

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΑΦΩΝΙΩΝ - ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

Πηγές συγκρούσεων σε ενδοϋπηρεσιακό πλαίσιο

- Διαφορές θέσεως και εξουσίας
- Πελατειακές σχέσεις
- Ανταγωνιστικά συμφέροντα
- Άνιση πρόσβαση στην κατανομή πόρων
- Μεροληψίες
- Πλημμελής οργάνωση

Μερικές διευκρινήσεις ...

- Οι γνωστικές συγκρούσεις δεν επιλύονται εάν πρώτα δεν επιλυθούν οι υποκείμενες κοινωνικές.
- Η Διοίκηση δύναται να επιτυγχάνει πειθαναγκασμό.
- Με τα δεδομένα αυτά, οι διαφωνίες και (άδηλες) συγκρούσεις είναι όχι μόνο αναπόφευκτες, αλλά και ευκταίες στο μέτρο που μόνο μέσω αυτών παράγεται καινοτομία.

Συλλογική πόλωση - Φαινόμενο groupthink

Φαινόμενο λήψης συλλογικής απόφασης με μεγαλύτερη συναίνεση από τις αρχικές ατομικές προ-συναινέσεις.

- Πίεση για ομοφωνία
- Αυτολογοκρισία: η προστασία της ομάδας από τον «κίνδυνο» μιας εσωτερικής διαφωνίας
- «Όποιος δεν μιλάει, συμφωνεί»

Δύο παραδείγματα:

- Η επίθεση στο Περλ Χάρμπορ (1941)
- Η απόβαση στον Κόλπο των Χοίρων (1961)

Doise & Moscovici (1984)

- Οι διαφορές απόψεων είναι φυσικές και αναμενόμενες. Μπορούν να βοηθήσουν αφού κινητοποιούν ευρύτερο φάσμα απόψεων και συνακόλουθα αυξάνουν την πιθανότητα να εντοπίσουμε νέα επιχειρήματα που δεν είχαμε σκεφτεί.
- Τεχνικές μείωσης της σύγκρουσης (π.χ. μέσοι όροι, πλειοψηφικές ψηφοφορίες, επιβαλλόμενοι χρόνοι, διαδικαστικοί κανόνες) να αποφεύγονται.
- Σε κάθε περίπτωση, καθένας να έχει δυνατότητα να υποστηρίξει χωρίς φόβο την άποψή του.
- Μην χρησιμοποιείτε στερεότυπα ή επιχειρήματα εξουσίας.

Κοινωνική συμμόρφωση

- Τα πειράματα συμμόρφωσης οπτικής αντίληψης του Asch (1951)
- Τα πειράματα υποταγής στην αυθεντία (Milgram, 1974)
- Η ασυμμετρία πηγής και δέκτη επιρροής
- Ο κοινωνικός έλεγχος
- Δημόσια αποδοχή χωρίς ιδιωτική επιρροή

Ενώπιον ενδοϋπηρεσιακών συγκρούσεων

- Εστιάζουμε στην αποστολή της δημόσιας διοίκησης.
- Μεριμνούμε για τη νομιμότητα κάθε ενέργειάς μας σε ομαδικό και ατομικό επίπεδο.
- Διατυπώνουμε την υπηρεσιακή μας άποψη με τεκμηρίωση και παρρησία.
- Δεν ξεχνάμε ότι το έργο του δημοσίου υπαλλήλου είναι έργο ικανοτήτων και όχι έργο γνώμης.
- Δεν μας διαφεύγει ότι η εκπλήρωση του καθήκοντος είναι πηγή ψυχικής ευημερίας, αλλά και ότι οι μειονότητες παράγουν την κοινωνική καινοτομία.

Μια επισήμανση 5 θεμελιώδη νομοθετήματα

- Ο ν. 1558/1985 «Κυβέρνηση και κυβερνητικά όργανα»
- Ο ν. 3528/2007 «Υπαλληλικός Κώδικας»
- Ο ν. 2690/1999 «Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας»
- Ο Οργανισμός της Υπηρεσίας στην οποία ανήκει ο υπάλληλος
- Ο βασικός νόμος που διέπει την εκπλήρωση της αποστολής της Υπηρεσίας και την άσκηση των αρμοδιοτήτων της