

Разрешение конфликтных ситуаций в избирательном процессе

Лектор: канд.психол.наук, доцент Керимова И.А.

Определение

- **Конфликт** - состояние, когда существующие противоречия достигают крайних границ противоположности и приобретают черты полярности, антагонизма, взаимоотрицания друг друга.
- **Социальный конфликт** — это открытое или скрытое противоборство, столкновение двух или более участников социального взаимодействия, причинами которого являются несовместимые интересы, потребности, ценности.
- **Конфликт в избирательном процессе** определяется, как столкновение участников избирательного процесса в их взаимном стремлении реализовать свои интересы и цели.

Участники конфликта

- Прямые, непосредственные оппоненты. В основе противостояния лежат именно их несовпадающие интересы: **избиратели, избирательные комиссии и структуры, содействующие осуществлению выборных процедур, а также кандидаты с их предвыборными штабами.**
- Неосновные участники:
 - Инициаторы (зачинщики, подстрекатели)
 - Организаторы
 - Пособники (союзники, соучастники)
 - Группа поддержки
 - Посредники (медиаторы)

Конфликтные
ситуации

Избирательные
КОМИССИИ

Избиратели

Кандидаты



Виды конфликтов

(по характеру возникновения)

Закономерные конфликты

Конфликт

=

Конфликтная
ситуация

+

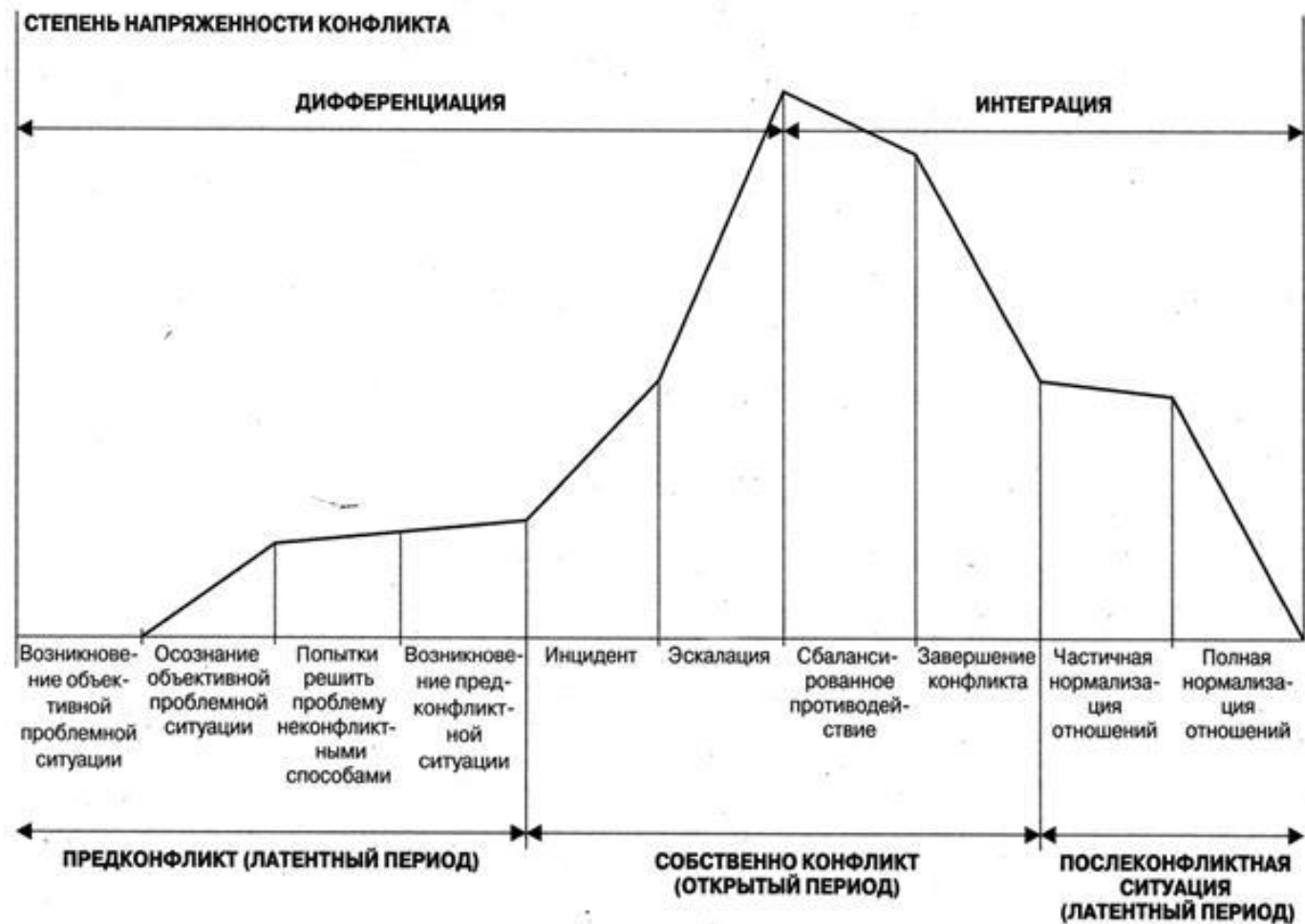
Инцидент

- Конфликтная ситуация - это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта + участники.
- Инцидент (И) это обстоятельства, являющиеся поводом для конфликта.

Типичные причины возникновения конфликтов

- ошибка, допущенная членом УИК,
- низкая информированность участников избирательного процесса,
- специально разыгранные демонстративные действия в целях привлечения внимания и нарушения морального равновесия членов УИК, и т.д.

Динамика конфликта



Случайные конфликты

- Главной причиной возникновения данных конфликтов является психологический закон эскалации (повышения, усиления,) конфликтогенов.
- Конфликтогены – слова, действия или бездействие, могущие привести к конфликту. Получив в свой адрес негативный для него сигнал (конфликтоген), пострадавший чувствует дискомфорт и стремится компенсировать свой психологический проигрыш, ответив обидой на обиду. При этом он стремится, чтобы ответ был не слабее, а скорее даже с «запасом», чтобы обидчик впредь не позволял себе подобного.
- Потребность чувствовать себя в физической и психологической безопасности, оберегать свое достоинство и комфорт является одной из базовых потребностей каждого человека. Поэтому возникает «порочный круг» конфликта.

The background features a series of concentric circles in light gray, some solid and some dashed, creating a ripple effect. A prominent red callout box is centered on the page, containing the title text.

Невербальные
конфликтogenны

Выражение лица, мимика:

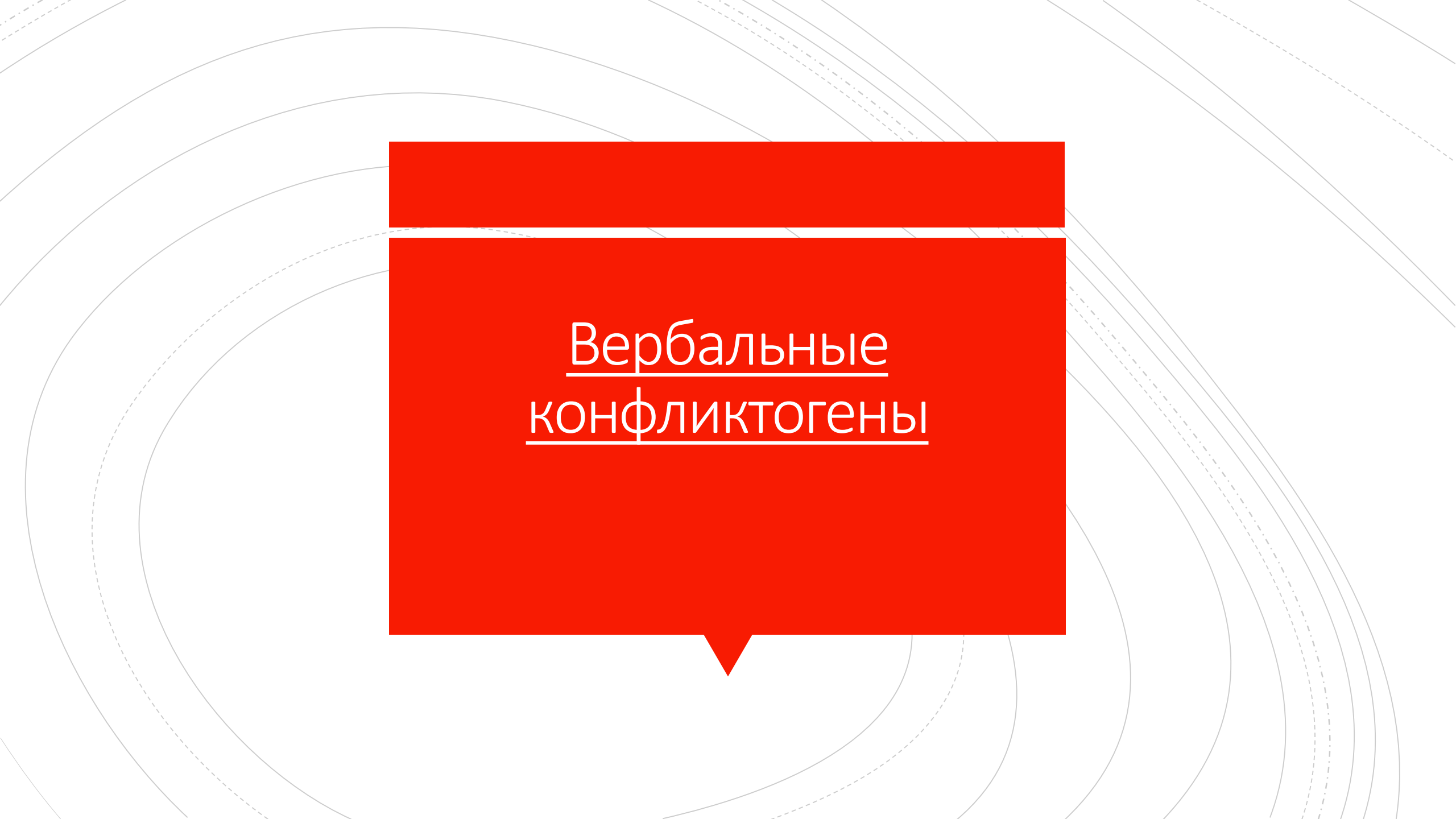
- взгляд сверху или в упор – высокомерие, доминирование.
- взгляд в сторону или в пол (невнимание, пренебрежение).
- бегающие глаза (беспокойство, неуверенность, неискренность).
- насмешливая улыбка (унижающая).
- нахмуренность (неодобрение, нежелание общаться).
- сердитый взгляд (досада, раздражение, злость).

Телодвижения

- покачивание головой - «Нет, нет, нет».
- пожатие плечами (недоверие, неуверенность, незнание, непонимание).
- постукивание ногой или пальцами (явная досада, нетерпение).
- движение или наклон от собеседника (отказ, несогласие, неудовольствие).
- быстрые порывистые движения (повышенное возбуждение, раздражение).
- демонстративные вздохи (их смысл: «Ну сколько можно», «Как я от вас устал»).

Жестикуляция

- указующий палец (обвинение, поучение).
- грозящий кулак (запугивание).
- отмахка рукой («Ну все, хватит», «Да, отстаньте Вы»).
- рубящая жестикуляция («Нет, нет, нет»).

The background features a series of concentric circles in light gray, some solid and some dashed, creating a ripple effect. A large red speech bubble is centered on the page, containing the text.

Вербальные
конфликтогены

Провоцирующие фразы (конфликтогены)

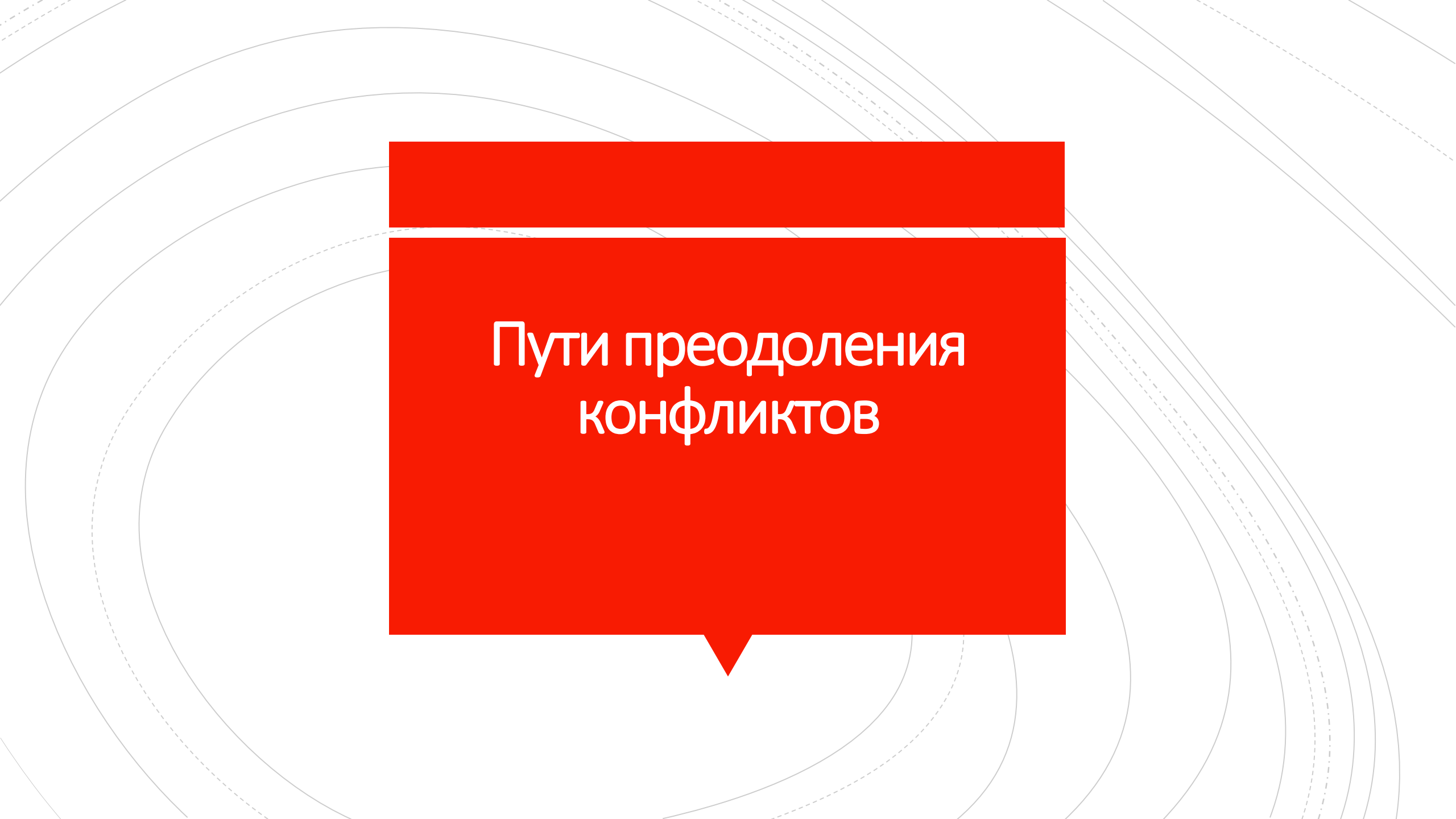
- «Успокойтесь, потом будем разговаривать», «Вы не правы», «Вы меня не поняли», «Откуда я знаю», «Я Вам еще раз повторяю...», «Я Вам уже десять раз сказал, что...», «Какую ерунду Вы говорите».
- Фразы, начинающиеся со слова «Нет».
- Использование слов-паразитов: «Ну, это, как бы, так сказать, и т.п.» и жаргонных слов.
- Чрезмерные обобщения: «Сейчас никто не хочет работать, но все хотят деньги получать.»
- Нецензурные выражения.

Провоцирующие фразы (конфликтогены)

- слова, показывающие недоверие: «вы меня обманывали», «я вам не верю», «вы не разбираетесь» и др.;
- слова, выражающие оскорбление: негодяй, подонок, дурак, бестолочь, лентяй, ничтожество и др.
- слова, выражающие угрозы: «земля круглая», «я этого не забуду», «ты еще пожалеешь» и др.;
- слова-насмешки: очкарик, лопухий, мямля, дистрофик, коротышка, тупой и др.;
- слова, показывающие сравнение: «как свинья», «как попугай» и др.;
- слова, выражающие отрицательное отношение: «я не хочу с тобой разговаривать», «мне противно вас видеть» и др.;
- слова-долженствования: «вы обязаны», «вы должны» и др.;
- слова-обвинения: «из-за вас все испортилось», «это ты во всем виноват» и др.;
- слова, выражающие категоричность: «всегда», «никогда», «все», «никто» и др.

Действия или бездействия

- преднамеренное или непреднамеренное нарушение избирательных процедур на любом из этапов голосования.
- поведение, нарушающее социальные нормы.
- вопросы или ответы категоричным, запугивающим, агрессивным тоном.
- отстаивание своей точки зрения, своего мнения излишне эмоционально, настойчиво, категорично.
- игнорирование вопросов, просьб, претензий, жалоб избирателя, наблюдателей и т.д.



Пути преодоления
конфликтов

Успех общения

- психологической подготовкой члена УИК;
- информированностью члена УИК.
- Конфликт при работе в УИК нельзя воспринимать как межличностный. Это конфликт Вас – функционера – с избирателем или другим функционером.
- Помните – если звучат оскорбления это означает, что оскорбляют не лично Вас, а Вашу функцию.
- 80 % конфликтов возникают помимо желания его участников.

Стратегии поведения



Уменьшение негативных эмоций

- положительная оценка некоторых действий оппонента;
- уравновешенное собственное поведение;
- готовность идти на компромисс;
- обращение к третьей стороне, которая авторитетна для оппонента.

Общие правила поведения при конфликте

1. Главное не допустить перерастания этапа работы с вопросами, замечаниями, возражениями и претензий, относящихся к деловой (содержательной) части разговора в спор или межличностную конфронтацию (конфликт отношений).
2. Держитесь содержательной части разговора, конкретных фактов.
3. Не используйте вербальные и невербальные конфликтогены и не отвечайте на полученные.
4. Дайте посетителю, коллеге, оппоненту высказаться, не перебивайте его.
5. Признайтесь в том, в чем были, возможно, не правы. Извиняйтесь искренне.

Общие правила поведения при конфликте

6. Не нападайте и не обвиняйте другого. Это всегда вызывает сильное защитное поведение и провоцирует усиливать противодействие и агрессивность.
7. Спросите, что вы можете сделать, чем помочь, чтобы решить возникшую проблему.
8. Предлагайте варианты ее решения или варианты компенсации за ошибку или доставленные неудобства.
9. Относитесь к себе позитивно, знайте себе цену на столько, чтобы никто не мог «обрушить» вашу самооценку.

Общие правила поведения при конфликте

10. Контролируйте свои эмоции, помня, что «хозяин положения» тот, кто сохраняет спокойствие.
11. Освойте и используйте простые и действенные приемы саморегуляции.
12. Имейте «группу поддержки» среди коллег, друзей или близких, чтобы получить помощь и поддержку в состоянии сильного стресса, вызванного конфликтом на работе.
13. Старайтесь анализировать причины случившегося, ставя себя на место обеих сторон и делайте правильные выводы.

Основные
принципы
поведения в
конфликтной
ситуации:

- Абстрагирование от личного восприятия.
- Спокойствие. Самоконтроль. Контроль динамики конфликта.
- Законность и обоснованность.
- Вовлечение в сотрудничество. Инициатива.
- Фиксация обстоятельств.
- Контроль пространства участка.

Самоконтроль. Темп

- Сохранять спокойствие – в самых сложных случаях вас хотят именно вывести из себя.
- Говорите негромко, не торопитесь.
- Делайте паузы.
- Оговаривайте размышления.
- Время работает на вас. Динамика – Ваш враг.

Законность и обоснованность

- Не стесняйтесь обращаться к нормативным актам, делайте это в рамках установки «давайте вместе посмотрим».
- Если необходимо обращение к подзаконным актам, инструкциям и т.д., называйте их абстрактно – «нормативно-правовые акты». Не давайте почвы для противопоставлений «закона» и «неведомых инструкций».

Вовлечение в сотрудничество. Инициатива

- Попросите представиться, при отказе уточните, как обращаться к человеку.
- Обещайте разобраться в ситуации, на упреки в медлительности отвечайте, что вы должны предпринять обоснованные шаги и принять взвешенное решение, чтобы не допустить нарушения избирательных прав граждан.
- Перехватите инициативу, задавайте вопросы сами, спрашивая разрешения или согласия на те или иные действия даже если в отношении вас проявляют вербальную агрессию.

Фиксирование

- Все, что Вы делаете в присутствии участников конфликта, необходимо проговаривать вслух, объяснять свои действия.
- В идеале, все, что Вы делаете, необходимо фиксировать коллегам.
- Необходимо иметь чистый блокнот или планшет с зажимом и чистой бумагой, записывайте и в процессе записывания вы выиграете время и получите базу для обоснования своих решений, активно переспрашивайте, уточняйте.
- На видеозапись оппонента спрашивайте разрешение. Если разрешение не получено, сделайте паузу и вежливо констатируйте необходимость записи.