

КЕРУВАННЯ КОНФЛІКТАМИ, ДІЛОВІ ПЕРЕГОВОРИ І УПРАВЛІНСЬКЕ СПІЛКУВАННЯ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

Розглянемо теоретичні та деякі організаційні питання з керування конфліктами, ділові переговори і управлінське спілкування

Ключові слова: керування конфліктами, ділові переговори, управлінське спілкування.

Abstract

Consider theoretical and some organizational issues in conflict management, business negotiation, and managerial communication

Keywords: conflict management, business negotiations, managerial communication.

Вступ

Швидкість розвитку сучасного суспільства, масштабність соціально-економічних проблем вимагає від сучасних підприємств постійно стежити не лише за умовами на ринку і відповідати їх вимогам для того, щоб мати можливість не просто існувати, але й отримувати прибутки й розвиватись, а і за тим як правильно підбирати персонал, нівелювати конфлікти, а також ефективно проводити переговори. Для цього підприємству потрібно мати фахівців з менеджменту та адміністрування. Саме через це, питання дослідження правильного підбору кадрів, керування конфліктами, проведення переговорів є дуже актуальним в сучасних ринкових умовах.

Мета дослідження – аналіз керування конфліктами, ділових переговорів і управлінського спілкування в різних частинах світу.

Результати дослідження

Управління конфліктами можна розглядати у двох аспектах: внутрішньому і зовнішньому. Перший з них полягає в управлінні власною поведінкою в конфліктній взаємодії, той аспект носить психологічний характер. Зовнішній аспект управління конфліктами відбиває організаційно-технологічні сторони цього складного процесу, у якому суб'єктом управління може виступати як керівник, так і працівник, який виконує свої службові обов'язки. Саме в цьому аспекті ми розглядаємо дану проблему.

Управління конфліктом - це цілеспрямований вплив на процес конфлікту, що забезпечує вирішення соціально значущих завдань. Це і переведення його в раціональне русло діяльності людей, осмислене вплив на конфліктну поведінку соціальних суб'єктів з метою досягнення бажаних результатів; це обмеження протидіючого впливу на суспільний процес. [1]

Основна мета управління конфліктами полягає в тому, щоб запобігати деструктивні конфлікти і сприяти адекватному розв'язанню конструктивних. Управління конфліктами має свої особливості :

1. На перший план висувається завдання управління людьми;
2. Суттєве значення і облік всіх без винятку факторів і мотивів людської поведінки (об'єктивні і суб'єктивні, матеріальні і духовні, емоційні і раціональні, звички, симпатії, антипатії, надії, очікування, побоювання, тривоги тощо). Тут існує відома ймовірність непередбачуваності;
3. Управління конфліктом - це найчастіше управління рівними людьми з точки зору їх соціального статусу або посадових обов'язків, взаємних вимог, претензій і домагань. Серед учасників конфлікту найчастіше не буває абсолютно неправих;
4. Управління конфліктами є управління на базі інтересів. Тільки правильно зрозумілий інтерес учасників конфліктного протидіючого відкриває можливість успішного вирішення цього;
5. Можливо не завжди вдається усунути конфліктні протиріччя, але необхідно навчитися мінімізувати витрати і збитки руйнівних надалі ворожнечі;
6. Треба завжди намагатися шукати і знаходити неконфронтаційні способи розв'язку конфліктів.

[2]

Мета ділового спілкування – організувати спільний трудовий процес або покращити його.

Цим ділові переговори відрізняються від інших видів комунікації. Ділові переговори – це обговорення з метою досягнення згоди між будь-ким і з будь-якого питання. У процесі переговорів партнери, окрім обміну інформацією й поглядами на порушені питання, домагаються згоди за обговорюваною проблемою. Переговори, маючи офіційний характер, передбачають підписання документів, які визначають взаємні зобов'язання сторін (договорів, контрактів).

Відмітними особливостями ділових переговорів як одного з різновидів спілкування є те, що інтереси учасників не є абсолютно ідентичними чи абсолютно протилежними. Складне поєднання різноманітних інтересів робить учасників переговорів взаємозалежними. Ця взаємозалежність зумовлює спільний пошук варіантів розв'язання порушеної проблеми.

Отже, переговори в діловому спілкуванні – це процес взаємодії сторін із метою досягнення узгодженого і прийняттого для них рішення. Переговори може вести як одна людина, так і ціла команда однодумців. [3]

Управлінське спілкування – двосторонній або багато-сторонній процес, зумовлений необхідністю здійснення управлінських функцій шляхом встановлення відносин, налагодження зворотного зв'язку.

Завданням управлінського спілкування є ефективна діяльність в системі “суб'єкт управління – об'єкт управління”. Щоб спілкування було ефективним, воно повинно базуватись на моральних цінностях, моральній культурі, на таких правилах і нормах поведінки, які сприяють розвитку співпраці.

Для усвідомлення ролі спілкування при розгляді питання спілкування в психології управління потрібно визначати функції спілкування (комунікації). Існують різні підходи до класифікації функцій спілкування. Найбільш ефективною для розгляду питання ділового спілкування є, на нашу думку, класифікація: [4]

1. інформаційно-комунікативна функція;
2. перцептивно-комунікативна функція;
3. регулятивно-комунікативна (інтерактивна) функція;
4. емоційно-комунікативна функція.

Інформаційно-комунікативна функція – це різні форми та засоби обміну і передавання інформації, завдяки яким стають можливими збагачення досвіду, накопичення знань, оволодіння діяльністю, узгодження дій та взаєморозуміння людей.

Перцептивно-комунікативна функція – виявляється в сприйнятті і пізнанні партнерами в процесі комунікації один одного та встановленні на цій основі взаєморозуміння.

Регулятивно-комунікативна (інтерактивна) функція – передбачає не лише обмін інформацією, пізнання суб'єктами комунікації один одного, а й взаємодію між ними, регуляцію поведінки суб'єктів та їхньої спільної діяльності. Це відбувається через переконання, навіювання, наслідування, обмін діями та ін. Визначають два види взаємодії: а) співробітництво (кооперація); б) суперництво або конкуренція.

Емоційно-комунікативна функція – належить до емоційної сфери людини. Під час спілкування виникає і виявляється розмаїття людських емоцій та почуттів.

Висновки

Отже, управління конфліктом - це цілеспрямований вплив на процес конфлікту, що забезпечує вирішення соціально значущих завдань. Ділові переговори – це обговорення з метою досягнення згоди між будь-ким і з будь-якого питання. Управлінське спілкування – двосторонній або багатосторонній процес, зумовлений необхідністю здійснення управлінських функцій шляхом встановлення відносин, налагодження зворотного зв'язку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія. [Електронний ресурс]. / Л. М. Ємельяненко. – Режим доступу : <http://metodkabinet.in.ua/sociologiya/konfliktologiya>;
2. Коваленка Д.В. Конфліктологія. Навчальний посібник для слухачів магістратури денної та заочної форм навчання за спеціальностями 8.18010020 «Управління навчальним закладом» та 8.8.18010021 «Педагогіка вищої школи». Видання друге: перероблене та доповнене: Харків, УПА-Х.: Вид-во «С.А.М.», 2015.-260 с.;
3. Тележкіна О. О. Ділове спілкування: усна і писемна форми: навч. посіб. / О.О. Тележкіна, Н. О. Лисенко, О. О. Кушнір, О. О. Литвиненко, Н. В. Піддубна.– Х.: «Смугаста типографія», 2015.– 384 с.;
4. Прищак, М. Д. Психологія управління в організації : навчальний посібник / М. Д. Прищак, О. Й. Лесько. – [2-ге вид., перероб. і доп.]. – Вінниця, 2016. – 150 с.

Науковий керівник: **Лесько Олександр Йосипович** – кандидат економічних наук, професор, завідувач кафедри економіки підприємства та виробничого менеджменту Вінницький національний технічний університет, Вінниця.

Лошак Михайло Володимирович – студент групи МПОУ-19м, факультет менеджменту та інформаційної безпеки, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, fm.3mo15.loshak@gmail.com.

Scientific supervisor: **Lesko Oleksandr Yosipovich** - candidate of economic sciences, professor, head of the department of enterprise economics and production management Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia.

Loshak Mykhailo Volodymyrovych - student of the МПОУ-19m group, Faculty of Management and Information Security, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, fm.3mo15.loshak@gmail.com.