

Как справиться с агрессивным клиентом

Иногда клиент бывает, рассержен и проявляет агрессивность в адрес представителей учреждения. В первую очередь, следует помнить, что очень важен первый шаг со стороны самого работника, необходимо поговорить с клиентом о том, что его волнует, это даст клиенту ощущение ценности собственной личности, чувство принятия.

1. Остановите агрессивность спокойствием и добротой. Трудно оставаться в ярости, когда вы общаетесь с тем, кто сохраняет спокойствие, вежлив и последователен — не слащав и так демонстративно мил, что вызывает еще большее раздражение, а спокоен и доброжелателен.

2. Позвольте им выговориться. Пусть они узнают, что вы на их стороне. Формулировки «Как я вас понимаю...», «Это должно быть так неприятно...» и «Давайте посмотрим, что мы можем сделать, чтобы исправить это...» могут заставить их почувствовать, что они услышаны и поняты.

3. Но будьте твердыми. Будьте терпеливыми и чуткими — но также знайте, где провести черту. Если клиент настолько разгневан, что общение с ним — пустая трата времени, то вежливо, но твердо, дайте ему понять: разговаривать с вами в таком тоне неприемлемо. Если ситуация выходит из-под контроля, не бойтесь сказать ему: если он не может вести себя достойно, вы прекратите разговор. Некоторые люди используют гнев как стенобитное орудие, надеются добиться своего, морально подавляя собеседника. Доступно и ясно объясняйте, что они ничего не добьются, если будут вести себя враждебно.

4. Боритесь с желанием ответить ударом на удар. Придерживаться определенной линии поведения и быть утихим — это правильно. Но иногда бывают ситуации, когда трудно сдерживать свой гнев — например, если ваш собеседник начал браниться. Что бы вы ни делали — не позволяйте гневу выплеснуться наружу. Это никогда не приведет ни к чему хорошему.

5. Старайтесь уважать человека.

Помните, что каждый клиент — человек, подумайте о том, как вы себя чувствуете, когда вы расстроены. Заставьте себя говорить с рассерженным клиентом как с разумным, заслуживающим уважения взрослым человеком, даже если в данный момент он ведет себя как потерявший над собой контроль ребенок.

6. Прислушивайтесь к реальной проблеме. Можно попытаться, поймав паузу в фонтане гнева клиента, начать сразу же его успокаивать или объяснять свою позицию. Но не торопитесь, сначала внимательно выслушайте, что говорит собеседник. Часто люди рассержены совсем не по той причине, о которой они говорят.

Необходимо, прежде всего, понять чувства клиента. «Слушайте мысли», а не слова, отделите агрессивную форму (ненормативную речь в том числе) от содержания. Слушайте, что он говорит, а не как говорит.

7. Не принимайте ярость клиента на свой счет. Агрессия клиента в большинстве случаев направлена не на Вас, а на ситуацию, расстраивающую его (на то, что у клиента нет возможности удовлетворить свою потребность). Каждый

раз, имея дело с агрессивным клиентом, помните о том, что вы выступаете в роли «громоотвода», а не цели.

8. Извиняйтесь искренне (если проявление агрессии клиентом обусловлено «ошибкой работника».) Мы все делаем ошибки, и никто от них не застрахован. Главное, что вы немедленно признали свою ошибку и делаете все возможное, чтобы ее исправить. Помните — не стыдно признавать ошибки. Но не оправдывайтесь, не придумывайте объяснения. Просто извинитесь, искренне и быстро, и тут же спросите, что вы можете сделать для исправления ситуации. В некоторых случаях это добавит пару очков вам как профессионалу.

9. Предложите план действий по решению проблемы (в ситуации, если клиент сам обратился за помощью.) После того, как вы выслушали клиента и поняли, в чём заключается проблема, изложите свои мысли по этому поводу, чётко и не двусмысленно.

Будьте предельно уверены при выдвижении своего предложения: «Иван Петрович, я предлагаю поступить следующим образом... Вас устраивает такой вариант?»

Закрытый вопрос в конце предоставляет клиенту возможность выбора!

10. Обозначьте цели и задачи своего визита, соотнесённые с потребностями клиента (если ситуация проявления агрессии, со стороны клиента произошла во время прихода социального работника к нему на дом.)

Слушать клиента можно на протяжении длительного времени, но на работу за вас никто не сможет сделать. Поэтому деликатно объясните, что вы услышали клиента, поняли его проблему (при этом проявляйте искренность в общении), подумайте над тем, как её можно решить совместными усилиями, а сейчас вам необходимо приступить к своей работе, ведь вы хотите, что бы клиенту было хорошо и комфортно.

Психологическая разгрузка — панацея от стресса!

Плохое настроение и постоянные стрессы действительно мешают нам жить - снижается трудоспособность, накапливается усталость, теряется радость жизни. Одним из эффективных способов борьбы со стрессом является психологическая разгрузка. Ее можно проводить и дома, и на работе.

Создайте на своём рабочем месте минимальные условия для психологической разгрузки. Это может быть маленький аквариум с рыбками, семейная фотография в рамке, любимый комнатный цветок. Даже цвет жалюзи на окнах способен помочь успокоиться и на время отключиться от рутины. Также способствуют эмоциональной разгрузке восточные техники – медитация, массаж и аутотренинги. В обеденный перерыв попробуйте сами или вместе с коллегами восстановиться такими способами. Подавляющему большинству людей они отлично помогают избавиться от раздражения и накопившейся усталости.

Не только в обеденный перерыв, но и во время рабочего дня постарайтесь найти хотя бы пару минут для отдыха. Если почувствуете первые признаки усталости, выпейте чашку чая, откиньтесь на спинку стула и прикройте глаза. Сделайте себе простой массаж рук и гимнастику для глаз. Походите по комнате, пошутите с коллегами. Вы заметите, что постепенно избавляетесь от усталости и преображае-

тес в полного сил и энергии человека.

Как отдыхали Уинстон Черчилль и Сальвадор Дали? Маленькие секреты для офисных работников.

После небольшой физической разминки рекомендуется пару минут уделить разгрузке мозга. Для этого:

1. сядьте поудобней,
2. отключите телефон,
3. выберите впереди себя на стене точку,
4. смотрите на неё размытым (разфокусированным) взглядом 2-3 минуты.

Если взгляд сконцентрирован, немедленно «размывайте» его.

Такое созерцание делает сосредоточенное мышление невозможным. Благодаря этому происходит полный отдых мозга. Так организм получает психологическую разгрузку. Именно так любил отдыхать после обеда, сидя в своём кабинетном кресле Уинстон Черчилль. Так Сальвадор Дали аккумулялировал творческую мысль, сидя в мастерской с кистью в руке.

К сожалению, многие люди на сегодняшний день так подавлены динамичным ритмом жизни, что не могут полноценно отдохнуть не только на работе, но и даже дома. А ведь дома правильно отдыхать особенно важно! Есть много домашних способов домашнего избавления от стресса, а именно: фотодинамический, релаксационный, физкультура и спорт, музыка и литература, лекарственная терапия, общение с близкими и любимыми людьми, домашние питомцы, комнатные растения.

Научитесь снимать стресс и расслабляться, сделайте свою жизнь ярче и радостней!!!!