

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»

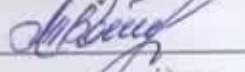
Допускається до захисту Головного на  
засіданні кафедри політичного управ.  
ліття, організації та менеджменту  
Розум Рохит Павлович В.М.  
(підпис)

« 2 » листопада 2020 року

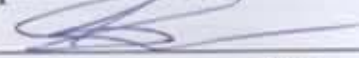
## КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

Управління конфліктами у процесах публічної політики:  
взаємодія держави та громадянського суспільства

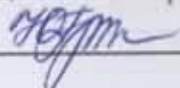
Виконала: Поліщук Тетяна Вікторівна

  
підпис

Керівник: академік НААН Даниленко А. С.

  
підпис

Рецензент: професор Гринчук Ю.С.

  
підпис

## РЕФЕРАТ

Поліщук Тетяна Вікторівна

### Управління конфліктами у процесах публічної політики: взаємодія держави та громадянського суспільства

В ході реформування і розвитку системи публічного управління важливе значення набуває поглиблення наукових уявлень про природу й динаміку соціальних конфліктів, проявах конфліктних ситуацій в органах державної влади, про освоєння методів діагностики й врегулювання конфліктів. Актуальність теми магістерського дослідження зумовлена багатьма причинами: зростанням соціальної значущості державного управління, яка є системоутворюючою та забезпечує як роботу всіх гілок влади, так і реалізацію загальнонаціональних інтересів; поглибленням наукових уявлень про природу, сутності і особливості регулювання соціальних конфліктів в практиці взаємодії органів влади та громадськості, особливо на регіональному рівні; необхідністю вивчення характеристик прояву конфліктного потенціалу взаємодії органів влади та громадськості; необхідністю розробки дієвих механізмів управління конфліктами у взаємодії органів державної влади і громадськості на регіональному рівні.

**Метою роботи** є обґрунтування теоретичних засад механізмів публічного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості в Україні на регіональному рівні та розробка засобів їх удосконалення.

У кваліфікаційній роботі наведено теоретичне узагальнення щодо механізмів публічного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості в Україні шляхом застосування різноманітних форм взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні.

Досліджено теоретичні засади публічного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості і визначено, що це пов'язано з кризовими явищами в суспільстві та характером взаємовідносин між громадськими та державними інституціями.

Кваліфікаційна робота магістра містить 114 сторінок, 2 таблиці, 4 рисунка, список використаних джерел із 85 найменування, 4 додатки.

**Ключові слова:** механізм державного управління, взаємодія органів влади та громадськості, конфлікт.

## ANNOTATION

Polishchuk Tetiana

### **Conflict management in public policy processes: the interaction of the state and civil society**

In the course of reforming and developing the system of public administration, it is important to deepen scientific ideas about the nature and dynamics of social conflicts, the manifestations of conflict in public authorities, and the development of methods for diagnosing and resolving conflicts. The relevance of the topic of master's research is due to many reasons. First, the growing social significance of public administration, which is a system that forms and ensures the work of all branches of government and the realization of national interests. Secondly, the deepening of scientific ideas about the nature, nature and features of the regulation of social conflicts in the practice of interaction between government and the public, especially at the regional level. Third, the need to study the characteristics of the manifestation of the conflict potential of the interaction of government and the public. Fourth, the need to develop effective mechanisms for conflict management in the interaction of public authorities and the public at the regional level.

The aim of the work is to substantiate the theoretical foundations of mechanisms of public conflict management in the interaction of authorities and the public in Ukraine at the regional level and to develop tools for their improvement.

The qualification work provides a theoretical generalization of the mechanisms of public conflict management in the interaction of government and the public in Ukraine through the use of various forms of interaction between government and the public at the regional level.

It is established that the issue of interaction between the government and the public in the context of the conflict is considered from the standpoint of general and specific features, which is associated with the need to apply measures to effectively combat illegal actions.

The master's qualification work contains 104 pages, 2 tables, 3 figures, the list of the used sources from 85 names, 4 appendices.

**Key words:** mechanism of public administration, interaction of authorities and the public, conflict.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	6
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ У ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ВЛАДИ ТА ГРОМАДСЬКОСТІ</b> .....	9
1.1. Теорія конфліктів у вирішенні проблем публічної політики.....	9
1.2. Специфіка взаємодії органів влади та громадськості в умовах конфлікт.	14
1.3. Сутність та зміст механізмів державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості.....	26
<b>РОЗДІЛ II. УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТНИМИ СИТУАЦІЯМИ У ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ВЛАДИ ТА ГРОМАДСЬКОСТІ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РІВНІ</b> .....	33
2.1. Аспекти впливу конфлікту на результати діяльності органів влади .....	33
2.2. Основні форми та напрями взаємодії органів державної влади з організаціями громадянського суспільства в Україні на регіональному рівні	39
2.3. Оцінка сучасного стану управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на прикладі Білоцерківської міської ради.....	50
<b>РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ У ВЗАЄМОДІЇ ОРГАНІВ ВЛАДИ ТА ГРОМАДСЬКОСТІ</b> .....	60
3.1. Адаптація зарубіжного досвіду щодо управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості в Україні .....	60
3.2. Підхід до вдосконалення механізмів державного управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні.....	67
3.3. Пріоритети державного управління конфліктами у співпраці органів влади та громадськості.....	72
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	78
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....	80
<b>ДОДАТКИ</b> .....	88

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрушків Б. М., Кузьмін О. Е. Основи менеджменту. – Львів: Світ, 2007. – 296 с.
2. Бакуменко В. Д. Формування державно-управлінських рішень: проблеми теорії, методології, практики : монографія . Київ : УАДУ, 2000. 398 с.
3. Барматова С. П. Політична соціологія. Курс лекцій. – К.: Аналітичний центр вивчення суспільства, 2003. – 252 с.
4. Бернадський Б. В. Міжнародні конфлікти: курс лекцій / Б. В. Бернадський. – К.: ДП Вид. дім «Персонал», 2012. – 366 с.
5. Бестужев І. В. Соціальний прогноз і соціальне нововведення. // Соціологічні дослідження. – 2003. – № 8. С.87-93.
6. Босюк К. С. Особливості сучасних міжнародних конфліктів / К. С. Босюк // Наука і молодь. Зб. наук. праць. Гуманітарна серія. – 2012. – №11-12. С. 103-106.
7. Бюджетний кодекс України від 8 липня 2010 р. № № 2456-VI [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/2456-17/page13>
8. Васильєва О.І. Удосконалення механізмів державного врегулювання кризових явищ соціально-економічного характеру: зарубіжний досвід. Наукові розвідки з державного та муніципального управління : збірник наук. праць. Вип. 2/2016. С. 14-21.
9. Васильєва О.І. Участь громадськості у сталому розвитку сільських територіальних громад із дотримання принципів конфліктології. Соціальний розвиток сільських регіонів : колективна монограф / за ред. А.М. Шатохіна, М.В. Костюк. Умань : ВПЦ «Візаві» (Видавець «Сочінський М.М.»), 2018. 306 с. С. 38-43.
10. Ващенко І. В. Конфліктологія та теорія переговорів: Навч. посіб. / І.В.Ващенко, М. І. Кляп. – К.: Знання, 2013. – 407 с.
11. Взаємодія органів державної влади та місцевого самоврядування

у межах нової системи територіальної організації влади в Україні : аналітична доповідь / за ред. Г. В. Макарова. Київ : Національний інститут стратегічних досліджень, 2011. 54 с.

12. Виноградова В. Є. Профілактика та вирішення конфліктів: метод. посіб. / В.Є.Виноградова – К.: КМЦППК, 2013. – 40 с.

13. Волковицька Н. О. Медіація: альтернативний чи ефективний спосіб вирішення спорів. *Юридична газета* : веб-сайт. URL: [http://www.vru.gov.ua/mass\\_media/1013](http://www.vru.gov.ua/mass_media/1013) (дата звернення: 12.02.2018).

14. Волошин В. Г. Удосконалення механізмів державного управління інформаційно-комунікаційною діяльністю органів публічної влади : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня к-та наук з держ. упр. : 25.00.02. Хмельницький, 2017. 20 с.

15. Всеобщая декларация прав человека (рос/укр) / Верховна Рада України. URL: [http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995\\_015](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/995_015) (дата звернення: 02.09.2017).

16. Гірник А. М. Основи конфліктології / А. М. Гірник. – К.: Вид. дім «Києво-Могилянська академія», 2010. – 222 с.

17. Гірник А. М., Бобро А. Ю. Конфлікти: структура, ескаляція, залагодження / А. М. Гірник, А. М. Бобро. – К.: Вид. Соломії Павличко «Основи», 2003. – 172 с.

18. Гірник А., Бобро А. Конфлікти: структура, ескаляція, залагодження. Укр. акад. держ. упр. при Президентові України; Центр дослідж. адмін. реформи. Київ : Основи, 2003. 172 с.

19. Господарський кодекс України від 16.01.2003 № 436-IV. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/436-15>.

20. Гуменюк Л. Й. Соціальна конфліктологія: Підр. / Л. Й. Гуменюк. – Львів: Львівський держ. ун-т вн. справ, 2015. С. 53-54.

21. Денисенко І. Д. Сучасна теорія конфлікту: проблеми експлікації, демаркації, класифікації / І. Д. Денисенко // Український соціум. – 2013. – №3 (46). С. 32-43.

22. Державна податкова служба України : офіційний портал. URL: [http://sfs.gov.ua/pro-sfs-ukraini/zavdannya--funktsii/?fbclid=IwAR1WxNBEOn9-lBcktoEvcI8ZOOARTrp33rp5K8IxxrayKq6GUt7v-hy\\_QZII](http://sfs.gov.ua/pro-sfs-ukraini/zavdannya--funktsii/?fbclid=IwAR1WxNBEOn9-lBcktoEvcI8ZOOARTrp33rp5K8IxxrayKq6GUt7v-hy_QZII) (дата звернення: 20.11.2018)

23. Державна політика: аналіз та механізм її впровадження в Україні : навч. посіб. / Валевський О. І. та ін.; за ред. В. А. Ребкала. Київ: УАДУ, 2001. 228 с.

24. Державна регіональна політика України: особливості та стратегічні пріоритети: Монографія / за ред. З.С. Варналія. Київ : НІСД, 2007. 820 с.

25. Державне управління : навч. посіб. Вид. 2-ге / Мельник А. Ф., Оболенський О. Ю., Васіна А. Ю., Гордієнко Л. Ю ; за ред. А. Ф. Мельник. Київ : Знання, 2004. 342 с.

26. Державне управління : словник-довідник / за ред. М. В. Князева, В. Д. Бакуменка. Київ : УАДУ, 2002. 228 с.

27. Дзюндзюк В. Б. Ефективність діяльності публічних організацій : монографія. Харків : ХарРІ УАДУ «Магістр», 2003. 236 с.

28. Діденко Н. Державне управління і соціальне партнерство: актуальні проблеми теорії і практики : монографія. Дніпропетровськ, 2007. 404 с.

29. 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 Президентіві України. Київ, 2006. 177 с.

30. Долинська Л. В. Психологія конфлікту: Навч. посіб. / Л. В. Долинська, Л.П.Матяш-Заяц. – К.: Каравела, 2010. С. 7-14.

31. Дудченко В. С. Инновационные игры: методология, теория, практика. –Таллинн: «Валгус», 1989. С. 43-44.

32. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління: Навч. посіб. / Т. В. Дуткевич. – К.: Центр навч. літ-ри, 2005. С. 114-127.

33. Капітоненко М. Г. Міжнародні конфлікти: Навч. посіб. / М. Г. Капітоненко. – К.: Либідь, 2009. – 352 с.

34. Карамушка Л. М. Психологія управління: Навч. посіб. – К.: Міленіум, 2003. С. 206-220.

35. Карлов Т. В. Засоби попередження конфліктів у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні. *Державне будівництво : електронне наук. фах. видання*. 2017. № 2. URL : <http://www.kbuara.kharkov.ua>.

36. Касале Дж. Врегулювання трудових конфліктів в країнах Центральної та Східної Європи / Робочий документ МБП-Групи МБП для країн Центральної та Східної Європи. Міжнародний досвід вирішення колективних трудових спорів – К.: Основа, 2003. – 368 с.

37. Колективні трудові спори: загальні питання. Нормативні акти нац. служби посередництва і примирення. Судова практика / за ред. Руденко В. М. – К.: Юрінком Інтер, 2006. С. 383.

38. Конфліктологія: Навч. посіб.-практикум / За ред. М. П. Гетьманчука, П.П.Ткачука. – Львів: ЛІСВ, 2007. – 326 с.

39. Котигоренко В. О. Причинність етноконфліктів: впливи глобалізації / В.О.Котигоренко // Політична думка. – 2002. – №1. С. 97-113.

40. Кравченко О. П. Погляд конфліктолога на онтосинтез конфлікту. // Соціологічні дослідження, 2004. – №9. С.103-112.

41. Курас І. Ф. Етнополітологія: Перші кроки становлення. – К.: Генеза, 2004. – 736 с.

42. Ложкін Г. В. Практична психологія конфлікту: Навч. посіб. / Г. В. Ложкін, Н.І.Пов'якель. – К.: КНЕУ, 2008. – 256 с.

43. Ложкін Г. В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: Навч. посіб. / Г. В. Ложкін, Н. І. Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2007. – 416 с.

44. Лукиша Р. Т. Державна політика соціально-економічного розвитку регіонів України в умовах ризиків : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. наук з держ. упр. : 25.00.02. Харків, 2017. 20 с.



45. Механізми підвищення ефективності діяльності органів державного управління на регіональному рівні : монографія / Мостовий Г. І. та ін./ за ред. Г. І. Мостового. Харків : Магістр, 2004. 208 с.
46. Миронова О. М. Конфліктологія: Навч. посіб. / О. М. Миронова. – Харків: ХНЕУ, 2011. – 167 с.
47. Митрошенков О. А. Эффективные переговоры. Москва : Весь мир, 2003. 288 с.
48. Міжнародне гуманітарне право: Навч. посіб. / під заг. ред. В. П. Базова. – К.: Варта, 2000. – 176 с.
49. Міжнародний досвід вирішення колективних трудових спорів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nspp.gov.ua>.
50. Модернізація України – наш стратегічний вибір : щоріч. послання Президента України до Верховної Ради. URL: [http://www.president.gov.ua/docs/Poslannya\\_sborka.pdf](http://www.president.gov.ua/docs/Poslannya_sborka.pdf) (дата звернення: 20.10.2018).
51. Нагаєв В. М. Конфліктологія: Курс лекцій: (модульний варіант): Навч. посіб. для вузів. – К.: Центр навч. літ-ри, 2004. – 199 с.
52. Національна стратегія сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2016-2020 роки: затверджено Указом Президента України від 26 лютого 2016 р. № 68/2016 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.president.gov.ua/documents/682016-19805>
53. Орлов В. Ф., Отич О. М. Конфліктологія: Конспект лекцій. Для підготовки магістрів усіх форм навчання. – К.: ДЕДУТ, 2008. – 293 с.
54. Осовська Г. В. Основи менеджменту. Практикум: Навч. посіб. / Г.В.Осовська, І. В. Копитова. – К.: Кондор, 2010. – 581 с.
55. Полухина А. Н. Управление конфликтами в сфере кадрового менеджмента // Управление персоналом. – 2009. – №1. С. 26-31.
56. Постанова Кабінету Міністрів України «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики» від 3 листопада 2010 р. № 996 [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF/page>

57. Пригожин А. І. Нововведення: стимули і перешкоди. – К.: МАУП, 2003. – 219 с.

58. Примуш М. В. Конфліктологія: Навч. посіб. для вузів. – К.: Вид. дім «Професіонал», 2006. – 282 с.

59. Про громадські об'єднання : Закон України від 22.03.2012 № 4572-VI URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4572-17> (дата звернення: 23.02.2018).

60. Про взаємодію органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи "Урядовий контактний центр" : Постанова Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 № 898 URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/898-2009-%D0%BF> (дата звернення: 13.11.2017).

61. Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань : Закон України від 15.05.2003 № 755-IV. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/755-15> (дата звернення: 23.02.2018).

62. Про державну службу : Закон України від 10.12.2015 № 889-VIII. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/889-19> (дата звернення: 23.02.2018).

63. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2939-17> (дата звернення: 23.02.2018).

64. Про забезпечення участі громадськості формуванні та реалізації державної політики : Постанова Кабінету Міністрів України від 03.11.2010 № 996. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/996-2010-%D0%BF> (дата звернення: 23.02.2018).

65. Про запобігання корупції : Закон України від 14.10.2014 № 1700-VII . URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1700-18> (дата звернення: 23.02.2018).

66. Про затвердження обласної цільової Програми сприяння

розвитку громадянського суспільства на 2016 – 2020 роки : Рішення Харківської обласної ради від 14 квітня 2016 року № 110-VII. URL: <http://www.ts.lica.com.ua/?type=1&base=77&menu=372487&id=8581> (дата звернення: 23.02.2018).

67. Про затвердження плану дій із впровадження Ініціативи “Партнерство “Відкритий Уряд” у 2016-2018 роках : Розпорядження Кабінету Міністрів України від від 30 листопада 2016 р. № 909-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/en/909-2016-%D1%80> (дата звернення: 23.02.2018).

68. Руденко В. О. Трудовий конфлікт: примирити і задовольнити вимоги // Людина і влада. – 2007. – № 4. С. 102-105.

69. Русинка І. І. Конфліктологія. Психологія запобігання і управління конфліктами: Навч. посіб / І. І. Русинка. – К.: Професіонал, 2007. – 334 с.

70. Скібіцька Л. І. Конфліктологія: Навч. посіб. для студ. вищих навч. закладів / Л. І. Скібіцька. – К.: Центр уч. літ-ри, 2007. – 383 с.

71. Сорокина Т. В. Влияние стратегической ориентации современного отеля на распределения труда, специализацию и уровни конфликтов / Т.В.Сорокина // Вестник Российской экономической Академии шимени Г.В.Плеханова. – 2009. – № 5 (29). С. 49-58.

72. Стадник В. В. Менеджмент: Підр. / В. В. Стадник, М. А. Йохна – 2-ге вид., випр. і доп. – К.: Академвидав, 2007. С. 318-347.

73. Тирпак І. В. Основи економіки та організації підприємництва / І. В. Тирпак, В. І. Тирпак, С. А. Жуков. – К.: Кондор, 2011. – 284 с.

74. Тихомирова Є. Б., Постоловський С. Р. Конфліктологія та теорія переговорів: Підр. – Рівне: Перспектива, 2007. – 389 с.

75. Томашевський А. К. Соціальний конфлікт на підприємстві. – К: Либідь, 2003. – 254с.

76. Трофімов Ю. Л., Психологія: Підр. / Ю. Л. Трофімов, В. В. Рибалка, П.А.Гончарук та ін. – К.: Либідь, 2000. – 442 с.

77. Указ Президента України від 26 лютого 2016 р. № 68/2016 «Про

сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.president.gov.ua/documents/682016-19805>

78. Уткин Э. А. Конфликтология. Теория и практика. М.: Экмос, 2000. – 153с.

79. Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів / М. В. Цюрупа. – К.: Кондор, 2004. – 172 с.

80. Чанишева Г. І. Колективні відносини у сфері праці: теоретико-правовий аспект / Г. І. Чанишева. – Одеса: Юрид. літ., 2001. – 327 с.

81. Чумиков А. Н. Керування конфліктами. – К.: МАУП, 2006. – 97 с.

82. Шаленко В. Н. Конфлікти в трудових колективах. – К.: Скіф, 2008. – 255 с.

83. Шляхтун П. П. Політологія (теорія та історія політичної науки): Підр. – К.: Либідь, 2002. С. 220-244.

84. Щербакова Е. С. Эффективное управление конфликтами в организации // Экономические науки. – 2011. – №1. С. 15-16.

85. Яхно Т. П. Конфліктологія та теорія переговорів: Навч. посіб. / Т. П. Яхно, І. О. Коревіна. – К.: Центр уч. літ-ри, 2012. – 168 с.