

Ситуационные задачи на тему «Работа с конфликтными клиентами».

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.

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.

Задача 3.

Женщина-предпенсионер стала 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 уличкомом на одной из больших улиц города. Трудоустроиваться не желает, хочет исключительно получать пособие. Профессиональная жалобщица.