

УДК 811.161.2'271:316.77

Запоточний Ю. — ст. гр. ТР-304

Відокремлений структурний підрозділ «Тернопільський фаховий коледж Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя»

КОНФЛІКТНА КОМУНІКАЦІЯ З КЛІЄНТОМ: МОВНІ СПОСОБИ ЇЇ ВРЕГУЛЮВАННЯ

Науковий керівник: викладач-методист Бойчук Т. В.

Zapotochnyi Yu.

Separate Structural Subdivision «Ternopil Professional College of Ternopil Ivan Puluj National Technical University»

CONFLICT COMMUNICATION WITH A CLIENT: LINGUISTIC WAYS OF REGULATING IT

Supervisor: lecturer-methodologist Boichuk T.

Ключові слова: конфлікт, комунікація, клієнт, мовні стратегії, етика спілкування.

Keywords: conflict, communication, client, language strategies, communication ethics.

Конфлікти з клієнтами є невід'ємною складовою професійної діяльності у сфері обслуговування та бізнес-комунікації. Вони виникають унаслідок різних чинників, серед яких ключовими є невідповідність очікувань клієнта отриманому результату, помилки в обслуговуванні, недостатній рівень поінформованості або комунікативні бар'єри. Як засвідчують сучасні дослідження та практичні матеріали, повністю уникнути конфліктних ситуацій неможливо, проте їх ефективне врегулювання сприяє не лише збереженню клієнтської бази, а й формуванню позитивного іміджу організації.

Важливим аспектом дослідження є визначення причин виникнення конфліктів. До найпоширеніших належать низька якість обслуговування, порушення термінів виконання замовлень, відсутність або несвоєчасність зворотного зв'язку, а також завищені або нереалістичні очікування клієнтів. Окрім об'єктивних чинників, значну роль відіграють і суб'єктивні, пов'язані з індивідуальними психологічними особливостями особи, її емоційним станом, рівнем стресу тощо. У таких ситуаціях особливого значення набуває не пошук винного, а конструктивне розв'язання проблеми із застосуванням ефективних комунікативних стратегій.

Ключову роль у процесі врегулювання конфліктів відіграє комунікація, зокрема мовні засоби її реалізації. Саме мовлення виступає основним інструментом впливу на співрозмовника, регуляції емоційного стану та досягнення взаєморозуміння. Працівник, який взаємодіє з клієнтом, повинен демонструвати високий рівень мовної культури, дотримуватися норм сучасної української літературної мови та використовувати комунікативно доцільні мовні стратегії.

Однією з базових умов ефективної взаємодії є збереження спокою та професіоналізму незалежно від поведінки клієнта. У цьому контексті важливими є стратегії активного слухання, що передбачають уважне сприйняття інформації, уникнення перебивань, уточнення деталей і перефразування почутого. Використання таких мовленнєвих тактик, як «уточнювальні запитання» («Чи правильно я Вас зрозумів?»), «перефразування» («Тобто Ви маєте на увазі, що...») та «вербалізація

емоцій» («Я розумію, що ця ситуація викликає у Вас занепокоєння»), сприяє зниженню рівня напруги та формуванню довірливої атмосфери.

Особливе значення мають мовні засоби вираження ввічливості та емпатії. До них належать формули етикетного мовлення («будь ласка», «дякуємо за звернення», «перепрошуємо за незручності»), а також конструкції, що демонструють готовність до співпраці («Ми обов'язково знайдемо рішення», «Розгляньмо можливі варіанти»). Використання нейтральної та коректної лексики, уникнення категоричних і оцінних висловлювань є важливою умовою запобігання ескалації конфлікту.

Водночас необхідно уникати мовних засобів, що можуть загострити ситуацію. До них належать звинувачувальні конструкції («Ви самі винні», «Це не наша проблема»), категоричні заперечення («Це неможливо», «Ми нічого не можемо зробити»), а також емоційно забарвлена або зневажлива лексика. Натомість доцільно використовувати конструкції, орієнтовані на співпрацю та пошук рішення («Спробуймо разом вирішити цю ситуацію», «Ми вже працюємо над цим питанням»).

Важливим компонентом конфліктної комунікації є здатність визнавати помилки. У разі, якщо проблема виникла з вини компанії, необхідно відкрито це визнати, використовуючи відповідні мовні формули («Перепрошуємо за ситуацію, що склалася», «Ми визнаємо нашу помилку») та запропонувати конкретні способи її розв'язання. Це може бути компенсація, надання додаткових послуг або інші форми відшкодування. Такий підхід сприяє формуванню довіри та підвищує рівень задоволеності клієнта.

Доцільним є також дотримання певного алгоритму дій у конфліктній ситуації: визначення причини конфлікту, аналіз ситуації, підготовка можливих варіантів розв'язання, їх обговорення з клієнтом та вибір оптимального рішення. Завершальним етапом є контроль виконання домовленостей і отримання зворотного зв'язку, що дозволяє оцінити ефективність обраної стратегії.

Окрему увагу варто звернути на профілактику конфліктів, яка передбачає формування стандартів комунікації, підвищення рівня мовної компетентності працівників та впровадження принципів клієнтоорієнтованості. Завчасне інформування клієнтів про можливі зміни, затримки або особливості надання послуг дозволяє знизити рівень невизначеності та запобігти виникненню непорозумінь. Важливу роль відіграє також індивідуальний підхід до клієнта, що враховує його потреби, очікування та особливості комунікативної поведінки.

Доцільно зазначити, що конфлікти можуть мати не лише негативні, а й позитивні наслідки. Вони дозволяють виявити недоліки в організації роботи, удосконалити внутрішні процеси, підвищити якість обслуговування та розробити ефективніші комунікативні стратегії. Таким чином, конфлікт може розглядатися як інструмент розвитку та вдосконалення діяльності організації.

Отже, конфліктна комунікація з клієнтом є складним і багатогранним процесом, що потребує високого рівня мовної культури, комунікативної компетентності та професіоналізму. Ефективне використання мовних засобів, зокрема стратегій ввічливості, емпатії, активного слухання та конструктивного діалогу, забезпечує успішне врегулювання конфліктів і сприяє формуванню довготривалих партнерських відносин із клієнтами. Водночас систематичне застосування зазначених комунікативних стратегій дозволяє зменшити кількість конфліктних ситуацій та підвищити загальний рівень якості обслуговування. Особливого значення набуває також постійне вдосконалення мовної підготовки працівників і дотримання норм професійного мовлення. Таким чином, конфліктна комунікація може розглядатися не лише як проблема, а і як ресурс для розвитку комунікативної культури організації.