

МЫСЛИМ
КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНО

Работа с
конфликтными
клиентами



Люди, которых называют «конфликтными», — это личности с повышенной невротизацией, комплексами, неразрешенными внутренними противоречиями.

Профессиональное мастерство работника СЗ заключается в умении устанавливать контакт с таким клиентом и оперативно решать его проблемы.

Республиканский ЦЗН

Удмуртская Республика

МЫСЛИМ
КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНО



Задача 1. Этническая группа цыган. Все (7 человек) желают стать на учёт в ЦЗН и получать пособие. Все не мотивированы трудоустроиваться и работать продолжительное время. Настроены мягко агрессивно по отношению к сотрудникам ЦЗН. Гибко и лукаво выходят из любых ситуаций. Присутствует потенциальная готовность жаловаться.

Решение:

1. Работу с данной категорией граждан нужно поручить опытным сотрудникам с высокой устойчивостью к стрессу. Учитывая высокую эмоциональную нагрузку, обязанность ведения приема таких граждан распределить между несколькими сотрудниками СЗ.
2. Принимая во внимание недостаточный уровень образования граждан, можно рассмотреть варианты трудоустройства на временные работы (озеленение, уход за животными и т.п.), так как пособие по безработице назначается на определенный срок, а потребность в денежных средствах присутствует всегда.
3. Предложить обучение прикладным профессиям (обувщик, садовод и т.п.).
4. Предлагая варианты подходящей работы, описывать их с самой привлекательной для клиента стороны.

Республиканский ЦЗН

Удмуртская Республика

МЫСЛИМ
КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНО



Задача 2. Две сестры отдельно друг от друга обратились в ЦЗН. Обе – матери-одиночки. У одной - 5 детей (дети от разных мужчин): в отношении 4-х детей лишение родительских прав. У второй – 6 детей (дети от разных мужчин): в отношении 5-х лишение родительских прав. Работать не хотят категорически. Уговаривают работодателей, чтобы в направлениях ставили запись «не прошла собеседование», при этом спекулируют положением своих детей. Очень хотят получать пособие. Все их жалобы чиновниками до сих пор удовлетворялись частично или полностью.

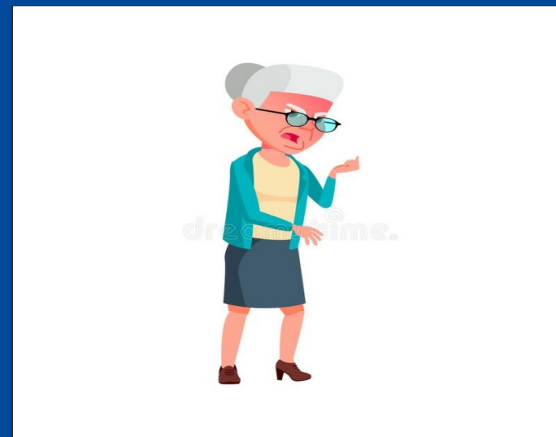
Решение:

1. В целях тактичного взаимодействия с данной категорией граждан необходимо закрепить в СЗ подготовленного сотрудника (из числа заместителей начальника филиала, психолога).
2. Целесообразно оказать государственную услугу по психологической поддержке в целях преодоления отрицательных эмоциональных состояний безработного, восстановления душевного равновесия.
3. Предложить варианты работы у одного работодателя по графику (одна сестра работает, другая - присматривает за детьми). Предлагая варианты подходящей работы, описывать их с самой привлекательной для клиента стороны.
4. Привлечь к участию при проведении перерегистрации представителя КДНиЗП или органа опеки и попечительства.

Республиканский ЦЗН

Удмуртская Республика

МЫСЛИМ
КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНО



Задача 3. Женщина-предпенсионер встала на учёт в ЦЗН. Воспитание плохое: изысканно хамит, вызывает на открытый конфликт через критику, грубовато комментирует действия сотрудников ЦЗН с совершенно противоречивыми и нелогичными выводами. Во время посещений ЦЗН вступает в разговоры с посетителями и рассказывает (якобы со слов других посетителей) недостоверные истории про нарушения в ЦЗН. Активно пользуется соцсетями, пишет комментарии на сайтах, форумах. Является уличником на одной из больших улиц города. Трудоустраиваться не желает, хочет исключительно получать пособие. Профессиональная жалобщица.

Решение:

1. Работу с данной категорией граждан нужно поручить сотруднику СЗ той же возрастной группы, что и клиент, максимально дипломатическому и малоэмоциональному.
2. При общении соблюдать правила деловой этики и общения с конфликтными клиентами (потенциальными «жалобщиками»). В основе взаимодействия с клиентом должны лежать лояльность к клиенту, искреннее желание помочь, а не поучать, стремление как можно лучше разобраться в жизненной ситуации клиента, проникнуться его проблемой.
3. Предлагая варианты подходящей работы, описывать их с самой привлекательной для клиента стороны.
4. В случае признания гражданина безработным государственные услуги по психологической поддержке и социальной адаптации на рынке труда оказывать только в индивидуальном порядке, т.к. группа будет являться «почвой» для внедрения негативных эмоций в отношении деятельности СЗ.