

(Слайд 1) Тема 6. Разрешение конфликтных ситуаций в избирательном процессе

(методический материал для обучения членов участковых избирательных комиссий и резерва их составов)

«Если в вашей жизни нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас пульс».

Чарльз Ликсон, американский психолог, автор книги «Конфликт. Семь шагов к миру».

(Слайд 2) КОНФЛИКТ — столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов людей. В основе любого конфликта лежит ситуация, включающая либо противоречивые позиции сторон по какому-либо поводу, либо противоположные цели и средства их достижения в данных обстоятельствах, либо несовпадение интересов, желаний партнеров.

Как правило, слово конфликт воспринимается в негативном смысле, ассоциируется с агрессией, отрицательными эмоциями, угрозами, грубостью и враждебностью. Считается, что конфликт всегда нежелателен и приводит только к разрушению. Современная психология рассматривает конфликт не только в негативном, но и в позитивном ключе: как способ развития организации, группы и отдельной личности, выделяя в противоречивости конфликтных ситуаций позитивные моменты, связанные с развитием и субъективным осмыслением жизненных ситуаций.

Конфликты - это до конца неизученный объект познания, который по своей сути является неисчерпаемым.

Конфликт - нормальное жизненное явление. В том, что конфликты неизбежны в нашей жизни, ничего трагического нет. Конфликтов не надо бояться. И остается лишь позаботиться о том, чтобы уменьшить вред, который они способны принести, и, если возможно, извлечь из них какую-то пользу. А для этого необходимо знать, что такое конфликт, как он возникает, и что с ним делать.

У всех конфликтов есть несколько причин. Основными из них являются ограниченность ресурсов, которые нужно делить, различия в целях, в представлениях и ценностях, различия в манере поведения и жизненном опыте, в уровне образования, а также плохие коммуникации, недостаточная мотивация и т. д.

Конфликты могут быть ***внутриличностные, межличностные, личностно-групповые, межгрупповые, международные, межгосударственные, межконфессиональные, расовые.***

Причины внутриличностных конфликтов:

1. Рассогласованность между «Хочу» и «Могу».

2. Рассогласованность между желанием индивидуализации и объединения.

3. Неотреагированные обиды, страхи.

4. Неадекватный уровень притязаний.

5. Чувство собственной неполноценности.

Внутриличностный конфликт вызывает межличностный. Межличностный может вести к межгрупповому.

Причины межличностных конфликтов:

1. Информационные факторы (неполные, неточные факты, слухи, невольная дезинформация; преждевременная или запоздалая информация; ненадежность источников информации, свидетелей, экспертов, нежелательное обнародование информации, семантическая многозначность отдельных терминов).

2. Поведенческие факторы (грубость, стремление к превосходству, агрессивность, эгоизм и пр.).

3. Факторы отношений.

4. Объективные факторы, связанные с ограниченностью ресурсов.

Ошибки (поведенческие, эмоциональные, мыслительные) конфликтующего человека:

- отстаивает свою точку зрения и не думает, как решить проблему;
- ведет себя негибко, неспособен изменить тактику, переключиться на другое;
- отвлекается от основной цели на другие, побочные цели, уходит в сторону от главной проблемы;
- видит только один путь решения или одну альтернативу, а не их многовариантность;
- создает препятствия для свободной, творческой полемики, генерирования идей, излишне критикует, нагнетает страх и т.п.;
- боится риска.

(Слайд 3) 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 тогда 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.

Закон эскалации конфликтогенов - на конфликтоген в свой адрес человек стремится ответить более сильным конфликтогеном, часто максимально сильным среди возможных!

Получив в свой адрес негативный 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. Это объясняется тем, что 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.

Конфликтогенное поведение выражается:

- в проявлении к человеку или группе открытого недоверия;
- в нежелании слушать и перебивании собеседника;
- в постоянном принижении значимости его роли;
- в акцентировании внимания на различиях между собой и собеседником не в его пользу;
- в отсутствии желания признавать свои собственные ошибки и чью-то правоту;
- в постоянном преуменьшении вклада сотрудника в общее дело и возвышение собственного вклада;
- в навязывании своей точки зрения;
- в проявлении неискренности в суждениях;
- в неожиданно резком ускорении темпа беседы и ее быстрое завершение, а также все то, что обычно воспринимается окружающими крайне негативно.

Возможные конфликтогены:

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);

жестикуляция:

указующий палец (обвинение, поучение),
 грозящий кулак (запугивание),
 рубящая жестикуляция - «нет, нет, нет»;

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),
 демонстративные вздохи (их смысл: «ну сколько можно», «как я от вас устал»),
 отмашка рукой («ну все, хватит», «да, отстаньте вы»);

провоцирующие фразы:

«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»,
 чрезмерные обобщения: «сейчас никто не хочет работать, но все хотят деньги получать»,
 нецензурные выражения,
 слова, выражающие категоричность: «всегда», «никогда», «все», «никто» и др.
 слова, показывающие недоверие: «вы меня обманывали», «я вам не верю», «вы не разбираетесь» и др.,
 слова, выражающие оскорбление: негодяй, 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, 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.;

действия или бездействия:

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 и т.д.

несвоевременная или неверная информация,

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

(Слайд 4) УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ

Управление конфликтом предполагает умение поддерживать его ниже того уровня, на котором он становится угрожающим для организации, группы, межличностных отношений. Умелое управление конфликтом может привести к его разрешению, то есть к устранению проблемы, вызвавшей конфликт, и восстановлению взаимоотношений сторон в том объеме, который необходим для обеспечения деятельности. Управление конфликтом может выражаться в урегулировании, завершении, предотвращении, достижении консенсуса, профилактике, ослаблении, подавлении, отсрочке и т. д.

(Слайд 5) Межличностное управление конфликтом отражается известной схемой американских специалистов в области конфликтологии К.Томаса и Р.Киллмена (сетка Томаса-Киллмена), описывающей различные стратегии поведения в конфликтной ситуации в зависимости от двух основных характеристик: степени настойчивости в удовлетворении собственных интересов и степени сотрудничества в удовлетворении интересов других. В терминологии Томаса это избегание (уклонение), приспособление, конкуренция (подавление), компромисс и сотрудничество.

- Конкуренция: соперничество, подавление, открытая борьба за свои интересы, отстаивание своей позиции.
- Приспособление: изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий, отказ от своих интересов.
- Избегание: уклонение от конфликта, стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая ее.

- Компромисс: урегулирование разногласий через взаимные уступки.
- Сотрудничество: совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы обеих сторон.

Управление межличностными конфликтами:

1. Личностное развитие, предотвращающее внутриличностные конфликты;
2. Оптимальная передача информации партнеру, в том числе в ситуации разногласия («Я-сообщение»), активное слушание;
3. Поведенческие навыки, оптимальные в межличностном общении;
4. Развитие отношений;
5. Привлечение посредника для разрешения конфликта.

При возникновении конфликтной ситуации:

- разговор должен продолжаться в рамках содержательной части, конкретных фактов;
- не используйте конфликтогены и не реагируйте в ответ на полученные:
- избегайте прямых обвинений в адрес другой стороны,
- не переходите в межличностную плоскость, контролируйте свои эмоции,
- ставьте себя на место другой стороны, анализируйте причину возникновения конфликтной ситуации.

Американские психологи, авторы книги «Психология общения» Рудольф Вердербер и Кейтлин Вердербер, предлагают 15 общих рекомендаций по управлению конфликтом:

1. Постоянное внимание к партнеру (партнерам) по общению, предоставление возможности высказаться.
2. Доброжелательное, уважительное отношение.
3. Естественность, отражение своих чувств и чувств собеседника.
4. Сочувствие, участие, терпимость к слабостям.
5. Подчеркивание общности интересов, целей, задач. Нахождение в позиции партнера того, с чем можно согласиться.
6. Признание правоты собеседника там, где это действительно так.
7. Выдержка, самоконтроль, спокойный тон.
8. Обращение к фактам.
9. Лаконичность, немногословность, вербализация основных ключевых мыслей партнера (партнеров).
10. Высказывание вслух и объяснение понимания проблемы, вопросы партнеру (партнерам) по ее прояснению.
11. Предложение рассмотреть альтернативные решения.

12. Демонстрация заинтересованности в решении проблемы и готовности разделить ответственность за это.

13. Повышение значимости партнера.

14. Поддержание контакта вербальными и невербальными средствами на протяжении всей ситуации общения.

15. В случае агрессивной конфликтной ситуации постараться отключиться от нее. Поставить эмоциональный барьер («Защита!»).

Рекомендации для решения конфликта через сотрудничество:

1. Признайте наличие проблемы.

2. Опишите конфликт через:

- поведение (Когда ты включаешь радио...)

- последствия (...я отвлекаюсь и не могу сосредоточиться на работе)

- 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?»).

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.

(Слайд 6) Правила бесконфликтного общения

О том, что эскалация конфликтов закономерна, необходимо всегда помнить. Тогда конфликтов будет меньше, особенно тех, в которых не заинтересован ни один из его участников. Ведь, как уже отмечалось, 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 приводимые ниже правила.

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 внутренний мир, мысли или эмоциональное состояние 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 послы 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 посылов.

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 послы 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 послы, становится желанным собеседником.

(Слайд 7) Ниже приводятся конфликтные ситуации, которые могут возникнуть на избирательном участке. В них легко читаются конфликтогены, на которые вторая сторона конфликта обычно ловится, как на удочку. Задача, в данном случае члена участковой комиссии, не отвечать конфликтогеном на конфликтоген, а стремиться развернуть разговор ближе к форме сотрудничества.

(Слайд 8) Пример 1.

Наблюдатель встал около стационарного ящика для голосования, высокомерно глядя в упор на членов участковой комиссии.

(Слайд 9) Председатель УИК (*доброжелательно*): «Уважаемый наблюдатель, займите, пожалуйста, место, отведенное для наблюдателей».

Наблюдатель: «**Вы не правы. Вы говорите ерунду.** Я имею право наблюдать **везде**, где хочу».

Председатель УИК: «**Я понимаю**, что Ваша задача – осуществлять наблюдение за проведением голосования. Я хочу Вас проинформировать, что...».

Наблюдатель (*перебивает*): «**Я Вам еще раз повторяю: вы обязаны** предоставить мне возможность стоять там, где я хочу!»!

Председатель УИК (*спокойно*): «**Мы с вами вместе** работаем в избирательной системе. **И мы оба** исполняем свои обязанности строго в соответствии с буквой закона. В данном случае закон гласит, что участковая комиссия для обеспечения порядка в помещении для голосования определяет на своем заседании строго установленное место расположения наблюдателей. Вот место, определенное решением участковой комиссии» (*показывает место*).

С этого места мы обеспечили Вам полный обзор помещения для голосования - места выдачи избирательных бюллетеней, ящики и кабины для голосования. Я предлагаю Вам пройти туда и убедиться, что оттуда можно спокойно наблюдать за процессом голосования.

Наблюдатель успокаивается и садится на место.

(Слайд 10) Пример 2.

Председатель УИК объявляет: «Уважаемые члены комиссии, уважаемые наблюдатели! Информую Вас, что через 30 минут члены комиссии выезжают для проведения голосования вне помещения для голосования. Предлагаю членам участковой комиссии с правом совещательного голоса и наблюдателям присутствовать при его проведении. В машине участковой комиссии есть два свободных места для члена комиссии с правом совещательного голоса и наблюдателя».

Кандидат, присутствующий на избирательном участке (*с раздражением*): «Я намерен тоже присутствовать при проведении голосования вне помещения для голосования, поскольку я не направил наблюдателя на этом избирательном участке и присутствую на нем сам. Поэтому **Вы должны** взять меня в машину с членами участковой комиссии».

Председатель УИК (*доброжелательно*): «**Я понимаю** Ваше намерение поучаствовать в наблюдении за процессом голосования вне помещения. **И вместе с тем**, пункт 6 статьи 66 Федерального закона гласит: «Председатель УИК обязан предложить членам УИК с правом совещательного голоса и наблюдателям присутствовать при его проведении...».

Кандидат (*перебивает*, не дав председателю УИК закончить цитату): «**Нет, вы не понимаете. Я Вам еще раз говорю: я кандидат.** У меня нет наблюдателя, поэтому Вы должны предоставить мне наблюдать за голосованием вне помещения вместо наблюдателя».

(Слайд 11) Председатель УИК (*спокойно, доброжелательно*): «Поскольку Федеральный закон не устанавливает обязанности участковой комиссии обеспечить кандидату возможности присутствовать при проведении голосования вне помещения (даже если его интересы в участковой комиссии не представлены наблюдателем), я предлагаю Вам назначить наблюдателя.

В этом случае **мы с Вами** будет действовать в рамках закона. А сейчас, извините, я должен продолжить свою работу». Уходит организовывать отъезд членов УИК.

(Слайд 12) Пример 3.

В помещение для голосования заходит избиратель, садится к столу со списками избирателей, обращается к члену УИК.

Избиратель: «Здравствуйте. Я хочу проголосовать, но я паспорт забыл дома. У меня есть пенсионное удостоверение и военный билет».

Член УИК: «Вы можете проголосовать только при предъявлении паспорта или документа, его заменяющего».

Избиратель (*раздраженно*): «**Нет, Вы меня вообще не слушаете. Я Вам еще раз говорю:** у меня есть документы – пенсионное удостоверение и военный билет».

(Слайд 13) Член УИК: «По закону, военный билет может заменить паспорт гражданина РФ только у военнослужащего. Поскольку голосование будет проходить до 20.00, то, я думаю, Вы спокойно успеете взять дома паспорт и прийти проголосовать».

Избиратель уходит за паспортом.

(Слайд 14) Пример 4.

В помещении для голосования избиратель уже предъявил паспорт, член УИК внес паспортные данные в список избирателей.

Член УИК: «Распишитесь, пожалуйста, вот здесь» (*показывает, где необходимо расписаться*).

Избиратель: «У меня болит рука, я не могу расписаться сам. Распишитесь Вы. Я Вам доверяю».

Член УИК: «К сожалению, я не имею права по закону за Вас расписаться. Вы можете попросить помощи у другого избирателя».

Избиратель: «**Развели бюрократию. Вот из-за Вас мы все так и живем** (*обращаясь к наблюдателю*): товарищ, помогите мне, расписаться, у меня рука болит».

(Слайд 15) Член УИК (*обращаясь к избирателю, но так, чтобы слышал наблюдатель*): «В соответствии с существующим законодательством (пункт 10 статьи 30 федерального закона) наблюдателю запрещено помогать Вам в получении бюллетеня. Я предлагаю Вам обратиться именно к

избирателю, который подойдет за бюллетенем следом за Вами. Я думаю, он окажет Вам помощь в получении избирательного бюллетеня».

Избиратель (*обращаясь к подошедшему следом избирателю*): «Может быть, Вы поможете мне в получении бюллетеня?»

Второй избиратель: «Конечно!»

Член УИК (*второму избирателю*): «Ваш паспорт, пожалуйста».

Член УИК *вносит в графу «Особые отметки» списка избирателей фамилию, имя, отчество, паспортные данные второго избирателя и ставит свою подпись. Второй избиратель расписывается в графе «Подпись избирателя» строки, содержащей сведения о первом избирателе. Член УИК подтверждает выдачу бюллетеня своей подписью в графе «Подпись члена УИК».*

Первый избиратель (*второму*): «Помогите мне, пожалуйста, и галочку поставить в бюллетене».

Оба избирателя проходят в кабину для голосования.

(Слайд 16) Пример 5.

Идет голосование вне помещения. К квартире избирателя подошли два члена участковой комиссии с правом решающего голоса и два наблюдателя.

Избиратель увидев такое количество людей, заявляет: «Я категорически отказываюсь пустить вас всех в квартиру. **Вы мне наследите, и вообще,** я просил прийти на дом избирательную комиссию. Предъявите документы».

Наблюдатели обращаются к председателю УИК (*с возмущением*): «**Мы требуем,** чтобы нам обеспечили процесс наблюдения за голосованием! А то так **никто ничего** не увидит! (*обращаясь к избирателю*) **А вы вообще ничего не понимаете** в процедуре голосования. **Вы должны** нас пустить в квартиру!»

Избиратель: «**Я никому ничего не должен!**»

(Слайд 17) Член УИК (*спокойно и уверенно*): «Минуточку внимания. Обратимся к букве закона: в подпункте «в» пункта 9 статьи 30 Федерального закона «Об основных гарантиях избирательных прав и права на участие в референдуме Российской Федерации» говорится: «Наблюдатели вправе присутствовать при голосовании 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. (*Обращаясь к наблюдателям*). Я Вам предлагаю подождать нас в машине – там можно погреться и выпить горячего чая из термоса».

Наблюдатели уходят.

(Слайд 18) Пример 6.

Избиратель после получения бюллетеня пытается незаметно его вынести.

Председатель УИК, заметив эту ситуацию, обращается к избирателю:

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

Избиратель (категоричным, безапелляционным, агрессивным тоном): «Я хочу оставить себе на память информацию о кандидатах! Вы не можете мне помешать! Я буду жаловаться!»

(Слайд 19) Председатель УИК: «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, а голос каждого избирателя важен для нас.

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

Избиратель опускает бюллетень в ящик для голосования и уходит фотографировать информационный стенд.

Заключение

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 членов 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 членом избирательной комиссии своих обязанностей и

неукоснительное им следование, а также четкое понимание статуса, прав и обязанностей всех участников избирательного процесса. Это должно быть подкреплено фундаментальными знаниями федерального и регионального избирательного законодательства. 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 всех участников избирательного процесса; провести обучение наблюдателей и членов комиссии с правом совещательного голоса, обеспечить им необходимые условия для работы на избирательном участке в день голосования;

- председателю УИК перед началом работы разъяснить права и обязанности каждого из участников избирательного процесса; выдать памятки о правах и обязанностях наблюдателей, порядке фото- и видеосъемки;

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

- 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);

- обеспечить четкое оглашение действий УИК со ссылками на нормы действующего законодательства;

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

- демонстрировать вежливое и подчеркнуто доброжелательное отношение ко всем участникам избирательного процесса.

Соблюдение этих требований позволит участковой избирательной комиссии устранить причины для потенциального возникновения конфликтов и провести выборы без нарушений и жалоб со стороны других участников избирательного процесса.

(Слайд 20) .