

**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



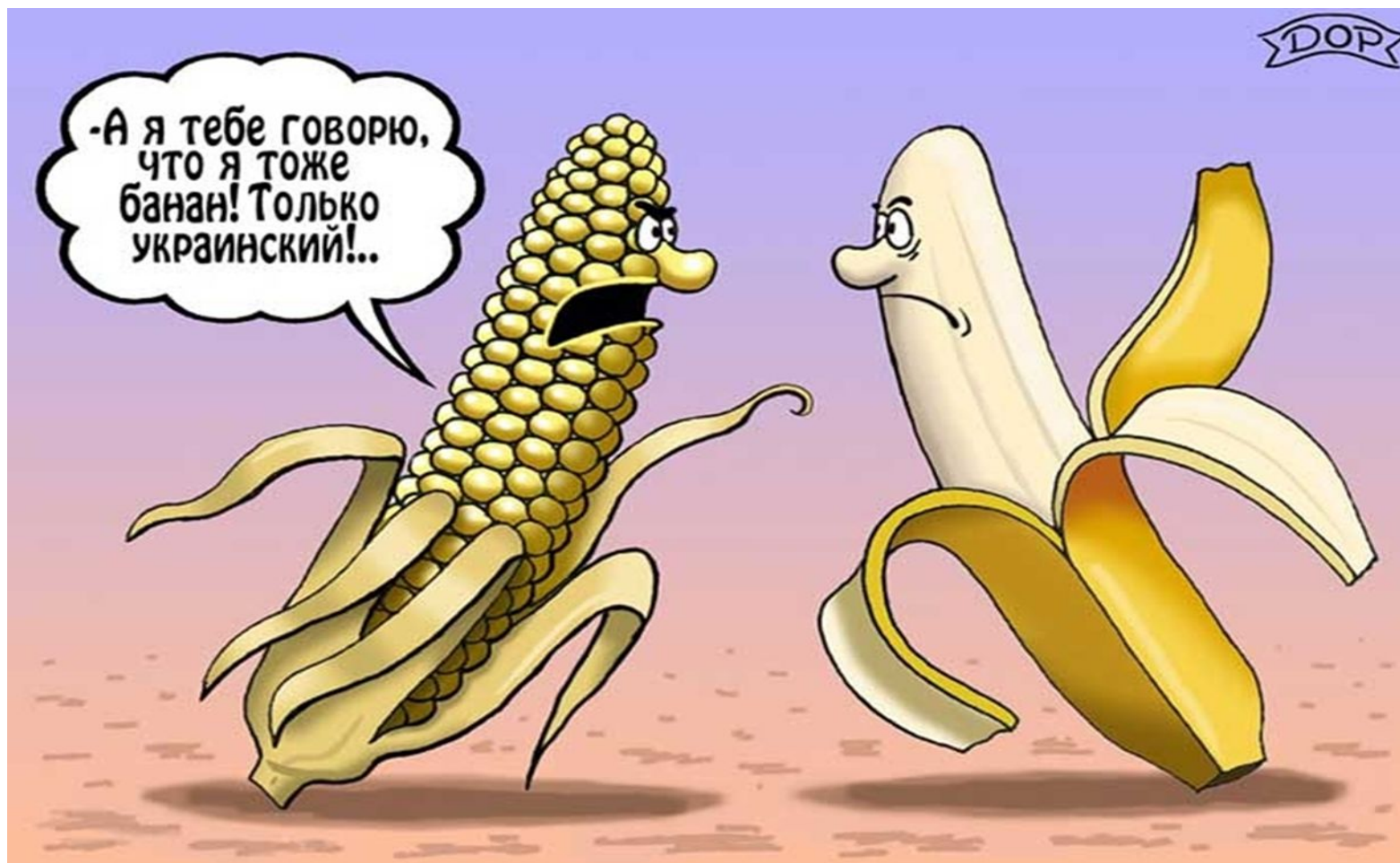
СПОСОБСТВУЕТ РАССТАНОВКЕ ПРИОРИТЕТОВ



**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.»**