інтересів кожної сторони.

Вибір і комбінація певних стратегій у поєднанні з тими чи іншими варіаціями тактики визначають по суті зміст і характер конфліктної поведінки суб'єктів.

Серед основних принципів конфліктного протистояння виділяють:

- концентрацію й координацію сил;
- нанесення удару в найбільш уразливе місце супротивника;
- економію сил і часу та ін.



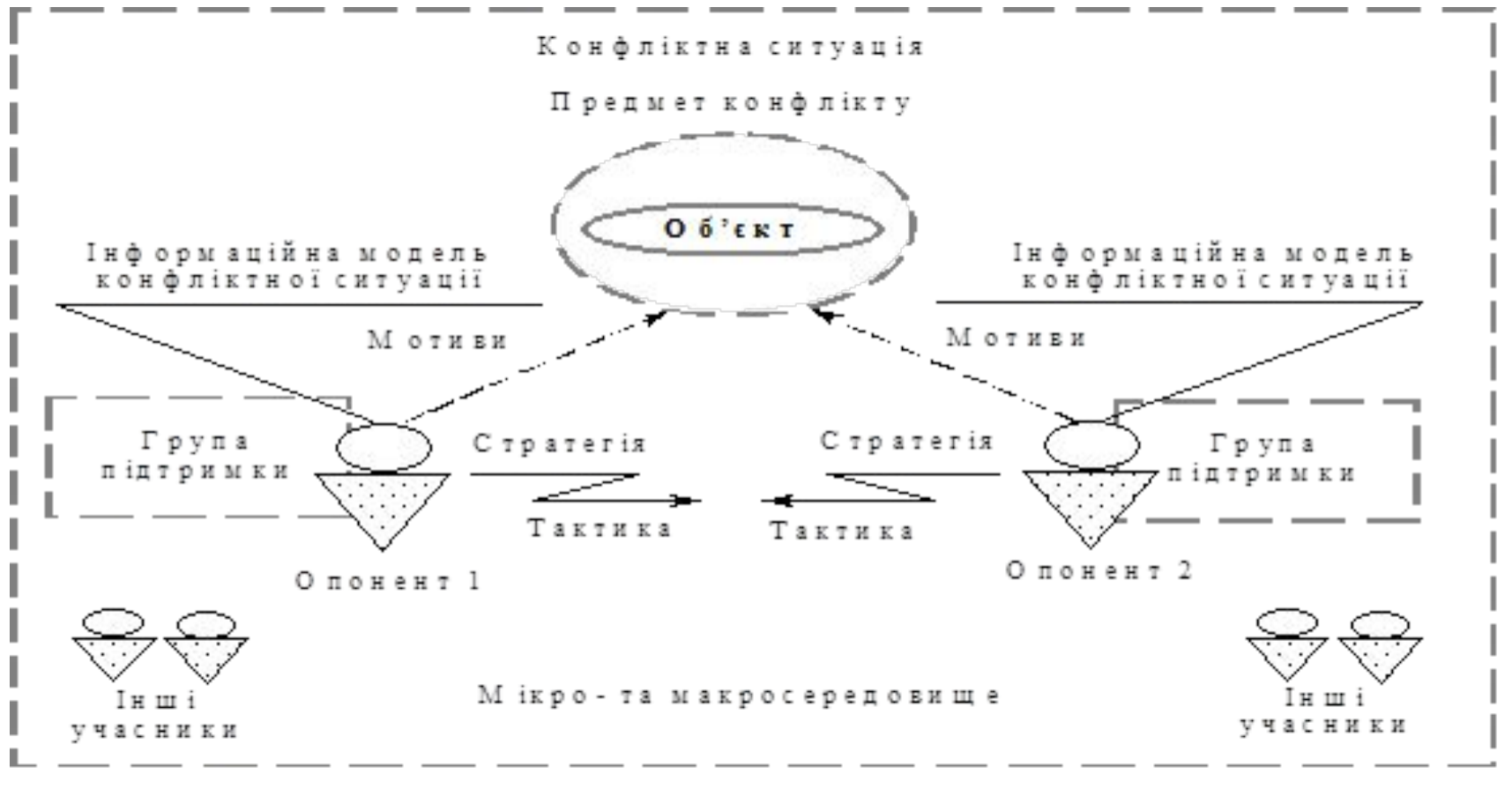
Учасники конфлікту – суб'єкти соціальної взаємодії, які знаходяться в стані конфлікту або підтримують конфліктуючих.

Типологія учасників:

- основні учасники (оппоненти) – головні діючі особи конфлікту, протиріччя інтересів яких є основою протиборства;
- групи підтримки – сили, які активними діями або тільки своєю присутністю, мовчазною підтримкою можуть докорінно впливати на розвиток конфлікту, його результат;
- ініціатор (спричинщик) – учасник конфлікту, який бере на себе ініціативу початку конфліктних дій;
- організатор – особа чи група, що планує конфлікт, його розвиток, враховує ресурси і будує структуру протидіючої сторони, передбачає шляхи досягнення мети, забезпечення і охорону учасників конфлікту тощо;
- підбурювач – особа, група чи інституція, що сприяє розвитку конфліктної ситуації, здійснюючи матеріальну, технічну допомогу, моральну чи іншу підтримку, надаючи поради на користь одного з конфліктантів;
- медіатор (посередник) – третя сторона, яка вирішує завдання припинення конфлікту.



Структура конфлікту з позиції особливостей поведінки його учасників являє собою сукупність стійких зв'язків конфлікту, що забезпечують його цілісність, тотожність самому собі, відмінність від інших явищ соціального життя, без яких він не може існувати як динамічно взаємозалежна цілісна система й процес. Основні компоненти структури конфлікту може бути представлено так, як на рис. 7.3.



Стратегія поведінки в конфлікті — орієнтація суб'єкта на визначені форми поведінки в конкретній ситуації протиборства.



Рис. 7.4. Основні стратегії поведінки в конфлікті

Обрана стратегія поведінки обумовлює вибір відповідних тактик. Тактики бувають тверді, нейтральні та м'які (рис. 7.5). Одна й та сама тактика може використовуватися для різних стратегій. Так, погроза чи тиск, розглянуті як деструктивні дії, можуть бути використаними у разі неготовності чи нездатності однієї зі сторін іти далі визначених меж.

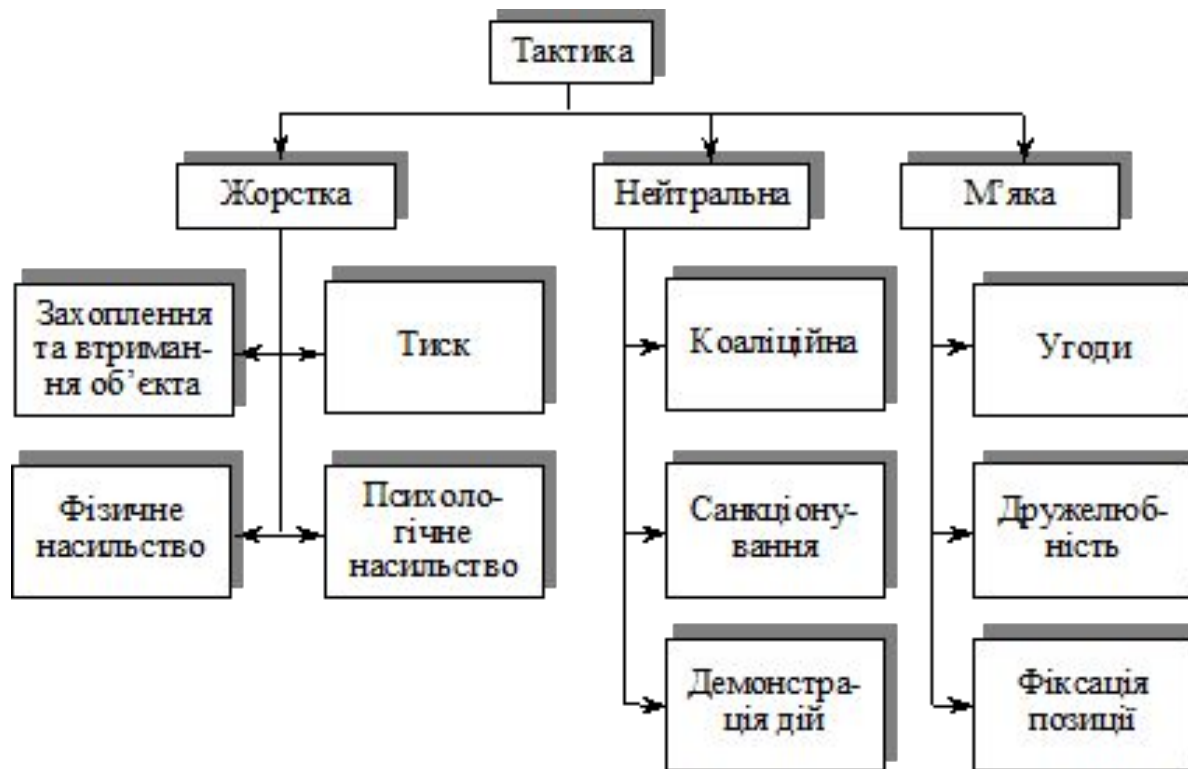


Рис. 7.5. Основні тактики впливу на опонентів у конфлікті

Прогнозування
розвитку конфлікту



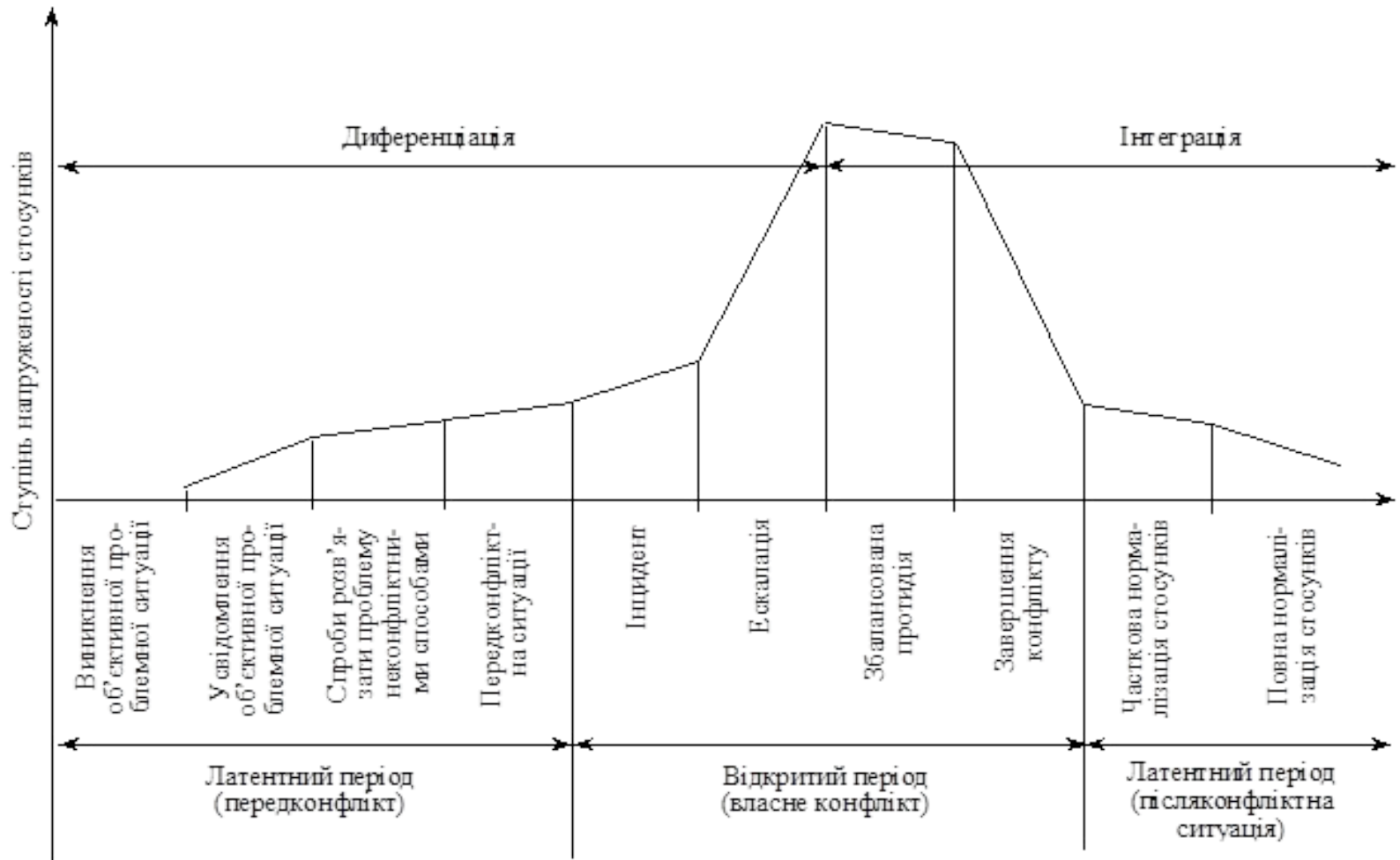
Прогнозування — це процедура в процесі управління конфліктами для завчасного виявлення соціальних суперечностей, обґрунтованого припущення їх виникнення, розвитку та наслідків.

У прогнозуванні виробничих конфліктів виділяють два блоки дій: аналітичний і прогностичний. Процедура прогнозування конфліктів передбачає виконання комплексу операцій аналітичного і прогностичного характеру (рис. 7.6).



Рис. 7.6. Операції у процедурі прогнозування виробничих конфліктів

У динаміці конфлікту виділяють три періоди, кожний із яких має конкретні етапи (рис. 7.7).



Розв'язання конфлікту — це спільна діяльність його учасників, спрямована на припинення протидії й на вирішення проблеми, що призвела до зіткнення.

Урегулювання конфлікту відрізняється від розв'язання тим, що в усуненні суперечностей між опонентами бере участь третя сторона. Її участь можлива як за згодою протиборчих сторін, так і без їхньої згоди.

Згасання конфлікту — це тимчасове припинення протидії за збереження основних ознак конфлікту: суперечностей і напружених відносин. Конфлікт переходить із явної форми в приховану. Згасання конфлікту зазвичай відбувається в результаті:

- виснаження ресурсів обох сторін, необхідних для боротьби;
- втрати мотиву до боротьби, зниження важливості об'єкта конфлікту;
- переорієнтації мотивації опонентів (нові проблеми, більш серйозні, ніж боротьба в конфлікті).

Під усуненням конфлікту розуміють такий вплив на нього, у результаті якого ліквідуються структурні елементи конфлікту.

Переростання в інший конфлікт відбувається, коли у відносинах сторін виникають нові, серйозніші суперечності і відбувається зміна об'єкта конфлікту