

# УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

РЦФИТ ✓



# 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)

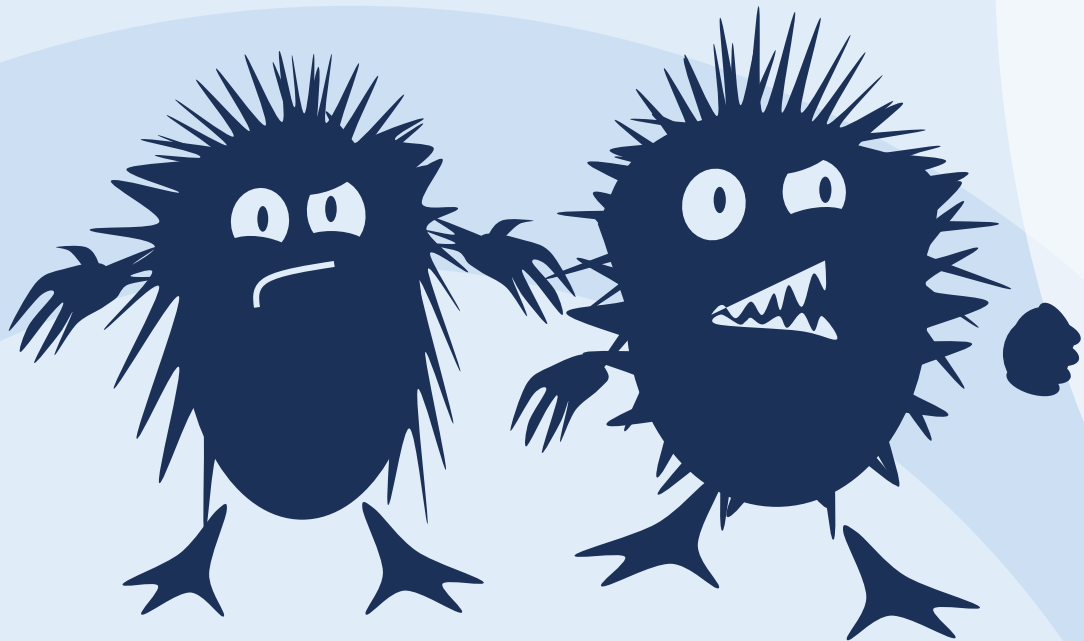
3

**Послеконфликтная**  
(затухание)

# 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!



# 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.)

**жестикауляция** (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.)

**чрезмерные обобщения**

**слова-насмешки** (очкарик, тупой и др.)

**поведение, нарушающее социальные нормы**

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

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

**провоцирующие фразы** («вы не правы», «вы меня не поняли» 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

## 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

# 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**

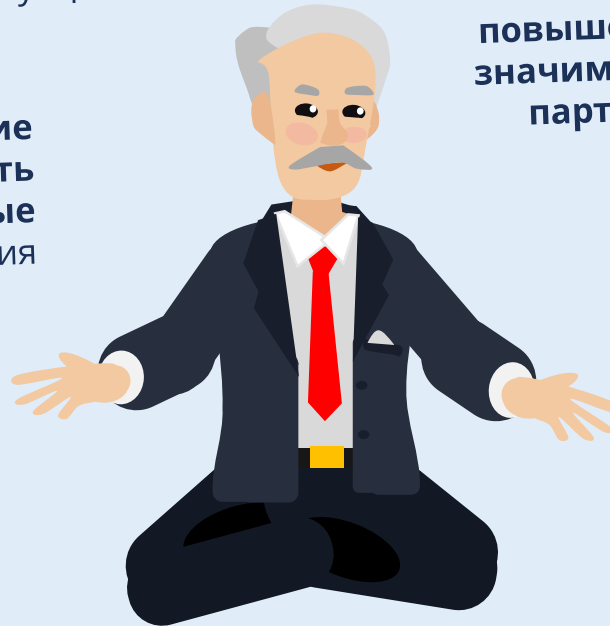
**поддержание контакта вербальными и невербальными средствами** на протяжении всей ситуации общения

**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


**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?»)



# Как избежать конфликта?

**Правило 1**  
не употребляйте  
конфликтогены



**Правило 3**  
проявляйте  
эмпатию к  
собеседнику



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

**Правило 2**  
не отвечайте  
конфликтогеном  
на конфликтоген

**Правило 4**  
делайте как  
можно больше  
благожелательных  
посылов

- 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



# 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)

# 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