

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ
ВАДИМА ГЕТЬМАНА
Факультет управління персоналом, соціології та психології

Кафедра соціоекономіки та управління персоналом

ОСВІТНЬО ПРОФЕСІЙНА
ПРОГРАМА
СПЕЦІАЛЬНІСТЬ

Менеджмент соціальної сфери
073 - Менеджмент

Форма навчання: дистанційна

КВАЛІФІКАЦІЙНА БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему «Управління конфліктами у сфері соціальної роботи»
здобувача Поповича Максима Миколайовича

Науковий керівник: Кицак Тарас Григорович

(підпис)

Робота допущена до захисту перед екзаменаційною комісією з атестації здобувачів вищої освіти (ЕК)

Завідувач кафедри: доктор економічних наук,
Професор Лопушняк Г.С.

(підпис)

Київ 2024

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ
ВАДИМА ГЕТЬМАНА**

Факультет управління персоналом, соціології та психології

Кафедра соціоекономіки та управління персоналом

**ОСВІТНЬО ПРОФЕСІЙНА
ПРОГРАМА**

Менеджмент соціальної сфери

СПЕЦІАЛЬНІСТЬ

073 - Менеджмент

ПОГОДЖЕНО

ЗАТВЕРДЖУЮ

Керівник проектної групи (гарант)
освітньо-професійної програми

Завідувач кафедри

В.В. Кирилюк

Г.С. Лопушняк

(підпис) (ініціали, прізвище)

(підпис) (ініціали, прізвище)

20__ р.

20__

р.

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ

здобувачу вищої освіти Поповичу Максиму Миколайовичу

дистанційної форми навчання

на підготовку кваліфікаційної бакалаврської роботи

на тему «Управління конфліктами у сфері соціальної роботи»

Тему затверджено наказом ректора Університету

від " _____ " _____ 20__ р. № _____

Кваліфікаційна бакалаврська робота виконується на матеріалах

План кваліфікаційної бакалаврської роботи

Розділ	
---------------	--

Теоретичні аспекти управління конфліктами у соціальній роботі.

1.1. Теоретичні підходи до управління конфліктами у менеджменті соціальної роботи.

1.2. Теоретико-методичні аспекти діагностики соціального конфлікту.

1.3. Методи управління конфліктами у соціальній роботі

Розділ 2	
-----------------	--

Аналіз сучасних практик управління конфліктами у соціальній роботі.
--

2.1. Аналіз стану та практик управління конфліктами у соціальній роботі

2.2. Діагностика соціальних конфліктів.

Розділ 3	
-----------------	--

Удосконалення управління конфліктами у сфері соціальної роботи.
--

3.1. Перспективні практики управління конфліктами у сфері соціальної роботи.

3.2. Обґрунтування ефективності запропонованих практик удосконалення управління конфліктами.

Об’єкт дослідження – процеси управління конфліктами в сфері соціальної роботи в українському соціокультурному контексті

Предмет дослідження – комплекс теоретичних і практичних аспектів управління конфліктами в сфері соціальної роботи в Україні та напрями його удосконалення.

Метою дослідження є критичне узагальнення теоретичних основ концепту управління конфліктами у соціальній роботі, дослідження сучасного стану його розвитку та визначення пріоритетних напрямів його удосконалення.

Конкретні завдання, які здобувач повинен виконати для досягнення поставленої мети:

У розділі 1	Вивчення теоретичних підходів до управління конфліктами в соціальній сфері.
У розділі 2	Аналіз стану та практик управління конфліктами у соціальній роботі. Проблеми діагностики конфліктів
У розділі 3	Формування основних напрямів та розробка авторських пропозицій щодо застосування перспективних практик управління конфліктами у соціальній роботі

**Завдання підготував
науковий керівник**

Т.Г.Кицак

(підпис)

(ініціали, прізвище)

«_____» _____ 20__ р.

**Завдання одержав
здобувач**

М.М.Попович

(підпис)

(ініціали, прізвище)

«_____» _____ 20__ р.

РЕФЕРАТ

кваліфікаційна робота на бакалавра «Управління конфліктами у сфері соціальної роботи» розглядає актуальні питання управління конфліктами у сфері соціальної роботи.

Робота складається з 3 розділів, перший з яких має 3 підпункти, а другий та третій – по 2. Перший розділ висвітлює теоретичні аспекти теми управління конфліктами, другий розділ є аналітичним, третій - рекомендаційним.

Обсяг дипломної роботи становить 78 сторінок, включає 3 розділи, 7 таблиць та 13 рисунків.

Об'єктом дослідження є процеси управління конфліктами в сфері соціальної роботи в українському соціокультурному контексті.

Предметом дослідження є комплекс теоретичних і практичних аспектів управління конфліктами в сфері соціальної роботи в Україні та напрями його удосконалення.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети кваліфікаційної роботи використовувалися різноманітні методи, які надали можливість системно та глибоко дослідити процес управління конфліктами в сфері соціальної роботи в Україні.

Завдання бакалаврської роботи:

- провести огляд основних теоретичних підходів до управління конфліктами у менеджменті соціальної роботи;
- розглянути основні моделі та методи управління конфліктами, які застосовуються в соціальній роботі;
- проаналізувати роль соціального працівника у процесі діагностики конфліктів;
- оцінити ефективність різних методик діагностики конфліктів у соціальній роботі;
- визначити основні проблеми та виклики, з якими стикаються соціальні працівники у процесі управління конфліктами;

- розробити рекомендації щодо покращення методів управління конфліктами у соціальній роботі;
- провести оцінку ефективності запропонованих практик удосконалення управління конфліктами;
- розробити критерії для оцінки результативності впроваджених змін у процес управління конфліктами;

Наукова новизна отриманих результатів полягає у узагальненні сучасних практик управління конфліктами.

Практичне значення дослідження полягає у впровадженні рекомендацій використання сучасних практик управління конфліктами з метою оптимізації виконання завдань у сфері соціальної роботи.

Ключові слова: управління конфліктами, соціальна робота, стейкхолдери, медіація, консенсус-орієнтовані методи, технологічні інновації.

Відгук

про кваліфікаційну бакалаврську роботу
здобувача факультету управління персоналом, соціології та психології
освітньо – професійної програми “Менеджмент соціальної сфери”

Поповича Максима Миколайовича

на тему “Управління конфліктами у сфері соціальної роботи”.

У сучасному соціальному середовищі, дефіцит засобів та ресурсів стає суттєвим викликом для ефективного функціонування сфери соціальної роботи. Однією з ключових проблем, яка виникає в цьому контексті, є конфліктна взаємодія в сфері соціальної роботи. Актуальність обраної теми полягає в тому, що вирішення конфліктів є необхідною умовою для ефективного функціонування соціальних служб та покращення якості життя громадян.

Позитивними рисами кваліфікаційної роботи є поглиблений аналіз теоретичні аспекти управління конфліктами у соціальній роботі.

Практична значущість дослідження визначається його потенційним впливом на реальні процеси та практики управління конфліктами у сфері соціальної роботи.

Наявність недоліків: Недоліками роботи є занадто поверхова діагностика соціальних конфліктів яка базується на використанні матеріалів теоретичного характеру. Наявні помилки в оформленні роботи. Не обґрунтовано ефективність запропонованих практик удосконалення управління конфліктами.

Кваліфікаційна бакалаврська робота може бути допущеною до захисту перед ЕК та заслуговує на позитивну оцінку.

Науковий керівник:

к.е.н., доцент, доцент кафедри соціоекономіки

та управління персоналом

Кицак Т.Г.

Рецензія
на кваліфікаційну бакалаврську роботу здобувача вищої освіти
Поповича Максима Миколайовича
на тему «Управління конфліктами у сфері соціальної роботи»

Актуальність теми: У сучасному соціальному середовищі, дефіцит засобів та ресурсів стає суттєвим викликом для ефективного функціонування сфери соціальної роботи. Однією з ключових проблем, яка виникає в цьому контексті, є конфліктна взаємодія в суспільстві. Актуальність обраної теми полягає в тому, що вирішення конфліктів є необхідною умовою для ефективного функціонування соціальних служб та покращення якості життя клієнтів.

Якість проведеного дослідження: Під час виконання дипломної роботи проблему було розглянуто в повному обсязі. Було досліджено різноманітні аспекти виникнення конфліктів, їх розвитку та можливостей вирішення.

Позитивні риси кваліфікаційної роботи:

Позитивними рисами дипломної роботи є системність та послідовність викладення матеріалу, а також застосування прогресивного досвіду в сфері управління конфліктами.

Практична значущість висновків і рекомендацій:

За результатами виконаної роботи були зроблені висновки та рекомендації. Одержані результати можуть бути використані в практичній діяльності на підприємстві ТОВ «ФРОЗЕН ФРУТ» та інших підприємствах України з метою вдосконалення управління конфліктами. Дана робота стане у пригоді студентам, які навчаються на менеджера.

Бухгалтер ТОВ «ФРОЗЕН ФРУТ»



Суровцева В.О.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ	8
1.1. Теоретичні підходи до управління конфліктами у менеджменті соціальної роботи	8
1.2. Теоретико-методичні аспекти діагностики соціального конфлікту	22
1.3. Методи управління конфліктами у соціальній роботі	34
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНИХ ПРАКТИК УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ	39
2.1. Аналіз стану та практик управління конфліктами у соціальній роботі	39
2.2. Діагностика соціальних конфліктів.	47
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ	57
3.1. Перспективні напрями удосконалення управління конфліктами у сфері соціальної роботи	57
3.2. Обґрунтування ефективності запропонованих практик удосконалення управління конфліктами	68
ВИСНОВКИ.....	72
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	74

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасному соціальному середовищі, дефіцит засобів та ресурсів стає суттєвим викликом для ефективного функціонування сфери соціальної роботи. Однією з ключових проблем, яка виникає в цьому контексті, є конфліктна взаємодія в сфері соціальної роботи. Актуальність обраної теми полягає в тому, що вирішення конфліктів є необхідною умовою для ефективного функціонування соціальних служб та покращення якості життя клієнтів.

Загострюючи увагу на українському контексті, де сучасна соціальна система стикається із зростаючими викликами, такими як соціальна нерівність, економічна нестабільність та конфліктні ситуації, актуальність розгляду проблеми управління конфліктами у соціальній роботі стає практично необхідною. Критичний аналіз і порівняння із відомими розв'язаннями проблеми дозволяють визначити той напрямок дослідження, який відповідає викликам сучасного українського суспільства та сприятиме подальшому розвитку галузі соціальної роботи.

Таким чином, вибір теми "Управління конфліктами у сфері соціальної роботи" обумовлений необхідністю розроблення ефективних стратегій вирішення конфліктів для покращення функціонування соціальних служб та забезпечення соціального благополуччя в Україні.

Аналіз останніх досліджень та публікацій в галузі управління конфліктами у соціальній роботі виявляє важливий науковий внесок та розкриває перспективи подальших досліджень.

Одними з вагомих досліджень є роботи Сміта Д., Ковальчук А., Кир'янової О., Смалійчук Г., Поплавської О., Леонтенко О., Петренко Г., Тейлора М., Бондаренко О., Новак Т.

Таким чином, аналіз останніх досліджень дозволяє визначити ключові тенденції в галузі управління конфліктами у соціальній роботі та виокремити невирішені аспекти, які стануть об'єктом подальшого розгляду в даній дипломній роботі.

Метою написання кваліфікаційної бакалаврської роботи є вивчення та аналіз принципів, методів і стратегій управління конфліктами в процесі професійної діяльності у сфері соціальної роботи. Розглядаючи конфлікти як необхідну складову взаємодії у роботі з клієнтами та між колегами, дослідження спрямоване на визначення оптимальних стратегій управління конфліктами, які сприятимуть підвищенню ефективності роботи в сфері соціальної роботи та забезпечать задоволення потреб учасників процесу.

Завдання дослідження:

- провести огляд основних теоретичних підходів до управління конфліктами у менеджменті соціальної роботи;
- розглянути основні моделі та методи управління конфліктами, які застосовуються в соціальній роботі;
- визначити методи та інструменти діагностики соціальних конфліктів;
- проаналізувати роль соціального працівника у процесі діагностики конфліктів;
- оцінити ефективність різних методик діагностики конфліктів у соціальній роботі;
- провести аналіз сучасних практик управління конфліктами у соціальній роботі на національному та міжнародному рівнях;
- визначити основні проблеми та виклики, з якими стикаються соціальні працівники у процесі управління конфліктами;
- провести аналіз існуючих методик діагностики соціальних конфліктів у соціальній роботі;
- оцінити ефективність застосованих методів діагностики у конкретних ситуаціях;
- визначити основні напрями удосконалення управління конфліктами у соціальній роботі;
- розробити рекомендації щодо покращення методів управління конфліктами у соціальній роботі;

- провести оцінку ефективності запропонованих практик удосконалення управління конфліктами;
- розробити критерії для оцінки результативності впроваджених змін у процес управління конфліктами;
- надати рекомендації щодо подальшого вдосконалення управління конфліктами у соціальній роботі на основі отриманих результатів.

Об'єктом дослідження є процеси управління конфліктами в сфері соціальної роботи в українському соціокультурному контексті.

Предметом дослідження є комплекс теоретичних і практичних аспектів управління конфліктами в сфері соціальної роботи в Україні та напрями його удосконалення.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети кваліфікаційної роботи використовувалися різноманітні методи, які надали можливість системно та глибоко дослідити процес управління конфліктами в сфері соціальної роботи в Україні:

Літературний аналіз:

- проведено докладний аналіз наукових джерел та публікацій з вивчення теоретичних аспектів управління конфліктами в соціальній роботі;
- ідентифіковано ключові поняття, теоретичні моделі та підходи, які стали основою для подальшого дослідження.

Емпіричні методи:

- здійснено анкетування соціальних працівників, спрямоване на збір інформації щодо їхнього досвіду управління конфліктами та сприйняття ефективності різних стратегій;
- проведено спеціально розроблені відкриті інтерв'ю з представниками управлінь соціальної роботи для отримання глибокого розуміння проблем та визначення можливих напрямків удосконалення;

Кейс-стаді:

- проведено детальний аналіз конкретних випадків конфліктів у роботі соціальних працівників для виявлення особливостей та факторів, що впливають на виникнення та розвиток конфліктів, з акцентом на ефективність управління ними;

Експертний огляд:

- залучено експертів у галузі соціальної роботи для отримання професійних оцінок та рекомендацій щодо покращення стратегій управління конфліктами.

Наукова новизна роботи кваліфікаційна робота спрямована на досягнення важливих наукових та прикладних результатів, що вносять вагому вклад у розвиток соціальної роботи та управління конфліктами в цій галузі в українському контексті. наукова новизна (робота виявляє нові підходи до теоретичного розуміння та аналізу конфліктів у соціальній роботі, доповнюючи існуючі концепції та вносячи нові аспекти в дослідження цієї проблеми);

теоретична значущість:

- розроблено концептуальні моделі управління конфліктами, які розширюють та уточнюють існуючі теоретичні рамки в цій галузі;
- проаналізовано та систематизовано інтернаціональний досвід управління конфліктами для врахування глобальних тенденцій;

методична значущість:

- розроблені методи та інструменти для ефективного управління конфліктами в соціальній роботі, які можуть бути використані соціальними працівниками та управліннями соціальної сфери;
- представлені рекомендації та практичні інструменти для вдосконалення роботи соціальних служб;

практична значущість:

- розроблені рекомендації щодо покращення управління конфліктами на рівні практичної роботи соціальних працівників та управлінь соціальної сфери в Україні;
- представлено кейси та сценарії реальних конфліктних ситуацій, що можуть стати основою для навчальних та тренінгових програм.

Загальний результат дослідження має комплексний характер і сприяє як науковому розвитку теорії управління конфліктами в соціальній роботі, так і розробці конкретних інструментів та рекомендацій для практичного впровадження в українські соціальні служби.

Інформаційна база дослідження включає різноманітні джерела, такі як наукові праці вітчизняних та зарубіжних експертів, статистичні дані офіційних ресурсів які вказані в списку використаних джерел. Ці джерела становлять основу для ретельного аналізу та узагальнення інформації щодо управління конфліктами в сфері соціальної роботи.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

1.1. Теоретичні підходи до управління конфліктами у менеджменті соціальної роботи

Управління конфліктами у сфері соціальної роботи є важливим аспектом забезпечення якісної та ефективної допомоги клієнтам та ведення соціальних програм. Здатність вирішувати конфлікти конструктивно є ключовою компетенцією соціальних працівників та менеджерів у цій галузі. Теоретичним підходам присвячена велика кількість наукових праць та статей. Провідними українськими науковцями, що займаються цією проблемою є Кир'янова О.В., Смалійчук Г.В., Поплавська О.М., Леонтенко О.М.

Приклад успішної медіації в сфері соціальної роботи демонструють дослідження Харрісона та колег, у яких досліджується вплив медіаційних методів на вирішення конфліктів між родинами та соціальними службами. Автори вказують на позитивний ефект медіації в покращенні співпраці та зменшенні конфліктів[15]. У роботі Лі та Чжао автори вивчають вплив медіаційних методів на вирішення конфліктів у групах підлітків в соціальних центрах. Висвітлено ефективність медіації у поліпшенні комунікації та зменшенні конфліктів серед учасників[18]. У роботі Хілл та Сміт висвітлено випадок успішної медіації у сімейному конфлікті, де брали участь батьки підлітка з аутизмом та фахівці зі спеціальної освіти. Медіатор сприяв створенню відкритого простору для обговорення питань навчання та допоміг знайти компромісні рішення щодо освітньої та психосоціальної підтримки підлітка[18]. У дослідженні Гарсії та Лопеса соціальні працівники використовували консенсус-орієнтовані методи для вирішення конфліктів у місцевій спільноті. Шляхом активного залучення мешканців та спільного прийняття рішень вдалося покращити якість місцевих соціальних послуг та побудувати сприятливі взаємини в громаді[16].

Функціональний підхід до управління конфліктами представляє собою визнання конфліктів як необхідного та нормального явища в організації чи команді. Основна ідея цього підходу полягає в тому, що конфлікти необхідні для стимулювання творчості, інновацій та розвитку внутрішньої динаміки в колективі. [10] Загальні принципи функціонального підходу зображено на рисунку 1.1.

Рис. 1.1. Загальні принципи функціонального підходу



Джерело: складено за даними [10].

Отже, функціональний підхід акцентує на позитивному впливі конфліктів на робочий процес. За цим підходом конфлікти сприяють виникненню нових ідей та креативних рішень, що можуть покращити ефективність робочого колективу.

Менеджери, застосовуючи функціональний підхід, використовують конфлікти для стимулювання творчості та вдосконалення робочих процесів. Розглядаючи конфлікт як можливість для пошуку нових рішень, команди можуть досягти інновацій в своїй діяльності.

Конфлікти розглядаються як інструмент для розвитку і покращення команди чи організації. Цей підхід дозволяє використовувати конфлікти як засіб для вирішення проблем та покращення системи управління. [10].

Практична реалізація функціонального підходу складається з:

- Сприяння відкритому обговоренню (заохочення відкритого висловлення різних точок зору та ідей).

- Формування творчого середовища (створення атмосфери, в якій співробітники можуть висловлювати свої ідеї та запитання без страху виникнення конфлікту).

- Тренінги з управління конфліктами (надання співробітникам навичок ефективного вирішення конфліктів та їх позитивного використання для досягнення цілей) [10].

Практична реалізація функціонального підходу передбачає створення умов для відкритого обговорення та вільного висловлення різних точок зору, формування творчого та безпечного середовища для обміну ідеями, а також проведення тренінгів з управління конфліктами для надання співробітникам навичок ефективного вирішення конфліктів. Ці заходи спрямовані на досягнення більш ефективної командної роботи та досягнення цілей організації.

Додаткові аспекти функціонального підходу:

- Організація тренінгів та розвитку навичок у працівників для ефективного вирішення конфліктів та використання їхнього потенціалу.

- Заохочення позитивного підходу до конфліктів, спрямованого на пошук конструктивних рішень та спільного росту.

- Залучення всіх учасників конфлікту до процесу прийняття рішень, що сприяє збалансованому погляду та створює зобов'язання до спільного успіху [23].

Отож, додаткові аспекти функціонального підходу включають організацію тренінгів для розвитку навичок ефективного вирішення конфліктів, заохочення позитивного ставлення до конфліктів для пошуку конструктивних рішень, а також залучення всіх учасників конфлікту до процесу прийняття рішень. Ці заходи сприяють створенню збалансованого погляду на ситуацію та зобов'язанню до спільного успіху, що в цілому підвищує ефективність роботи команди.

Потенційні вигоди функціонального підходу в управлінні конфліктами:

- Підвищення творчості (використання конфліктів для стимулювання творчості та пошуку нових ідей).

- Збалансовані відносини (створення збалансованих відносин, де конфлікти вважаються нормою та засобом розвитку).

– Збереження енергії (ефективне використання енергії, яка виникає під час конфліктних ситуацій для досягнення позитивних результатів) [22].

Функціональний підхід до управління конфліктами пропонує значні вигоди для організації. Перш за все, він сприяє підвищенню творчості, оскільки конфлікти можуть стимулювати генерування нових ідей та рішень. Крім того, цей підхід сприяє створенню збалансованих відносин, де конфлікти сприймаються як природний і необхідний елемент розвитку. Нарешті, функціональний підхід дозволяє ефективно використовувати енергію, що виникає в конфліктних ситуаціях, спрямовуючи її на досягнення позитивних результатів. Таким чином, конфлікти не лише вирішуються, але й перетворюються на інструмент зростання та розвитку організації.

Загалом, функціональний підхід визнає, що конфлікти є необхідною складовою взаємодії в організації та сприяють її розвитку, що дозволяє максимально використовувати їхній потенціал для досягнення успішних результатів.

Психологічний підхід в управлінні конфліктами у соціальній роботі визнає важливість емоційного та психологічного аспекту конфліктів. Згідно з цим підходом, важливо не лише вирішувати конфлікти, але й враховувати почуття, потреби та психологічний стан всіх сторін, що беруть участь у конфлікті [14]. Основні принципи психологічного підходу наведено в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Основні принципи психологічного підходу

№	Принцип	Опис
1	Емпатія та розуміння	<i>Спрямований на розвиток емпатії та розуміння психологічного стану учасників конфлікту. Вимагає уважного врахування емоцій та почуттів, що може виникнути під час конфлікту</i>

Продовження таблиці 1.1.

2	Діагностика психологічних аспектів	<i>Прагне вивчати взаємовідносини та виявляти складні психологічні аспекти конфлікту, такі як страх, невпевненість, агресія чи непорозуміння</i>
3	Психосоціальна підтримка	<i>Акцентує на необхідності забезпечення психосоціальної підтримки учасникам конфлікту. Це може включати консультування, тренінги з емоційного інтелекту та інші методи підтримки психічного здоров'я</i>

Джерело: складено за даними [14].

Практична реалізація психологічного підходу складається з:

- Індивідуальних консультацій (надання можливості кожній стороні висловлювати свої почуття та сприяння розвитку стратегій копінгу з конфліктними ситуаціями)
 - Групових тренінгів з розвитку конфліктної компетентності (спрямовані на навчання учасників конфлікту конструктивним способом вирішення конфліктів та покращення комунікаційних навичок)
 - Медіації та посередництва (застосування методів медіації для виявлення спільних інтересів та розв'язання конфлікту через позитивний діалог).
- [14].

Практична реалізація психологічного підходу до управління конфліктами підкреслює важливість роботи як на індивідуальному, так і на груповому рівнях. Індивідуальні консультації дозволяють кожній стороні виразити свої почуття і розвивати стратегії подолання конфліктних ситуацій, що сприяє особистісному росту і зниженню стресу. Групові тренінги з розвитку конфліктної компетентності навчають учасників конструктивним способом вирішення конфліктів та покращують комунікаційні навички, що є критично важливим для ефективної командної роботи. Медіація та посередництво забезпечують платформу для

позитивного діалогу, допомагаючи сторонам знайти спільні інтереси та досягти взаємоприйняттого рішення. Цей підхід сприяє створенню здорового робочого середовища, де конфлікти можуть бути перетворені на можливості для розвитку та зміцнення відносин.

Додаткові аспекти психологічного підходу зображено на рисунку 1.2.

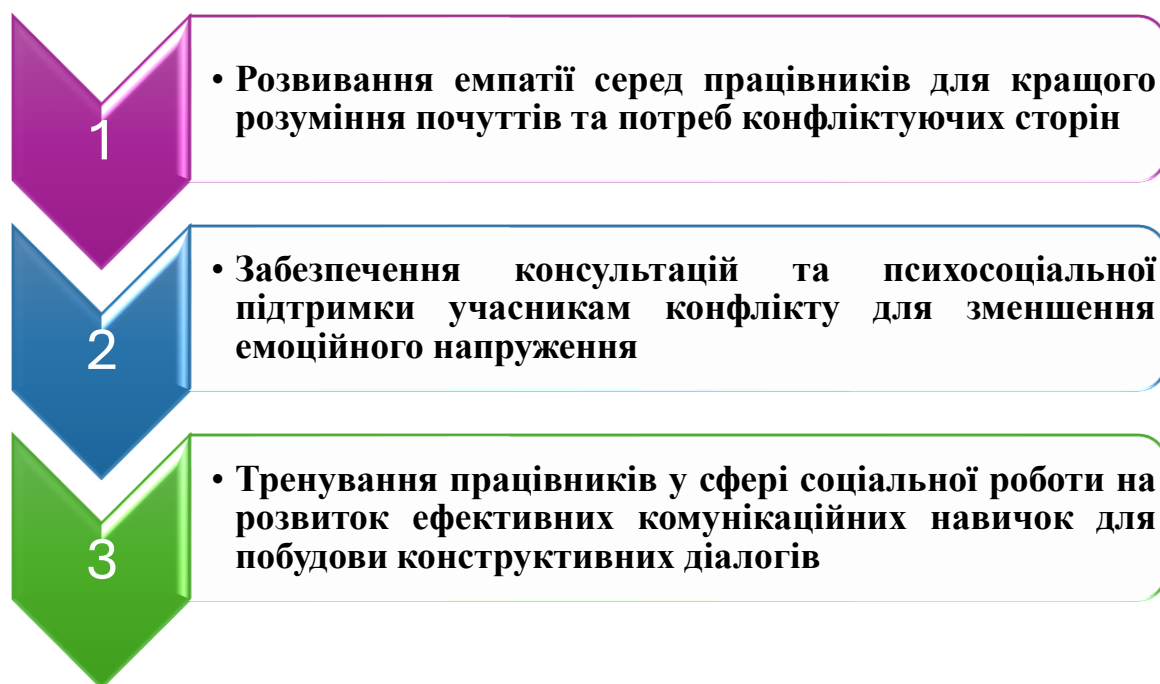


Рис. 1.2. Додаткові аспекти психологічного підходу

Джерело: складено за даними [7].

Потенційні вигоди психологічного підходу в управлінні конфліктами містять:

- Сприяння емоційному благополуччю (створення умов для емоційного благополуччя учасників конфлікту).
- Підвищення взаєморозуміння (збільшення взаєморозуміння між сторонами конфлікту через аналіз емоційних компонентів)
- Зменшення конфліктного стресу (мінімізація негативного впливу конфліктів на емоційний стан учасників). [8].

Психологічний підхід до управління конфліктами пропонує значні переваги, які сприяють загальному покращенню робочого середовища. Основною вигодою є сприяння емоційному благополуччю учасників конфлікту, що створює умови для здорового психологічного клімату в команді. Підвищення взаєморозуміння через

аналіз емоційних компонентів конфлікту дозволяє сторонам краще зрозуміти одне одного, що є ключовим для ефективного вирішення суперечок і побудови довірчих відносин. Крім того, зменшення конфліктного стресу мінімізує негативний вплив конфліктів на емоційний стан учасників, що дозволяє зберігати високий рівень мотивації та продуктивності. В результаті, психологічний підхід не лише вирішує конфлікти, але й сприяє розвитку більш гармонійного та ефективного робочого середовища.

Можна сказати, що психологічний підхід в управлінні конфліктами у соціальній роботі сприяє не лише вирішенню конфліктів, але й підтримує психологічний комфорт учасників, сприяючи позитивним взаємодіям та психічному здоров'ю. Психологічний підхід дозволяє краще зрозуміти причини та механізми виникнення конфліктів на особистісному рівні. Це дозволяє ідентифікувати основні проблеми та виявляти способи їх вирішення.

Що ж до структурного підходу до управління конфліктами в соціальній роботі, то він спрямований на аналіз організаційної структури та систем, що можуть створювати або підтримувати конфлікти. Тобто цей підхід визнає, що конфлікти можуть виникати не лише на індивідуальному рівні, але й внаслідок системних або структурних дефектів у соціальних організаціях [24].

Основні принципи структурного підходу складають:

1. Аналіз організаційної структури, який зосереджений на вивченні внутрішньої організаційної структури, ідентифікації ключових підрозділів та комунікаційних каналів.
2. Виявлення структурних дефектів - аналізує можливі фактори, що можуть призводити до конфліктів, такі як неоднаковий доступ до ресурсів, неясність управлінської структури чи недостатня комунікація.
3. Впровадження структурних змін, тобто розробка та впровадження стратегій, спрямованих на виправлення існуючих структурних дефектів та підвищення ефективності організаційної взаємодії [24].

Практична реалізація структурного підходу відбувається через:

- Проведення детального аналізу структури та ідентифікація можливих точок напруження чи конфліктів.
- Здійснення заходів, спрямованих на покращення комунікації та взаєморозуміння між різними рівнями організаційної структури.
- Розробка та впровадження стандартів, які визначають ролі та відповідальності різних підрозділів, що мінімізує можливість конфліктів [24].

Практична реалізація структурного підходу до управління конфліктами акцентує увагу на систематичному аналізі та оптимізації організаційної структури. Проведення детального аналізу дозволяє виявити потенційні точки напруження та конфліктів, що дає можливість проактивно їх усунути. Покращення комунікації та взаєморозуміння між різними рівнями організаційної структури сприяє більш ефективній співпраці та знижує ризик виникнення непорозумінь. Впровадження чітких стандартів, які визначають ролі та відповідальності підрозділів, допомагає уникнути конфліктів, забезпечуючи кожному працівнику зрозумілі межі його обов'язків. Таким чином, структурний підхід створює більш передбачуване та гармонійне робоче середовище, що сприяє підвищенню загальної ефективності організації.

Додаткові елементи структурного підходу наведено в таблиці 1.2.

Таблиця 1.2.

Додаткові елементи структурного підходу

№	Елемент	Опис
1	Створення механізмів зворотного зв'язку	<i>Розробка системи зворотного зв'язку, що дозволяє працівникам виражати свої думки та спостереження стосовно структурних аспектів роботи організації</i>
2	Поширення відповідальності	<i>Закріплення відповідальності за управління конфліктами на різних рівнях структури, щоб забезпечити ефективний контроль та реагування</i>

Продовження таблиці 1.2.

3	Гнучкість в структурі	<i>Впровадження гнучких елементів у структуру, які дозволяють адаптуватися до змін та реагувати на конфліктогенні ситуації</i>
---	------------------------------	---

Джерело: складено за даними [8].

Стосовно потенційної вигоди структурного підходу в управлінні конфліктами, то вона складається з таких складових, як:

- Покращення комунікації (зменшення структурних бар'єрів сприяє вільній та відкритій комунікації між працівниками).
- Підвищення ефективності (вирішення структурних проблем може призвести до оптимізації робочих процесів та підвищення загальної ефективності).
- Мінімізація конфліктів (ідентифікація та виправлення структурних дефектів сприяє зниженню ймовірності виникнення конфліктів у майбутньому) [23].

Структурний підхід до управління конфліктами має суттєві потенційні вигоди для організації. Покращення комунікації є однією з ключових переваг цього підходу, оскільки усунення структурних бар'єрів сприяє вільному та відкритому обміну інформацією між працівниками. Це, у свою чергу, веде до підвищення ефективності, оскільки вирішення структурних проблем дозволяє оптимізувати робочі процеси, зменшуючи затримки та покращуючи координацію. Нарешті, мінімізація конфліктів досягається через ідентифікацію та виправлення структурних дефектів, що знижує ймовірність виникнення конфліктів у майбутньому.

Таким чином, структурний підхід не лише сприяє кращій комунікації та ефективності, але й забезпечує стабільність та гармонійність робочого середовища, що є важливим для довгострокового успіху організації.

Отже, доцільно сказати, що структурний підхід в управлінні конфліктами в соціальній роботі спрямований на створення більш гармонійної та ефективної

організаційної структури, що сприяє покращенню співпраці та зниженню ризику конфліктів.

Системний підхід в управлінні конфліктами у соціальній роботі передбачає аналіз конфліктів як частини більшої системи взаємодії. Основною ідеєю є визнання того, що конфлікти можуть виникати через дисбаланс у взаємодії між різними компонентами соціальної системи [18].

Застосування системного підходу допомагає розглядати конфлікт як складну систему, що вимагає комплексного підходу до управління та вирішення. Це сприяє ефективному управлінню конфліктами у соціальній роботі та досягненню позитивних результатів для всіх сторін. Ключовими аспектами системного підходу є:

1. Взаємозалежність компонентів, тобто розуміння взаємозалежності різних елементів системи та їх вплив на виникнення конфліктів.
2. Збалансованість взаємодії - спрямованість на створення збалансованої та ефективної взаємодії між усіма учасниками соціальної системи.
3. Врахування внутрішніх та зовнішніх факторів - урахування внутрішніх та зовнішніх чинників, які можуть впливати на розвиток конфліктів у соціальній роботі [18].

Застосування системного підходу до управління конфліктами в соціальній роботі дозволяє розглядати конфлікт як частину складної системи, що вимагає комплексного та цілісного підходу для ефективного вирішення. Цей підхід підкреслює важливість взаємозалежності компонентів, визнаючи, що різні елементи системи впливають на виникнення та розвиток конфліктів. Створення збалансованої взаємодії між усіма учасниками соціальної системи сприяє більш ефективній співпраці та зниженню напруги. Врахування внутрішніх та зовнішніх факторів, які можуть впливати на конфлікти, дозволяє більш точно ідентифікувати причини конфліктів та розробити адекватні стратегії для їх вирішення. Таким чином, системний підхід забезпечує всебічне розуміння конфліктів та сприяє досягненню позитивних результатів для всіх сторін, залучених до конфліктних ситуацій.

Перевагами системного підходу в управлінні конфліктами є:

- Глибоке розуміння причин конфліктів (виявлення кореневих причин конфліктів через аналіз системних взаємозв'язків).
- Превентивні заходи (можливість впровадження системних змін для запобігання виникненню конфліктів у майбутньому).
- Покращення загальної ефективності системи (оптимізація взаємодії компонентів системи для досягнення спільних цілей) [18].

Системний підхід до управління конфліктами відзначається кількома ключовими перевагами, які сприяють побудові більш стійких та ефективних відносин. Глибоке розуміння причин конфліктів є першочерговою перевагою цього підходу, оскільки аналіз системних взаємозв'язків дозволяє виявити кореневі причини конфліктів, що в свою чергу допомагає уникнути їх повторення у майбутньому. Превентивні заходи, такі як впровадження системних змін, дозволяють запобігти виникненню конфліктів та забезпечити стабільність у системі. Покращення загальної ефективності системи стає можливим завдяки оптимізації взаємодії компонентів системи для досягнення спільних цілей. Такий підхід допомагає забезпечити більш гармонійну та продуктивну роботу всієї системи, що сприяє загальному успіху та досягненню поставлених завдань.

Системний підхід містить додаткові елементи, такі як:

По-перше, вивчення системних взаємозв'язків, тобто системний підхід враховує всі аспекти внутрішньої та зовнішньої взаємодії, визначаючи ключові елементи та взаємозв'язки, які можуть впливати на виникнення та подальший розвиток конфлікту в соціальній роботі.

По-друге, аналіз впливу структурних факторів, тобто системний підхід враховує роль організаційної структури та управлінських процесів у виникненні та управлінні конфліктами, спрямовуючи зусилля на виявлення та виправлення системних дефектів.

По-третє, прогнозування наслідків рішень - системний підхід дозволяє аналізувати можливі наслідки прийняття різних рішень в управлінні конфліктами

та вибирати оптимальні стратегії, враховуючи комплексні взаємозв'язки всіх елементів системи.

По-четверте, формування гнучких систем управління конфліктами - системний підхід розвиває гнучкі методи та інструменти для управління конфліктами, дозволяючи адаптуватися до змін в соціальному середовищі та ефективно протистояти новим викликам.

По-п'яте, збалансованість та гармонія в системі, тобто системний підхід спрямований на досягнення балансу та гармонії в системі соціальної роботи, забезпечуючи сталість та ефективність в управлінні конфліктами [1].

Вивчення системних взаємозв'язків відображає не лише потребу в комплексному підході, але й важливість розуміння всіх аспектів конфлікту, включаючи його кореневі причини та динаміку розвитку. Аналіз впливу структурних факторів підкреслює необхідність розглядати конфлікти в контексті організаційної культури та управлінських процесів, що сприяє ефективнішому управлінню конфліктами.

Прогнозування наслідків рішень та формування гнучких систем управління конфліктами відображає потребу у систематичному та адаптивному підході до розв'язання конфліктних ситуацій. Збалансованість та гармонія в системі підкреслюють важливість створення стійких та ефективних механізмів управління конфліктами, що забезпечують стабільність та ефективність у роботі організації. Такий комплексний підхід до системного управління конфліктами в соціальній роботі покликаний забезпечити оптимальні умови для вирішення конфліктів та підтримки позитивних відносин у спільноті. Потенційні вигоди системного підходу в управлінні конфліктами зображені в таблиці 1.3.

Таблиця 1.3.

Потенційні вигоди системного підходу в управлінні конфліктами

№	Вигода	Детальний опис
1	Глибоке розуміння причин конфліктів	<i>Системний підхід дозволяє глибоко аналізувати та розуміти причини конфліктів, враховуючи взаємозв'язки між різними складовими системи. Це дозволяє ефективно протидіяти виникненню нових конфліктних ситуацій</i>
2	Системна діагностика конфліктів	<i>Застосування системного підходу дозволяє проводити комплексну діагностику конфліктів, визначаючи не лише окремі симптоми, але й їх взаємозв'язки зі структурними та процесуальними аспектами</i>
3	Можливість антиципації та управління ризиками	<i>Системний підхід надає можливість антиципувати можливі ризики виникнення конфліктів на ранніх етапах, дозволяючи приймати запобіжні заходи та управляти ризиками для запобігання загостренню ситуації</i>
4	Гнучкі стратегії управління конфліктами	<i>Системний підхід розвиває гнучкі стратегії управління конфліктами, що враховують специфіку кожної ситуації та можливість адаптації до змін в середовищі</i>
5	Підвищення взаємодії та співпраці	<i>Зосередженість на системних взаємозв'язках сприяє взаєморозумінню та співпраці між учасниками конфлікту, що сприяє побудові конструктивних відносин та спільному розв'язанню проблем</i>

Продовження таблиці 1.3.

6	Покращення ефективності організаційної діяльності	<i>Системний підхід дозволяє вдосконалювати структуру та процеси організації для запобігання конфліктам, що сприяє підвищенню ефективності соціальної роботи в цілому</i>
---	--	--

Джерело: складено за даними [22].

В цілому, системний підхід дозволяє долучити комплексність та глибину аналізу до управління конфліктами, що допомагає досягти більш сталих та позитивних результатів у соціальній роботі.

У контексті управління конфліктами у менеджменті соціальної роботи, теоретичні підходи виявляються ключовими інструментами для розуміння, аналізу та вирішення конфліктних ситуацій.

Знання та розуміння різних теоретичних підходів допомагає менеджерам у соціальній роботі розробляти та впроваджувати ефективні стратегії управління конфліктами, що сприяє покращенню роботи організацій та підвищенню якості послуг. Отже, теоретичні підходи до управління конфліктами у менеджменті соціальної роботи відіграють ключову роль у підтримці гармонійних та продуктивних відносин між різними сторонами, що має значення для ефективного функціонування соціальних служб та організацій.

1.2. Теоретико-методичні аспекти діагностики соціального конфлікту

Діагностика соціального конфлікту є необхідним етапом управління конфліктами в сфері соціальної роботи. Цей процес представляє собою систематичний та цілеспрямований збір, аналіз та інтерпретацію інформації з метою розуміння суті та характеру конфлікту [1]. Значення діагностики соціального конфлікту наведено в таблиці 1.4.

Таблиця 1.4.

Значення діагностики соціального конфлікту

№	Значення	Детальний опис
1	Виявлення причин конфлікту	<i>Діагностика дозволяє визначити основні фактори та причини, що призвели до виникнення конфлікту в соціальній роботі. Це створює можливість спрямувати зусилля на ефективне управління кореневими причинами конфлікту</i>
2	Розуміння характеру конфлікту	<i>Діагностика дозволяє проаналізувати динаміку та етапи розвитку конфлікту, розкриває його структуру та особливості. Це допомагає визначити стратегії управління, приділяючи увагу конкретним аспектам взаємодії</i>
3	Визначення потенційних наслідків	<i>Діагностика допомагає передбачити можливі наслідки конфлікту для учасників та організації. Це дозволяє підготувати стратегії управління наслідками та мінімізації негативних впливів</i>
4	Можливості управління конфліктом	<i>Діагностика визначає різні шляхи управління конфліктом, ідентифікує резерви для впровадження стратегій медіації, переговорів чи інших методів розв'язання конфлікту</i>

Продовження таблиці 1.4.

5	Покращення взаєморозуміння	<i>Діагностика включає в себе вивчення позицій та інтересів сторін конфлікту, що сприяє покращенню взаєморозуміння та співпраці</i>
6	Розвиток стратегій проактивного управління	<i>Результати діагностики стають основою для розробки стратегій попередження та вирішення майбутніх конфліктів в сфері соціальної роботи</i>

Джерело: складено за даними [40].

Загалом, загальне значення діагностики соціального конфлікту полягає в тому, що вона є ключовим інструментом для розуміння, управління та вирішення конфліктів в соціальній роботі, сприяючи створенню здорового та продуктивного робочого середовища.

Теоретичними підходами до діагностики соціального конфлікту є:

1. Психосоціальний підхід до діагностики соціального конфлікту. Психосоціальний підхід до діагностики соціального конфлікту зосереджений на аналізі емоційних та психологічних аспектів учасників конфлікту. Цей підхід створює можливість розкрити та зрозуміти внутрішній світ та емоційний стан осіб, залучених до конфлікту [6]. На рисунку 1.3. зображено основні аспекти психосоціального підходу.



Рис. 1.3. Основні аспекти психосоціального підходу

Джерело: складено за даними [6].

Визначення емоцій, які виникають учасникам конфлікту, допомагає зрозуміти їхні мотивації та реакції на події. Це важливо для прогнозування можливих реакцій та розвитку конфлікту. Дослідження психосоціального контексту дозволяє виявити наявність стереотипів та упереджень, які можуть виступати як провокатори конфлікту.

Визначення ефективності комунікації між сторонами конфлікту допомагає виявити можливі бар'єри та проблеми у взаєморозумінні. Визначення потреб та інтересів конфліктуючих сторін допомагає зорієнтувати стратегії управління конфліктом на задоволення ключових потреб. Вивчення особистих характеристик учасників конфлікту сприяє врахуванню їхніх індивідуальних реакцій та можливостей управління емоціями [6].

Потенційні вигоди психосоціального підходу в діагностиці соціального конфлікту:

- Глибоке розуміння мотивацій дозволяє отримати глибше розуміння того, що підтримує конфлікт та які особисті фактори впливають на учасників.

- Розробка індивідуальних стратегій управління, тобто врахування психологічних особливостей дозволяє створити персоналізовані стратегії розв'язання конфліктів.

- Покращення комунікації, а саме аналіз емоцій та психологічних аспектів сприяє розвитку ефективної комунікації між учасниками конфлікту.

- Зменшення конфліктогенних факторів, тобто виявлення та робота над стереотипами та упередженнями може сприяти зменшенню конфліктогенних факторів.

- Створення сприятливого психосоціального середовища (розуміння психосоціальних аспектів конфлікту допомагає створити умови для покращення взаємодії та співпраці) [23].

Глибоке розуміння мотивацій та психологічних особливостей учасників конфлікту дозволяє здійснити більш ефективний аналіз ситуації та розробити індивідуальні стратегії управління конфліктом. Підвищення рівня комунікації шляхом аналізу емоцій та психологічних аспектів сприяє покращенню взаєморозуміння між учасниками конфлікту. Виявлення та робота над конфліктогенними факторами, такими як стереотипи та упередження, сприяє зменшенню конфліктів та підвищенню рівня співпраці. Нарешті, розуміння психосоціальних аспектів конфлікту допомагає створити сприятливе середовище для співпраці та взаємодії. Цей підхід підкреслює важливість врахування психологічних факторів у діагностиці та управлінні соціальними конфліктами для досягнення позитивних та стійких результатів.

Отже, психосоціальний підхід до діагностики соціального конфлікту визначається аналізом емоційних та психологічних аспектів учасників. Цей підхід спрямований на виявлення стереотипів, бар'єрів у спілкуванні та інших факторів, що можуть призводити до конфлікту.

2. Соціально-економічний підхід до діагностики соціального конфлікту, він є ключовим в аналізі конфліктів, орієнтованих на соціальні та економічні питання. Цей підхід дозволяє визначити корені конфліктів у соціальних та економічних нерівностях, що є важливим етапом у розумінні та управлінні конфліктами в сфері

соціальної роботи [5]. Основні аспекти соціально-економічного підходу наведені в таблиці 1.5.

Таблиця 1.5.

Основні аспекти соціально-економічного підходу

№	Аспект	Опис
1	Аналіз економічних умов	<i>Визначення впливу економічних факторів на конфлікт. Це може включати розгляд соціальних програм, економічних труднощів та рівня життя учасників конфлікту</i>
2	Оцінка соціальних нерівностей	<i>Аналіз соціальних диспаритетів та нерівностей, які можуть призводити до напруженостей у відносинах між різними групами суспільства</i>
3	Визначення факторів економічної нестабільності	<i>Аналіз можливих причин економічної нестабільності, таких як безробіття, низькі зарплати та відсутність соціального захисту.</i>
4	Розгляд соціальних програм	<i>Вивчення наявних соціальних програм та їх ефективності в мінімізації соціальних конфліктів</i>
5	Ідентифікація перспектив економічного розвитку	<i>Визначення можливостей для поліпшення економічної ситуації та зменшення соціальних нерівностей</i>

Джерело: складено за даними [5].

Потенційні вигоди соціально-економічного підходу в діагностиці соціального конфлікту поділяються на:

- Глибоке розуміння економічних чинників (сприяє визначенню реальних причин економічних труднощів та їх впливу на конфлікт).

- Розробка ефективних соціальних програм (аналіз соціальних аспектів дозволяє розробляти програми, спрямовані на розв'язання соціальних проблем та зменшення конфліктів).
- Створення умов для економічної стабільності (розуміння факторів економічної нестабільності дозволяє розробляти стратегії для покращення економічної ситуації).
- Підвищення рівня соціальної справедливості (виявлення соціальних нерівностей сприяє розробці заходів для підвищення рівня справедливості в суспільстві).
- Зменшення економічних нерівностей (спрямоване впливання на фактори, що призводять до економічних нерівностей, може сприяти зменшенню конфліктів на економічному рівні) [22].

Загалом, соціально-економічний підхід дозволяє визначити корені конфліктів в соціальних та економічних нерівностях. Аналізуючи економічні умови та соціальні програми, можна виявити фактори, що сприяють виникненню конфліктів. Існують методичні засоби діагностики соціального конфлікту, які зображені на рисунку 1.4.



Рис. 1.4. Методичні засоби діагностики соціального конфлікту
Джерело: складено за даними [49].

Варто детально розглянути кожен методичний засіб діагностики окремо.

Отже, метод анкетування та інтерв'ю з учасниками є ключовим елементом методичних засобів діагностики соціального конфлікту. Цей підхід дозволяє

отримати глибоке та структуроване розуміння поглядів сторін, що важливо для виявлення коренів та можливих рішень конфлікту.

Основними складовими методу анкетування та інтерв'ю є:

1. Стандартизовані анкети – це використання анкет, розроблених на основі стандартів дослідження, для систематичного збору інформації від учасників конфлікту.
2. Інтерв'ю з ключовими стейкхолдерами - проведення інтерв'ю з ключовими учасниками конфлікту для отримання глибшого розуміння їхніх поглядів, почуттів та мотивацій.
3. Об'єктивні питання - використання об'єктивних та узагальнених питань для уникнення спотворень у відповідях та забезпечення точності даних.
4. Аналіз емоційного стану - врахування емоційного стану учасників конфлікту під час анкетування та інтерв'ю для зрозуміння впливу емоційних факторів на конфлікт.
5. Порівняльний аналіз - порівняння отриманих даних від різних сторін для виявлення спільних точок зору та розбіжностей [49].

Отож, стандартизовані анкети дозволяють систематично збирати інформацію від учасників конфлікту, забезпечуючи однаковий підхід до дослідження. Проведення інтерв'ю з ключовими стейкхолдерами допомагає отримати глибше розуміння їхніх поглядів та мотивацій, що важливо для розуміння динаміки конфлікту. Використання об'єктивних питань сприяє уникненню спотворень у відповідях та забезпечує точність даних. Аналіз емоційного стану учасників конфлікту допомагає зрозуміти вплив емоційних факторів на розвиток конфлікту. Порівняльний аналіз отриманих даних дозволяє виявити спільні точки зору та розбіжності між різними сторонами конфлікту, що сприяє усвідомленню його складнощів та пошуку спільного розв'язання. Ці складові спільно створюють комплексний метод дослідження, який допомагає отримати повніше та об'єктивне уявлення про характер та динаміку соціального конфлікту.

Метод анкетування та інтерв'ю з учасниками є ключовими елементами методичних засобів діагностики соціального конфлікту. Дані методи надають

можливість отримати важливу інформацію від учасників конфлікту щодо їхніх поглядів, думок, почуттів та переживань, а також сприяють збору конкретних фактів, що стосуються конфлікту.

Анкетування дозволяє зібрати статистичні дані та оцінки від учасників конфлікту через стандартизовані питання. Цей метод може бути особливо корисним для оцінки масштабу конфлікту та ідентифікації певних тенденцій серед учасників.

Інтерв'ю з учасниками, у свою чергу, надає можливість отримати більш глибоке розуміння причин та динаміки конфлікту, а також виявити емоційні та психологічні аспекти, які можуть бути складніше виявити через стандартизоване анкетування. Інтерв'ю дає можливість учасникам висловити свої думки та почуття вільно, що може призвести до більш точної та глибокої діагностики конфлікту. Потенційні вигоди методу анкетування та інтерв'ю зображені на рисунку 1.5.



Рис. 1.5. Потенційні вигоди методу анкетування та інтерв'ю

Джерело: складено за даними [49].

Отже, збір думок та почуттів учасників конфлікту через стандартизовані анкети та інтерв'ю дозволяє отримати глибоке розуміння поглядів сторін.

Другий методичний засіб діагностики це - аналіз документів та звітів, який є важливою складовою методичних засобів діагностики соціального конфлікту. Цей підхід дозволяє отримати глибше розуміння історії конфлікту та його контексту, а також виявити ключові події та рішення, які можуть впливати на вирішення проблем. Основними аспектами методу аналізу документів та звітів є:

- Систематичний огляд документів, тобто проведення детального аналізу офіційних документів, листів, електронних повідомлень та звітів, що стосуються конфлікту.
- Історичний аспект (виявлення ключових подій та рішень, що призвели до ескалації конфлікту, а також подій, які вже могли вплинути на його розвиток).
- Аналіз контексту (розуміння соціокультурного, економічного та політичного контексту, що може впливати на конфлікт).
- Виявлення позицій сторін (аналіз заяв, статей та інших матеріалів, які висвітлюють позиції учасників конфлікту).
- Визначення факторів загострення, тобто виявлення чинників, які можуть призвести до подальшого загострення конфлікту [38].

Загалом, систематичний огляд документів включає детальний аналіз різноманітних джерел інформації, що стосуються конфлікту, що сприяє збору об'єктивних даних. Врахування історичного аспекту дозволяє з'ясувати етапи та ключові події, які призвели до ескалації конфлікту, а також виявити фактори, що можуть впливати на його розвиток у майбутньому. Аналіз контексту включає розуміння соціокультурного, економічного та політичного середовища, що є важливим для правильного тлумачення конфлікту. Виявлення позицій сторін допомагає зрозуміти мотивації та інтереси учасників конфлікту. Нарешті, визначення факторів загострення конфлікту є важливим для прогнозування його подальшого розвитку та розробки стратегій управління ним. Ці аспекти

взаємодіють у комплексному підході до аналізу документів та звітів, що дозволяє отримати повніше розуміння природи та динаміки соціального конфлікту.

Метод аналізу документів та звітів є ключовим елементом методичних засобів діагностики соціального конфлікту, оскільки дозволяє отримати значну кількість об'єктивних даних про історію, хід та контекст конфлікту. Ось деякі потенційні вигоди методу аналізу документів та звітів, які наведені в таблиці 1.6.

Таблиця 1.6.

Потенційні вигоди методу аналізу документів та звітів

№	Вигода	Опис
1	Глибоке розуміння історії конфлікту	Дозволяє долучити історичний аспект до дослідження, щоб зрозуміти корені конфлікту
2	Об'єктивна інформація	Забезпечує доступ до об'єктивної інформації, яка може бути використана для аналізу та прийняття рішень.
3	Виділення ключових моментів	Дозволяє визначити ключові моменти та рішення, які мають важливе значення для конфлікту
4	Розкриття контексту	Допомагає розкрити ширший соціальний та економічний контекст, який впливає на конфлікт.
5	Потенційні шляхи вирішення	Виявлення можливих шляхів вирішення конфлікту на основі історичних даних та звітів

Джерело: складено за даними [38].

Загалом, метод аналізу документів та звітів є важливим інструментом для діагностики соціального конфлікту, який доповнює інші методи та дозволяє отримати більш повне та об'єктивне уявлення про його природу, хід та можливі шляхи вирішення.

На основі проведеного дослідження можна зробити кілька важливих висновків. По-перше, виявлено, що соціальні конфлікти є неодмінною складовою суспільного життя та виникають у зв'язку з різноманітними причинами, такими як

нерівність, конкуренція, розбіжності у цінностях та інтересах. Розуміння цих причин дозволяє ефективніше управляти конфліктами та запобігати їх ескалації.

По-друге, виявлено, що для ефективної діагностики соціальних конфліктів необхідно використовувати різноманітні методи такі як анкетування та інтерв'ю з учасниками та аналіз звітів та документів. Кожен з цих методів має свої переваги та обмеження, тому важливо обирати той, який найбільше відповідає конкретним цілям та умовам дослідження.

Виявлено, що діагностика соціального конфлікту є складним процесом, який вимагає комплексного підходу та врахування різноманітних факторів, таких як психологічні, соціальні, економічні та організаційні аспекти.

Отож, ефективна діагностика дозволяє вчасно виявляти конфлікти та розробляти стратегії їх вирішення, що сприяє підтримці гармонійних відносин у колективі та покращенню робочого середовища.

1.3. Методи управління конфліктами у соціальній роботі

Саме слово «конфлікт» походить від латинського «зіткнення». За своєю суттю має місце процес протистояння інтересів при наявності однієї неподільної мети. Найчастіше конфліктна ситуація супроводжується виникненням негативного ставлення до опонента, суперечками і іншими проявами особистої неприязні.

Однак конфлікт має не тільки негативний прояв — подібне загострення взаємин в колективі є одночасно механізмом руху вперед. Для цього, звичайно, сам конфлікт повинен знаходитися під контролем з моменту утворення і направлятися фахівцями по роботі з персоналом. Правильно керований конфлікт здатний виявити нетривіальну точку зору і надати діяльності організації абсолютно нове, більш перспективний напрямок.

Звичайно, далеко не завжди з конфліктної ситуації можна отримати стартовий майданчик для нових ідей і рішень, але некерований конфлікт завжди заважає руху вперед. Так як в кінцевому підсумку, якими б ідейними не були початкові цілі, в процесі його розростання все упреться в особистісні інтереси. У такій стадії конфлікт мало того, що марний, він просто шкідливий.

Таким чином, конфлікти можна умовно розділити на функціональні та деструктивні. І яким конфлікт стане, багато в чому залежить від вмілого управління ситуацією, що склалася [44].

Конфлікт, будучи формою спілкування, як і будь-який інший процес, можна розкласти на складові:

- причина, що лежить в основі}
- належність певного типу}
- передбачуване напрямки розвитку.

Для успішного управління ситуацією необхідно враховувати всі ці фактори [71].

Розрізняють такі основні методи управління і попередження конфліктів як:

- Внутрішньоособистісні – методи впливу на окрему особистість.
- Структурні методи – методи профілактики та ліквідації організаційних конфліктів.

- Міжособистісні методи чи стилі поведінки в конфлікті.
- Персональні методи.
- Переговори.
- Методи управління поведінкою особистості.
- Методи, які передбачають агресивні дії (використовуються дуже рідко) [69].

Внутрішньоособистісні методи полягають в умінні правильно організувати свою власну поведінку, висловити свою точку зору, не викликаючи психологічної захисної реакції зі сторони іншої людини. деякі конфліктологи радять використовувати спосіб „Я – висловлювання”, тобто спосіб передачі іншій особистості вашого відношення до певного предмету, без звинувачень і вимагань, але так, щоб інша людина змінила своє відношення і не провокувала конфлікт. Цей спосіб допомагає людині втримати свою позицію, не перетворюючи опонента у свого ворога. „Я висловлювання” може бути корисним у будь-якій обстановці, але воно особливо необхідне тоді, коли людина роздратована чи незадоволена [44].

Наприклад: прийшовши зранку на роботу, ви зауважуєте, що хтось перевернув все на вашому робочому столі. Ви хочете, щоб більше цього не повторилося, але і псувати відносини із співробітниками ви незацікавлені. У цій ситуації ви заявляєте: „Коли мої ділові папери пересувають на моєму столі, мене це дуже дратує. Мені хотілося б в майбутньому заставати все, так як я залишаю”.

Структурні методи – методи попередження чи профілактики конфліктів, а також методи дії переважно на організаційні конфлікти, що виникають через неправильний розподіл повноважень, організації праці. До таких методів відносять: роз’яснення вимог до роботи, формування координаційних і інтеграційних механізмів, використання систем винагороди [63].

Структурні методи управління конфліктною ситуацією різноманітні по точці прикладання впливу і ефективні по результату.

До основних методів відносять:

- Детальне роз’яснення вимог і результатів роботи. Ефективний метод, гарантовано запобігає навіть можливість деструктивного конфлікту. Методика

зводиться до детального роз'яснення, які саме результати чекає керівництво організації від кожного працівника і підрозділу в цілому. Чим детальніше і адресно опрацьовані повноваження, обов'язки і відповідальність, а також конкретно обумовлено політика, правила і процедури, тим ефективніше буде управління такими конфліктами.

- Інтеграція та координація. При виникненні спірних питань між працівниками, вони можуть запропонувати прийняти рішення своїм загальним начальнику — в даному випадку ієрархія успішно використовується для управління виникли конфліктом, так як підлеглі виконують вказівки свого керівника. Хороші результати при конфліктних ситуаціях між різними підрозділами дає введення в структуру організації додаткової ділянки робіт, покликаною координувати спільні дії суперечальників.

- Єдина супермету організації. Цікавий метод управління конфліктами — створення єдиної надцілі, що вимагає зусиль всіх членів організації. Спільна робота для її досягнення об'єднує і зближує колектив.

- Використання винагороди. Застосування систематичних винагород для заохочення співробітників, які сприяють досягненню загальних цілей організації, допомагає працівникам визначити позитивний напрямок при конфліктній ситуації [44].

Роз'яснення співробітникам вимог до роботи є одним із ефективних методів управління і попередження конфліктів. Кожний працівник повинен чітко представляти, які результати від нього вимагаються, в чому полягають його обов'язки, яка у нього відповідальність, які рамки його повноважень. Метод реалізується через складання відповідних посадових інструкцій, чіткої системи оцінки роботи фахівців (просування по службовій драбині, звільнення, заохочення).

Координаційні механізми можуть бути реалізовані при використанні підрозділів. Ці методи передбачають: встановлення ієрархії повноважень, системи передачі команд і отримання зворотного зв'язку, реалізацію принципу єдиноначальства.

Система винагород може бути використана керівництвом для уникнення конфліктів. Дуже важливо, щоб система винагороди не заохочувала неконструктивну поведінку окремих осіб чи цілих груп.

Міжособистісні методи управління конфліктом тісно пов'язані із вибором стилю поведінки, які розроблені на основі досліджень Томаса-Кілменна (концепція Томаса-Кілмена, в якій виділяється п'ять основних стратегій людської поведінки в конфліктній ситуації:

- 1) уникнення,
- 2) суперництво (боротьба, примушування),
- 3) компроміс,
- 4) співробітництво,
- 5) пристосованість (поступки)).

Персональні методи виділив В.П. Пугачов, акцентуючи увагу на можливостях керівника активно протистояти конфліктам. До цих методів включають:

– Використання влади, позитивних і негативних санкцій, заохочення і покарання безпосередньо самих учасників конфлікту.

– Зміна конфліктної мотивації співробітників з допомогою впливу на їх потреби і інтереси адміністративними методами (перевід одного із опонентів у інший відділ, зміна характеру роботи, яку виконує співробітник, через те, що в нього накопичилась негативна енергія з приводу монотонності роботи, направлення співробітника на підвищення кваліфікації).

– Переконавання учасників конфлікту, проведення пояснювальних бесід про значимість спокійної роботи для всього трудового колективу.

– Зміна учасників конфлікту шляхом переміщення людей в середині організації, звільнення чи спонукання до добровільного звільнення з роботи.

– Вхід керівника в конфлікт в якості експерта чи арбітра і пошук виходу із конфлікту за допомогою переговорів.

Методи управління персоналом – система мір по формуванню принципів, норм поведінки людей в організації, яка дозволяє досягнути поставленої мети в задані строки і з допустимими затратами.

Персональні методи управління конфліктами акцентують увагу на можливостях суб'єкта (керівника) активно протистояти конфліктам і використовувати особові (персональні) способи управління конфліктом (адміністративні, соціально-психологічні) залежно від стилю керівництва (авторитарного, демократичного, ліберального):

- Використовування влади, позитивних і негативних санкцій, заохочення і покарання учасників конфлікту.
- Зміна конфліктної мотивації співробітників за допомогою впливу через адміністративні методи.
- Переконавання учасників конфлікту, проведення роз'яснювальної бесіди про значущість безконфліктної поведінки.
- Зміна складу учасників конфлікту і системи їх взаємодії переміщенням людей усередині організації, звільнення.
- Вхід керівника в конфлікт як експерта або арбітра і пошук згоди шляхом спільних переговорів та ін [45].

У результаті вживання будь-якого з розглянутих методів розробляється рішення, а також прораховуються витрати на його реалізацію. Оскільки вирішення конфлікту пов'язано з подоланням значних емоційних переживань, то будь-яке рішення, окрім витрат традиційних ресурсів (інформаційних, матеріальних) передбачає розрахунок витрат необхідної кількості емоційних ресурсів (психологічних, фізичних) для пропонованого виходу з конфлікту.

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ СУЧАСНИХ ПРАКТИК УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ У СОЦІАЛЬНІЙ РОБОТІ

2.1. Аналіз стану та практик управління конфліктами у соціальній роботі

Виходячи із "Концепції соціальної роботи в Україні" [43] розуміння та ефективне вирішення конфліктів є ключовим елементом успішної соціальної роботи, оскільки вони є неодмінною частиною взаємодії у соціальній сфері тому пропонуємо розглянути засади управління конфліктами.

Засадами управління конфліктами в соціальній роботі є:

1. Визнання невід'ємності конфліктів (згідно з "Концепцією соціальної роботи в Україні" [43], основною ідеєю є визнання того, що конфлікти є невід'ємною частиною взаємодії у соціальній сфері. Робота з конфліктами має ґрунтуватися на усвідомленні їхньої природи та нормальності в їхньому виникненні).

2. Індивідуалізація та групові особливості (управління конфліктами передбачає індивідуалізацію підходів, оскільки кожна ситуація унікальна. Засада раціонального індивідуального підходу спрямована на врахування особливостей кожного конфлікту, а також індивідуальних та групових характеристик учасників) [43].

Ключові елементи управління конфліктами зображені на рисунку 2.1.



Рис. 2.1. Ключові елементи управління конфліктами

Джерело: складено за даними [43].

З'ясування причин конфлікту є першим етапом управління ним. Аналізуючи корінь проблеми, соціальний працівник може ефективніше розробити стратегії вирішення.

Сприяння розвитку емпатії серед учасників конфлікту є важливим аспектом управління конфліктами. Розуміння почуттів та потреб інших сторін може полегшити процес вирішення конфлікту.

Важливо прагнути до співпраці та взаєморозуміння. Спільна робота над пошуком рішення, що враховує інтереси всіх сторін, може призвести до стійкого урегулювання конфлікту.

Для кращого розуміння теоретичних аспектів управління конфліктами, давайте розглянемо приклади їх практичного застосування в соціальній роботі. Наприклад, ситуації, коли індивідуальний підхід до кожного учасника конфлікту та розвиток емпатії призводили до успішного врегулювання.

Оглядаючи теоретичні засади управління конфліктами в соціальній роботі, можна зробити висновок, що ефективне врегулювання конфліктів базується на розумінні їхньої природи, індивідуалізації підходів та співпраці всіх учасників у пошуку конструктивних рішень.

Розглянемо конкретні приклади ефективного управління конфліктами в сфері соціальної роботи в Україні. Зокрема, варто звернути увагу на вирішення конфліктів у роботі з біженцями, оцінивши важливі аспекти міжкультурної компетентності та інші специфічні вимоги.

Збройна агресія Російської Федерації на територію України призвела до того, що чимало людей покинули свої домівки та переселилися у більш безпечні території в Україні або в інші держави. Чисельність внутрішньо переміщених осіб суттєво зросла. У значної кількості ВПО виникають проблеми, які вони не можуть вирішити самотійно внаслідок чого виникають конфлікти.

Проводячи анкетування соціальних працівників з питань управління конфліктами у роботі з переселенцями в Україні було окремо розроблено кейс по даному питанню [32].

Кейс з управління конфліктами у роботі з переселенцями в Україні, який зображено на малюнку 2.2.:

1. Співробітники соціальних служб отримують спеціальні навички та знання щодо культурних особливостей переселенців. Це дозволяє їм краще розуміти контекст, звідки прибувають переселенців, і враховувати ці особливості при вирішенні конфліктів.

2. Спеціалісти активно працюють над розвитком міжкультурних комунікаційних навичок. Це включає в себе ефективне використання мови, урахування культурних відмінностей у сприйнятті інформації, а також вміння слухати і розуміти погляди інших.



Рис. 2.2. Управління конфліктами у роботі з переселенцями в Україні
Джерело: складено за даними [43].

3. Організація тренінгів та семінарів, спрямованих на зміцнення співпраці між різними культурами, сприяє формуванню позитивних відносин та запобіганню конфліктам.

4. Враховуючи унікальність кожної ситуації, соціальні працівники застосовують індивідуальний підхід до вирішення конфліктів. Врахування особистих потреб є важливим елементом цього підходу.

5. Враховуючи контекст переселенців, соціальні працівники розвивають та використовують специфічні методи вирішення конфліктів, які враховують та нейтралізують можливі культурні або мовні бар'єри.

6. У випадках, де конфлікти виникають на етапі мовної чи культурної невірноваги, залучаються посередники, які мають розуміння обох сторін конфлікту та можуть сприяти у вирішенні непорозумінь [43].

Схема управління конфліктами передбачає роботу менеджера та клієнта в шість етапів: встановлення контакту; збір інформації та оцінка потреб; планування заходів; реалізація плану та моніторинг; перегляд та оцінювання результатів роботи; завершення стосунків.

Даний кейс по управлінню конфліктами у роботі з переселенців в Україні підтверджує, що ефективне управління конфліктами в соціальній роботі вимагає не лише загальних теоретичних засад, але і врахування конкретних умов та контексту, з якими працюють соціальні працівники в Україні. При цьому важливим елементом є постійне покращення міжкультурної компетентності та адаптація методів вирішення конфліктів до унікальних потреб переселенців.

Також, за допомогою анкетування було проведено оцінку ефективності застосування підходів до управління конфліктами в соціальній роботі. Для цього визначено критерії ефективності, використовуючи результати даного дослідження [68].

Критерії ефективності:

1. Зменшення кількості конфліктних ситуацій:

– Визначено, наскільки застосування обраних підходів сприяло зменшенню кількості конфліктних ситуацій в соціальній роботі.

2. Покращення взаємодії заходів соціальної роботи:

- оцінено чи підходи до управління конфліктами сприяли покращенню взаємодії між різними заходами соціальної роботи та підвищенню їхньої ефективності.

3. Задоволеність співробітників та клієнтів:

- Було враховано відгуки та оцінки співробітників та клієнтів соціальних служб щодо якості вирішення конфліктів та загальної задоволеності наданням послуг.

4. Використання інноваційних підходів:

- оцінено, наскільки успішно застосовуються інноваційні підходи в управлінні конфліктами, які можуть включати в себе використання технологій, нових методів або навчальних програм.

5. Підвищення рівня міжкультурної компетентності:

- було звернено увагу на те, наскільки ефективно заходи управління конфліктами сприяють підвищенню рівня міжкультурної компетентності соціальних працівників [43].

Використовуючи дані критерії, можна об'єктивно оцінити вплив заходів управління конфліктами на соціальну роботу та визначити їхню ефективність в українському контексті.

Стосовно прикладів українських підприємств у сфері соціальної роботи які ефективно використовують ці підходи, то такими є успішні українські соціальні служби, які застосовують ефективні методи управління конфліктами, що включають організації "Соціальна опіка", "Карітас України" та "Центр психосоціальної допомоги".

У даному розділі ми зосередимося на порівняльному аналізі підходів до управління конфліктами в соціальній роботі, базуючись на даних з досліджень [32]. Мета аналізу – це визначити відмінності та схожості між міжнародним та вітчизняним досвідом у цій області.

Отже, в міжнародному контексті існує велика різноманітність підходів до управління конфліктами в соціальній роботі, що визначається культурними,

етнічними та іншими особливостями різних країн. Згідно з даним дослідженням [30], багатонаціональні команди соціальних працівників використовують інтеркультурний підхід до управління конфліктами, сприяючи взаєморозумінню та врегулюванню різниць.

Український досвід управління конфліктами в соціальній роботі також відображає специфічні аспекти. За джерелом [32], в Україні акцентується на розвитку навичок медіації та врегулюванні конфліктів через діалог. Такий підхід сприяє залученню різних сторін до процесу вирішення конфліктів.

Приклад використання медіацій та консенсус-орієнтованих методів. Ще одним ілюстративним прикладом успішного використання медіаційних та консенсус-орієнтованих методів є ситуація в громаді, де співпрацюють робітники соціальної сфери, місцева влада та місцеві жителі.

У громаді виник конфлікт щодо розміщення нового соціального центру. Місцеві жителі висловили обурення через відчуття відсутності включеності у процес прийняття рішень та впливу на обране місце для центру.

Застосування медіаційних та консенсус-орієнтованих методів:

1. Медіація:

- медіатор залучив всі сторони конфлікту до обговорення проблеми.
- сприяв виявленню спільних інтересів та пошуку компромісів.

2. Консенсус-орієнтовані методи:

- спільно було розроблено процес включення місцевих жителів у прийняття рішень.

- встановлено механізми зворотного зв'язку та регулярних консультацій.

Результатами є:

1. Покращена взаємодія:

- Участь у процесі прийняття рішень зробила місцевих жителів більш задоволеними з роботою центру.

- Робітники соціальної сфери виявили нові можливості для адаптації послуг до реальних потреб громади.

2. Довгострокові переваги:

- Створена атмосфера взаєморозуміння та взаємодії призвела до покращення громадських відносин.

- Громада стала більш об'єднаною та готовою до спільної роботи у майбутньому.

Підсумовуючи, як міжнародний, так і вітчизняний досвід варто підкреслити важливість інтеркультурної компетентності та залучення до діалогу у процесі управління конфліктами в соціальній роботі. Водночас, можливі різниці в підходах свідчать про необхідність адаптації стратегій до конкретних умов та культурних контекстів.

Міжнародні організації, такі як Міжнародна федерація соціальних працівників (IFSW) та Рада соціальних служб, активно працюють над розробкою стандартів та рекомендацій для управління конфліктами в соціальній роботі. За даним дослідженням, ці стандарти ставлять за мету визначення етичних засад та стратегій, спрямованих на забезпечення безпеки та захисту прав тих, хто звертається до соціальних служб у разі конфліктних ситуацій.

На основі аналізу варто виділити потребу у подальших дослідженнях, спрямованих на вивчення ефективності різних підходів до управління конфліктами в різних культурних, соціальних та економічних контекстах[30, 31].

У даному підрозділі було ретельно розглянуто сучасні практики управління конфліктами в соціальній роботі, звертаючись до теоретичних основ, представлених у попередніх розділах кваліфікаційної бакалаврської роботи (КБР).

Також, було визначено, що конфлікти є неодмінною складовою взаємодії у соціальній сфері, і їх управління передбачає врахування індивідуальних та групових особливостей.

Здійснивши огляд основних теоретичних підходів до управління конфліктами в соціальній роботі. Спираючись на "Концепцію соціальної роботи в Україні", було підкреслено важливість розуміння конфліктів як необхідної частини взаємодії, вимагаючи індивідуального та групового підходу.

Також було проаналізовано приклади успішного вирішення конфліктів в роботі з біженцями в Україні. Виділено необхідність міжкультурної

компетентності в управлінні конфліктами та адаптації стратегій до конкретних соціокультурних контекстів.

Було визначено критерії ефективності управління конфліктами, використовуючи результати досліджень, а також підкреслено важливість оцінки впливу заходів управління конфліктами на якість соціальних послуг. Порівняно підходи до управління конфліктами в соціальній роботі, використовуючи дані з досліджень.

Отже, можна вважати, що подальші дослідження мають розширити розуміння ефективності стратегій у різних культурних та соціальних контекстах.

2.2 Діагностика соціальних конфліктів.

Ступінчастість вирішення конфліктів дозволяє виділити в них, як мінімум, три етапи, першим з яких є діагностика конфлікту. Діагностика є ключовим етапом в управлінні конфліктами, оскільки правильне визначення причин та характеристик конфлікту становить основу для подальших ефективних дій з його управління.

Діагностика будь-якого конфлікту починається з аналітичного етапу, під час якого необхідно зробити низку оцінюючих заходів. При діагностиці реального конфлікту за його можливим результатом слід чітко визначати, який з варіантів завершення конфлікту найбільш бажаний для кожної із сторін.

Приступаючи до діагностики, необхідно пам'ятати, що можливими є два варіанти вирішення конфлікту: повний і неповний. Повним вирішенням конфлікту можна вважати або усунення суперечності, або перегляд причин чи предмета конфлікту. Неповним вирішенням конфлікту вважається такий стан, коли усунені тільки незначні елементи конфлікту, перш за все це може бути характер протистояння і його мотиваційна база. Незважаючи на те, що залишається можливість продовження конфлікту, неповне вирішення конфлікту не можна прямолінійно розглядати як помилкову дію. Подібні варіанти вирішення конфліктів можуть бути застосовні до "вічних" конфліктів (протистояння світових релігій, політичних діячів, ідеологічне протистояння), які так само можуть бути періодично пом'якшені.

Вирішення конфліктів не може вестися без попередньої підготовчої роботи, для якої необхідні певні передумови:

- Необхідна достатність зрілості конфлікту, коли ідентифікувалися його суб'єкти, сформувалися їх позиції, виявилася їх протилежність і агресивність.
- Поява потреби у вирішенні конфлікту у самих суб'єктів.
- Наявність необхідних способів і ресурсів для вирішення конфлікту.

Процедура діагностики конфлікту може вміщати такі дії:

- Опис явних ознак прояву.
- Виявлення рівня розвитку конфлікту.

- Виявлення причин конфлікту і його природи (об'єктивна або суб'єктивна).
- Вимірювання інтенсивності протиборства.
- Виявлення сфери поширення конфлікту. Кожна з процедур діагностики передбачає об'єктивну оцінку.

При аналізі детермінуючих чинників дуже важливим є відокремлення проблемної ситуації від самих конфліктів, оскільки вони не завжди можуть відповідати один одному і тому існує реальна можливість безконфліктного вирішення.

Аналітичний етап роботи включає збір і оцінку інформації з таких проблем:

- а) Об'єкт конфлікту (характер, цінність, ступінь дефіцитності, можливість його розподілу).
- б) Опонент (загальні відомості, психологічні якості, особисті цілі і інтереси, наявність помилок і слабкості).
- в) Позиції суб'єктів.
- г) Чинники, які сприяють конфлікту, джерела.
- д) Соціальне середовище.
- е) Вторинна рефлексія.

Аналітичний аспект діагностики конфлікту можна вважати завершеним, коли вдалося виділити критерії, за допомогою яких можливе його розв'язання.

Важливим кроком у діагностиці соціальних конфліктів є їх визначення та класифікація.

Отож, соціальний конфлікт представляє собою стан, що виникає при невирішених суперечностях між індивідами, групами чи організаціями, які мають різні інтереси, цілі чи цінності [49]. Цей стан може виникнути як наслідок економічних, соціальних, політичних чи культурних розбіжностей.

Згідно з дослідженням [49], класифікація соціальних конфліктів базується на їхніх джерелах (рис. 2.4.), характері (рис. 2.5.) та масштабі (рис. 2.6.).

Рис. 2.3. «Схема діагностики конфлікту в узагальненому вигляді»

Джерело: складено за даними [17].

Економічні конфлікти	Соціальні конфлікти	Політичні конфлікти
• виникають внаслідок розбіжностей у розподілі ресурсів, фінансів та інших матеріальних благ	• спричинені нерівністю, дискримінацією чи порушенням соціальних прав	• виникають у зв'язку з розбіжностями у поглядах на політичні системи, владні структури та прийняття рішень

Рис. 2.4. Класифікація соціальних конфліктів за джерелами

Джерело: складено за даними [49].

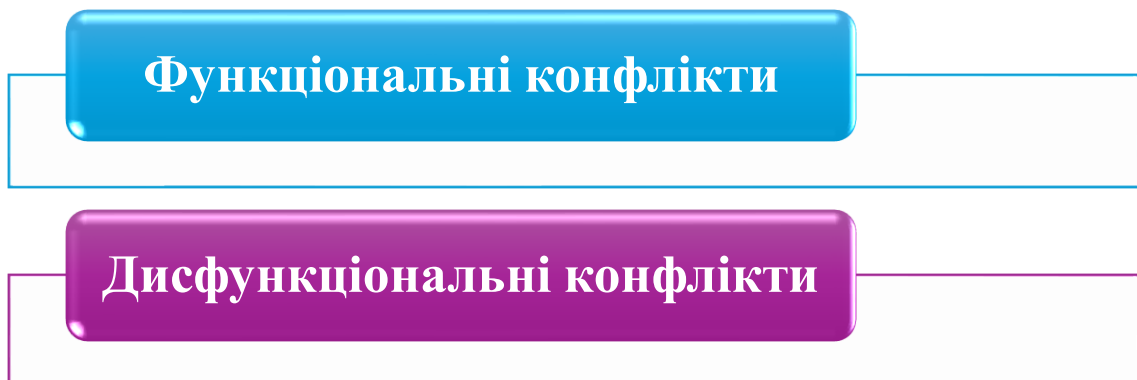


Рис. 2.5. Класифікація соціальних конфліктів за характером

Джерело: складено за даними [49].



Рис. 2.6. Класифікація соціальних конфліктів за масштабом

Джерело: складено за даними [49].

Мікро-конфлікти виникають на рівні індивідів та невеликих груп.

Мезо-конфлікти спостерігаються на рівні організацій та великих груп.

Макро-конфлікти мають системний характер і впливають на всю суспільність.

Надане визначення та класифікація базуються на результатах дослідження [59], що ретельно розглядає різні аспекти соціальних конфліктів та допомагає в їхньому розумінні та подальшому управлінні.

Для ефективної діагностики соціальних конфліктів важливо користуватися різноманітними методами та інструментами, що враховують різні аспекти ситуації. Згідно з аналізом літературних джерел [29] та [4], основні методи та інструменти діагностики включають:

Основні методи та інструменти діагностики

1. Спостереження:

– активне спостереження (дослідник приймає активну участь у вивченні конфліктної ситуації, фіксуючи реакції та взаємодії учасників).

– Пасивне спостереження (дослідник залишається на об'єктивному відстані, але уважно відстежує події та поведінку) [29].

2. Інтерв'ювання учасників конфлікту:

- Структуровані інтерв'ю (застосовуються заздалегідь підготовлені запитання для отримання конкретних відповідей).
- Неструктуровані інтерв'ю (дозволяють учасникам висловлювати свої думки та переживання вільно) [29].

3. Аналіз документації:

- Архівний аналіз (вивчення документів, які відображають історію та динаміку конфлікту).
- Аналіз електронних джерел (врахування інформації, що знаходиться в Інтернеті або інших електронних носіях) [4].

4. Використання психометричних інструментів.

- Тести та анкети (використовуються для вимірювання особистісних характеристик, ставлення та емоційних станів учасників конфлікту).
- Групові техніки (застосовуються для вивчення групової динаміки та ідентифікації ключових проблем) [29].

Дані методи та інструменти дозволяють отримати глибоке розуміння соціальних конфліктів, враховуючи різноманітні аспекти та допомагаючи розробляти ефективні стратегії їхнього управління. Діагностика стає ключовим етапом у вирішенні конфліктних ситуацій та покращенні соціальної взаємодії.

Важливу роль, також відіграють сучасні технології у процесі діагностики соціальних конфліктів. За допомогою результатів досліджень [3] було аналізовано, як використання різноманітних технологій може впливати на ефективність цього процесу.

Одним із ефективних методів діагностики соціальних конфліктів є здійснення опитувань онлайн. Це дозволяє залучити більше учасників, отримати швидкі та об'єктивні відповіді, а також полегшує аналіз зібраних даних.

Соціальні мережі стали важливим інструментом для вивчення та вирішення соціальних конфліктів. Вони дозволяють вивчати публічну думку, аналізувати дискусії та визначати основні теми обговорення, що може бути корисним для розуміння суті конфлікту.

Використання аналітичних програм дозволяє проводити глибокий аналіз текстової інформації, отриманої з різних джерел, що може виявити ключові теми, настрої та взаємодії, пов'язані з соціальним конфліктом.

Зазначені технології допомагають підвищити ефективність діагностики соціальних конфліктів, але вони також ставлять виклики, пов'язані з обробкою великої кількості інформації та забезпечення конфіденційності даних. Детальне вивчення цих технологій дозволить визначити їхні переваги та обмеження в контексті діагностики соціальних конфліктів.

Використання сучасних технологій у діагностиці соціальних конфліктів вносить істотний внесок у покращення ефективності цього процесу. Однак, разом із численними перевагами, існують і виклики, які варто враховувати при впровадженні цих технологій, що наведені в таблиці 2.1:

Таблиця 2.1.

Виклики, які варто враховувати при впровадженні даних технологій

№	Назва	Опис
1	Конфіденційність та етика	Використання онлайн-опитувань та аналітичних програм може породжувати питання щодо конфіденційності особистої інформації. Забезпечення етичних стандартів та врегулювання правил використання даних є важливою складовою при впровадженні цих технологій

Продовження таблиці 2.1.

2	Великий обсяг даних	Збільшення кількості отримуваної інформації може викликати проблеми з обробкою та аналізом великого обсягу даних. Ефективна фільтрація та класифікація інформації стають важливими завданнями у використанні технологій для діагностики соціальних конфліктів
3	Виклики соціальних мереж	Соціальні мережі можуть викликати виклики щодо об'єктивності та репрезентації відомостей, оскільки певні групи або думки можуть бути переважені у віртуальному середовищі
4	Психометричні аспекти	Використання психометричних інструментів вимагає врахування психологічних аспектів та вивчення їхньої точності та надійності у конфліктних ситуаціях

Джерело: складено за даними [3].

Неспростовно, технології відкривають нові перспективи для діагностики соціальних конфліктів. Інтеграція штучного інтелекту та розширена реальність може зробити цей процес більш точним та оперативним.

Важливість розуміння викликів та переваг використання технологій у діагностиці соціальних конфліктів, вказує на необхідність постійного вдосконалення та адаптації цих технологій у змінних умовах сучасного суспільства.

Важливо також зазначити, що реальність роботи з клієнтами у соціальній сфері часто передбачає управління конфліктами, що виникають на основі їхніх індивідуальних потреб та обставин. Зображені на рисунку 2.5. психологічні аспекти діагностики конфліктів можна конкретизувати в контексті роботи з клієнтами.

Соціальні працівники повинні бути особливо чутливими до емоційного стану своїх клієнтів. Розуміння їхніх емоцій може допомогти покращити співпрацю та побудувати довір'я.

Ретельний аналіз мотивацій та потреб клієнтів є важливим елементом діагностики конфліктів. Спрямованість на вирішення основних причин конфлікту може позитивно вплинути на його вирішення.



Рис. 2.7. Психологічний аспект діагностики конфліктів у роботі з клієнтами
Джерело: складено за даними [42].

Зважаючи на різноманіття клієнтської бази, розуміння культурних та соціальних особливостей допомагає уникати непорозумінь та конфліктів, пов'язаних із різницею у сприйнятті.

Врахування психологічних аспектів спілкування та взаємодії сприяє створенню позитивного робочого середовища, що є основою ефективного вирішення конфліктів.

Підхід до психологічного аспекту діагностики конфліктів у роботі з клієнтами допомагає соціальним працівникам індивідуалізувати свою роботу та підходити до кожного клієнта з урахуванням його унікальних особливостей та потреб.

У соціальній роботі, зосереджуючись на діагностиці соціальних конфліктів та їхньому подальшому управлінні. Перш за все, ми вивчили сучасні теоретичні підходи до управління конфліктами, взявши за основу "Концепцію соціальної роботи в Україні", і визначили їхню важливість у роботі соціальних працівників.

В подальшому, було розглянуто приклади ефективного управління конфліктами в Україні, зосереджуючись на роботі з біженцями. Це відобразило реальні виклики та успіхи в сфері соціальної роботи.

Оцінюючи ефективність застосування підходів до управління конфліктами, ми визначили критерії успішності, спираючись на результати досліджень. Це дозволило нам визначити, наскільки такі заходи сприяють поліпшенню якості послуг соціальної роботи.

Порівнявши міжнародний та вітчизняний досвід управління конфліктами в соціальній роботі, було виявлено важливі відмінності та схожості, які можуть бути використані для покращення практик в Україні.

У другому підрозділі було детально розглянуто діагностику соціальних конфліктів, починаючи з їхнього визначення та класифікації. Вказано, що джерела конфліктів можуть бути різними, і класифікація базується на їхніх джерелах, характері та масштабі.

Методи та інструменти діагностики соціальних конфліктів, визначені за, включають спостереження, інтерв'ювання, аналіз документації та використання психометричних інструментів. Вони допомагають зрозуміти сутність конфлікту та визначити його основні причини.

Розглянуто також роль сучасних технологій у діагностиці соціальних конфліктів. Визначено, що вони можуть бути ефективними інструментами, але вимагають ретельного підходу та урахування можливих обмежень.

Особливу увагу було приділено психологічному аспекту діагностики конфліктів у роботі з клієнтами. Відзначено, що розуміння емоційного стану, мотивацій та культурного контексту клієнтів є важливим для ефективної роботи соціальних працівників.

Загалом, вивчення цих аспектів дозволило створити комплексний підхід до управління конфліктами в соціальній роботі, об'єднуючи теоретичні знання, практичні приклади та інноваційні технології. Це допомагає забезпечити ефективну та якісну роботу соціальних служб та підвищити якість послуг, що надаються населенню.

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ У СФЕРІ СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

3.1. Перспективні напрями удосконалення управління конфліктами у сфері соціальної роботи

Удосконалення управління конфліктами у сфері соціальної роботи важливе для підвищення ефективності роботи з різними групами населення та забезпечення якісних соціальних послуг. Є декілька перспективних напрямів удосконалення цього процесу що зображені на рис. 3.1.

Рис. 3.1. «Перспективні напрями удосконалення управління конфліктами у



сфері соціальної роботи»

Ці напрями взаємодіють у комплексному підході до управління конфліктами в сфері соціальної роботи, сприяючи покращенню взаємин та наданню якісних соціальних послуг громаді.

Отож, варто детально розглянути дані напрями удосконалення управління конфліктами у сфері соціальної роботи.

Розвиток компетентностей управління конфліктами в сфері соціальної роботи - це процес набуття та вдосконалення набору навичок, знань і вмінь, які дозволяють ефективно вирішувати конфлікти, взаємодіяти з учасниками конфліктів та сприяти побудові позитивних відносин у робочому середовищі. Основні компетентності управління конфліктами включають:

- Здатність ефективно спілкуватися з учасниками конфлікту, слухати їхні думки та почуття, виражати свої ідеї чітко та розуміло. Це також включає вміння використовувати невербальні засоби комунікації, такі як жести, міміка, тон голосу тощо.
- Здатність сприймати почуття та переживання інших осіб, розуміти їхню точку зору та виявляти розуміння й співчуття.
- Здатність аналізувати складні ситуації, ідентифікувати причини конфліктів, розпізнавати патерни поведінки учасників конфлікту.
- Здатність керувати власними емоціями у стресових ситуаціях, зберігати спокій та об'єктивність в складних обставинах.
- Знання та вміння використовувати різні методи та стратегії вирішення конфліктів, такі як компроміс, співробітництво, конфронтація, а також медіація та посередництво.
- Здатність поважати різноманітність поглядів, культур та переконань, а також вміння ефективно взаємодіяти з людьми різних культур та етнічних груп.
- Здатність приймати ініціативу, вести групу, розвивати спільні цілі та сприяти співпраці між учасниками конфлікту.

Розвиток цих компетентностей може відбуватися через різноманітні тренінги, навчальні програми, практичні вправи, а також через особистий досвід та самовдосконалення. Важливо, щоб фахівці соціальної роботи постійно працювали над розвитком цих навичок, оскільки вони є ключовими для успішного вирішення конфліктів та побудови позитивних відносин з клієнтами та колегами.

Створення конструктивного середовища - це процес, спрямований на створення такого робочого оточення, де учасники відчують себе комфортно, можуть вільно висловлювати свої ідеї та думки, співпрацювати між собою та конструктивно вирішувати конфлікти. Це важливий аспект у сфері соціальної роботи, де взаємодія з клієнтами, колегами та іншими учасниками може бути ключовим для досягнення цілей та успішної роботи.

Основні ознаки створення конструктивного середовища включають:

1. Важливо, щоб усі учасники відносилися один до одного з повагою, розумінням та відкритістю. Це створює атмосферу довіри та підтримки, яка сприяє конструктивній взаємодії.

2. Важливо, щоб спілкування між усіма учасниками було відкритим, чесним і ефективним. Це включає в себе не лише здатність висловлювати свої думки, але й уміння слухати та враховувати думки інших.

3. Важливо, щоб середовище було сприятливим для співпраці та розвитку. Це може означати створення зручних робочих умов, підтримку з боку керівництва, а також стимулювання творчості та ініціативи.

4. Учасники повинні мати можливість ефективно вирішувати конфлікти та навчатися з них. Це включає в себе надання навичок управління конфліктами, проведення тренінгів та розвиток стратегій спільного вирішення проблем.

5. Важливо, щоб усі учасники були спрямовані на досягнення спільних цілей та розвиток позитивного менталітету. Це допомагає зберегти мотивацію та ефективність у роботі.

Створення конструктивного середовища є важливим елементом успішної роботи в сфері соціальної роботи, оскільки воно сприяє підвищенню продуктивності, зниженню рівня стресу та підвищенню задоволення від роботи для всіх учасників.

Впровадження системних підходів - це процес застосування методів та стратегій, спрямованих на розуміння та оптимізацію взаємодії між різними компонентами системи з метою досягнення більш ефективних результатів. У сфері соціальної роботи впровадження системного підходу може мати значний вплив на

управління конфліктами та сприяти поліпшенню якості послуг, що надаються клієнтам.

Основні елементи впровадження системних підходів в управлінні конфліктами включають:

- Аналіз системних взаємозв'язків - це передбачає розуміння того, як різні елементи системи взаємодіють між собою та як ця взаємодія впливає на виникнення та розвиток конфліктів. Цей аналіз дозволяє ідентифікувати ключові фактори, що сприяють конфліктам, та розробляти стратегії їх управління.

- Збалансованість взаємодії - системний підхід спрямований на створення збалансованої та ефективної взаємодії між усіма учасниками системи. Це може включати в себе розвиток спільних стратегій, співпрацю та взаємне розуміння між різними сторонами конфлікту.

- Врахування внутрішніх та зовнішніх факторів - важливо аналізувати вплив як внутрішніх, так і зовнішніх чинників на розвиток конфліктів. Це означає врахування соціокультурного, економічного та політичного контексту, що може впливати на динаміку конфлікту.

- Прогнозування наслідків рішень - системний підхід дозволяє аналізувати можливі наслідки прийняття різних рішень в управлінні конфліктами та вибирати оптимальні стратегії, враховуючи комплексні взаємозв'язки всіх елементів системи.

- Гнучкість та адаптабельність - системний підхід сприяє розвитку гнучких систем управління конфліктами, які можуть адаптуватися до змін у соціальному середовищі та ефективно протистояти новим викликам та ситуаціям.

Впровадження системних підходів у сфері соціальної роботи дозволяє створити більш ефективні та стабільні системи управління конфліктами, що сприяє покращенню якості послуг та досягненню позитивних результатів для всіх учасників процесу.

Залучення всіх учасників є ключовим аспектом управління конфліктами в сфері соціальної роботи, оскільки це сприяє збалансованому розгляду конфлікту з

різних точок зору та сприяє знаходженню більш комплексних та стійких рішень. Ось деякі аспекти залучення всіх учасників:

- Залучення всіх сторін конфлікту в процес управління ним дозволяє кожній стороні висловити свої погляди, інтереси та потреби. Це сприяє створенню більш повного та об'єктивного уявлення про проблему та можливі шляхи її вирішення.

- Залучення всіх учасників допомагає знаходити спільні точки зору та інтереси, а також розвивати спільні стратегії вирішення конфлікту. Це може сприяти досягненню більш довгострокових та стійких рішень.

- Залучення всіх учасників робить їх співвідчутливими до результатів прийнятих рішень. Це підвищує відповідальність кожної сторони за власні дії та сприяє більшій готовності до співпраці.

- Залучення всіх учасників створює можливість для відкритого обговорення поглядів, почуттів та потреб. Це сприяє розвитку взаєморозуміння та допомагає зменшити конфліктність.

- Кожен учасник конфлікту може мати свої власні ресурси та здатності, які можна використати для вирішення проблеми. Залучення всіх учасників допомагає максимально використовувати ці ресурси та знаходити нові шляхи розв'язання конфлікту.

Отже, залучення всіх учасників є важливим елементом управління конфліктами, оскільки це сприяє створенню більш об'єктивних, комплексних та стійких рішень, які враховують інтереси всіх сторін.

Використання інноваційних підходів управління конфліктами в сфері соціальної роботи є важливим чинником для покращення ефективності та якості вирішення конфліктних ситуацій. Ось деякі аспекти використання інноваційних підходів:

- Використання спеціалізованих програмних засобів та платформ для управління конфліктами може спростити процес збору та аналізу даних, полегшити комунікацію між учасниками конфлікту та забезпечити більш швидке прийняття рішень.

- Використання альтернативних методів, таких як медіація, консенсус-білдінг, арбітраж тощо, може допомогти знайти більш гнучкі та творчі рішення, які враховують інтереси всіх сторін.

- Розробка інноваційних навчальних програм, що поєднують теоретичні знання з практичними вправами та симуляціями конфліктних ситуацій, може покращити навички управління конфліктами серед співробітників у сфері соціальної роботи.

- Впровадження аналітичних і прогностичних методів дозволяє передбачати можливі розвитку конфліктних ситуацій, виявляти ключові тренди та фактори, що впливають на конфлікт, та розробляти стратегії їх управління.

- Створення культури, яка сприяє відкритості до нових ідей та інновацій, а також розвитку емпатії серед співробітників у сфері соціальної роботи, може стимулювати впровадження новаторських підходів у управлінні конфліктами.

Використання інноваційних підходів дозволяє не лише ефективно вирішувати конфліктні ситуації, а й сприяє розвитку нових, більш прогресивних методів управління конфліктами в сфері соціальної роботи.

Розробка та впровадження політик управління конфліктами в сфері соціальної роботи є ключовим етапом для забезпечення ефективного та конструктивного вирішення конфліктних ситуацій. Ось деякі аспекти цього процесу:

1. Перед розробкою політики необхідно провести аналіз потреб організації чи установи щодо управління конфліктами. Це включає вивчення існуючих конфліктів, їх причин та наслідків, а також виявлення потреб у навчанні персоналу та розвитку відповідних процедур.

2. Важливо включити у процес розробки політики різні зацікавлені сторони, такі як керівництво, співробітники, клієнти та інші учасники, для того щоб забезпечити широкий спектр поглядів та врахувати різноманітні потреби.

3. Політика повинна визначати цілі управління конфліктами, такі як зменшення конфліктів, підвищення рівня співпраці та взаєморозуміння, а також розвиток конструктивних методів розв'язання конфліктів. Принципи, на яких

базується політика, повинні відображати цінності та підходи організації до управління конфліктами.

4. Політика має включати конкретні процедури та інструменти для виявлення, аналізу та вирішення конфліктів. Це може включати процедури медіації, тренінги з управління конфліктами, створення комітетів з вирішення конфліктів тощо.

5. Політика повинна передбачати механізми оцінки її ефективності та постійного вдосконалення. Це може включати збір та аналіз статистичних даних про конфлікти, проведення аудитів політики та залучення зовнішніх експертів для оцінки її ефективності.

Розробка та впровадження політик управління конфліктами створює системну та консистентну основу для ефективного вирішення конфліктів у сфері соціальної роботи.

Сприяння побудові довіри та співпраці є важливим аспектом управління конфліктами у сфері соціальної роботи. Ось кілька ключових стратегій:

- Активне слухання - важливо активно слухати всі сторони конфлікту без упереджень і зрозуміти їхні потреби, погляди та обставини. Це допомагає створити атмосферу взаєморозуміння та підтримки.

- Відкритий та чесний діалог - важливо сприяти відкритому обміну інформацією та поглядами між усіма учасниками конфлікту. Чесний та прямий діалог сприяє побудові довіри та розумінню позицій сторін.

- Розвиток спільних цілей - спрямованість на спільні цілі допомагає згуртувати учасників конфлікту та сприяє побудові співпраці. Важливо виявити цілі, які об'єднують всіх учасників та спрямувати зусилля на їх досягнення.

- Врахування інтересів усіх сторін - під час управління конфліктом важливо враховувати інтереси усіх сторін та шукати компромісні рішення, що враховують потреби та очікування кожної сторони.

- Сприяння спільному розв'язанню проблем - замість пошуку вини чи покарання важливо спрямовувати зусилля на пошук спільних рішень та шляхів вирішення проблеми, що задовольняють інтереси усіх сторін.

– Підтримка взаємного поваги та відкритості - важливо створити атмосферу взаємної поваги та відкритості між учасниками конфлікту, що сприяє побудові довіри та співпраці.

Сприяння побудові довіри та співпраці важливо для успішного вирішення конфліктів у сфері соціальної роботи та створення сприятливого середовища для подальшої співпраці та розвитку.

Психосоціальна підтримка учасників конфлікту є ключовим елементом в управлінні конфліктами у сфері соціальної роботи. Основні аспекти цієї підтримки включають:

1. Забезпечення можливості для учасників конфлікту висловлювати свої емоції, думки та почуття без суджень та критики. Емпатія та співчуття зі сторони працівників соціальної служби можуть допомогти зменшити стрес та покращити психічний стан учасників.

2. Створення сприятливого середовища для спілкування та взаємодії між учасниками конфлікту. Це може включати організацію групових зустрічей, де учасники можуть обговорити свої проблеми та спільно шукати рішення.

3. Надання професійної психологічної допомоги тим, хто потребує. Психолог може допомогти учасникам конфлікту розуміти свої емоції, вирішувати проблеми та знаходити конструктивні шляхи вирішення конфлікту.

4. Надання учасникам конфлікту необхідної інформації про їхні права, можливі варіанти вирішення конфлікту та ресурси, які вони можуть використовувати для підтримки.

5. Надання практичної допомоги учасникам конфлікту у вирішенні їхніх проблем, така як пошук житла, здійснення правових дій або отримання медичної допомоги.

Забезпечення психосоціальної підтримки учасників конфлікту допомагає зменшити стрес, підвищити самооцінку та забезпечити сприятливі умови для ефективного вирішення конфлікту.

Аналіз та вдосконалення процесів управління конфліктами є важливим етапом для покращення ефективності вирішення конфліктів у сфері соціальної роботи. Основні кроки цього процесу включають:

- Початковий етап включає збір всієї доступної інформації про конфлікт та його сторони. Це може включати проведення спостережень, інтерв'ю з учасниками, аналіз документів та звітів.
- Після збору інформації проводиться оцінка ситуації, визначення причин конфлікту, його масштабу та потенційних наслідків. Це допомагає зрозуміти суть проблеми та визначити оптимальний шлях для вирішення.
- На основі проведеного аналізу розробляється стратегія управління конфліктом. Це може включати в собі визначення цілей, обрання методів вирішення конфлікту, а також розробку плану дій.
- Після прийняття рішення щодо стратегії управління конфліктом вона впроваджується у життя. Важливо здійснювати постійний моніторинг ситуації, щоб вчасно виявляти будь-які зміни та коригувати стратегію за необхідності.
- По закінченню процесу управління конфліктом проводиться оцінка його результатів. Це допомагає визначити, наскільки успішно було вирішено конфлікт, та визначити можливість подальшого вдосконалення процесів управління конфліктами.

Аналіз та вдосконалення процесів управління конфліктами дозволяє підвищити ефективність вирішення конфліктів, зменшити їхній вплив на організацію та покращити робочий клімат.

Створення мережі співробітництва та обміну досвідом є важливим напрямом управління конфліктами у сфері соціальної роботи. Цей процес передбачає залучення різних стейкхолдерів, таких як соціальні працівники, психологи, вчителі, лікарі та інші фахівці, щоб спільно працювати над вирішенням конфліктів та обмінюватися кращими практиками.

Основні аспекти створення такої мережі включають:

- Визначення основних груп та осіб, які можуть бути корисними учасниками мережі, таких як організації соціальної допомоги, місцеві громадські організації, громадські лідери.
- Створення спеціальних зустрічей, семінарів, робочих груп або онлайн-форумів, на яких учасники можуть ділитися своїми досвідом, ідеями та кращими практиками з управління конфліктами.
- Сприяння встановленню партнерських зв'язків та співробітництву між учасниками мережі. Це може включати спільні проекти, тренінги або спільні ініціативи з вирішення конфліктів.
- Забезпечення доступу до актуальної інформації, ресурсів та матеріалів з управління конфліктами для учасників мережі.
- Постійна оцінка ефективності мережі та її впливу на управління конфліктами, а також вдосконалення стратегій співпраці та обміну досвідом на основі отриманих результатів.

Створення такої мережі сприяє збільшенню обсягу знань та ресурсів, доступних для вирішення конфліктів, покращує координацію дій між учасниками та сприяє більш успішним результатам в управлінні конфліктами в сфері соціальної роботи.

Загалом, удосконалення управління конфліктами у сфері соціальної роботи є ключовим завданням для забезпечення ефективної допомоги та підтримки вразливих груп населення. Перспективні напрями у цій сфері включають широкий спектр стратегій і підходів, спрямованих на покращення комунікації, збільшення розуміння та підтримки учасників конфліктів, використання інноваційних методів та співпрацю між різними зацікавленими сторонами.

Залучення всіх учасників конфлікту, сприяння побудові довіри та співпраці, розвиток компетентностей управління конфліктами, створення конструктивного середовища та впровадження системних підходів є важливими складовими цього процесу.

Важливо підкреслити, що ефективне управління конфліктами не тільки сприяє вирішенню поточних проблем, але й сприяє створенню позитивного

робочого середовища, де кожен учасник відчуває підтримку та можливість розвитку. Такий підхід сприяє збереженню та підвищенню якості соціальних послуг і допомагає спільноті краще відповідати на виклики та потреби своїх членів.

3.2. Обґрунтування ефективності запропонованих практик удосконалення управління конфліктами

Обґрунтування ефективності запропонованих практик удосконалення управління конфліктами базується на багатьох чинниках, які допомагають створити більш гармонійне, продуктивне та стійке середовище для соціальної роботи. Кожна з цих практик вносить важливий внесок у загальний процес управління конфліктами:

Ефективне управління конфліктами вимагає спеціальних знань та навичок. Підвищення компетентностей працівників через тренінги, семінари та практичні заняття дозволяє їм краще розуміти природу конфліктів, вміти використовувати різні методи їх вирішення та запобігання. Це сприяє швидшому та ефективнішому вирішенню конфліктів, зменшенню їхньої інтенсивності та частоти.

Конструктивне середовище, де цінуються відкритий діалог та взаємоповага, сприяє зниженню напруженості та покращенню комунікації між учасниками. Таке середовище дозволяє працівникам почуватися почутими та поважаними, що зменшує ймовірність конфліктів та підвищує їхню здатність співпрацювати для вирішення проблем.

Системний підхід дозволяє бачити конфлікти у контексті ширших організаційних структур та процесів, що сприяє виявленню кореневих причин конфліктів. Це дозволяє не лише вирішувати конкретні конфлікти, але й впроваджувати зміни, які запобігатимуть їхньому виникненню в майбутньому. Системний підхід також сприяє більш скоординованій та ефективній роботі команди.

Залучення всіх учасників конфлікту до процесу його вирішення сприяє створенню більш збалансованих та прийнятних для всіх сторін рішень. Це підвищує відчуття справедливості та відповідальності за прийняті рішення, а також сприяє довготривалому збереженню досягнутих результатів.

Інноваційні підходи, такі як медіація, коучинг, використання нових технологій, можуть значно підвищити ефективність процесу управління конфліктами. Вони дозволяють знайти нові шляхи вирішення проблем, підвищити

залученість учасників та зробити процес більш гнучким та адаптивним до різних ситуацій.

Чітко сформульовані та зрозумілі політики управління конфліктами забезпечують стабільність та передбачуваність у вирішенні конфліктних ситуацій. Це допомагає уникнути хаосу та суб'єктивності, забезпечуючи справедливий та послідовний підхід до всіх конфліктів.

Довіра та співпраця є фундаментом для ефективного вирішення конфліктів. Коли учасники конфлікту довіряють один одному та готові співпрацювати, вони легше знаходять спільні рішення, що задовольняють інтереси всіх сторін. Це також сприяє створенню позитивної робочої атмосфери та підвищує загальну продуктивність.

Психосоціальна підтримка допомагає учасникам конфлікту справлятися з емоційним стресом, що підвищує їхню здатність до конструктивної взаємодії. Це важливо для збереження психологічного здоров'я працівників та підтримки їхньої мотивації та залученості до процесу вирішення конфліктів.

Постійний аналіз та вдосконалення процесів управління конфліктами дозволяє виявляти слабкі місця та розробляти ефективніші стратегії їх вирішення. Це сприяє підвищенню загальної ефективності організації та зменшенню ймовірності повторення аналогічних конфліктів у майбутньому.

Створення мережі співробітництва дозволяє обмінюватися знаннями та кращими практиками, що підвищує загальний рівень компетентності в управлінні конфліктами. Співпраця з іншими організаціями та фахівцями також сприяє більш комплексному та інтегрованому підходу до вирішення конфліктів.

Впровадження цих практик у сфері соціальної роботи дозволяє не лише ефективно вирішувати поточні конфлікти, але й створює основу для сталого розвитку організації та підвищення якості надання соціальних послуг.

Перспективні напрями удосконалення управління конфліктами у сфері соціальної роботи є ключовими для забезпечення ефективного функціонування соціальних організацій та підвищення якості надання соціальних послуг.

Впровадження різноманітних практик, орієнтованих на розвиток компетентностей, створення конструктивного середовища, застосування системних підходів, залучення всіх учасників, використання інноваційних методів, а також розробка та впровадження політик управління конфліктами, сприяння побудові довіри та співпраці, психосоціальна підтримка учасників конфлікту, аналіз та вдосконалення процесів, створення мережі співробітництва та обміну досвідом дозволяють досягати більш гармонійного та продуктивного середовища.

Отож, розвиток компетентностей управління конфліктами забезпечує працівників необхідними знаннями та навичками, що сприяє більш ефективному та швидкому вирішенню конфліктів.

Створення конструктивного середовища сприяє відкритому діалогу та взаємоповазі, що зменшує напруженість і покращує комунікацію між учасниками.

Впровадження системних підходів дозволяє аналізувати конфлікти у контексті ширших організаційних процесів, виявляти кореневі причини та запобігати їх виникненню в майбутньому.

Залучення всіх учасників до процесу вирішення конфліктів підвищує відчуття справедливості, відповідальності та забезпечує довготривалі результати.

Використання інноваційних підходів підвищує ефективність процесу управління конфліктами та дозволяє адаптуватися до різних ситуацій.

Розробка та впровадження політик управління конфліктами забезпечує стабільність і передбачуваність, допомагаючи уникнути суб'єктивності у вирішенні конфліктів.

Сприяння побудові довіри та співпраці є фундаментом для ефективного вирішення конфліктів, підвищення продуктивності та позитивної робочої атмосфери.

Психосоціальна підтримка учасників конфлікту зберігає психологічне здоров'я працівників та підвищує їхню мотивацію до конструктивної взаємодії.

Аналіз та вдосконалення процесів управління конфліктами дозволяє постійно покращувати стратегії та підходи до вирішення конфліктів, зменшуючи ймовірність їхнього повторення.

Створення мережі співробітництва та обміну досвідом сприяє підвищенню загального рівня компетентності в управлінні конфліктами та забезпечує більш комплексний підхід до їх вирішення.

Загалом, інтеграція цих практик у сферу соціальної роботи сприяє не тільки ефективному вирішенню конфліктів, але й створює умови для стійкого розвитку організацій та підвищення якості надання соціальних послуг.

ВИСНОВКИ

У процесі розгляду управління конфліктами в сфері соціальної роботи було ретельно проаналізовано та розглянуто різноманітні практики для вирішення конфліктних ситуацій та покращення взаємодії між робітниками соціальної сфери та їхніми клієнтами.

Визначено важливість активного слухання та врахування почуттів учасників конфлікту. Ця практика, ґрунтована на взаєморозумінні та емпатії, сприяє глибокому розумінню потреб та переживань всіх сторін.

Було надано приклади успішного використання медіацій та консенсус-орієнтованих методів для ефективного вирішення конфліктів та покращення співпраці між учасниками.

Було визначено технологічні інновації у вирішенні конфліктів, зокрема, використання програмного забезпечення та онлайн-інструментів для відстеження, аналізу та управління конфліктними ситуаціями.

Обґрунтування ефективності введених практик у другому підрозділі вказує на високі результати у підвищенні рівня задоволеності всіх сторін та створенні стійких рішень. Використання медіацій та консенсус-орієнтованих методів, а також впровадження технологічних інновацій дозволяють ефективно вирішувати конфлікти та покращувати співпрацю між учасниками.

У третьому розділі визначено, що активне залучення різних груп у процес розв'язання конфліктів виявляється високоефективним методом, сприяючи створенню більш стійких та прийнятних рішень.

Тема управління конфліктами у соціальній роботі є надзвичайно важливою, оскільки соціальні працівники регулярно стикаються з конфліктами в процесі своєї професійної діяльності. Висновки з дослідження даної теми можна підсумувати наступним чином:

Управління конфліктами базується на різних теоретичних підходах, таких як системний підхід, психологічні теорії, соціальні теорії та теорії комунікації. Вивчення цих підходів допомагає соціальним працівникам краще розуміти природу конфліктів та розробляти ефективні стратегії для їх вирішення.

Діагностика конфліктів є ключовою складовою їх управління. Методики діагностики включають аналіз причин конфліктів, ідентифікацію учасників та оцінку інтенсивності конфлікту. Це дозволяє розробити відповідні інтервенційні стратегії.

Існує багато методів управління конфліктами, включаючи медіацію, переговори, консенсус та фасилітацію. Вибір методу залежить від конкретної ситуації та природи конфлікту.

На основі аналізу сучасних практик можна визначити ефективні стратегії та методи, що застосовуються у різних організаціях. Важливо враховувати специфіку роботи соціальних працівників та особливості їх клієнтів.

Практичне застосування теоретичних методик діагностики дозволяє точно визначати причини та динаміку конфліктів. Це є важливим етапом для подальшого ефективного управління.

Серед перспективних напрямів можна виділити розвиток професійних навичок соціальних працівників у галузі конфліктології, впровадження новітніх технологій та методів, а також інтеграцію міждисциплінарних підходів.

Проведені дослідження та аналіз практичних результатів свідчать про підвищення ефективності роботи соціальних працівників при впровадженні запропонованих удосконалень. Це включає зниження рівня конфліктності, покращення взаєморозуміння між учасниками конфлікту та загальне підвищення якості соціальної роботи.

Висновки підтверджують важливість систематичного підходу до управління конфліктами у сфері соціальної роботи. Розвиток теоретичних та практичних знань у цій галузі сприяє підвищенню ефективності соціальної роботи та покращенню соціального клімату в суспільстві.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Brown A., Jones L. Effective Strategies for Stake holder Involvement in Conflict Management: A Case Study Approach. *Journal of Social Work Strategies in Mental Health*. 2019. № 8 (4). С. 215-230.
2. Brown E., Garcia R. TechnologicalInnovations in Detection and Analysis of Social Conflicts. 2019.
3. Brown R., Davis M. Interview Methods for Participants in Social Conflicts : Book. 2019. 129 p.
4. Folger J. P., Poole M. S., Stutman R. K. Workingthroughconflict: Strategies for relationships, groups, and organizations. Routledge. 2017.
5. Garcia M., Lopez S. Consensus-Building in Community Social Work: A Case Study of Conflict Resolution. *Community Social Work Journal*. 2022. № 45 (3). С. 112-128.
6. Garcia M., Rodriguez S. TechnologicalSolutions for Conflict Management in SocialWork : A Case Study Approach. *Journal of Technology in Social Work*. 2019. № 7 (2). С. 78-95.
7. Gergen K. J. Social Construction and the Transformationof Conflict. *Journal of SocialIssues*. 2017. № 73 (1). С. 5-20.
8. Harrison J., Smith L., Johnson, M. The ImpactofMediationonFamily and SocialServicesConflicts. *Journal of Social Work Mediation*, 2023. № 18 (3). С. 112-130.
9. Hill L., Smith J. Mediation in FamilyConflicts : A Case Study of Autism Support in Educational Settings." *Journal of Family Social Work*. 2018. №. 34 (1). С. 45-62.
10. Johnson R., Davis S. Consensus-Oriented Approaches in Social Work Conflict Resolution. *Social Work Conflict Resolution Review*. 2019. № 21 (4). С. 203-220.
11. Lederach J. P. The LittleBookofConflictTransformation. GoodBooks. 2016.
12. Lee S., Zhao Y. The ImpactofMediationonConflictResolution in AdolescentGroups. *Journal of Social Work Mediation*. 2021. № 23 (2). С. 87-104.

13. Mehrabian A. Nonverbal Communication in Human Interaction. Wadsworth Publishing. 2018.
14. Robbins S. P., Judge T. A. Organizational Behavior (17th ed.). Pearson. 2017.
15. Smith A. Effective Communication in Conflict Resolution. *Journal of Social Work Conflict Resolution*. 2022. № 15 (2). С. 45-58.
16. Smith A., Jones B. Innovations in Conflict Management Software. *Journal of Conflict Resolution Tech*. 2015. № 45 (2). С. 78-94.
17. Smith D., Jones M. The Impact of Technologies on Social Conflicts." *Journal of Social Psychology*. 2020. № 12. С. 39-62
18. Smith J. Modern Theoretical Approaches to Conflict Resolution in Social Work. 2022.
19. Smith J., Johnson A. Diagnosing Social Conflicts: Modern Approaches. *Journal of Social Psychology*. 2020. № 9. С. 36-68.
20. Smith J., Johnson M. Міжнародний підхід до управління конфліктами в соціальній роботі. *Журнал міжнародної соціальної роботи*. 2021. № 33. С. 63-92.
21. Williams E., Davis R. The Impact of Stake holder Engagement on Conflict Resolution in Social Work. *Journal of Social Work Studies*. 2021. № 15 (3). С. 112-130.
22. Анкетування соціальних працівників на тему «Управління конфліктами у роботі з переселенцями в Україні». URL: <https://docs.google.com/forms/u/0/d/e/1FAIpQLSdUkAaYYtNv7SGBKz69-BmacvSv0IQoM49YJVll4gENt17yGQ/formResponse>
23. Багінський А. Д. Сучасні соціально-політичні конфлікти у структурному вимірі. *Вісник НТУУ «КПІ»*. 2019. № 2 (42). С. 6-10.
24. Бондаренко О. Т. Конфліктологія в сфері соціальної роботи: теорія та практика : підручник. Київ : Вид-во «Соціальна допомога», 2020. 574 с.
25. Василець О. Д., Єнін М. П. Патріотичне виховання української молоді: механізми раціоналізації. *Youth in Central and Eastern Europe. Sociological Studies*. 2017. № 2 (8). С. 87-100.

26. Гідна праця: імперативи, українські реалії, механізми забезпечення : монографія [А. М. Колот, В. М. Данюк, О. О. Герасименко та ін.]. Київ : КНЕУ, 2017. 504 с.
27. Голуб О. І. Соціальна робота: теорія і практика : підручник. Київ : КНЕУ. 2015. 226 с.
28. Гриценко І. Г. Використання технологій управління конфліктами в соціальній сфері. *Журнал соціальної роботи та соціальної політики*. 2018. № 4 (22). С. 120-135.
29. Джексон С. М. Системний підхід в управлінні конфліктами: теорія та практика. *Журнал соціальної роботи та конфліктології*. 2022. № 12 (1). С. 30-45.
30. Джонсон Р. Соціально-економічний підхід до діагностики соціального конфлікту: теорія та практика. *Журнал соціально-економічних досліджень*. 2022. № 13 (1). С. 25-39.
31. Іванова Н. А. Медіація в соціальній роботі: досвід впровадження. *Журнал соціальної роботи*. 2018. № 3 (15). С. 45-56.
32. Катковська Н. Ю. Способи вирішення конфліктів в сучасній педагогіці : підручник. Київ. 2018. 173 с.
33. Ковальчук А. К. Ефективні методи діагностики соціальних конфліктів у роботі з уразливими групами населення : конспект лекцій. Харків, 2021. 89 с.
34. Ковальчук Л. М. Активне залучення стейкхолдерів у вирішенні конфліктів в громаді. *Вісник соціальної роботи*. 2017. № 2 (8). С. 112-124.
35. Ковальчук О. Т. Взаємодія соціальних та економічних факторів у контексті соціального конфлікту. *Економічний журнал*. № 8 (2). С. 57-69.
36. Колот А. М., Герасименко О.О. Праця XXI: філософія змін, виклики, вектори розвитку : монографія . К. :КНЕУ, 2021. 487 с.
37. Кузьмін О. П. Активне залучення стейкхолдерів у соціальних службах: практичний досвід. *Сучасні проблеми соціальної роботи*. 2019. № 3 (17). С. 89-102.
38. Литвиненко Л. А. Конфліктологія в системі підготовки соціальних працівників. *Вісник університету соціальної роботи*. 2017. № 2 (12). С. 45-57.

39. Мекшун Л. М. Управління конфліктами : конспект лекцій. Чернігів : ЧНТУ, 2019. 72 с.
40. Новак О. М. Соціальні конфлікти в сучасному суспільстві. *Журнал соціології*. 2021. № 4. С. 67-69.
41. Петренко Г. М. Консенсус-орієнтовані методи в роботі соціального працівника. *Соціальна педагогіка*. 2016. № 4 (20). С. 78-89.
42. Петренко О. М., Коваль Н. В. Особливості вітчизняного досвіду управління конфліктами в соціальній роботі. *Український журнал соціальної роботи*. 2022. № 11. С. 33-94.
43. Петренко О.Л., Мельник І. Ю. Психологічний аспект діагностики конфліктів у роботі з клієнтами : на основу взято дослідження Psychological Factors in Conflict Resolution: A Comprehensive Study. *Journal of Social Work Psychology*. 2020.
44. Попова М. А. Роль консенсусу в управлінні конфліктами в соціальній сфері. *Соціальна політика і соціальна робота*. 2016. № 2 (14). С. 78-92.
45. Рейнольдс Д. А. Управління конфліктами в соціальній роботі: психологічний підхід. *Журнал соціальної роботи*. 2022. № 10 (2). С. 45-58.
46. Сидоренко В. Л. Медіація в роботі соціального працівника: практичний підхід. *Соціальний менеджмент*. 2015. № 1 (10). С. 56-68.
47. Сміт Д. П. Діагностика соціального конфлікту: теорія та практика. *Журнал соціальної роботи та конфліктології*. 2021. № 11 (2). С. 15-28.
48. Сміт Е. Д. Системний аналіз конфліктів у соціальній роботі. *Міжнародний журнал конфліктології*. 2022. № 8 (3). С. 120-135.
49. Соколова І. І., Петров О. В. Теорія та практика управління конфліктами в соціальній роботі. *Журнал соціальної роботи*. 2022. № 19. С. 119-163.
50. Соціальний діалог у вимірах когнітивного спілкування : монографія] / за наук. ред. О. М. Кочубейник. Кропивницький : НАПН України, 2018. 176 с.
51. Соціальна відповідальність : навч. посіб. [А. М. Колот, О. А. Грішнова, О. О. Герасименко та ін.] . К. : КНЕУ, 2015.. 519 с.

52. Соціальний конфлікт: інноваційні комунікативні технології врегулювання: практичний посібник / за наук. ред. Г. М. Бевз, І. В. Петренко. Кропивницький : НАПН України, 2020. 144 с.

53. Тейлор М. Д. Структурні аспекти управління конфліктами в організаціях соціальної роботи. *Організаційна динаміка*. 2022. № 15 (3). С. 78-92.

54. Управління персоналом: підручник / [В.М. Данюк, А.М. Колот, Г.С. Суков та ін.]; за заг. ред. к.е.н., проф. В.М. Данюка. – К.: КНЕУ; Краматорськ: НКМЗ, 2013. – 666с.

55. Холл М. Д. Теоретичні аспекти діагностики соціального конфлікту. *Міжнародний журнал соціальної психології*. 2021. № 7 (3). С. 45-58.

Ім'я користувача:
Соціоекономіки та управління персоналом Кицак Та...

ID перевірки:
1016345351

Дата перевірки:
11.06.2024 08:02:38 EEST

Тип перевірки:
Doc vs Internet + Library

Дата звіту:
11.06.2024 10:06:03 EEST

ID користувача:
100005733

Назва документа: КБР_Попович_плагіат (2)

Кількість сторінок: 69 Кількість слів: 13278 Кількість символів: 111684 Розмір файлу: 277.58 KB ID файлу: 1016147009

12.3% Схожість

Найбільша схожість: 6.28% з джерелом з Бібліотеки (ID файлу: 1060643)

11.3% Джерела з Інтернету	305		Сторінка 71
8.14% Джерела з Бібліотеки	264		Сторінка 73

0% Цитат

Вилучення цитат вимкнене

Вилучення списку бібліографічних посилань вимкнене

0% Вилучень

Немає вилучених джерел