

КОНФЛИКТЫ, Уровень 1:

Навыки бесконфликтного общения

Управление развития и карьеры ПАО Сбербанк

СОДЕРЖАНИЕ ТРЕНИНГА

1. Возникновение конфликта:

- Конфликт в специфике ЕРКЦ
- Конфликтогены и «умиротворяющие» слова и фразы

2. Типы конфликтов:

- 1. Псевдо-конфликт
- 2. Факт-конфликт
- 3. Эго-конфликт
- 4. Конфликт ценностей / ожиданий

3. Влияние на конфликт:

- ЧТО мы говорим
- КАК мы говорим

Правила работы

телефон



время

участвуют все –
говорит один



правило «Стоп»

Знакомство



- **Имя**
- **Опыт работы**
- **«На этом тренинге я хочу научиться...»**

БЛОК 1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ КОНФЛИКТА

Определение конфликта



Признаки конфликта



Определение конфликта

Конфликт – это
противоборство двух и
более людей,
которое основано на
противоположно
направленных интересах,
мотивах, суждениях,
и которое
характеризуется
нанесением взаимного
ущерба

Признаки конфликта



Определение конфликта

Конфликт – это противостояние двух и более людей, которое:

- основано на противоположно направленных интересах, мотивах, суждениях,
- выражается в виде требований
- характеризуется нанесением ущерба

Признаки конфликта

1. *Рациональный признак:*
Наличие спорного вопроса – противоречий, разных интересов, отличающихся мнений, задач и пр. – двух и более людей
2. *Эмоциональный признак:*
Наличие негативных эмоций и противостояния, с нанесением разного рода «травм» – моральных, психологических, эмоциональных, административных, и пр.

ВОПРОСЫ ДЛЯ АНАЛИЗА

1. В чем состоял **запрос** клиента
(каков повод звонка)?

2. Какова **форма** противоборства
(оскорбления, давление, и пр.)?

Что в действиях оператора:

3. **провоцировало** конфликт?

4. **нейтрализовало** конфликт?

5. **РЕЗЮМЕ**: Как следовало вести себя иначе, чтобы результат был лучше?



Выгоды отсутствия конфликтов



- Для клиентов
- Для Сбербанка
- Для операторов



БЛОК 2. ТИПЫ КОНФЛИКТОВ

Типы конфликтов



Наилучший способ поведения

Причины

возникновения конфликта
такого типа

—

Признаки,

по которым можно понять, что
конфликт относится именно к
этому типу

—

Рекомендации,

как следует себя вести при
возникновении конфликта
такого типа



ВОПРОСЫ ДЛЯ АНАЛИЗА

1. В чем состоял **запрос** клиента
(каков повод звонка)?

2. Какова **форма** противоборства
(оскорбления, давление, и пр.)?

Что в действиях оператора:

3. **провоцировало** конфликт?

4. **нейтрализовало** конфликт?

5а. **Какого типа** конфликт?

5б. Как следовало вести себя **иначе**,
чтобы результат был лучше?



Что провоцирует появление негативных эмоций

СО СТОРОНЫ ОПЕРАТОРА

что такого может сказать
или сделать оператор,
что клиент начнет реагировать
эмоционально



СО СТОРОНЫ КЛИЕНТА

что такого может сказать
или сделать клиент,
что оператор потеряет
контроль над собой



БЛОК 3. ЧТО мы говорим

Конфликтогены

Конфликтогены – это:

примененные осознанно
или неосознанно

вербальные или
невербальные средства
общения,

а также действия или
бездействия,

которые вызывают
отрицательные эмоции у
собеседника,

и подталкивают его к
агрессивным действиям,

способствуя возникновению
конфликта.



Правила бесконфликтного общения



1. Избегать использования конфликтогенов (не «запускать» их)
2. Не отвечать своим конфликтогеном на конфликтоген собеседника

Умиротворяющие жесты

- Извинения, если ошибка подтверждена
- Заинтересованность
- Спокойный, уверенный тон разговора.
- Доброжелательность, позитивное отношение к клиенту
- Выражение понимания, согласия
- Вежливые фразы, «словесный пух»
- Познакомиться и обращаться по имени
- Выражение желания и готовности помочь
- Уверенность в решении вопроса



ВОПРОСЫ ДЛЯ АНАЛИЗА

1. В чем состоял **запрос** клиента (каков повод звонка)?

2. Какие **конфликтогены** звучали со стороны клиента, и **как на них реагировал оператор?**

Какие звучали со стороны оператора:

3. **Конфликтогены?**

4. **Умиротворяющие жесты?**

5а. **Какого типа** конфликт?

5б. Как следовало вести себя **иначе**, чтобы результат был лучше?



БЛОК 4. КАК мы говорим

Роль голоса в бесконфликтном общении



Голос может быть как конфликтогеном, так и играть роль «умиротворяющего жеста»

Характеристики голоса



Характеристики голоса



Что слышит клиент,



когда наш голос звучит таким образом
(слишком много и слишком мало)?



Как клиент реагирует,



когда наш голос звучит таким образом
(слишком много и слишком мало)?

ВОПРОСЫ ДЛЯ АНАЛИЗА

1. В чем состоял **запрос** клиента (каков повод звонка)?

2. Какие **конфликтогены** звучали со стороны клиента, и **как на них реагировал оператор?**

Какие особенности голоса оператора были:

3. **Конфликтогенами?**

4. **Умиротворяющими жестами?**

5а. **Какого типа** конфликт?

5б. Как следовало вести себя **иначе**, чтобы результат был лучше?



Практикум



ВОПРОСЫ ДЛЯ АНАЛИЗА

1. В чем состоял запрос клиента (повод звонка в колл-центр)?

2. Форма противоборства / конфликтогены со стороны клиента

Прозвучавшие со стороны оператора

3. конфликтогены

4. умиротворяющие жесты

Особенности голоса оператора, которые:

5. снижали конфликт

6. усиливали конфликт

7-а. Какого типа был данный конфликт?

7-б. Как иначе следовало вести себя, чтобы результат диалога был лучше?



Спасибо за активную работу!



До новых встреч!