

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

ОЗЕРОВА СВІТЛАНА МИКОЛАЇВНА

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ У СФЕРІ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ

Спеціальність: 281 Публічне управління та адміністрування

АВТОРЕФЕРАТ

магістерської роботи на здобуття наукового ступеня
магістра публічного управління

Миколаїв – 2019

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження. Професійна діяльність у сфері державної служби вимагає від посадовця умінь та навичок долати конфліктні ситуації в процесі виконання поставлених завдань, функцій та обов'язків. Володіння основними принципами і підходами до управління конфліктами особливо важливе в процесі виконання діяльності, яка пов'язана з необхідністю численних комунікацій. Під час виконання професійних обов'язків у фахівців можлива відкрита чи опосередкована конфліктологічна взаємодія як з клієнтами, так і зі своїми колегами чи партнерами. З огляду на це, очевидно є потреба вдосконалення професійної підготовки фахівців державної служби в галузі попередження, вирішення та мінімізації наслідків конфліктних ситуацій.

Тож, актуальними для персоналу державної служби є знання основ конфліктології і, зокрема, урахування особливостей та основних характеристик конкретної ситуації, під час якої виникає або може виникнути конфліктна взаємодія.

Питанням особливостей конфліктів у професійній діяльності державних службовців присвятили свої праці Д.Дзвінчук, Н.Довгань, М.Логунова, Н.Нижник, М.Пірен, А.Пойченко, В.Рибкало, С.Серьогін, С.Хаджирадєва та ін. Зазначені дослідники окреслили проблеми класифікації конфліктів; розглянули причини виникнення конфліктів, суб'єктний склад конфліктних відносин; дослідили управління конфліктами, стратегії.

Разом з тим спостерігаємо дефіцит вітчизняних досліджень, присвячених розробці теоретичних основ й удосконалення процесу управління конфліктами в структурно професійній діяльності державної служби. Актуальність проблеми, її недостатня теоретична і практична розробленість зумовили вибір теми магістерського дослідження «Управління конфліктами у сфері державної служби».

Мета дослідження – охарактеризувати причини конфліктів в службі у справах дітей Миколаївської облдержадміністрації, розробити заходи профілактики та управління конфліктами зазначеної організації.

Відповідно до мети були визначені такі **завдання дослідження**:

- на основі аналізу наукової літератури розкрити теоретичні підходи до визначення сутності конфлікту;
- проаналізувати структуру конфлікту;
- провести діагностику конфліктних ситуацій в службі у справах дітей Миколаївської облдержадміністрації ;
- з'ясувати типові конфлікти у професійної діяльності державного службовця та розробити рекомендації з профілактики конфліктних ситуацій.

Об'єктом дослідження – конфлікт як складний соціально- психологічний феномен сучасного суспільства.

Предметом дослідження – механізми управління конфліктами в професійній діяльності державних службовців як передумова їх ефективної професійної діяльності.

Для досягнення мети та виконання завдань дослідження застосовано комплекс **методів наукового дослідження**, а саме: теоретичних – вивчення, аналіз і узагальнення наукової літератури, законодавчої бази та методичних видань з досліджуваної проблеми, синтез; порівняння та узагальнення даних; емпіричних – діагностичні методи (метод

наукового спостереження, анкетування бесіди й інтерв'ювання); статистичних – математичної статистики (узагальнення отриманих даних для встановлення статистичної значущості результатів дослідження).

Наукова новизна дослідження полягає в удосконаленні шляхів профілактики конфліктних ситуацій в професійній діяльності державного службовця в контексті демократизації їх адміністративно професійної діяльності.

Теоретична значущість дослідження полягає в тому, що набули подальшого розвитку наукові уявлення про сутність та структуру конфліктів державної служби; обґрунтовано роль і місце процесу управління конфліктами в професійній діяльності державного службовця.

Практичне значення дослідження Результати дослідження можуть бути використанні в процесі загально-педагогічної і спеціальної підготовки майбутніх державних службовців на таких дисциплінах як: «Конфліктологія», «Психологія управління», «Державне управління», «Політичні інститути та процеси», «Теорія держави і права». Окрім цього на основі результатів магістерської роботи можуть бути створені та вдосконалені посадові інструкції державних службовців, створено методичні рекомендації з практичного застосування анти конфліктних методик, розроблено тренінги для діючих фахівців співробітників Служби у справах дітей облдержадміністрацій, тощо.

Експериментальна база дослідження: Служби у справах дітей. Загальна кількість осіб – 160.

Структура дослідження. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, додатків та списку використаних джерел та літератури. Загальний обсяг роботи складає 102 сторінки, основний текст – 79 сторінки. У списку використаних джерел подано 51 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ РОБОТИ

У вступі обґрунтовується актуальність теми магістерської роботи, представлено мету і завдання, визначено об'єкт та предмет, сформульовано методологію дослідження, показано теоретичну і практичну значущість отриманих результатів

У першому розділі «Теоретико-методологічні основи конфліктів в системі державного управління» охарактеризовано проблематику та джерельну базу дослідження конфліктів в системі державного управління.

Підрозділ 1.1 «Конфлікт: визначення, функції, класифікація» аналізується історія розвитку конфліктологічних знань, а також поняття конфлікту як соціально-психологічного явища.

Автором встановлено, що сучасною науковою думкою не сформовано цілісного розуміння визначення та функцій конфлікту, можливостей його попередження та конструктивного вирішення. Вітчизняні та зарубіжні дослідники розглядають конфлікт, як правило, в окремих аспектах, розосереджених за сферами наукових дисциплін, які вивчають конфлікти: психологія, соціологія, політологія, історія, філософія, мистецтвознавство, педагогіка, правознавство, державне управління.

За всієї різноманітності тлумачень суті конфліктів, загальним для них є визнання того, що в основі конфлікту лежить суперечність, яка призводить до інциденту. Суб'єкти конфлікту, як правило, усвідомлюють існуючі між ними протиріччя і намагаються вирішити їх через боротьбу та зіткнення. Такий спосіб вирішення протиріч властивий для ситуацій, що стосуються перерозподілу ресурсів, території, впливу тощо. Суб'єктами конфліктів можуть виступати індивіди, малі та великі групи, організовані в соціальні (політичні, економічні та інші) структури, об'єднання, що виникають на формальній та неформальній основі.

Таким чином визначення, функції, класифікація конфліктів, дає зробити висновок, що певні уявлення про структурні елементи конфліктів, зображає базові принципи прийняти конфліктологією за основу. Саме розуміння базових основ конфлікту є запорукою його вирішення. Докладне дослідження класифікації дозволяє чітко встановити вихідні позиції конфлікту. Встановлення дифіційного апарату допомагає чітко розмежувати конфлікт від інших явищ соціокультурного середовища.

Підрозділ 1.2 «Структура конфлікту як соціально – психологічного феномену суспільства» присвячений аналізу стану проблеми конфліктів на різних ступенях соціальної взаємодії наукової розробки .

Автором описано структуру конфліктного простору в системі державної служби, виділено зони конфліктного напруження (рис1.1.)

Дослідження джерел і причин розвитку конфлікту інтересів у державній службі показало, що ризик його виникнення продукується самим соціальним середовищем, у якому функціонує персонал органів влади. Невирішений конфлікт інтересів на державній службі призводить до корупційних явищ, а це може викликати серйозні соціальні наслідки, пов'язані із втратою моральних настанов, добропорядності й безкорисливості службовців, падінням престижу державної служби. За відсутності розуміння конфліктного характеру функціонування персоналу державної служби, більшість заходів, спрямованих на наближення вітчизняної служби до європейських стандартів, залишаються у стані формалізованих намірів. Виникає потреба в якісному професійному навчанні персоналу органів влади, яке дозволить не тільки використати необхідні підходи

до вирішення, але й запобігати на ранніх стадіях ситуаціям виникнення конфлікту інтересів, подолати прояви корупції.

Джерела конфліктів	Зони конфліктного напруження		
	Інституційна	Організаційна	Позиційна
Потреби	Розбіжності у нормативному забезпеченні потреб	Варіанти організаційної взаємодії	Співвідношення потреб і наявних позиційних ресурсів
Інтереси	Вплив груп інтересів на прийняття правових норм	Суперечності між правами та обов'язками, юридичними і фактичними діями	Рольові конфлікти: «державний службовець – громадянин», «керівник – підлеглий» тощо
Цінності	Ставлення до чинного законодавства	Суперечності між носіями «традицій» та «інновацій» тощо	Амбівалентність змісту «надання послуг», суспільний статус і престиж державної служби тощо

(рис 1.1. структуру конфліктного простору в системі державної служби)

Підрозділ 1.3 «Конфлікт в системі державного управління, як різновид соціальних конфліктів» присвячений особливостям конфліктів на різних ступенях соціальної взаємодії наукової розробки.

Автором обґрунтовано, що особливості виникнення конфліктів в державних управлінських структурах, так само як і в інших управлінських системах, багато в чому залежать від характеру їх діяльності та відносин. Всі вони влаштовані за принципом ієрархічної організації. У них існує досить жорсткий контроль якості діяльності, поведінки і спілкування персоналу. Існуючі системи заохочення і покарання впливають на активність і відносини в колективі. З одного боку, ієрархічна організація диктує і регламентує ту чи іншу ступінь проявів ініціативності та творчих здібностей, а з іншого – не може перешкоджати природному бажанню та прагненню людей до професійної кар'єри, кваліфікаційному та посадовому росту. Ця відмінна риса управлінської системи, безумовно, сприяє виникненню конфліктів, які, по суті, є результатом і наслідком її ієрархічної організації. Саме тому при аналізі конфліктів важливо враховувати тип побудови організації.

Відповідно до моделі побудови організації можна умовно розділити на три категорії. Де перша категорія будується за моделлю індивідуальної кар'єри всередині організації. Друга категорія має на увазі зростання працівника в залежності від його вміння знаходити спільну мову з колективом, працювати в групі, стабільність його роботи, стаж. До третьої категорії відносяться організації, побудовані за типом, який притаманний приватним підприємствам невеликого розміру, де співробітники часто поєднують абсолютно різні обов'язки. Автор вважає, що провідну роль в їх управлінні

займає особистість директора. В управлінні такими підприємствами власники часто керуються миттєвою вигодою. Як правило, чіткий опис робочого місця або посадові обов'язки відсутні. Останнім часом цей тип займає досить помітний сегмент ринку праці і найбільш перспективний для молодих фахівців, випускників вузів. Новий співробітник може спробувати домогтися для себе найбільш вигідних стартових умов в залежності від рівня його особистої компетентності.

Особлива увага в дослідженні автором приділяється систематизації типів конфліктів, аналізуються найпоширеніші види конфліктів у діяльності державних службовців. Особливу групу конфліктів являють собою конфлікти, що класифікуються за рівнем взаємодії та поділяються на „горизонтальні” (зачіпають взаємини рівних за своїм посадовим статусом опонентів) та „вертикальні” (зіткнення різних за посадою людей або груп). Також у заключній частині першого розділу розглядається процес управління конфліктами як такий, що є однією із складових професійної діяльності державних службовців. Даний процес невід’ємно пов’язаний з процесом прийняття управлінських рішень у напруженій ситуації непорозумінь і складається з певних видів діяльності державного службовця.

У другому розділі «Механізм управління конфліктами» – розглядається широкий спектр питань, пов’язаних з процесом управління конфліктами. Для глибшого розуміння природи конфліктів в управлінській діяльності державних службовців досліджується роль особистісних та ситуативних передумов виникнення конфліктів, що дозволить мінімізувати викривлення подій які виникають під час сприйняття конфліктної ситуації, що, у свою чергу, сприятиме процесу адекватного управління конфліктами в діяльності посадових осіб, органів державної влади .

У підрозділі 2.1. «Діагностика конфліктами» визначено, що при проведенні діагностики конфлікту досить складним є визначення суб'єктів конфлікту, їх потреб, інтересів, побоювань, причин конфліктної взаємодії. Системний підхід у дослідженні конфлікту передбачає визначення загальної понятійної схеми його опису. Схема включає одинадцять основних категоріальних груп: сутність, класифікацію, структуру, функції, еволюцію, генезис, динаміку, інформацію про конфлікт, попередження, завершення конфлікту діагностику і дослідження. Було з'ясовано, що центральною регулятивною ланкою виникнення, розвитку і завершення конфлікту є моделі ситуації, наявні в психіці учасників конфліктної взаємодії. Ядро конфлікту становить його об'єкт, який має безліч характеристик. У кожного учасника конфлікту формується власне суб'єктивне уявлення про об'єкт конфлікту та його моделі.

У підрозділі 2.2 «Механізм управління конфліктами» показано, що до вирішення конфлікту необхідно приступати після його врегулювання. Формами вирішення конфлікту є позначені раніше стратегії конфліктної поведінки: догляд, пристосування, конфронтація, консенсус, компроміс. Автор виділяє такі способи вирішення конфліктів, як комплекс адміністративних методів, комплекс педагогічних методів, комплекс організаційно-управлінських методів, комплекс індивідуально-психологічних методів, переговори, примирні процедури і посередництво.

У підрозділі 2.3. «Роль і місце процесу управління конфліктами в структурно професійній діяльності державної служби» показано, що не тільки самі державні службовці повинні передбачати виникнення конфліктних ситуацій, але також і самі служби повинні забезпечувати ефективне впровадження політики управління людськими ресурсами адміністративної організації. Необхідно приділяти окрему увагу діяльності та

різних функцій, впровадження яких з більшою ймовірністю може призвести до виникнення серйозних конфліктів або піддати загрози імідж державної організації.

У третьому розділі *«Аналіз конфліктів служби у справах дітей Миколаївської облдержадміністрації»* проведено визначення аналізу конфліктів в службі у справах дітей облдержадміністрації, загальну характеристику діяльності служби у справах дітей облдержадміністрації, встановлено автором, що здійснюється робота з питань соціального захисту та профілактики правопорушень серед неповнолітніх відповідно до вимог діючого законодавства України та внутрішніх розпоряджень.

У підрозділі 3.1. «Загальна характеристика служби у справах дітей Миколаївської облдержадміністрації» встановлено, що служба у справах дітей Миколаївської облдержадміністрації здійснює роботу з питань соціального захисту і профілактики правопорушень серед неповнолітніх відповідно до вимог діючого законодавства України та внутрішніх розпоряджень. Встановлено основні принципи роботи та засади діяльності, окреслено нормативну базу, що регламентує роботу служби у справах дітей Миколаївської облдержадміністрації.

У підрозділі 3.2. «Діагностика конфліктних ситуацій в службі у справах дітей Миколаївської облдержадміністрації» На основі базових засад конфліктології, що використовуються в галузі державної служби проведено експериментальне дослідження структури конфлікту та векторів конфліктогенності. Проведене експериментальне дослідження, щодо визначення відсоткового співвідношення конфліктів в межах служби у справах дітей Миколаївської облдержадміністрації, їх причин та наслідків засвідчило, що переважна більшість конфліктів в межах служби у справах дітей Миколаївської облдержадміністрації пов'язане із питаннями оплати праці, значна частина конфліктів відбувається із керівництвом, 20% з яких залишаються без наслідків, переважна більшість конфліктів закінчується негативними наслідками для підлеглих, також наявний досить високий ступінь конфліктів, що можна пов'язати із конфліктом інтересів в межах структурного підрозділу облдержадміністрації.

У підрозділі 3.3. «Рекомендації з профілактики і вирішення конфліктних ситуацій в службі у справах дітей Миколаївської облдержадміністрації» розроблені певні рекомендації та поради з профілактики і вирішення конфліктних ситуацій в службі у справах дітей Миколаївської облдержадміністрації. Визначено, що особистісні та ситуативні передумови конфліктної взаємодії в діяльності служби у справах дітей облдержадміністрацій відіграють непересічне значення. Розуміння їх природи допоможе посадовцям зорієнтуватись у ситуації конфлікту, визначити специфіку кожної конкретної ситуації, яка викликати напруженість відносин, знайти конструктивну позицію стосовно кожного учасника конфлікту та щодо конфліктної ситуації загалом.

ВИСНОВКИ

Отримані в процесі дослідження результати свідчать про досягнення визначеної мети, вирішення поставлених завдань та дозволяють зробити такі висновки

1. На основі аналізу наукової літератури було розкрито теоретичні підходи до визначення поняття конфлікту. Історіографічний аналіз виявив значну кількість теоретичних підходів, що до встановлення поняття конфлікту. Автором було обрано найбільш поширені формулювання. А саме конфлікт – це прояв об'єктивних чи суб'єктивних суперечностей, що виражаються в протиставленні сторін. Що до методології,

то тут також немає певної одностайності наукового середовища, тож за основу було взято найбільш поширені методи.

2. В ході роботи над магістерською роботою було проаналізовано структуру конфлікту. Встановлено, що структура конфлікту має певну відмінність в залежності від того середовища де вона відбувається. У структурі конфлікту виділяють: об'єкт (предмет спору); суб'єкти (окремі індивіди, групи, організації); умови протікання конфлікту; масштаб конфлікту (міжособистісний, локальний, регіональний, глобальний); стратегії і тактики поведінки сторін; результати конфліктної ситуації (наслідки, результати, їх усвідомлення).

3. В межах магістерського дослідження проведено діагностику конфліктних ситуацій в службі у справах дітей облдержадміністрації. Зокрема, було встановлено та визначено на теоретичному рівні найбільш конфліктні напрями діяльності. На основі базових засад конфліктології, що використовуються в галузі державної служби проведено експериментальне дослідження структури конфлікту та векторів конфліктогенності. Проведене в третьому розділі магістерської роботи експериментальне дослідження, щодо визначення відсоткового співвідношення конфліктів в межах служби у справах дітей Миколаївської облдержадміністрації, їх причин та наслідків засвідчило, що переважна більшість конфліктів в межах служби у справах дітей Миколаївської облдержадміністрації пов'язане із питаннями оплати праці, значна частина конфліктів відбувається із керівництвом, 20% з яких залишаються без наслідків, переважна більшість конфліктів закінчується негативними наслідками для підлеглих, також наявний досить високий ступінь конфліктів, що можна пов'язати із конфліктом інтересів в межах структурного підрозділу облдержадміністрації.

4. Було з'ясовано типові конфлікти у професійної діяльності державного службовця та розроблено рекомендації з профілактики конфліктних ситуацій. Сформульовані нами рекомендації мають характер первинного дотику до проблеми і мають розглядатись як підґрунтя подальшої наукової, методичної та практичної роботи в даному напрямі. Однак, не можна не звернути увагу на проведені автором теоретичні дослідження проблеми визначення та встановлення певних базових алгоритмів в межах професійної діяльності в службі у справах дітей Миколаївської облдержадміністрації. Виконане дослідження має завершений характер, однак не вичерпало всіх аспектів піднятої проблеми. Потребує подальшого вивчення питання наступності щодо визначення шляхів удосконалення готовності фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів у системі державного управління. Результати дослідження можуть бути використанні в процесі підготовки майбутніх державних службовців та на курсах підвищення кваліфікації діючих співробітників служби у справах дітей Миколаївської облдержадміністрації.

АНОТАЦІЯ

Озерова С.М. Управління конфліктами у сфері державної служби. На правах рукопису

Магістерська робота на здобуття освітнього ступеню «магістр». Чорноморський національний університет імені Петра Могили. – Миколаїв, 2019.

В магістерській роботі охарактеризована сутність проблем розвитку професійної компетентності кадрів державної служби у сфері конструктивного управління

конфліктами, проаналізовано стан наукової розробленості теми. Доведено, що процес управління конфліктами є фактором, який спонукає до професійного та особистісного зростання державних службовців. Систематизовано методи та технології управління конфліктами з урахуванням специфіки діяльності державних службовців в службі у справах дітей обласної державної адміністрації.

Вироблено комплексний підхід щодо процесу підготовки державних службовців з управління конфліктами в їх професійній сфері, результатом якого стала розробка експериментального дослідження, що спрямоване надавати державним службовцям необхідні уміння та сформувати навички конструктивної поведінки під час конфлікту.

Ключові слова: державна служба, державний службовець, конфлікт, управління конфліктами, підготовка державних службовців, служба у справах дітей обласної державної адміністрації.

SUMMARY

Ozerova S.M. A management of conflicts in activity of public servants. – Manuscript.

Graduate work for obtaining an educational degree «Master». Petro Mohyla Black Sea National University. – Mykolaiv, 2019.

In a master's degree, to create the described essence of problems of development of professional competence of personnel of government service in the field of the structural conflicts of management, the state of scientific theme was analysed. There is proof, that a process of management conflicts is a factor that causes civil servants to professionalism, promotes a civil servant as person. Methods and technologies of management conflicts are systematized having regard to the specific of activity of civil servants in a department in matters of children of administration. Difficult approach is external for a mine relatively the process of preparation of civil servants from the conflicts of management in their professional sphere, development of experimental research that is directed, to give to the capabilities of necessity to the civil servants and to form skills of structural behavior during a conflict, became the result of it.

Keywords: public service, conflict, management a conflict, mediation in a conflict, preparation of civil servants, service, conflicts in matters of children of regional state administration.