

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
СІЛЬСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА ІМЕНІ ПЕТРА ВАСИЛЕНКА**

Навчально-науковий інститут бізнесу і менеджменту

Кафедра організації виробництва, бізнесу та менеджменту

КУРГАН ВІКТОРІЯ ОЛЕКСАНДРІВНА

УДК 35.08:316.41

**Реферат
кваліфікаційної (магістерської) роботи**

**УДОСКОНАЛЕННЯ ШЛЯХІВ ФОРМУВАННЯ
ПСИХОЛОГІЧНОЇ ГОТОВНОСТІ
КЕРІВНИКІВ ОРГАНУ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ
ДО ВЗАЄМОДІЇ З ПЕРСОНАЛОМ В УМОВАХ
КОНФЛІКТУ**

Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»

Харків – 2019

Кваліфікаційна (магістерська) робота є рукопис.

Робота виконана в Харківському національному технічному університеті сільського господарства імені Петра Василенка Міністерства освіти і науки України.

Науковий керівник:

кандидат економічних наук,
старший викладач,
Назіров Карім Заріфович,
Харківський національний
технічний університет
сільського господарства імені
Петра Василенка,
старший викладач кафедри
організації виробництва,
бізнесу та менеджменту.

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ (МАГІСТЕРСЬКОЇ) РОБОТИ

Актуальність теми. Прояв конфліктних ситуацій – це невід’ємна частина людського життя. В будь-якій сфері людського життя є можливість виникнення конфлікту, він народжується на ґрунті розбіжностей думок, поглядів, потреб, бажань, інтересів, стилів життя. Через ці розбіжності виникають протистояння і суперництво, що в свою чергу порушує особистий або між особистий спокій, емоційну рівновагу і призводить до ще більшого розгортання і загострення протистояння.

Середньостатистична людина проводить більшу частину свого життя саме на роботі, перебуваючи у взаємодії з колегами, керівництвом, підлеглими, партнерами по бізнесу або клієнтами. При такій взаємодії в спілкуванні виникає протилежність поглядів, думок, що в свою чергу призводить до конфліктів або суперечок між членами групи, групами в цілому. В свою чергу конфлікт, що виник в організації відіграє важливу роль і впливає як на членів групи (членів колективу), що стали учасниками конфлікту так і може вплинути на діяльність організації в цілому. За результатами проведених досліджень, організаційні конфлікти займають друге місце після політичних.

Соціологія бачить проблему конфлікту як одну з найактуальніших, оскільки суспільне життя, процеси, явища тісно пов’язані з даною проблемою. Підходячи до вивчення конфлікту, соціологи в першу чергу цікавляться мотивами, що спонукали конфліктну ситуацію, які в свою чергу залежать від суспільної та соціальної сфери.

Методологія вивчення та практичне вирішення конфлікту утворюються з усіх наявних теорій.

Потенціал сучасної теорії конфлікту полягає, в першу чергу в тому, що раніше конфлікти, що виникали, розглядались виключно як негативне явище і основним завданням для керівника було визначення причин, які спричинили конфлікт, та у визначення способів їх усунення. Сучасні підходи формуються на думці, що повна відсутність конфліктів – умова не просто неможлива, але й небажана.

Теоретично-прикладне відображення питання розвитку конфліктів розкрито у працях А. Анцупова, М. Пірен, А. Бобро, А. Гірник, М. Дойча, К. Мерцент, В. Котигоренко, Ф. Хоудорі та ін. Конфліктологія у сфері державного управління розкрито у працях Н. Довгань, Т. Сенюшкіної, О. Тертишної, Н. Федчун та ін.

Метою досліджень даної кваліфікаційної (магістерської) роботи є удосконалення шляхів формування психологічної готовності керівника органу публічного управління до взаємодії з персоналом в умовах виникнення організаційного конфлікту.

Для досягнення мети були сформовані і вирішені наступні **завдання**:

- вивчення джерел з питань утворення та диференціації організаційних конфліктів;
- опис методів визначення рівня психологічної готовності керівників для управління конфліктами в організації;
- надання загальної характеристики органу публічного управління;
- визначення та аналіз наявних компетенцій для управління конфліктами керівника органу публічного управління;
- визначення способів психологічної діагностики та прогнозування конфліктних ситуацій в організації;

- дослідження ролі керівника органу місцевого самоуправління у вирішенні конфліктів;
- формування базових засад психологічної готовності керівників в умовах конфлікту.

Об'єктом дослідження є пошук шляхів психологічної готовності керівника органу місцевого самоврядування до взаємодії з персоналом в умовах конфлікту.

Предметом дослідження є сучасний стан ймовірності виникнення конфліктних ситуацій в органі місцевого самоуправління та роль керівника в її нейтралізації.

Методи дослідження. Для дослідження цілей та завдань поставлених в магістерській роботі був зібраний емпіричний матеріал з застосуванням методу спостереження, використано порівняльний та історичний методи, а також фокус-групове дослідження. Разом з тим, було використано систему статистико-економічних методів в поєднанні з теоретичними аспектами формування шляхів удосконалення механізму вирішення конфліктних ситуацій з урахуванням психологічної готовності керівника.

Інформаційною базою досліджень були матеріали місцевого органу самоуправління, нормативні акти України, спеціальна економічна та психологічна література, джерела з управління персоналом підприємства, звітні дані органу місцевого самоврядування за 2017-2018 роки, матеріали науково-практичних конференцій, матеріали періодичних видань, довідково-інформаційні матеріали, результати власних спостережень автора.

Наукова новизна одержаних результатів

Набуло подальшого розвитку: обґрунтування факту, що організаційний конфлікт може нести конструктивний характер та підвищити загальну ефективність співробітника та організації в цілому. Це було підтверджено на базі проведеного соціологічного дослідження завдяки підтвердженій гіпотезі: конфлікт може бути функціональним і вести до підвищення ефективності організації.

Удосконалено: шляхи та моделі врегулювання конфліктів в організації, поглиблений емпіричний аналіз конфліктів в організації на основі фокус-групового дослідження на тему «Причини та наслідки організаційних конфліктів». кваліфікаційної (магістерської) роботи полягає в теоретично-методичному обґрунтуванні та прикладному опрацюванні шляхів вдосконалення механізму управління маркетингової політики сільськогосподарського підприємства. А саме:

удосконалено:

- заходи та моделі врегулювання конфліктних ситуацій серед персоналу органу місцевого самоврядування;
- заходи з підвищення ефективності прогнозування виникнення конфліктів;

набуло подальшого розвитку:

- теоретичні аспекти формування організаційно-регулюючої політики в системі управління персоналом органу місцевого самоврядування.

Практичне значення одержаних результатів

Кваліфікаційна ((магістерська)) робота виконана на матеріалах роботи органу місцевого самоврядування. Висновки та пропозиції, одержані в процесі дослідження, спрямовані на створення умов зниження ймовірності виникнення конфліктів серед персоналу та на формування

засад психологічної готовності керівника щодо усунення конфлікту.

Апробація результатів дослідження. Основні положення, найважливіші результати дослідження, висновки та пропозиції автор кваліфікаційної (магістерської) роботи доповів на загальних зборах досліджуваного органу публічного управління. Результати досліджень опубліковані в матеріалах Студентського наукового товариства навчально-наукового інституту бізнесу і менеджменту Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка (грудень, 2017 р.) та II Всеукраїнської конференції «Актуальні питання сучасної економічної науки» (Полтавська державна аграрна академія, м. Полтава, 4 грудня 2019 р.)

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна (магістерська) робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Вона виконана на 101 сторінці комп'ютерного тексту, містить 12 таблиць та 4 рисунки. Список використаних джерел налічує 74 найменування.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ (МАГІСТЕРСЬКОЇ) РОБОТИ

У першому розділі «ОСНОВНІ ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОНФЛІКТІВ» розглянуто: поняття, типологія організаційних конфліктів; теоретичні підходи дослідження організаційних конфліктів; методи визначення рівня психологічної готовності керівників для управління конфліктами в організації

У другому розділі «АНАЛІЗ ЙМОВІРНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ КОНФЛІКТІВ ТА НАПРЯМКІВ ЇХ ВРЕГУЛЮВАННЯ» розглянуто: загальна характеристика органу публічного управління; характеристика персоналу органу публічного управління; визначення та аналіз наявних компетенцій для управління конфліктами керівника органу публічного управління

У третьому розділі «ШЛЯХИ ФОРМУВАННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ГОТОВНОСТІ КЕРІВНИКІВ ОРГАНУ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В УМОВАХ ВИНИКНЕННЯ І РОЗВИТКУ КОНФЛІКТУ» розглянуто: способи психологічної діагностики та прогнозування конфліктних ситуацій в організації; роль керівника у вирішенні конфліктів; формування базових засад психологічної готовності керівників в умовах конфлікту.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній (магістерській) роботі визначені критерії, за якими можливо сформулювати психологічну готовність керівника органу місцевого самоврядування до взаємодії з персоналом у разі виникнення конфліктів. За результатами дослідження зроблені наступні висновки теоретичного, методичного та прикладного характеру:

1. Проаналізовано основні підходи до вивчення особистості керівника. Сучасний керівник – індивід, який гармонійно поєднує в собі якості керівника й менеджера. Як менеджер, керівник реалізує свої законні повноваження й статусну владу для ефективного вирішення організаційних завдань; а як керівник, він використовує силу особистісного впливу на підлеглих.

2. Особливості динаміки конфліктів свідчать про те, що способи розвитку конфліктних ситуацій в сфері управління є показником професійної компетентності керівника, оскільки високий рівень деструктивних конфліктів свідчить про його нездатність зайняти об'єктну позицію у конфронтаціях, що виникають, і позитивно управляти підлеглими. Вирішення ж конфліктів, що зароджуються конструктивним шляхом, свідчать про конфліктну компетентність керівника, що входить до складу його професійної компетентності, яка сприяє розвитку основного виду спільної діяльності.

2. Встановлено структуру і характеристики професійно важливих якостей керівника. Розвиток особистості та розкриття її творчого потенціалу найактивніше відбуваються в професійній діяльності. Тому одним з важливих завдань сучасної науки є дослідження проблем становлення й розвитку людини як професіонала в різних сферах діяльності.

3. Запропоновано основні шляхи формування і розвитку компетентностей керівника для управління конфліктами. Дії керівника із забезпечення конструктивної спрямованості врегулювання конфліктних ситуацій мають визначальне значення для створення оптимальних умов функціонування управлінської діяльності і відносяться до однієї з особливостей динаміки конфлікту в сфері управління на стадії його розв'язання. Вибір керівником повноцінних методів управління, його компетентні дії на стадії зародження конфліктної ситуації в управлінській діяльності, здатні запобігти розвитку конфлікту або визначити його подальшу конструктивну динаміку.

4. Конфлікти різних модифікацій в діяльності керівника необхідно розглядати як реальне і практично повсякденне явище, пов'язане зі специфікою вияву людських взаємовідносин в даній сфері взаємодії, причому роль керівника в більшості конфліктних ситуацій, що виникають, опосередковує негативні або позитивні результати подібних зіткнень як в горизонтальній, так і вертикальній площинах розвитку конфлікту, в більшості випадків виявляється вирішальною при переході розвитку конфлікту на конструктивний шлях розв'язання.

5. Аналіз розглянутої проблеми дозволив виявити відсутність у сучасній загальній та соціальній конфліктології єдиного дослідницького підходу до визначення поняття «конфліктна компетентність» і виділенню її структурних складових. Конфліктна компетентність має складну структурну організацію, характеризується наявністю зв'язку зі структурою процесу комунікації і його ефективністю, динамічністю структурних компонентів і можливістю їх вдосконалення.

6. Необхідно звернути увагу на формування адекватної державним і громадським інтересам внутрішнього і зовнішнього середовища державної служби, професійної

особистості державного службовця, в основі мотивацій посадової поведінки якої будуть знаходитися принципи служіння державі та суспільству, дотримання законності та повага громадянських прав і свобод особистості.

7. Крім загальних принципів і шляхів вирішення конфліктів повинні існувати структури, що забезпечують державне управління ними. Окремо слід звернути увагу на іноземний досвід використання відповідних ефективних механізмів запобігання, виникненню і врегулювання конфліктів на державній службі, який може бути запозичений для вітчизняних організацій.

8. Провівши аналіз наявності конфліктних ситуацій на прикладі органу місцевого самоуправління, можна говорити про дієвість таких інструментів та механізмів як:

- розробка чітких посадових інструкцій з роз'ясненням обов'язків, прав та відповідальності посадових осіб служби;

- встановлення реальних, усвідомлених причин конфлікту;

- публічне вирішення конфліктних ситуацій та проведення розширених нарад із запрошенням спеціалістів у галузі психології.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ (МАГІСТЕРСЬКОЇ) РОБОТИ

1. Курган В. О. Мотивація в сільському господарстві / В. О. Курган, Р. Р. Романова // Вісник Студентського наукового товариства навчально-наукового інституту бізнесу і менеджменту Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка, м. Харків, № 1/18, 2017. – С. 54-57.

2. Курган В. О. Імідж топ-менеджера / В. О. Курган // Вісник Студентського наукового товариства навчально-наукового інституту бізнесу і менеджменту Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка, м. Харків, № 1/19, 2017 – С. 93-95.

3. Курган В. О. Конфлікти в сфері органів місцевого самоуправління / В. О. Курган // Матеріали II Всеукраїнської конференції «Актуальні питання сучасної економічної науки», полтавська державна аграрна академія, м. Полтава, 4 грудня 2019 р. – у друці.

АНОТАЦІЯ

Курган В. О. Удосконалення шляхів формування психологічної готовності керівників органу публічного управління до взаємодії з персоналом в умовах конфлікту.

Кваліфікаційна ((магістерська)) робота присвячена теоретичним положенням, методичним підходам та практичним засадам можливих конфліктів в органах місцевого самоврядування. Окремий акцент зроблено на ролі керівника органу місцевого самоврядування у конфліктних ситуаціях та його здатності спрогнозувати напруженість в колективі. Визначені та проаналізовані наявні компетенції для управління конфліктами керівника органу публічного управління.

Ключові слова: конфлікт, психологічна готовність керівника, орган публічного управління, персонал

SUMMARY

Kurgan V. O. Improvement of ways of formation of psychological readiness of heads of public administration to interact with staff in conflict.

The qualification (master's) work is devoted to theoretical provisions, methodological approaches and practical foundations of possible conflicts in local self-government bodies. Particular emphasis is placed on the role of the head of the local self-government body in conflict situations and its ability to predict team tensions. The existing competencies for managing conflicts of the head of the public administration body have been identified and analyzed.

Keywords: conflict, psychological readiness of the head, public administration body, staff

Комп'ютерний набір і верстка
В. О. Курган

Підп. до друку _____. Формат 60x84 1/16.
Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman. Друк
офсетний.
Ум. друк. арк. 0,9. Обл.-вид. арк. 0,9. Тираж 10 прим.
Замовлення № ____

Надруковано в КП «Міська друкарня»
61002, м. Харків, вул. Алчевських, 44
Свідоцтво про державну реєстрацію:
серія ДК № 3613 від 29.10.2009р.