

Слюсарев І.О.

аспірант кафедри регіонального управління, місцевого самоврядування та управління містом
Національна академія державного управління при Президентіві України

УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНИМИ КОНФЛІКТАМИ В ПУБЛІЧНІЙ СФЕРІ

Анотація. Досліджено теоретичні засади виникнення конфліктів у публічному секторі. Охарактеризовано значення конфліктів для системи публічного управління. Наголошено на тому, що людська життєдіяльність ускладнюється, тому виникає потреба в удосконаленні наявних механізмів управління конфліктами. Актуалізовано питання побудови ефективних механізмів запобігання конфліктним ситуаціям у контексті удосконалення національної системи публічного управління. Зазначено, що ефективність системи запобігання конфліктам залежить від рівня партнерської співпраці владних структур із громадськістю, що залишається одним з актуальних засобів забезпечення суспільної стабільності в державі. Досліджено положення різних наукових шкіл щодо соціальних конфліктів. Визначено розуміння дефініції «конфлікт», що підтверджує його невід’ємність від системи публічного управління. З’ясовано, що в умовах сьогодення необхідно постійно удосконалювати механізми нейтралізації ризику виникнення конфліктів. Зауважено, що у процесі реформування системи державного управління в Україні проблема конфліктної взаємодії потребує вирішення низки надзвичайно важливих питань, оскільки стосується дедалі більшого кола учасників. Виділено конфлікт-позитив та конфлікт-негатив та охарактеризовано їхнє значення для сфери публічного управління. Описано процес виникнення конфліктів та зазначено, що узагальнений підхід щодо розв’язання конфліктних ситуацій у публічній сфері не завжди дозволяє здійснити якісний аналіз окремого конфлікту з метою його конструктивного розв’язання. Запропоновано власне бачення сукупності основних причин соціальних конфліктів, які призводять до виникнення суперечностей та впливають на динаміку та тривалість напруги. Зазначено про доцільність введення процедури посередництва (медіації) як ефективного методу швидкого та неформального реагування на конфліктні ситуації в публічному секторі.

Ключові слова: публічне управління, конфлікти, взаємодія.

Постановка проблеми. Для України в умовах трансформаційних змін усіх без винятку національних систем та розширення кола взаємодії акторів публічного управління характерним стає явище зростання конфліктності, що науковці характеризують як соціетальну кризу. Людська життєдіяльність ускладнюється, тому знижується дієвість уже напрацьованих механізмів управління конфліктами в публічній сфері, що сприяє підвищенню рівня конфліктогенності в суспільстві. Оскільки проблема управління конфліктами має міждисциплінарний характер, існує широкий вибір форм роботи з конфліктами та підходів до управління ними, що активно використовуються у практичній діяльності. Однак таке широке коло одночасно ускладнює вибір найраціональнішого способу врегулювання конфлікту. Отже, актуальними завжди будуть питання побудови ефективних механізмів запобігання конфліктним ситуаціям у контексті удосконалення національної системи публічного управління. Зазначимо, що ефективність системи запобігання

конфліктам залежить від рівня партнерського співробітництва між владою та громадськістю та залишається одним з актуальних засобів забезпечення суспільної стабільності нашої держави.

Аналіз останніх досліджень. Учені активно досліджують шляхи підвищення ефективності управління конфліктами у практичній сфері публічного управління. Процес управління конфліктами детально розглядали: Л. Долинська, А. Гірник, Н. Гришина, Ю. Калюжна, Л. Карамушка, Л. Ложкін, Н. Новікова, Н. Пов’якель, Б. Хасан та інші. Безпосередньо досліджували особливості конфліктів у системі публічного управління Д. Дзвінчук, Т. Карлов, Н. Нижник, М. Пірен, А. Пойченко, Н. Федчун та ін.

Мета статті. Дослідження теоретичних засад виникнення конфліктів та висвітлення значення соціальних конфліктів для сфери публічного управління.

Виклад основного матеріалу. Основними елементами системи публічного управління є від-

носини між громадянським суспільством та органами публічної влади, які діють як в інтересах суспільства, так і у своїх власних інтересах. Тому в системі публічних відносин проблема конфлікту вимагає інноваційного наукового осмислення через призму удосконалення процесу взаємодії та розробки технологій запобігання конфлікту чи його розв'язання.

В умовах тісної взаємодії в системі публічного управління, а також непередбачуваної реакції суспільства на дії та рішення органів влади, неможливо уникнути соціальних суперечностей та конфліктів. Безпосередньо конфлікт визначається як відхилення від нормального стану функціонування системи, характеризується як проблема суспільства (патологія, загроза) та виступає поштовхом до радикальних змін. Дослідження положень різних наукових шкіл до аналізу соціальних конфліктів дозволяє констатувати: 1) конфлікт пов'язується з важливими змінами; 2) конфлікт трапляється у повсякденному житті кожної людини; 3) конфлікт свідчить про відхилення від нормального стану; 4) конфлікт властивий усім соціальним відносинам. У загальному розумінні конфлікт – це зіткнення протилежних цілей, позицій, поглядів суб'єктів соціальної взаємодії, які усвідомлюють суперечливість своїх інтересів. Тобто цілком справедливо можна стверджувати, що конфлікт є невіддільною складовою навіть демократичного суспільства. Тож, в умовах сьогодення важливо постійно удосконалювати механізми нейтралізації ризику виникнення конфліктів.

Оскільки наша держава перебуває на шляху глибоких перетворень, які зачіпають сферу соціального життя громадян, для системи публічного управління найбільш актуальними залишаються питання саме соціальних конфліктів, адже від них залежить ступінь напруження всередині держави та рівень розвитку громадянського суспільства. Соціальний конфлікт є цілком закономірним і логічним елементом у публічній системі, який

за своїм змістом є формою поступу цивілізації. Таким чином, соціальні конфлікти відіграють важливу роль у процесі функціонування та розвитку суспільства.

Проблематичні питання управління конфліктами на сучасному етапі розвитку суспільства стали досить актуальними та охоплюють багато наукових спрямувань. Сучасні трансформаційні процеси в Україні супроводжуються великою кількістю конфліктів не лише між різними гілками влади, а й зачіпають партії, рухи, окремих політичних лідерів, місцеву владу, населення країни. У процесі реформування системи державного управління в Україні проблема конфліктної взаємодії потребує глибокого теоретичного осмислення і вирішення низки надзвичайно важливих питань, оскільки стосується дедалі більшого кола учасників.

Як вже зазначалося, дослідники розуміють природу конфлікту як соціального явища по-різному: одні вважають, що конфлікт – норма в соціальному житті, а інші, що це – небезпечна хвороба чи патологія. Отже, на нашу думку, варто чітко розділити два напрями: 1) конфлікт-негатив; 2) конфлікт-позитив, які виконують різні функції в системі публічного управління (рис. 1).

Зазвичай зміст поняття «конфлікт» розкривають через такі значення: 1) стан відкритої, часто зтяжної боротьби; битва або війна; 2) стан дисгармонії у стосунках між людьми, ідеями чи інтересами; зіткнення протилежностей; 3) психічна боротьба, яка виникає як результат одночасного функціонування взаємовиключних імпульсів, бажань або тенденцій; 4) протистояння характерів або сил [1; 2]. Зазначимо і про те, що типологія конфліктів залежить від причин їх виникнення (не чинників). До чинників конфлікту належать ті передумови, дія яких веде до формування конфлікту, але не породжує його. Між конфліктом і чинниками, що його формують, немає жорсткого динамічного зв'язку. Існування таких зв'язків не

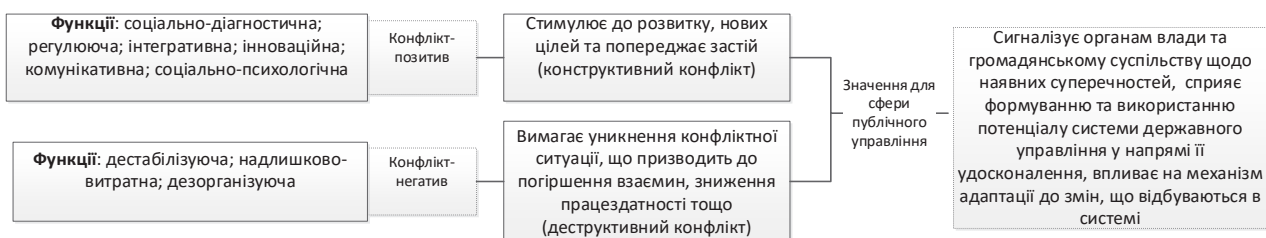


Рис. 1. Значення конфліктів для сфери публічного управління

Джерело: побудовано автором.

одразу і не завжди веде до виникнення конфлікту. Однак чим більше буде відмінностей і суперечностей, що стосуються конкретної події, тим імовірніше виникнення конфлікту. Причиною виступають не явища або матеріальні утворення, а їхні зміни. Як причина виступає якась зміна одного об'єкта, а наслідком є зміна іншого об'єкта. Водночас ці зміни можуть відбутися тільки за умови перенесення до наслідку певної частки енергії або речовини від явища, що виступає причиною. Таким чином, причиною виникнення конфлікту повинні бути певні зміни, що відбуваються в явищах, безпосередньо пов'язаних із конфліктом, а основоположною ознакою дії причини є її здатність породжувати наслідок [3]. Проте узагальнений підхід щодо розв'язання конфліктних ситуацій у публічній сфері не завжди дозволяє здійснити якісний аналіз окремого конфлікту з метою його конструктивного розв'язання.

Зазначимо, що науковці виділяють чотири етапи розвитку конфлікту: передконфліктний, конфліктний, етап вирішення, післяконфліктний.

Тобто соціальний конфлікт розглядається як циклічне явище. Перехід його у циклічну форму відбувається тоді, коли всередині соціального процесу виникають невирішені проблеми. У такому разі утворюється цикл: передконфліктна ситуація, загострення відносин, трансформація цінностей, зміна інтересів, розв'язання конфлікту [4].

Отже, можемо запропонувати власне бачення сукупності основних причин соціальних конфліктів, які призводять до виникнення суперечностей та впливають на динаміку та тривалість напруги (рис. 2).

Загальновідомо, що доцільніше запобігти соціальному конфлікту, ніж витратити сили та ресурси на його розв'язання. Важливу роль у запобіганні конфліктам відіграють соціологічні методи їх вивчення, які дозволяють вчасно діагностувати, аналізувати та прогнозувати розвиток конфліктів, формувати рекомендації управлінським органам. До таких методів науковці відносять [5; 6]: 1) метод системно-структурного аналізу (визначаються змістовні та просторово-часові параме-



Рис. 2. Причини, що породжують суперечності в соціальних відносинах та позначаються на динаміці й тривалості стану напруги

Джерело: запропоновано автором.

три конфлікту, з'ясовуються структурні елементи та характер зв'язків між ними та встановлюється їх ієрархія); 2) метод системно-функціонального аналізу (дозволяє зафіксувати екзогенні прояви конфлікту в суспільстві, його вплив на макро-, мезо- і мікросередовище); 3) методи конкретних соціологічних досліджень: а) метод вимірювання (здійснюється постійне вимірювання соціальної напруженості та її діагностика); б) методи збору та аналізу соціологічної інформації (дозволяють узагальнити та систематизувати факти щодо розвитку конфлікту та відповідну поведінку сторін, що конфліктують) та інші.

Також варто звернути увагу на недоліки нормативної бази, оскільки інколи можуть виникати проблемні питання, які ведуть до створення ворожого робочого середовища; завдають шкоди роботі державних службовців; не сприяють інтеграції державних службовців у систему публічного управління. Зазначимо і про те, що в процесі управління конфліктами доцільною є процедура посередництва (медіації) як ефективного методу швидкого та неформального реагування на конфліктні ситуації в публічному секторі. Така процедура має передбачати дослідження потенційних джерел конфліктів, які виникають у межах системи публічного управ-

ління, а послуги повинні бути адміністративно здатними долати ті спотворення, які призводять до зниження продуктивності. Ця потреба пояснюється необхідністю більш систематичного розв'язання проблеми конфліктів у публічному секторі шляхом закріплення посередництва як неформального і гнучкого процесу, в якому нейтральна сторона допомагає сторонам, що конфліктують, у спрямуванні їхніх зусиль на досягнення взаємоприйнят-ного врегулювання. Світовий досвід також засвідчує – у розбудові комплексних систем запобігання соціальним конфліктам беруть активну участь не лише фахівці урядових та міжурядових, а також і міжнародні та неурядові організації, що має враховуватись при побудові ефективних систем управління конфліктами в публічній сфері.

Висновки. Отже, можемо констатувати, що взаємодія виступає базовою характеристикою конфлікту. Хоча конфлікт-негатив характеризується руйнівними наслідками, існує потенційна можливість переведення його в конфлікт-позитив шляхом використання дієвих управлінських впливів. У такому випадку посилюється важливість конфлікту для системи публічного управління, який має сприяти її оновленню та адаптації до змін, що відбуваються в нашій державі.

Список літератури:

1. Долинська Л. В., Матяш-Заяц Л. П. Психологія конфлікту: навч. посіб. Київ : Каравела, 2019. 304 с.
2. Новікова Н. Управління конфліктами в організації: підходи до вирішення та профілактики. *Галицький економічний вісник*. 2013. № 2. С. 79–83.
3. Федчун Н. О. Конфлікти в діяльності органів місцевого самоврядування: причини, шляхи розв'язання та прогнозування : автореф. дис. ... канд. держ. упр. ; спец. 25.00.04 – місцеве самоврядування; НАДУ при Президентові України. К., 2009
4. Калюжна Ю. Попередження соціальних конфліктів: інформаційний аспект. *Гілея: науковий вісник*. 2017. Вип. 122. С. 380–383.
5. Соціологія: підручник / за ред. В. Г. Городяненка. Київ : ВЦ «Академвидав», 2008. 544 с.
6. Соціологія : підручник / за ред. В. М. Пічі. 4-те видання, виправлене. Львів : Магнолія 2006, 2009. 293 с.

Sliusarev I.O. SOCIAL CONFLICT MANAGEMENT IN THE PUBLIC SPHERE

Theoretical principles of conflicts in the public sector are studied. The significance of conflicts for the public management system is characterized. It is emphasized that human life is becoming more complicated, so there is a need to improve existing mechanisms for conflict management. The issue of building effective mechanisms for conflict prevention in the context of improving the national system of public management was raised. It is noted that the effectiveness of the conflict prevention system depends on the level of partnership between the authorities and the public, which remains one of the most important means of ensuring social stability in the country. The position of different scientific schools in the analysis of social conflicts is studied. The understanding of the definition of "conflict" is determined, which confirms its inseparability from the system of public management. However, in today's conditions it is necessary to constantly improve the mechanisms for neutralizing the risk of conflict. It was emphasized that in the process of reforming the system of public management in Ukraine, the problem of conflict interaction requires the solution of a number of extremely important issues, as it concerns an increasing number of participants. Conflict-positive and conflict-negative are highlighted and their significance for the sphere of public management is characterized. The process of conflict formation is described and it is noted that the generalized approach to the resolution of conflict

situations in the public sphere does not always allow to carry out a qualitative analysis of a particular conflict in order to resolve it constructively. The own vision of the set of the main causes of social conflicts, which lead to contradictions and affect the dynamics and duration of tension, is offered. The expediency of introducing the mediation procedure as an effective method of rapid and informal response to conflict situations in the public sector is noted.

Key words: *public administration, conflicts, interaction.*