

Как возникают конфликты

Необходимо отметить, что порядка 80% конфликтов возникает помимо желания их участников. Происходит это из-за особенностей нашей психики и того, что большинство людей либо не знает о них, либо не придает им значения.

Главную роль в возникновении конфликтов играют так называемые конфликтогены.

Конфликтогены – это слова, действия или бездействие, которые могут привести к конфликту.

А могут и не привести. И опасность именно в этой «необязательности». Она уменьшает нашу бдительность по отношению к конфликтогенам. Например, неучтливое обращение не всегда приводит к конфликту, поэтому и допускается многими с мыслью о том, что «сойдет». Однако часто не «сходит», и случается конфликт.

Коварную суть конфликтогенов можно объяснить тем, что мы гораздо более чувствительны к словам других, нежели к тому, что говорим сами. Это естественное желание защитить себя, свое достоинство. Но мы не столь бдительны, когда дело касается достоинства других. Поэтому мы не так строго следим за собственными словами и действиями.

Осторожно: эскалация конфликтогенов!

Это опасная закономерность. Состоит она в следующем:

На конфликтоген в наш адрес мы стараемся ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди всех возможных.

Получив в свой адрес негативный сигнал (конфликтоген), пострадавший чувствует дискомфорт и стремится компенсировать свой психологический проигрыш, ответив обидой на обиду. При этом ответ должен быть сильнее, с «запасом», чтобы обидчик впредь не позволял себе подобного. В результате сила конфликтогенов стремительно нарастает. Возникает «порочный круг» конфликта.

О том, что эскалация конфликтогенов закономерна, необходимо всегда помнить. Тогда конфликтов будет меньше, особенно тех, в которых не заинтересован ни один из его участников. Ведь 80% конфликтов возникает самопроизвольно, без всякого желания сторон! Надо учитывать, что ***первый конфликтоген может быть непреднамеренным***, результатом стечения обстоятельств. Эскалацию конфликтогенов мы можем остановить усилием воли. ***Для предотвращения конфликтов надо как-то прервать цепочку конфликтогенов.*** Отсюда вытекают первые два приводимых ниже правила.

Правила бесконфликтного общения

Правило 1. Не употребляйте конфликтогены.

Правило 2. Не отвечайте конфликтогеном на конфликтоген.

Не забывайте, что если не остановитесь сейчас, то позднее сделать это будет практически невозможно - так стремительно нарастает сила конфликтогенов!

Чтобы выполнить первое правило, поставьте себя на место собеседника: не обиделись бы Вы, услышав подобное? И допустите вероятность, что положение этого человека в чем-то уязвимее Вашего.

Способность ощутить чувства другого человека, понять его мысли называется эмпатией. Таким образом, мы пришли еще к одному правилу:

Правило 3. Проявляйте эмпатию к собеседнику.

(«эмпатическое слушание» — понимание эмоционального состояния другого человека и демонстрация этого понимания)

Существует понятие, противоположное понятию конфликтогена. Это благожелательные послылы в адрес собеседника. Сюда относится все, что поднимает настроение человеку: похвала, комплимент, дружеская улыбка, внимание, интерес к личности, сочувствие, уважительное отношение и т.д.

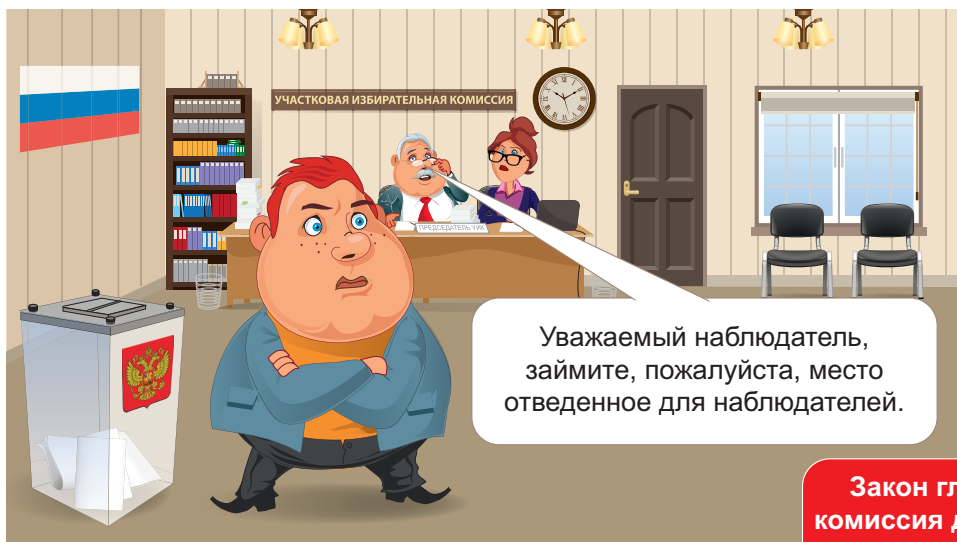
Правило 4. Делайте как можно больше благожелательных послылов.

Конфликтогены настраивают нас на борьбу, поэтому сопровождаются выделением в кровь адреналина. Это придает нашему поведению агрессивность. Сильные конфликтогены, вызывающие гнев, ярость, сопровождаются выделением норадреналина.

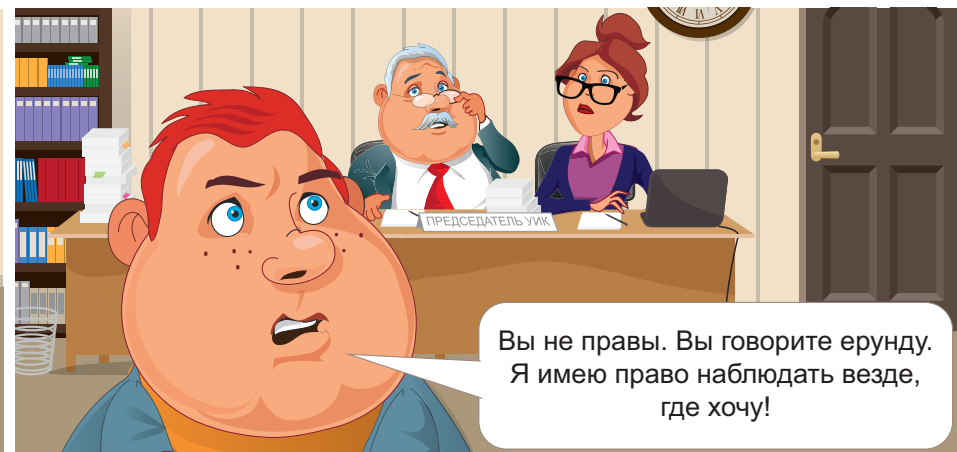
И наоборот, благожелательные послылы настраивают нас на комфортное, бесконфликтное общение, они сопровождаются выделением так называемых «гормонов удовольствия» - эндорфинов.

Каждый из нас нуждается в положительных эмоциях, поэтому человек, одаривающий благожелательными послылами, становится желанным собеседником.

В цветной вкладке приводятся конфликтные ситуации, которые могут возникнуть на избирательном участке. В них легко читаются конфликтогены, на которые вторая сторона конфликта обычно ловится, как на удочку. В данном случае, задача члена участковой комиссии, не отвечать конфликтогеном на конфликтоген, а стремиться развернуть разговор в сторону обсуждения форм сотрудничества.



Уважаемый наблюдатель, займите, пожалуйста, место отведенное для наблюдателей.

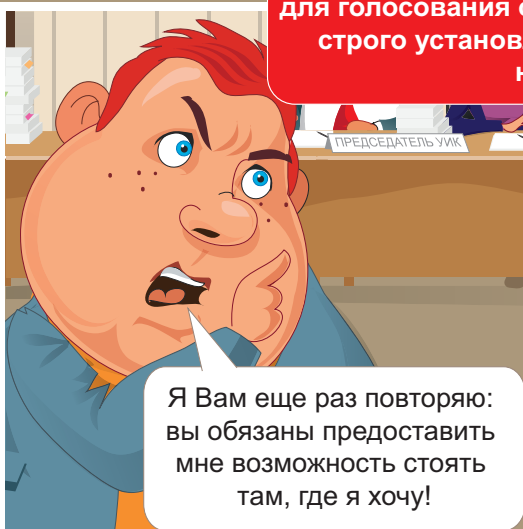


Вы не правы. Вы говорите ерунду. Я имею право наблюдать везде, где хочу!

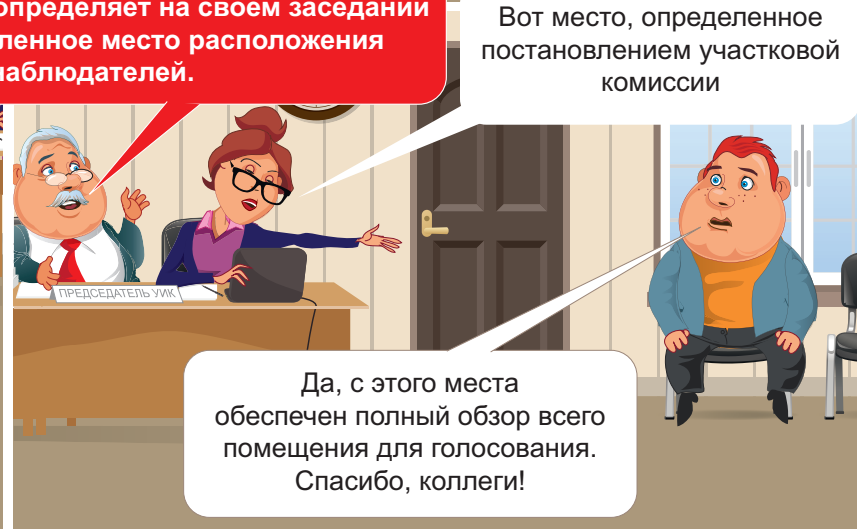
Закон гласит, что участковая избирательная комиссия для обеспечения порядка в помещении для голосования определяет на своем заседании строго установленное место расположения наблюдателей.



Я понимаю, что Ваша задача - осуществлять наблюдение за проведением голосования. Я хочу Вас проинформировать, что...

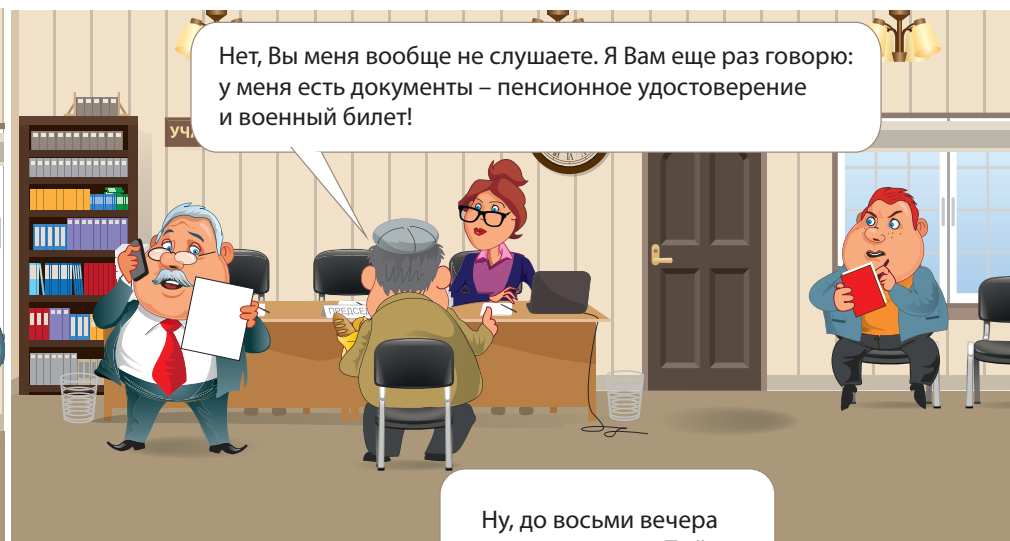


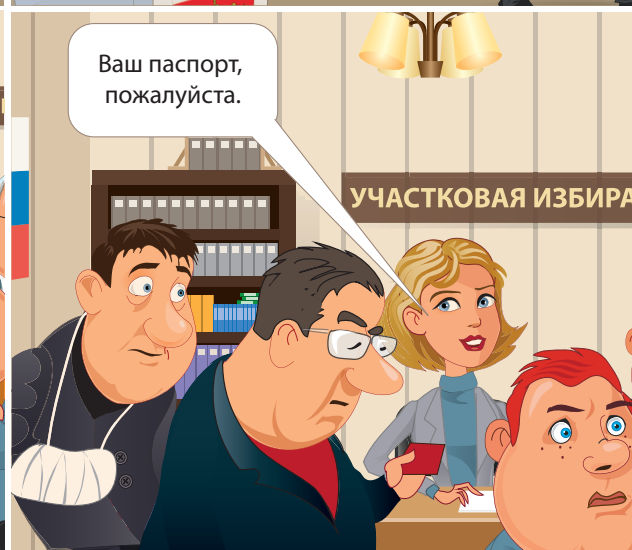
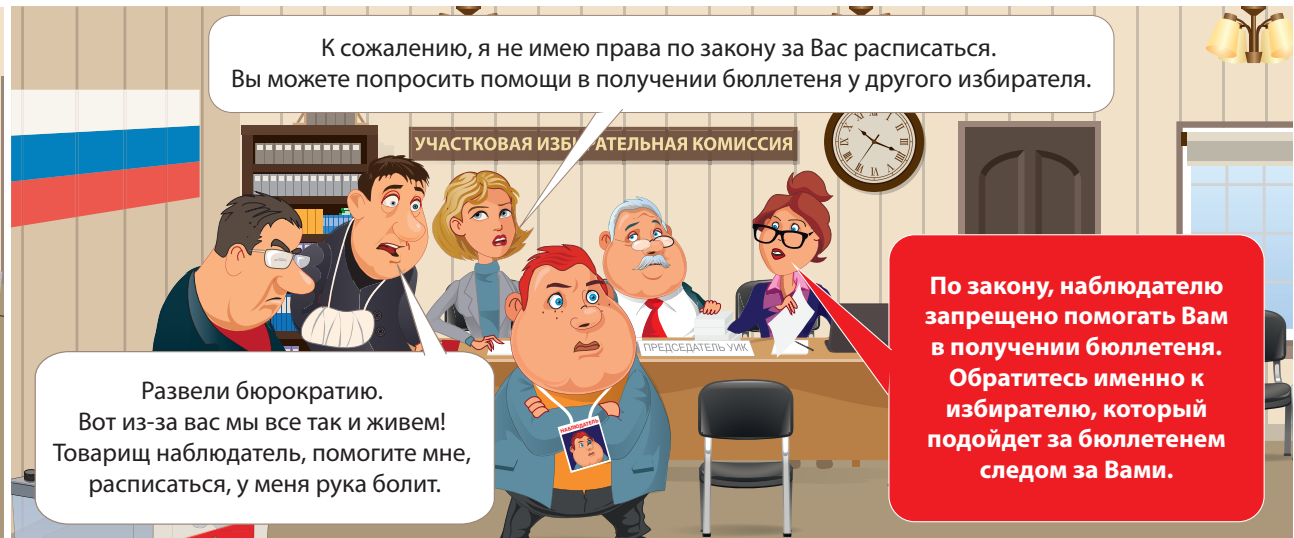
Я Вам еще раз повторяю: вы обязаны предоставить мне возможность стоять там, где я хочу!



Вот место, определенное постановлением участковой комиссии

Да, с этого места обеспечен полный обзор всего помещения для голосования. Спасибо, коллеги!

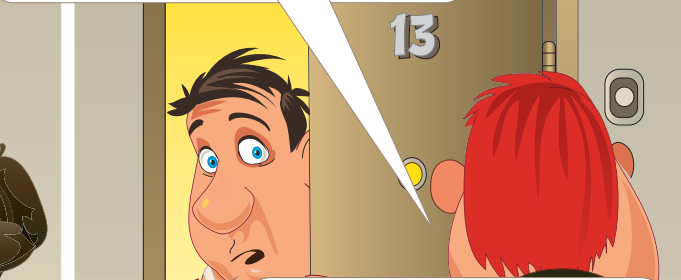




Я не пущу вас в квартиру. Вы мне наследите, и вообще, я просил прийти на дом избирательную комиссию. Предъявите документы!



А Вы вообще ничего не понимаете в процедуре голосования. Вы должны нас пустить в квартиру!



Так, я обращаюсь к присутствующим здесь членам УИК - обеспечьте нам процесс наблюдения за голосованием!

Я никому ничего не должен!



По закону, наблюдатели вправе присутствовать вне помещения для голосования. И вместе с тем, статья 25 Конституции Российской Федерации гласит: «Жилище неприкосновенно. Никто не вправе проникать в жилище против воли проживающих в нем лиц иначе как в случаях, установленных федеральным законом, или на основании судебного решения.»

Поэтому, вот мое удостоверение члена участковой избирательной комиссии. Если Вы хотите пустить к себе в дом только членов участковой комиссии, это Ваше право. А наблюдателям я предлагаю подождать нас в машине – там можно погреться и выпить горячего чая из термоса





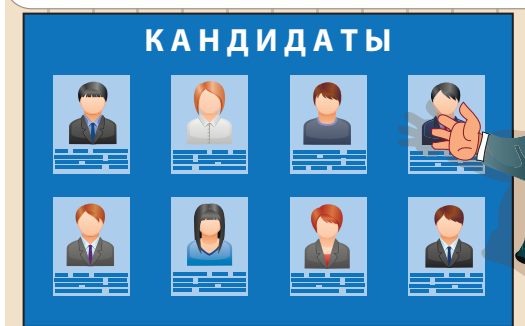
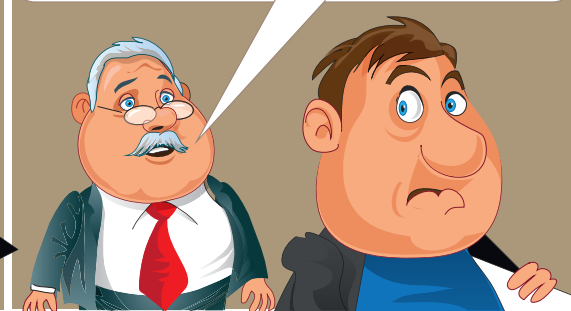
Закон гласит, что заполненные бюллетени опускаются избирателями в ящики для голосования. Пожалуйста, придерживайтесь процедуры, которая предусмотрена законодательством Российской Федерации, заполните бюллетень и опустите, пожалуйста, бюллетень в ящик для голосования

Я хочу оставить себе на память информацию о кандидатах!

Иван Иванович, Вы, наверное, забыли опустить бюллетень в ящик для голосования. Вы пришли воспользоваться своим конституционным правом избирать органы государственной власти.

Вы не можете мне помешать! Я буду жаловаться!

Да, никаких санкций за вынос избирательного бюллетеня не предусмотрено. И вместе с тем, Вы не реализуете свое конституционное право, и Ваша гражданская позиция не будет учитываться. Если Вы хотите оставить бюллетень себе на память, можете просто его сфотографировать.



Если Вас интересует информация о кандидатах, то на информационном стенде в помещении избирательного участка размещена такая информация. Вы также можете сфотографировать стенд. Поэтому я рекомендую Вам все-таки проголосовать за того кандидата, которому Вы доверяете, и опустить бюллетень в ящик для голосования.

Вы меня убедили. Спасибо!



Управление конфликтами

В управлении конфликтами большое значение имеет ведение переговоров с целью достижения взаимного согласия. Выдвигая конкретные предложения по конкретным проблемам, партнеры по переговорам ставят целью одновременное удовлетворение своих интересов и интересов других сторон. Результатом переговоров является план решения проблемы, выяснение доли участия партнеров в ее решении и взаимные обещания конкретных действий.

Особенно важное значение для работников избирательных комиссий приобретает способность преодоления конфликтных ситуаций. Это достигается посредством изначального прогнозирования возможности конфликта, а затем либо его предотвращения, либо урегулирования.

Лучшим способом предотвращения конфликтных ситуаций является четкое знание каждым представителем избирательной системы своих обязанностей и неукоснительное им следование. Это должно быть подкреплено фундаментальными знаниями федерального и регионального законодательства, включая избирательное. Необходимо безукоризненно соблюдать правила делового общения и служебные процедуры. Это минимизирует риск возникновения конфликтов по прямой либо косвенной вине самого члена избирательной комиссии. Также это существенно усиливает его позиции в споре или недоразумении, участником которого он стал поневоле.

Чтобы свести к минимуму количество конфликтных ситуаций непосредственно на избирательном участке, необходимо:

- заблаговременно информировать о начале работы участковой избирательной комиссии; пригласить наблюдателей и членов участковой избирательной комиссии с правом совещательного голоса;

- председателю участковой избирательной комиссии перед работой разъяснить права и обязанности каждого из участников избирательного процесса; выдать на участке краткие памятки о правах и обязанностях наблюдателей, правилах фото- видеосъемки;

- заблаговременно предупредить о видеонаблюдении (если в помещении для голосования применяются средства видеонаблюдения и трансляции);

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

- четкое оглашать действия участковой избирательной комиссии со ссылками на нормы действующего законодательства;

- на месте для подсчета голосов предусмотреть свободное размещение присутствующих и обеспечить им полный обзор действий;

- демонстрировать вежливость и подчеркнуто доброжелательное отношение ко всем окружающим.

Таким образом, к числу основных критериев, позволяющих избежать конфликтов, относится неукоснительное знание и соблюдение действующего законодательства и должностных инструкций, четкое понимание статуса, прав и обязанностей всех участников избирательного процесса, устранение причин для потенциального возникновения конфликта.