

**ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ**  
**ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ**  
**Кафедра публічного управління та адміністрування**

**Вербицька Наталя Геннадіївна**

**ШЛЯХИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ У ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ВЛАДИ  
І ГРОМАДСЬКОСТІ: РЕГІОНАЛЬНИЙ РІВЕНЬ**

Спеціальність: 281 Публічне управління та адміністрування

**АВТОРЕФЕРАТ**

магістерської роботи на здобуття наукового ступеня  
магістра публічного управління

Миколаїв – 2019

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність дослідження.** На сучасному етапі розвитку української державності і соціуму необхідні осмислення і вироблення нових підходів до взаємовідносин інститутів громадянського суспільства і органів влади. Сьогодні громадські організації та їх об'єднання переходять на новий якісний рівень у своїй діяльності, реально впливаючи на політичні процеси, як в країні в цілому, так і в окремих регіонах. Крім того, сучасне життя, яке пронизане комунікаціями на всіх рівнях і у всіх напрямках, не тільки привнесло в спільноти нові форми, але і ускладнило їх існування і взаємодію.

При різноманітті існуючих інтересів в сучасному суспільстві поява конфліктів неминуча. Конфлікти і розбіжності – невід'ємна частина динамічної організації, місцевої громади та суспільства в цілому. Вони дають можливість долати статус-кво і рухатися вперед.

Згідно з Національною стратегією сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016-2020 роки, державна політика у сфері управління конфліктами в Україні потребує координації її цілей та заходів з визначеними пріоритетами, і насамперед на регіональному рівні. Разом з тим, взаємодія органів державної влади та органів місцевого самоврядування з громадськістю залишається малоефективною через недостатню прозорість діяльності цих органів та бюрократизовані процедури такої взаємодії, а також низький рівень взаємної довіри. Це і актуалізує важливе для сучасної теорії та практики державного управління завдання, вирішення якого потребує якісно нового рівня удосконалення шляхів управління конфліктами у взаємодії органів влади і громадськості на регіональному рівні.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Проблему дослідження шляхів управління конфліктами у взаємодії органів влади і громадськості на регіональний рівень знаходимо у працях таких теоретиків та практиків державного управління як В. Авер'янов, Г. Атаманчук, В. Бакуменко, Т. Бутирська, В. Волошин, В. Дзюндзюк, Н. Драгомирецька, В. Князєв, К. Козлов, О. Коротич, О. Крюков, В. Малиновський, Г. Одінцева, В. Олуйко, Ю. Сурмін, В. Токовенко, О. Якубовський та ін.

Розгляду особливостей конфліктів в державно управлінській діяльності присвятили свої праці А. Бандурка, І. Ващенко, О. Васильєва, Д. Дзвінчук, Н. Довгань, О. Крутій, Р. Лукіша, К. Ложкін, Н. Нижник, М. Рудакевич, А. Стойка, С. Хаджирадева, Н. Федчун, С. Яроміч та ін.

**Об'єктом дослідження** є проблема конфліктів у взаємодії органів влади і громадськості.

**Предметом дослідження** є шляхи управління конфліктами у взаємодії органів влади і громадськості на регіональному рівні.

**Метою магістерської роботи** є вивчення та детальний аналіз шляхів управління конфліктами у взаємодії органів влади і громадськості на регіональному рівні, а також розробка шляхів удосконалення механізмів державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні в Україні.

Для реалізації даної мети поставлені такі **завдання**:

– узагальнити наукові напрацювання вітчизняних учених стосовно досліджуваної проблематики, а також дослідити сутність та зміст механізмів державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості;

- проаналізувати зарубіжну практику взаємодії органів влади та громадськості в умовах конфлікту;
- висвітлити основні форми та напрями взаємодії органів державної влади з організаціями громадянського суспільства в Україні на регіональному рівні;
- розробити підхід до вдосконалення механізмів державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні.
- довести дієвість технологій функціонування комунікаційного механізму державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості.

**Методи дослідження.** Для досягнення поставленої мети в магістерській роботі було застосовано комплекс методів наукового дослідження. За допомогою проблемно-пошукового методу визначено проблему, підібрано й узагальнено джерела з теми дослідження та запропоновано шляхи її розв'язання; абстрактно-логічний було застосовано для аналізу існуючих джерел, теоретичного узагальнення й формування висновків.

Порівняльно-правовий і порівняльно-функціональний методи дали можливість установити функціонування механізмів державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні в Україні та проаналізувати зарубіжний досвід взаємодії органів влади та громадськості в умовах конфлікту. Науково-догматичний метод використано при аналізові оцінки державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні, який сприяв виявленню прогалин у питаннях шляхів управління конфліктами в зазначеній сфері.

Теоретико-методологічною основою магістерської роботи стали фундаментальні положення, дослідження українських науковців і фахівців у сфері розвитку шляхів управління конфліктами у взаємодії органів влади і громадськості на регіональному рівні.

**Наукова новизна** одержаних результатів полягає в тому, що автор здійснив спробу комплексно та всебічно розглянути питання шляхів управління конфліктами у взаємодії органів влади і громадськості на регіональний рівень.

*вперше:*

- систематизовано наукові положення з визначенням основних засад сутності та змісту шляхів державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості;
- здійснено оцінку державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні.

*удосконалено:*

- підходи до вдосконалення шляхів державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні.

*дістало подальшого розвитку:*

- теоретичні підходи щодо технологій функціонування комунікаційного механізму державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості.

**Апробації.** Основні наукові результати роботи висвітлені у тезах до Всеукраїнської науково-практичної конференції «Могилянські читання – 2019».

**Практичне значення.** Розроблені в дослідженні теоретичні положення доведені до рівня конкретних пропозицій можуть бути реалізовані у вітчизняній практиці державної політики шляхів управління конфліктами у взаємодії органів влади і громадськості на регіональному рівні.

**Структура та обсяг роботи.** Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, які містять дев'ять підрозділів, висновків, списку використаних джерел та літератури, який налічує 88 найменувань. Загальний обсяг роботи складає 101 сторінку, із них 85 сторінок основного тексту.

## **ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ**

**У вступі** обґрунтовано актуальність теми, сформульовано мету та основні завдання, об'єкт і предмет, методи дослідження, висвітлено наукову новизну і практичне значення виконаної роботи. Наведено результати апробації основних положень та особистий внесок автора дослідження.

**У першому розділі** *«Теоретичні засади управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості»* висвітлено взаємодію органів влади та громадськості як соціальне явище, досліджено специфіку взаємодії органів влади та громадськості в умовах конфлікту, а також проаналізовано сутність та зміст шляхів державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості.

*Підрозділ 1.1. «Взаємодія органів влади та громадськості як соціальне явище і проблема державного управління»* присвячений теоретичному аспекту дослідження даного питання. Вказано, що формування, становлення та розвиток громадянського суспільства проходить в умовах постійних трансформаційних процесів життя нашої країни. Доволі молодий вік нашої держави зумовлює залучення громадськості до спільного прийняття з органами державної влади певних державно-управлінських рішень, особливо, в умовах конфліктів, які останнім часом постійно відбуваються у нашому суспільстві.

Теоретичні напрацювання з державного управління, які слугують фундаментальною основою для розроблення механізмів взаємодії органів влади та громадськості, представлено у працях таких науковців, як В. Авер'янов, В. Бакуменко, Т. Бутирська, В. Волошин, А. Дегтяр, Н. Діденко, В. Дзюндзюк, Н. Драгомирецька, В. Князев. Розгляду особливостей конфліктів в державно управлінській діяльності присвятили свої праці І. Ващенко, Д. Дзвінчук, Н. Довгань, О. Васильєва, Л. Карамушка, О. Крутий та ін.

Зроблено висновок, що створення сприятливих умов для формування та інституційного розвитку організацій громадянського суспільства, забезпечення ефективних процедур участі громадськості під час формування та реалізації державної, регіональної політики, вирішення питань місцевого значення, стимулювання участі організацій громадянського суспільства в соціально-економічному розвитку України, створення сприятливих умов для між секторальної співпраці, як реалізація стратегічних напрямів Стратегії, є передумовою підвищення ефективності механізму взаємодії між владою і громадськістю та попередження виникати конфліктів і протестних проявів в суспільстві.

*У підрозділі 1.2. «Специфіка взаємодії органів влади та громадськості в умовах конфлікту»* досліджено особливості взаємодії органів влади з громадськістю за умови виникнення конфлікту.

Зазначено, що трансформаційні процеси загострили соціальні, політичні, міжособистісні, економічні та інші види конфліктів. Особливо це відчули представники органів влади, які за родом своєї діяльності покликані розв'язувати різноманітні протиріччя в суспільстві, налагоджувати діалог з громадськістю. Сучасний етап розвитку

суспільства в Україні супроводжується конфліктами між виконавчою та законодавчою владою, партіями й рухами, окремими політичними лідерами, фракціями у Верховній Раді України, апаратом Президента й апаратом уряду, між центральною і місцевою владою, а також владою і різними верствами населення.

Зроблено висновок, що складність для розробки механізмів управління конфліктами у взаємодії влади та громадськості становить те, що діалог влади і громадськості на різних рівнях (центральному та регіональному) далеко не завжди має усталені способи організації та закріплені комунікативні канали. Інституціоналізація взаємодії ускладнюється відсутністю у громадян інформації про можливості і механізми реалізації повноправного діалогу з представниками владних структур.

*У підрозділі 1.3. Сутність та зміст шляхів державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості проаналізовано особливості державного управління при конфліктах влади та громадськості.*

Вказано, що актуальним завданням сучасної української держави є визначення особливостей структури механізму державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості.

Зроблено висновки, що під механізмом державного управління конфліктами розуміємо систему послідовних соціальних дій, комплекс методів та заходів організаційно-правового та соціально-психологічного характеру, що ґрунтуються на принципах державного управління й спрямовані на подолання суперечності інтересів держави та громадськості у вирішенні проблеми зниження рівня конфліктів й підвищення ефективності їх профілактики у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні в Україні.

**У другому розділі «Аналіз сучасного стану управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні»** висвітлено зарубіжну практику взаємодії органів влади та громадськості в умовах конфлікту, проаналізовано функціонування шляхів державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні в Україні, а також здійснено оцінку державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні.

*У підрозділі 2.1. «Зарубіжна практика взаємодії органів влади та громадськості в умовах конфлікту»* вказано, що розбудова нової країни вимагає правильних управлінських рішень та державотворчих процесів у форматі взаємодії органів влади та громадськості. Конфліктні ситуації, які виникають протягом проходження цих процесів не сприяють об'єднанню громадськості з органами влади й вирішенню цієї нагальної проблеми має приділятися важлива роль під час формування професійних якостей державних управлінців.

На основі аналізу зарубіжної практики зроблено висновок про те, що в сучасній практиці сформувалися певні підходи до управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості. У найзагальнішому вигляді вся сукупність підходів може бути розділена на два важливих напрями: по-перше, це діалогова взаємодія влади та громадськості, для якої характерно паритетність та зворотній зв'язок, по-друге, система медіаторства та посередництва у вирішенні конфліктів. Конфліктна взаємодія, як компонент професійної діяльності працівників публічної влади, має як загальні риси, що характерно для будь-якої соціально-професійної сфери, так і специфічні, однак зазначені

особливості управління конфліктами виявляються у будь-якій сфері.

У підрозділі 2.2. «Функціонування шляхів державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні в Україні» зазначено, що взаємодія органів державної влади, органів місцевого самоврядування з громадськістю залишається малоефективною через недостатню прозорість діяльності цих органів та бюрократизовані процедури такої взаємодії, низький рівень взаємної довіри. Недосконалість чинного законодавства створює штучні бар'єри для реалізації громадських ініціатив, утворення та діяльності окремих видів організацій громадянського суспільства, розгляду та врахування громадських пропозицій органами державної влади, органами місцевого самоврядування.

Зроблено висновки, що наявна структура механізмів державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні не забезпечує участі всіх зацікавлених сторін (представників влади та громадськості), оскільки зосереджена переважно на вирішенні окремих проблем, а не комплексному підході. В той же час, сучасні органи влади цілком спроможні (за умов незначної трансформації) забезпечити достатньо успішну взаємодію влади та громадськості з проблем управління конфліктами. Крім цього, на регіональному рівні необхідно налагодити взаємодію між службами обласної державної адміністрації, іншими органами державної влади регіону з благодійними фондами, громадськими організаціями та громадськістю.

У підрозділі 2.3. «Основні форми та напрями взаємодії органів державної влади з організаціями громадянського суспільства в Україні на регіональному рівні» зазначено, що успішна взаємодія між органами влади та організаціями громадянського суспільства є запорукою якісної державної політики, спрямованої на потреби суспільства, підконтрольність та підзвітність йому, відповідність стратегічним національним інтересам.

У висновках вказано, що у 2016-2018 рр. на регіональному рівні співпраці між владою та організаціями громадянського суспільства стала більш інтенсивною та набула різноманітних форм: від залучення фінансових ресурсів та 25 експертного потенціалу ОГС для вирішення проблемних питань, до залучення ОГС до розробки рішень. Водночас у більшості регіонів гостро постало питання загальної ефективності та результативності такої взаємодії. Рівень діалогу між владою та громадськістю не дозволяє знижувати суспільно-політичну напруженість у регіонах. Найбільшою практичною проблемою є низький вплив громадських консультативно-дорадчих органів на ухвалення рішень. Місцева влада прагне обмежити вплив громадськості консультаціями формального характеру, використовувати ОГС для легітимації своїх рішень і дій.

**У третьому розділі** «Удосконалення шляхів державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні в Україні» досліджено пріоритети державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості в Україні, визначено підходи до вдосконалення шляхів державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні, а також розроблено технології функціонування комунікаційного механізму державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості.

У підрозділі 3.1. «Пріоритети державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості в Україні» вказано, що управління конфліктами вимагає

комплексного підходу, який приводить у дію системи й структури, здатні запобігти можливим проблемам або розв'язати поставлені завдання.

Зроблені висновки, що стратегічним пріоритетом державного управління конфліктами в Україні на регіональному рівні є запропонований, на основі досліджень теоретиків та практиків державного управління, комплексний підхід до застосування механізмів державного управління конфліктами. Зазначені стратегічні пріоритети відповідають основним функціям управління таким, як планування, мотивація, організація та контроль.

*У підрозділі 3.2. «Підхід до вдосконалення шляхів державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні»* з'ясовано, що діяльність місцевих органів виконавчої влади має бути спрямована не на придушення конфліктів, а на вчасне виявлення «кризових» ситуацій, надання якісних соціальних послуг, що сприятиме попередженню конфліктів. Однією, з найефективніших форм організації взаємодії органів влади та громадськості за свідченням вітчизняного та міжнародного досвіду є запровадження альтернативних методів врегулювання конфліктів поряд із системою правосуддя, яка є найефективнішою передумовою управління конфліктами.

У висновках зазначено, що альтернативною існуючим методам попередження конфліктів мають стати соціальні медіа як комплексний шлях застосування комунікативних технологій управління конфліктами на загальнодержавному та регіональному рівнях. Вони передбачатимуть, поряд із соціальною рекламою, консультативну діяльність та цільову комунікацію в он-лайн режимі групових об'єднань за принципом спільності проблем, пов'язаних з управління конфліктами

*У підрозділі 3.3. «Технології функціонування комунікаційного механізму державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості»* наголошено, що сфера медіа-технологій останнім часом все активніше використовується як дієвий засіб комунікації між органами влади та громадськістю. Розглядаючи тенденції розвитку цього напрямку виділено два важливих шляхи застосування комунікативних технологій в управлінні конфліктами:

- соціальна журналістика та реклама як атрибут державної політики у вирішенні конфліктів між органами влади та громадськістю;
- використання соціальних мереж як новітньої технології комунікації державних структур з громадськістю.

У висновках вказано, що пропонується розробити соціальний відео контент регіонального спрямування, який буде демонструвати позитивні аспекти роботи фіскальної служби на регіональному рівні, як однієї з важливих ланок децентралізації, що призводить до безпосереднього розвитку громади та громадськості. У свою чергу, в якості діалогу між органами влади та громадськістю пропонується використання соціальної мережі – відеохостингу YouTube, як певний інформаційний канал для якого буде готуватися відео-контент.



Рис. 1. Наслідки створення інформаційного каналу на YouTube як діалог між органами влади та громадськістю

Вдосконалення медіа-технологій як комунікаційного засобу функціонування механізму державного управління щодо управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості знаходиться на етапі інтенсивного формування та розвитку. Надважливим на цьому етапі є активне сприяння цьому розвитку, як з боку органів влади, так і з боку громадськості, яка має давати відповідний «зворотній зв'язок» й у відповідних формах інформувати владу про вже наявні й можливі проблеми. Робота в сфері розвитку медіа-технологій має продовжуватися не тільки в запропонованих нами напрямках, але у всіх найновіших з відомих сфер комунікацій та відповідати викликам сьогодення.

## ВИСНОВКИ

У магістерській роботі наведено нове вирішення актуального наукового завдання з обґрунтування теоретичних положень та розроблення практичних рекомендацій щодо шляхів управління конфліктами у взаємодії органів влади і громадськості на регіональному рівні. Результати дослідження дають підстави сформулювати висновки і рекомендації, що мають теоретичне та практичне значення.

1. Аналіз основних визначень щодо даної проблематики, необхідно почати з розгляду основних теоретичних концептів даного феномена, таких як взаємодія органів



влади та громадськості, управління конфліктами, специфіка взаємодії органів влади та громадськості в умовах конфлікту.

Теоретичні напрацювання з державного управління, які слугують фундаментальною основою для розроблення механізмів взаємодії органів влади та громадськості, представлено у працях таких науковців, як В. Авер'янов, В. Бакуменко, Т. Бутирська, В. Волошин, А. Дегтяр, Н. Діденко, В. Дзюндзюк, Н. Драгомирецька, В. Князєв. Розгляду особливостей конфліктів в державно управлінській діяльності присвятили свої праці І. Ващенко, Д. Дзвінчук, Н. Довгань, О. Васильєва, Л. Карамушка, О. Крутій та ін.

Щодо сутності та змісту шляхів державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості, то в даному випадку розуміємо систему послідовних соціальних дій, комплекс методів та заходів організаційно-правового, соціально-психологічного та комунікативного характеру, що ґрунтуються на принципах державного управління й спрямовані на подолання суперечності інтересів держави та громадськості у вирішенні проблеми зниження рівня конфліктів й підвищення ефективності їх профілактики у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні в Україні.

2. В умовах постійних трансформаційних процесів у нашій державі актуальним постають питання суспільного розвитку, удосконалення державного управління та приведення його у відповідність до світових тенденцій розвитку управлінської діяльності з використанням актуального зарубіжного досвіду. Для вирішення проблеми якісної взаємодії органів влади та громадськості в умовах конфлікту будемо розглядати практику провідних країн світу у цьому питанні, а також країн з табору колишнього Радянського Союзу та Східної Європи, як найбільш близьких до нашого сьогодення.

На основі аналізу зарубіжної практики з досліджуваної проблематики зроблено висновок про те, що в сучасній практиці сформувалися певні підходи до управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості. У найзагальнішому вигляді вся сукупність підходів може бути розділена на два важливих напрями: по-перше, це діалогова взаємодія влади та громадськості, для якої характерно паритетність та зворотній зв'язок, по-друге, система медіаторства та посередництва у вирішенні конфліктів. Конфліктна взаємодія, як компонент професійної діяльності працівників публічної влади, має як загальні риси, що характерно для будь-якої соціально-професійної сфери, так і специфічні, однак зазначені особливості управління конфліктами виявляються у будь-якій сфері.

3. Успішна взаємодія між органами влади та організаціями громадянського суспільства є запорукою якісної державної політики, спрямованої на потреби суспільства, підконтрольність та підзвітність йому, відповідність стратегічним національним інтересам. У Національній стратегії сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016–2020 роки визнано необхідність підвищити присутність інститутів громадянського суспільства у діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування задля забезпечення реальної участі населення в управлінні місцевими справами.

За даними обласних державних адміністрацій та Київської міської державної адміністрації, які має в розпорядженні Національний інститут стратегічних досліджень, рівень протестної активності у регіонах загалом можна охарактеризувати як середній.

Акції протесту були зумовлені переважно причинами соціально-економічного характеру, зокрема:

- підвищенням тарифів на житлово-комунальні послуги та оплати в громадському транспорті – в цілому для всіх регіонів;
- земельними питаннями, у тому числі виділення землі учасникам АТО, акції протесту яких пройшли у Запорізькій, Київській, Кіровоградській та Черкаській областях;
- заборгованістю заробітної плати – такі протести характерні для Донецької, Запорізької, Львівської, Кіровоградської, Полтавської та Черкаської областей;
- проблемами реалізації соціальних пілг учасників АТО та членів їх сімей, а також житловими проблемами переселенців – Одеська область, м. Київ;
- вимогами повернення фінансування соціальних пілг та виплат ліквідаторам та

У 2016-2018 рр. на регіональному рівні співпраці між владою та організаціями громадянського суспільства стала більш інтенсивною та набула різноманітних форм: від залучення фінансових ресурсів та 25 експертного потенціалу ОГС для вирішення проблемних питань, до залучення ОГС до розробки рішень. Водночас у більшості регіонів гостро постало питання загальної ефективності та результативності такої взаємодії. Їй виразно бракує узгодженості інтересів, взаємної відповідальності на принципах партнерства, компетентності, відкритості та запобігання корупції і політичної незалежності. Рівень діалогу між владою та громадськістю не дозволяє знижувати суспільно-політичну напруженість у регіонах. Найбільшою практичною проблемою є низький вплив громадських консультативно-дорадчих органів на ухвалення рішень. Місцева влада прагне обмежити вплив громадськості консультаціями формального характеру, використовувати ОГС для легітимації своїх рішень і дій. З іншого боку, спостерігаються численні приклади, коли робота ОГС політизується чи здійснюється виключно з метою особистого збагачення чи політичного зростання керівництва таких організацій.

4. Регіонально орієнтований багатовимірний підхід слід розглядати у контексті специфіки реалізації організаційно-правового та соціально-психологічного механізмів державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості. Щодо реалізації та вдосконалення організаційно-правового механізму державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні, слід зазначити, що провідним є забезпечення якості функціонування інституційного рівня зазначеного механізму.

Однією, з найефективніших форм організації взаємодії органів влади та громадськості за свідченням вітчизняного та міжнародного досвіду є запровадження альтернативних методів врегулювання конфліктів поряд із системою правосуддя та є найефективнішою передумовою управлінням конфліктами. Наразі представники органів влади та бізнесу, через суттєві недоліки системи, а саме – велика завантаженість судів, тривалість і складність процесів, недостатня розвиненість механізмів змагальності та рівності сторін у процесі, гласність судового розгляду, що призводить до випадків розголошення конфіденційної інформації, обирають не лише арбітраж, як один зі способів альтернативного управління конфліктами, але й систему медіації, яка передбачає залучення для вирішення конфлікту посередника (медіатора).

У сенсі розглянутої та запропонованої до використання системи медіації, одним з напрямків організаційно-правового механізму управління конфліктами запропонована

територіальна інституалізація регіонального управління конфліктами у формі відкриття кабінетів медіаторства, як структурного підрозділу регіональних органів влади, що майданчиком для вирішення конфліктів і об'єднання загальних зусиль представників органів влади та громадськості щодо зняття соціальної напруги та вирішення проблем кризового стану регіону на користь членів громади.

Виходячи з аналізу та оцінки дієвості соціально-психологічного та комунікаційного шляхів державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні за зазначеними вище показниками, можна виявити актуальні напрями вдосконалення та реалізації даних механізмів. Так, перший показник – вмотивованість представників органів влади та громадськості на дотримання морально-етичних норм в конфлікті – актуалізує такий блок даного механізму як державно-управлінський комунікаційний інструментарій і передбачає досягнення балансу між суспільно корисною та особистісно-ціннісною складовою у сфері контролю за дотриманням етичних норм при вирішенні конфліктів, а також передбачає такі інструменти як контроль, матеріальні та моральні стимули та організаційні етичні кодекси з урахуванням кризових ознак регіону.

Другий показник – наявність знань та ступінь використання інформаційних та комунікативних технологій щодо управління конфліктами у взаємодії представників органів влади та громадськості - актуалізує наступний блок даного механізму, такі як комунікації та інформаційні технології державного управління конфліктами, а також передбачає досягнення балансу у сфері соціальної комунікації з проблеми управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості. Для цього необхідним інструментарієм є соціальна журналістика, соціальна реклама, соціальні мережі.

Третій показник – компетентність і вміння реалізовувати конструктивні стратегії управління конфліктами представниками органів влади та громадськості – актуалізує наступний блок, як громадські комунікації та навчання і передбачає розробку та реалізацію регіональних проектів, центрів психосоціального діалогу та використання волонтерських культурно-масових виховних та розвивальних заходів і тренінгів з метою підвищення культури управління конфліктами в умовах кризового стану регіону.

5. На сьогодні роль держави у вдосконаленні технологій, зокрема медіа-технологій, як комунікаційного засобу функціонування механізму державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості є спірною. Постійно змінюються та вдосконалюються засоби та методи комунікації між органами влади та громадськістю, нові актуальні напрями медіа-технологій намагаються задіяти у різних аспектах роботи владних структур. Сучасна державно-управлінська парадигма трансформує суспільне призначення комунікаційних систем, що стосується, як мас-медіа так і діяльності органів влади у взаємодії з громадськістю.

Наразі завдання формування позитивного іміджу служби стає особливо актуальним. Зрозуміло, що важко розраховувати працівникам фіскальної служби на «всенародну любов», тому що це неможливо вже через саму суть їх професійних завдань, але необхідно й можна пом'якшити загальне негативне сприйняття широкими масами через переконання їх у соціальній значущості діяльності, через чітке формування своїх інтересів, нарешті через налагодження співпраці заради загальнодержавних, загально регіональних інтересів. Соціальна реклама на фіскальну тематику якраз і спрямована на усвідомлення платником податків значення податків для держави, і для себе особисто.

Пропонується розробити соціальний відео контент регіонального спрямування,

який буде демонструвати позитивні аспекти роботи фіскальної служби на регіональному рівні, як однієї з важливих ланок децентралізації, що призводить до безпосереднього розвитку громади та громадськості. Цей відео контент маємо використовувати, як соціальну рекламу на регіональних ТБ-каналах (державних та недержавних), в електронних ЗМІ та на сторінках у соціальних мережах регіональних фіскальних служб.

Отже, можливості соціальної журналістики та соціальної реклами щодо управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на прикладі фіскальної служби зводяться до наступного:

- Публікації суспільно значущих матеріалів тематики доступності та простоти співробітництва з фіскальною службою в друкованих та електронних державних та недержавних медіа;
- Розміщення цих матеріалів на сторінках та сайтах фіскальних державних інституцій у соціальних мережах на державному та регіональному рівнях;
- Виготовлення державними телевізійними студіями та каналами соціально значущого контенту з тематики управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на прикладі фіскальної служби;
- Розробка та виготовлення соціального відео контенту регіонального спрямування, який буде демонструвати позитивні аспекти роботи фіскальної служби на регіональному рівні, як однієї з важливих ланок децентралізації.

Таким чином, вищевикладене доводить дієвість соціальної реклами як ефективного чинника недопущення та урегулювання конфліктів між громадськістю та органами державної влади. Тому пропонуємо реалізувати результати нашого дослідження у практичній діяльності шляхів управління конфліктами у взаємодії органів влади і громадськості на регіональному рівні.

#### **Анотація**

**Вербицька Н. Г. Шляхи управління конфліктами у взаємодії органів влади і громадськості: регіональний рівень. – Рукопис.**

Магістерська робота на здобуття академічного ступеня магістра за спеціальністю – 281 «Публічне управління та адміністрування». – Чорноморський національний університет імені Петра Могили, Миколаїв, 2019.

У межах дослідження визначено, що на сучасному етапі розвитку української державності і соціуму необхідні осмислення і вироблення нових підходів до взаємовідносин інститутів громадянського суспільства і органів влади. Сьогодні громадські організації та їх об'єднання переходять на новий якісний рівень у своїй діяльності, реально впливаючи на політичні процеси, як в країні в цілому, так і в окремих регіонах. Крім того, сучасне життя, яке пронизане комунікаціями на всіх рівнях і у всіх напрямках, не тільки привнесло в спільноти нові форми, але і ускладнило їх існування і взаємодію.

В дослідженні проаналізовано сутність та зміст шляхів державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості, досліджено зарубіжну практику взаємодії органів влади та громадськості в умовах конфлікту, здійснено оцінку державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні, а також висвітлено підхід до вдосконалення шляхів державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному

рівні.

Вказано, що розробка та виготовлення соціального відеоконтенту регіонального спрямування, який буде демонструвати позитивні аспекти роботи фіскальної служби на регіональному рівні, як однієї з важливих ланок децентралізації, що призводить до безпосереднього розвитку громади та її позитивними взаємодіями з органами влади.

**Ключові слова:** громадськість, органи влади, управління конфліктами, регіональний рівень.

### Summary

#### **Verbytska NG Ways of Conflict Management in the Interaction of Authorities and the Public: Regional Level. - Manuscript.**

Graduate work for obtaining an educational degree «Master» in Specialty - 281 «Public Administration and Administration». - Petro Mohyla Black Sea National University. – Mykolaiv, 2019.

The study identified that at the present stage of development of Ukrainian statehood and society need to reflect and develop new approaches to the relationship between civil society institutions and authorities. Today, NGOs and their associations are moving to a new level of quality in their activities, effectively influencing political processes, both in the country as a whole and in individual regions. In addition, modern life, which is permeated with communications at all levels and in all directions, has not only brought new forms to the community, but also complicated their existence and interaction.

Interaction of public authorities and local self-government bodies with the public remains ineffective due to the lack of transparency of these bodies and bureaucratic procedures for such interaction, as well as the low level of mutual trust. This fact actualizes an important task for the modern theory and practice of public administration, the solution of which requires a qualitatively new level of improvement of the ways of conflict management in the interaction of the authorities and the public at the regional level.

The study analyzes the nature and content of ways of state management of conflicts in the interaction of authorities and the public, investigates foreign practices of interaction of authorities and the public in the conflict, assesses the state management of conflicts in the interaction of authorities and the public at regional level. ways of state conflict management in the interaction of the authorities and the public at the regional level.

It is stated that the development and production of social video content of regional orientation, which will demonstrate the positive aspects of the work of the fiscal service at the regional level, as one of the important links of decentralization, which leads to direct development of the community and its positive interactions with the authorities.

**Keywords:** public, authorities, conflict management, regional level.

### СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ

1. Вербицька Н.Г ТЕЗИ / Н.Г. Вербицька // «Могилянські читання – 2019». Всеукраїнська науково-практична конференція. «Досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні: глобальний, національний та регіональний аспекти»: тези. – Миколаїв: Вид-во ЧНУ імені Петра Могили, 2019. – С. 10-13