РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ
В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

«ДИАЛОГ ВМЕСТО ПРЕТЕНЗИИ: технологии эффективного общения с собственниками в ЖКХ»

Организатор:	Краевое государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Региональный центр компетенций в сфере жилищно-коммунального хозяйства»
Дата, время:	**08.09.2026 с 10.00 до 17.00**
Место:	г. Красноярск ул. Маерчака, д. 40, 5 этаж, актовый зал
Стоимость:	очно 5 000 рублей
Контакты:	тел.: 8-800-755-09-10 (бесплатная линия по Красноярскому краю) (391) 22-66-100 (многоканальный) эл. адрес: seminar@rck24.ru официальный сайт: рцк24.рф
Лектор:	**Дыбунова Ярослава Владимировна,** *бизнес-тренер и консультант по развитию бизнеса и личности руководителей, сертифицированный коуч, эксперт в сфере анализа поведения человека. Разработчик более 20 тренинговых программ по продажам, переговорам, управлению. Выступала в качестве бизнес-тренера и спикера на бизнес-форумах, фестивалях, профессиональных сообществах города и края.*

Время	Тема
09.45-10.00	Регистрация участников
10.00 -10.30	**1.ВВОДНАЯ ЧАСТЬ** • Приветствие, правила тренинга, целеполагание, знакомство. • Входной тест: самооценка уверенности в диалоге с агрессивным клиентом по шкале 1–5.
10.30-12.15	**2.АЛГОРИТМ ПРИЁМА: ТРАНЗАКТНЫЙ АНАЛИЗ И АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ** 2.1. Модель Транзактного анализа. • Психология конфликта: эго-состояния Родитель (критикующий), Взрослый, Ребёнок (адаптивный). • Ошибка сотрудника УК – ответ из позиции Ребёнка (оправдания, обида). • Техника перевода: претензия собственника (Родитель) на запрос (Взрослый). • Упражнение «Переводчик претензий» (в парах, карточки с реальными фразами жителей). • Ролевая игра – отработка устойчивого ответа из позиции Взрослого. 2.2. Конфликтогены и позиции восприятия. • Конфликтогены в речи сотрудника УК, их замена на экологичные фразы.

	• Позиции восприятия «Я / Ты / Мы / Они» (объёмный взгляд на конфликт). • Мини-практика: быстрый перевод конфликтной фразы в каждую из позиций. 2.3. Техника активного слушания • Ошибки слушания. • Алгоритм: Эхо (дословное отражение) - Парафраз (своими словами) - Резюме (договорённость). • Упражнение «Передача эмоций» (в кругу, передача эмоциональной претензии с применением трёх шагов). • Ролевая игра (один участник не видит проблему, второй эмоционально описывает – нужно услышать факты через активное слушание).
12.15 -14.30. Обеденный перерыв 13.00 -14.00	**3. ШЕСТЬ МОТИВОВ СОБСТВЕННИКА** 3.1. Вводная Модель Sabone (Ж.Ф. Кролар): 6 базовых мотивов, управляющих поведением собственника. 3.2. Раунд 1– «Фразы-триггеры» 3.3. Раунд 2– «Фраза ответа» 3.4. Раунд 3– «Синтез» 3.5. Презентация ответов
14.30-15.30	**4. ПРАКТИКУМ: АЛГОРИТМ «ДИАЛОГ 360» И МАТРИЦА УПРАВЛЕНИЯ** 4.1. Скрипт из 6 шагов 4.2. Матрица Томаса-Киллмена и модель «Я / Ты / Правила» • Выбор стратегии: сотрудничество, компромисс, избегание, подавление – в зависимости от времени и важности отношений. • Модель «Я / Ты / Правила»: понимание позиции другого и достижения договоренности. 4.3. Алгоритм ПРИСОЕДИНЕНИЕ – ПЕРЕВОД – РЕШЕНИЕ (ППР). Упражнение на выстраивание диалога 4.4. Краткий разбор выбора стратегии под кейсы. Группа на примерах определяет: когда применять сотрудничество, а когда – компромисс или избегание.
15.30 -16.30	**5. РОЛЕВЫЕ ИГРЫ** Кейс 1. Из реальных кейсов (мотив Справедливость / Контроль) Кейс 2. Из реальных кейсов (мотив Комфорт / Безопасность) Кейс 3. Из реальных кейсов (мотив Статус / Контроль) Участники по очереди применяют скрипт «Диалог 360», диагностируют мотив и заканчивают соглашением.
16.30-16.45	**6. РЕГЛАМЕНТ И ВНЕДРЕНИЕ** 6.1. Эмоциональный контейнер и самопомощь 6.2. План внедрения: Что меняем в регламенте с завтрашнего дня? Кто внутренний тренер? Как отслеживаем результат?
16.45 -17.00	**7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ** • Выходной тест: повторная самооценка уверенности по шкале 1–5 (сравнение с входным). • Рефлексия. • Ответы на вопросы, разбор одной сложной ситуации из текущей практики участников. • Финальный опрос обратной связи.