



Міністерство
цифрової трансформації
України

Онлайн-вебінар Мінцифри
для працівників ЦНАП

Складний клієнт. Ефективна комунікація



Володимир Кіров

Сертифікований тренер, психолог,
співзасновник ГО «Антитренінг»



**Чому ви відчуваєте себе не
комфортно?**

Негативний стан пов'язаний з тим, що

- ✓ На вас будуть здійснювати психологічний тиск, і вам від цього не комфортно
- ✓ Клієнт не буде задоволений Вашими діями та піде на вас скаржитися
- ✓ Ви не впевненні у правильності та законності власних дій

Техніка “Активне слухання”



1. «Да» реакція

Мовчазне слухання (кивок головою, зацікавлений погляд, фрази «так, я розумію», «продовжуйте, будь ласка» тощо)

2. Повторення

(Чи правильно я почув(ла), що)

3. Уточнення

(Поясніть будь ласка, що ви мали на увазі, коли говорили про...)

4. Сприйняття

(Це дуже важливо..., Дякую за ваше розуміння..., Схоже, ми досягли спільного розуміння проблеми...)

5. Підведення підсумку

(Якщо я Вас правильно зрозумів(ла) ...)

6. Розвиток ідеї

(Зі сказаного Вами я розумію, що далі...)

Техніка “Безпечна мотивація”



- Доброзичливість
- Говоримо про поведінку (дії), конкретні дії
- Починаємо з того, що вам подобалось в діях
- Продовжуємо про те, що слід покращити (змінити та додати). Вказуємо конкретні дії
- Розповідаємо, які позитивні зміни відбудуться у майбутньому

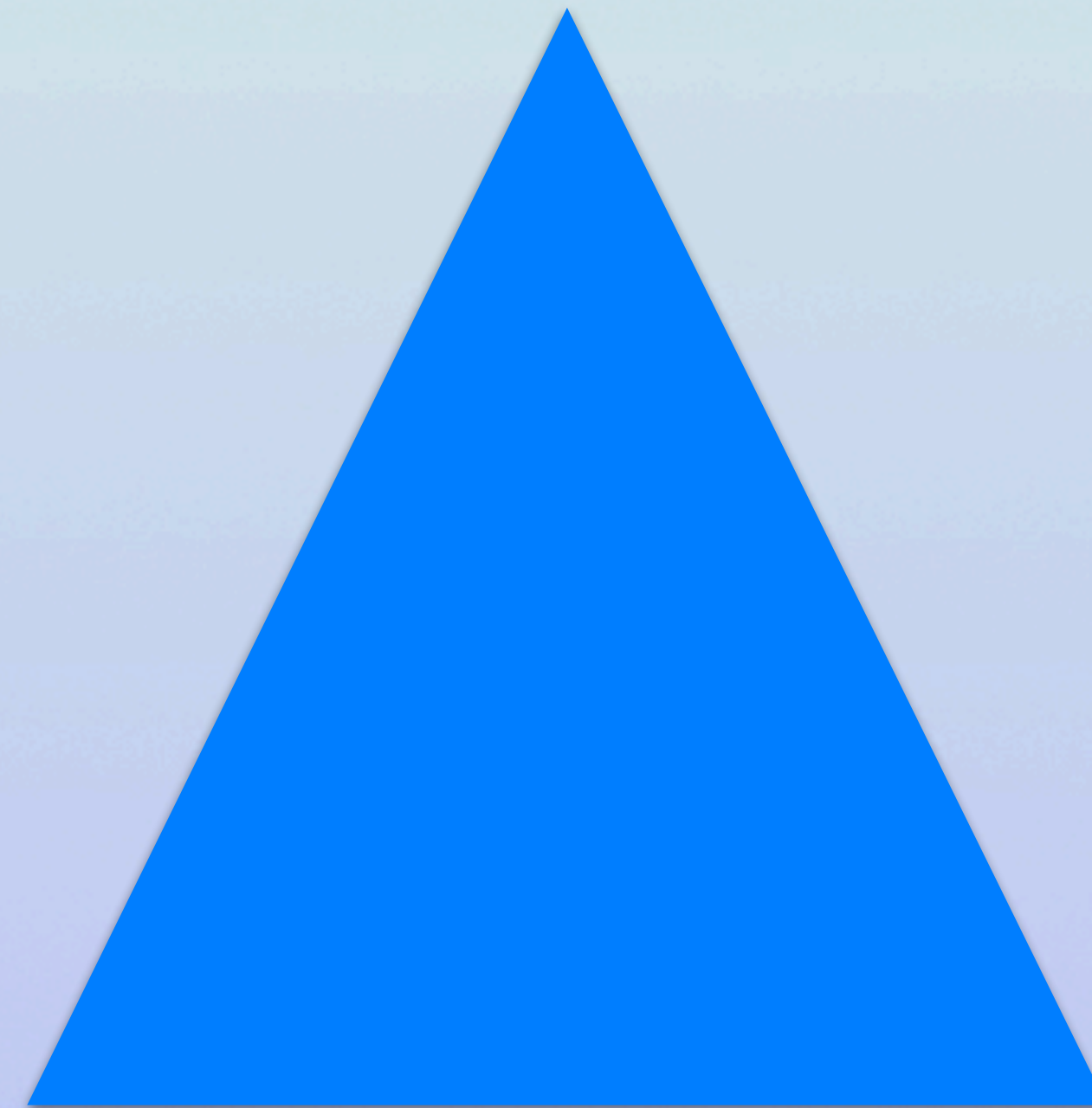
Сторони конфлікту



Клієнт

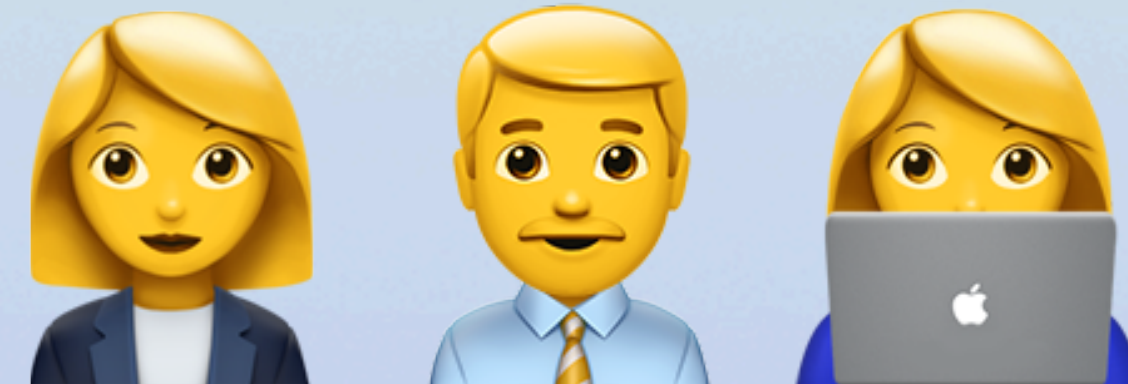
Керівник ЦНАП

Адміністратор



Структура захисту від конфліктного клієнта

- Адміністратор
- Начальник відділу (спеціаліст для кризисних ситуацій)
- Керівник (заступник керівника)





Запитання?