

Тема 8. Конфликты в профессиональной деятельности государственных и муниципальных служащих. Имидж государственного и муниципального служащего.

План лекции:

1. Общая характеристика причин конфликтов в деятельности госслужащих.
2. Коммуникативные конфликты и его особенности.
 - Имидж государственного и муниципального служащего.
 - Особенности внешнего облика деловой женщины.

Вопрос 1. Общая характеристика причин конфликтов в деятельности госслужащих

Возникновение и развитие конфликтов обусловлено действием четырех групп факторов и причин:

- объективных,
- организационно-управленческих,
- социально-психологических,
- ЛИЧНОСТНЫХ.

Первые две группы факторов носят в основном объективный характер, третья и четвертая - главным образом субъективный.

Вопрос 1. Общая характеристика причин конфликтов в деятельности госслужащих

Объективные причины конфликтов приводят к созданию предконфликтной обстановки.

Субъективные причины связаны с индивидуальными психологическими особенностями оппонентов, которые приводят к выбору конфликтного, а не другого способа разрешения объективного противоречия.

Вопрос 1. Общая характеристика причин конфликтов в деятельности госслужащих

Объективные причины возникновения конфликтов:

- Естественное столкновение значимых материальных и духовных интересов людей;
- Недостаток значимых материальных и духовных благ;
- Образ жизни многих россиян.

Вопрос 1. Общая характеристика причин конфликтов в деятельности госслужащих

Структурно-организационные причины конфликтов заключаются в несоответствии структуры организации требованиям деятельности, которой она занимается.

Функционально-организационные причины конфликтов вызваны:

- неоптимальностью функциональных связей организации с внешней средой;
- между структурными элементами организации; между отдельными работниками.

Личностно-функциональные причины конфликтов связаны с неполным соответствием работника по профессиональным, нравственным и другим качествам требованиям занимаемой должности.

Вопрос 1. Общая характеристика причин конфликтов в деятельности госслужащих

- **Ситуативно-управленческие причины конфликтов** обусловлены ошибками, допускаемыми руководителями и подчиненными в процессе решения управленческих и других задач.
- К числу **социально-психологических** относятся те причины конфликтов, которые обусловлены непосредственным взаимодействием людей, фактором их включения в социальные группы.

Социально-психологические причины конфликта:

- Потери и искажения информации в процессе межличностной и межгрупповой коммуникации.
- Несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей.
- непонимание того, что несовпадение позиций вызвано индивидуальным подходом к проблеме с различных сторон.
- Выбор людьми различных способов оценки результатов деятельности и личности друг друга.
- Психологическая несовместимость.

Уровни психологической несовместимости:

- **Психофизиологическая несовместимость:** не нравится запах, рост, вес, телосложение жесты, другие невербальные проявления партнера по общению.
- **Индивидуально-психологическая несовместимость** проявляется в неудачном сочетании темпераментов и характеров взаимодействующих людей.
- **Социально-психологическая несовместимость** - фиксирует противоречия в жизненных ценностях и идеалах, мотивах, целях деятельности.
- **Социальная несовместимость** может проявляться в несовпадении убеждений, мировоззрений, идеологических установок, религиозных предпочтений.

Другие социально-психологические причины межличностных и межгрупповых конфликтов:

- внутригрупповой фаворитизм, т. е. предпочтение членов своей группы представителям других социальных групп;
- присущий человеку конкурентный характер взаимодействия с другими людьми и группами;
- ограниченные способности человека к децентрации, т. е. изменению собственной позиции в результате сопоставления ее с позициями других людей;
- свойственное человеку осознанное или неосознанное желание получать от окружающих больше, чем отдавать им;
- стремление к власти и т. д.

Вопрос 1. Общая характеристика причин конфликтов в деятельности госслужащих

- **Личностные причины конфликтов** связаны с индивидуально-психологическими особенностями его участников.
- Они обусловлены спецификой процессов, происходящих в психике человека в ходе его взаимодействия с другими людьми и окружающей средой.
- Причиной конфликта может стать оценка поведения другого как недопустимого.
- Нежелательное поведение может привести к созданию предконфликтной ситуации, а недопустимое - к конфликту.

Вопрос 2. Коммуникативные конфликты и его особенности.

Под коммуникацией понимается информационное взаимодействие партнеров, которое характеризуется:

- суверенитетом участников взаимодействия и их ценностей, интересов и мотивов;
- независимостью их представлений о предмете взаимодействия и отношения к нему;
- технологической обеспеченностью равноправного информационного обмена и уровня информационной полноты о ситуации и предмете взаимодействия.

Вопрос 2. Коммуникативные конфликты и его особенности.

Коммуникативный конфликт может возникнуть в следующих случаях:

1) в результате действия таких факторов, которые способствуют росту напряжения в общении и совместной деятельности.

- перебивание партнера;
- принижение партнера и негативная оценка его личности;
- подчеркивание разницы между собой и партнером;
- преуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего;
- резкое убыстрение темпа беседы;

Вопрос 2. Коммуникативные конфликты и его особенности.

- избегание пространственной близости и контакта глаз с партнером;
 - обвинения, угрозы, наказания;
 - принижение, отрицание значимости проблемы;
- 2) **в результате использования деструктивного стиля взаимодействия.** Деструктивными характеристиками стиля спора являются:
- обобщение, когда поведение называется «типичным»;
 - ссылка на прошедшие или не имеющие отношения к делу события;
 - один из участников не задействован или находится в стороне от спорящих;

Вопрос 2. Коммуникативные конфликты и его особенности.

- преждевременное прекращение, отказ от спора одного из участников;
- малое внимание к доводам оппонента;
- скрытые признаки непонимания, указывающие на укрытие за другими;
- аргументы, не относящиеся к предмету спора;
- аргументы, нацеленные на чувствительное, слабое место оппонента;

3) в результате применения таких коммуникативных техник, которые способствуют возникновению конфликта.

Вопрос 2. Коммуникативные конфликты и его особенности.

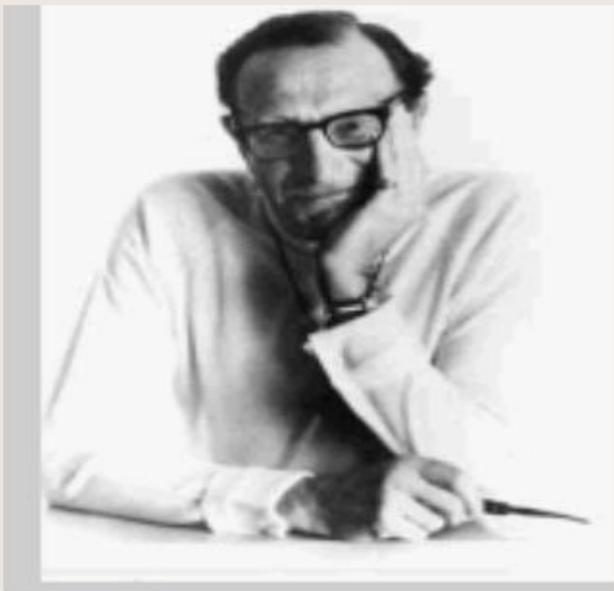
Возникающее в процессе общения напряжение можно снизить при помощи следующих приемов:

- предоставление партнеру возможности выговориться;
- вербализация эмоционального состояния обеих сторон;
- подчеркивание сходства, а не противоположности с партнером;
- проявление интереса к проблемам партнера;
- подчеркивание и демонстрация партнеру его значимости;
- демонстрация сочувствия и психологической поддержки.

Теория транзакционного (транзактного) анализа была разработана американским психотерапевтом Эриком Берном в 60-х годах XX века.

Транзакция — это единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием их позиции.

Эрик Берн (1910 - 1970)



Создал теорию трансактного анализа межличностных взаимоотношений: все люди разделяются на 3 группы по своей психике на типы

- ребенок;
- родитель;
- взрослый.

Один человек всю жизнь остается ребенком, другой всю жизнь видит вокруг только детей, поучает всех вокруг, для этого типа характерно стереотипное мышление, третий тип – рациональное мышление, анализ реальных ситуаций. Конфликтные ситуации возникают, когда начинают взаимодействовать два одинаковых типа (ребенок – ребенок и т.д.).



Трансакционный анализ.

Р

ЭГО-СОСТОЯНИЕ РОДИТЕЛЯ:
мысли, чувства и поведение, скопированные у родителей или других лиц, их заменяющих

В

ЭГО-СОСТОЯНИЕ ВЗРОСЛОГО:
мысли, чувства и поведение, которые являются прямым реагированием на ситуацию «здесь и теперь»

Ре

ЭГО-СОСТОЯНИЕ РЕБЕНКА:
мысли, чувства и поведение, проигрываемые как бы из детского возраста

Трансакционный анализ.

Личностные роли



- Учю,
- Забочусь,
- Опекаю

- Недовольно критикую?

Родитель



Самостоятельный,
уверенный,
ответственный
человек

Сухой логик

Взрослый



Милый
творческий
малыш

Хулиган

Ребенок



Несчастливая
беспомощная
Жертва

Благодарный
за помощь

Инвалид

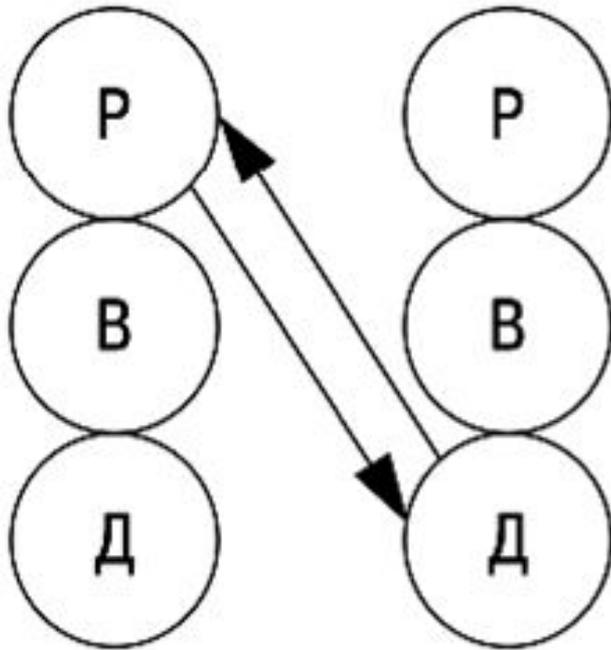
Детская позиция

Трансакционный анализ.

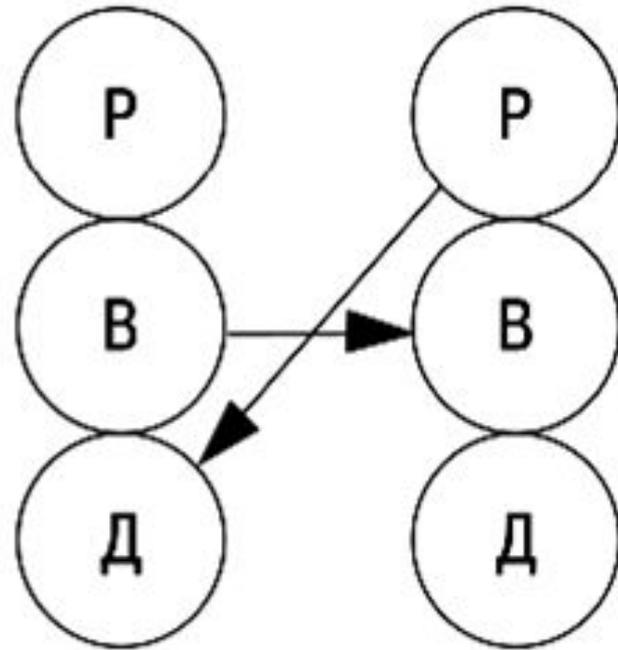


«Трансферентная» реакция

Транзакционный анализ:



Параллельная транзакция Р-Д, Д-Р



Пересекающаяся транзакция В-В, Р-Д

Коммуникативные барьеры.

Коммуникативные барьеры выражаются в различных негативных чувствах, оказывающих негативное влияние на процесс передачи информации и искажающие ее.

Информационно-дефицитный барьер. Основой его возникновения являются механические причины: неясность, непонятность передаваемой информации, ее разрыв.

Замещающе-искажающий барьер. Смыслы переданной и полученной информации не совпадают, так как принимающее лицо интерпретирует полученную информацию субъективно, по-своему.

Коммуникативные барьеры

- **Эмоциональный барьер.** Когда при получении информации на первый план выходит не ее содержание, а та эмоциональная реакция, которую данная информация вызвала у реципиента.
- **Барьеры непонимания.** Непонимание может быть фонетическим, когда партнеры говорят на разных языках, диалектах, имеют дефекты речи или слуха, нечеткую дикцию, когда информация произносится нечетко, быстро, скороговоркой и т. п.
- **Семантический барьер.** Формируется в результате столкновения разных жаргонов, сленгов, языковых систем различных субкультур.

Коммуникативные барьеры

Стилистический барьер. К его возникновению могут привести несовпадения, несоответствия:

- стилей и манеры речи общающихся сторон;
- стиля речи коммуникатора стилю и ситуации общения;
- стиля разговора и актуального психологического состояния одного из партнеров по общению.
- **Логический барьер.** возникает при большой сложности и неверности логики рассуждения коммуникатора.

Приемы повышения эффективного общения и преодоления коммуникативных барьеров:

- произнесение имени партнера вслух при общении;
- использование улыбки, сохранение приятного дружелюбного выражения лица;
- комплименты в адрес партнера;
- внимание и терпение при выслушивании точки зрения и доводов партнера;
- использование информации о хобби, интересах и увлечениях оппонента.

Установление каналов коммуникации в конфликте.

- создание у подчиненного заинтересованности в таком варианте разрешения конфликта, который является эффективным с точки зрения руководителя;
- умение аргументировать свою точку зрения, позицию через использование нормативно-правовых актов, логики и др.;
- умение в возникшей ситуации конфликта внимательно выслушать подчиненного;
- внимание к проблемам подчиненных ;
- минимальное использование стратегии конфронтации;

Установление каналов коммуникации в конфликте.

- минимальное использование повышенного тона в разговоре, умение сдерживать себя;
- категорический запрет на использование слов и действий, которые могут унижить собеседника, соблюдение оппонентами служебной дистанции, личностных границ другого;
- действия руководителя должны быть спокойными, уверенными, что для подчиненного означает справедливость и адекватность его требований;

Установление каналов коммуникации в конфликте.

- стремление снизить уровень собственной конфликтности в поведении, опора на разрешение возникающих разногласий мирными, конструктивными способами;
- умение идти на компромиссы, особенно в случае неуверенности в своей правоте;
- отказ от злоупотребления своим должностным положением;
- негативные приемы воздействия на сотрудника;
- умение уступить в случае осознания собственной неправоты, извиниться.

Вопрос 3. Имидж государственного и муниципального служащего

Имидж — это не только внешний вид, но и искусство самопрезентации: около $1/3$ успеха в работе зависит от имиджа.

Имидж — это мощнейшее средство для убеждения других людей согласиться с тем или иным положением вещей.

Вопрос 3. Имидж государственного и муниципального служащего

- Имиджу государственного и муниципального служащего должны быть присущи вежливость, опрятность, подтянутый вид и многие другие факторы.
- Важным атрибутом его внешности является костюм - самая распространенная и признанная на сегодня одежда деловых людей.
- Костюм — это «визитная карточка» человека. Первое впечатление надолго остается в памяти людей, с которыми мы знакомимся.

Вопрос 3. Имидж государственного и муниципального служащего

Правила подбор костюма в деловой сфере:

- единство стиля;
- соответствие стиля конкретной ситуации;
- разумная минимизация цветовой гаммы (так называемое «правило трех цветов»);
- сопоставимость цветов в цветовой гамме;
- совместимость фактуры материала;
- сопоставимость характера рисунка в различных компонентах одежды;
- соответствие качественного уровня аксессуаров качеству основного костюма.

Вопрос 3. Имидж государственного и муниципального служащего

- **Единство стиля.** Костюм и аксессуары должны сочетаться не только по цветовой гамме и фактуре материала, но и выглядеть единым стилистическим целым.
- Нельзя смешивать в одном костюме «силовой» и «доступный» или спортивный и сугубо деловой стиль.
- «Властный», или «силовой», стиль одежды (темный костюм с прямыми «жесткими» плечами, белая рубашка, традиционный неяркий галстук, туфли-мокасины) соответствует ситуации ответственного совещания или важных переговоров.

Вопрос 3. Имидж государственного и муниципального служащего

- Если необходимо создать непринужденную атмосферу и устранить дистанцию, лучше использовать «доступный» стиль, например, менее строгий серый костюм с «мягкими» плечами.
- Костюм в «доступном» стиле можно выдержать в одной цветовой гамме приглушенных тонов, тогда он будет смотреться более официально.
- Одежда зависит от стиля жизни и места работы.

Вопрос 3. Имидж государственного и муниципального служащего

- **Детали одного костюма должны удовлетворять такому требованию, как совместимость, т. е. соответствовать друг другу по следующим параметрам:**
- ***расцветка*** (детали костюма не должны резко контрастировать друг с другом, недопустимо соединение «несочетаемых» цветов), соблюдение правила «трех цветов»;
- ***фактура материала*** (предметы костюма не должны быть изготовлены из ткани явно разной фактуры и плотности, например, из тяжелой шерсти и шелка);
- ***сезонность*** (легкие летние брюки и юбки рядом с тяжелыми зимними пиджаками и жакетами будут смотреться неуместно).

Вопрос 3. Имидж государственного и муниципального служащего

- **Использование качественных аксессуаров.**
- Аксессуары часто имеют функциональное значение: в портфеле лежат необходимые документы, часы помогают правильно распоряжаться временем.
- Следите за тем, чтобы все мелочи были функциональны.
- Не следует использовать излишне яркие, вычурные аксессуары или иные детали в одежде.
- Выполнение правил этикета внешнего облика говорит об уважении человека по отношению к окружающим его людям.

Правило 1. Никогда не надевайте одновременно костюм и спортивную обувь, так как это вещи, несовместимые по своему предназначению.

Правило 2. Надев костюм, не берите сумку спортивного типа. Желательно носить бумаги и необходимые вещи в дипломате, портфеле или папке.

Правило 3. Если вы надели костюм, всегда надевайте и галстук.

Правило 4. Сорочка, надеваемая с костюмом, должна иметь длинные рукава.

- Считается элегантным, если манжеты сорочки видны из-под рукавов пиджака примерно на 1,5—2 сантиметра.

Правило 5. Не допускайте, чтобы затяжной конец галстука был на виду, выступая из-за его лицевой части.

Правило 6. Не выделяйтесь своей одеждой в рабочее время. В повседневном общении неброский костюм считается хорошим тоном.

Правило 7. Если вы не знаете, какие туфли или сорочку выбрать, то предпочтите белую сорочку и черные туфли.

Правило 8. В завязанном состоянии галстук должен касаться нижним концом пряжки ремня.

Правило 9. Ширина галстука должна быть соразмерной ширине лацканов пиджака.

Правило 10. Галстук должен быть светлее костюма и темней сорочки.

- Лучшая цветовая гамма достигается тогда, когда галстук по цвету перекликается с пиджаком, но светлее его и темней сорочки.

Правило 11. Не допускайте несовместимости узоров.

- Если костюм имеет полосы, то сорочка по расцветке и фактуре должна быть «гладкой», не имеющей никаких узоров, а галстук может иметь полоску.
- Если надевается «полосатую» сорочку, то галстук и пиджак должны быть гладкими.

- **Главное правило** заключается в том, что два элемента костюма подряд не могут иметь узор: если галстук в полоску, то сорочка не может быть полосатой, а пиджак — может, если сорочка — полосатая, то галстук и пиджак — гладкие!
- В современном деловом костюме сорочки в полоску, как правило, не используются.
- Хорошим вкусом считается однотонная сорочка.
- Если на сорочке узор, то он должен быть очень незаметным, образованным фактурой материала, а не цветовой полосой.

- Узор должен быть не очень крупным, лучше в тонкую полоску.
- Сорочки в клетку (независимо от размера узора) не используются **никогда**.

Как носить костюм.

1. Светлые костюмы носят днем, вечером — темные.
 - В официальной обстановке пиджак застегнут.
 - В застегнутом пиджаке нужно входить в квартиру к знакомым, в ресторан, в кабинет на совещание, в зрительный зал театра.
 - Пиджак должен быть застегнут, во время выступления с докладом.

2. Расстегивают пуговицы пиджака во время ужина или сидя в креслах театра.
 - Поднимаясь, необходимо застегнуть пиджак на верхнюю пуговицу.
3. Держите выходной («парадный») костюм всегда наготове.
 - Снимая, просмотрите его и, если необходимо, приведите в порядок, не откладывая.
4. Следуя за модой необходимо помнить, что она существует не для полного подражания, а чтобы в основных чертах к ней приспособиться.

Вопрос 4. Особенности внешнего облика деловой женщины

- элегантная одежда;
- привлекательная прическа;
- тонкий макияж;
- впечатляющие аксессуары.

Женщина пользуется значительно большей свободой в выборе фасона одежды, материала и цвета ткани, нежели мужчина.

- Консервативный костюм был и остается главным предметом гардероба деловой женщины.
- Современный гардероб деловой женщины должен содержать пять типов костюмов.

Вопрос 4. Особенности внешнего облика деловой женщины

- **Костюм первого типа имитирует цвета и дизайн мужского костюма**, жакет может быть с лацканами и без них.
- **Костюм второго типа отличается ярким цветом** — красным, пурпурным, малиновым, фиолетовым или эффектным узором.
- **Костюм третьего типа представляет собой стильную профессиональную модель.** Жакет костюма этого типа носят без блузки.
- **К четвертому типу относят изысканные костюмы пастельных тонов** с маленькими воротничками, оригинальной отделкой выреза или рукавов.

- **Пятый тип - костюм консервативного покроя.** Он может быть темно-сливовым, темно-бордовым и т. п., незаменим при работе с высокопоставленными особами.
- **Платье** допустимо для официальной обстановки, но на легкое платье из шелка, вискозы или джерси следует надевать жакет.
- Платье или костюм строгих и скромны тонов можно надевать не только на службу, но и на дневные приемы.
- **Чулки** или колготки для делового костюма обязательны. В рабочем гардеробе нет места узорчатым чулкам

- Неотъемлемым атрибутом деловой женщины является дипломат (атташе-кейс) или **дамская сумочка**, сделанные из кожи хорошего качества без ярких украшений.
- Деловые бумаги следует держать в папке, а личные вещи: пудра, помада, гребень, щетка для волос и т. п. — должны находиться в небольшой косметичке в портфеле или дипломате вместе с записной книжкой и ключами.
- Женщины носят **перчатки** когда хотят и где хотят. Мнение, что перчатки нельзя носить без головного убора, неверно.

- Подавая руку мужчине, женщина может не снимать перчатки.
- Входя в православный храм, перчатки снимают.
- Женщина, взявшая слово для выступления, может подойти к трибуне в перчатках, но должна снять их прежде, чем начнет речь.
- На вечерний прием допустимо надеть поверх длинной перчатки браслет, но кольца надевать нельзя.

Конец лекции