

**Вороніна Юлія Євгенівна,**

к. держ. упр.,

старший викладач кафедри публічного управління, адміністрування та права,  
Таврійський державний агротехнологічний університет ім. Дмитра Моторного,  
м. Мелітополь

ORCID 0000-0002-3242-8293

УДК 316.342.71

doi: 10.34213/ap.20.01.34

## ВИНИКНЕННЯ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В ГРОМАДЯНСЬКОМУ СУСПІЛЬСТВІ

Проаналізовано специфіку виникнення конфліктів, які складають основну частину життя людини, групи осіб, суспільства тощо. Для їх розв'язання та попередження потрібно виробити ефективний механізм управління конфліктами. Конфлікти являють собою велику стихійну силу зі значними деструктивними наслідками. Разом з тим можна й потрібно управляти їхнім розвитком і розв'язанням, належним чином діагностуючи динаміку розвитку конфлікту і виробляючи стратегію дій у конфліктній взаємодії. Громадянське суспільство має свою силу і владу. І саме його сила є однією з найважливіших умов демократії. Відповідно, центральне завдання розвитку демократії – це надання сили цьому суспільству.

**Ключові слова:** конфлікт, громадське суспільство, державне управління, влада, соціальні відносини.

**Постановка проблеми.** Суспільство є неоднорідним феноменом, адже воно складається з багатьох особистостей зі своїми цінностями, принципами, світоглядом, потребами. Тому вкорінений у суспільну свідомість і державне управління гуманістичний принцип передбачає глибоке розуміння кожного і вміння вирішувати конфлікти так, щоб ніхто не почувався обійденим у його інтересах. Для гуманізації суспільної свідомості важливо розуміти причини конфліктів, що виникають у суспільній і політичній сферах, і вміти відшукати оптимальний спосіб їх вирішення. Коли виникає питання взаємодії суспільства і влади, особливо у сфері вивчення реакції суспільства на дії та рішення владних органів, неможливо оминати такі явища, як соціальні протиріччя, конфлікти і форми протесту проти наявної політичної системи. Актуальність теми загострилася зі зростанням напруження в українському суспільстві та маніпуляції протестними настроями громадян з боку влади [1, с. 67].

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Проблема конфліктів і їх вирішення цікавила багатьох дослідників, які зробили свій внесок в аналіз, класифікацію і способи вирішення конфліктів, зокрема й у сфері державного управління. Цю тему розробляли О. Данільян, Р. Дарендорф, В. Полосін та ін. Важливе значення в розвитку досліджень цієї проблеми мають праці В. Бородінова, Л. Герасінової та Є. Ходаківського. Значну увагу питанню вирішення конфліктів громадськості приділяє Т. Карлов [4]. Однак дослідження не достатньо враховують те, як способи і моделі вирішення конфліктів впливають на гуманізацію суспільної свідомості, розвиток і підтримку демократичних цінностей [1, с. 220].

**Метою статті** є дослідження проблеми виникнення та вирішення конфліктних ситуацій в громадському суспільстві, запобігання конфліктів як таких, що дестабілізують суспільні відносини, руйнують відносини між його членами, і сприяють адекватному та ефективному їх розв'язанню.

**Виклад основного матеріалу.** Сучасне українське державотворення супроводжується виникненням конфліктних ситуацій між гілками влади, різни-

ми політичними силами та громадськістю, окремими політичними лідерами та суспільством, місцевою та центральною владою, між владою та народом. Безконфліктне державне управління неможливе, тому необхідність попередження і запобігання розвитку конфліктів, які в більшості носять суб'єктивний характер, і вирішення в конструктивний спосіб об'єктивних протиріччя управління, потребує наукового осмислення та розробки відповідних механізмів, які б дали можливість діагностувати їх на найбільш ранній стадії.

Сьогодні в Україні кількість конфліктів зростає, що створює перешкоди для становлення незалежної, демократичної правової держави. Таким чином у процесі реформування громадянських відносин проблема конфлікту потребує інноваційного наукового осмислення через призму теорії "принципал агент" і розробки технологій запобігання конфлікту і його розв'язання. Ключовим елементом системи управління є відносини між суспільством та органами публічної влади. У цьому зв'язку можна стверджувати, що управління це складна система агентських відносин між суспільством (принципалами) і органами публічної влади (агентами), які діють і в інтересах суспільства, і у своїх інтересах. Теорія агентських відносин вивчає ситуації, у яких одна особа (принципал) доручає іншій особі (агентові) виконання деяких завдань в інтересах принципала, при цьому рішення цих завдань не завжди перебуває в рамках інтересів агента. Принципал може досягти цього результату за допомогою морального переконання або соціально-матеріального стимулювання агента [2, с. 167].

Ситуаційно-управлінські конфлікти обумовлені помилками, допущеними принципалами і агентами в процесі вирішення управлінських та інших завдань. Прийняття помилкового управлінського рішення об'єктивно створює можливість конфліктів між авторами рішення і його виконавцями. Невиконання службовцями завдань, поставлених керівництвом, також викликає небезпеку виникнення конфлікту. Ситуаційно-управлінські конфлікти в управлінні зумовлені протиріччями, які виникають у результаті недосконалості механізмів прийняття управлінських рішень. Вони дають можливість виявити прогалини в системі прийняття рішень і змінити її в такий спосіб, щоб результати прийнятих рішень не залежали від суб'єктів їх прийняття. Таким чином, ситуаційно-управлінські конфлікти дають можливість удосконалити механізми прийняття управлінських рішень.

Люди за характером, за темпераментом і багатьом іншим критеріям неоднакові, тому вони по-різному сприймають ситуацію, в якій опиняються. Людина, наскільки б безконфліктною вона не була, не в змозі уникнути розбіжностей з оточуючими. Скільки людей – стільки думок, і інтереси різних людей вступають в протиріччя один з одним. Різниця в сприйнятті часто призводить до того, що люди не погоджуються один з одним з певного приводу. Ця незгода виникає, коли ситуація дійсно носить конфліктний характер. Конфлікт визначається тим, що свідомо поведінка однієї зі сторін (особистості, або групи) порушує інтереси іншої сторони [3, с. 85].

Конфлікти "створюється" людьми, як та сила, яка може і прагне побачити в його діях динаміку суспільного прогресу. Протягом свого існування людство мало справу з різними типами конфліктів. Особливо гостро вони виявляються в нестабільних середовищах, у перехідні періоди. Яка ж їхня природа? Які причини виникнення? Чи можна уникнути конфліктів? Чи існує механізм їх попередження та розв'язання? Ці та безліч інших питань завжди цікавили й цікавлять учених, політиків, психологів, соціологів, свідомих громадян.

На практиці політикам постійно доводилось мати справу з конфліктними ситуаціями різних рівнів. Від того, який вихід із цих ситуацій вони знаходили, часто залежали долі тисяч і мільйонів людей, долі країн, урядів, не кажучи вже про долю самих політиків. Тому ми маємо право визначати й саму політику як діяльність, спрямовану на попередження та розв'язання конфліктів економічного й соціально політичного характеру, як систему розв'язання конфліктів, виходу з конфліктних і кризових ситуацій суспільного розвитку, недопущення катастроф. Сотні різних не збройних конфліктів відбуваються як у демократичних суспільствах, так і в суспільствах перехідного типу. Слід зазначити, що на Заході дослідження конфліктів є одним із важливих напрямків роботи провідних наукових центрів. Наприклад, у США цією проблемою займаються такі університети, як Гарвардський, Вісконсинський, Джорджтаунський, Мічиганський, Сіракузький та ін. Їхні дослідження фінансуються фондами Форда, Карнегі, Національним інститутом розв'язання конфліктів при університеті Дж. Мейсона. Ведуться не тільки теоретичні пошуки, а й пошук можливостей їх практичного втілення. Крім того, тут навчаються практично вести переговори, суперечки і бути посередником у конфлікті. Нині конфліктологічна проблематика досить інтенсивно почала розроблятися в Україні, зокрема в Інституті соціології НАН України, Інституті соціології ім. Г. С. Сковороди, Українському науково-дослідному інституті проблем молоді, Національному інституті стратегічних досліджень, Міжрегіональному інституті глобальної і регіональної безпеки, Військово-гуманітарному інституту НАОУ та інших. І це тільки початок. Попереду розробка багатьох проблем теоретичної та прикладної конфліктології [4, с. 67].

Першочерговим завданням є освоєння українськими політиками, державними службовцями певних знань з теорії конфліктів, технології їх розв'язання, попередження у зв'язку з управлінськими ролями. Нинішній етап державотворення в Україні супроводжується конфліктами між виконавчою і законодавчою владою, партіями, окремими політичними лідерами, фракціями в парламенті, апаратами Президента й уряду, між центральною і місцевою владою, різними прошарками населення. Словом, конфлікт – соціальний феномен. Причому, конфліктність у процесі формування політичної системи зумовлена багатьма чинниками, зокрема зміною суспільних відносин, формуванням нових соціальних структур, утвердженням і формуванням нової політичної еліти, яка нестримно прагне до влади, але не знає, що з нею робити, тощо. Нині в українському суспільстві відбувається зміна ціннісних орієнтацій, усвідомлення та формування особистісних, групових, національних інтересів, утверджується відкрите суспільство, руйнуються старі і створюються нові схеми легітимізації тощо. Політичні відносини складаються так, що влада або причетність до неї відкривають величезні можливості для таких людей, що обертається для суспільства багатьма негараздами. У перехідні періоди в суспільстві здійснюється руйнація системи ціннісних орієнтацій, відбувається зміна рабської психології меншовартості на психологію державного народу. Ця руйнація не може відбуватися безконфліктно, без радикальних змін – особистісних і політичних. Корупція, яка спостерігається в усіх гілках влади, – це теж проблема конфліктності, що потребує серйозного вивчення і дій у рамках правового поля [5, с. 134].

В Україні становлення громадянського суспільства проходить в особливих умовах. По-перше, воно формується, коли проблема громадянського суспільства вже не є актуальною для розвинених країн світу. Їхній розвиток лише підкреслює необхідність виходу за межі наявного досвіду щодо становлення соціальної державності. Це передбачає пошук критеріїв поєднання існуючого

досвіду з особливостями розвитку країн, які прагнуть побудувати соціальні демократичні суспільства. Тому ці країни в сучасних умовах виходять на інший рівень трансформації суспільної систем, пов'язаної зі становленням соціальної державності, яка передбачає розширення прерогатив держави щодо втручання в суспільні відносини, проведення нею активної соціальної політики. По-друге, становлення громадянського суспільства в Україні проходить за умов створення національної державності, формування власних державних інституцій, що так чи інакше має за мету зміцнення державницьких засад, в організації суспільної життєдіяльності, утворення нових державних органів влади й управління. По-третє, формаційні зміни соціальних пріоритетів передбачають певний перехідний період протидорства різновекторних тенденцій суспільного розвитку, одна із яких спирається на вкоріненні впродовж значного історичного періоду стереотипів соціально-політичного облаштування, а інша зорієнтована на визначення гуманітарних цінностей, наближення до загально визнаних стандартів правової демократичної державності, які, однак, практично неадаптовані українським суспільством [6, с. 98].

Держава є арбітром у подоланні політичних суперечностей, тому вона повинна відповідати за недопущення конфлікту в будь-яких сферах громадянського суспільства. Але водночас складається такий стан, за якого у конфлікт входять представники державної влади, що породжує відповідні конфлікти на нижчих рівнях. Найчастіші конфлікти народжуються із протиріч, що нерідко трансформуються у протистояння між главами держав, органами законодавчої влади та органами виконавчої влади. Конфлікти між вказаними суб'єктами державно-правових відносин найнебезпечніші, бо призводять не тільки до кризи влади, але й до руйнування державного механізму, до протистояння та дезорганізації суспільства в цілому [7, с. 323].

Для формування громадянського суспільства особливої ваги набуває принцип соціальної участі. Це поняття, що поєднує широкий спектр ситуацій, коли громадяни безпосередньої, або через свої об'єднання беруть участь в процесі розробки та реалізації соціально значущих рішень тієї чи іншої соціальної політики, що стосується їх інтересів [8, с. 87].

**Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку.** Громадянське суспільство має свою силу і владу. І саме його сила є однією із найважливіших умов демократії. Відповідно, центральне завдання розвитку демократії – це надання сили цьому суспільству. Методу вирішення цього завдання потребують не лише країни, які перебувають на стадії розвитку, а й нації, що витворили своє власне громадянське суспільство. Конфлікт або консенсус все-таки має здобути перевагу у людській психології і тим самим стати фундаментом громадянського суспільства у XXI ст. Українська спільнота також мусить визнати, що є сьогодні кращим для неї: покладатися на природний шлях вирішення конфліктів (за принципом “виживає сильніший”) чи сідати за круглий стіл переговорів і завдяки дискурсу досягати консенсусу.

#### Список використаних джерел

1. Гірник А. М. Основи конфліктології. Київ : Києво-Могилянська акад., 2010. 222 с.
2. Данільян О. Г. Політична влада як механізм розв'язання суперечностей у сучасних соціальних системах. *Актуальні проблеми державного управління*. 2001. № 1 (9). С. 162–188.
3. Дарендорф Р. У пошуках нового устрою: Лекції на тему політики свободи у XXI ст. / пер. з нім. А. Орган. Київ : Києво-Могилянська акад., 2006. 109 с.
4. Карлов Т. Удосконалення механізмів управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості в Україні: регіональний підхід. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2018. Вип. 3 (38). С. 69–74.

5. Герасіна Л. М., Требін М. П., Воднік В. Д. Конфліктологія : навч. посіб. Харків : Право, 2012. 128 с.
6. Слободянюк А. В. Психологія управління та конфліктологія : навч. посіб. для практичних та семінарських занять. Вінниця : ВНТУ, 2010. 120 с.
7. Ходаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління : підручник. Київ : Центр учбової л-ри, 2011. 664 с.
8. Яхно Т. П., Куревіна І. О. Конфліктологія та теорія переговорів : навч. посіб. Київ : Центр учбової л-ри, 2012. 168 с.

**Voronina Y. E.,**

*PhD in Public Administration, Senior Teacher of Public Management, Administration and Law Department, TDATU the name of Dmytro Agile, Melitopol  
ORCID 0000-0002-3242-8293*

## **AN ORIGIN AND DECISION OF CONFLICT SITUATIONS ARE IN CIVIL SOCIETY**

The analysis of specific of origin of conflicts is done that fold basic part of life of man, group of persons, society and others like that. For their decision and warning it is needed to produce the effective mechanism of management conflicts. Conflicts show a soba large elemental force, with considerable destructive consequences. At the same time it is possible and needed to manage their development and decision, properly diagnosing the dynamics of development of conflict and producing strategy of actions in conflict co-operation. Among influences on development of conflict a central place belongs to his decision. Not all conflicts can be warned far. Therefore it is very important to be able deservingly to go out a conflict. Of conflict envisages activity of both parties in relation to transformation of terms in that they co-operate, removal of reasons of conflict. For this purpose necessary change of opponents (or even one of them), their positions, what of them defended in a conflict. Sometimes, a decision of conflict is base on change of relation of opponents to his object or to each other. Most terms and factors of successful decision of conflicts have psychological character, as they represent the features of behavior and co-operation of opponents. Some researchers distinguish organizational, historical, legal and other factors. Most credible in the decision of conflict, in opinion of scientists, there is the use of compromise, in fact steps to meet, does that even one of parties, allow to attain an asymmetric (one side enters anymore, other – less than) or symmetric (parties yield mutual approximately equal) agreement. The value of compromise appears in that he can be attained in those cases, when parties elect different strategies. Such often is in life.

Civil society has the force and power. And exactly his force is one of major terms of democracy. Accordingly, a central task to development of democracy is a grant of force to this society. The method of decision of this task is needed by not only countries that are on the stage of development but also nations that were up the own civil society. A conflict or consensus nevertheless must score an advantage in human psychology and to become the same by foundation of civil society in XXI century. The Ukrainian association must admit also, that is today the best for her: to depend upon the natural way of decision of conflicts (the “prepotent survives” on principle) or sit down for round of negotiations table and due to дискусурци to arrive at to the consensus.

**Keywords:** conflict, public society, state administration, power, social relations.

### **References**

1. Hirnyk, A.M. (2010). *Osnovy konfliktolohii*. Kyiv: Kyievo-Mohylianska akad. [in Ukrainian].
2. Danilian, O.H. (2001). *Politychna vlada yak mekhanizm rozviazannia superechnosteі u suchasnykh sotsialnykh systemakh. Aktualni problemy derzhavnoho upravlinnia, 1 (9), 162–188.*
3. Darendorf, R. (2006). *U poshukakh novoho ustroiu: Lektsii na temu polityky svobody u XXI st.* Kyiv: Kyievo-Mohylianska akad. [in Ukrainian].
4. Karlov, T. (2018). *Udoskonalennia mekhanizmiv upravlinnia konfliktamy u vzaiemodii orhaniv vlady ta hromadskosti v Ukraini: rehionalnyi pidkhid. Derzhavne upravlinnya ta mistseve samovriaduvannia, 3 (38), 69–74.*
5. Herasina, L.M., Trebin, M.P., Vodnik, V.D. (2012). *Konfliktolohiia*. Kharkiv: Pravo [in Ukrainian].
6. Slobodianiuk, A.V. (2010) *Psykholohiia upravlinnia ta konfliktolohiia*. Vinnytsia: VNTU [in Ukrainian].
7. Khodakivskiy, Ye.I. (2011). *Psykholohiia upravlinnia*. Kyiv: Tsentr uchbovoi lit. [in Ukrainian].
8. Yakhno, T.P. (2012). *Konfliktolohiia ta teoriia perehovoriv*. Kyiv: Tsentr uchbovoi lit [in Ukrainian].

*Надійшла до редколегії 28.02.2020 р.*