

К вопросу об управлении конфликтами в деятельности организаторов выборов

Е.В. Зинченко, С.С. Зинченко, И.И. Дроздова

Южный Федеральный Университет, Ростов-на-Дону

Аннотация: В статье рассматривается проблема управления конфликтами в деятельности организаторов выборов. Авторами представлены результаты опроса членов участковых избирательных комиссий, обучающихся бесконфликтному взаимодействию на избирательном участке в рамках практических занятий по психологии. С помощью контент-анализа анкет организаторов выборов определены основные психологические характеристики, необходимые для конструктивного взаимодействия в конфликтных ситуациях во время выборов.

Ключевые слова: конфликт, управление конфликтами, прогнозирование конфликтов, предупреждение конфликта, конфликтогенность, организаторы выборов, конструктивное взаимодействие.

Любая избирательная кампания предполагает столкновение интересов участников избирательного процесса, в связи с чем, возникают различные конфликты. От способности организаторов выборов регулировать эти конфликты во многом зависит соблюдение прав всех участников процесса проведения выборов. Процедура регулирования конфликтов должна быть четкой, чтобы эффективно разрешать возникающие конфликты, не допускать нарушение прав какой-либо из сторон избирательного процесса.

Опыт прошедших избирательных кампаний показал, что для специалистов, занимающихся подготовкой и проведением выборов, необходимо развитие умения управлять конфликтами. Конфликт принято определять, как столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений и т.п. субъектов взаимодействия, которое сопровождается высоким уровнем эмоционального напряжения [1, 2]. «Управление конфликтом - это сознательная деятельность по отношению к нему, осуществляемая на всех этапах его возникновения, развития и завершения участниками конфликта или третьей стороной. Управление конфликтом включает: симптоматику, диагностику, прогнозирование,

профилактику, предупреждение, ослабление, урегулирование, разрешение. Управление конфликтами более эффективно, если оно осуществляется на ранних этапах возникновения социальных противоречий. Чем раньше обнаружена проблемная ситуация социального взаимодействия, тем меньшие усилия необходимо приложить для того, чтобы разрешить ее конструктивно» [2, с. 399].

Анализ исследований [3, 4] по проблеме управления конфликтами, конфликтного взаимодействия в различных сферах, позволяет выделить основные характеристики этого феномена, к которым можно отнести:

управление конфликтами предполагает действия по определению и устранению причин конфликта по ограничению числа его участников, по коррекции поведения участников конфликта;

управление конфликтами предполагает действия по поддержанию уровня конфликтности, не выходящего за регламентированные законом рамки;

управление конфликтами предполагает умение выбирать и применять конструктивные способы взаимодействия участников и оптимальные способы разрешения.

Прогнозирование конфликта, как один из важнейших видов деятельности субъекта управления конфликтами, предполагает умение диагностировать межличностные отношения, индивидуально-психологические особенности участников взаимодействия, определять потенциальные конфликтогены в общении [5]. Предупреждение конфликта, как вид деятельности субъекта управления, направленный на недопущение возникновения конфликта предполагает умение использовать технологии управления собственным поведением. Среди наиболее распространенных факторов, вызывающих конфликты, следует выделить связанные с личностными психологическими особенностями участников конфликта,

которые влияют на восприятие конфликтной ситуации, на выбор реакции и стратегии поведения в ней.

В связи с этим, высокие требования предъявляются к подготовке специалистов, обладающих необходимыми компетенциями в обеспечении законности избирательного процесса, развития демократии в обществе, эффективной организационно-управленческой деятельности в сфере организации и проведении выборов. Профессиональная деятельность организаторов выборов предъявляет определенные требования к личности сотрудника, психологические особенности которого могут либо способствовать, либо препятствовать эффективному осуществлению профессиональной деятельности в рамках избирательного процесса. Следует отметить, что имеющаяся психологическая литература чаще концентрирует внимание на описании психологических особенностей участников выборов, то есть кандидатов или же избирателей [6], чем на изучении психологических особенностей их организаторов.

Требования к организаторам выборов всех уровней постоянно возрастают, важным становится психологическая подготовка к бесконфликтному взаимодействию на избирательном участке. Значимым является тот факт, что сотрудники участковых комиссий действуют не на постоянной основе. Организаторами выборов являются учителя, врачи, специалисты самых разных профессий, которые должны быть подготовлены к циклу действий, которые осуществляет участковая избирательная комиссия. Работа участковой комиссии содержит строгую последовательность, которая прописана в избирательных законах. Профессия организаторов выборов – это профессия коммуникатора, человека, помогающего избирателю. Поэтому необходимым компонентом такой подготовки является повышение стрессоустойчивости с помощью профилактических мероприятий, направленных на повышение

психологической устойчивости и пропорциональное распределение личностных ресурсов между сферами работы, учебы, досуга, хобби и общественно-полезной деятельности [7].

Целью нашего эмпирического исследования, проведенного в апреле-июне 2016 года на базе Учебного центра организаторов выборов Избирательной комиссии Ростовской области, стало изучение представлений членов участковых избирательных комиссий (УИК) о необходимых личностных характеристиках председателей и членов избирательных комиссий. В исследовании приняло участие 143 члена УИК. Возраст респондентов составил от 21 до 65 лет.

Исследование проводилось с помощью специально составленной анкеты – вопросника, состоящей из нескольких блоков, в число которых вошли блок желаемых и блок недопустимых личностных качеств. Социально-демографический анализ полученных данных показал, что в основном работниками УИК являются женщины, их средний возраст составляет 42 года.

Анализ полученных данных проводился с помощью процедуры контент-анализа с привлечением опытных экспертов-психологов. Он показал, что работники УИК указывают, в первую очередь, на особую значимость коммуникативных характеристик организаторов выборов, относя их к особо значимым в профессии личностным качествам - 27% респондентов. Это и не удивительно, так как по данным других исследований социально-психологическая компетентность, предполагающая развитый коммуникативный компонент, выходит на передний план во взаимодействии сотрудников организаций и ведомств с людьми в профессиях типа «человек-человек» [8]. К числу важных коммуникативных качеств испытуемые отнесли открытость, доброжелательность, вежливость, уважительность, отзывчивость, культурность и др. Следовательно, сами работники УИК

осознают необходимость владения коммуникативными умениями в своей профессии, их постоянного развития и в то же время, они предъявляют высокие требования к ответственности, внимательности, дисциплине и качественному выполнению своей работы другими членами УИК.

На втором по значимости месте оказались морально-нравственные качества личности. Их назвали 17,3 % респондентов. К ним последние отнесли честность, справедливость, объективность, порядочность, патриотизм, принципиальность и твердость характера. Третье место по количеству упоминаний заняла категория «Профессиональные качества», в которые вошли следующие из них: грамотность, образованность, обучаемость, компетентность и профессионализм (15,9% респондентов). Работники избиркомов, понимая важность данных качеств, первостепенное внимание в этом блоке уделяли компетентности личности в осуществлении своей профессиональной деятельности. На четвертой позиции оказались стрессоустойчивость и толерантность. Их назвали 12,4% опрошенных. На наш взгляд, необходимо постоянно усиливать осознание необходимости подготовки организаторов к различным стрессовым ситуациям, происходящим во время выборов. Ещё одну группу важных, но гораздо реже называемых качеств, составили такие личностные особенности как лидерство, целеустремленность, активность. Особо важными такие качества становятся для председателя избирательного участка, являющегося авторитетом, как для членов данной избирательной комиссии, так и для избирателей.

Далее мы проанализировали указанные членами УИК недопустимые для работников участковых избирательных комиссий личностные качества. Наибольшее количество упоминаний в данном случае пришлось в результате на категорию «конфликтность, вспыльчивость, нервозность, раздражительность» и близкие к ним качества, такие как грубость и

агрессивность. Организаторы выборов назвали среди нежелательных в члене избиркома качеств эгоизм, эгоцентризм и высокомерие. Это свидетельствует о необходимости организатора выборов выходить за рамки собственных интересов и уметь полностью концентрироваться на окружающих. Работники УИК уделили также внимание таким качествам как невнимательность и неорганизованность, что свидетельствует об их заинтересованности в недопущении опрометчивых поступков и ошибок в работе. Отдельно можно перечислить единичные качества, упоминаемые среди нежелательных в работе участковых комиссий. К ним относятся: амбициозность, интриганство, болтливость, лень, мнительность, пассивность, скрытность, предвзятость, упрямство, безответственность, а так же асоциальность и любопытство, дерзость, коварство и тщеславие.

Таким образом, с одной стороны, существует необходимость управления конфликтами с другой стороны, существует проблема недостаточной подготовленности организаторов выборов к конструктивному взаимодействию в конфликтных ситуациях. Данные исследования приводят нас к выводу о том, что в подготовке организаторов выборов необходимо акцентировать внимание на целесообразном использовании конфликта как средства разрешения противоречий. Кроме того, мастерство управления конфликтом должно строиться на глубоких знаниях природы конфликта, умения осуществлять эффективную коммуникацию.

Содержание обучения должно постоянно обновляться в соответствии с изменяющимися условиями, новациями избирательного законодательства, развитием общественно-политической жизни общества, научной теории и практики [9]. Необходимо использование информационно-коммуникационных технологий в системе подготовки организаторов выборов. Метод социально-психологического тренинга значительно

расширяет возможности развития качеств личности, развитие навыков общения [10].

Практика работы избирательных комиссий, показывает, что организаторам выборов необходимы знания и навыки по управлению конфликтами, поэтому система профессиональной подготовки кадров должна оставаться одним из приоритетных направлений работы избирательных комиссий и включать в себя:

- обучение участников избирательных комиссий основам конфликтологии: основным способам типирования, прогнозирования, предупреждения и урегулирования конфликтов;
- использование методик прогнозирования, предотвращения и урегулирования конфликтов в основных сферах избирательной системы;
- базу эмпирических знаний, включающую результаты анализа и выводы реальных конфликтов в процессе проведения и завершения избирательной кампании.

Полученные в исследовании эмпирические данные могут быть использованы как в процедуре подготовки организаторов выборов, так и в процедуре профессионального отбора членов участковых избирательных комиссий.

Литература

1. Гришина Н.В. Психология конфликта. 2-е изд. СПб. Питер, 2008. 544 с.
2. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. СПб. Питер, 2008 552 с.
3. Alper S.; Tjosvold D.; Law, K.S. (2000) Conflict management, efficacy, and performance in organizational teams // Personnel Psychology. pp. 625-642. doi: 10.1111/j.1744-6570.2000.tb00216.x.



4. DeChurch L.A; Marks M.A. (2001) Maximizing the benefits of task conflict: The role of conflict management //The International Journal of Conflict Management. pp. 4-22. doi: 10.1108/eb022847.

5. Мощенко И.Н., Алботов А.М. Агентно-ориентированная модель конфликтогенности студенчества КЧР // Инженерный вестник Дона, 2012, №4(часть 2) URL: ivdon.ru/uploads/article/pdf/IVD_221

6. Зазыкин В.Г. Психологические аспекты избирательного процесса/ В.Г. Зазыкин. - М., РЦОИТ, 2002. 128 с.

7. Зинченко Е.В. Феномен сублимации в свете современных представлений о причинах возникновения стресса // Северо-Кавказский психологический вестник. 2015. Т.13. №4. С.91-93.

8. Дроздова И.И., Володина И.С. Развитие социально-психологической компетентности сотрудников организаций и ведомств а оказании помощи перемещенным лицам в ЮФО. М.: Кредо, 2006. 32 с.

9. Избирательное право Российской Федерации: Учебник. / Под ред. И.В. Захарова, А.Н.Кокотова. М.: Юрайт, 2011. 386с.

10. Терновский О.А. Информационно-коммуникационные технологии в системе подготовки персонала промышленного предприятия // Инженерный вестник Дона, 2012, №4 (часть 2). URL: ivdon.ru/uploads/article/pdf/IVD

References

1. Grishina N.V. Psihologija konflikta. [The psychology of conflict]. 2-e izd. SPb. Piter, 2008. 544 p.

2. Ancupov A.Ja., Shipilov A.I. Konfliktologija. [Conflictology]. SPb. Piter, 2008. 552 p.

3. Alper S.; Tjosvold D.; Law, K.S. (2000) Personnel Psychology. pp. 625-642. doi:10.1111/j.1744-6570.2000.tb00216.x.



4. DeChurch L.A; Marks M.A. (2001) The International Journal of Conflict Management. pp. 4-22. doi:10.1108/eb022847.
5. Moshhenko I.N., Albotov A.M. Inženernyj vestnik Dona (Rus), 2012, №4(chast' 2) URL: ivdon.ru/uploads/article/pdf/IVD_221
6. Zazykin V.G. Psihologicheskie aspekty izbiratel'nogo processa/ V.G. Zazykin. M., RCOIT, 2002. 128 p.
7. Zinchenko E.V. Fenomen sublimacii v svete sovremennyh predstavlenij o prichinah vozniknovenija stressa. Severo-Kavkazskij psihologicheskij vestnik. 2015. T.13. №4. pp.91-93.
8. Drozdova I.I., Volodina I.S. Razvitie social'no-psihologicheskoy kompetentnosti sotrudnikov organizacij i vedomstv a okazanii pomoshhi peremeshhennym licam v JuFO. [Development of socio-psychological competence of employees of organizations and agencies and assisting displaced persons in the southern Federal district]. M.: Kredo, 2006.
9. Izbiratel'noe pravo Rossijskoj Federacii: Uchebnik. [The electoral law of the Russian Federation]. Pod red. I.V. Zaharova, A.N.Kokotova.-M.: Jurajt, 2011. 386 p.
10. Ternovskij O.A. Inženernyj vestnik Dona (Rus), 2012, №4 (chast' 2). URL: ivdon.ru/uploads/article/pdf/IVD