



## Среда в коллективе

Личный пример  
руководителя

Традиции в  
коллективе

Понимание:  
«Зачем»

Умения, навыки  
«Как действовать»

Наставничество,  
адаптация



Поддержка,  
развитие, рост





## Пример: конфликтная ситуация с клиентом

### Действия

Клиент	Сотрудник	Руководитель (наставник)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Агрессивное поведение;</li> <li>• Повышенный тон голоса, переходящий в крик;</li> <li>• Недовольство</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Эмоционально подавленное состояние;</li> <li>• Обида за необоснованное обвинение со стороны клиента;</li> <li>• Стресс</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Включение в ситуацию (переключение фокуса внимания клиента на себя);</li> <li>• Помощь при выходе из конфликта (разговор с клиентом);</li> <li>• «Погашение» агрессии клиента;</li> <li>• Помощь сотруднику (разговор с клиентом);</li> <li>• Вынесение ситуации на обсуждение .</li> </ul> <p>Варианты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- описание ситуации на ватманском листе или флипчарте,</li> <li>- разбор причины и поиск вариантов решения</li> </ul> 