

КОНФЛІКТИ В ДЕРЖАВНОМУ УПРАВЛІННІ ТА ШЛЯХИ ЇХ ВИРІШЕННЯ

У статті висвітлено особливості, специфіка, позитивні і негативні наслідки та шляхи розв'язання конфліктів у державному управлінні.

Ключові слова: державне управління, конструктивні і деструктивні функції, конфлікт, криза.

В статье освещаются особенности, специфика, положительные и отрицательные последствия и способы разрешения конфликтов в государственном управлении.

Ключевые слова: государственное управление, конструктивные и деструктивные функции, конфликт, кризис.

The features, specificity, positive and negative effects and methods of resolving conflicts in the government are under discussion.

Key words: governance, constructive and destructive functions, conflict, crisis.

Сьогодні в Україні кількість конфліктів у державно-управлінській сфері постійно зростає. Це створює перешкоди для ефективного функціонування сфери державного управління, а, отже, і гальмує становлення незалежної, правової, демократичної української держави. Таким чином, у процесі формування нової для України політичної системи проблема конфлікту потребує як наукового осмислення, так і розробки технологій запобігання конфлікту і його розв'язання.

Необхідно визначити управлінську сферу, як діяльність із питань запобігання конфліктам економічного, соціального характеру та їх розв'язання, як систему врегулювання конфліктних і кризових ситуацій суспільного розвитку підвідомчих територій та виходу з них. Конфлікти у сфері державного управління можуть бути початком різних криз, у тому числі й криз у сфері державного управління.

Проблема конфліктів у державному управлінні та пошуку шляхів їх вирішення є актуальною і широко висвітлюється у вітчизняній та зарубіжній науковій літературі, і є об'єктом уваги науковців упродовж тривалого часу.

Аналіз літератури зарубіжних і вітчизняних вчених показав, що основи теорії конфлікту і подальшого формування соціології конфлікту були закладені К. Марксом і Г. Зіммелем. Концептуальною основою сучасної парадигми конфлікту стали роботи Р. Даренфорда і Л. Козера, які використовують методологію, започатковану В. Парето, Г. Москі і Р. Міхельсом, щодо питань влади і держави, як домінуючих джерел влади і панування.

Радянські вчені вимушенні були виключити дослідження соціальних суперечностей у системі управління, яких начебто не могло існувати в умовах

соціалізму тому, що соціалістичний розвиток веде до поступового їх вирішення. Учені вивчали роль конфліктів у житті соціальних організацій, у сфері потреб людей.

У працях вітчизняних і зарубіжних науковців розглядаються окремі аспекти конфліктів у державному управлінні, проте ці дослідження мають фрагментарний характер. Узагальнюючі наукові праці з теми дослідження відсутні. Це дає підстави для висновку, що теоретичні й практичні основи конфліктів у державному управлінні, особливо на місцевому рівні, потребують науково-практичного обґрунтuvання. На різних етапах суспільного розвитку вони набувають своєрідних особливостей, що зумовлюються соціально-політичними, економічними та культурними процесами, характером людської діяльності та взаємовідносин.

Конфлікт у державному управлінні – це процес спілкування, коли одна сторона відчуває, що друга сторона протистоїть її інтересам, загальній меті.

Конфлікти, які виникають у сфері державного управління, можуть бути: міжособистісними, внутрішньособистісними, міжгруповими, вертикальними, горизонтальними. Найчастіше в системі державного управління відбуваються міжособистісні, внутрішньособистісні та міжгрупові конфлікти.

Класифікаційна характеристика й визначення виду конфліктів дозволяють керівникам вибрати адекватний метод їх вирішення. Керівник повинен завжди пам'ятати, що проблеми виявлення причин виникнення конфліктів у державному управлінні посідає ключове місце в пошуку шляхів їх запобігання і конструктивного вирішення.

Причини конфліктів у сфері державного управління – це явища, події, факти, ситуації, що передують конфліктові та спричиняють його за-

певних умов діяльності. Виникнення та розвиток конфліктів у сфері державного управління зумовлені дією таких груп факторів: об'єктивних, суб'єктивних, соціально-психологічних та особистісних.

Об'єктивними причинами конфліктної взаємодії в державному управлінні вважаються ті обставини соціальної взаємодії державних службовців, що призводять до зіткнення їхніх думок, інтересів, цінностей тощо. Соціально-психологічними факторами конфліктів є психологічна несумісність, незбалансована взаємодія людей. Суб'єктивні причини конфліктів у державному управлінні зумовлено індивідуально-психологічними особливостями й безпосередньо взаємодією державних службовців під час об'єднання їх у соціальні групи. Особистісні фактори конфліктів зумовлені особливостями психіки людини (мірою її збудливості, егоцентризму, стійкості до стресів, рівнем наполегливості, самооцінкою тощо)

Структура конфлікту в державному управлінні – це сукупність його стійких зв'язків, що забезпечують цілісність, відповідність самому собі. Основними складовими конфлікту в державному управлінні є: конфліктуючі сторони – окрім особистості або групи державних службовців і розбіжність між ними; проблеми, що спричиняють конфлікт; опис та формулювання конкретної конфліктної ситуації; мотиви конфлікту; думки, слова, позиції та дії сторін конфліктерів.

Будь-який конфлікт у сфері державного управління виконує як позитивні (конструктивні), так і негативні (деструктивні) функції.

До позитивних функцій конфліктів варто віднести дієво-впливові заходи щодо особистісно-суспільних відносин:

- конфлікт не дає системі стосунків, що склалася, закостеніти, він штовхає її до змін та розвитку, відкриває шлях до інновацій, що здатні вдосконалити суспільні відносини;
- конфлікт відіграє інформаційно-пізнавальну роль, у процесі конфлікту учасники краще пізнають один одного;
- конфлікт сприяє структуруванню соціальних груп, групуванню однодумців;
- конфлікт понижує «синдром покірності», стимулює активність людей;
- конфлікт стимулює розвиток особистості, виховання в людей почуття відповідальності, усвідомлення ними своєї значущості;
- у процесі виникнення критичних ситуацій виявляються непомітні до цього достоїнства та недоліки людей за їх моральними якостями (принциповість, професіоналізм, стійкість, лідерство);
- урегулювання конфлікту знімає напругу;
- конфлікт виконує й діагностичну функцію тощо.

До негативних функцій конфліктів належать:

- погіршення мікроклімату в колективі, зниження продуктивності праці, виокремлення частини людей для врегулювання конфлікту (створення для них дискомфорту, витрати на невідпрацьовані за виробничим планом години);

- неадекватне сприйняття та непорозуміння одна з одною конфліктуючих сторін;

- послаблення співробітництва між конфліктуючими сторонами під час конфлікту й після нього;

- конфронтаційні прояви в стосунках більше спрямовані на перемогу, ніж на вирішення проблеми для обох;

- моральні та матеріальні витрати на врегулювання конфлікту тощо

Стиль виходу з конфлікту – головні лінії поведінки опонента на заключному етапі протистояння. Виділяють п'ять основних стилів поведінки в конфлікті: конкуренція, пристосування, ухилення, співробітництво, компроміс.

Моделі завершення конфлікту безпосередньо визначаються стилями конфліктної поведінки сторін, які, у свою чергу, залежать від конкретної ситуації, різновиду конфлікту, рівня його розвитку та ступеня інтенсивності. Оптимальним методом вирішення конфліктів у сфері державного управління визначено організацію співробітництва.

Управління конфліктами як складний процес включає такі види діяльності: профілактику й запобігання виникненню конфлікту; діагностику й регулювання конфлікту на основі коригування поведінки його учасників; прогнозування розвитку конфліктів і оцінку їх функціональної спрямованості; розв'язання конфлікту.

Керівник повинен не усувати конфлікт, а управляти ним і ефективно використовувати. Від ефективності управління конфліктом у державному управлінні залежать: масштаб дисфункціональних наслідків, усунення чи збереження причин конфлікту, можливість наступних зіткнень тощо. Для цього в керівника апарату є принципова перевага, що забезпечує йому стратегічне лідерство в конфлікті та його розв'язанні: право визначати цілі, способи й методи їх досягнення, забезпечувати їх реалізацію, аналізувати результати.

Мистецтво управління полягає в тому, щоб і в конфліктній ситуації не випустити з поля зору основні орієнтири; враховувати їх, приймати відповідні рішення; діяти розсудливо, обачливо, але завжди послідовно й наполегливо; виявляти в разі необхідності занепокоєння. Конфлікт потрібно вміти владнати, розв'язати спільно, за неодмінної участі сторін конфлікту, активній мобілізації та координації їхніх власних можливостей.

Розв'язання конфлікту в державному управлінні передбачає активність обох сторін щодо перетворення умов, для них вони взаємодіють, у напрямі усунення причин конфлікту. Для розв'язання конфлікту необхідна зміна самих опонентів, позицій, які вони обстоювали в конфлікті, об'єктивне обговорення проблеми, зміна посадового становища одиного, вибір оптимальної стратегії розв'язання конфлікту.

Вирішення конфліктів передбачає:

- виявлення та усвідомлення прихованих конфліктів;
- обхід відкритих конфліктів;
- фактичне розв'язання відкритих конфліктів.

Оптимальним методом вирішення конфліктів у сфері державного управління є організація співробітництва. Співробітництво між державними службовцями в державному управлінні найкраще сприймається в колективі, створює додаткові мотиви для роботи, сприяє встановленню довіри між управлінцями, скорочує терміни вирішення конфлікту, забезпечує стійкі результати, сприймається керівництвом і підвищує ефективність службово-посадової діяльності державного службовця. Серед керівних впливів на конфлікт центральне місце належить його вирішенню.

Основні результати дослідження, вітчизняного й зарубіжного досвіду, потреб сучасного розвитку теорії та історії державного управління дають змогу запропонувати органам державної влади з метою подальшого запровадження в практичну діяльність органів державного управління, установ і організацій такі пропозиції та рекомендації:

- розробити спеціальну Президентську програму кадрового забезпечення державної служби;
- удосконалити структуру органів виконавчої влади і органів місцевого самоврядування; підвищити загальну компетентність керівництва місцевих органів виконавчої влади та компетентність у питаннях вирішення конфліктів у державному управлінні;
- включати в проведення атестації управлінського персоналу з метою контролю за діяльністю й надання

допомоги спеціалістам питання вирішення конфліктів в управлінні з наступним обговоренням результатів атестації на колегіях місцевих державних адміністрацій та засіданнях рад і формулювання відповідних висновків щодо подальшої їх кар'єри, вміння запобігти конфліктам у державному управлінні, діагностувати й вирішувати їх та управляти ними;

– формувати у процесі навчально-виховної роботи педагогічних колективів навчальних закладів, що готують фахівців за спеціальністю «Державне управління», в спеціаліста-управлінця навички оперативно визначати й успішно вирішувати головні актуальні проблеми державного управління в конфліктній ситуації і в конкретних економічних умовах, вміння демократично працювати й спілкуватися з людьми, уникаючи конфліктів; практикувати навчання державних службовців з даного питання при проведенні Днів депутата, Днів державних службовців, виїзних семінарів, економічної й правової освіти тощо;

– рекомендувати Центру перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій використовувати результати дослідження під час розробки навчальних курсів, магістерських програм з державного управління й менеджменту організацій, спецкурсів, окремих лекцій, а також підвищення кваліфікації державних службовців.

ЛІТЕРАТУРА

1. Анцупов А. Я. Конфліктологія : Теорія, історія, бібліографія / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М., 1996. – 21 с.
2. Бабосов Е. М. Конфліктологія : [учебное пособие] / Е. М. Бабосов. – [2-е изд., стереотип]. – Мн. : Тетра Системс, 2001. – 464 с.
3. Ворожейкін І. Е. Конфліктологія : [учебник] / І. Е. Ворожейкін, А. Я. Ківалов, Д. К. Захаров. – М. : ІНФРА – М, 2001. – 224 с.
4. Гірник А. Конфлікти і структура, ескалація, залагодження / А. Гірник. – К., 2003. – 172 с.
5. Гришина П. Психологія конфлікту / П. Гришина. – М., 2004. – 464 с.
6. Довгань Н. П. Теоретичні засади конфліктів у державному управлінні / Н. П. Довгань // Упр. сучас. містом. – 2004. – № 10. – 12 (16). – С. 35–43.
7. Ємельяненко Л. М. Конфліктологія / Л. М. Ємельяненко, В. М. Пентюх, Л. В. Торгова. – К., 2003. – 316 с.
8. Конфліктологія : [учебник] / Под ред. А. С. Кармина. – СПб., 1999. – 350 с.
9. Леонов Н. И. Конфліктологія / Н. И. Леонов. – М. : Воронеж, 2002. – 302 с.
10. Пірен М. І. Конфліктологія / М. І. Пірен. – К., 2003. – 356 с.