

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

*Факультет № 6  
Кафедра соціології та психології*

**ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ**

З навчальної дисципліни «**Конфліктологія**»  
вибіркових компонент  
освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

**053 Психологія (практична психологія)**

**Тема №2. Методологія та методи конфліктології.**

**Харків 2023**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Науково-методичною радою  
Харківського національного  
університету внутрішніх справ  
Протокол від 30.08.2023 р. № 7

**СХВАЛЕНО**

Вченою радою факультету № 6  
Протокол від 25.08.2023 р. № 7

**ПОГОДЖЕНО**

Секцією Науково-методичної ради  
ХНУВС з гуманітарних та соціально-  
економічних дисциплін  
Протокол від 29.08.2023 р. №7

Розглянуто на засіданні кафедри соціології та психології (протокол від 15.08.2023 № 8)

**Розробники:**

Доцент кафедри соціології та психології, кандидат психологічних наук,  
доцент Шиліна А. А.

**Рецензенти:**

1. Провідний науковий співробітник науково-дослідної лабораторії морально-психологічного супроводження службово-бойової діяльності Національної гвардії України науково-дослідного центру службово-бойової діяльності Національної гвардії України, кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник Мацегора Я. В.
2. Доцент кафедри соціології та психології факультету № 6 Харківського національного університету внутрішніх справ, кандидат психологічних наук, доцент Чепіга Л.П.

### План лекції

1. Загальнонаукові принципи дослідження конфліктів та основні методологічні принципи конфліктології.
2. Етапи дослідження конфліктів.
3. Методи дослідження конфліктів та їх характеристика.
4. Психологічні методи в конфліктології.

### Рекомендована література:

1. Брич В. Я. Психологія управління: навчальний посібник. К. Кондор-Видавництво, 2013. 384 с.
2. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів: навчальний посібник. К. Знання. 2013. 407 с.
3. Гірник А. М. Основи конфліктології: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К. Києво-Могилянська академія. 2015. 222 с.
4. Долинська, Л. В. Психологія конфлікту: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. К. Каравела, 2014. 304 с.
5. Конфліктологія та теорія переговорів: навч. посіб. для студентів, аспірантів і викл. вищ. закл. освіти України. Г. І. Луцишин. Львів: Вид-во Львів. політехніки, 2015. 200 с.
6. Конфліктологія: навчальний посібник. за ред. Г. В. Гребенькова. Львів: Магнолія. 2011. 229 с.
7. Конфліктологія. Д.В. Коваленко, І.М. Шалімова, О.М. Керницький, В.А. Бурбита. Х. 2015. 196 с.
8. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. Т. Яхно, І. Куревіна. Центр учбової літератури, 2021. 168 с.
9. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с. URL:<https://www.uzhnu.edu.ua/uk/infocentre/get/31879>

### Текст лекції

#### **1. Загальнонаукові принципи дослідження конфліктів та основні методологічні принципи конфліктології.**

Підбір методів, адекватних досліджуваному феномену - це ключове питання дня будь-якої науки. Адже саме застосування адекватних методів та методик дає змогу отримувати достовірну інформацію про те явище, яке цікавить дослідника. Також підбір та застосування методів дослідження багато у чому визначають розвиток науки, оскільки отримані під час дослідження результати значною мірою залежать від того, наскільки ефективними є методи дослідження, які застосовуються наукою.

Якщо теорія є узагальненим та системно представленим результатом процесу пізнання, то методологія визначає правильні способи отримання знання.

З метою забезпечення результативного дослідження конфліктів важливо застосовувати принципи, які були сформульовані на різних методологічних рівнях:

- філософському;
- загальнонауковому;
- конкретно-науковому.

До філософських та загальнонаукових принципів належать:

- 1) принцип розвитку;
- 2) принцип загального зв'язку;
- 3) основні закони та парні категорії діалектики;
- 4) принцип діалектичної єдності теорії, експерименту та практики;
- 5) принцип системного підходу;
- 6) принцип конкретно-історичного підходу;
- 7) принцип об'єктивності.

Принцип розвитку вимагає при вивченні конфліктів виявляти тенденції у їхній еволюції. Тобто виявляти тенденції у їхньому поступовому, тривалому, безперервному розвитку конфлікту від одних форм до інших, частіше від простіших до складніших.

Принцип загального зв'язку полягає у тому, що, вивчаючи конфлікт, треба не обмежуватися вивченням та розглядом його окремих елементів. Потрібно прагнути дослідити якнайбільше зв'язків конфлікту з іншими явищами та між його підструктурами. Звичайно, не можна врахувати усіх взаємозв'язків конфлікту із середовищем, у якому він розвивається, та всередині нього. Проте треба намагатися враховувати характер хоча б основних зв'язків. Втрата основних зв'язків може привести до невинуватеного спрощення у розумінні явища.

Основні закони діалектики:

- 1) закон єдності та боротьби суперечностей (він вказує на внутрішнє джерело розвитку конфліктів);
- 2) закон переходу кількісних змін у якісні (розкриває спосіб еволюції та динаміки конфліктів, орієнтує на пошук закономірностей розвитку конфліктної взаємодії, виявлення якісних та кількісних змін, які при цьому відбуваються);
- 3) закон заперечення (дає можливість прогнозувати напрямок розвитку конфлікту: від простішого - до складнішого, від нижчого - до вищого, від одного - до іншого).

Парні категорії діалектики дають змогу визначити загальний підхід до вивчення конфліктів, орієнтуватися у загальній оцінці правильності отриманих висновків. До парних категорій діалектики належать:

- матерія та рух; - час та простір; - якість та кількість; - одиничне, особливе та загальне; - сутність та явище; - зміст та форма; - необхідність та випадковість; - причина і наслідок та ін.

Принцип діалектичної єдності теорії, експерименту та практики розкриває діалектику руху нашого знання до істини та визначальну роль

практики у процесі пізнання. Порушення оптимального співвідношення та логіки взаємовпливу теорії, експерименту та практики у процесі конфліктологічного дослідження приводить до помітного зменшення результативності роботи конфліктолога, до перетворення її на імітаційну діяльність.

Принцип системності вимагає при аналізі конфліктів розглядати їх як складно організовані об'єкти, які складаються з ієрархічно пов'язаних підсистем. Вони, своєю чергою, як підсистеми входять до систем більш високого рівня. Принцип системності орієнтує конфліктолога у методології пошуку чинників позитивних чи негативних тенденцій у розвитку того чи іншого конфлікту.

Принцип конкретно-історичного підходу показує необхідність врахування у процесі вивчення конфліктів усіх конкретних умов, у яких вони розвиваються: місця, часу, конкретної обстановки у конкретному колективі. Кожен конфлікт є унікальним. І цей принцип орієнтує конфліктолога на виявлення унікальності у кожному конкретному конфлікті.

Принцип об'єктивності вимагає від конфліктолога мінімізувати вплив особистих та групових інтересів, установок, інших суб'єктивних факторів на процес та результат дослідження конфліктів. Проте слід пам'ятати: що вищий рівень конфлікту, то складніше при його дослідженні дотримуватися вимог принципу об'єктивності.

Методологічні принципи конфліктології (Анцупов, Шипілов):

- 1) принцип міждисциплінарності;
- 2) принцип наступності, послідовності (преемственности);
- 3) принцип еволюціонізму;
- 4) принцип особистісного підходу.

Принцип міждисциплінарності орієнтує конфліктолога на широке застосування досягнень всіх галузей конфліктології. Важливою стороною принципу міждисциплінарності є принцип рівності усіх галузей конфліктології. При цьому роль системотворної науки покликана виконувати і виконує психологія.

Принцип наступності вимагає, щоб конфліктолог володів якнайповнішою інформацією з проблеми конфліктів, яку здобули представники тієї науки, яку він представляє. Анцупов та Шипілов здійснили контент-аналіз списків літературних джерел 179 дисертацій. Цей аналіз засвідчив, що автори досліджень використовують лише 9,8% публікацій з проблеми конфлікту у своїй науці.

Принцип еволюціонізму: треба виявляти та враховувати основні закономірності еволюції конкретних видів конфліктів при їхньому дослідженні. Без знання різних рівнів еволюції конфліктів важко, а іноді й неможливо, пояснити їхню динаміку, спрогнозувати розвиток та дати рекомендації з їхнього конструктивного врегулювання.

Принцип особистісного підходу запозичений з психології. Стосовно вивчення конфліктів він формулюється як необхідність виявлення та

врахування конкретних особистісних особливостей конкретних людей, які виступають центральною ланкою конфліктів практично усіх рівнів. Конфлікти виникають через об'єктивні зміни у матеріальному світі. Але різні люди в однакових обставинах поведуться по-різному. Одні з них починають чинити конфліктні дії, інші будь-якими способами намагаються ухилитися від конфліктів. Конфлікти починають і участь у них беруть не середньостатистичні індивіди чи абстрактні соціальні групи, а конкретні люди, які мають конкретні соціально-психологічні особливості. Навіть рішення про початок військових дій приймає невелика група людей, які мають певні особистісні особливості. Важко з'ясувати причини конфліктів, проникнути у їхню сутність, не зрозумівши, яку роль зіграли в них конкретні особистості, не визначивши їхніх особистісних особливостей, які мали суттєвий вплив на розвиток конфліктної взаємодії.

## **2. Етапи дослідження конфліктів.**

Багатовікова історія науки показує, що сам процес вивчення будь-якого явища має свою логіку і складається з певних етапів. Знання конфліктологом етапів вивчення конфліктів, дотримання вимог логіки наукового дослідження дозволять підвищити результативність його роботи. Найбільш поширений підхід охоплює вісім основних етапів наукового аналізу конфліктів: складання програми; визначення конкретного об'єкта вивчення (вибірка); розробку методики аналізу конфліктів; пробне дослідження, доопрацювання програми і методики; збір первинної інформації, якісну і кількісну обробку зібраних даних; аналіз і пояснення отриманих результатів; обґрунтування і формулювання висновків і практичних рекомендацій. Кожен із цих етапів передбачає виконання низки завдань, методів і прийомів.

1. Складання програми. Програма конфліктологічного дослідження є стратегічним документом, докладним, всебічним і завершеним теоретичним обґрунтуванням методологічних підходів і методичних прийомів аналізу конфліктологом досліджуваного явища.

2. Визначення конкретного об'єкта вивчення. Оскільки конфліктолог-дослідник, як правило, не може вивчити всю сукупність конфліктів, яка є носієм аспекту конфліктної взаємодії, за певними правилами визначають вибірково сукупність. Важливою властивістю вибірки є її репрезентативність, тобто здатність відтворювати характеристики генеральної сукупності.

3. Підбір методики аналізу конкретного виду конфліктів. Методика є системою методів і процедур, використовуваних під час вивчення конфліктів. Вона повинна відповідати цілям і завданням вивчення, забезпечувати отримання доволі повної та достовірної інформації.

4. Пробне вивчення конфліктів на невеликій вибірці передбачає оцінку достовірності одержуваної інформації, доопрацювання програми і методики. Практика вивчення конфліктів показує, що складно розробити таку методику, яка дозволила б у повному обсязі вирішити всі завдання.

Пілотажне (розвідувальне) дослідження надає можливість підвищити достовірність одержаної інформації, уточнити і навіть висунути нові гіпотези, перевірити організаційну процедуру аналізу, дати попередню оцінку ефективності прийомів якісного і кількісного аналізу одержаної інформації. Воно дозволяє наперед виявити найбільш "вузькі" місця й усунути їх.

5. Збір первинної конфліктологічної інформації супроводжується контролем достовірності та надійності даних. На цьому етапі важливо якомога повніше реалізувати програму аналізу, вивчити все те, що підлягало вивченню, не допустити спотворення зібраної інформації.

6. Якісна і кількісна обробка зібраних даних проводиться відповідно до висунутих гіпотез, а також може виходити за їх рамки. На цьому етапі основним методом є змістовний теоретичний конфліктологічний аналіз. Його можливості значно розширює обґрунтоване і грамотне застосування математичних методів та комп'ютерної техніки.

Етапи дослідження конфліктів - основні структурно - логічні компоненти процесу його дослідження. Відомо вісім основних етапів наукового аналізу конфліктів ( В. А. Ядов).

1. Складання програми дослідження конфліктів.

2. Визначення конкретного об'єкта вивчення (вибірка). Неможливо вивчити всі безліч конфліктів, яке є носієм даного нас аспекту конфліктної взаємодії. Якщо, напр. Конфліктолога цікавить стан конфліктності взаємин співробітників в організації , то він просто не має можливості вивчити всі взаємовідносини між усіма без винятку співробітниками. Та це й не потрібно робити, тому що стан конфліктності взаємин в організації можна досить об'єктивно оцінювати , вивчаючи їх у кількох структурних підрозділах організації. Вибірка - частина генеральної сукупності , яка реально вивчається.

3. Розробка методики аналізу конкретного виду конфліктів, яка являє собою систему методів і процедур , що використовуються в процесі вивчення конфліктів. Вона повинна відповідати цілям і завданням вивчення, забезпечувати отримання достатньо повної і достовірної інформації.

4. Пробне вивчення конфліктів на невеликій вибірці, оцінка достовірності одержуваної інформації , доопрацювання програми і методики.

5. Збір первинної конфліктологічної інформації супроводжується контролем достовірності та надійності отримуваних даних.

6. Якісна і кількісна обробка зібраних даних проводиться відповідно з висунутими гіпотезами, але може і виходити за їхні рамки. На даному етапі основний метод - змістовний теоретичний конфліктологічний аналіз. Значно розширює його можливості обґрунтоване і грамотне використання математичних методів , комп'ютерної техніки.

7. Аналіз і пояснення отриманих результатів полягають у систематизації зібраних і оброблених даних, побудові на цій основі описової і пояснювальної моделі досліджуваного аспекту конфліктної взаємодії.

8. Обґрунтування і формулювання висновків, практичних рекомендацій завершують процес дослідження. Для підвищення ефективності роботи конфліктолога на цьому етапі необхідно використовувати не тільки інформацію, отриману в ході дослідження, а й, спираючись на свій досвід, враховувати знання, наявні з даної проблеми у всіх галузях конфліктології.

### **3. Методи дослідження конфліктів та їх характеристика. Психологічні методи в конфліктології.**

Методи, які використовуються у конфліктології, мають на меті розкрити закономірності і механізми психіки індивіда, людей, їхню поведінку та рішення. Кожен науковий метод, як відомо з психодіагностики, має свої позитивні й негативні сторони.

Розрізняють універсальні та специфічні методи конфліктологічних досліджень. Універсальними є такі методи, які використовуються в багатьох галузях наукового знання (індукція, дедукція, спостереження, експеримент, бесіда, анкетування тощо).

Спеціальні методи найчастіше використовуються в конкретній науці (тестування, соціометрія тощо).

Методи конфліктологічних досліджень за Ємельяновим

До основних методів конфліктології, що забезпечують найбільш повну базу даних про конфліктну взаємодію, її учасників, причини і результати належать:

1. Структурно – функціональний.
2. Процесуально – динамічний.
3. Метод типологізації.
4. Прогностичний.
5. Дозвільний.

Кожний із зазначених методів має свої особливості:

1. Структурно-функціональний метод сприяє виявленню основних елементів конфліктної взаємодії і визначенню ролі кожного з них. Для структурного підходу характерний розгляд явища в статичі, тобто в стані спокою. Перевага цього методу в тому, що він допомагає знайти деякі стійкі складові навіть у такому рухливому явищі, як соціальний конфлікт. Сукупність таких компонентів, як об'єкт конфлікту, склад його учасників, рівень напруженості конфліктної взаємодії й т. ін. і утворюють структуру конфлікту, а роль, що виконується цими елементами є їхня функція в конфлікті. Виявлення структурних елементів і їхніх функцій у конфлікті є найважливішою передумовою його успішного регулювання. Слабке місце цього методу – статичний розгляд соціальних явищ.

2. Процесуально-динамічний метод дослідження конфлікту, з огляду на динамічну, плинну природу цього соціального явища, дозволяє поглибити дослідження конфлікту. Найважливіший інструмент процесуального аналізу – визначення основних етапів або стадій розвитку конфлікту. Динаміка



конфлікту може виражатися як у вигляді його ескалації, так і в напрямку зниження, розрядки напруженості.

3. Типологізація – цей метод забезпечує угруповання, класифікацію як видів конфліктних особистостей, так і форм конфліктної взаємодії. Типологізація сприяє не тільки визначенню характеру різних типів конфліктів, але й більше глибокому з'ясуванню їх стійких, сутнісних ознак, що проявляються в різноманітті форм соціального протистояння. Метод типологізації служить сполучною ланкою емпіричного, конкретно-соціологічного й теоретичного рівнів дослідження, що забезпечує пошук загального в особливому й одиничному.

4. Прогностичний метод дає можливість передбачення, прогнозування можливого майбутнього того чи іншого явища. Прогнозування відрізняється від утопічних фантазій тим, що спирається на результати попереднього глибокого структурного, генетичного й типологічного аналізу. Наукове прогнозування виходить із визнання імовірного характеру суспільного розвитку й необхідності у зв'язку із цим обліку ряду можливих альтернатив у розвитку конфлікту. Описуючи можливі варіанти розвитку конфліктної взаємодії, прогностичний метод разом з тим визначає оптимальні шляхи й засоби врегулювання конфлікту. Прогнози можуть бути розділені на коротко-, середньо- і довгострокові. Прогнозування може використовувати методи експертних оцінок, математичне моделювання й інші.

5. Дозвільний метод (метод регулювання конфліктів) включає в себе сукупність прийомів і засобів для вирішення конфліктів. У рамках цього методу розглядаються основні стратегії і тактики улагоджування конфліктів. До числа таких стратегій відносять стратегії відходу від конфлікту, його силового придушення, а також стратегія компромісу і взаємних поступок, що найбільш часто використовуються в демократичних країнах.

За допомогою перших трьох методів конфліктологією вирішуються пояснювальні завдання, прогностичний метод забезпечує передбачення можливого розвитку й результатів конфлікту, дозвільний метод націлений на практичні завдання – управління конфліктом.

В конфліктології існує багато методів, за допомогою яких вивчаються різні види конфліктів. Анцупов А. Я. і Малишев А. А. виділяють декілька підходів, які дозволяють визначити найбільш доцільні психологічні методи, до яких належать:

1. Експериментальне конструювання конфліктної ситуації, що відбувається, у більшості випадків, у лабораторних умовах. Але цей підхід пов'язано з певними труднощами організаційного характеру, тому що в лабораторних умовах дуже важко змодельовати мотивацію, що характерна для реального міжособистісного конфлікту.

2. Визначення за допомогою тестів, особистісних опитувальників і соціометричного методу схильності особи до агресивної чи конфліктної поведінки, підвищення рівня напруженості у групі, наявності мікрогруп з негативною спрямованістю тощо. Недолік цього підходу пов'язаний з

суб'єктивністю отриманих результатів, тому що кожна людина намагається показати свої кращі форми поведінки (а не ті, що є в дійсності).

3. Ретроспективний опис конфліктних ситуацій, що мали місце у минулому, що дозволяє відтворити соціально-психологічну картину конфлікту, причину конфлікту, його учасників тощо. Дуже важливим в цьому підході є врахування джерела, що дає опис конфлікту, його особистісних позицій і відносин до конфліктної ситуації.

Усяке наукове дослідження, у тому числі і конфліктологічне, використовує методи, тобто сукупність прийомів і засобів, за допомогою яких учені отримують достовірні відомості, сприяючи як побудові наукових теорій, так і виробленню практичних рекомендацій. Валідність та надійність методів дослідження дозволяють достатньо глибоко розібратися в різнопланових і різнорідних конфліктах, які є предметом конфліктології і сприяють пізнанню закономірностей явищ, що вивчаються нею. Оскільки явища конфліктології складні, труднодоступні для вивчення, то досконалість цієї науки безпосередньо залежить від методів дослідження, що єю застосовуються.

"Метод - це шлях пізнання, це спосіб, за допомогою якого пізнається предмет науки" (С.Л. Рубінштейн). Methodos по-грецьки - це буквально шлях до чого-небудь, дослідження.

Конфліктологія використовує інтегровані методи самих різних наук. Це - методи філософії і історії, психології і соціології, математики і фізики, інформатики і кібернетики, фізіології і медицини, інших наук. Разом з тим, конфліктологи успішно використовують і спеціальні методи, за допомогою яких виявляються істотно важливі факти, закономірності і механізми конфлікту. Завдяки застосуванню методів природних і точних наук, а також спеціальних методів конфліктологія виділяється в самостійну науку і починає активно розвиватися. Збір, накопичення і систематизація фактів служать не тільки джерелом нових теорій, але і єдиним об'єктивним критерієм правильності наукових положень.

У конфліктології виділяють наступні методи збору конфліктологічних даних і відповідні їм варіанти.

Методи конфліктології:

#### СТАТИСТИЧНИЙ МЕТОД.

Статистичний метод дає можливість вивчити велике число випадків і за допомогою отриманих статистичних даних встановити закономірності і взаємозалежності, дозволяє робити обґрунтовані узагальнення, переходити від випадкового і одиничного до стійкого, масового, закономірного. Статистичний метод дає можливість встановити не тільки кількісну сторону конфлікту, але і побачити якісні особливості явища, що вивчається.

В цілому статистичні методи достатньо широко і детально викладені в спеціальній і учбовій літературі.

Вибірка, тобто вивчення певним чином частини всього масиву, використовується в тих випадках, коли суцільне обстеження вимагає дуже

великих матеріальних засобів, кадрів і часу. Крім того, якщо вибіркові результати достатньо надійні і разом з тим дозволяють заощадити засоби і час на збір і обробку інформації, застосовувати суцільні методи спостереження недоцільно.

Суть вибіркового методу, або, як його часто називають, вибірки, полягає в тому, що для вивчення замість цілого беруть частину, достатньо представницьку (репрезентативну), щоб по ній можна було судити про всю сукупність фактів, що вивчаються, або подій. Проте при проведенні вибіркового дослідження виникає небезпека, що відібрана частина може неправильно представити всю масу, а між результатами суцільного і вибіркового спостереження буде якась розбіжність, помилка репрезентативності. Та все ж, спираючись на формули, встановлені теорією статистики, можна завжди Розрахувати можливу величину цієї помилки і визначити ное число одиниць, що включаються у вибірку з таким розрахунком, би помилка не перевищувала меж, допустимих при оцінці ситуації.

Теорія вибірки є істотною частиною будь-якого курсу статистики, а ця частина найбільш пов'язана з теорією вірогідності.

Вибіркове спостереження може бути організоване різними способами. Математична статистика розрізняє наступні методи вибірки: проста, випадкова, систематична, типова, серійна, двохстадійна, така, що районує, вибірка за принципом квот і ін.

В даний час статистики віддають перевагу випадковій вибірці. Загальна мета випадкової вибірки полягає в тому, щоб забезпечити рівну вірогідність попадання у вибірку сукупність кожної одиниці спостереження. Крім того, сукупність, з якої проводиться вибірка, повинна бути якісно однорідною.

Для забезпечення цих цілей і вимог статистичною наукою розроблена відповідна методологія, що запобігає можливості виникнення систематичних помилок репрезентативності, практично не що піддаються кількісному вимірюванню, а отже, і відповідному коректуванню результатів.

Вибірку можна проводити по спеціальних таблицях і формулах, розроблених теоретичною статистикою. Визначення вибірки, особливо при стохастичному дослідженні, вимагає глибокого оволодіння відповідним статистико-математичним апаратом і припускає досить велику за об'ємом попередню обчислювальну роботу. Для цього, як правило, дослідникові необхідно удаватися до допомоги фахівців-статистиків і математиків. Разом з тим, певна математико-статистична підготовка необхідна кожному юристові, соціологові, психологові для компетентного конфліктологічного дослідження, а потім для теоретичного аналізу отриманої інформації.

#### МЕТОД ЕКСПЕРТНИХ ОЦІНОК .

Метод експертних оцінок досить широко застосовується для прогнозування майбутнього розвитку тих чи інших явищ. У конфліктології він використовується для прогнозування конфліктів , оцінки рівня латентних конфліктів та ін

Сутність цього методу (стосовно конфліктологічної проблем ) полягає в тому, що центром якісної і кількісної оцінки об'єктивних і суб'єктивних факторів, що впливають на конфлікт, стає думка фахівців, що спирається на їх професійний науковий і практичний досвід.

Основне завдання дослідника полягає в тому , щоб сформулювати питання , правильно відібрати експертів і організувати з ними роботу. Як правило , в якості експертів запрошуються або залучаються наукові та практичні працівники , що мають достатні професійні пізнання і практичні навички в області конфліктології .

Число експертів визначається завданнями дослідження, складністю досліджуваних проблем та ін. Існує дві основні форми опитування експертів: індивідуальні та групові опитування. Опитування можуть бути очні та заочні, письмові та усні, по загальних і приватним питань.

Індивідуальне опитування експертів припускає проведення анкетування, інтерв'ювання, бесід з метою виявлення незалежної думки кожного з фахівців. Груповий опитування експертів передбачає безпосередній обмін думками між фахівцями з урахуванням можливості використання кожним окремим експертом думки інших.

Зазначені опитування дозволяють отримати серію окремих чи колективних думок з конкретних питань досліджуваної проблеми. Відповіді експертів узагальнюються, аналізуються, кількісні оцінки факторів (якщо вони були вказані) підраховуються і визначаються середні значення.

Однак метод експертних оцінок має ряд недоліків. Оцінка експерта заснована на суб'єктивній думці. Не надто компетентні експерти знижують рівень достовірності отриманих думок і оцінок. Іноді важко сформулювати Опитування таким чином, щоб вони могли бути витлумачені однозначно і дозволили дати відповідь у кількісній формі. Нерідко виникають труднощі з відбором репрезентативної групи експертів. На опитування витрачається багато часу. І все ж, незважаючи на недоліки, метод експертних оцінок є хорошим інструментом дослідження конфліктологічних проблем. Забезпечення та отримання достовірної та надійної інформації обумовлюється застосуванням низки методів збору інформації. Зіставляючи і перевіряючи отриману таким чином інформацію, можна наблизитися до істини. Разом з тим, слід враховувати, що в конфліктологічних дослідженнях зустрічаються ситуації, коли дані не можуть бути отримані ніяким іншим шляхом, окрім експертних оцінок. У цих випадках він стає основним способом збору інформації.

#### МЕТОД "КАРТОГРАФІЇ" .

Суть даного методу полягає в послідовному заповненні "карти" конфлікту. "Карта" розділена на кілька розділів з урахуванням кількості учасників аналізованого конфлікту. У її центр заноситься основна проблема, а в розділи - інформація про учасників:

- Хто учасники конфлікту?
- Які переслідувані ними цілі?

- Страху і побоювання, які відчувають учасники конфлікту.

Заповнення "карти" конфлікту може відбуватися як самостійно, так і за участю конфліктуючих сторін. Це дозволяє з'ясувати думки і погляди конфліктуючих, їх спірні питання, цілі, прагнення, передбачувані дії опонентів, що в кінцевому рахунку сприяє моделюванню шляхів виходу з конфлікту і вирішенню проблеми з найбільшою вигодою і найменшими втратами для всіх її учасників.

#### ДОКУМЕНТАЛЬНИЙ МЕТОД.

Вивчення документів - один з найважливіших методів отримання інформації в конфліктологічних дослідженнях (міжнаціональні, етнічні конфлікти, міжнародні спори і т.д.). Документи відображають різні прояви суспільного життя і є цінним джерелом фактологічного матеріалу для дослідника.

Розрізняють текстові (законодавчий матеріал, особисті документи тощо) і статистичні (правова статистика, економічна статистика та ін.), офіційні та неофіційні документи.

Одне з відмінностей між вивченням документів та іншими методами збору даних полягає в тому, що зафіксована в документах інформація, з якої витягується все необхідне з урахуванням даного дослідження, акумульована з інших приводів, а не у зв'язку з цим дослідженням. Дослідник не може на свій розсуд розширювати, змінювати, доповнювати інформацію, отриману з документів. Завдання дослідника - встановити характер і можливості інформації, скористатися тими її елементами, які його цікавлять.

Вивчення документів проводиться, як правило, на підставі анкети, спеціально розробленої стосовно цілям, завданням і предмету дослідження. Це дозволяє формалізувати отримані дані.

#### МОДЕЛЮВАННЯ.

Моделювання - створення штучної моделі досліджуваного феномена, що повторює його основні параметри і передбачувані властивості. Моделі можуть бути технічними, логічними, математичними, кібернетичними. Наявність моделей розвитку конфліктних ситуацій дозволяє систематизування представити варіанти майбутнього і визначити потенційні наслідки альтернативних рішень, що істотно може підвищити якість прийнятих управлінських рішень.

Слід зазначити, що ефективність моделі може бути знижена такими факторами, як: недостовірні початкові допущення, обмежені можливості в отриманні потрібної для побудови та використання моделей інформації, висока вартість і великі витрати часу на побудову моделі.

За рахунок спрощення реальної ситуації модель найчастіше підвищує здатність особи, що приймає рішення до розуміння ситуації, що виникла, а також надає можливість використовувати йому досвід і судження експертів. Разом з тим, недорозуміння користувачами отриманих за допомогою моделей результатів породжує недовіру і страх перед використанням моделей у практичній діяльності.

Існуючі дослідні методи дозволяють прогнозувати ті соціальні групи і території, де під впливом економічних і політичних змін у житті населення вірогідне зростання соціальної напруженості. До їх числа належать: експертні оцінки фахівців, комп'ютерний контент - аналіз (ККА) текстів засобів масової комунікації, метод усунення причин, що викликали напруженість (пом'якшення наслідків і перемикання уваги), стратегія Ю. Костецького ("стратегія очікуваної цінності").

**СПОСТЕРЕЖЕННЯ** - метод дослідження, розрахований на безпосереднє отримання потрібної інформації через органи чуття.

Спостереження буває масове, групове, колективне, індивідуальне, заплановане, незаплановане, відкрите, одноразове, багаторазове, часткове, загальне, експериментальне, внутрішнє, зовнішнє.

За своїм характером і сутності спостереження - складний об'єктивний психічний процес відображення дійсності. Його складність обумовлюється тим, що процеси і явища спостерігаються в безпосередній і природній обстановці. Крім того, місце і роль дослідника як спостерігача надає певний вплив і вплив на спостережуваних, на підбір та узагальнення інформації. Але в більшості випадків роль дослідника пасивна, так як він лише фіксує проявилася думку або ставлення людей до процесів, фактів і явищ.

#### **МЕТОД ОПИТУВАННЯ.**

Опитування є одним з найбільш поширених методів дослідження різних проблем суспільного життя. Метод опитування полягає в отриманні інформації про об'єктивні і суб'єктивні (думки, настрої, інтереси і т.п.) фактах зі слів опитуваних.

Все розмаїття методів опитування, застосовуваних у конфліктології, соціології, кримінальному праві, кримінології та соціальної психології, можна звести до двох основних видів: анкетування і інтерв'ювання.

При анкетуванні інформація (відомості) збирається шляхом отримання письмових відповідей на заздалегідь розроблений запитальник (анкету). Інтерв'ю - це бесіда, в процесі якої опитуваний відповідає на поставлені питання. Мета - вивчення менталітету протилежних сторін, тобто ознайомлення з масштабом збитку, нанесеного сторонами один одному.

Експертне інтерв'ювання передбачає з'ясування того, як самі конфліктуючі сторони сприймають конфлікт і як вони його оцінюють. При цьому експертне інтерв'ю проводиться як з тими людьми, які добре знають історію питання. Так і з лідерами і рядовими учасниками конфліктуючих напрямків.

Головне в анкетуванні і інтерв'юванні - формулювання питань і техніка опитування. Питання в анкеті або при інтерв'юванні - це інструмент реєстрації первинних фактів з метою перевірки гіпотез. Тому характер питань визначається завданнями дослідження, ув'язується з вмістом гіпотез.

#### **Соціометрія.**

Соціометрія прийшла у вітчизняну науку із зарубіжної соціології та соціальної психології. Термін "соціометрія" сходить до латинських *socius*

(товариш, співучасник) і *metrum* (вимір). Соціометричний вимір є метричне вивчення емоційно - психологічних зв'язків між людьми.

На думку американського вченого Дж. Морено, соціометричний метод - це система технічних засобів і процедур для метричного та якісного аналізу соціально-емоційних зв'язків даного індивідуума з членами тієї групи, в якій людина працює і живе. На думку вітчизняних дослідників, вивчення психологічних, емоційних взаємозв'язків людей в групі не може будуватися на абсолютизації мікросередовища, протиставленні цієї групи макросереді.

Соціальне макросередовище (система панівних суспільних відносин) є об'єктивною основою для виникнення тих чи інших конкретних особистісних взаємин між людьми в групі. Мікросередовище, що займає проміжне положення у відносинах особи і суспільства, ніколи не буває пасивною. Вона підсилює або послаблює вплив суспільства на особистість.

За допомогою соціометричного методу можливо отримати "знімок" динаміки внутрішніх взаємин у групі, дати якісну і кількісну оцінку внутрішньогрупових і міжгрупових процесів спілкування, виявити характер психологічних взаємин, наявність лідерства, угруповань, конфліктних ситуацій і т.д.

Важливим достоїнством соціометрії є простота і швидкість дослідницької процедури - опитування членів групи з метою виявлення їх бажання або небажання спільно вчитися, працювати, виконувати громадські доручення ін.

#### 4. Психологічні методи в конфліктології.

Конфліктологія, як порівняно молода наука, об'єктивно змушена використовувати для вивчення конфлікту методи, розроблені в інших галузях знань, в першу чергу методи психології.

Спостереження - метод дослідження конфлікту шляхом цілеспрямованого, організованого, безпосереднього сприйняття і фіксації конфліктних подій. Застосовується для вивчення конфліктів різного рівня - від внутрішньоособистісного до міждержавного. Зручність використання методу забезпечується тим, що в ході спостереження конфлікт сприймається безпосередньо. Це може бути забезпечено або участю в конфлікті (спостерігач виступає одним з опонентів), або сприйняттям конфлікту з боку (свідок, другорядний учасник, медіатор).

Експеримент - метод наукового пізнання, що відрізняється активним втручанням в ситуацію з боку дослідника-конфліктолога, що здійснює планомірне і активний контроль за однією або декількома змінними і реєстрацію змін, що відбуваються в досліджуваному явищі.

Метод опитування пропонує випробуванням погодитися або не погодитися з вмістом певного набору пропозицій, підготовлених у вигляді стандартизованої анкети. Використовуються анкетування, бесіди, масові та експертні опитування.

Математичне моделювання міжгрупових конфліктів дозволяє замінити безпосередній аналіз конфліктів аналізом властивостей і характеристик їхніх математичних моделей. Математичне моделювання із залученням засобів обчислювальної техніки дозволяє перейти від простого накопичення та аналізу фактів до прогнозування та оцінки подій в реальному масштабі часу.

Особистісні тести. При відсутності тестів, спеціально призначених для визначення міжособистісної конфліктності людини, фахівці використовують ряд апробованих тестів, які фіксують вираженість якостей, властивостей і станів, які свідчать про підвищеної конфліктності особистості.

Для дослідження міжгрупових і міждержавних конфліктів все частіше застосовується метод математичного моделювання. Його значимість пов'язана з тим, що експериментальні дослідження таких конфліктів трудомісткі і складні.

Тести комунікативних здібностей

Комунікативні здібності - це знання, вміння і навички, пов'язані з процесом спілкування людей. Вони включають в себе вміння слухати і розуміти людину, встановлювати з ним хороші особисті і ділові взаємини, чинити на нього психологічний вплив.

Дослідження або діагностика міжособистісних конфліктів у групі, що проводяться за допомогою МСА, дають можливість зібрати значну кількість інформації.

Два перших базових модуля дозволяють оцінити ставлення до кожного співробітника з боку будь-якого з колег по роботі. Зіставлення відповідей на перші два питання дає можливість виявити не тільки реальні, а й потенційні діадні конфліктні взаємини в групі. Крім того, два базових модуля дозволяють кількісно оцінити такі важливі характеристики конфліктів, як їх інтенсивність, гострота.

Додаткові модулі використовуються в залежності від цілей вивчення колективу і дозволяють оцінити якість роботи кожного члена групи, його моральні якості, професійні знання, ступінь його допомоги членам групи, зусилля з досягнення особистих і загальногрупових інтересів, характер виконання даних обіцянок, а також інші особливості групи і кожного її члена. Практика застосування модульного соціотеста дозволила в даний час сформувати 24 різних модуля.

Обробка отриманої інформації може йти за такими напрямками.

1. МСА дозволяє виявити абсолютне і відносне число конфліктних і полуконфліктних диад. В принципі, конфліктною є діада опитуваних, які перебувають у стані реального конфліктного взаємини, тобто коли опоненти протидіють і переживають при цьому негативні емоції по відношенню один до одного.

2. За допомогою МСА можна оцінити середню інтенсивність конфліктних діадних взаємин у групі. Для цього за формулами обчислюється індивідуальний індекс конфліктності.



3. МСА дозволяє виявити співробітників, що мають найбільше число конфліктних взаємин.

4. За допомогою МСА можна виявити ранг кожного працівника в колективі за кожною з використовуваних шкал.

5. МСА дозволяє визначити, наскільки точно керівник представляє стан справ в очолюваному ним колективі.

6. Середнє арифметичне всіх оцінок, отриманих по кожному з питань окремо, дозволяє кількісно оцінити загальний характер взаємин, професійну підготовленість, моральний потенціал, якість спільної діяльності та інші показники.

7. Періодична, один - два рази протягом року, оцінка стану взаємин у структурних підрозділах організації дозволяє досить точно виявити тенденції в динаміці взаємин і вжити своєчасних заходів щодо їх вдосконалення.

8. Використання МСА дає можливість виявити і коригувати неадекватне (завищене або занижене) уявлення співробітників про місце, яке вони займають у колективі.

Для підвищення достовірності одержуваної інформації передбачено кілька варіантів анонімності відповідей, які опитувані можуть обирати за своїм бажанням.