

Управление конфликтами в избирательном процессе (разумное поведение в конфликте)

Ни для кого не секрет, что в последнее время организация и проведение различных избирательных кампаний сопровождается многочисленными избирательными спорами и конфликтами. Как показывает практика, подобные столкновения случаются между всеми участниками избирательного процесса, и это зачастую становится поводом для публичных скандалов, а иногда переходит и в более сложные формы.

Конфликтные ситуации в избирательном процессе имеют одну специфическую особенность: они вспыхивают и развиваются в очень сжатые временные промежутки, поэтому избирательным комиссиям как организаторам выборов так важно уметь нейтрализовать конфликт и в кратчайшие сроки поставить под контроль все происходящие в этих условиях процессы.

Таким образом, первая основополагающая мысль, которую мы с вами должны зафиксировать: Основной задачей членов избирательных комиссий любого уровня является недопущение развития конфликтной ситуации, которая приведет к дисфункциональным последствиям.

Соответственно, избирательные комиссии должны уметь разрешать конфликтные ситуации с минимальными потерями как для избирательного процесса, так и для его участников. Для эффективного решения возникающих проблем каждому члену избирательной комиссии необходимо усвоить определенный уровень теоретических знаний, практических навыков поведения в конфликтных ситуациях, а также знания о причинах возникновения и способах разумного разрешения конфликтов.

Для начала давайте с вами обозначим одну простую истину: конфликты – естественная часть человеческой жизни: люди конфликтовать любят, для многих это единственный способ решения разногласий, да и вообще без конфликтов просто мало кто умеет жить.

Конфликты и конфликтные ситуации изучает конфликтология.

Конфликт – взаимные враждебные действия или враждебное отношение. Почему или? Потому что есть небольшая гендерная разница в восприятии конфликтных ситуаций. Для мужчин конфликт в большей степени объективность (т.е. враждебные действия), а для женщин конфликт – в большей степени чувство, чем объективность, поэтому если женщина чувствуют негативное отношение к себе другого человека, она легко может сказать: «Мы в конфликте».

Необходимо заметить, что враждебные действия не обязательно должны быть намеренными – конфликты нередко начинают с самых простых слов, самых простых действий, которые люди говорят или совершают без всякого злого умысла.

Из этого вытекает основное свойство конфликтов – цепная реакция! Разрастаясь от случайных ударов, конфликт нередко разрастается в протест, ссору, вражду, отсутствие контактов, а в более серьезных случаях и в войну...

В отличие от всех остальных людей, цивилизованные люди хотят и стараются жить без ненужных конфликтов и имеют на это право. Золотое правило психологии: там, где можно договориться, лучше договориться, а не конфликтовать.

Соответственно, мудрые люди учатся ненужные конфликты предупреждать, а начавшиеся – гасить.

Не торопитесь видеть конфликт там, где его еще нет. Конфликтное поведение одного человека – еще не конфликт. Объективно конфликтная ситуация – сильная предпосылка конфликта, но конфликт в этой ситуации может и не состояться.

Межличностные конфликты (а именно в этом поле чаще всего и возникают конфликтные ситуации в избирательном процессе) часто провоцируются чувствами и эмоциями.

Эмоции ≠ мышление

Конфликты — это пространство, в котором уничтожается мышление. Дело в том, что скорость эмоций выше, чем скорость мысли (мы реагирует раньше, чем успеваем осознать ситуацию). Осознать эмоцию можно только после того, как она возникла, поскольку эмоция – это телесная реакция. Когда мы переживает эмоцию, мы не способны на мыслительную деятельность (дело в том, что центры возбуждения и торможения в коре головного мозга работают попеременно).

Дело в том, что во всех напряженных (опасных) с психологической точки зрения ситуациях наша психика использует четыре стратегии:

- сражаться (идти навстречу угрозе, но избегать боли);
- спастись бегством (переключить внимание, отвлечься от опасности);
- замереть;
- подчиниться (избежать конфликта, поддавшись влиянию более сильного члена группы).

Эти модели поведения, которые мы частично усвоили от родителей, других людей, становятся для нас эталонными. Поэтому из раза в раз мы применяем одну и ту же модель поведения. Потому что наш мозг всегда идет самым лёгким, простым по энергозатратам путем. Это его биологическая эволюционно сформированная функция.

Природа запрограммировала нас на самый худший сценарий реагирования. Поэтому наша основная задача – преодоление природных программ. Чтобы научиться разумно вести себя в конфликте, нашу эталонную сформированную модель нужно менять (как правило, на противоположную).

Любая реальность, любые события не имеют никакой оценки: они ни плохи, ни хороши, оценку они получают только в нашем сознании. Мы сами предпочитаем давать произошедшему какую-то оценку, чтобы выработать

стратегию поведения. Повторюсь, если ваша стратегия поведения в конфликте неэффективна – ее необходимо изменить!

Не нужно говорить, что это невозможно или уже поздно). Способность управлять («обуздывать») своими эмоциями развивается у человека в возрасте ~7-ми лет. До этого возраста дети способны улавливать и чувствовать эмоции других людей, но сами управлять собственными эмоциями не могут.

Разумное поведение – это понимание бессмысленности конфликта. Как только вы это понимаете, вы обеспечите ресурсами мышление.

Есть ситуации, провоцирующие людей на конфликт; тем не менее, возникновение (или не возникновение) конфликта во многом зависит от человеческого фактора. Есть люди, которые как будто притягивают к себе конфликты, а есть такие, вокруг которых конфликты редкость.

Чтобы реже попадать в конфликт, обходите ненужные вам конфликтные ситуации, не связывайтесь, ограничьте общение и взаимодействие с ненадежными или конфликтными людьми, учитывайте эмоциональное состояние свое и окружающих, заботьтесь о том, чтобы не провоцировать конфликты своим собственным поведением и стилем общения.

Предупреждение и разрешение конфликтов сильно затрудняется тем, что каждый конфликт не похож на другой. Все конфликты – разные.

Начиная конфликт, люди таким образом пытаются решить те или иные свои задачи. Этими задачами могут быть:

- конкурентная борьба за нечто ценное, **конфликт интересов** (Два человека хотят чего-то одного: одно свободное место на стоянке, к нему одновременно подъезжают два автомобиля).

- **устранение опасности**: мне что-то или кто-то грозит, я хочу избежать потерь и других неприятностей.

- **устранение препятствия**: я хочу что-то получить, другой человек или его мнение выступает препятствием. Стоит задача устранения препятствия.

- **решение вопроса о власти**: должно быть по-моему, так, как сказано, как мне хочется;

- **уважение статуса**: человека задевает то, как к нему обращаются, и его задача добиваться уважения собственного статуса («Я не претендую, чтобы было по-моему, но я настаиваю, чтобы мое мнение было рассмотрено. Мы - на равных!»).

Таким образом, основные типы конфликтов, это конфликт интересов, конфликт опасности, конфликт препятствия, конфликт власти и конфликт статуса.

Причин, вызывающих конфликты, большое количество – недоразумение, неуместное поведение сторон, конфликтность человека как черта характера и многие другие. Но, чаще всего основной причиной возникновения конфликта являются конфликтогены.

Конфликтогены – это коммуникативный элемент (слово, оборот, жест, интонация) или действие (поступок), задевающие собеседника и создающие напряжение в разговоре, чем и провоцируют возникновение конфликта. Коммуникативным конфликтогеном может оказаться всё, что выходит за пределы ожидаемого и приемлемого для человека стиля общения.

Конфликтогенами могут быть не только *элементы общения* (жесты, взгляд, тон, двусмысленная пауза, но и *действия, поступки*: неаккуратность (уронили чашку и брызнули кофе на соседа), необязательность (договаривались – не сделал), нарушение правил приличия (не уступили место, не поздоровались, не попрощались, не поблагодарили, а ещё если не так поздоровались, не так попрощались, не так поблагодарили. Не так, как ожидали, не так, как хотелось бы...

Образно – конфликтоген это коммуникативный укол или удар. Как укол шпагой в фехтовании. При этом конфликтогены бывают везде: бывает, что на уровне общения человек ведет вежливо, а на уровне отношений ведет себя конфликтно.

Конфликтоген легко почувствовать, но конфликтогены очень сложно определить. Конфликтогены – это мини-провокации, но, в отличие от провокаций, чаще ненамеренные, неосознанные (мы так привыкли говорить, нас так научили). То, что конфликтно между одними людьми, между другими – норма или даже радость.

Самая большая проблема с конфликтогенами в том, что сам автор конфликтогенов их обычно не замечает. Мы зачастую реагируем не на то, что нам говорят, а на то, каким образом нам это говорят. Мы реагируем в ответ, нам отвечают – и так далее, загорелся конфликт.

Чтобы не допускать конфликтогены, их полезно знать «в лицо». Даже вроде бы воспитанные люди в разговоре, в порыве эмоций часто допускают (и не замечают) резкости, неуважение к собеседнику или позицию превосходства.

– **Самые распространенные конфликтогены** – это возражения, категоричность, тон сообщения, оценки.

– **Самые обидные** – личная критика при посторонних, упреки, претензии, обвинения, давления и запреты.

– **Самые явные конфликтогены** – грубость, усиление обвинений и просто безадресный негатив. Чаще всего это вылетает из людей по принципу «ничего личного»: это в малой степени относится к окружающим, это преимущественно черты личности этого конкретного человека, его стиль жизни.

Самые скрытые конфликтогены – такие естественные, менее всего заметные изнутри тому, кто говорит, и хорошо заметные снаружи тому, кто слушает – это обороты, выражающие позицию превосходства.

Самые неожиданные из конфликтогенов – это юмор на партнера и оправдания. Юмор на партнера обычно веселит всех, кроме того, на кого он направлен, а оправдания раздражают тем, что они не нужны никому, кроме того, кто оправдывается.

Рассмотрим несколько видов конфликтогенов более подробно:

Вид 1. Конфликтогены превосходства – к ним относятся снисходительный тон, подчеркнутая вежливость с оттенком иронии, постоянные подшучивания, перебивание собеседника или игнорирование его слов.

Пример проявления конфликтогена: Вы умный, интеллигентный человек и должны прекрасно понимать, что ваше поведение неразумно (подчеркнутая вежливость).

Вид 2. Конфликтогены агрессивности. Человек может быть агрессивным от природы, но такое встречается редко. Чаще всего агрессия проявляется как реакция на сложившиеся обстоятельства (Например, общение с человеком, который вам неприятен, неприятности дома, пробки на дорогах). Очень часто агрессия возникает как ответная реакция на конфликтоген, полученный от другого человека. Пострадавший защищается, а лучшая защита – это нападение.

Пример реакции на конфликтоген: кто-то случайно вас толкнул и уронил документы. Ответная реакция: «Вечно вы все роняете, всё разгромили». Ответ: «Да потому что у вас всегда бардак, все заставлено, за собой лучше следите».

Вид 3. Конфликтогены эгоизма. Таким людям трудно установить эмоциональный контакт с другими людьми. Это проявляется в том, что они начинают игнорировать окружающих, насмехается над их проблемами, перебивают или не слышат.

Пример ситуации: Ой-ой, какие мы нежные и чувствительные. Подумаешь, хоть один человек сказал вам правду в лицо.

И так далее. Конфликтогенов огромное количество. И если вы немного понаблюдаете за собой и окружающими, вы найдете огромное количество этих самым конфликтогенов.

Естественно, бывают ситуации, когда конфликтогены приняты и, более того, необходимы. В принципе живое общение не может быть стерильным, какая-то доза конфликтогенов между людьми является как раз показателем доверия между ними, тем не менее, основное направление остается: от конфликтогенов себя нужно отучать.

Конфликтогены запускаются нами только потому, что мы не думаем, **зачем** мы сейчас говорим то или иное, и не примеряем, **как** это будет воспринято собеседником.

Отдельный и очень непростой вопрос – как отучать от конфликтогенов других людей? Есть моменты времени, когда на конфликтогены в наш адрес человеку указывать эффективно. Он с большой вероятностью нас услышит и это, скорее всего, даст эффект. А есть моменты времени, когда указание ему на его конфликтогены не даст ничего, кроме напряжения и осложнения отношений. Избирательны процесс относится именно ко второму моменту.

Как реагировать на конфликтоген? Единого ответа на этот вопрос нет, но подсказки дать можно. Я не открою вам Америку, но всё таки скажу:

главное – реагировать внутренне спокойно, тогда будет легче подобрать адекватную внешнюю форму реакции.

Чтобы справиться с собственной агрессией, дышите, думайте, действуйте. Всегда делайте несколько медленных вдохов и выдохов, когда хотите что-то импульсивно выпалить или сделать. Необдуманный поступок может оказаться непростительным, финальным, стать точкой невозврата. Вы сами пожалеете. Поэтому просто начните дышать или даже выйдите на улицу ненадолго. Там вы сможете как следует всё обдумать и конструктивно выступить на свежую голову.

Чтобы совладать с агрессией партнёра, сразу признайте правоту. Выпили чью-то чашку кофе, и он уже бежит вам с вами разбираться. А вы сразу соглашаетесь. «Ой! Прости, извини, сделал ошибку». Когда с вами бегут разбираться, от вас ожидают сопротивление. Ругаться с тем, кто извинился и признал вину, как-то не полагается.

Золотое правило всех психологов, когда у них спрашивают, как прекратить конфликт – Замолчать!!! В споре всегда первым замолкает тот, кто умнее.

Итак, резюмируем: по способу протекания различают конфликты дикие и цивилизованные. Дикое поведение и дикий конфликт – это всегда пассивное, как правило, эмоциональное вовлечение в конфликт, после чего следует сдача (следствие – унижение) либо ответная агрессия, как правило с превышением уровня (следствие – эскалация конфликта).

Цивилизованное поведение в конфликте и цивилизованный конфликт предполагает осознанность, возможность как свободного входа в ситуацию конфликта, так и выхода из нее (следствие - сохранение достоинства (своего и партнера по общению) и прекращение конфликтного поведения).

Как вести себя в конфликтной ситуации разумному и культурному человеку? Обычная схема поведения, решающего конфликт цивилизованным образом, состоит из следующих друг за другом этапов: реагируем по-доброму, переходим к предупреждению и проводим управляемый конфликт. При правильном поведении конфликт удастся погасить еще на начальных стадиях, тогда ни предупреждение, ни управляемый конфликт оказываются не нужны.

Ввязываться ли в конфликты вокруг нас? Иногда это наша обязанность: например, защитить слабого или остановить наглого. Можешь прекратить ссору – прекрати. Если ты мудрый и сильный, тем более, если дело происходит на твоей территории – наведи порядок, и пусть всё будет по-доброму, по человечески. Однако если дело происходит на чужой территории, то мудрые люди помнят, что конфликт провоцируется чаще двумя сторонами, и лишний раз в чужой конфликт стараются не влезать.

Если вы хотите (или обязаны) разрешить конфликт, нужно устранить его причины и создать условия для мирного и конструктивного взаимодействия. Разрешение конфликта может идти по достаточно разным направлениям:

– если можно устранить предмет конфликта, снять объективный раздражитель, порождающий конфликт – устраните. Не надо заниматься психологией там, где можно решить вопрос деловым образом. Есть конкретная недоработка, есть конкретное нарушение – устраняйте! И поблагодарите, что вам своевременно на это указали, и ситуация не приняла какой-то масштабный характер.

– по возможности выведите из ситуации конфликтных людей, провентилируйте эмоции, снимите конфликтное поведение и конфликтное общение участников. Если нужно – сделайте это административным образом.

– если причина в конфликте интересов, либо в тех или иных разногласиях – переводите конфликт в оперативные переговоры.

– если дело в недоразумении либо негативном восприятии происходящего, не нужно пробовать изменить видение конфликтной ситуации, дайте просто человеку выговориться. Это как кипящий чайник, пока кипит – бурлит. Выговорился – отключили от энергии, бурлить перестал. Молчание иногда помогает. Кричать или ругаться бесконечно не получится. В какой-то момент у человека закончатся силы. И тут вы спокойно сможете объяснить ситуацию уже спокойному человеку. Дайте выплеснуть гнев!

– когда пройдет острая фаза конфликта, на будущее – поищите возможность изменить личные отношения между участниками конфликта.

Бесконфликтное общение является не только цивилизованным, но и очень выгодным.

Предупреждению конфликтов способствует комплекс из таких личностных качеств, как статус, сила, теплота и позитив, умение управлять своими эмоциями, влиять на эмоции партнера, создавать деловую и позитивную атмосферу, выдержка, дипломатичность и другие.

Итак, чтобы в любом конфликте, который вы хотите решить, сберечь себе нервы и своё время, вам, для начала, следует принять для себя следующий принцип – «другая сторона в конфликте может вести себя как угодно, а я лично всё равно при этом буду вести себя в конфликте психологически грамотно», и начать им руководствоваться в каждом случае конфликта с окружающими.

Правило 1. Самое лучшее решение – сотрудничество по решению конфликта. Фразы типа «давай(те) вместе поищем способ решить проблему» имеют куда больший смысл, чем многим кажется. Они позволяют на бессознательном уровне выстраивать мостики, преодолевать разобщённость, вызванную конфликтом интересов.

Правило 2. Всегда оставлять возможность оппоненту сохранить лицо. Если даже ваш оппонент на 100% не прав, никогда не указывайте на это прямо. Дело в том, что подавляющее большинство людей, которым прямо «в лоб» резко указали на их неправоту, даже если её и поймут, никогда уже потом её не признают, ради «сохранения лица» (особенно мужчины).

Правило 3. Показывать уважение к оппоненту. Это не так уж сложно. Достаточно следить за своими интонациями и не допускать никаких резких высказываний, особенно касающихся личности оппонента. Если даже ваш оппонент проявляет яркое неуважение к вам, до тех пор, пока вы демонстрируете уважительное отношение к нему, всегда остаются неплохие шансы, что вам удастся в итоге эффективно решить этот конфликт. Проявление вами встречного неуважения к оппоненту приведёт к тому, что шансов на решение конфликта не будет.

Правило 4. Оставаться открытым и честным. Любой конфликт усугубляется, если вами используются недомолвки и недоговорки. Даже если от вас требуют конфиденциальной информации, которую вы не вправе разглашать – так об этом и скажите: «я не имею права об этом рассказывать».

Правило 5. Не ищите виноватых. Обвинения в адрес оппонента – это лучший способ устроить затяжной нерешаемый конфликт. Вопрос «кто виноват?» в конфликте не должен звучать ни в коем случае.

Поэтому ищите и находите объединяющие пункты. Решение конфликта начинается с установления желания сотрудничать по его решению. Переход от конфронтации к желанию сотрудничать начинается с мимолётных и незаметных пунктов, в которых у вас с вашим оппонентом есть общая точка зрения. Попробуйте понять, в чём вы с вашим оппонентом сходитесь во мнении, проговорите свои предположения.

Правило 6. Ведите разговор деловым образом. Любое скатывание в эмоции и чувства приведёт к невозможности решить конфликт. Старайтесь говорить только по существу и не отвлекаться на другие темы. Никогда не реагируйте эмоциями ни на какие личные выпады и оскорбления в ваш адрес – лучше всего вообще их игнорируйте. Только так вы сможете добиться от своего оппонента, чтобы он начал руководствоваться логикой, чтобы он начал разбираться в ситуации.

И последнее. Демонстрируйте уверенность в своих силах. В большинстве случаев, если ваш оппонент замечает вашу неуверенность в себе, он расценивает это или как подтверждение собственной правоты, или как вашу слабость, и будет пытаться усилить на вас давление. Не бойтесь именно демонстрировать уверенность, даже если вы внутри крайне не уверены в себе. Как гласит главный принцип маркетинга (вполне применимый тут): «один грамм видимости важнее килограмма сути». Важно не что вы чувствуете на самом деле – важно то, что видит ваш оппонент.

И ещё одно:

Вышеперечисленные рекомендации направлены на решение конфликтов, однако не все конфликты имеет смысл решать. Иногда дешевле вообще не связываться, как в прямом, так и в переносном смысле.

В заключение своего выступления хотелось бы отметить, что умение контролировать эмоции, направлять диалог в конструктивное русло должно стать неотъемлемой частью профессионального общения организаторов избирательного процесса. В коммуникативную компетенцию членов избирательных комиссий должно входить как само умение общаться,

обмениваться информацией, так и умение налаживать гармоничные отношения с участниками процесса и организовывать качественную совместную деятельность.