

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВ»  
КАФЕДРА МЕЖКУЛЬТУРНЫХ КОММУНИКАЦИЙ**

# **КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ В РЕКЛАМНОЙ ПРАКТИКЕ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНО- КУЛЬТУРНОЙ СФЕРЫ**

**Мицкевич Ю.В. - кандидат педагогических наук**

# СОДЕРЖАНИЕ

- 1. Алгоритмы анализа конфликтной ситуации.**
- 2. Структура конфликта.**
- 3. Искусство психологической защиты.**

**Конфликт – это....**

Импровизированная  
«корзина конфликтов»



# 1. Алгоритмы анализа конфликтной ситуации

**Конфликт (лат. *conflictus*)** — столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций, мнений, убеждений, связанных с острыми отрицательными эмоциональными переживаниями личности или разных групп населения.



## С чем сегодня сталкиваются в работе переговорщики?

### 1. С неадекватностью и агрессией в переговорах,

когда продолжать их вести нужно, но ничего не можете поделать с таким поведением контрагента.

### 2. Тяжело войти в доверие!

Нет знаний, как это сделать  
Часто присутствует "переговорный тупик". Это когда одна сторона настаивает на одном, а Вы на другом, и не можете договориться.

### 3. С долгим процессом согласования.

Вместо того чтобы начать работать – откладываются решения.



## Положительное воздействие конфликта проявляется в следующем:



# КОНФЛИКТ УСКОРЯЕТ ПРОЦЕСС САМОСОЗНАНИЯ



**ПОД ЕГО ВЛИЯНИЕМ УТВЕРЖДАЕТСЯ  
И ПОДТВЕРЖДАЕТСЯ  
ОПРЕДЕЛЕННЫЙ НАБОР ЦЕННОСТЕЙ**





# ПРИВОДИТ К ОБЪЕДИНЕНИЮ ЕДИНОМЫШЛЕННИКОВ



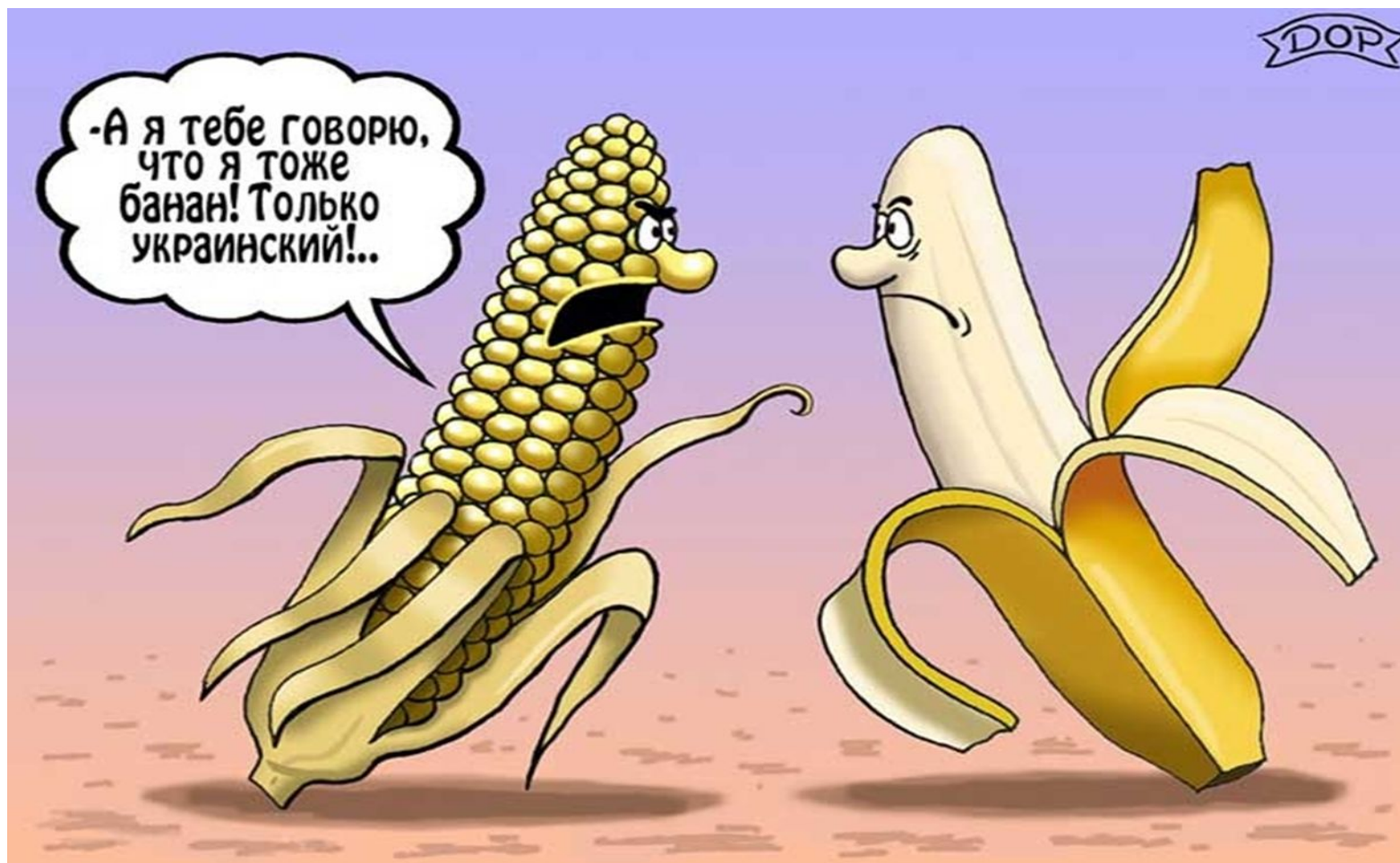
# СПОСОБСТВУЕТ РАССТАНОВКЕ ПРИОРИТЕТОВ



**ОПРЕДЕЛЯЮТСЯ ПРЕДЛОЖЕНИЯ,  
НУЖДАЮЩИЕСЯ В ОБСУЖДЕНИИ,  
ПОНИМАНИИ, ПРИЗНАНИИ,  
ПОДДЕРЖКЕ, РЕШЕНИИ**



# ПРИВОДИТ К ВОЗНИКНОВЕНИЮ ПЕРСПЕКТИВНЫХ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ КОНТАКТОВ





## 2. Структура конфликта

- **объект** (предмет спора);
- **субъекты** (отдельные индивиды, группы, организации);
- **условия протекания конфликта;**
- **масштаб конфликта** (межличностный, локальный, региональный, глобальный);
- **стратегии и тактики поведения сторон;**
- **исходы конфликтной ситуации**  
(последствия, результаты, их осознание).

**Претензия** — письменное требование, адресованное к должнику — письменное требование, адресованное к должнику, об устранении нарушений

**Рекламация** обязательства. Претензия, которая составляется при совершении сделки в случае неудовлетворенности одной стороной качеством, количеством, ассортиментом полученного товара, сроками поставки и т.п.

### **3. Искусство психологической защиты.**

**Методы психологической защиты**  
различный тип энергетической работы.

1. Дистанцирование от агрессора.

2. Контратака.

3. Психологическая амортизация  
(акцент на ослабленный центр).





**Сильный не тот, кто  
может положить на лопатки  
одним взглядом, а тот, кто  
одной улыбкой способен  
поднять с колен!**

*Жюльет Бинош*

Фитнес для мозга

# АЙСБЕРГ ОБЩЕНИЯ

**СОЦИАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ**

**слова**

*что говорят*

**чувства**

**мысли**

**ощущения**

**ценности**

**поведение**

**интонации**

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ  
УРОВЕНЬ**

*что дают  
понять*

## **Акцентирование внимание:**

имя собеседника; зрительный контакт, невербальные сигналы, использование местоимения Вы; воздержаться от категоричных высказываний; употреблять позитивные мыслительные образы; внимание на полезность встречи, а не услуги; выигрышная улыбка; высказывать одобрение и признание действий собеседника.

## **5П+Х (вопросы)+У (слушать)+Z (пауза)**

- продать услугу самому себе  
(за что и почему)
- позиционировать себя, вызвать доверие
- продать проблему
- продать решение проблемы (каким образом)
- продать цену решения проблемы

**«Если есть готовность к конфликту,  
повод для конфликта найдется всегда.»**

**«Чтобы закончить любой конфликт,  
нужно принести жертву.»**

**«Согласие строит. Несогласие разрушает.»**

**«Уступает тот, кто умнее.»**

**«Чтобы испортить отношения  
достаточно начать их выяснять.»**