

партнерської взаємодії, де клієнт не сприймається як джерело прибутку, а як рівноправний учасник процесу.

Такий підхід сприяє підвищенню рівня задоволеності, зменшенню кількості конфліктів, покращенню репутації компанії та формуванню довгострокових відносин. У світі, де людяність часто губиться серед технічних термінів і бізнес-процесів, ННС повертає у професійні взаємини те, що робить їх справді ефективними – щирість, відкритість і здатність чути одне одного. Саме ці якості стають фундаментом для сталого розвитку, інновацій і лідерства на ринку.

Список використаних джерел

1. Розенберг М. Ненасильницьке спілкування. Мова життя. Харків : Вид-во «Ранок», 2020. 256 с.

2. Yashchenko O., Makatora D., Kubanov R. Algorithm for resolving conflicts with clients by managers of architectural and construction companies. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2024. Вип. 52. С. 212-219.

3. Kubanov R., Makatora D., Kushyk-Strelnikov Y. Organising effective interaction of managers of architectural and construction companies with clients based on the theory of non-violent communication. Економіка та суспільство. 2024. № 70. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-70-44>

Кобзар А.Ю.

магістрантка

ВСП «Інститут інноваційної освіти КНУБА»

Кубанов Р.А.

к. пед. н., доц.

ВСП «Інститут інноваційної освіти КНУБА»

АЛГОРИТМ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ: КРОКИ ДЛЯ МЕНЕДЖЕРІВ АРХІТЕКТУРНО-БУДІВЕЛЬНИХ КОМПАНІЙ

Конфлікти між менеджерами архітектурно-будівельних компаній та клієнтами є поширеним явищем, що може суттєво впливати на успішність реалізації проєктів. Причини конфліктів варіюються – від змін у проєктній документації до розбіжностей у очікуваннях щодо якості робіт. У сучасних умовах високої конкуренції та зростаючих вимог клієнтів, здатність ефективно вирішувати конфлікти стає ключовою компетенцією менеджера.

Характеристика основних типів конфліктів у будівельній сфері [2; 3]:

1. Зміни в проекті. Зміни в проекті є однією з найпоширеніших причин конфліктів. Клієнти можуть вносити корективи під час реалізації, що часто призводить до затримок у графіку та збільшення витрат. Ці зміни можуть бути викликані новими ідеями клієнта, змінами в законодавстві або необхідністю адаптації до умов місця будівництва. Якщо зміни не обговорюються заздалегідь, це може викликати невдоволення з обох сторін.

2. Проблеми з термінами. Затримки у виконанні робіт можуть бути викликані різними факторами, такими як проблеми з постачанням матеріалів, несприятливі погодні умови або внутрішні збої в організації роботи. Це призводить до невиконання термінів, що, у свою чергу, викликає розчарування у клієнтів, які очікують завершення проекту в обумовлений термін.

3. Якість виконання. Проблеми з якістю виконання робіт можуть виявитися після завершення проекту, коли клієнт помічає дефекти або недоліки. Це може стати причиною серйозних конфліктів, оскільки клієнт очікує, що робота буде виконана на високому рівні. Виправлення дефектів може потребувати додаткових витрат і часу, що призводить до додаткових непорозумінь.

4. Бюджетні непорозуміння. Конфлікти можуть виникати через додаткові витрати, які не були попередньо обговорені з клієнтом. Це може бути викликано змінами в проекті, непередбаченими витратами або відсутністю чіткої комунікації щодо фінансових аспектів. Клієнти можуть бути незадоволені, якщо дізнаються про додаткові витрати в кінці проекту.

5. Комунікаційні бар'єри. Недостатня інформованість клієнта про хід проекту може призвести до непорозумінь і конфліктів. Якщо менеджери не надають регулярні оновлення про стан робіт, клієнти можуть почуватися занедбаними або не впевненими у прогресі. Це підкреслює важливість відкритої та прозорої комунікації між всіма сторонами.

6. Розбіжності в очікуваннях. Конфлікти можуть виникати, коли фактичні результати не відповідають сподіванням клієнта. Це може бути пов'язано з невірною інтерпретацією інформації, недостатнім розумінням технічних аспектів або відсутністю чіткої візуалізації кінцевого продукту. Важливо узгоджувати очікування з самого початку, щоб уникнути подібних ситуацій.

Кожен з цих типів конфліктів вимагає уваги і належного підходу для їх вирішення, щоб забезпечити успішну реалізацію будівельних проектів та підтримувати позитивні стосунки з клієнтами.

Характеристика етапу алгоритму вирішення конфліктів [1; 2]:

1. Ідентифікація конфлікту. Перший етап передбачає виявлення ознак конфлікту, таких як емоційні реакції клієнта, скарги або затримки в робо-

ті. Важливо зібрати інформацію від усіх сторін, щоб отримати повну картину ситуації. Аналіз контексту допомагає визначити, що саме стало причиною конфлікту – чи це терміни, якість виконання, чи бюджетні питання. Чітке розуміння джерел конфлікту є критично важливим для подальших кроків.

2. Аналіз ситуації. На цьому етапі необхідно визначити ключові інтереси клієнта, такі як терміни виконання, якість роботи та бюджет. Оцінка ризиків допомагає усвідомити можливі наслідки конфлікту, включаючи затримки, фінансові втрати та репутаційні ризики для компанії. Врахування емоційного фону клієнта дозволяє краще зрозуміти його настрої і потреби, що є важливим для ефективної комунікації.

3. Комунікація. Організація зустрічі є критично важливою для обговорення конфлікту, і вона може відбуватися особисто, онлайн або телефоном. Використання активного слухання допомагає менеджеру краще зрозуміти потреби клієнта, включаючи перефразування, уточнення та прояв емпатії. Створення атмосфери довіри дозволяє клієнту відчувати, що його думка важлива, що сприяє відкритості у спілкуванні.

4. Пошук і вибір рішень. На цьому етапі відбувається генерація варіантів вирішення конфлікту, що може включати брейнштормінг та компроміси. Важливо оцінити кожен варіант за критеріями, такими як вартість, час виконання та ефективність, щоб вибрати найбільш прийнятне рішення. Узгодження оптимального рішення з клієнтом дозволяє досягти консенсусу і забезпечити задоволеність обох сторін.

5. Реалізація рішення. Створення детального плану дій є ключовим для успішної реалізації вирішення конфлікту. Необхідно призначити відповідальних осіб за виконання кожного етапу та встановити терміни і контрольні точки, щоб забезпечити контроль виконання. Чіткість у цьому процесі сприяє зменшенню можливих непорозумінь та підвищує ймовірність успішного завершення.

6. Моніторинг і документація. Систематичний контроль виконання рішення допомагає виявити потенційні проблеми на ранній стадії та вжити необхідних заходів. Оцінка задоволеності клієнта є важливим етапом, оскільки вона дозволяє зрозуміти, чи були досягнуті очікування. Документування рішень, змін і висновків для майбутніх кейсів створює цінний ресурс для подальшого навчання та вдосконалення процесів у компанії.

Основні компоненти також визначені в таблиці 1.

Компетенції менеджера. Для успішного застосування алгоритму менеджер має володіти такими навичками: емоційний інтелект – здатність розпізнавати та регулювати емоції; активне слухання – уважність, перефразування, уточнення; переговори – пошук спільних інтересів, формулювання компромісів; стресостійкість – здатність зберігати спокій у конфлі-

ктних ситуаціях.

Таблиця 1

Етапи алгоритму вирішення конфліктів менеджером архітектурно-будівельної компанії

<i>Етап алгоритму</i>	<i>Мета етапу</i>	<i>Ключові інструменти та дії</i>
Ідентифікація конфлікту	Виявити наявність конфлікту та його природу	Спостереження, опитування, аналіз скарг
Аналіз ситуації	Зрозуміти причини та ризики	SWOT-аналіз, оцінка інтересів сторін
Комунікація	Встановити контакт і знизити напругу	Активне слухання, емпатія, нейтральна мова
Пошук рішень	Знайти прийнятні варіанти вирішення	Брейнштормінг, компроміс, оцінка варіантів
Реалізація рішення	Впровадити узгоджене рішення	План дій, призначення відповідальних, дедлайни
Моніторинг і документація	Контролювати виконання та зафіксувати досвід	Звітність, фідбек клієнта, база кейсів

Алгоритм вирішення конфліктів у будівельній сфері є структурованим і систематизованим підходом, який дозволяє ефективно управляти складними ситуаціями, що виникають між клієнтами та менеджерами. Застосування цього алгоритму не лише сприяє ефективному вирішенню конфліктів, але й допомагає зміцнити довіру між сторонами, покращити комунікацію та зберегти позитивні стосунки, що є ключовими для успішного виконання будівельних проектів.

Список использованных источников

1. Хілуха О.А. Технологія управління конфліктами. Економічні науки: збірник наукових праць Луцького національного технічного університету. Серія «Регіональна економіка». Редкол.: відп. ред. д.е.н., професор Л.Л. Ковальська. Луцьк : ВІП ЛНТУ. 2023. № 20 (79). С. 223–228.

2. Yashchenko O., Makatora D., Kubanov R. Algorithm for resolving conflicts with clients by managers of architectural and construction companies. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2024. Вип. 52. С. 212-219.

3. Kubanov R., Makatora D., Kushyk-Strelnikov Y. Organising effective interaction of managers of architectural and construction companies with clients based on the theory of non-violent communication. Економіка та суспільство. 2024. № 70. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-70-44>