

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ



ИНТЕРАКТИВ



ТЕКСТ



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

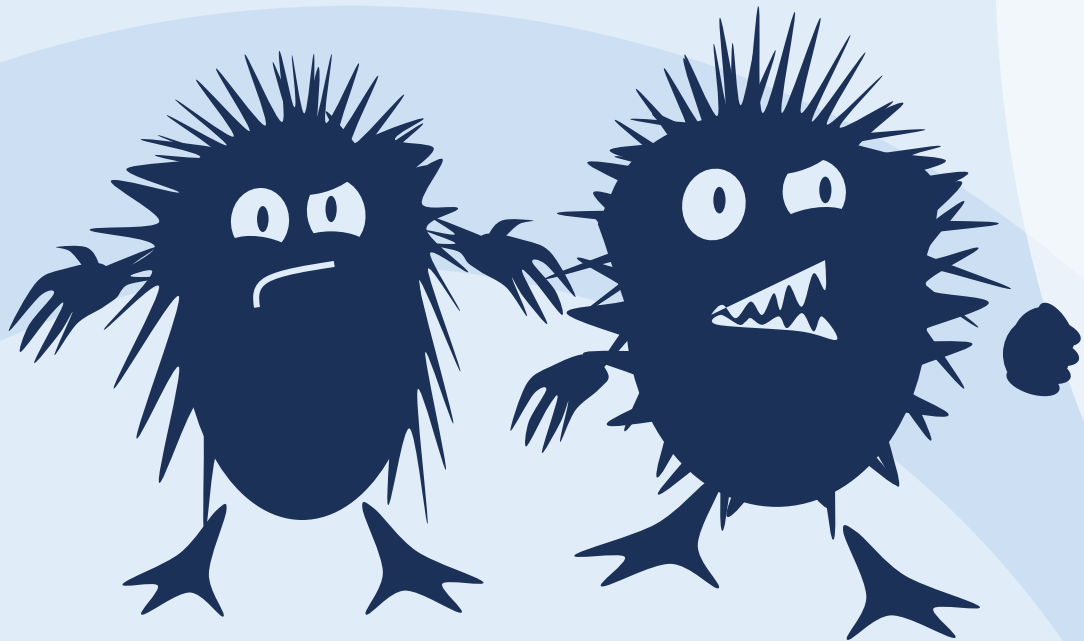
Послеконфликтная
(затухание)

9.1

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!



9.1

Конфликтогенами могут оказаться

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

вопросы или ответы категоричным, запелляционным, агрессивным тоном

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

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

жестикация (указующий палец - обвинение, поучение и др.)

несвоевременная или неверная информация

оскорбления (дурак, бестолочь и др.)

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

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

чрезмерные обобщения

слова-насмешки (очкарик, тупой и др.)

поведение, нарушающее социальные нормы

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

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

отстаивание своей точки зрения излишне эмоционально, настойчиво, категорично

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

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

нецензурные выражения

действия или бездействия

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

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

фразы, начинающиеся со слова «нет»

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

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

Уступка –

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

Сотрудничество –

совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон

Уход –

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

Компромисс –

урегулирование разногласий через взаимные уступки

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

Общие рекомендации для решения конфликта через сотрудничество



1
признайте наличие проблемы


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?»)



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

9.3

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)

9.2

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