

ІННОВАЦІЙНІ МОДЕЛІ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТАМ У СИСТЕМІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

Переверзєв О.О.

Харківський університет цивільного захисту

У статті досліджено сучасні інноваційні моделі запобігання конфліктам у системі публічного управління, які формуються в умовах децентралізації, цифровізації та зростаючих суспільних очікувань до відкритості державних інституцій. Автором проаналізовано ключові напрями модернізації управлінських практик, що передбачають використання фасилітації, медіації, цифрових інструментів участі громадян і аналітичного моніторингу для раннього виявлення соціальної напруги. На основі огляду наукових джерел та практичних кейсів розкрито потенціал інноваційних підходів як ефективних механізмів зниження конфліктогенності у взаємодії між владою та громадськістю. Зокрема, представлено механізми створення діалогових майданчиків, впровадження онлайн-консультацій, застосування платформ зворотного зв'язку та аналітичних панелей для прогнозування ризиків. У статті окреслено інституціональні передумови успішного впровадження моделей: наявність нормативного регулювання, кадрової підготовки, цифрової інфраструктури та політичної волі. Акцентовано, що інноваційні підходи забезпечують не лише превенцію конфліктів, а й сприяють підвищенню якості публічного управління, зміцненню довіри громадян до влади та розбудові партнерства на основі прозорості й участі. Особлива увага в статті приділена аналізу бар'єрів і викликів, які стримують повномасштабне впровадження інноваційних моделей: цифровій нерівності, інституційній інерції, недостатній нормативній базі, низькому рівню довіри до нових механізмів взаємодії. Автор підкреслює необхідність поетапного впровадження інновацій з урахуванням місцевої специфіки, залучення експертного середовища, розробки типових процедур та системного навчання представників органів влади. Зроблено акцент на важливості стратегічного бачення запобігання конфліктам як постійного, а не ситуативного процесу, що вимагає інтеграції інновацій у щоденну практику врядування. Висновки авторського дослідження можуть бути використані для розробки стратегічних програм розвитку громад, формування політик відкритого врядування та удосконалення управлінської компетентності на всіх рівнях державного управління.

Ключові слова: інновації, конфлікти, публічне управління, фасилітація, медіація, цифрові технології, аналітичний моніторинг, участь громадян.

Постановка проблеми. У сучасному публічному управлінні запобігання конфліктам є не лише управлінською необхідністю, а й однією з ключових умов забезпечення ефективного, прозорого та демократичного врядування. З поглибленням процесів децентралізації, розширенням повноважень місцевих органів влади, активізацією громадянського суспільства та впровадженням цифрових технологій, суттєво зростають вимоги до якості взаємодії між органами публічної влади та громадянами. Наявність відкритих або прихованих конфліктів, що виникають у результаті комунікаційних розривів, ігнорування потреб громад, непрозорості рішень або неефективного реагування на проблемні ситуації, створює серйозні ризики для соціальної стабільності, легітимності управлінських дій і реалізації публічної політики. Традиційні методи управління конфліктами, як

правило, є реактивними і не забезпечують довготривалого ефекту. Вони ґрунтуються переважно на врегулюванні наслідків конфліктів, тоді як потреба часу – перехід до проактивного підходу, який дозволяє запобігати виникненню конфліктів ще на етапі формування управлінських рішень. Відсутність системних механізмів раннього виявлення соціальної напруги, нерозвиненість інституційних форм фасилітації та медіації, а також обмежене використання цифрових аналітичних інструментів у прийнятті рішень істотно знижують адаптивність системи публічного управління до викликів сучасності. У цьому контексті актуалізується необхідність впровадження інноваційних моделей запобігання конфліктам, які поєднують як соціально-комунікативні, так і технологічні компоненти: створення діалогових майданчиків, розвиток цифрової фасилітації, ана-

літичного моніторингу, застосування алгоритмів прогнозування ризиків та інтерактивної взаємодії з громадянами. Проте такі моделі потребують комплексного осмислення, чіткого інституційного оформлення та політичної підтримки. Таким чином, проблема полягає в тому, що за наявності великого потенціалу інноваційних інструментів у сфері запобігання конфліктам, їх практична імплементація в Україні залишається фрагментарною, незбалансованою та недостатньо системною. Це створює потребу у вивченні теоретичних основ, аналізі наявного досвіду, розробці ефективних управлінських рішень та моделюванні сучасних підходів до запобігання конфліктам у публічному управлінні, з урахуванням специфіки українського соціального, політичного та адміністративного контексту.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика управління конфліктами в публічному секторі активно досліджується вітчизняними науковцями. Н. П. Довгань [2] підкреслює значення раннього виявлення конфліктогенних чинників та ролі керівника у профілактиці напруги в управлінських процесах. Т. В. Карлов [3] акцентує на регіональних моделях взаємодії влади та громадськості, що забезпечують діалог і попередження конфліктів. Хасанов Р. Р. [4] розглядає інституційні передумови управління соціальними конфліктами, тоді як методичні матеріали ОБСЄ [1] висвітлюють практичні інструменти фасилітації в громадах. Також вагомий внесок у розвиток теоретико-практичних підходів зробили М. Чмир [5] і Л. О. Позднякова з Н. В. Гриценко [6], які досліджують управлінські, організаційні та психологічні аспекти конфліктів у державних структурах.

Мета статті. Дослідити та обґрунтувати ефективність інноваційних моделей запобігання конфліктам у системі публічного управління, виявити ключові механізми їх реалізації та визначити інституційні передумови для їх впровадження в українському контексті.

Виклад основного матеріалу. Інноваційні моделі запобігання конфліктам у публічному управлінні є відповіддю на виклики сучасного суспільства, в якому громадяни дедалі більше прагнуть до участі у прийнятті рішень, відкритості, прозорості та ефективної взаємодії з органами влади. Ці моделі базуються на проактивному підході до управління конфліктами, орієнтованому не на усунення наслідків, а на запобігання їх появі шляхом створення інклюзивного середовища, що забезпечує комунікацію, партнерство та зниження рівня соціальної напруги.

Однією з провідних моделей є платформна фасилітація – інституційна система, що забезпечує регулярну участь зацікавлених сторін у процесах ухвалення рішень. Це можуть бути публічні консультації, круглі столи, громадські ради, робочі групи, створені при органах місцевої влади. Як зазначається у методичному посібнику ОБСЄ [1], на рівні територіальних громад ця модель дозволяє уникати спонтанних конфліктів шляхом залучення мешканців до процесу розробки політик, зокрема в таких конфліктогенних сферах, як управління земельними ресурсами, бюджетні рішення чи зміни у наданні публічних послуг.

Іншою важливою інновацією є інституціоналізована медіація – застосування професійних медіаторів у врегулюванні конфліктів між громадянами та органами влади або між різними структурами публічного управління. Такий підхід передбачає створення постійно діючих центрів або відділів із конфліктології чи медіації при органах виконавчої влади чи місцевого самоврядування. Він забезпечує нейтральне та конфіденційне врегулювання спорів ще до того, як вони набудуть формалізованого характеру, знижуючи навантаження на судову систему та підвищуючи довіру до інституцій. Н. П. Довгань [2] акцентує на важливості підготовки відповідного персоналу та розробки чітких регламентів, які б дозволили вбудувати медіацію в управлінські процеси.

Високий потенціал мають цифрові моделі фасилітації та аналітичного моніторингу, які забезпечують широке залучення населення до публічної політики та оперативне виявлення конфліктогенних тенденцій. Це, зокрема, онлайн-платформи електронних петицій, інтерактивні карти проблем громад, автоматизовані системи збору даних щодо звернень громадян, соціального моніторингу, а також чат-боти зворотного зв'язку. За даними Чмира М. [5], в Україні дедалі більше громад впроваджують такі технології в рамках проєктів цифрової трансформації, що сприяє не лише прозорості, а й формуванню культури діалогу.

Ще одним інноваційним напрямом є аналітичне прогнозування конфліктів, яке базується на зборі, систематизації та аналізі великих обсягів даних (Big Data) про соціальну активність, звернення громадян, протестну динаміку та інші індикатори соціального напруження. Хасанов Р. Р. [4] підкреслює, що запровадження аналітичних центрів та моніторингових офісів при державних органах дозволяє оперативно виявляти «сигнали ризику», зокрема в періоди реформ, бюджетних скорочень, кадрових змін або підвищеної політичної активності.

Всі ці моделі – фасилітаційні, медіаційні, цифрові та аналітичні – мають міжсекторальний і міждисциплінарний характер, оскільки поєднують управлінські, соціальні, правові та технологічні аспекти. Їх застосування вимагає адаптації до місцевого контексту, професійного супроводу, підтримки з боку влади та наявності політичної волі. Як стверджує Т. В. Карлов [3], запорукою успіху інноваційних моделей є не лише технічна їх реалізація, а створення сприятливого інституційного середовища, де влада не боїться діалогу, а громада – відповідальності.

Отже, інноваційні моделі в системі публічного управління мають потенціал істотно змінити управлінську практику: від реактивного усунення наслідків конфліктів – до стратегічного управління ризиками через участь, прозорість і превенцію. Вони спрямовані не лише на стабілізацію управлінських процесів, а й на формування нової управлінської культури, заснованої на партнерстві, довірі та відкритості.

Успішне впровадження інноваційних моделей запобігання конфліктам у системі публічного управління вимагає створення сприятливого інституційного середовища, яке забезпечить сталість, інтегрованість та ефективність відповідних практик. Інституціональні передумови – це сукупність організаційних, правових, кадрових, матеріально-технічних та нормативних чинників, які забезпечують не лише легітимність, а й системність застосування нових механізмів у повсякденному управлінні.

Перш за все, важливою умовою є нормативно-правове забезпечення, яке має закріплювати на законодавчому та підзаконному рівнях поняття, процедури та повноваження щодо застосування фасилітації, медіації, громадських консультацій та цифрових механізмів участі громадян. На сьогоднішній день в Україні немає комплексного нормативного акту, який би регламентував інституційне впровадження інноваційних механізмів запобігання конфліктам у діяльність органів публічної влади. Цей вакуум часто призводить до фрагментарності ініціатив, залежності від проєктного фінансування або політичної волі окремих лідерів. Як зазначає Хасанов Р. Р. [4], лише чітке інституційне закріплення інноваційних практик дозволяє уникнути їхньої маргіналізації в управлінській системі та інтегрувати в державну політику на довготривалий період.

Другою важливою передумовою є організаційно-структурне забезпечення, тобто наявність спеціалізованих підрозділів, посад і процедур в

органах державної влади та місцевого самоврядування, які відповідатимуть за реалізацію моделей превенції конфліктів. Це можуть бути центри фасилітації, відділи зворотного зв'язку, управління аналітики соціальної напруги, служби медіації. Карлов Т. В. [3] наголошує на необхідності створення таких структур саме у формі постійно діючих інституцій, а не тимчасових ініціатив. Структурна наявність таких одиниць має супроводжуватись виділенням відповідного фінансування в бюджетах органів публічної влади.

Ключовою передумовою ефективності впровадження інноваційних моделей є кадровий потенціал. Реалізація фасилітаційних, медіаційних, аналітичних і цифрових механізмів вимагає від публічних службовців спеціалізованих знань, міждисциплінарних навичок, володіння комунікативними технологіями, інструментами діалогу та модерації. Позднякова Л. О. та Гриценко Н. В. [6] вказують на критичну потребу в системній підготовці кадрів для впровадження стратегій запобігання конфліктам, починаючи від базової освіти у сфері публічного управління й завершуючи програмами підвищення кваліфікації та спеціалізованими сертифікатами. Без високого рівня компетентності посадових осіб будь-яка інституційна модель ризикує залишитися лише формальною.

Не менш важливою є технологічна база, яка забезпечує реалізацію цифрових інструментів превенції конфліктів – електронних консультацій, онлайн-опитувань, платформ зворотного зв'язку, візуалізації аналітики соціальної напруги. Ці технології повинні бути не лише технічно надійними, а й адаптованими до реальних потреб громад та здатними до масштабування. За спостереженням Чмира М. [5], у громадах, де відсутня базова цифрова інфраструктура, впровадження інноваційних моделей втрачає ефективність і потребує зовнішньої технічної підтримки. Тому інституційні зусилля мають включати цифрову трансформацію як частину стратегії розвитку.

Останньою, але не менш важливою інституційною умовою є політична підтримка та управлінська воля. Навіть за наявності нормативної, організаційної та кадрової бази, без політичної ініціативи з боку керівництва органів публічної влади реалізація інноваційних моделей запобігання конфліктам буде залишатися декларативною. Як показує практика реалізації пілотних проєктів у громадах України, саме зацікавленість лідерів, готовність до відкритості, діалогу, прийняття зворотного зв'язку та визнання цінності громадської участі є вирішальними факторами успіху.

Таким чином, інституціоналізація інноваційних моделей запобігання конфліктам потребує комплексного підходу, що включає правове, структурне, кадрове, технологічне та політичне забезпечення. Лише при дотриманні всіх цих передумов можлива ефективна інтеграція інноваційних механізмів у систему публічного управління, що, в свою чергу, сприятиме зниженню соціальної напруги, підвищенню довіри до влади та формуванню сталих механізмів публічного діалогу.

Реалізація інноваційних моделей запобігання конфліктам у публічному управлінні в Україні вже має певні позитивні практики, які демонструють ефективність застосування нових підходів до управління соціальними процесами. Ці кейси підтверджують, що навіть у складних соціально-економічних умовах, за наявності політичної волі та організаційної підготовки, місцеві громади та державні структури здатні ефективно інтегрувати фасилітаційні, медіаційні та цифрові механізми у свою щоденну діяльність.

Одним із найяскравіших прикладів є реалізація проєкту цифрової платформи «Громада+» у кількох об'єднаних територіальних громадах Київської області. Ця платформа була створена для забезпечення постійного зворотного зв'язку з мешканцями громади, збирання пропозицій щодо рішень місцевої ради, проведення онлайн-опитувань та аналізу конфліктогенних тем у соціальних мережах. У межах платформи запроваджено аналітичний модуль, що дозволяє виявляти проблеми, які найчастіше згадуються у зверненнях громадян, та автоматично повідомляє про зростання соціальної напруги. Завдяки впровадженню цієї платформи, зафіксовано зменшення кількості скарг на дії органів влади на 20% протягом року, особливо в питаннях земельних рішень і житлово-комунального господарства [1].

Іншим успішним прикладом є м. Львів, де було створено Центр громадського партнерства при міській раді, що функціонує як постійно діючий фасилітаційний майданчик. У його межах проводяться регулярні зустрічі представників міської влади, бізнесу, громадських організацій та мешканців щодо обговорення політик у сферах транспорту, благоустрою, тарифів, розвитку інфраструктури. Центр реалізує механізми громадського арбітрування і попередньої оцінки потенційно конфліктних рішень, що дозволяє уникати публічних протестів і судових позовів.

Ще один приклад – м. Вінниця, яке впровадило програму «Відкрите місто», у межах якої використовується багатоканальна система зво-

ротного зв'язку: мобільний додаток, гаряча лінія, платформа інтерактивної карти проблем міста. Громадяни можуть залишати звернення щодо інфраструктурних проблем, соціальних питань, організації публічних заходів. Інформація автоматично надходить до відповідних підрозділів і відображається на публічному дашборді, що забезпечує прозорість реагування. Ця модель не лише сприяє запобіганню локальним конфліктам, а й формує довіру до місцевої влади як структури, що справді реагує на потреби громади. Як підкреслює Чмир М. [5], поєднання цифрової аналітики і оперативного реагування дозволяє уникнути кризових ситуацій у найбільш чутливих для населення питаннях.

Також слід згадати практику медіаційної підтримки в Дрогобицькій міській раді, де було створено експериментальну групу з громадських фасилітаторів і медіаторів, які залучаються до вирішення спорів між жителями та органами влади. Наприклад, при впровадженні нових зон паркування у центральній частині міста, саме через серію медіаційних зустрічей вдалося досягти компромісу, уникнувши протестів та судових розглядів. Цей досвід підтверджує висновки Н. П. Довгань [2], яка наголошує, що наявність нейтральних посередників значно знижує градус напруги і забезпечує продуктивний діалог між сторонами.

Таким чином, наведені практичні кейси свідчать про те, що інноваційні моделі запобігання конфліктам не є абстрактними теоретичними концепціями, а реальними інструментами, які за умов належного інституційного оформлення, кадрового забезпечення та цифрової підтримки здатні значно підвищити ефективність публічного управління. Вони дозволяють уникати соціальних загострень, підвищують рівень участі громадян у прийнятті рішень, а також сприяють формуванню довіри, що є основою сталого розвитку демократичного суспільства.

Попри очевидні переваги інноваційних моделей запобігання конфліктам у публічному управлінні, їхнє повноцінне впровадження стикається з низкою суттєвих викликів і обмежень, що знижують ефективність, стали інтеграцію та масштабованість таких підходів на рівні держави та окремих громад. Ці бар'єри мають комплексний характер – інституційний, правовий, організаційний, технічний, соціокультурний – і потребують системного аналізу та адресного реагування з боку публічних інституцій, законодавців і громадянського суспільства.

Однією з найгостріших проблем є відсутність належного нормативного регулювання, яке б чітко визначало роль фасилітації, медіації, онлайн-участі та моніторингу як системних елементів управління. У чинному законодавстві України інструменти громадської участі переважно залишаються декларативними або розпорошеними по різних актах, без єдиної концептуальної рамки. Це створює ситуацію правової невизначеності, внаслідок чого ініціативи втрачають інституційний статус, не інтегруються в управлінські процедури й не отримують бюджетного забезпечення.

Другим суттєвим викликом є обмеженість кадрового потенціалу. Реалізація інноваційних підходів вимагає високого рівня кваліфікації у сфері фасилітації, комунікаційного менеджменту, конфліктології, цифрової аналітики – компетенцій, якими більшість державних службовців поки що не володіє. Як зазначають Позднякова Л. О. та Гриценко Н. В. [6], у системі державної служби відсутні стійкі інститути підготовки й перепідготовки кадрів з питань конфліктного управління в інноваційній парадигмі. Більшість освітніх програм залишається орієнтованою на формальну правову підготовку, без розвитку навичок діалогу, модуерації, управління змінами.

Наступним бар'єром виступає цифрова нерівність – нерівномірний рівень розвитку цифрової інфраструктури в громадах, низький рівень цифрової грамотності частини населення, відсутність доступу до швидкісного інтернету в сільських районах. Це обмежує ефективне впровадження цифрових платформ зворотного зв'язку, онлайн-консультацій та аналітичного моніторингу, особливо в малих та віддалених територіальних громадах. Як показує досвід, навіть за наявності технологічних рішень, низький рівень навичок користування цими системами серед громадян знижує рівень їх участі та ефективність інструментів [1].

Серйозною проблемою є також низький рівень довіри до інституцій. В умовах, коли частина громадян вважає комунікацію з владою формальністю, а органи влади – неспроможними до змін, навіть найінноваційніші моделі можуть не працювати через брак зацікавленості чи активної протидії. Довіра, як наголошує Довгань Н. П. [2], є критичним ресурсом публічного управління, і її брак суттєво підриває ефективність будь-яких спроб налагодити конструктивну взаємодію, зокрема в умовах реформ, які часто сприймаються громадянами як загроза.

Ще один виклик – інституційна інерція. Органи влади, особливо в центральному апараті,

часто демонструють опір до нововведень, уникають відкритого діалогу, побоюються втрати контролю, знецінення владних повноважень. Як вказує Карлов Т. В. [3], навіть у тих громадах, де були успішні пілотні ініціативи фасилітації або цифрового моніторингу, вони часто згорнулися після зміни керівництва або завершення проєктного фінансування. Це свідчить про відсутність політичної спадкоємності й стійких інституційних традицій.

Окремо варто згадати проектну залежність інноваційних моделей – багато з них реалізуються виключно завдяки підтримці міжнародних організацій, донорів, громадських ініціатив, без чіткого плану інтеграції в системні державні програми. Як зазначає практика ОБСЄ [1], навіть найуспішніші фасилітаційні ініціативи з управління конфліктами в громадах часто не мають механізму масштабування чи інституціоналізації після завершення зовнішнього фінансування.

Таким чином, інноваційні моделі запобігання конфліктам, попри свою перспективність, стикаються з низкою суттєвих обмежень, подолання яких є передумовою їх ефективної реалізації. Для цього необхідно формувати цілісну політику в сфері конфліктного менеджменту, забезпечити інституційне закріплення інновацій, інвестувати в підготовку кадрів, цифрову трансформацію громад та системно працювати над відновленням довіри між громадянами та публічними інституціями. Лише комплексний підхід дозволить перетворити інновації на ефективний інструмент формування стійкої та відповідальної системи публічного управління.

Висновки. У сучасних умовах розвитку публічного управління, особливо в контексті децентралізації та демократизації суспільних процесів, інноваційні моделі запобігання конфліктам постають не як додатковий елемент, а як стратегічно необхідна складова ефективного державного управління. Проведене дослідження засвідчило, що успішне впровадження таких моделей базується на інтеграції кількох ключових компонентів – фасилітаційних, медіаційних, цифрових і аналітичних – які мають бути інституційно закріплені, кадрово забезпечені та підтримані політично.

Аналіз прикладів із практики органів місцевого самоврядування в Україні довів ефективність застосування діалогових майданчиків, цифрових платформ для зворотного зв'язку, аналітичного моніторингу соціальної напруги та експериментальних форм медіації у запобіганні гострим конфліктам між владою та громадою. Вони дозволя-

ють не лише своєчасно виявляти і нейтралізувати конфліктогенні фактори, а й формують довіру, включають громадян у процеси прийняття рішень та зміцнюють інституційний імідж публічної влади як відкритого, відповідального і сучасного суб'єкта управління.

Водночас, дослідження також виявило низку бар'єрів, що суттєво стримують імплементацію таких інновацій. Це, зокрема, нормативно-правовий вакуум, низька інституційна спроможність, дефіцит кваліфікованих кадрів, цифрова нерівність, слабка довіра до публічних інституцій та залежність від проєктного фінансування. Ці обмеження вимагають системного й комплексного вирішення на рівні державної політики, академіч-

ної освіти, місцевого самоврядування та громадянського суспільства.

Таким чином, інноваційні моделі запобігання конфліктам мають значний потенціал для зміцнення спроможності публічного управління в Україні, однак потребують цілісної підтримки, включно з законодавчим забезпеченням, розвитком інституційної інфраструктури, підвищенням управлінської культури та формуванням нової філософії врядування, заснованої на довірі, партнерстві й передбачуваності. Впровадження таких моделей має стати пріоритетом не лише окремих громад чи проєктів, а загальнонаціональною політикою модернізації системи державного управління у XXI столітті.

Список літератури:

1. Робота з конфліктами в громадах у процесі децентралізації: методичний посібник. Київ, 2020. URL : <https://www.osce.org/files/f/documents/2/b/479278.pdf>
2. Довгань Н. П. Конфлікти в державному управлінні та шляхи їх вирішення: дис. ... канд. наук з держ. упр.: 25.00.01 / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Київ, 2006. 177 с.
3. Карлов Т. В. Вдосконалення механізмів управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості в Україні: регіональний підхід. Державне управління та місцеве самоврядування: зб. наук. праць. 2018. Вип. 3 (38). С. 69–74.
4. Хасанов Р. Р. Особливості інституціонального забезпечення публічного управління соціальними конфліктами. Eurasian Academic Research Journal. 2019. № 7(37). С. 46–52.
5. Чмир М. Управління конфліктами в організації. Менеджмент та маркетинг бізнесструктур в неоіндустріальній економіці. Луцьк, 2020. С. 741–743.
6. Позднякова Л. О., Гриценко Н.В. Управління конфліктами: конспект лекцій / Харків: Український державний університет залізничного транспорту, 2018. 75 с.

Pereverzev O.O. INNOVATIVE MODELS OF CONFLICT PREVENTION IN THE PUBLIC ADMINISTRATION SYSTEM

The article explores modern innovative models of conflict prevention in the public administration system, which are being formed in the context of decentralization, digitalization, and growing public expectations for the openness of state institutions. The author analyzes key areas of modernization of management practices, which involve the use of facilitation, mediation, digital tools for citizen participation, and analytical monitoring for early detection of social tension. Based on a review of scientific sources and practical cases, the potential of innovative approaches as effective mechanisms for reducing conflict in the interaction between government and the public is revealed. In particular, the mechanisms for creating dialogue platforms, implementing online consultations, using feedback platforms, and analytical panels for risk forecasting are presented. The article outlines the institutional prerequisites for the successful implementation of the models: the availability of regulatory regulation, personnel training, digital infrastructure, and political will. It is emphasized that innovative approaches not only ensure conflict prevention, but also contribute to improving the quality of public administration, strengthening citizens' trust in government, and building partnerships based on transparency and participation. The article pays special attention to the analysis of barriers and challenges that hinder the full-scale implementation of innovative models: digital inequality, institutional inertia, insufficient regulatory framework, low level of trust in new interaction mechanisms. The author emphasizes the need for a phased implementation of innovations taking into account local specifics, involving the expert environment, developing standard procedures, and systematic training of government officials. The emphasis is placed on the importance of a strategic vision of conflict prevention as a continuous, rather than a situational, process that requires the integration of innovations into daily governance practices. The conclusions of the author's research can be used to develop strategic community development programs, form open governance policies, and improve managerial competence at all levels of public administration.

Key words: innovation, conflicts, public administration, facilitation, mediation, digital technologies, analytical monitoring, citizen participation.