Приложение № 1

к Стандарту ведения

телефонных разговоров

**ПРАВИЛА  
телефонных разговоров с заявителями**

Звонки заявителей в органы муниципальной власти зачастую носят характер обращения к последней инстанции. Заявители звонят с целью высказать свои жалобы и претензии, когда их проблемы не смогли (или не захотели) решить лица и организации, в чьей компетенции находится решение соответствующих проблем. Всё это приводит к тому, что возмущён­ные и обиженные заявители, доведённые порой до отчаяния, ведут разговор эмоционально, на повышенных тонах.

Поэтому при разговоре с разгневанными заявителями важно не только оперативно и эффективно решить их проблему или помочь в её решении, но и оказать им некоторую психологическую помощь по телефону. В решении этого вопроса помогут следующие рекомендации психологов:

никогда не обращайтесь к разуму рассерженного человека. Разгневанный человек плохо прислушивается к аргументам. И Ваша первая задача - успоко­ить человека и выяснить, в чём суть его проблемы. Научитесь быть хорошим слушателем, и пусть Ваш собеседник изольёт Вам душу. Вниматель­ный слушатель всегда кажется скорее другом, чем врагом;

не принимайте жалобы, адресованные какой-либо организации, на свой счёт. То, что позвонили Вам, не значит, что Вы виноваты. Поэтому успокойтесь, не теряйте самообладание, дышите глубоко и говорите ровным голосом. «Трудные» звонки лучше воспринимать стоя или в движении, с жестикуляцией;

чем агрессивнее Ваш собеседник, тем больше спокойствия должны про­являть Вы сами. Вести разумный разговор с человеком, который всё время кричит и осыпает Вас руганью, невозможно. Сведите в этот момент свои комментарии до сочувственных восклицаний, пока гнев собеседника не иссяк­нет сам собой, только после этого можно приступить к конструктивному разго­вору с ним;

внешне Ваша речь должна звучать чуть менее активно, чем речь Вашего собеседника. Если Вы будете с ним на равных, может возникнуть спор или даже конфликт;

сохраняйте хладнокровие и выдержку до конца. Как бы Вас ни разозлили слова вашего собеседника, Вы не должны дать почувствовать ему это ни сло­вами, ни интонацией. Выйдя из себя, Вы ещё более усложните ситуацию. Постарайтесь встать на место человека, который Вам жалуется. Слушайте по­нимающе;

пусть человек выговорится до конца, пока не «выпустит пар». Иные люди не столько злы, сколько им хочется просто выговориться, излить душу. Вот пусть и сделают это;

старайтесь, чтобы человек рассказал Вам всё, что его беспокоит. Постоянно просите человека поделиться с Вами всеми сомнениями, а Вы тем временем сумеете понять суть проблемы;

поддерживайте контакт, то есть не молчите длительное время. Дайте по­нять, что вы открыты для обсуждения любых возможных проблем и заинтере­сованы в улучшении контакта и взаимопонимания. Важно, чтобы разговор вёл­ся в спокойном вежливом тоне и вызывал положительные эмоции, создавая тем самым атмосферу взаимного доверия;

используйте паузы, чтобы перенаправить разговор в нужное Вам русло. Всякий раз, «выруливая на основную трассу» беседы, начинайте как бы новый смысловой абзац: говорите четко, в начале предложения неплохо обратиться к собеседнику по имени и отчеству или сделать какое-то обобщаю­щее замечание относительно вашей предыдущей беседы, подведя предвари­тельный итог;

если Вы решили, что не сможете дождаться ближайшей паузы, вероятно, лучше тактично прервать собеседника. Прерывайте не ради самого факта, а задайте конкретный вопрос, который имеет отношение к сути дела;

не позволяйте втягивать себя в беседу, не относящуюся к делу. Поддер­живайте только те темы, которые имеют прямое отношение к обсуждаемой проблеме;

повторите заявителю то, что он сказал Вам, его же собственными слова­ми. Повторяя слово в слово то, что сказал Вам человек в пылу гнева, Вы как бы переводите разговор в более нейтральный тон, повторяя его слова уже без тех эмоций, которые вкладывал в них он сам;

избегайте возражений! Такая не оппозиционность предполагает отказ от конфликтной ситуации во имя решения более серьёзной задачи;

никогда не говорите человеку, что он не прав. Это не убедит его, но лишь заденет его самолюбие, и он займёт позицию самообороны. После это­го вряд ли удастся его убедить. Лучше действовать дипломатичнее: «Быть мо­жет, я не прав, но давайте посмотрим...». Это хороший способ предложить со­беседнику свой аргумент. Свои аргументы излагайте кратко и ясно. Ваши дово­ды должны быть правильными по существу, убедительными и грамотными по форме;

всегда стремитесь к компромиссу. При возникновении каких-либо разно­гласий старайтесь разрешать их тактично, в этом Вам помогут три правила:

правило трёх плюсов - похвалить собеседника или сделать ему комплимент не менее трёх раз (в начале беседы: «Спасибо, Светлана Петровна, за Ваше неравнодушие к данной проблеме»; в середине разговора: «Мне импо­нирует Ваша проницательность (скрупулёзность)» и при завершении беседы: «Приятно было с Вами пообщаться. Мы обязательно учтём все Ваши пожела­ния»);

правило объединения - стремление к достижению обоюдного согласия («Нас с Вами объединяет желание решить этот вопрос наилучшим образом»);

правило соглашения - задавайте собеседнику вопросы, построенные таким образом, чтобы тот мог отвечать всегда «Да». Чем больше собеседник с Вами соглашается, тем больше шансов у Вас прийти с ним к компромиссу:

не обещайте невыполнимого. Обещать можно лишь то, что Вам действи­тельно под силу сделать. Невыполненные или заведомо ложные обещания раздражают и обижают человека ещё больше, чем Ваш отказ помочь ему. Не бойтесь сказать собеседнику, что Вам надо посоветоваться ещё с кем-нибудь. Во всяком случае, это уже создаст у него впечатление, что Вы старае­тесь помочь ему. Но если Вы пообещали помочь, то уж обязаны сделать это;

ни при каких обстоятельствах не говорите, что не можете помочь заяви­телю. Выяснив подробности возникших затруднений, необходимо без промедления предложить заявителю план действий. Старайтесь найти ре­шение. Самый оптимальный способ завершить разговор с заявителем - это найти решение его проблемы. Если не можете решить проблему сами, отправь­те его к тем работникам, которые могут помочь. Только предварительно объяс­ните коллеге всё, что касается жалобы заявителя, чтобы ему не пришлось излагать её вторично. Это, как правило, ещё больше выводит человека из себя;

выясняйте детали, делайте пометки, записывайте основные пункты пре­тензий, сообщая об этом собеседнику («подождите, я сейчас запишу»), что сви­детельствует о том, как Вы цените своего собеседника и стараетесь ему помочь;

будьте тактичны, не нарушайте границ личной сферы. Не следует затра­гивать потенциально конфликтные темы (частную жизнь, индивидуальные предпочтения);

не путайте тактичность с мягкостью. Вежливый разговор вовсе не означает, что следует во всём соглашаться с собеседником, уступать ему по всем параметрам, желая произвести хорошее впечатление. Не поддакивайте собеседнику, чтобы у него не сложилось впечатление, что Вы согласны со всеми его словами. Говорите «нет», когда это действительно нужно;

если Вы виноваты, извинитесь как можно быстрее. Искреннее извинение является эффективным способом разрешения конфликтной ситуации;

не оправдывайтесь, извинение с выдвижением оправданий - уже не извинение. Возьмите на себя полную ответственность за свою ошибку (либо за ошибку Вашего структурного подразделения). Решительно и без оговорок признайте, что Вы были неправы. Избегайте в конце извинения использовать слова «но» или «если» («Мне очень жаль, но...»). Это самое «но» имеет чёткий подтекст: «На самом деле я не жалею»;

не унижайтесь, признавайте ошибки с чувством собственного достоин­ства. Не подстраивайтесь под собеседника, не рассыпайтесь в комплиментах. Обязательно предложите способ, как можно всё исправить.