СЕМИНАР

«КОНФЛИКТЫ И СПОСОБЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ»

Часть I. ТОЛЕРАНТНОСТЬ И ВРАЖДЕБНОСТЬ

КОНСАЛТИНГОВЫЙ ЦЕНТР СТРАТЕГИЯ УСПЕХА

Автор – бизнес-тренер,
психолог Алена Мосягина

КОНСАЛТИНГОВЫЙ ЦЕНТР «СТРАТЕГИЯ УСПЕХА»

НАША МИССИЯ: распространение знаний, которые делают людей счастливыми.

Направления деятельности:

- **Обучение персонала:** тренинги продаж и сервиса, управления, взаимодействия, личной эффективности, коммуникаций и др.
- **Сплочение коллектива:** ТИМБИЛДИНГ, КВЕСТЫ, спартакиады. Организация корпоративных мероприятий.
- **Развитие бизнеса:** коучинг, EVENT-мероприятия, исследования, подбор и оценка персонала. «Тайный покупатель».

Успешная работа с 2006 года

Бизнес-тренер

Алена Мосягина – журналист, психолог, коуч-консультант, владелица бизнеса.

Специалист в области маркетинга, менеджмента. Автор тренингов по темам «Лидерство», «Успех», «Эффективные коммуникации», «Позитивное мышление», «Продажи», «Управление персоналом», «Управление временем» и других. Опубликованный автор, инвестор.

Опыт работы в маркетинге и в прямых продажах – 20 лет, управление – 18 лет, обучение – более 15 лет, консультирование – 8 лет.

ВВЕДЕНИЕ. Программа

- **Причины конфликтов. Психология человека**
- **«Толерантность», «Межэтническая враждебность», «Нетерпимость», практическое понимание терминов.**
- **Основные приемы и методы формирования толерантности в социуме.**
- **Психологическое значение PR и информационного воздействия на аудиторию.**
- **Способы восприятия и подачи информации, секреты психолингвистики.**
- **Практика.**

ВВЕДЕНИЕ. Причины конфликтов

Назовите основные причины конфликтов:

….

….

….

Умение ладить и договариваться с людьми – один из высочайших навыков успешного человека!

Причины конфликтов

Основные причины конфликтов:

- Желание доминировать
- Неправильное понимание мира – «сбит прицел»
- Чье-то влияние, манипуляции
- Эгоизм – желание, чтобы все было «по-моему», для меня и как я хочу
- Стресс и негативные эмоции
- Привычный стандарт поведения – «колея»
- Двойственность – делить мир на «своих» и «чужих»
- Нехватка знаний
- …

СЕКРЕТ ПСИХОЛОГИИ ЧЕЛОВЕКА

Наша ПСИХИКА состоит из:

сознания и подсознания.

ОНИ ВЛИЯЮТ НА НАШЕ МЫШЛЕНИЕ И ПОВЕДЕНИЕ

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЧЕЛОВЕКА

- МЫСЛИ
- СЛОВА
- ПОСТУПКИ

ВСЕ МЫСЛИ, КАК СЛОВА И ПОСТУПКИ, - МАТЕРИАЛЬНЫ!

ОНИ НЕСУТ ЧЕТКИЙ ЗАРЯД ЭНЕРГИИ, КОТОРЫМ МЫ ОБМЕНИВАЕМСЯ С МИРОМ!

ОНИ ИМЕЮТ ПОСЛЕДСТВИЯ!

ПСИХОЛОГИЯ ЧЕЛОВЕКА

Человек инстинктивно склонен к:

- **Тревожности**
- **Деградации**
- **Враждебности**

Если он НЕ развивает РАЗУМ, ИНТЕЛЛЕКТ, САМООБЛАДАНИЕ, ЭМОЦИОНАЛЬНУЮ ПЛАСТИЧНОСТЬ И ДРУГИЕ КАЧЕСТ

ПРАКТИКА

Знакомство с терминами: «Толерантность» (принятие, терпимость), «Межэтническая враждебность», «Нетерпимость».

1. **Как вы понимаете эти термины?**
2. **Приведите примеры из жизни, характеризующие эти термины**

Толерантность

Это - терпимость, умение спокойно, без враждебности воспринимать чужой образ жизни, поведение, обычаи, чувства, мнения, идеи, верования.

Межэтническая враждебность

Состояние ненависти, неприязни, злости по отношению к людям, странам, городам, традициям и другим объектам, отличным от собственного по национальному признаку.

Действия, направленные на возбуждение межнациональной или межрасовой вражды в России считаются преступлением

Нетерпимость

Нежелание или невозможность терпеть кого - что - нибудь.

Внутренние и внешние причины вражды

Внешние причины ⟷ **Внутренние причины**

Манипуляции — **Привычка**

Стереотипы — **…ные эмоции**

(агрессия, зависть

Образец поведени… — **…дражание**

Весомые источник… — **…еждения**

(Информация СМИ)

На что вы можете повлиять?

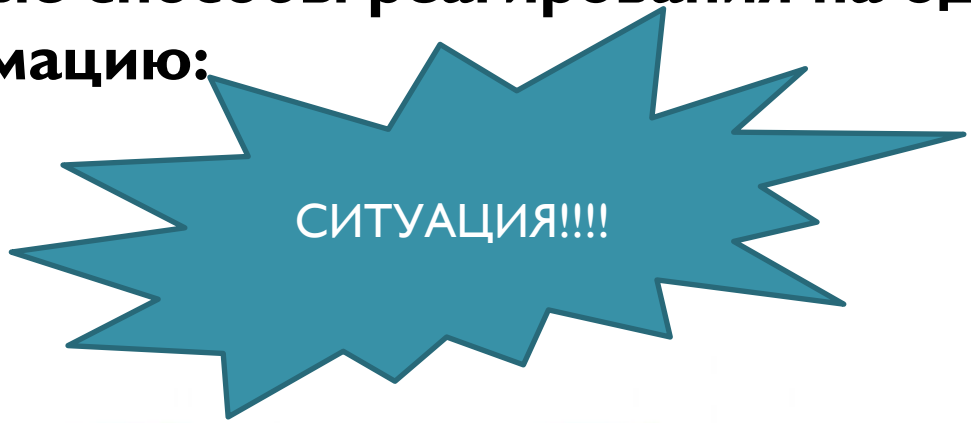
Внешнее влияние и его значение

Вопросы:

1. **Опишите психологическое значение PR и информационного воздействия на аудиторию.**
2. **Назовите способы и приемы подачи информации, которые разжигают в народе вражду.**

ПРАКТИКА: подача и восприятие информации

Опишите разные способы реагирования на одну и ту же информацию:



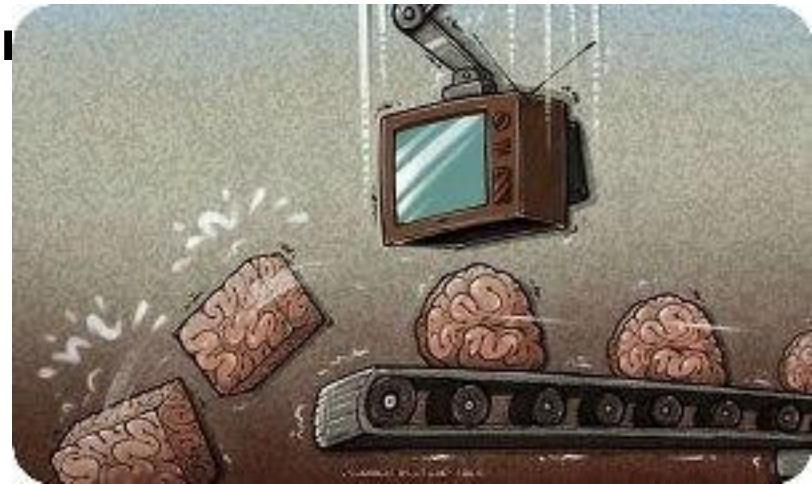
Приемы влияния

1. Ложная информация, мифы
2. Заданная эмоциональная окраска (ненависть, презрение, страх и т.д.)
3. «Фактор частности» – от детали к явлению
4. Ссылка на неизвестный источник: «Так всегда было…», «В народе говорят», «Все мужики – сво…»
5. Повторяемость фраз, навязывание мыслей
6. Эмоции бьют логику
7. Отупление аудитории
8. Психолингвистика
9. …..

Приведите примеры, характеризующие эти приемы

Примеры массовых МИФОВ

1. Алкоголь – полезен в малых дозах
2. Наклейки «Табак запрещен к продаже лицам моложе 18» – распространяют защитники здоровья.
3. Русские – исторически пьющий народ
4. Все зло – от иностранцев (понаехали)!
5. Любой человек может управлять государством
6. Женщина должна быть крутой
7. ГМО-продукты безвредны
8. Спор решается кулаками
9. Ешьте сахар и худейте



Укрепление толерантности

Необходимо воспитание ТОЛЕРАНТНОСТИ – уважения, доверия, готовности к сотрудничеству, компромиссу , стремление понимать и принимать чужие культурные ценности, образ жизни, характер поведения. Результат:

ИНТЕРЕС

ЖЕЛАНИЕ ОБЩАТЬСЯ, СОТРУДНИЧАТЬ

ПОЗИТИВНОЕ МЫШЛЕНИЕ

ОТСУТСТВИЕ ГРАНИЦ

ДОБРОТА

На что МЫ можем повлиять?

ЦЕЛЬ: профилактика враждебности

Задание:

1. **Назовите основные приемы и методы формирования толерантности в социуме.**
2. **Перечислите конкретные шаги в этом направлении, которые можете предпринять лично ВЫ.**

Спроси себя

Причины межнациональных конфликтов:

- Территориальные
- Экономические
- Социальные
- Культурно-языковые

Источники межэтнической напряженности

- Национализм
- Ксенофобия
- Шовинизм

ВОПРОС:
кому это нужно?

Секреты психолингвистики

Это дисциплина, которая находится на стыке психологии и лингвистики. Изучает взаимоотношение языка, мышления и сознания.

Подсознательное значение слов, интонации, результата восприятия.

Представьте себе ЕЛЬ

Представьте себе ОСТРОВ

Произнесите фразу «Я рад видеть тебя» с разной интонацией

У каждого свое восприятие!

Секреты психолингвистики

Главное правило – нести ответственность за свои слова.

СЛОВА = ПОСЛЕДСТВИЯ

В определенных ситуациях «Молчание – золото!»

ЗАДАНИЕ:

Назовите такие ситуации

Источники настроя

Источники негатива:

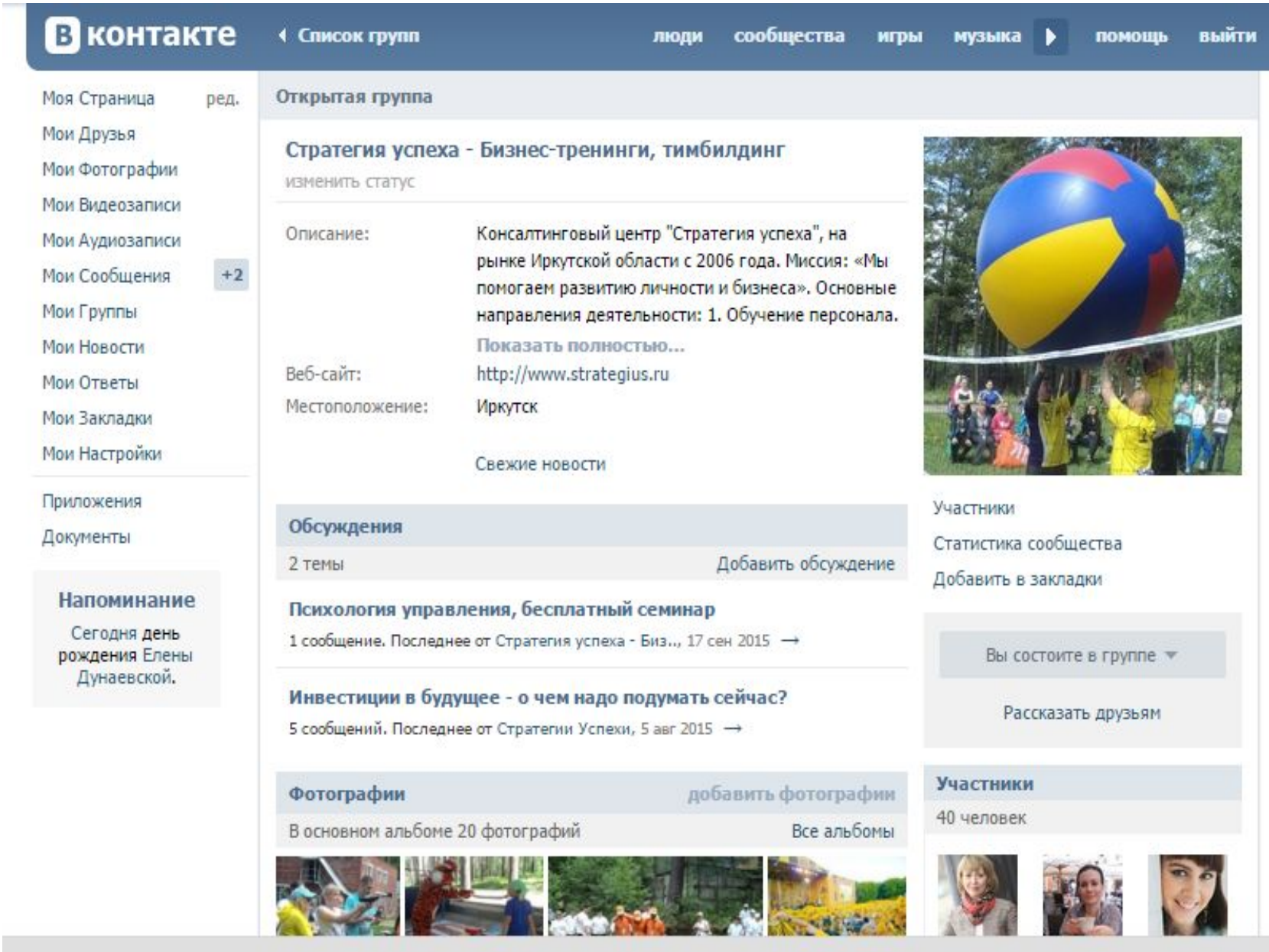
- ТВ
- Деление мира на своих и чужих (конфронтация)
- Агрессия, злость, зависть, эгоизм
- Сплетни
- Злоупотребления и яды: наркотики, алкоголь, сигареты, излишества в еде, вещах, уход от реальности (интернет)
- Безверие

Источники вдохновения:

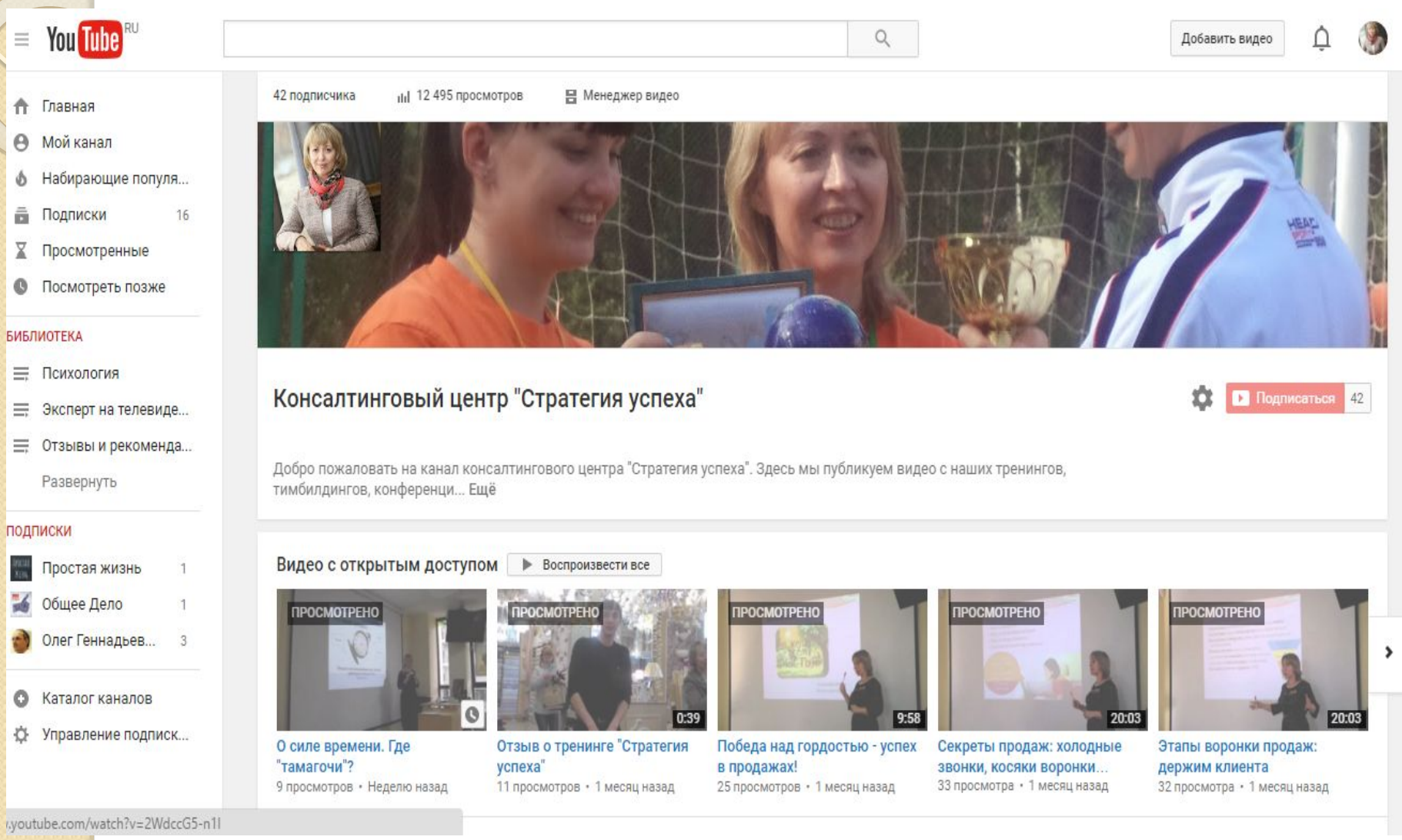
- Знания
- Позитивное общение
- Навык управлять своими эмоциями
- Понимание закона БУМЕРАНГА – что посеешь, то и пожнешь
- Работа над собой, аскезы
- Вера – в Бога, в светлое будущее, в компанию, в продукт
- Желать всем счастья

Какими источниками пользуетесь вы?

Давайте общаться!



Давайте общаться!
Мы – в ю-тубе:



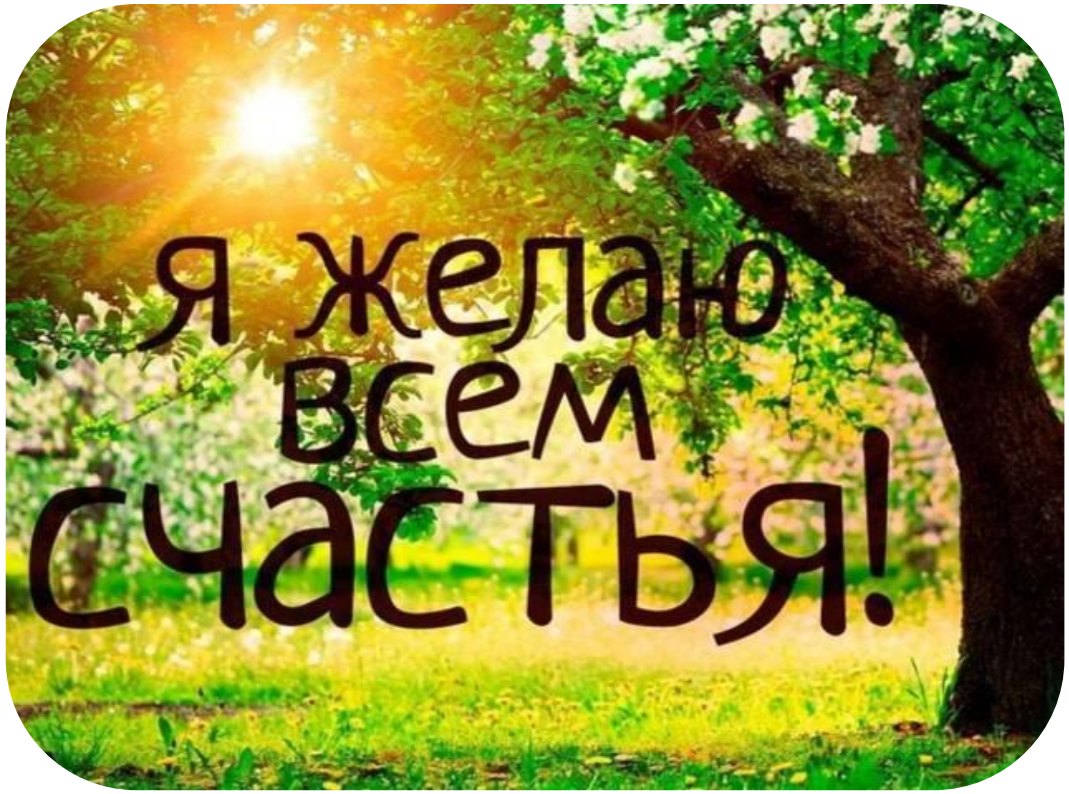
РЕКОМЕНДУЮ ЗНАМЕНИТЫХ ПСИХОЛОГОВ, АВТОРОВ:

Олег ТОРСУНОВ	Марина ТАРГАКОВА	Рами БЛЕКТ

Итоги, выводы

- Что вы поняли из темы семинара?
- Что вам запомнилось?

ЖЕЛАТЬ ВСЕМ СЧАСТЬЯ!



Алена Мосягина
8-902-560-93-43

ЭФФЕКТИВНЫЕ ТРЕНИНГИ ПРОДАЖ, КОММУНИКАЦИЙ, СЕРВИСА, УПРАВЛЕНИЯ

КОНСАЛТИНГОВЫЙ ЦЕНТР
СТРАТЕГИЯ УСПЕХА

76-22-06, 90-65-43

www.strategius.ru