

Український державний університет залізничного транспорту

Кафедра Менеджмент, публічне управління та HR-технології
повна назва кафедри

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

Пояснювальна записка і розрахунки
до кваліфікаційної роботи магістра
за освітньою програмою «Публічне управління та адміністрування»
спеціальності 281 "Публічне управління та адміністрування"

Розробив: здобувач вищої освіти
за другим (магістерським) рівнем
(роботу виконано самостійно,
відповідно до принципів
академічної доброчесності)
групи 219-ПУА-323
Вікторія ЛЕВЧЕНКО
(власне ім'я та прізвище)

Керівник:
доктор наук з держ.упр., професор
Юлія КРИХТІНА
(власне ім'я та прізвище)

Рецензент Мирослава КОРІНЬ
(власне ім'я та прізвище)

Харків – 2025 р.

АНОТАЦІЯ

Дана магістерська робота включає в себе 18 слайдів презентації, 117 аркушів пояснювальної записки формату А4, що включає 9 рисунків, 5 таблиць, 75 літературних джерел.

Ключові слова: КОНФЛІКТ, ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ, ПСИХОЛОГІЧНА ГОТОВНІСТЬ, УПРАВЛІНСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ, КЕРІВНИК.

Об'єктом дослідження є процеси управління конфліктами у публічному управлінні.

Метою дослідження є вивчення та розробка методик формування психологічної готовності керівників органів публічного управління до ефективної взаємодії з персоналом в умовах конфлікту.

У кваліфікаційній роботі розглянуто проблематику управління конфліктами та формування психологічної готовності керівників у публічному управлінні. Особливу увагу приділено концепції конфліктів, психологічним підходам до їх вирішення, а також підготовці керівників до ефективної взаємодії з персоналом у складних ситуаціях.

Проаналізовано завдання, функції та типи управлінської діяльності на державній службі, а також вплив особистісних чинників на готовність до управління. Розроблено технології, моделі й рекомендації для вирішення конфліктів у публічному управлінні.

Результати можуть сприяти підвищенню ефективності роботи керівників та оптимізації їхньої взаємодії з персоналом.

ABSTRACT

This master's thesis includes 18 presentation slides, 117 sheets of an explanatory note of A4 format, including 9 figures, 5 tables, 75 literary sources.

Keywords: CONFLICT, PUBLIC ADMINISTRATION, PSYCHOLOGICAL READINESS, MANAGERIAL ACTIVITY, LEADER.

The object of the study is the processes of conflict management in public administration.

The purpose of the study is to study and develop methods for the formation of psychological readiness of heads of public administration bodies for effective interaction with personnel in conflict conditions.

The qualification work considers the problems of conflict management and the formation of psychological readiness of managers in public administration. Particular attention is paid to the concept of conflicts, psychological approaches to their resolution, as well as the preparation of managers for effective interaction with personnel in difficult situations.

The tasks, functions and types of managerial activity in the civil service, as well as the influence of personal factors on readiness for management, are analyzed. Technologies, models and recommendations for resolving conflicts in public administration have been developed.

The results can help improve the efficiency of managers and optimize their interaction with personnel.

Український державний університет залізничного транспорту

Факультет економічний

Кафедра Менеджмент, публічне управління та HR-технології

Ступінь вищої освіти магістр

Освітня програма «Публічне управління та адміністрування» за спеціальністю 281 "Публічне управління та адміністрування"

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

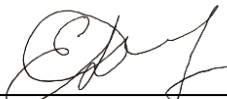
д.е.н., професор

(вчене звання)

Олена ДИКАНЬ

(власне ім'я та прізвище)

21 жовтня 2024 р.



(підпис)

ЗАВДАННЯ НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ

Вікторії Левченко

(власне ім'я та прізвище)

1. Тема роботи «Формування психологічної готовності керівників органу публічного управління до взаємодії з персоналом в умовах конфлікту»

керівник роботи Юлія Крихтіна, д.держ.упр., професор

(власне ім'я та прізвище, науковий ступінь, вчене звання)

затверджено розпорядженням по економічному факультету від "21" жовтня 2024 року №31/24.

2. Строк подання здобувачем вищої освіти роботи 12 січня 2025 року

3. Вихідні дані до роботи наукові праці вітчизняних та зарубіжних учених, нормативно-правові акти та директивні документи, які стосуються питань формування психологічної готовності керівників органу публічного управління до взаємодії з персоналом в умовах конфлікту

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

Концепція конфлікту у сфері публічного управління. Психологічні підходи до вирішення конфліктних ситуацій у публічному управлінні. Формування психологічної готовності керівників до взаємодії з персоналом в умовах конфлікту. Сутність та зміст управлінської діяльності керівника державної служби. Завдання, функції, типи. Особистість державного службовця в професійній діяльності. Психологічні умови, чинники та готовність особистості до управлінської діяльності. Технології розв'язання конфліктних ситуацій у публічному управлінні. Етапи управління конфліктами та моделі розв'язання конфліктів у публічному управлінні. Моделювання та практичні рекомендації

щодо розв'язання конфліктів у публічному управлінні за участю керівника. 5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
1 Теоретичні аспекти управління конфліктами та психологічної готовності керівників у публічному управлінні - чотири слайди, 2 Аналіз управлінської діяльності керівника на державній службі – чотири слайди, 3 Формування готовності керівників до ефективного вирішення конфліктів в органах публічного управління - дев'ять слайдів.

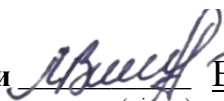
6. Консультанти розділів проекту (роботи)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання 21 жовтня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Теоретичні аспекти управління конфліктами та психологічної готовності керівників у публічному управлінні	15.11.2024	
2	Аналіз управлінської діяльності керівника на державній службі	10.12.2024	
3	Формування готовності керівників до ефективного вирішення конфліктів в органах публічного управління	08.01.2025	
4	Графічна частина	10.01.2025	

Здобувач вищої освіти  Вікторія ЛЕВЧЕНКО
 (підпис) (власне ім'я та прізвище)

Керівник роботи  Юлія КРИХТІНА
 (підпис) (власне ім'я та прізвище)

Український державний університет залізничного транспорту

Факультет економічний

Кафедра Менеджмент, публічне управління та HR-технології

Ступінь вищої освіти магістр

Освітня програма «Публічне управління та адміністрування» за спеціальністю 281 "Публічне управління та адміністрування"

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

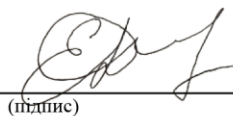
д.е.н., професор

(вчене звання)

Олена ДИКАНЬ

(власне ім'я та прізвище)

21 жовтня 2024 р.



(підпис)

ЗАВДАННЯ
НА ДИПЛОМНУ РОБОТУ

Вікторії Левченко

(власне ім'я та прізвище)

1. Тема роботи «Формування психологічної готовності керівників органу публічного управління до взаємодії з персоналом в умовах конфлікту»
керівник роботи Юлія Крихтіна, д.держ.упр., професор

(власне ім'я та прізвище, науковий ступінь, вчене звання)

затверджено розпорядженням по економічному факультету від "21" жовтня 2024 року №31/24.

2. Строк подання здобувачем вищої освіти роботи 12 січня 2025 року

3. Вихідні дані до роботи наукові праці вітчизняних та зарубіжних учених, нормативно-правові акти та директивні документи, які стосуються питань формування психологічної готовності керівників органу публічного управління до взаємодії з персоналом в умовах конфлікту

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

Концепція конфлікту у сфері публічного управління. Психологічні підходи до вирішення конфліктних ситуацій у публічному управлінні. Формування психологічної готовності керівників до взаємодії з персоналом в умовах конфлікту. Сутність та зміст управлінської діяльності керівника державної служби. Завдання, функції, типи. Особистість державного службовця в професійній діяльності. Психологічні умови, чинники та готовність особистості до управлінської діяльності. Технології розв'язання конфліктних ситуацій у публічному управлінні. Етапи управління конфліктами та моделі розв'язання конфліктів у публічному управлінні. Моделювання та практичні рекомендації

щодо розв'язання конфліктів у публічному управлінні за участю керівника. 5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

1 Теоретичні аспекти управління конфліктами та психологічної готовності керівників у публічному управлінні - чотири слайди, 2 Аналіз управлінської діяльності керівника на державній службі – чотири слайди, 3 Формування готовності керівників до ефективного вирішення конфліктів в органах публічного управління - дев'ять слайдів.

6. Консультанти розділів проекту (роботи)

Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання 21 жовтня 2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Теоретичні аспекти управління конфліктами та психологічної готовності керівників у публічному управлінні	15.11.2024	
2	Аналіз управлінської діяльності керівника на державній службі	10.12.2024	
3	Формування готовності керівників до ефективного вирішення конфліктів в органах публічного управління	08.01.2025	
4	Графічна частина	10.01.2025	

Здобувач вищої освіти


(підпис)

Вікторія ЛЕВЧЕНКО

(власне ім'я та прізвище)

Керівник роботи






(підпис)

Юлія КРИХТІНА

(власне ім'я та прізвище)

Зміст

Вступ	6
1 Теоретичні аспекти управління конфліктами та психологічної готовності керівників у публічному управлінні	10
1.1 Концепція конфлікту у сфері публічного управління	10
1.2 Психологічні підходи до вирішення конфліктних ситуацій у публічному управлінні	20
1.3 Формування психологічної готовності керівників до взаємодії з персоналом в умовах конфлікту	31
Висновки до першого розділу	38
2 Аналіз управлінської діяльності керівника на державній службі	40
2.1 Сутність та зміст управлінської діяльності керівника державної служби. Завдання, функції, типи	40
2.2 Особистість державного службовця в професійній діяльності	64
2.3 Психологічні умови, чинники та готовність особистості до управлінської діяльності	71
Висновки до другого розділу	76
3 Формування готовності керівників до ефективного вирішення конфліктів в органах публічного управління	79
3.1 Технології розв'язання конфліктних ситуацій у публічному управлінні	79
3.2 Етапи управління конфліктами та моделі розв'язання конфліктів у публічному управлінні	91
3.3 Моделювання та практичні рекомендації щодо розв'язання конфліктів у публічному управлінні за участю керівника	97
Висновки до третього розділу	106
Висновки	108
Список використаних джерел	110

Зм.	Арк.	№ докум.	Підпис	Дата		Лім.	Аркуш	Аркушів
Розробив		Левченко В.А.			Формування психологічної готовності керівників органу публічного управління до взаємодії з персоналом в умовах конфлікту			
Перевірів		Крихтіна Ю.О.					5	117
Н. Контр.		Крихтіна Ю.О.				УкрДУЗТ		
Затверд.		Дикань О.В.						

Список використаних джерел

- 1 Бернадський Б. В. Міжнародні конфлікти: курс лекцій / Б. В. Бернадський. Київ: ДП «Вид. дім «Персонал», 2012. 366 с. URL: http://maup.com.ua/assets/files/lib/book/mignar_konfl.pdf (дата звернення: 01.11.2024).
- 2 Бельська Т. Інформаційно-психологічна війна як спосіб впливу на громадянське суспільство та державну політику держави. Вісник Національного університету цивільного захисту України. Серія: Державне управління. 2014. № 1. С. 49-56. URL: <http://nuczu.edu.ua/sciencearchive/PublicAdministration/vol1/49-56.pdf> (дата звернення: 14.11.2024).
- 3 Головаха Є. Українське суспільство: шляхи трансформації. Український соціологічний журнал. 2016. Вип. 1-2. С. 26-30.
- 4 Голубов О. Що стоїть за конфліктом НАБУ та НАЗК. Deutsche Welle. 2017. URL: <http://www.dw.com/uk> (дата звернення: 14.11.2024).
- 5 Гордієнко М. Політичний конфлікт як спосіб існування соціуму. Наукові записки. 2008. Вип. 41. С. 7-15.
- 6 Довгань Н. Технології врегулювання конфліктів у державному управлінні. Актуальні теоретико-методологічні та організаційно-практичні проблеми державного управління: матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю, 28 трав. 2024 р., м. Київ: у 2 т. Київ: Вид-во НАДУ, 2024. Т. 1. С.148-149.
- 7 Єрмоленко О. А., Єрмоленко О. О. Конфлікти у публічному управлінні. Сучасні проблеми управління підприємствами: теорія та практика. 2021. С. 128-130.
- 8 Задорожна М. І. Модель розв'язання конфліктів як основа демократизації суспільної свідомості та підвищення ефективності державного управління. Публічне адміністрування: теорія та практика. 2019. Вип. 1 (21). С. 1-13.
- 9 Карлов Т. В. Причини конфліктів в діяльності службовців публічного управління. Актуальні проблеми публічного управління в Україні: наукове. 2015.

С. 46-48.

10 Матеріали_КРУГЛОГО_СТОЛУ. URL:
<http://www.soippo.edu.ua/images/Новини/2015/06/16/> (дата звернення: 14.11.2024).

11 Карлов Т. В. Теоретичні засади конфліктної взаємодії в публічному управлінні. Теорія та практика державного управління. 2015. Вип. 2. С. 104-110.

12 Карлов Т. В. Удосконалення механізмів управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості в Україні: регіональний підхід. Державне управління та місцеве самоврядування. 2018. Вип. 3. С. 69-74.

13 Кирій С. Л. Організаційний конфлікт у публічному управлінні як індикатор необхідності змін. Державне будівництво. 2014. Вип. 2. URL:
http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVu_2014_2_4 (дата звернення: 14.11.2024).

14 Корупція в Україні 2022: розуміння, сприйняття, поширеність: звіт за результатами опитування населення та бізнесу. Київ: Національне агенство з питань запобігання корупції, 2023. 172 с. URL: <https://nazk.gov.ua/wp-content/uploads/2023/04/1f23b766-e031-4c3f-81-a4-0167b4f93116.pdf> (дата звернення: 14.11.2024).

15 Корчак І. Суть і значення публічного конфлікту у сучасних умовах розвитку суспільства та його зв'язок з архетипами колективного несвідомого. Публічне урядування. 2019. Вип. 3 (18). С. 240-251. <https://doi.org/10.32689/2617-2224-2019-18-3-240-251> (дата звернення: 14.11.2024).

16 Кучма Л. Україна на порозі XXI століття: уроки реформ та стратегія розвитку: матеріали наукової конференції. Київ: НТУ КПП, 2001.

17 Нагаєв В. М. Конфліктологія: курс лекцій (модульний варіант): навчальний посібник. Київ: ЦУЛ, 2004. 198 с.

18 Щедрова Г. П., Єремєєва І. А., Прошин Д. В., Ключник Р. М., Волвенко Н. М. Особливості політичних конфліктів у сучасній Україні та світі: монографія / за ред. Г. П. Щедрової. Дніпро: Університет імені Альфреда Нобеля, 2018. 148 с.

19 Петрінко В. С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці: навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.

- 20 Пірен М. І. Конфліктологія: підручник. Київ: МАУП, 2003. 360 с.
- 21 Політологія: курс лекцій : навч. посіб. Тернопіль: Магнолія плюс, 2004. 236 с. Лекція 13. Ц: <http://www.info-library.com.ua/books-text-914> (дата звернення: 28.10.2024).
- 22 Посібник «розв'язання конфлікту інтересів у державному секторі». Публікація Центру доброчесності в оборонному секторі. Переклад: Служба письмових перекладів, Міжнародний секретаріат НАТО. № 2. 2015. 21 с.
- 23 Про затвердження Методичних рекомендацій щодо роботи з конфліктами в державних органах: наказ Національного агентства України з питань державної служби від 20.06.2022 р. № 46-22. Ц:<https://nads.gov.ua/npras/pro-zatverdzhennya-metodichnih-rekomendacij-shchodoroboti-z-konfliktami-v-derzhavnih-organah> (дата звернення: 14.11.2024).
- 24 Про проведення оцінки корупційних ризиків у діяльності УДО України: наказ Управління державної охорони України від 15.06.2021 р. № 471. URL: <https://do.gov.ua/pro-provedenma-otsmky-koruptsijnykh-ryzykiv-u-diiialnosti-udo-ukrainy/> (дата звернення: 14.11.2024).
- 25 Юричишин Я., Полавець У. Пропозиції до політики щодо декларування конфлікту інтересів народними депутатами України. Лабораторія законодавчих ініціатив. 2017. 44 с.
- 26 Рак Ю. О. Конфлікти у публічному управлінні: особливості та види. Актуальні проблеми державного управління. Вип. 1 (82). Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2021. 200 с.
- 27 Робота з конфліктами. Київ: НАДС, 2022. URL: <https://nads.gov.ua/diyalnist/upravlinnya-personalom-na-derzhavnij-sluzhbi/metodychna-pidtrymka-u-vprovadzhenni-hr-instrumentiv/roboata-z-konfliktamy> (дата звернення: 14.11.2024).
- 28 Савченко С. В. Співвідношення приватних і публічних інтересів: досвід України. Форум права. 2023. Вип. 3. С. 520-528.
- 29 Ситник Г. П. Захист національних інтересів - пріоритет профі. Нар. армія. 2019. № 51.
- 30 Сітарський С. М. Інституалізація діяльності органів державної влади в

контексті врегулювання політичних конфліктів. Інвестиції: практика та досвід. 2014. Вип. 17. С. 181-187.

31 Stiglitz J., Charlton A. Fair Trade for All: How Trade Can Promote Development. Oxford: Oxford University Press, 2007. 316 p.

32 Ткач А. Особливості розв'язання політичних конфліктів в умовах адміністративної реформи. Освіта регіону. Політологія психологія комунікації. 2010. № 4. URL: <http://social-science.com.ua/article/336> (дата звернення: 29.11.2024).

33 Калениченко Т., Кисельова Т., Копіна А., Корабльова О., Проценко Д. Управління конфліктами для потреб публічної служби: посібник і методичні рекомендації / за заг. ред. Д. Проценко. Київ: Ваіте, 2021. 224 с.

34 Boulding K. Conflict and Defence: A General Theory. N.Y.: Harper & Brothers, 1963. 349 p.

35 EPA. Conflict Resolution in Public Participation. 2022. URL: <https://www.epa.gov/international-cooperation/conflict-resolution-public-participation> (дата звернення: 16.11.2024).

36 Galtung J. Conflict Transformation by Peaceful Means (The TRANSCEND Method)-Participants' and Trainers' Manual. United Nations Disaster Management Training Programme, Geneva. 2000. 178 p.

37 Gregory S. B., Lawrence J. M., Clark J. Conflict resolution. 2016. URL: <https://assets.campbell.edu/wp-content/uploads/2016/12/22124638/conflict-resolution.pdf> (дата звернення: 17.11.2024).

38 Zmyslony P., Kowalczyk-Aniol J., Dembinska M. Deconstructing the Overtourism-Related Social Conflicts. Sustainability. 2020. Vol. 12. 1695. <https://doi.org/10.3390/su12041695> (дата звернення: 25.11.2024).

39 Слюсарев І. О. Управління конфліктами в системі місцевого самоврядування в умовах викликів ХХІ сторіччя. Теорія та практика публічного управління та адміністрування у ХХІ сторіччі : матеріали ІІ Всеукр. наук.-практ. конф. за міжнар. участю здобувачів вищ. освіти та молодих вчених (Київ, 22 листопада 2019 р.) / за заг. ред. М. М. Білинської, О. М. Петроє, І. О. Дегтярьової.

Київ : НАДУ, 2019. 344 с.

40 Батечко А. І. Організація управління конфліктами в органах місцевого самоврядування. Електронний журнал. 2016. № 6. С. 30-33. иЯЬ: http://par.in.ua/6_2016/9.pdf (дата звернення: 25.10.2024).

41 Довгань Н. П. Конфлікти в державному управлінні та шляхи їх вирішення : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.01 / Національна академія державного управління при Президентові України. Київ, 2006. 20 с.

42 Сітарський С. М. Інституціоналізація діяльності органів державної влади щодо врегулювання політичних конфліктів у контексті національної безпеки України : дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.01 / Національна академія державного управління при Президентові України. Київ, 2018. 201 с.

43 Карлов Т. В. Механізми управління конфліктами у взаємодії органів влади та громадськості на регіональному рівні : дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.02 / Національний університет цивільного захисту України. Харків, 2019. 231 с.

44 Сміт А. Багатство народів. Дослідження про природу та причини добробуту націй. / пер. з англ. О. Васильєв, М. Межевікіна, А. Малівський. Київ : Наш формат, 2018. 722 с.

45 Олешко О. М. Управління конфліктами інтересів у професійній діяльності службовців : дис. ... канд. наук з держ. упр. : 25.00.08 / Національний університет цивільного захисту України. Дніпро, 2018. 257 с.

46 Kiser E. War, sociology of. International encyclopedia of the social and behavioral sciences. London : Elsevier, 2001. 16366 p.

47 Gilpin R. The challenge of global capitalism / R. Gilpin. New Jersey : Princeton University Press, 2010. 274 p.

48 Білецька Т. В. Теоретичні аспекти аналізу соціальних конфліктів в умовах глобалізаційних перетворень. Вісник Одеського національного університету. Сер.: Соціологія і політичні науки. 2014. Т. 19. Вип. 1. С. 47-54.

49 Гарькавець С. О. Соціальні конфлікти - пропозиція нової класифікації. Теоретичні і прикладні проблеми психології. 2018. № 2. С.87-98.

50 Ктигоренко В. Знання про соціальний конфлікт: абсолют чи відносність? Політичний менеджмент. 2003. № 2. С. 137-155.

51 Козоріз В. П., Силка О. З. Соціальний конфлікт 1929 р. у центрально-українському селі (на прикладі с. Великий Хутір та х. Нова Бірючка). Український селянин. 2012. Вип. 13. С. 194-197.

52 Андріянова Ю. Конфлікти як явище управлінської діяльності: аналіз наукових досліджень. Державне управління та місцеве самоврядування. 2012. № 3(14). URL: [http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2012/2012_03\(14\)/12ayvand.pdf](http://www.dridu.dp.ua/vidavnictvo/2012/2012_03(14)/12ayvand.pdf) (дата звернення: 03.12.2024).

53 Копайгора І. І. Соціальні конфлікти і правові проблеми їх вирішення. Право і Безпека. 2006. Т. 5, № 5. С. 22-24.

54 Леонов Б. Д. Соціальні конфлікти та їх роль у детермінації терористичної діяльності. Боротьба з організованою злочинністю і корупцією (теорія і практика). 2012. № 2. С. 49-55.

55 Руденко О. М. Соціальні конфлікти як механізм забезпечення суспільної стабільності. Наукові записки Інституту політичних і етнонаціональних досліджень ім. І. Ф. Кураса НАН України. 2008. Вип. 42. С. 88-96.

56 Пірен М. І., Ребкало В. А. Конфлікти в системі управлінської взаємодії: шляхи розв'язання та попередження : навч. посіб. Київ : НАДУ, 2009. 96 с.

57 Гришина Н. Психологія конфлікту. URL: http://univer.nuczu.edu.ua/tmp/metod/637/N.V.Grishina,Psihologiya_konflikta.pdf (дата звернення: 24.12.2024).

58 Ващенко В.О. Антиконтфліктні технології: теоретичні засади та українська дійсність. Стратегія українського державотворення: філософсько-політологічний та економічний аналіз : зб. наук. пр. Київ ; Полтава : АСМІ, 2000. 198 с.

59 Пойченко А. М., Ребкало В. А., Хворостяний О. І. Конфлікт у політичному житті сучасної України: теорія і технологія розвитку : навч. посіб. Київ : Вид-во УАДУ, 1997. 96 с.

60 Федчун Н. О. Конфлікти в діяльності органів місцевого

самоврядування: причини, шляхи розв'язання та прогнозування : автореф. дис. ... канд. наук з держ. упр. : спец. 25.00.01 / / Національна академія державного управління при Президентові України. Київ, 2006. 18 с.

61 Бандурка А. М., Друзь В. А. Конфліктологія. Харьков : Университет внутрених дел, 1997. 196 с.

62 Дзвінчук Д. І. Психологічні основи ефективного управління : навч. посіб. / за ред. В. А. Козакова. Київ : ЗАТ «ШЧЛАВА», 2000. 280 с.

63 Карамушка Л. М. Психологія управління : навч. посіб. Київ : Міленіум, 2003. 344 с.

64 Крутій О. М. Діалогова взаємодія органів державної влади та громадськості : монографія. Харків : Магістр, 2008. 236 с.

65 Ложкін Г. В., Пов'якель Н. І. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. Київ : Професіонал, 2007. 416 с.

66 Беззубко Л. В. Розвиток теорії і практики функціонування механізмів державного управління колективними трудовими конфліктами : автореф. Дис. ... д-ра наук з держ. упр.: 25.00.02 / Донецький держ. ун-т управління. Донецьк, 2006. 32 с.

67 Тертишина О. А. Використання конструктивного ресурсу конфлікту в системі державної служби України : автореф. дис. .канд. наук з держ. упр. : 25.00.03 / ДРІДУ НАДУ при Президентові України. Дніпро, 2010. 20 с.

68 Калюжна Ю. Попередження соціальних конфліктів: інформаційний аспект. Гілея: науковий вісник. 2017. Вип. 122. С. 380-383.

69 Соціологія: підручник / за ред. В. Г. Городяненка. Київ : ВЦ «Академвидав», 2008. 544 с.

70 Соціологія : підручник / за ред. В. М. Пічі. 4-те видання, виправлене. Львів : Магнолія 2006, 2009. 293 с.

71 Михайловська О. В., Філіпова Н. В., Ладонько Л. С., Ткаленко Н. В. Аналіз теоретичних підходів до визначення сутності складових дефініцій публічного управління та адміністрування. Університетські наукові записки. 2016. № 2 (58). С. 241-253.

72 Куйбіда В. С., Білинська М. М., Петроє О. М. Публічне управління: термінологічний словник : навчальний посібник. Київ : НАДУ, 2018. 224 с.

73 Конституція України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР // Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. Ст. 141.

74 Костенюк Н. І. Основні напрями реформування системи місцевого самоврядування в Україні на основі зарубіжного досвіду. Державне управління та місцеве самоврядування. 2018. Вип. 2. С. 142-148.

75 Котлова Л. О. Психологія конфлікту: курс лекцій : навчальний посібник. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. 112 с.