**Тренинг «Трудные клиенты: как их распознать и стоит ли с ними работать?»**

Цель тренинга – развитие навыка общения с трудными клиентами.

Вы когда-нибудь задумывались: почему с одними доверителями работать легко, а с другими – трудно? Почему вы совершаете одни и те же ошибки в общении с доверителями? Как распознать трудных клиентов и как взаимодействовать с ними? Как определить потребности доверителя и через них воздействовать на него?

Предлагаемый тренинг научит вас определять психотип доверителя, выбирать оптимальный стиль взаимодействия с ним, учитывать при общении состояние клиента и его психологические потребности. На тренинге адвокаты выполняют упражнения на отработку навыка интерпретации невербальных сигналов доверителя, распознавания микровыражений на лице доверителя (компьютерная программа П.Экмана), получения от доверителя необходимой информации.

**Примерная программа тренинга**

10.00 – 11.20 **Трудные клиенты: психотипы доверителей.** *Презентация. Просмотр видеоматериалов с обсуждением.*

11.20 – 11.40 Перерыв.

11.40 – 13.00 **Возможности визуальной психодиагностики. Определяем состояние доверителя по невербальным сигналам.** *Упражнения на отработку навыка.*

13.00 – 14.00 Обед.

14.00 – 17:00 (с перерывом 15 мин)) **Детекция лжи: как диагностировать ложь и как ее предотвращать.** *Презентация. Упражнения на отработку навыка. Обсуждение результатов, подведение итогов.*

Ведущий тренингов: Скабелина Лариса Александровна, канд. психол. н., доц. каф. адвокатуры МГЮА им. О.Е.Кутафина [skabelina.larisa@yandex.ru](mailto:skabelina.larisa@yandex.ru)

Максимальное кол-во участников – 25 человек.

В программе тренинга возможны незначительные изменения.

**По каждой теме имеются лекции (кол-во слушателей не ограничено).**