

СЕМИНАР

# «КОНФЛИКТЫ И СПОСОБЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ»

Часть I. ТОЛЕРАНТНОСТЬ И  
ВРАЖДЕБНОСТЬ



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

## АЙСБЕРГ СОЗНАНИЯ

Сознательное

10%

90%

Подсознательное

Инстинкты, импульсы,  
стереотипы, негативный  
опыт.

ЧУВСТВА и ЭМОЦИИ:

Страхи ...

Агрессия, обида

Гордость

Жадность, зависть

Вина

ЭГОИЗМ

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.**

Толерантность



Свобода  
быть  
разными

развитие  
толерантности  
в обществе

# 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**

**Стереотипы**

(агрессия, зависть)

**Образец поведения**

**Весомые источники**

(Информация СМИ)

**Пычка**

**Сильные эмоции**

**Дражание**

**ожидания**



**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:**

СИТУАЦИЯ!!!!





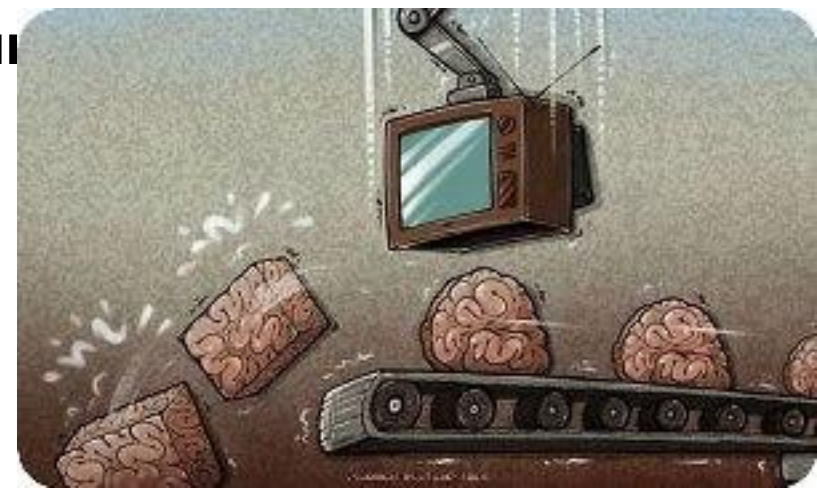
# Приемы влияния

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. Оупление аудитории
8. Психоллингвистика
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**

У каждого свое восприятие!

Произнесите фразу  
«Я рад видеть  
тебя» с разной  
интонацией



# Секреты психолингвистики

Главное правило – нести ответственность за свои слова.

**СЛОВА = ПОСЛЕДСТВИЯ**

В определенных ситуациях **«Молчание – золото!»**

**ЗАДАНИЕ:**

**Назовите такие ситуации**



# Источники настроения

## 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!

**В контакте**

← Список групп

люди

сообщества

игры

музыка ▶

помощь

выйти

Моя Страница ред.

Мои Друзья

Мои Фотографии

Мои Видеозаписи

Мои Аудиозаписи

Мои Сообщения

+2

Мои Группы

Мои Новости

Мои Ответы

Мои Закладки

Мои Настройки

Приложения

Документы

## Напоминание

Сегодня день рождения Елены Дунаевской.

## Открытая группа

### Стратегия успеха - Бизнес-тренинги, тимбилдинг

изменить статус

Описание:

Консалтинговый центр "Стратегия успеха", на рынке Иркутской области с 2006 года. Миссия: «Мы помогаем развитию личности и бизнеса». Основные направления деятельности: 1. Обучение персонала.

[Показать полностью...](#)

Веб-сайт:

<http://www.strategius.ru>

Местоположение:

Иркутск

Свежие новости



## Обсуждения

2 темы

[Добавить обсуждение](#)

### Психология управления, бесплатный семинар

1 сообщение. Последнее от Стратегия успеха - Биз..., 17 сен 2015 →

### Инвестиции в будущее - о чем надо подумать сейчас?

5 сообщений. Последнее от Стратегии Успехи, 5 авг 2015 →

## Фотографии

[добавить фотографии](#)

В основном альбоме 20 фотографий

[Все альбомы](#)



Участники

Статистика сообщества

[Добавить в закладки](#)

Вы состоите в группе ▼

[Рассказать друзьям](#)

## Участники

40 человек



# Давайте общаться! Мы – в ю-тубе:

42 подписчика    12 495 просмотров    Менеджер видео

**Консалтинговый центр "Стратегия успеха"**    Подписаться 42

Добро пожаловать на канал консалтингового центра "Стратегия успеха". Здесь мы публикуем видео с наших тренингов, тимбилдингов, конференци... Ещё

**Видео с открытым доступом**    Воспроизвести все

Видео	Просмотров	Время
О силе времени. Где "тамагочи"?	9 просмотров	Неделю назад
Отзыв о тренинге "Стратегия успеха"	11 просмотров	1 месяц назад
Победа над гордостью - успех в продажах!	25 просмотров	1 месяц назад
Секреты продаж: холодные звонки, косяки воронки...	33 просмотра	1 месяц назад
Этапы воронки продаж: держим клиента	32 просмотра	1 месяц назад

# РЕКОМЕНДУЮ ЗНАМЕНИТЫХ ПСИХОЛОГОВ, АВТОРОВ:

**Олег ТОРСУНОВ**



**Марина ТАРГАКОВА**



**Рами БЛЕКТ**

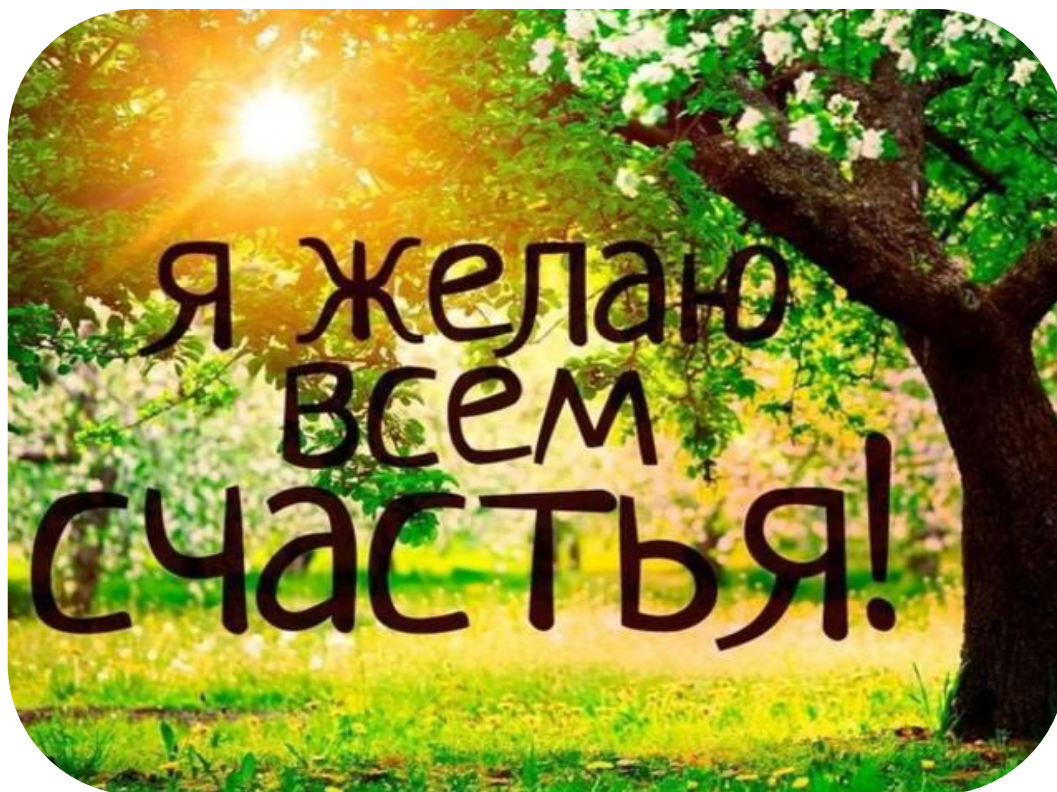


# ИТОГИ, ВЫВОДЫ

- 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



76-22-06, 90-65-43



[www.strategius.ru](http://www.strategius.ru)