

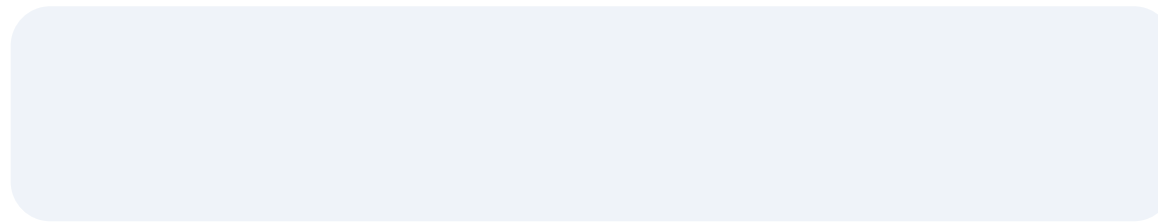
Этика служебного поведения

к.с.н., доцент кафедры ЭУ
Масилова Марина Григорьевна

Природа и типология служебных конфликтов

Тема 4

Цель данной лекции – понять природу конфликтов в служебной среде, научиться их классифицировать, чтобы в дальнейшем эффективно диагностировать, управлять ими и использовать их потенциал конструктивно.



Структурные элементы деловой этики

Стиль руководства

Разрешение конфликтов

Служебное взаимодействие

Этика делового общения

Философия организации



Определение понятий



Служебный конфликт

– это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, взглядов или ценностей субъектов служебного взаимодействия (отдельных сотрудников, групп, подразделений), возникающее в процессе совместной деятельности и оказывающее влияние на ее ход и результаты.

Ключевые характеристики конфликта

◦ Взаимозависимость сторон

- Конфликт возникает там, где
- люди или группы зависят друг от друга в достижении целей.

Осознание противоречия

Стороны воспринимают ситуацию как несовместимость интересов или действий.

Активные действия

Конфликт проявляется в реальных действиях или противодействиях сторон.

Объективные причины конфликтов

Ограниченность ресурсов

Конфликт из-за бюджета, оборудования, персонала, времени, премиального фонда ("дележ пирога")

Взаимозависимость задач

Неудачи одного отдела/сотрудника срывают работу другого

Различия в целях

Подразделения или сотрудники преследуют несовместимые цели (например, отдел контроля и отдел развития)

Объективные причины конфликтов

Несовершенство коммуникаций

Искажение информации, недопонимание, отсутствие обратной связи

Организационные недостатки

Непрозрачные процедуры принятия решений, несправедливая система оценки и вознаграждения, неэффективная структура

Неопределенность ролей

"Кто за что отвечает?"
(дублирование функций или "белые пятна")

Субъективные причины конфликтов

Различия в
ценностях,
установках,
убеждениях

????

Различия в стилях
работы и общения

???

Неудовлетворен
ные потребности

???

Низкая
стрессоустойчивость
и конфликтная
компетентность

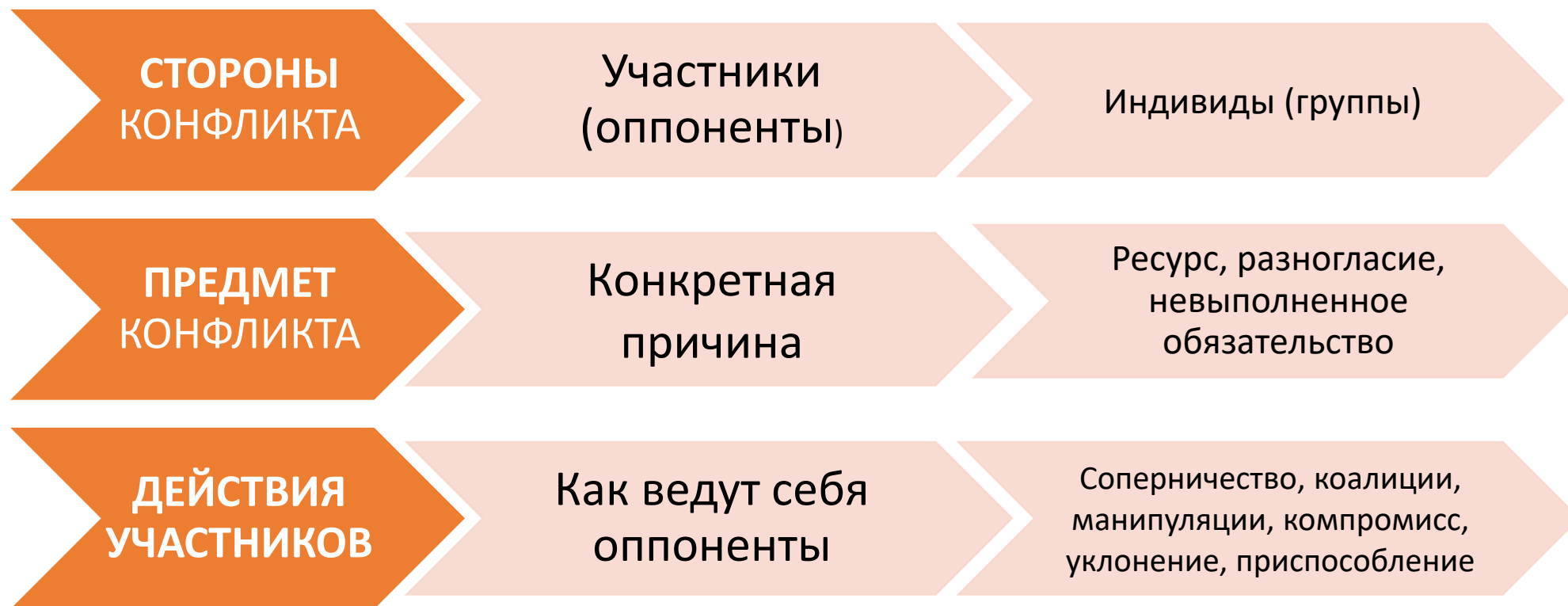
????

Личная
неприязнь,
антипатии

???

Структура конфликта

Чтобы анализировать конфликт, нужно понимать его компоненты



Типология служебных конфликтов

По субъектам
(участникам)

- 1 внутриличностный
- 2 межличностный
- 3 между личностью и группой
- 4 межгрупповой
- 5 вертикальный
- 6 горизонтальный

Типология служебных конфликтов

По содержанию
(источнику проблем)

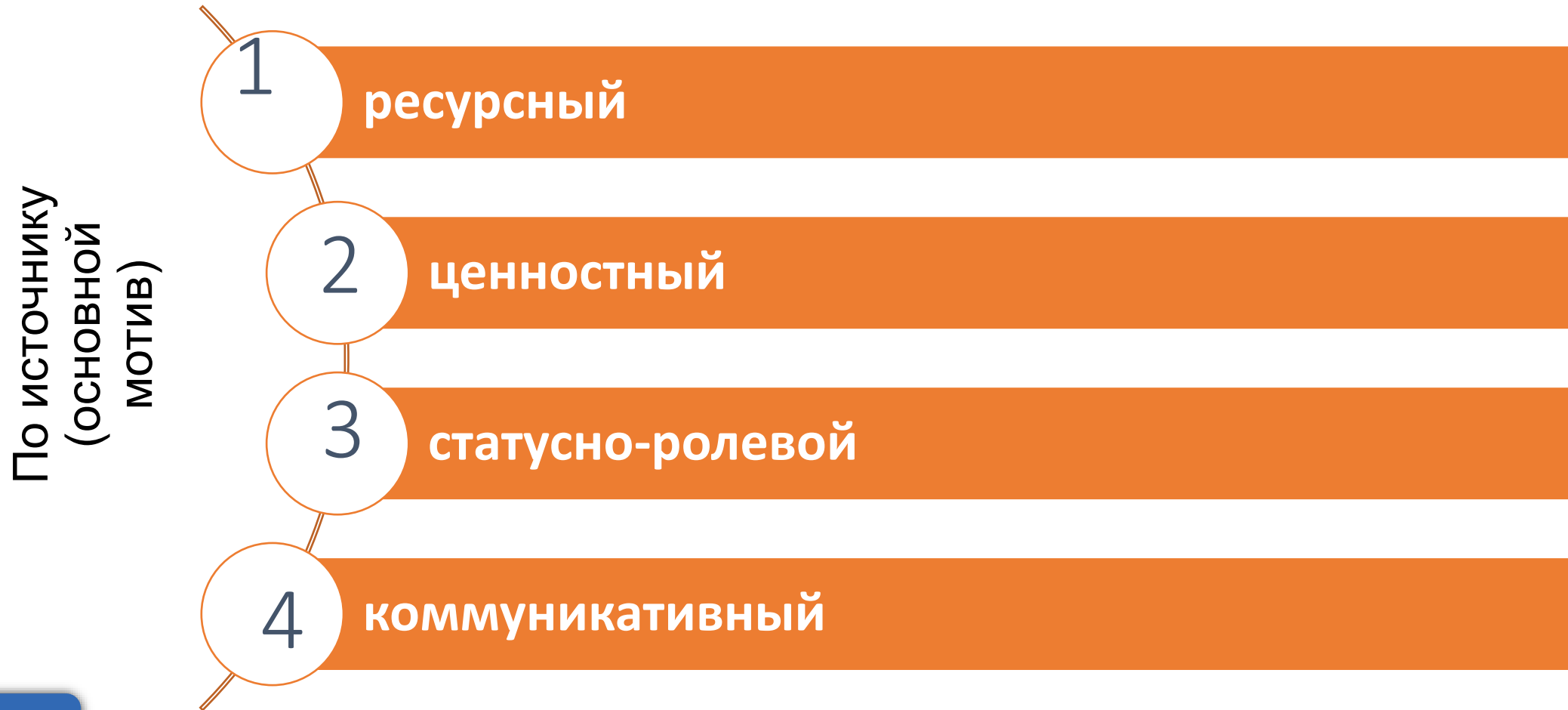
1

Деловой (по рабочим вопросам)

2

Личностный (антипатии, амбиции, самолюбие)

Типология служебных конфликтов



Типология служебных конфликтов

По последствиям
(функциональности)

конструктивный

Выявляет проблему

Развивает организацию

Улучшает коммуникации

Снимает психологическое напряжение

Повышает сплоченность

Типология служебных конфликтов

По последствиям
(функциональности)

деструктивный

Повышает напряженность,
недоверие

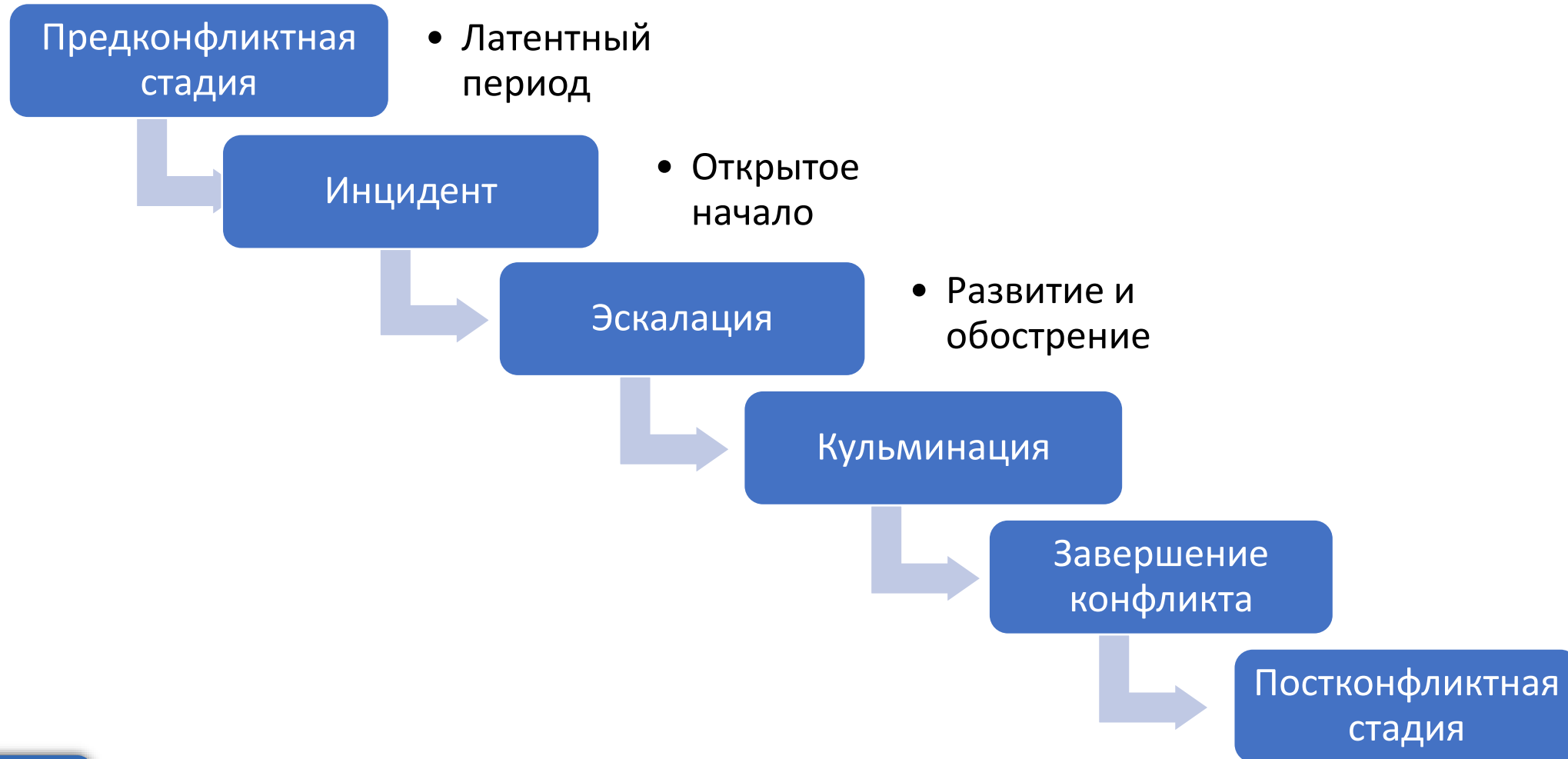
Снижает мотивацию и
производительность

Ведет к увольнению

Ведет к ущербу репутации органа власти

Растрате времени и ресурсов «на
разборки»

Динамика конфликта



Почему понимание типологии и динамики важно?

Диагностика

- Позволяет быстро определить тип конфликта
- Понять его причины и стадию развития

Выбор стратегии управления

- Разные типы конфликтов требуют разных подходов (личностный/деловой)

Профилактика

- Минимизация конфликтогенных факторов
- Минимизация ущерба

Конструктивное использование

- Понимание потенциала конструктивных конфликтов позволяет не подавлять их, а направлять в русло развития и решения проблем

Заключение

Конфликт как объект управления

- 1) Конфликт в служебной среде – не катастрофа, а управляемый процесс. Понимание его природы, структуры, типологии и динамики – это первый и ключевой шаг к эффективному управлению им. Это знание дает нам инструментарий для действий
- 2) Помните: грамотное управление конфликтами – неотъемлемая часть этичного и эффективного служебного поведения руководителя и сотрудника.

Вопросы для обсуждения

1. Какой тип конфликта (по субъектам) наиболее распространен и наиболее сложен в вашем опыте? Почему?
2. Приведите пример конструктивного конфликта из вашей практики. Какие позитивные результаты он принес?
3. Какие объективные причины конфликтов наиболее актуальны в вашей организации/подразделении?
4. Почему личностные конфликты наиболее разрушительны? Как их отличить от деловых на ранней стадии?
5. На какой стадии развития конфликта (по динамике) его легче всего разрешить конструктивно? Когда уже поздно?

До встречи!

mmg.vlad@mail.ru
ауд. 1527

