

## РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ И ОЦЕНКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ ЭТИКИ

Даже в организациях, состоящих из единомышленников, объединившихся для решения какой-либо проблемы (например, борьба с нарушениями прав человека, работа с бездомными детьми и т.п.), неизбежны конфликты по поводу этических вопросов, описанных выше. Возникновение конфликтов не является признаком слабости организации. Многие скажут, что возможность оспаривать друг друга в результате укрепляет организацию. Определяющим фактором силы организации является ее способность эффективно и продуктивно разрешать конфликт. Одно дело - распределить, кто за что отвечает, и совсем другое - с честью разрешить конфликт, затрагивающий этические ценности.

Большинство организаций решают конфликты по мере их возникновения, другие предпринимают шаги для их предотвращения. Некоторые из НКО разработали этические нормы того или иного типа. Указанные нормы изложены в письменном виде, либо просто признаны всеми работающими. Другие проводят оценку не только эффективности реализации проекта, но и этического здоровья организации.

Ряд вопросов был включен в анкету с целью определить, как респонденты справляются с конфликтами и используют ли они метод оценки как источник сохранения этического здоровья коллектива.

Ответы на вопрос: **"Существует ли в организации определенная своя система ценностей, свой кодекс?"** - выглядит весьма убедительно.



Такой расклад ответов не удивляет - некоммерческие организации, в отличие от остальных, обычно объединяют людей с общими ценностями, которые так или иначе становятся ценностями и организации в целом.

Следующий вопрос: "**В каком виде существует внутренний кодекс организации?"**"

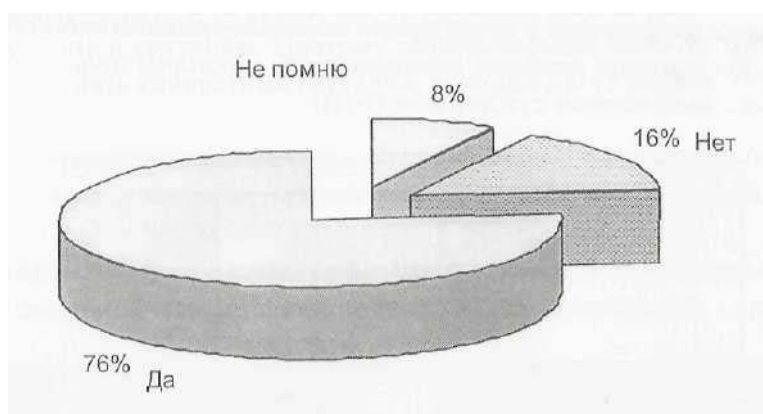


Тот факт, что более половины организаций основывают свою деятельность на негласном своде правил и принципов, показывает, что степень доверия внутри НКО довольно высока, а формализация не сильно их коснулась. Интересно было бы узнать, что за "иной вариант" практикуется в НКО.

Организации со штатом от 11 до 20 человек имеют письменный свод правил в половине случаев, демонстрируя большую степень внутренней формализации.

Московские организации чаще опираются на негласные правила, чем петербургские и самарские.

На вопрос: "Приходилось ли обращаться к внутреннему кодексу организации?" - ответы распределились следующим образом:



Мужчины чаще, чем женщины отмечают, что к кодексу приходилось обращаться.

Руководители и заместители руководителей организаций обращались к кодексу чаще, чем рядовые сотрудники. Не мудрено - руководителям чаще приходится заниматься разрешением конфликтов и принятием неоднозначных решений, а именно в этих ситуациях и приходится апеллировать к этическим принципам (закрепленным в кодексе).

В организациях со штатом от 6 до 10 человек к кодексу обращались чаще, чем в более малочисленных, а со штатом более 20 человек - еще чаще.

В московских и петербургских организациях к кодексу обращаются чаще, чем в самарских и нижегородских.

Просматривается тенденция более частого обращения к кодексу в организациях с большим числом обслуживаемых клиентов.

Следующий вопрос анкеты касался оценки морально-психологического климата в организациях, которые представляли эксперты.

В ответах на вопрос: "**Какой вариант (I-III) оценки деятельности Вашей организации с точки зрения морально-психологического климата Вы считаете наиболее подходящим?**" - указаны проценты согласных с выделенным суждениями (I-III).

80			
70		<b>II</b> Взаимоотношения не идеальны, но удается находить взаимопонимание	
60			
50			
40			
30			
20			
10	<b>I</b> Взаимоотношения безупречны		<b>III</b> Трудно оценить, взаимоотношения не безупречны
0			

Подавляющее большинство экспертов дали положительный и взвешенный ответ. Вряд ли отношения в любой организации действительно могут быть идеальными, но то что в большинстве НКО сотрудники находят взаимопонимание, внушает оптимизм.

Эксперты до 30 лет либо более скептически оценивают моральный климат в своих организациях, либо более реалистично смотрят на ситуацию. Процент выбравших второй вариант ответа в ущерб первому в этой возрастной группе существенно выше, чем в остальных. В организациях со штатом более 20 человек отношения несколько хуже, чем в более малочисленных (это же относится к организациям с числом обслуживаемых клиентов, превышающим 5000). НКО с числом клиентов от 1001 до 5000 наиболее благополучны в морально-психологическом плане.