

ФОРМУВАННЯ АЛГОРИТМУ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ НА ПІДПРИЄМСТВАХ

В даній статті проаналізовано процес дослідження конфлікту. Охарактеризовані основні етапи вивчення конфліктів. Запропонований алгоритм дослідження конфліктів, з урахуванням усіх особливостей вивчення цього процесу, а також обґрунтовано доцільність його використання.

Постановка проблеми. Конфлікт є складним феноменом, який постійно супроводжує життєдіяльність підприємства та потребує теоретичного і практичного вивчення з метою управління ним на всіх стадіях його функціонування, особливо це актуально у періоди кризи підприємства або його трансформації. Дослідження конфлікту є неодмінною передумовою його розв'язання, оскільки дає змогу пізнати його глибину, складність, позиції сторін тощо.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблема побудови ефективного процесу вивчення конфліктів є однією з пріоритетних проблем для підприємства, в якому виник конфлікт. Питанням підвищення результативності вивчення конфлікту займається багато як зарубіжних, так і вітчизняних науковців та практиків [1-6], однак залишається багато аспектів, які вимагають подальшого розвитку.

Постановка задачі (цілі статті). В даній статті охарактеризовано основні етапи вивчення конфліктів. Автором запропонований алгоритм дослідження конфліктів та обґрунтовано доцільність його застосування в процесі вивчення конфліктів на підприємствах.

Основна мета статті. Основна мета статті – обґрунтування доцільності використання алгоритму вивчення конфліктів, а також дослідження основних складових процесу вивчення конфліктів.

Викладення основного матеріалу.

На основі аналізу різних літературних джерел [1-6] виявлено, що науковці виділяють декілька основних етапів дослідження конфлікту. Саме дотримання вимог логіки наукового дослідження дозволяє підвищити результативність роботи з вивчення конфліктів, тому Анцупов А.Я., Баклановский С.В. виділяють вісім основних етапів наукового аналізу конфліктів [1, с.59], (рис.1):



Рис. 1 Етапи вивчення конфлікту

Складання програми вивчення конфліктів – це стратегічний документ, в якому відображено теоретичне обґрунтування методологічних підходів та методичних прийомів аналізу конфліктних явищ та конфлікту в цілому. Визначено, що якість дослідження найбільше залежить від якості його програми. Як правило, при формуванні програми вивчення конфліктної взаємодії, виокремлюють дві частини – методологічну та процедурну [4] як представлено на рис.2.

Методологічна частина складається з наступних етапів:

- обґрунтування і формулювання проблеми – під час формулювання проблеми необхідно прагнути до того, щоб вона відображала досліджувану конфліктну

- ситуацію. При цьому слід уникати вже вирішених або другорядних проблем;
- визначення мети вивчення – метою вивчення може бути пізнання конфлікту та розробка практичних рекомендацій щодо конструктивного вирішення даного конфлікту;



Рис. 2. Програма вивчення конфлікту

- логічний аналіз основних понять – всебічне роз’яснення їх змісту і структури, виявлення співвідношення елементів і властивостей конфлікту. Для всіх наук, що вивчають конфлікти, існує понятійно-категоріальна схема його відображення, що включає в себе одинадцять основних категоріальних груп: сутність, класифікація, структура, функції, динаміка, еволюція, генезис, системно-інформаційне зображення, попередження, закінчення конфлікту, діагностика та дослідження [1, с. 54] ;
- розробка гіпотез – попередня розробка гіпотез допомагає визначити внутрішню логіку всього процесу вивчення конфлікту;
- визначення задач дослідження конфлікту – пошук відповідей на основні питання: шляхи та засоби вирішення проблеми, цілі, що необхідно досягнути на проміжних етапах аналізу тощо.

Процедурна частина включає в себе підготовку стратегічного плану дослідження як необхідна умова для забезпечення ефективної роботи на етапах безпосереднього вивчення конфлікту. В процесі попереднього планування можна виявити проблеми, які найлегше вирішити на початкових стадіях дослідження, але важко або взагалі неможливо встановити при подальшому вивченні конфлікту.

Наступний етап вивчення конфлікту – визначення об’єкту вивчення (вибірка). Загальна сума конфліктів, які є об’єктами вивчення, утворюють генеральну

сукупність. Вибірка – частина генеральної сукупності, яка реально вивчається. Для зменшення часу та матеріальних витрат, які необхідні для аналізу, вибірка має бути найменшою, але, у той же час, вона повинна відображати суттєві для дослідження характеристики генеральної сукупності.

Третій етап - розробка методики аналізу конкретного виду конфліктів. Включає в себе розробку системи методів і процедур для вивчення конфліктів, яка повинна відповідати цілям і завданню вивчення, забезпечувати отримання повної та достовірної інформації.

Четвертий етап – пробне дослідження конфлікту. Мета цього етапу полягає в оцінці достовірності інформації, що отримується в результаті застосування методик аналізу конфліктів (третій етап). Це дозволяє підвищити достовірність отриманої інформації, підтвердити гіпотези або висунути нові, перевірити організаційну процедуру аналізу тощо.

П'ятий етап – збір первинної інформації, або безпосереднє вивчення конфліктів.

Шостий етап – якісна та кількісна обробка отриманих даних, яка відбувається на основі результатів дослідження конфліктів. Можливе використання математичних методів обробки.

Сьомий етап – аналіз та пояснення отриманих результатів. На даному етапі систематизуються зібрані та оброблені дані, на основі такої системи будується описова та пояснювальна моделі досліджуваного аспекту конфлікту. Також встановлюється система факторів впливу на розвиток конфлікту, що вивчається, та розкриваються найбільш суттєві закономірності в його динаміці.

Останній етап – формулювання висновків та практичних рекомендацій на основі отриманих результатів дослідження. Даний етап вимагає використання інформації, що була отримана як в процесі дослідження, так і на основі власного досвіду, а також потребує урахування знань з даної проблеми в усіх галузях.

На основі аналізу етапів вивчення конфліктів, які визначено в роботах вітчизняних та зарубіжних науковців [1-6], автором запропонований алгоритм дослідження конфліктів, з урахуванням усіх особливостей вивчення цього процесу, що представлений на рис. 3.

В процесі розроблення алгоритму вивчення конфлікту, автором пропонується етап визначення об'єкту дослідження як початковий. Адже, саме на основі чітко визначеного об'єкту необхідно формувати програму його дослідження.

Також необхідною складовою дослідження конфлікту, на думку автора, має стати контроль відповідності результатів дослідження задачам, що поставлені в

програмі дослідження конфліктів.



Рис.3. Алгоритм вивчення конфлікту

Основне завдання контролю полягає у вимірі фактично досягнутих результатів і проведенні коректувань в тому випадку, якщо досягнуті результати істотно відрізняються від встановлених програмою завдань.

Використання механізмів контролю дозволяє виявити помилки і проблеми, що виникають в процесі дослідження конфліктів, і, відповідно, скорегувати цей процес. Контроль допомагає також визначити які саме з вживаних способів досягнення цілей виявилися найбільш ефективними, а які, навпаки, невдалими.

Висновки. Зроблено висновок, що зображення етапів дослідження конфліктів доцільне саме у вигляді алгоритму. Наявність зворотних зв'язків та контролю за виконанням програми надасть можливість оперативно корегувати процеси дослідження конфліктів, тим самим суттєво скорочуючи час на виправлення помилок, що можуть бути допущені в ході дослідження конфлікту.

Список літератури

1. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология в схемах и комментариях. – СПб.: Питер, 2007. – 288 с.:ил. – ISBN 978-5-649-00517-9.
2. Анцупов Анатолий Яковлевич, Прошанов Сергей Леонидович. Российская

конфликтология: Аналитический обзор 607 диссертаций. XX век. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2004. — 704с. — ISBN 5-238-00706-X.

3. Гольфельд Яков Аронович. Универсальность в разрешении конфликта: Практико-ориентированная методика по курсу "Конфликтология" / Международная научная школа универсологии. — Луганск, 2003. — 164с. — (Серия "От конфликта к гармонии"; Кн.1). — Библиогр.: с. 162-163. — ISBN 966-7249-11-5.
4. Ядов В.А. Стратегия социологического исследования. 4-е изд. — М: Омега-Л, 2009. — 455 с. - ISBN: 378-5-365-00958-5.
5. Harry, M., Schroeder, R. Six sigma. The breakthrough management strategy revolutionizing the World's top corporations. - New York: Currency, 2000. - 301 p.
6. Pearce, John A. Strategic management: formulation, implementation, and control / John A. Pearce, II, Richard B. Robinson, Jr. - alternate case ed.- USA: IRWIN, 2003. — 396 p.