



видано за підтримки



**Raiffeisen  
Bank**

Разом з Україною

# Тактична комунікація для бізнесу

Клієнтський сервіс  
під час війни

Видання перше

# Тактична комунікація для бізнесу

Клієнтський сервіс  
під час війни

Розроблено за сприяння:



**Raiffeisen  
Bank**

Разом з Україною

# Посібники проєкту «Як ти, брате?»

Посібники зеленої серії призначені для того, щоб зберегти або відновити контакт:

«**Як ти, брате/сестро?** Травматичний досвід та як про нього розмовляти»,

«**Як ти, кохана(ий)?** Як розмовляти, якщо ви на відстані»,

«**Як ти...** Як розмовляти з тими, хто втратив близьких»,

«**Як ти, сонечко?** Як розмовляти з дитиною під час війни»,

«**Як ви, командире?** Як розмовляти в армії, щоб створювати взаємну довіру й авторитет»,

«**Як ти, ветеране?** Як розмовляти з тим, хто намагається повернутися до цивільного життя».

Посібники жовтої серії призначені допомогти підтримувати одне одного:

«**Поговори зі мною...** Як надавати базову психологічну допомогу через розмову»,

«**Групи підтримки.** Як прийняти людей у коло "своїх"».

Посібники блакитної серії призначені допомогти адаптувати комунікацію до нових умов:

«**Тактична комунікація для закладів освіти.** Як спілкуватися з учнями та їхніми батьками під час війни»,

«**Тактична комунікація для медиків.** Як підтримувати тих, хто вижив»,

«**Тактична комунікація для військових.** Як спілкуватися в умовах страху та стресу»,

«**Тактична комунікація для цивільних.** Як підтримувати стосунки під час війни»,

«**Тактична комунікація для бізнесу.** Клієнтський сервіс під час війни».

**Завантажити або замовити  
безкоштовні друковані  
примірники:**



**Розповсюджено понад 275 000 примірників.**

## Дякуємо дослідникам волонтерського проекту «Як ти, брате?»:

Інні Теркуловій, Алії Іскаковій, Анастасії Бабічевій та Тетяні Сеніній за проведення інтерв'ю зі збору досвіду.

**Окрема подяка за допомогу у випробуваннях** співробітникам «Райффайзен Банку» й особисто Дар'ї Бабич, співробітникам «Укрзалізниці» й особисто Віталію Креденцеру, співробітникам компанії «ВІЯР» й особисто Правільєвій Ользі, співробітникам компанії «Зелений Слон 7» й особисто Лесі Максименко, співробітникам компанії «Фокстрот» й особисто Анні Щетініній, співробітникам компанії «Ем Ем Сі Україна» й особисто Ользі Поліщук, співробітникам компанії SkyUp і «СітіВет», співробітникам компанії «Фреш Хендмейд Косметікс» (мережа магазинів LUSH), співробітникам компанії dentsu Ukraine та особисто Ользі Соколовій, проекту «Відродження» й особисто Олені Дьяченко та Марині Білоголовій, також співробітникам банку «КредітДніпро» та особисто Софії Чучупак, співробітникам UKRSIBBANK BNP Paribas Group й особисто Наталії Шостак та Світлані Пугач.

Цей наклад видано за підтримки «Райффайзен Банку».



Уся відповідальність за зміст посібника лежить на команді проекту «Як ти, брате?».

Редакторка **Яна Сабляш**.

Друковані посібники безкоштовні. Отримувачі сплачують лише доставку «Новою поштою».

Дуже дякуємо за постійну підтримку і якісний друк посібників друкарні ТОВ «Український газетний синдикат» і особисто Максиму Козорезову, Євгену Мірошніченку, Олександру Шаповалову, Максиму Романіву, Олександрю Величку, Анатолію Ткачуку і Світлані Тарасовій.

Цей посібник не є збіркою експертних порад – це збірка та узагальнення суто сучасного українського практичного досвіду. Ми дуже вдячні всім українцям – людям, які тримаються, борються, справляються і намагаються підтримувати одне одного. Поки ми є одне в одного, ми непереможні та незламні.

## **Проект «Як ти, брате?»**

Щоб продовжувати боротьбу і перемогти, нам потрібна не тільки зброя, а також і люди. Люди, які справляються.

Зараз всі наші зусилля спрямовані на те, щоб допомогати всім українцям адаптуватися під умови тривалої повномасштабної війни і справлятися. І головним фактором, який на це впливає, є комунікація. Тобто наявність і якість стосунків, наявність спілкування з іншими людьми, довіри, можливості поділитися своїми думками, спільно пережити емоції, надати та запросити допомогу.

У проєкті «Як ти, брате?» ми збираємо і поширюємо інформацію про те, як підтримувати себе і тих, хто навколо, під час війни. Наша мета – згуртоване суспільство, де кожен відчуває себе серед своїх, може отримати допомогу, справлятися сам і надавати допомогу тим, кому це потрібно.

## **Запрошуємо до нашої волонтерської спільноти!**

Члени волонтерської спільноти «Як ти, брате?» можуть безкоштовно навчатися на наших програмах, де ми навчаємо комунікації під час війни, готуємо сертифікованих лекторів та дослідників, проводимо супервізії. Ми постійно поліпшуємо навчальні програми: збираємо нові дані й зворотний зв'язок від учасників, розбираємо актуальні кейси, проводимо семінари для підвищення кваліфікації й обміну досвідом.

Наша мета – зберігати єдність українців та посилювати взаємодопомогу. Наша ціль – навчити якомога більше людей, проводити більш масштабні, системні, регулярні дослідження, а для цього потрібно залучати більше волонтерів.

Щоб бути членом нашої спільноти, необхідно щомісяця сплачувати невеликий членський внесок на друк посібників і обов'язково проходити коротке опитування, яке є частиною нашої дослідницької роботи.

**Дізнатися більше  
та приєднатися до нас:**



*Будь-який бізнес починається з комунікації. Її якість напряму визначає цінність товарів та послуг, які надає компанія.*

*Проблеми з комунікацією знижують привабливість бізнесу як для клієнтів, так і для співробітників. Вдала чи невдала, комунікація в бізнесі суттєво впливає на стан людей, тож опосередковано визначає атмосферу і в суспільстві загалом.*

*Зараз, під час повномасштабного вторгнення росії в Україну і війни на виживання, комунікація для багатьох українців як клієнтів стала ще важливішою. Людська розмова стає потужним чинником для розвитку бізнесу, що також може допомогти нашому суспільству зберігати єдність, а для окремих людей стати тією підтримкою, яка необхідна саме в цей момент.*

*У цьому посібнику ми зібрали та узагальнили досвід українських компаній, які розуміють важливість якісної комунікації та намагаються її забезпечувати. Заради стійкості українців та перемоги України.*

**Антон Семенов,  
засновник  
волонтерського проекту  
«Як ти, брате?»**



# Сервіс під час війни

## Зміни в клієнтів

Під час збору досвіду, який бізнес набув за роки війни росії про України, ми побачили не лише складнощі та виклики. Виявилось, що давні клієнти стали більш лояльними, дружніми, доброзичливими. Стали справжньою підтримкою для бізнесів та їхніх співробітників.

Проте таких клієнтів залишилося небагато. Нові клієнти наразі здебільшого недовірливі, нервуються, вимагають неможливого, не дослухаються, їм складніше витримувати напругу.

Чимало співробітників бізнесів помічають, що клієнти стали більш напружені та чутливі, частіше «вибухають» та можуть проявити агресію.

У багатьох ситуаціях, коли щось не виходить, клієнти спочатку висловлюють невдоволення чи намагаються маніпулювати, а не звертаються по допомогу.

Також ми побачили, що набуття бойового досвіду чи переживання складних подій змінює людей. Тож навіть знайомі клієнти після таких змін поведуться як нові клієнти.



## **Зміни в командах**

Зміни суттєво торкнулися і робочих команд та співробітників. У колективах часто працюють дуже різні та малознайомі люди. Багато хто з цих людей тримається відчужено від колег і клієнтів. Ці дві особливості часто пов'язані. Тож коли в співробітника покращується комунікація з колегами, це позитивно впливає також і на сервіс, який він надає клієнтам.

Співробітники теж переживають усі ті складнощі, які переживають українці загалом, тому також регулярно потребують підтримки та допомоги. Іноді така потреба виникає безпосередньо під час спілкування з клієнтами.

## **Зміни в обставинах**

Важливі зміни, які потрібно враховувати, – це велика плинність клієнтів, колег та мінливість їхнього стану, необхідність працювати в непередбачуваних та небезпечних умовах.

Ці фактори постійно впливають і на тих, хто отримує сервіс, і на тих, хто його надає. Це вимагає від усіх учасників бути готовими до того, що складно може стати в будь-який момент.

# Наслідки змін

Емоційні зриви, «вибухи», несправедливі звинувачення, недоречна відвертість та інші види поведінки, які можна класифікувати як «неадекватну реакцію» до повномасштабного вторгнення були унікальними ситуаціями, що траплялися нечасто. Тобто були незвичайними. Нині такі випадки – це типові ситуації, що регулярно повторюються, до яких слід готуватися і яких слід очікувати в будь-який момент.

Типова ситуація, коли через стрес люди погано розуміють власні потреби. Це означає і те, що їм складно пояснити, що саме їм потрібно, і те, що вони часто не визнають, що їхнє власне збудження та сильні емоційні реакції є наслідком незадоволення власних потреб, а не поведінки тих, хто надає сервіс.

Це означає, що користувачам тепер потрібно більше допомоги в тому, щоб сформулювати свій запит. Через це кращою стратегією подолання суперечки часто є не розбір того, що відбувається в комунікації, а прояснення того, що саме відбувається з людиною. Скоріше за все, у неї щось не вийшло, як-от придбати квиток на міжміський автобус.

Щоб впоратися з цим завданням, треба стежити за **дистанцією** і мати **альтернативну пропозицію**.

# Дистанція

Усі люди потребують уваги. Але ще більше вони потребують поваги. Повага може проявлятися багатьма способами, проте повага саме до особистого простору виявилася необхідною передумовою для конструктивної комунікації під час війни.

З одного боку, щоб показати свою увагу, нам потрібно наблизитися до людини. З іншого боку, людина потребує певної дистанції, щоб відчувати себе в безпеці. Тож важливо в будь-якій комунікації підбирати дистанцію таким чином, щоб людина і відчувала себе помітною, і водночас відчувала себе в безпеці.

Помилка в дистанції погіршує взаєморозуміння, тому треба постійно стежити за тим, щоб дистанція була комфортною для співрозмовника. Для цього варто звертати увагу на фізичні реакції людини. Якщо вона напружується чи відчужується, відвертається або відводить очі, потрібно трошки відійти. Якщо тягнеться до вас і подається вперед або якимось іншим чином намагається звернути на себе увагу, то, навпаки, слід наблизитись.

# Альтернативна пропозиція

Коли клієнту не подобається ваша пропозиція, це створює складну ситуацію для всіх. Клієнт у цей момент незадоволений, а тому, хто надає сервіс, легко образитися, почати переконувати та сперечатися.

Наявність альтернативної пропозиції – це чарівна пігулка під час війни. Немає сенсу сперечатися про те, що не може статися, набагато конструктивніше шукати нові можливості. Також це допоможе і самому клієнту краще зрозуміти свої потреби.

# Ключові висновки

---

***Якість спілкування в колективі визначає якість спілкування з клієнтами.***

---

Комунікація з колегами напряду відбивається на спілкуванні з клієнтами. Тож не можна суттєво поліпшити комунікацію з клієнтами, якщо комунікація в колективі недружня і не змінюється на краще.

Комунікація в колективі між співробітниками залежить від спілкування з керівництвом та ставленням компанії до своїх співробітників. Тобто будь-які конфлікти всередині так чи інакше проявляються назовні.

---

***Людям потрібно, щоб їх зрозуміли та їм допомогли.***

---

Якщо люди не надто добре розуміють власні потреби, то їм потрібна допомога.

Такою допомогою може бути уважне слухання, коли ви даєте людині більше часу, щоб розповісти про свою ситуацію. Але допомога може бути також й активною, коли ви цікавитесь ситуацією людини та активно розпитуєте.

Обов'язковим фіналом такого розпитування має стати пропозиція. Іноді це може бути пропозиція звернутися до іншого сервісу, проте все одно важливо показати людині, що в неї є варіант вплинути на ситуацію, покращити її. Якщо залишити людину сам на сам з проблемою, це може стати останньою краплею, яка призведе до психологічного зриву чи афекту.

---

***Людям потрібні правила, щоб відчувати себе в безпеці.***

---

Через часті зміни та непередбачуваність людям потрібні психологічні опори. Такими опорами є правила. Тому одна з найгірших помилок, яку може зробити надавач послуг, – це недотримання власних правил.

Іноді може здаватися, що порушення правила допоможе виконати нестандартний запит клієнта, якому ви співчуваєте. Проте через таке рішення ви спровокуєте клієнта на нові вимоги і залишитеся беззахисними перед новими вимогами клієнта.

Варто не руйнувати власні правила, а зробити альтернативну пропозицію в межах правил.

# Пам'ятка

Універсальний алгоритм спілкування під час надання послуги:

- 1. Подякувати за звернення.**
- 2. Допомогти сформулювати запит.**
- 3. Залучити до процесу надання послуг.**

При зростанні напруги:

- 1. Щиро коротко вибачитися.**
- 2. Повідомити про обмеження.**
- 3. Надати альтернативну пропозицію.**
- 4. Зацікавлено розпитати про потреби та обставини.**

# Крок перший: подякувати за звернення

Коли емоційний настрій непередбачуваний, дуже важливо перед кожною розмовою правильно налаштуватися. Ті, кому добре вдається справлятися, зазвичай одразу дякують клієнтові:

- **«Дякуємо, що звернулися до нас!»**,
- **«Дякуємо, що зачекали!»**  
**(якщо була черга),**
- **«Дякуємо за цікавий запит!»**,
- **«Дякуємо за ваш вибір!»**.

Якщо клієнт військовий чи ветеран, завжди доречно сказати: **«Дякуємо за службу!»**.

Попередня подяка налаштовує клієнта на дружню розмову, а вам задає потрібний тон і підтримує готовність витратити сили на комунікацію.



# Крок другий: допомогти сформулювати запит

Часто клієнти потребують допомоги в тому, щоб сформулювати свій запит. Проте також їм потрібно і просто розповісти про себе та бути почутими. Тому варто керувати вашою розмовою, щоб людина і відчула себе почутою, і щоб ваша справа просувалася вперед.

Для цього спочатку варто спитати:

- **«Мене звати ..., а як я можу до вас звертатися?»**,
- **«Розкажіть, будь ласка, що сталося?»**, чи
- **«У чому саме ви маєте потребу?»**.

Далі допоможе, якщо ви будете уточнювати отриману інформацію через питання на зразок: «Чи правильно я розумію, що...», а також завдяки питанням-уточненням:

- **«Який ви очікуєте результат?»**,
- **«Як було раніше?»**,
- **«Що тут для вас найважливіше?»**,
- **«Чому саме це так важливо? На що це вплине?»**.

Взагалі дуже важливо розпитувати людину саме про її потреби та ситуацію та щоразу повертати її своїми питаннями саме до цих тем.

## **Крок третій: залучити до процесу надання послуг**

Залучення клієнта до участі в робочому процесі забезпечує відчуття того, що ви працюєте в команді. Це дозволяє клієнту відчувати, що він може впливати та приносити користь. А також це переключає його думки та дії на конструктивний лад і збільшує для нього цінність вашого сервісу.

Краще, щоб залучення клієнта до процесу було не просто функціональним, а й спрямованим на зміцнення почуття причетності. Коли клієнт відчуває, що його власна думка і допомога мають значення, це сприяє побудові довіри та зміцненню стосунків.

Спочатку варто поділитися інформацією, розповісти про якісь аспекти своєї роботи, її обставини чи вимоги, пояснити процес роботи, позначити його тривалість. Це створює первинний контакт і допоможе клієнту відчувати себе частиною цього процесу.

Наприклад, можна сказати: **«Щоб відкрити рахунок, мені потрібно спочатку відсканувати ось ці документи».**

Потім варто визнати власні обмеження чи складнощі, а вже потім попросити допомоги в якійсь простій справі: **«Мені складно водночас тримати стільки паперів і керувати сканером. Чи можете ви потримати ось ці папери?».**

І дуже важливо як в процесі роботи, так і наприкінці подякувати, визнати користь, яку ви отримали від цієї взаємодії: **«Разом ми швидко впоралися! Дякую вам за допомогу!».**

Важливо, що залучати треба через прохання дуже простої допомоги, з якою людина точно впорається. Наприклад, можна попросити щось потримати, перевірити інформацію, підписати документ, передати щось комусь, за чимось постежити, щось порахувати, прочитати вголос текст, написаний дрібним шрифтом, тощо.

# Залучення групи клієнтів

Якщо ви маєте справу з групою клієнтів, то цей метод також працює, проте ви не можете напряму залучити всіх людей одразу: потрібно залучити лідера групи, а потім допомагати йому(їй) залучати всіх інших.

Для цього варто спочатку визначити лідера. Наприклад, можна зробити якусь цікаву пропозицію і подивитися, хто з вами буде вести перемовини від імені групи.

Потім можна застосувати з лідером метод залучення, як описано в попередньому розділі, а також стежити за тим, щоб під час взаємодії підвищувати його авторитет. Варто запитувати його думку з різних питань та публічно дякувати.

# Робота з конфліктами

Якщо зросла напруга або почалася суперечка, варто використати універсальний алгоритм подолання конфліктів. Для цього треба зробити чотири кроки:

1. **Щиро коротко вибачитися.**
2. **Повідомити про обмеження.**
3. **Надати альтернативну пропозицію.**
4. **Зацікавлено розпитати.**

## Щиро коротко вибачитися

Виявилось, що найбільш корисною дією, якщо суперечка вже сталася, є щире коротке вибачення.

Наприклад, це може бути: **«Вибачте, не варто було цього робити/говорити», «Даруйте за незручність», «Вибачте за очікування»** або просто **«Вибачте»**.

Звісно, ви можете відчувати себе правими і намагатися доводити свою правоту. Саме так і розпалюються суперечки. Ви можете так робити, це ваше право. Але правоту можна довести і донести пізніше, коли людина буде готова слухати. І для цього спочатку потрібно зуміти щиро вибачитися.

На жаль, ми не звикли вибачатися. А ще нам складно вибачатися, бо ми боїмося втратити коло своїх. Ніби якщо ми визнаємо помилку, то ставлення до нас із боку інших погіршиться. Насправді, принаймні під час війни, це працює зовсім навпаки. Людей, які визнають свої помилки, поважають більше. Звісно, не варто плутати з тими, хто принижується чи скаржиться.

Іноді після вибачення може бути соромно. Тому люди уникають вибачень, щоб цього сорому не відчувати. Тут справа в тому, що якщо соромно, значить не зроблена робота над цією помилкою. Щоб не було соромно, треба додати ще одну фразу.

Ця фраза має пояснювати, чому ви не зробите цього знову. Або чому ймовірність такої помилки надалі буде меншою. Або як ви докладете зусиль, щоб компенсувати шкоду, якої ви завдали:

- **«Я буду обережнішим(ою)...»**,
- **«Надалі я не буду зачіпати цю тему...»**,
- **«Наступного разу я буду.../не буду...»**.

Ось приблизно так мають починатися ці фрази-пояснення.

## Повідомити про обмеження

Цей пункт дозволяє створити опору та визначеність. Ви або спираєтеся на правила, які вас обмежують, і говорите щось на кшталт:

- **«На жаль, згідно з нашими правилами...»**,

або повідомляєте про ресурси, яких вам бракує, і говорите речення на зразок:

- **«На жаль, зараз у нас немає такої пропозиції»**.

Наприклад, люди часто ображаються на перевірки. Варто зазначити, що перевірка – це таке правило. Це дозволяє людині зрозуміти, що перевірка не є ознакою особистого негативного ставлення чи особистої недовіри. Тоді перевірка не атакує самооцінку людини, і людина заспокоюється.

## Надати альтернативну пропозицію

Якщо ви робите альтернативну пропозицію, то демонструєте, що вам важливіша співпраця, а не те, яка саме сторона має рацію.

Також такою пропозицією ви робите величезний крок, який наближає співпрацю і допомагає вашому співрозмовнику. Часто буває, що людина відчуває себе в глухому куті, ніби і не хоче продовжувати сперечатися, але не знає, як із цього кута вийти.



Ваша пропозиція, якщо вона більш-менш прийнятна, показує людині такий вихід. Взагалі погодитися на нормальну пропозицію завжди набагато легше, ніж щось запропонувати самому. Ваша допомога з пропозицією завжди зараховується і поліпшує ставлення до вас, навіть якщо людина відразу цього не покаже. Почати фразу альтернативної пропозиції можна з:

- **«Пропоную нам...»**,
- **«Чи можемо ми...?»**,
- **«Як вважаєте, чи підійде вам ось такий варіант...?»**.

Ключове повідомлення, яке несе ваша альтернативна пропозиція, – це пропозиція перейти до чогось конструктивного. Після вибачення і визнання обмежень таку пропозицію вже значно легше прийняти. А якщо людина цього не зробить, це означає вже принципову позицію про відмову від співпраці. Принаймні тут і зараз. Тоді теж немає сенсу сперечатися, таку позицію треба враховувати як даність.

Якщо людина прийме вашу пропозицію, ви вже починаєте діяти разом і далі можете розпитувати про решту деталей.

## **Зацікавлено розпитати про потреби та обставини**

Буває, що прийняти вашу пропозицію людина чомусь не може, проте все ж таки налаштована на співпрацю. Тоді вона почне вам пояснювати, говорити про власні обмеження. Тут теж важливо вислухати і розпитати. Це допоможе вам спільно створити нову, більш практичну альтернативну пропозицію.

Ось кілька питань, які можуть допомогти:

- **«Що саме не виправдало ваших очікувань? Мабуть, ось це?»»,**
- **«Який має бути результат?»»,**
- **«Як було раніше?»»,**
- **«Що тут для вас найважливіше?»»,**
- **«Чому саме це так важливо? На що це вплине?»».**

## **Принципи роботи з конфліктами**

Між частинами алгоритму **не можна робити пауз**. Люди часто роблять паузу, ніби розраховують на схвалення чи якусь іншу позитивну реакцію. Ваш співрозмовник не може так швидко переключитися, тому, немов за інерцією, продовжить тиснути чи звинувачувати, і це може вас образити. Тобто алгоритм потрібно здійснювати без пауз, щоб людина не могла продовжувати сперечатися та все зіпсувати.

Не можна виправдовуватися. Виправдання стимулюють у напруженої людини нові звинувачення та претензію. Щирого короткого вибачення, яке ми розглядали в попередніх пунктах, цілком достатньо.

Говорити треба спокійним тоном, адже будь-які прояви емоцій стимулюють емоції у відповідь. У всіх діях, й особливо в альтернативній пропозиції, потрібно дотримуватися наявних правил. Правила – це безпека та визначеність. Наявність правил заспокоює, а порушення правил збільшує тривогу.

Головне правило – це ввічливість. Ваш збуджений співрозмовник завжди буде менш ввічливим, ніж ви. Ваша ввічливість задає стандарт комунікації, від якого він буде відштовхуватися. Чим грубіше будете висловлюватися ви, тим грубіше буде висловлюватися й він. Але це правило працює і навпаки. Отже, спілкуємося:

- **без пауз,**
- **без виправдань,**
- **спокійним тоном,**
- **у межах правил,**
- **під захистом ввічливості.**

# Додаток І.

## Робота в команді

Ми помітили, що суперечки тепер майже завжди пов'язані з розгубленістю та безсиллям. Наприклад, людина не змогла зорієнтуватися на автостанції і через це розгубилася. На жаль, зазвичай вона не буде звертатися по допомогу, а інстинктивно буде ініціювати сварку, щоб суб'єктивно відчувати себе більш впевненою та повернути собі гідність. Але ми розуміємо, що це хибний шлях.

Найкраще рішення в такій ситуації – нова людина, яка підходить, вітається і відразу питає людину про її потреби. Перемикає увагу із зовнішніх об'єктів на саму людину. Інший співробітник може сказати щось на кшталт: **«Вітаю, пане! Що у вас трапилось? Зараз усе вирішимо, йдіть за мною, кажіть докладніше».**

- **Тобто тим, хто ще не задіяний в суперечці, легше розрядити ситуацію. А розрядку ситуації варто робити через перемикання уваги людини на неї саму.**

# Додаток 2.

## Агресивна поведінка

Агресія – це цілеспрямована злість. Не можна ігнорувати чи вибачати агресію, через це вона тільки зростає. Якщо ви відчуваєте небезпеку, не варто терпіти, треба діяти.

Найпростіша дія, що допоможе в цій ситуації, – зробити крок назад у буквальному сенсі. Часто це дозволяє знизити напругу і вирішити ситуацію без суперечки. Зокрема тому, що ви самі зможете краще зрозуміти, що відбувається.

Ключовий принцип у випадку агресивної поведінки – не наражати себе та інших на небезпеку. Для цього варто:

- 1. Зробити крок назад.**
- 2. Оцінити ситуацію ще раз.**
- 3. Попросити допомогу в поліції, військових, які поруч, у людей навколо.**
- 4. Вживати заходи безпеки для себе та людей поруч.**

Далі наводимо типові речення, які варто вживати в ситуаціях небезпеки.

## **Погрози**

### **Зберігайте спокій і ввічливість:**

- «Шкода, що не можу виконати ваше прохання саме таким чином».

### **Покликайтеся на правила та закон:**

- «На жаль, згідно з нашими внутрішніми правилами та законодавством, я не маю права вчинити інакше».

### **Запропонуйте альтернативне рішення:**

- «Будь ласка, розкажіть, чому для вас важливо зробити це саме таким чином, і я спробую знайти можливе рішення в межах чинних правил».
- «Пропоную подумати разом, як ми можемо знайти вихід із ситуації, дотримуючись правил».

## **Погрози зі зброєю**

У разі погроз зі зброєю, безпека повинна бути в пріоритеті.

### **Зберігайте спокій і не провокуйте:**

- «Я розумію, що ви дуже занепокоєні, і ми зробимо все можливе, щоб допомогти вам».

## Чітко повідомте про наслідки:

- «Однак слід розуміти, що деякі дії можуть вважатися кримінальним злочином».

## Запропонуйте інше рішення:

- «Обговорімо, як ми можемо вирішити ваше питання в межах закону і правил, щоб уникнути негативних наслідків».

## Конкретизуйте можливі дії:

- «Наприклад, ми можемо зробити так: [перерахуйте можливі законні дії]».

## Пряма агресія

Якщо клієнт уже в стані агресії, наприклад, руйнує обладнання, але до приїзду групи безпеки має пройти певний час, варто демонструвати **беземоційність** і максимально **збільшувати фізичну відстань** від такого клієнта. **Не варто сперечатися чи дивитися в очі**. Емоції, близька дистанція, суперечки та погляд в очі стимулюють додаткову агресію.

Якщо є шанс, що людина може почути ваші слова попри власні емоції, можна сказати:

- **«Зараз ми розуміємо, що для вас це дуже важливо»**,
- **«Чи можна ми спробуємо зробити так, як ви хочете?»**,
- **«Що саме ви хотіли б зробити?»**.

## Лекції

У рамках проєкту «Як ти, брате?» ви можете замовити для своєї компанії, організації або групи безкоштовні лекції:

- «Як спілкуватися під час війни»,
- «Особливості комунікації з військовими та ветеранами»,
- «Тактична комунікація для закладів освіти: як спілкуватися з учнями та їхніми батьками під час війни»,
- «Тактична комунікація для медиків: як підтримувати тих, хто вижив».

Щоб домовитися про лекцію, залишайте заявку на нашому сайті [yakty.com.ua](http://yakty.com.ua) або звертайтеся в особистих повідомленнях.

## Стати меценатом або стратегічним партнером проєкту

Ви або ваша компанія можете стати стратегічним партнером проєкту, якщо візьмете на себе зобов'язання надавати проєкту регулярну фінансову підтримку.

Також ви можете стати меценатом друку окремого тиражу цього або будь-якого іншого посібника проєкту «Як ти, брате?». У такому випадку ми можемо позначити вашу підтримку на обкладинці і в тексті посібника, а ви зможете отримати потрібну вам кількість «брендіваних» примірників для своїх колег, клієнтів та друзів.



## Наші стратегічні партнери

Волонтерський штаб «Згряя»



ВіЯр – інтернет-магазин меблевої фурнітури, аксесуарів і матеріалів для виготовлення меблів в Україні



## Наші контакти

Замовити лекцію або кастомізовану програму:



Співпраця і партнерство:



Подкаст «Адаптація»:



Подкаст «Давай поговоримо»:



У проєкті «Як ти, брате?» ми створюємо і поширюємо посібники про те, як зберігати стосунки, відновлювати контакт та надавати підтримку одне одному під час війни. Наша мета – згуртоване суспільство, де кожен відчуває себе серед своїх, може отримати допомогу, справлятися сам і надавати допомогу тим, кому це потрібно.

