

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника
Інститут післядипломної освіти та довузівської підготовки
Кафедра управління та бізнес-адміністрування

БАКАЛАВРСЬКА РОБОТА

на тему: **«Методи вирішення конфліктів в організації»**

Виконав: студент 4 курсу, групи ПУА-41
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»
Гончар Роман Віталійович

Керівник: к.е.н., доцент Томашевська А.В.

Рецензент: директор департаменту
адміністративних послуг, керівник ЦНАП
Питель Б.В.

Івано-Франківськ – 2022 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДЛЯ ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЯХ.....	4
1.1. Характеристика та основні аспекти конфліктів в організаціях.....	4
1.2. Причини та умови виникнення конфліктів в організаціях.....	9
1.3. Методи попередження та стратегія поведінки для вирішення конфліктів в організаціях.....	14
Висновки до розділу 1.....	17
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ В ЦЕНРІ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ.....	18
2.1. Характеристика та основна діяльність Центру надання адміністративних послуг.....	18
2.2. Організація роботи у ЦНАП міста Івано-Франківськ.....	25
2.3. Аналіз поведінки та професіоналізму персоналу про природу наявних та потенційних конфліктів та причини їх виникнення.....	32
Висновки до розділу 2.....	36
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ РЕГУЛЮВАННЯ ТА ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ В ОРГАНІЗАЦІЯХ.....	37
3.1. Систематизація потенційних та існуючих конфліктів.....	37
3.2. Шляхи удосконалення організації в управлінні конфліктами.....	41
3.3. Напрямки розвитку сфери публічного управління, що сприятимуть покращенню здатності організації реагувати на конфлікти.....	46
ВИСНОВКИ.....	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	55

ВСТУП

Актуальність дослідження. Питання виявлення і вирішення конфліктів є важливим в усіх сферах людської життєдіяльності. При цьому, воно особливо різко постає в установах сфери публічного управління та самоврядування. В процесі децентралізації державних повноважень та посилення самозабезпечення міст та громад формуються нові загрози та конфлікти, які потребують дослідження і систематизації. В особливості це стосується таких сфер як надання послуг, адже в цьому випадку організація постає посередником між державою та громадянами і явні деструктивні конфлікти є неприпустимими в її функціонуванні.

Крім того, структура надання адміністративних послуг в Україні є досить молодою сферою публічного управління, розвиток якої зазнав поштовху водночас з початком реалізації реформи децентралізації у 2014 році. Однак станом на сьогодні питання вирішення конфліктів в ЦНАП України залишається малодослідженим. Фактично сфера надання адміністративних послуг перебуває на периферії досліджень конфліктів в місцевому самоврядуванні. Саме тому проблематика конфліктів в контексті даної установи є актуальною в прикладних аспектах життєдіяльності держави і була обрана проблемою нашого дослідження.

Мета дослідження – вивчення механізмів вирішення конфліктів в організаціях на прикладі Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) міста Івано-Франківськ.

Для досягнення мети нами було сформульовано наступні **завдання**:

1. Дослідити теоретичні основи поняття конфлікт та методології регулювання та попередження конфліктів.
2. Проаналізувати структуру, організацію та регламент ЦНАП у м. Івано-Франківськ та спираючись на досвід практики визначити основні характеристики конфліктів що виникають в організації.
3. Спираючись на проведене дослідження визначити актуальні стратегії керування наявними конфліктними ситуаціями та запобігання виникненню небажаних конфліктів.

Об'єктом дослідження є теоретико-методологічні основи теорії конфліктів та їх регулювання.

Предметом дослідження є ЦНАП міста Івано-Франківськ та конфлікти в трудовому колективі цієї установи.

Наукова гіпотеза: У ЦНАП міста Івано-Франківськ ефективно проводиться робота з регулювання та попередження конфліктних ситуацій.

Методи дослідження. Для досягнення мети та виконання поставлених завдань дослідження ми використали такі методи дослідження як теоретичний аналіз аспектної літератури, емпіричні методи спостереження та порівняння, метод синтезу, системний підхід та інші.

Наукова новизна. Тематика конфліктів в діяльності ЦНАП України є малодослідженою і потребує значного розширення та систематизації. У роботі не лише проаналізовані напрацювання вчених та дослідників з цієї теми, але і використані знання отримані під час практики в установі.

Практичне значення результатів. Окрім аналізу спроможності вирішення конфліктів ЦНАПу міста Івано-Франківськ, в роботі також розглянуті проблеми з якими зустрічаються подібні організації в країні та наведені рекомендації з їх вирішення. Також описані механізми, яких на нашу думку не вистачає в регулюванні конфліктами ЦНАП та те, як можна покращити існуючі.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, кожен з яких складається з трьох підрозділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи налічує 62 сторінок. Робота містить 5 рисунків, список використаних джерел включає 51 найменувань.