

УПРАВЛЕНИЕ
КОНФЛИКТАМИ



Стадии конфликта

Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов



Динамика конфликта складывается из

3 основных стадий:

Конфликт может закончиться:

- 1 **субъективно** (по инициативе одного из оппонентов)
- 2 **объективно** (в результате изменения конфликтной ситуации)



Конфликт считается **завершенным**, если **устранена его причина** – конфликтная ситуация; устранение инцидента еще не означает ликвидации конфликта

2

Конфликтная
(реализация)

1

Предконфликтная
(нарастание)

3

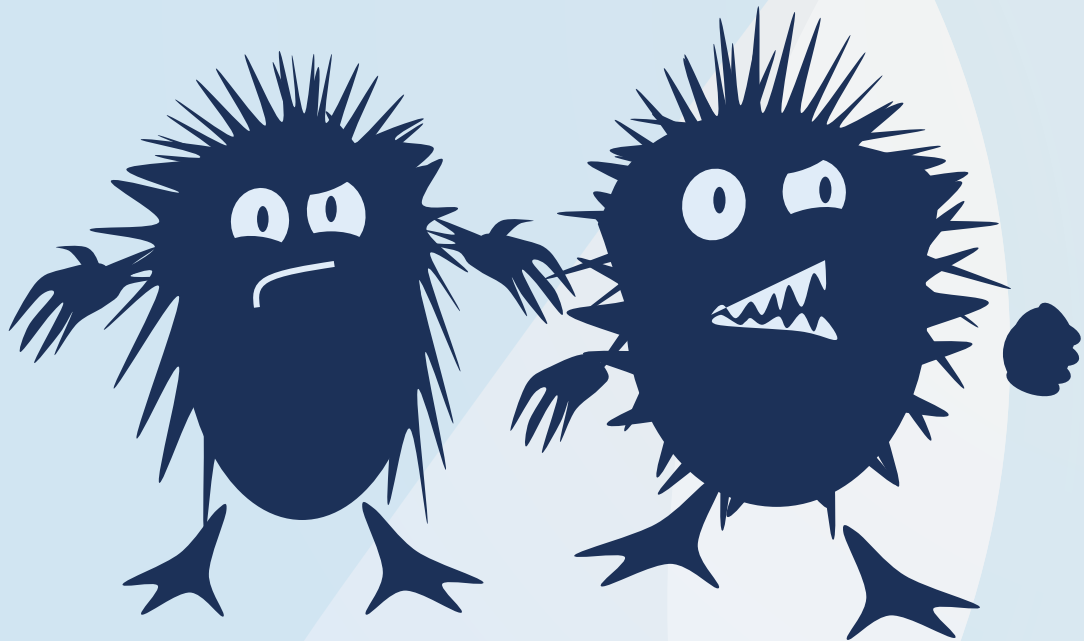
Послеконфликтная
(затухание)

17.1

Конфликтогены



Главную роль в возникновении конфликтов играют **конфликтогены** – слова, действия или бездействие, которые могут привести к конфликту



Закон эскалации конфликтогенов

На конфликтоген в свой адрес человек стремится ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди возможных!



17.1

Конфликтогенами могут оказаться

телодвижения (пожатие плечами – недоверие, неуверенность, незнание, непонимание и др.)

жестикауляция (указующий палец – обвинение, поучение и др.)

выражение лица, мимика (взгляд сверху или в упор – высокомерие и др.)

провоцирующие фразы («вы не правы», «вы меня не поняли» и др.)

слова, показывающие сравнение («как свинья», «как попугай» и др.)

вопросы или ответы категоричным, безапелляционным, агрессивным тоном

несвоевременная или неверная информация

чрезмерные обобщения

отстаивание своей точки зрения излишне эмоционально, настойчиво, категорично

нецензурные выражения

фразы, начинающиеся со слова «нет»

слова, выражающие категоричность («всегда», «никогда» и др.)

слова-насмешки (очкарик, тупой и др.)

действия или бездействия

отрицательное отношение («не хочу с тобой разговаривать», «мне противно вас видеть» и др.)

слова, показывающие недоверие («я вам не верю», «вы не разбираетесь» и др.)

оскорбления (дурак, бестолочь и др.)

поведение, нарушающее социальные нормы

слова-долженствования («вы обязаны», «вы должны» и др.)

слова-обвинения («из-за вас все испортилось», «это ты во всем виноват» и др.)

недоразумения – неверно понятые и/или истолкованные слова, действия или бездействия

угрозы («земля круглая», «ты еще пожалеешь» и др.)

игнорирование вопросов, просьб, претензий, жалоб и т.д.

Стратегии поведения в конфликтной ситуации

зависят от двух основных характеристик:

- 1 степени настойчивости** в удовлетворении собственных интересов
- 2 степени сотрудничества** в удовлетворении интересов других

Управление конфликтом

предполагает умение поддерживать его ниже того уровня, на котором он становится угрожающим для организации, группы, межличностных отношений



Противодействие – соперничество, подавление, открытая борьба за свои интересы, отстаивание своей позиции

Сотрудничество – совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон

Уступка – изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, отказ от своих интересов

Уход – уклонение от конфликта, стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая ее

Компромисс – урегулирование разногласий через взаимные уступки



17.2

Общие рекомендации по управлению межличностным конфликтом

постоянное внимание к партнеру (партнерам) по общению, предоставление возможности высказаться

доброжелательное, уважительное отношение

естественность, отражение своих чувств и чувств собеседника

подчеркивание общности интересов, целей, задач

стремление найти в позиции партнера **то, с чем можно согласиться**

поддержание контакта вербальными и невербальными средствами на протяжении всей ситуации общения

предложение рассмотреть альтернативные решения

сочувствие, участие, терпимость к слабостям

в случае агрессивной конфликтной ситуации постараться отключиться от нее, поставить эмоциональный барьер («Защита!»)

обращение к фактам



повышение значимости партнера

признание правоты собеседника там, где это действительно так

выдержка, самоконтроль, спокойный тон


лаконичность, немногословность, вербализация основных ключевых мыслей партнера (партнеров)

высказывание вслух и объяснение понимания проблемы, вопросы партнеру (партнерам) по ее прояснению

демонстрация заинтересованности в решении проблемы и готовности разделить ответственность за это

17.2

Общие рекомендации для решения конфликта через сотрудничество




1
признайте
наличие
проблемы

2
опишите конфликт через:

- 1** поведение (когда ты включаешь радио...)
- 2** последствия (...я отвлекаюсь и не могу сосредоточиться на работе)
- 3** чувства (...испытываю беспокойство и досаду)

3
старайтесь
не позволять другому
человеку менять
тему разговора
(«У всех включено
радио...»)

4
предложите разумное
решение на основе
общих ценностей
(«У всех нас бывает время,
когда необходимо
сосредоточиться...»)



5
продумайте, что сказать,
прежде чем столкнетесь
с другим человеком,
чтобы выразить просьбу
коротко и ясно («Что я
должен сказать?»)

17.2

Как избежать конфликта?

Правило 1
не употребляйте
конфликтогены



Правило 3
проявляйте
эмпатию к
собеседнику



Чтобы предотвратить появление конфликтных ситуаций, каждому члену избирательной комиссии необходимо:

- 1** знать установленные законами и нормативными правовыми актами полномочия, возложенные на УИК
- 2** уметь реализовывать на практике полномочия члена УИК в пределах компетенции
- 3** владеть знаниями взаимодействия с участниками избирательного процесса, навыками совершения избирательных действий и процедур

Правило 2
не отвечайте
конфликтогеном
на конфликтоген

Правило 4
делайте как
можно больше
благожелательных
посылов

17.3

Чтобы свести к минимуму количество конфликтных ситуаций, необходимо:



заблаговременно информировать о начале работы избирательной комиссии всех участников избирательного процесса



председателю избирательной комиссии перед началом работы разъяснить права и обязанности каждого из участников избирательного процесса; выдать памятки о правах и обязанностях наблюдателей, порядке фото- и видеосъемки



провести обучение наблюдателей, обеспечить им необходимые условия для работы в помещении избирательной комиссии



заблаговременно предупредить о видеонаблюдении (при его наличии)



17.3

Чтобы свести к минимуму количество конфликтных ситуаций, необходимо:



заранее создать удобные и эргономичные рабочие места для всех участников избирательного процесса, которые имеют право присутствовать в помещении в день голосования (включая проведение досрочного голосования)



на месте для подсчета голосов предусмотреть свободное размещение присутствующих и обеспечить им полный обзор действий членов избирательной комиссии



обеспечить четкое оглашение действий избирательной комиссии со ссылками на нормы действующего законодательства



демонстрировать вежливое и подчеркнуто доброжелательное отношение ко всем участникам избирательного процесса