

## CONFLICTOLOGY AND NEGOTIATION THEORY

## КОНФЛІКТОЛОГІЯ ТА ТЕОРІЯ ПЕРЕГОВОРІВ

Mandryka V.R. / Мандрыка В.Р.

Siekunova Y.V. / Сєкунова Ю.В.

c.t.s., as.prof. / к.т.н., доц.

ORCID: 0000-0003-1346-3322

National University of life and environmental science of Ukraine,

Heroyiv Oborony st.,15,Kyiv, 03041

Національний університет біоресурсів і природокористування України ,

Київ, Героїв Оборони, 15, 03041

**Анотація.** Громадянське життя не може існувати без конфліктів ідей, життєвих позицій, цілей як окремих людей, так і колективів. Зазвичай конфлікт в соціально-трудої сфері сприймається як не нормальне явище. В статті розглядається наука, під назвою – конфліктологія, та один з можливих варіантів подолання конфлікту – переговори.

**Ключові слова:** конфліктологія, переговори, теорія переговорів.

Громадянське життя не може існувати без конфліктів ідей, життєвих позицій, цілей як окремих людей, так і колективів. Зазвичай конфлікт в соціально-трудої сфері сприймається як не нормальне явище: збій в роботі, перешкода досягненню мети. Негативне сприйняття конфлікту повністю обгрунтоване тим, що конфлікт несе в собі величезну руйнівну силу. Але і з іншого боку відсутність конфліктів свідчить про застій, відсутність розвитку.

Конфліктологія – це наука, що вивчає закономірності та механізми виникнення і розвитку конфліктів, а також мистецтво практичного управління ними.

Її завданням є розробка теорії і вивчення практики попередження та розв'язання конфліктів. Ми знаємо, що уникнути конфліктів у житті неможливо, отже, слід навчитися не лише запобігати їм, але й управляти ними, скеровуючи їх у конструктивне русло.

Предметом вивчення конфліктології як науки є конфлікт як соціальне явище. Конфліктологія тісно пов'язана з такими науками як: менеджмент, психологія управління, загальна психологія, психологія ділового спілкування, психофізіологія, соціологія, філософія та іншими науками.

Ці зв'язки реалізуються:

- у формі запозичення основних ідей та підходів (зокрема, розв'язання конфліктів з гуманістичних позицій ґрунтується на ідеях гуманістичної філософії та психології);
- запозичення методів інших наук (психологічних, соціологічних методів дослідження – тести, опитувальники, анкети, інтерв'ю); статистичних методів обробки експериментальних даних [1].

Переговори представляють собою явний обмін або угоду між сторонами, які хочуть щось отримати один від одного. Цей обмін носить добровільний характер, в тому сенсі, що сторони можуть скористатися правом вето в разі незгоди з запропонованими умовами, навіть якщо їх відмова може привести до неприємних наслідків. В ході переговорного процесу сторони мають набагато більше можливостей (в порівнянні з іншими способами прийняття рішень)

дійти згоди, коли пропонувані умови їх влаштовують, і відмовитися в ньому брати участь, якщо вони не відповідають їхнім очікуванням [2].

Основні правила проведення переговорів:

- готуйте заздалегідь письмовий план переговорів;
- зберігайте спокій і не поспішайте. Контролюйте свої слова і реакції;
- задавайте уточнюючі питання;
- весь час повертайте обговорення до плану переговорів;

Записуйте, що вам говорять [3].

Підготовка до переговорів є первинним етапом переговорного процесу. Вона необхідна для грамотного структурування майбутньої зустрічі. Цей етап починається тоді, коли хтось виступає ініціатором проведення переговорів. Для успішної роботи від працівників вимагається: моральна; професійна; психологічна підготовка.

Також запорукою продуктивних переговорів є ретельне складання плану зустрічі, іншими словами планування переговорів.

Психолог Р.І. Мокшанцев розробив план з підготовки переговорного процесу:

- ✓ визначити мету розмови;
- ✓ визначити завдання;
- ✓ до організації процесу входять такі аспекти: визначення термінів, місця;
- ✓ підготовка місця; забезпечення фізичної та інформаційної безпеки;
- ✓ визначення складу команди; визначення фінансового забезпечення;
- ✓ визначення матеріального забезпечення учасників технікою (канцтовари, транспорт і т.д.); організація зустрічі, розміщення опонентів (за умови, якщо переговори проходять на своїй території);
- ✓ розробка культурно-дозвілєвої програми; надання подарунків, сувенірів; проведення банкету; проводи партнерів.
- ✓ визначити межі особистих інтересів на різних рівнях;
- ✓ визначити межі інтересів ділових партнерів на різних рівнях;
- ✓ отримати інформацію про предмет переговорної проблеми: історія; діючий стан; документальна та статистична фактура.
- ✓ необхідно отримати інформацію про учасників: соціальний статус (діловий, політичний, громадський); масштаб, рівень соціальних зв'язків в різних сферах життя; професійна компетентність; діловий досвід; досвід в переговорах; смаки, звички, уподобання, слабкості; їх союзники; їх противники; чи є нейтральні учасники.
- ✓ визначити, чи необхідний фахівець в економічній, політичній, правовій, психологічній областях;
- ✓ скласти план стратегії в загальному вигляді;
- ✓ визначити тактику ведення переговорів;
- ✓ розробити всілякі варіанти рішень.
- ✓ знайти оптимальну альтернативу, якщо переговори зірвуться;
- ✓ визначити характер, спосіб, засоби інформаційного висвітлення переговорів.

Іншими словами підготовка до переговорного процесу включає в себе збір інформації про ділових партнерів.

Якщо обидві сторони сумніваються в надійності, компетентності, то переговори відкладаються до тих пір, поки не знімуться негативні оцінки, не зменшиться емоційне напруження. Переговори часто супроводжуються ризиками. Щоб їх знизити, необхідно планувати майбутню розмову.

З розвитком людства та зростання конфліктів в сучасному світі конфліктологія та теорія переговорів набувають великого значення. Одним із важливих завдань цієї науки та дисципліни є визначити природу конфлікту, знайти компроміс і запобігти вирішення конфлікту військовим шляхом наскільки це буде можливим. В роботі досліджено один з методів вирішення конфлікту – переговори, їх правила підготовки та проведення. Так, як людство зустрічається з конфліктами кожного дня, саме тому, і треба мати знання та розуміння, як їх запобігати або уникати, якраз тут і в нагоді використовувати майстерність конфліктології як науки.

#### Література:

1. Конфліктологія: Конспект лекцій. Для підготовки магістрів усіх форм навчання /В.Я.Галаган, В.Ф.Орлов, О.М.Отіч. – К.: ДЕТУТ, 2008. – 293 с.

2. Переговори: Полный курс / Гэвин Кеннеди ; Пер. с англ. – 2-е изд. – М.: Альпина Паблишер, 2012. – 388 с.

3. Коэн, Г. Искусство вести и заключать сделки //Герб Коэн, пер. с англ. А.Найденовой. – NEGOTIATIONS THIS!. – М.: АСТ: Транзиткнига, 2005. – 381 с.

4. Наталія Яковенко. Нарис історії України з найдавніших часів до кінця XVIII ст. — Генеза, 1997. — 380 с.

***Abstract.** Civic life cannot exist without conflicts of ideas, positions of life, goals of both individuals and collectives. Usually, conflict in the social and labor sphere is perceived as not a normal phenomenon. The article deals with science, called conflictology, and one of the possible options for overcoming conflict is negotiation.*

***Key words:** conflict, negotiation, negotiation theory.*

© Секунова Ю. В., Мандрика В.Р.