

УДК 338.486.3

Катерина Котковська

студентка III курсу спеціальності «Готельно-ресторанна справа»

Науковий керівник:

Орислава Графська

д-р екон. наук, доцент

доцент кафедри готельно-ресторанної справи
Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського

РОЛЬ СУЧАСНИХ ТРЕНДІВ КОНФЛІКТОЛОГІЇ СТОСУНКІВ В ЕФЕКТИВНОМУ УПРАВЛІННІ ПЕРСОНАЛОМ В ПІДПРИЄМСТВАХ СФЕРИ ОСБСЛУГОВУВАННЯ

Сучасна наука управління реагує на виклики ринку та середовища. Серед найбільш істотних факторів впливу на процеси управління та прийняття рішень як в адмініструванні так і в інших управліннях відіграють: бурхливий розвиток соціальних мереж та формування залежності від них; зміна пріоритетів у підборі персоналу; підвищена стресова вразливість працівника в умовах хаосу. Це дає зрозуміти, що зовсім скоро потреба у фахівцях із розв'язання виробничих та соціальних конфліктів буде наростати, відповідно стане пріоритетним завданням управління персоналу.

Навчатися розв'язувати конфлікти у менеджменті персоналу ми можемо з наукових праць Елтона Мейо, засновника школи управління з позицій людських стосунків (з 30-х років XX ст. до нашого часу) та його послідовників – Фредеріка Герцбергера, Мері Паркер Фоллет, Р. Оуена, а також з 50-х років XX ст. Дугласа Мак-Грегора, Абрахама Маслоу – представників школи поведінкових наук, які зосереджуються на методах налагодження міжособистісних відносин.

Варто пам'ятати про внутрішнє середовище організації щодо неминучості конфліктів. Відомий гуру у сфері сучасного менеджменту вказує на об'єктивні засади виробничих конфліктів, які витікають із самої природи менеджменту, де менеджер та управлінська команда мають виконувати ролі Виробника результату (Р), Адміністратора (А), Підприємця (Е) та Інтегратора (І), які є несумісними, а їх учасники – при виконанні ролей (РАЕІ) – конфліктуватимуть [1, с. 35–36]. Адже носії стилів (А) і (Е) конфліктуватимуть між собою, тому що (А) – консерватор, який обережний і лінію поведінки формує через контроль бізнес-процесів, людей, а (Е) прагне змін, трансформації уставлених стереотипів управління; (Р) і (Е) – також матимуть дисфункцію, оскільки (Р) вимагає швидкого зворотного зв'язку тоді як (Е) потребує простору і часу для стратегування; управлінські ролі поміж (Е) та (І) також є потенційним джерелом конфлікту по причині того, що (Е) має комунікувати, обговорювати, у той час як (І) прагне тільки слухати.

В цих умовах ефективний менеджер бізнесу та службовець сфери публічного адміністрування повинен розвивати свої компетентності, не обмежуючись науковими фактами та стандартами, також повинен бути зосереджений на шлях, щодо вдосконалення знань самоосвітою та дисциплінарними взаємодіями.

Один із сучасних підходів до розв'язання конфліктів базується на наукових дослідженнях з психології, нейропсихології і умовно називається «техніка перемовин» і розглядається у менеджменті як своєрідний кейс, вирішення якого потребує системного підходу. В основі даного підходу до розв'язання конфліктів є концепція комунікативного процесу, що передбачає встановлення довір'я між учасниками конфлікту (перемовин). Ініціатор «перемир'я» прагне зрозуміти й побачити внутрішню картину світу перемовника, намагається викликати на відвертість розмовника через висловлену щирю зацікавленість його особистістю, поглядами, точкою зору на предмет конфлікту. Встановлення довір'я перемовників є ключовою вихідною позицією у переговорному процесі.

Наступним етапом розв'язання конфліктної ситуації є постановка правильних питань – це головний секрет успішних перемовин: запитувати більше, ніж говорити через уточнення відповідей. В мистецтві

перемовин виділяють п'ять груп стандартних питань, характерних для будь-якої комунікації:

- 1) уточнююче питання;
- 2) контрпитання;
- 3) особисте (приватне) питання;
- 4) зустрічне питання;
- 5) бумеранг – повернення питання [2].

А отже, є певні критерії до постановки «правильних» питань у переговорному процесі. Слід пам'ятати, що питання визначають ініціативу у переговорах. Питання «подобаються» мозку та гальмують емоційні реакції, оскільки ми або думаємо, або реагуємо – так влаштована робота мозку. Не емоції, а запитання й слухання є єдиним способом до розуміння співбесідника. В менеджменті персоналу є усталеним фактом, що школа, університет, тренінги з ораторського мистецтва, диспути із формування умінь вести дискусію мало орієнтовані на формування умінь й навиків щодо слухання. Саме постановка правильних питань встановлює довір'я і пожвавлює інтерес. Підготовлені й «пророблені» питання знімають напругу сторін у переговорах і є альтернативою наказам і адміністративному тиску.

Тому на нашу думку, провідним сучасним трендом конфліктології стосунків у менеджменті персоналу на підприємствах сфери обслуговування є так звані сценарії «техніки перемовин» шляхом побудови довір'я та розгортання перемовин є ефективною технологією розв'язання як соціальних, так і бізнес-конфліктів, продуктивним знаряддям ведення перемовин у корпоративному і публічному управлінні, та в продажі певних товарів та послуг. Вони побудовані на між-дисциплінарному підході до поведінки людини у соціумі, на психологічних стереотипах та техніках їх подолання.

Ключові слова: тренд, конфліктологія, управління персоналом, сфера обслуговування.

Список використаних джерел

1. Адізес І. Командне лідерство. Як порозумітися з будь-яким менеджером / Іухан Адізес. – Київ : Наш формат, 2018. – 304 с.
2. Гоулстон Марк. Я чую вас наскрізь. Як порозумітися будь з ким / Марк Гоулстон. – Київ : Моноліт-Bizz, 2018. – 264 с.