

ЕКОНОМІКА ПІДПРИЄМСТВА ТА ПРОСТОРОВО - КЛАСТЕРНИЙ БІЗНЕС

УДК 005.21:658.001:336.1

РИЗИК ВЗАЄМОДІЇ: ПОНЯТТЯ, ПРИЧИНИ ВИНИКНЕННЯ ТА КЛАСИФІКАЦІЯ

Євтушенко Н.О., к.е.н.

Державний університет телекомунікацій

У статті проведено дослідження щодо причин виникнення ризику, з'ясовано взаємозв'язок ризику з конфліктами, за результатами сформовано власне визначення дефініції «ризик взаємодії» та класифікація цих ризиків. У процесі дослідження проаналізовано основні причини виявлення ризиків взаємодії та конфліктів. Доведено спорідненість й взаємозв'язок цих категорій у системі управління консалтинговою компанією з приводу вирішення проблемних ситуацій підприємства-замовника. У ході змістовного аналізу понять «ризик» та «взаємодія» суб'єктів господарювання сформовано авторський погляд на дефініцію «ризик взаємодії суб'єктів господарювання». Встановлено, що ризик взаємодії характеризується як невизначеність результативності діяльності людського капіталу, що створює загрози розвитку консалтингової компанії та впливає на її прибутковість. На основі такого розуміння досліджено класифікацію конфліктів та на її підставі побудовано класифікацію ризиків взаємодії у загальному розумінні та у межах організаційно-економічного механізму консалтингової взаємодії. Використання результатів дослідження дозволить напрацьовувати ефективні заходи щодо управління ризиками взаємодії суб'єктів господарювання з позиції високого рівня лояльності людського капіталу та з урахуванням якісної інформації щодо причин їх виникнення.

Ключові слова: консалтинг, взаємодія, конфлікт, ризик, ризик взаємодії, причини, управління, консалтингова компанія, консалтингова взаємодія, підприємство, суб'єкти господарювання

UDC 005.21:658.001:336.1

RISK OF INTERACTION: CONCEPT, CAUSES OF OCCURRENCE AND CLASSIFICATION

Yevtushenko N., PhD in Economics

State University of Telecommunications

In the article research concerning causes of risk was made, correlation between risk and conflicts was found out, based on the results own definition of "risk of interaction" and classification of these risks had been formed. During the research main causes risk of interaction identification and conflicts have been analyzed. Correlation and relation

of these categories in the management of consulting company concerning problem solving of enterprise customer have been proved. The author's view concerning definition "risk of interaction" has been formed during substantial analysis of concepts of "risk" and "interaction" of business entities. Risk of interaction has been characterized as uncertain efficiency of human capital that created danger of development for a consulting company and affects on its profitability. Classification of conflicts had been researched based on this definition and classification of risks of interaction had been built on this ground in a general idea and within organizational and economic consulting mechanism of interaction. Using the results of the research will turn out effective measures to manage risks of interaction of business entities from a position of high-level of loyalty of human capital based on qualitative information about causes of occurrence.

Keywords: consulting, interaction, conflict, risk, risk of interaction, causes, management, consulting company, enterprise, performance, results, classification

Актуальність проблеми. Виникнення конфліктних ситуацій у процесі консалтингової взаємодії є об'єктивним явищем, незалежно від бажання їх учасників. Розвиток конфлікту у окремому проміжку часу може переходити з одного виду в інший, тому не завжди початкова причина є суттєвою. На відміну від причини, предмет конфлікту, який може одночасно бути і джерелом, і важливою ознакою коли: предмет конфлікту є незмінним незалежно від характеристики його видів; часто предмет конфлікту є надуманим, що спрощує процедури управління ним; предмет конфлікту визначається різними поняттями, що породжує декілька предметів конфліктної ситуації. Більш того, людський капітал як інтелектуальний ресурс консалтингової компанії в силу своєї специфіки вирішує складні економічні питання підприємства-замовника, але визнання вибору цінності та якості в момент конфліктної ситуації втрачає будь-який сенс. Ризик є результатом трансформації конфліктів у процесі консалтингової взаємодії та складає суттєві загрози щодо результативності компанії. В даних обставинах, актуальним є дослідження теоретичних питань щодо ризику взаємодії, встановлення причини його виникнення, з'ясування взаємозв'язку ризику з конфліктами та формування на цій основі поняття «ризик взаємодії» та класифікації його за головними ознаками.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика ризику суб'єктів господарювання, управління ним, забезпечення підприємства

захистом від нього, широко досліджується в роботах таких вчених як: В.В. Вітлінського та П.І. Верченко [1], Л.Ф. Догіля [2], В.А. Боровкової, [3], М.Г. Лапуста та Л.Г. Шуршакової [4], Л.О. Лігоненко, [5], О.В. Васюренко та О.В. Таран [6] І.Ю. Івченко [7] та інших.

Питання щодо вирішення проблем регулювання взаємовідносин суб'єктів господарювання займалися видатні зарубіжні вчені: Р. Коуз, Ф. Найт, Акофф, Д. Хакс, І. Ансофф, Ч. Бернанд, Дж. Гібсон, М. Портер, О. Уіл'ямсон та ін. Дослідженнями щодо сутності механізму взаємодії суб'єктів господарювання відповідно до політики партнерських відносин займалися українські науковці: М.Г. Чумаченко, О.В. Виноградова, І.П. Булеєв, Т.В. Гринько, С.Ф. Покропівний, Г.О. Швиданенко та інші.

Найбільший внесок у вивчення і аналіз конфліктів внесли саме західні психологи, зокрема Зигмунд Фрейд. Разом з ним, теорію внутрішньоособистісних конфліктів розглядали: К. Левін, К. Роджерс, А. Маслоу, А. Адлер, Е. Фромм, Е. Еріксон, а так само вітчизняні психологи А. Лурія, В. Мерлін, Ф. Василюк, А. Леонт'єв, Н. Вишнякова.

Аналіз публікацій з вищенаведеною проблематикою дає підстави зробити висновок, що дотеперішні теоретичні та практичні аспекти щодо питань управління ризиком взаємодії розроблені недостатньо. Про це свідчить відсутність теоретичних основ обґрунтування категоріального апарату, причин виникнення, видів та єдиної послідовності етапів процесу управління ризиками взаємодії. Тому постає об'єктивна потреба в подальшому розвитку теоретичних досліджень і практичних наробок ризиків взаємодії, що зумовило актуальність і необхідність продовження досліджень у цьому напрямку.

Головною метою роботи є дослідження причин виникнення ризику у процесі консалтингової взаємодії, з'ясування взаємозв'язку ризику з конфліктами людського капіталу, створення на цій основі власного визначення дефініції «ризик взаємодії» та побудова його класифікації.

Виклад основного матеріалу дослідження. У процесі взаємодії суб'єктів консалтингової взаємодії постійно виникають структурні та міжособистісні протиріччя людського капіталу, які з часом трансформуються в ризики. Як правило, причини ризику на підприємстві виникають, в умовах невизначеності економічної ситуації у часі і мають такі напрямки: суб'єктивізм людського капіталу, який в

прагненні до цілей підприємства не використовує всі свої можливості; об'єктивні умови функціонування, в яких людський капітал здатний робити помилки через недосконалість інформаційних потоків [8]. Вважаємо, що виникнення ризиків у процесі консалтингової взаємодії з приводу вирішення проблемних питань підприємства-замовника теж пов'язано з об'єктивно-суб'єктивними умовами, що утворюються діями людського капіталу через невикористані можливості та недосконалість інформаційних потоків.

Поява труднощів у реалізації цілей, інтересів і очікувань, провокує виникнення суперечності між людським капіталом суб'єктів господарювання. Ці протиріччя характеризуються відкритою конфронтацією, напруженою боротьбою і неминучими конфліктами у процесі консалтингової взаємодії. На авторську думку конфлікт - це емоційне напруження, що виникає між учасниками конфлікту (комунікантами) у процесі їх взаємодії з приводу виникнення діалектичного протиріччя, що породжує негативні емоційні та психологічні стани комунікантів, результатом яких є комунікативні невдачі організаційного характеру та втрати економічної стійкості. Погоджуємося, що велике значення в процесі виявлення причин виникнення конфліктів мають слова чи дії комунікантів, які названо конфліктогенами. У вирішенні буденних виробничих питань поширення набувають зовнішні та внутрішні конфлікти, причому останні є найбільш впливовими на результативність діяльності консалтингової компанії.

У процесі дослідження конфліктів консалтингової взаємодії встановлено, що причини визначення внутрішніх конфліктів доцільно поділити на дві групи:

1) *структурні, які пов'язано із функціонування консалтингової компанії* (взаємозалежність задач при виконанні обов'язків різними рівнями менеджменту; розрізненість цільових орієнтирів для керівництва та виконавців; відмінності у поглядах та уявленнях на шляху досягнення цілей; неточна та неповна передача інформації між рівнями управління компанії);

2) *міжособистісні, які пов'язані з відносинами людського капіталу консалтингової компанії* (відмінності в психологічних особливостях людського капіталу; невиконання наданих керівництвом обіцянок;

неточна та неповна передача інформації у процесі міжособистісних комунікацій та спілкування).

Отже, небезпека, яку утворює конфлікт, визначає схильність до ризику, яка являє собою характеристику ситуації, що загрожує появою збитків або іншої форми реалізації ризику. Вивчення природи ризиків та конфліктів суб'єктів господарювання у процесі консалтингової взаємодії дало підстави для твердження, що причини виникнення конфліктів мають споріднену природу з ризиками (рис. 1).

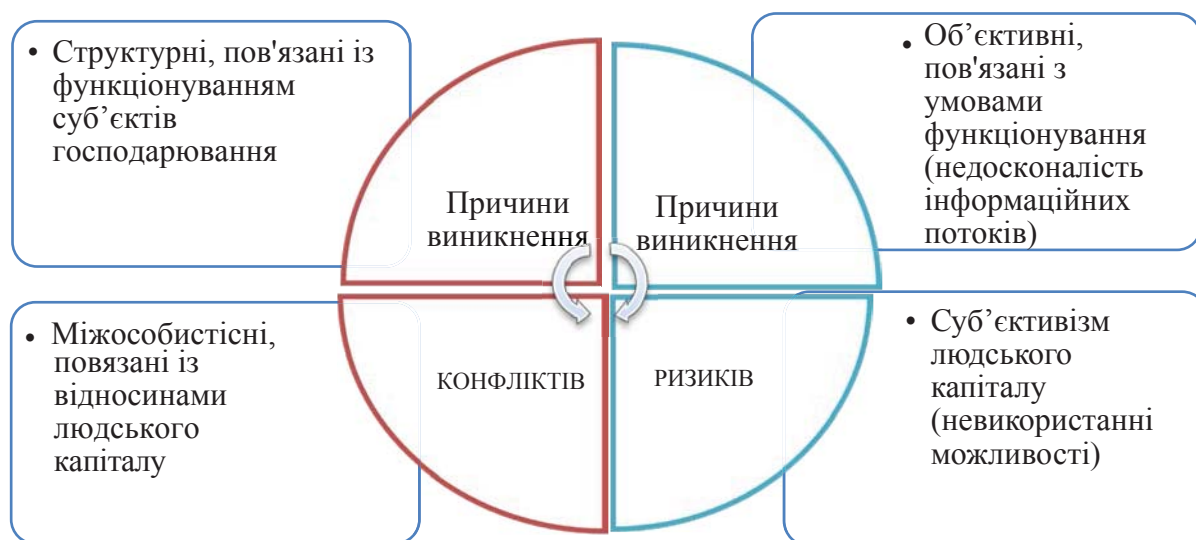


Рис. 1. Взаємозв'язок конфліктів з ризиками, які утворюються у процесі взаємодії суб'єктів господарювання

Побудовано автором

Проведений аналіз причин виникнення ризиків та конфліктів суб'єктів господарювання доводить, що їх взаємозв'язок є суттєвою загрозою діяльності консалтингової компанії у процесі її взаємодії з підприємством-замовником з приводу її результативності. Однак в умовах поширення глобалізаційних перетворень, ці взаємозв'язки стали визначатися складною системою взаємовідносин в усіх сферах через зростаючі потреби і інтереси людського капіталу.

Для подальшого дослідження ризиків суб'єктів господарювання у процесі їх взаємодії, проведемо аналіз економічних категорій «ризик» та «взаємодія» і сформуємо власне бачення дефініції «ризик взаємодії» суб'єктів господарювання (рис.2).

За результатами аналізу створено авторський погляд на поняття «ризик взаємодії суб'єктів господарювання», яке будемо визначати як невизначеність результативності діяльності людського капіталу у

процесі професійного взаємозв'язку між суб'єктами господарювання у конкретний період часу. Дійсно, роль людського капіталу у виникненні ризику взаємодії є нескінченною. Зростання ризику взаємодії доводить, що успішність і прибутковість тієї чи іншої компанії прямо залежить від організаційного та психологічного стану людського капіталу компанії, розбалансування якого породжується конфліктами.

Основною проблемою вивчення теоретичних аспектів конфліктів, виступає інформація про їх різновиди. У загальному сенсі, інформація про конфлікти була систематизована за класифікаційними ознаками, а результати представлені в таблиці 1.

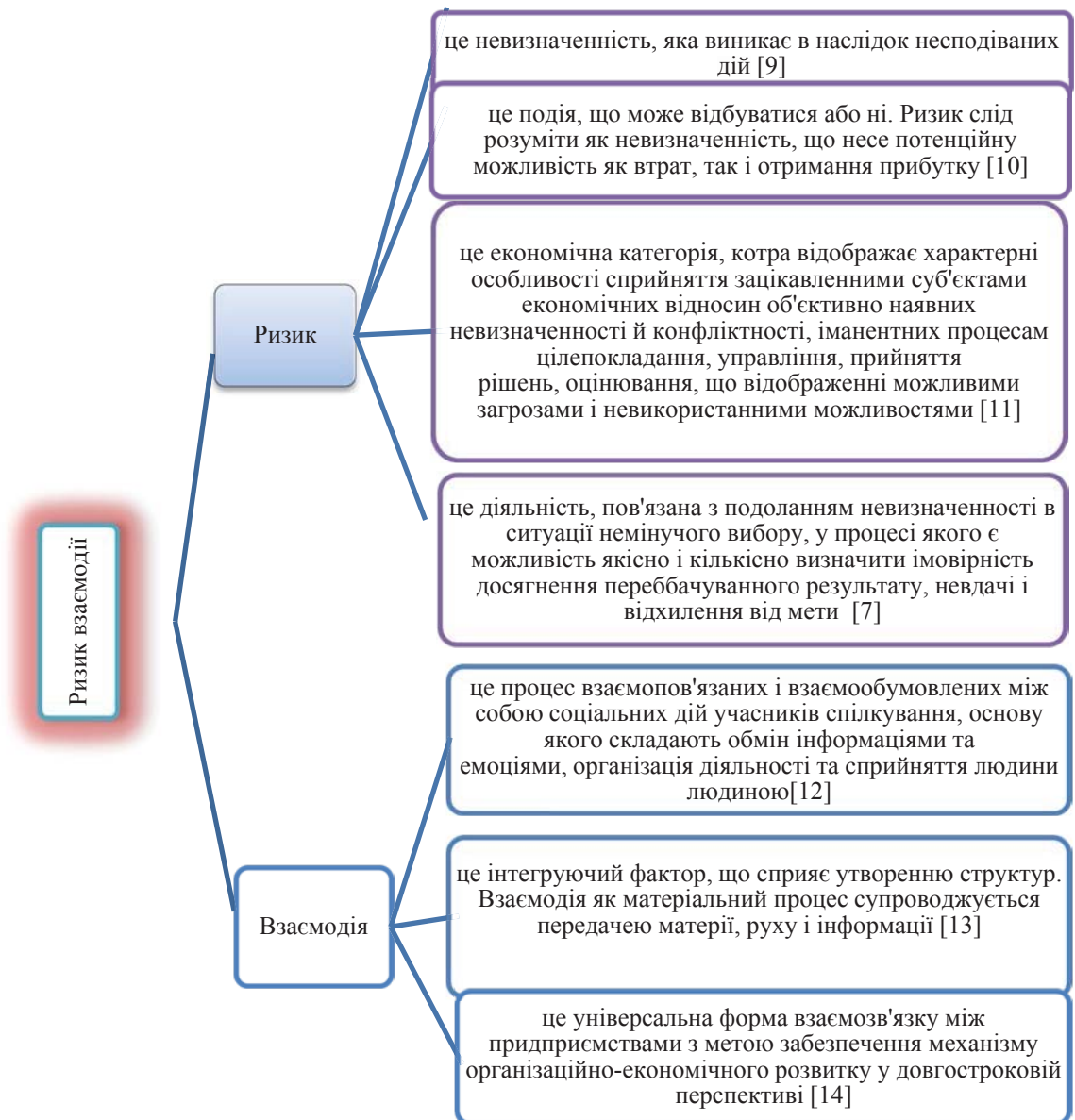


Рис. 2. Змістовний аналіз понять «ризик» та «взаємодія» щодо суб'єктів господарювання у процесі формування дефініції «ризик взаємодії»

Побудовано автором

Оскільки виявлені конфлікти між консалтинговою компанією та підприємством-замовником з часом трансформуються в ризики взаємодії, то можна припустити, що види ризиків взаємодії у загальному вигляді отримують споріднені ознаки з конфліктами. Пропонуємо до загальних класифікаційних ознак ризиків взаємодії відносити такі: 1) за змістом; 2) за процесом виникнення; 3) за часом протікання; 4) за ступенем гостроти суперечностей; 5) за службово-комунікативною спрямованістю взаємодії; 6) за характером взаємодії; 7) за ознакою результативності. Ризики взаємодії за встановленими ознаками поділяються як і конфлікти на зовнішні та внутрішні.

Таблиця 1 - Класифікація конфліктів

Ознаки	Види
За ознакою результатів або по результатами	функціональні, дисфункціональні, безрезультатні
За змістом	внутрішньоособистісні, міжособистісні, конфлікти між особистістю і групою, міжгрупові, конфлікти між керуючою і керованою системами
За джерелами	структурні, інноваційні, позиційні, ресурсні, динамічні конфлікти
За часом перебігу	гострі і хронічні; швидкоплинні, тривалі, повільні
За ступенем гостроти суперечностей	невдоволення, розбіжність, протидія, ворожнеча, війна
За ступенем інтенсивності	основні і неосновні, реалістичні і нереалістичні
За тенденцією до перетворень	конструктивні і деструктивні або неконструктивні
У динамічному аспекті	стихийні, заплановані, а решта - спровоковані і ініційовані
За етапом течії	короткочасні, тривалі, затяжні; керовані, некеровані; спонтанно припинені, припинені сторонами
З точки зору мотиву	особистісні, групові, програмні, відкриті (латентні)
За службово-комунікативною спрямованістю взаємодії	вертикальні і горизонтальні

Складено автором за джерелами [15, с. 120-121; 16, с. 289-290; 17, с. 517-518; 18, с. 323; 19, с. 270-272; 20, с. 38; 21, с. 110; 22, с. 41-42]

Проведений аналіз щодо особливостей виникнення конфліктів та ризиків взаємодії дозволив сформулювати схему їх взаємозв'язку у межах організаційно-економічного механізму консалтингової взаємодії та навести різновиди ризиків взаємодії за окремими ознаками (рис. 3).

Ця схема показує, що ризик взаємодії, який утворюється між консалтинговою компанією та підприємством-замовником, як невизначеність результативності діяльності людського капіталу, відображає рівень ефективності його діяльності, яка обов'язково у межах організаційно-економічного механізму прагне до розвитку цих суб'єктів господарювання у довгостроковій перспективі. Враховуючи зазначені обставини, пропонуємо ризики взаємодії у межах організаційно-економічного механізму консалтингової взаємодії розглядати у трьох аспектах:

- 1) інформаційний (недосконала інформація);
- 2) ризики людського капіталу: перцептивний (порушення взаємсприйняття і взаємопорозуміння партнерів); інтерактивний (порушення обміну діями); комунікативний (порушення обміну інформацією);
- 3) фінансовий (недоотримання доходу).

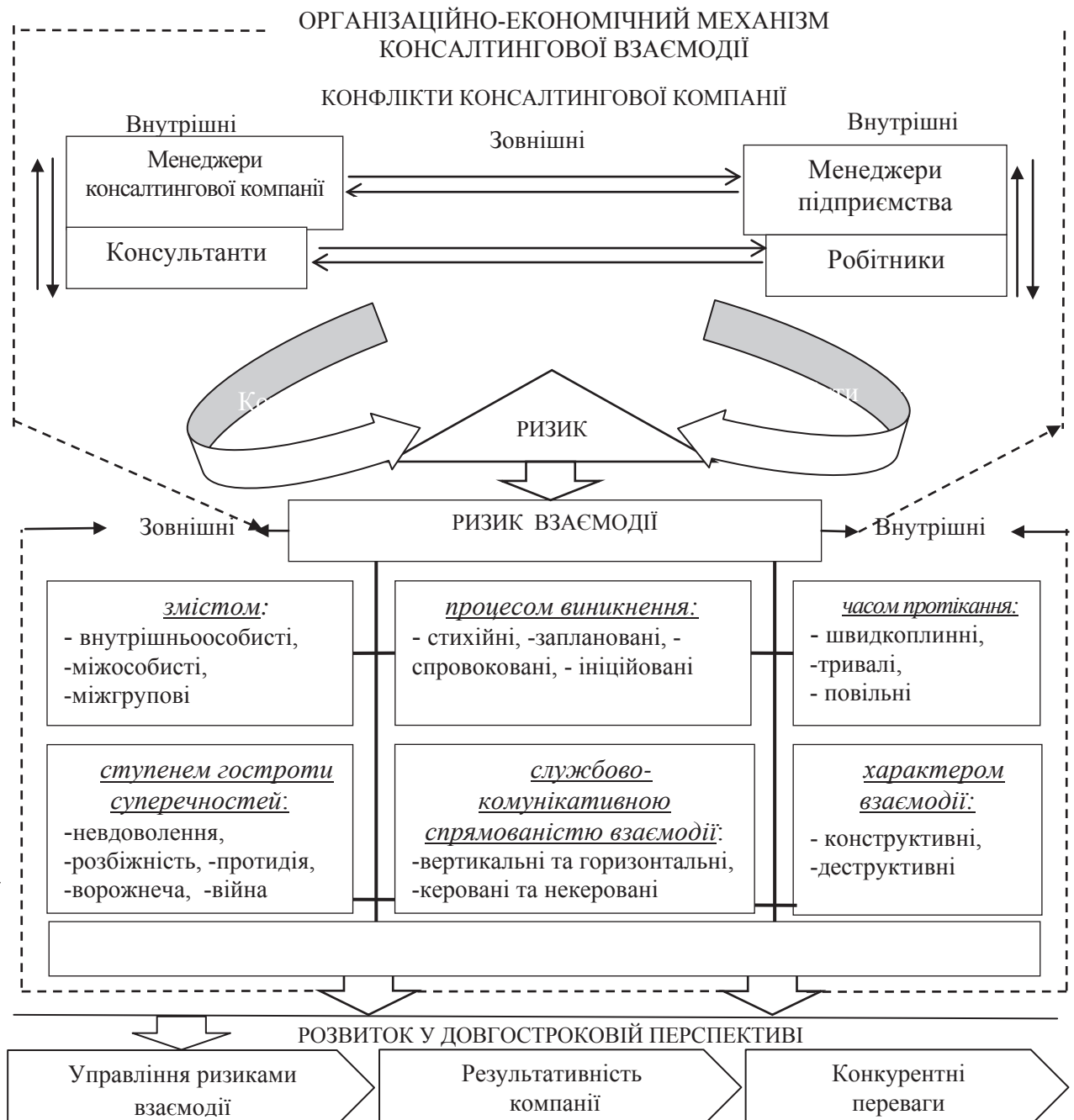


Рис. 3. Схема взаємозв'язку конфліктів з ризиками взаємодії та їх класифікація в межах організаційно-економічного механізму консалтингової взаємодії

Побудовано автором

Однак не треба забувати, щоб вийти на гідний рівень обслуговування підприємств-замовників консалтингових послуг і

підвищити ефективність діяльності консалтингової компанії в цілому, необхідно повністю переглянути всю процедуру управління людським капіталом на рівні кадрового менеджменту. Доцільно, до існуючих методів управління ризиками взаємодії додати структурні методи управління, зокрема: 1) чітке формулювання цілей, завдань і вимог; 2) формування адаптивної організаційної структури та налагодження комунікативних зав'язків, що дозволить уникнути ефекту «подвійного підпорядкування»; 3) відповідність цілей, завдань і цінностей людського капіталу і компанії в цілому; 4) продумана система мотивації.

Висновки. Підводячи підсумок, слід ще раз зазначити, що головним елементом консалтингової діяльності є консультант або людський капітал, від роботи якого залежить ефективність процесу консалтингової взаємодії, тому роль людського капіталу як інтелектуального ресурсу у виникненні конфліктів та ризиків взаємодії є нескінченною. У той же час ризик взаємодії суб'єктів господарювання є неминучим явищем, яке з однієї сторони гальмує розвиток компанії, що відображається у падінні результативності та продуктивності праці, з іншої – сприяє розвитку, налагодженню гармонійної взаємодії людського капіталу у рамках управлінських заходів щодо мінімізації цих ризиків, що допоможе підвищити результативність компанії та зміцнити її конкурентні позиції на ринку послуг. Важливо, що б в межах організаційно-економічного механізму консалтингової взаємодії система методів подолання ризиків взаємодії (внутрішніх та зовнішніх) працювала злагоджено, необхідно у кожному конкретному випадку, в залежності від ситуації обирати найбільш ефективні прямі (організаційні) і непрямі (психологічні) заходи впливу з позиції високого рівня лояльності людського капіталу та з урахуванням якісної інформації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Вітлінський В.В., Верченко П.І. Аналіз, моделювання та управління економічним ризиком: Навч.-метод. посіб для самост. вивч. Дисц / В.В. Вітлінський, П.І. Верченко. – К. : КНЕУ, 2000. – 292 с.
2. Догиль Л.Ф. Управление хозяйственным риском: Учеб. Пособие / Л.Ф. Догиль – Мн.: Книжный дом, Мисанта, 2006. – 224 с.
3. Боровкова В.А. Управление рисками в торговле / В.А. Боровкова. – Спб : Питер, 2004. – 288с. - С.171.
4. Лапуста М.Г., Шуршакова Л.Г. Риски в предпринимательской деятельности / М.Г. Лапуста, Л.Г. Шуршакова. – М. : ИНФРА-М, 1998. – 224 с.

5. Лігоненко Л.О. Управління господарським ризиком як елемент системи протидії банкрутству торговельного підприємства / Л.О. Лігоненко. – Київ : Держ. Торг.-екон. Ун-т, 1998 – 185с. – С. 15.
6. Васюренко О.В., Таран О.В. Ризик як складова економічних процесів / О.В. Васюренко, О.В. Таран // Фінанси України. – 2005. - № 7. С. 71-72 .
7. Івченко І.Ю. Економічні ризики: навчальний посібник / І.Ю. Івченко. – Київ : "Центр навчальної літератури", 2004. - 304 с – С.28-29.
8. Євтушенко Н.О. Причини виникнення ризиків та шляхи їх подолання / Н.О. Євтушенко // Управління розвитком: збірник наукових статей. – Харків : ХНЕУ. – 2009. - № 13. – С. 29 – 30.
9. Финкельштейн О. Б. Риски и их классификация/ О.Б. Финкельштейн // Экономика и управление. – 2000. - № 1. – С. 6-8.
10. Романенко Л.Ф. Коротєєва А.В. Ризики у банківській діяльності / Л.Ф. Романенко, А.В. Коротєєва. // Фінанси України. – 2003- № 5 – С. 121-127.
11. Вітлінський В.В. Концептуальні засади ризикології у фінансової діяльності / В.В. Вітлінський // Фінанси України. – 2003. - № 3. – С. 7.
12. Аверьянов А.И. Психолого-педагогические условия организации социального взаимодействия в театральном объединении подростков. Автореф. дис. . канд. пед. наук. / А.И. Аверьянов. – М.: МГУК, 1994 г. - 17 с.
13. Радионова С.А. Социальное взаимодействие / С.А. Радионова // Социология. Энциклопедия / сост. А. А. Грицанов и др. – Минск : Книжный Дом, 2003. – С. 965.
14. Євтушенко Н.О. Компаративний аналіз поняття «консалтингова взаємодія» / Н.О. Євтушенко // Економіка. Менеджмент. Бізнес. Збірник наукових праць.- Київ : ДУТ, 2017. - № 1(19).- С.42-50.
15. Кузьмін О.Є. Сучасний менеджмент / О.Є. Кузьмін. – Львів : Центр Європи, 1995. – 176 с.
16. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М. : Дело ЛТД, 1995. – 704с.
17. Кузьмін О. Є., Мельник О. Г. Основы менеджменту: Підручник / О.Є. Кузьмін, О.Г. Мельник. – К. :“Академвидав”, 2003. – 416 с.
18. Морозов А.В. Деловая психология: Курс лекций: Учеб. для высш. и сред. спец. учеб. Заведений / А.В. Морозов. – СПб. : Союз, 2000. – 576 с.
19. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. – 2-е изд., доп. и перераб./ С.М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2003. – 400 с.
20. Ложкин Г. В., Повякель Н. И. Практическая психология конфликта: Учеб. пособие. – 2-е изд., стереотип./ Г.В. Ложкин, Н.И. Повякель – К.: МАУП, 2002. – 256 с.
21. Ващенко І.В. Конфлікти: сучасний стан, проблеми та напрямки їх вирішення в органах внутрішніх справ: Монографія /І.В.Ващенко. – Харків: ОВС, 2002. – 256с.
22. Пірен М. І. Конфліктологія: Підручник /М.І. Пірен. – К.: МАУП, 2003. – 360с.