



Szkolenie: Praca z trudnym i agresywnym klientem – rozpoznanie i sposoby komunikacji

8-9 listopada 2022 r.

Trenerka: dr Teresa Wagner-Tomaszewska



MAZOWIECKIE
CENTRUM POLITYKI
SPOŁECZNEJ





Sesja I.

1. Klient trudny. Kto to taki?;
 - typy trudnego klienta – w nawiązaniu do kolorów osobowości Carla Junga
 - zasady w obsłudze trudnego klienta
 - błędy w obsłudze trudnego klienta
2. Podstawowe obszary zaburzeń zachowania:
 - grupy czynników determinujące postawy agresywne
3. Konstruktywna konfrontacja interpersonalna i jej zastosowanie
4. „Jak rozbroić agresora?”
5. Moje bezpieczeństwo w trakcie obsługi trudnego/agresywnego klienta:
 - otoczenie
 - zachowanie
 - pomoc

Klient trudny. Kto to taki?

➤ **typy trudnego klienta – w nawiązaniu do kolorów osobowości Carla Junga**

rysunek za: jupitania.pl



Trudny klient – przybył z piekieł czy przeżył piekło?

Klient despotyczny i egocentryczny:

- nie chce słuchać, ponieważ wie lepiej,
- nie będzie czekał, bo nie lubi stać w kolejce,
- będzie rozmawiał tylko z szefem bądź osobą decyzyjną,
- jest stanowczy i asertywny,
- mocno zorientowany na wynik i szybkość w działaniu,
- wprost mówi, czego oczekuje,
- może być postrzegany jako agresywny, choć nie będzie to agresja fizyczna,
- grozi i dobitnie wygłasza swoje żądania, nie patrząc na tłum ludzi wokół siebie.



tekst i rysunek za: <https://www.corazlepszafirma.pl/blog/trudny-klient>

Trudny klient – przybył z piekieł czy przeżył piekło?

Klient leniwy, nadużywający przysług:

- chce zapłacić mało a najlepiej wcale, a wymaga dużo, bardzo dużo,
- często jest chaotyczny i niezorganizowany,
- obiecuje, że już za moment coś zrobi, już za chwilę podejmie decyzję, jeszcze dzisiaj odeśle dokumenty i niestety czekasz na to dużo, dużo dłużej, w międzyczasie, czekając, wykonujesz dla niego kolejne darmowe przysługi, bo przecież jest miły, jest Twoim klientem, no i obiecał, że już jutro da Ci tę wyczekiwaną odpowiedź,
- mówi bardzo dużo, ale rzadko o szczegółach i rzeczach istotnych,
- jest niekonsekwentny i impulsywny,
- będzie dzwonił bądź czekał na Twój telefon i tak jak w przypadku każdej odbytej już rozmowy, nie dojdzie do żadnych konkretnych ustaleń,
- poprosi o telefon za tydzień, no a Ty, ponownie wrócisz do punktu wyjścia,
- boi się utraty stabilności i wygody, którą przy Tobie ma, więc trwacie w tym oboje.



Trudny klient – przybył z piekieł czy przeżył piekło?

Klient drobiazgowy i nadmiernie wymagający:

- wszystko wyliczy,
- ma ogromne wymagania, bardzo często nieadekwatne do tego, ile płaci,
- wszystko skrytykuje i przy nadarzającej się okazji wypomni Ci każde potknięcie czy nawet najmniejsze zaniechanie,
- nie widzi pozytywnych rzeczy,
- to taka osoba, która „szuka dziury w całym”,
- bardzo analityczny, skoncentrowany na szczegółach, faktach, informacjach i dowodach,
- będzie pojawiał się co jakiś czas z listą nowych pytań, przy których będziesz się czuł/a jak pierwszoklasista, a nie ktoś, kto robi to przecież od lat,
- bez względu na to, jak bardzo się przygotujesz, zaskoczy Cię nowym pytaniem, które dla niego jest kluczowe do podjęcia decyzji.



Trudny klient – przybył z piekieł czy przeżył piekło?

Klient agresywny i wulgarny:

- to zawodnik wagi ciężkiej,
- wpada z niesamowicie rozbudowanym słownictwem,
- pod wpływem ogromnych emocji krzyczy, straszy i atakuje,
- wkracza w Twoją przestrzeń osobistą, grożąc, że wszystkiego pożałujesz,
- skłonny do agresji fizycznej, której nie będzie się bał użyć jego zachowanie i sposób komunikacji są ordynarne, złośliwe i nacelowane w obrażenie Ciebie,
- nie przejmuje się ludźmi wokół siebie,
- chce Cię sprowokować do kontrataku, który wykorzysta przeciwko Tobie.



Trudny klient – przybył z piekieł czy przeżył piekło?

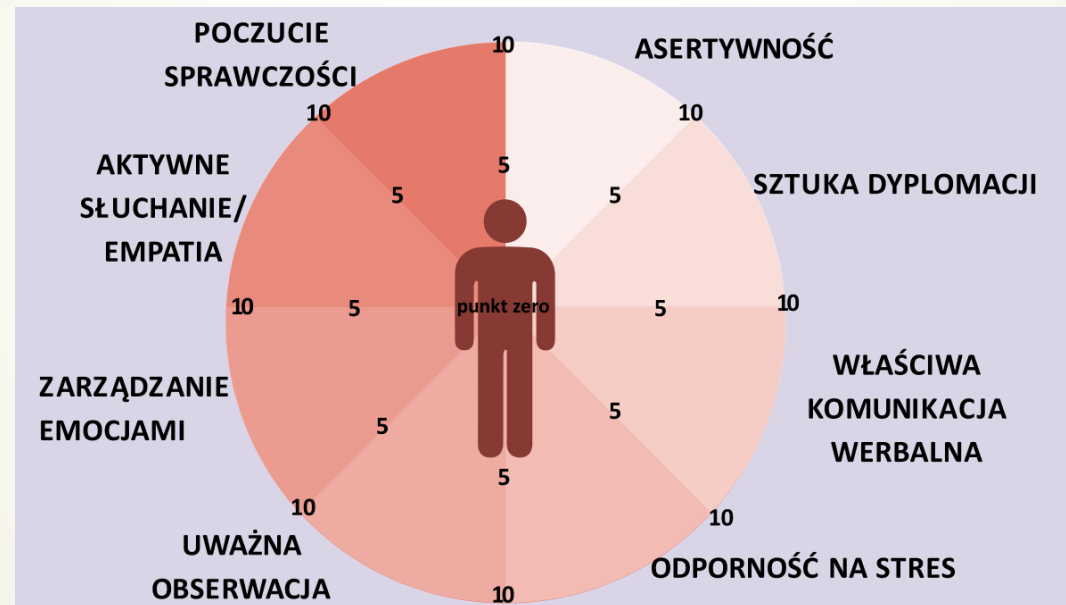
Obsługa trudnego klienta – najważniejsze zasady

Zatem, jak postępować z tymi trudnymi klientami?

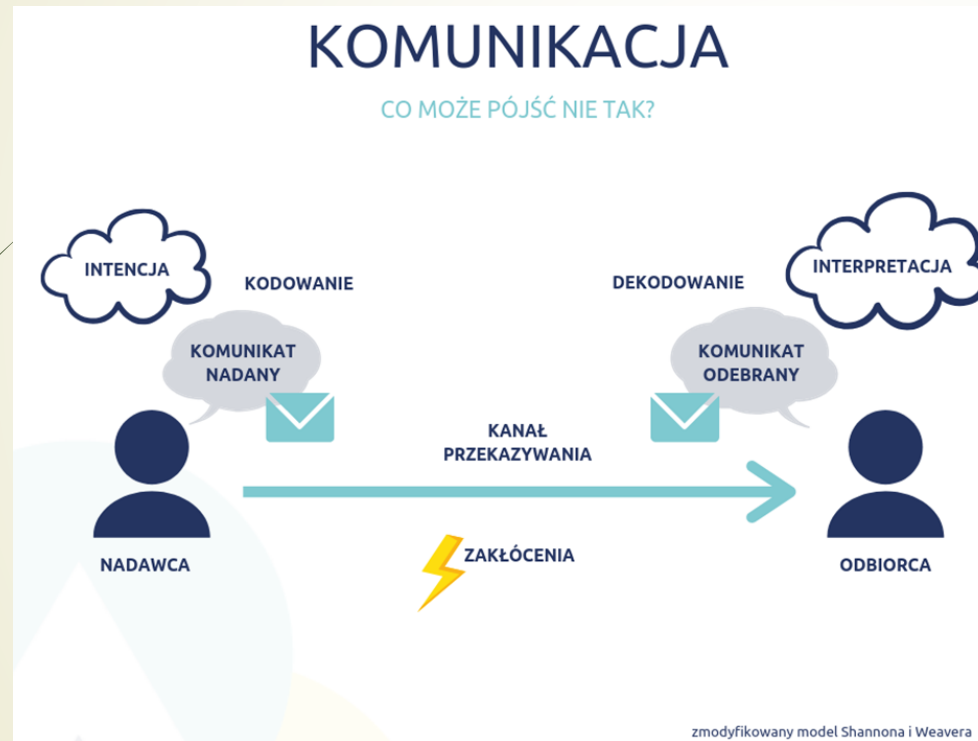
- Po pierwsze pamiętaj, że po drugiej stronie jest taki sam człowiek, jak każdy inny. To, że właśnie w tej chwili zachowuje się w taki, a nie inny sposób, nie oznacza, że jest taki zawsze i że będzie taki przy kolejnym kontakcie z Tobą i Twoją firmą. Nie wiesz, w jakiej jest sytuacji, co dzieje się w jego życiu, nie wiesz, jakie są jego doświadczenia.
- Trudny klient wcale nie musi być tym z piekła rodem. Mógł po prostu przejść piekło.
- Doświadczenia, jakie ma on, jego rodzina, znajomi, wpłynęły na jego zachowanie. Będąc spokojnym, miłym, łagodnym, mógł zostać potraktowany bez szacunku, empatii i zaangażowania.
- Klient, który znalazł się w trudnej sytuacji, potrzebuje Twojego wsparcia, zrozumienia i szczególnej pomocy.

<https://www.corazlepszafirma.pl/blog/trudny-klient>

Praca z trudnym i agresywnym klientem - rozpoznanie i sposoby komunikacji



Skuteczna komunikacja - zasady



- transparentność przekazu,
- rola dopasowania w komunikacji,
- błędy w obsłudze trudnego klienta,
- narzędzia skutecznej komunikacji,
- zarządzanie konfliktem,
- asertywność,
- style rozwiązywania konfliktów,
- inteligencja emocjonalna,
- radzenie sobie ze stresem.

<https://www.corazlepszafirma.pl/blog/trudny-klient>

Trudny klient – przybył z piekieł czy przeżył piekło?



Jak radzić sobie z trudnym klientem?:

- ✓ Spójrz na to wszystko z dystansu!
- ✓ Pamiętaj o publiczności!
- ✓ Zachowaj więc spokój i kontroluj emocje!
- ✓ Słuchaj!
- ✓ Przywiązuj wagę do słów!
- ✓ Wykształcaj partnerstwo i relację!
- ✓ Poproś innego pracownika o pomoc!
- ✓ Zadbaj o siebie!

<https://www.corazlepszafirma.pl/blog/trudny-klient>

Klient trudny. Kto to taki?

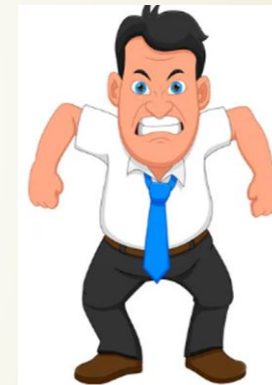
- **zasady w obsłudze trudnego klienta**
typ klienta - niezadowolony



Klient niezadowolony



1 niezadowolony klient



Klient niezadowolony



1 niezadowolony klient



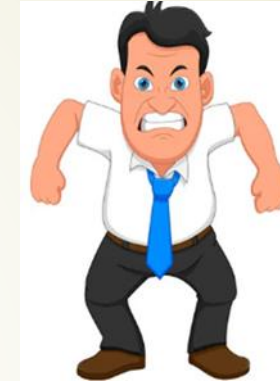
**opowiada o sprawie
22 znajomym**



Klient niezadowolony



1 niezadowolony klient



**opowiada o sprawie 22
znajomym**



**A każdy z nich relacjonuje
to 8 kolejnym**



Klient niezadowolony



1 niezadowolony klient



**opowiada o sprawie 22
znajomym**

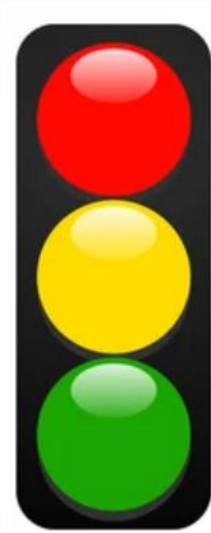
**A każdy z nich relacjonuje to
8 kolejnym**



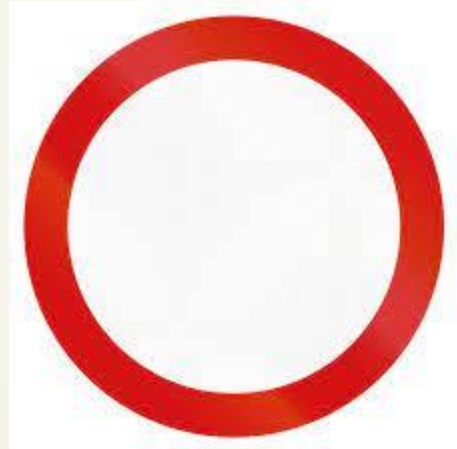
**Efekt – 176 osób dowiaduje się,
że urząd jest ...**



Jak radzić sobie z niezadowolonym klientem?



Jak radzić sobie z niezadowolonym klientem?



- **nie powinieneś/powinnaś:**
 - **samemu się denerwować,**
 - **prosić klienta żeby się uspokoił,**
 - **bronić własnego stanowiska,**
 - **przerywać klientowi,**
 - **odmawiać klientowi racji.**

Jak radzić sobie z niezadowolonym klientem?



➤ **Powinieneś/powinnaś**

- **uważnie słuchać,**
- **pozwolić klientowi wyładować złość,**
- **wyobrazić sobie klienta, który się uspokaja,**
- **oddychać spokojnie,**
- **przyznać klientowi rację.**

Trudny klient – czyli jaki?



- **stanowczy,**
- **roszczeniowy,**
- **uparty,**
- **mówiący wprost,**
- **niemówiący wprost,**
- **chaotyczny i niezorganizowany,**
- **nadużywający uprzejmości,**
- **narzekający,**
- **mający zbyt wygórowane wymagania,**
- **nadmiernie krytykujący,**
- **nie dający dojść do głosu,**
- **opryskliwy,**
- **niecierpliwy,**
- **wulgarny,**
- **agresywny,**
- **.....**

Błędy w obsłudze trudnego klienta

Asertywność / Agresja / Uległość – Podsumowanie

postawa

**ULEGŁA /
PASYWNA**

ciągłe tłumaczenie się
rzadkie zwroty w pierwszej osobie
„Ja”, „Moim zdaniem”
zwroty typu „moje zdanie nie ma
tu znaczenia”
częste „przepraszanie”, prośenie
o wybaczenie
izolowanie się od grupy
„Ty jesteś świetnym
pracownikiem, ja nie”

postawa

ASERTYWNA

rozdzielanie faktów od opinii
zwroty w pierwszej osobie „Ja”,
„Moim zdaniem”
brak obwiniania, konstruktywna
krytyka, stanowcze wyrażanie zdanie
dawanie sugestii, propozycji
rozwiązania bez narzucania
bycie częścią grupy
„Ja jestem świetnym
pracownikiem, Ty także”

postawa

AGRESYWNA

zadawanie zastraszających
pytań
zwroty typu „Ty musisz”,
„Ty powinieneś”
obwinianie, bezpodstawne
krytykowanie
wydawanie instrukcji,
rozkazywanie
kontrolowanie grupy
„Ja jestem świetnym
pracownikiem, Ty nie”

Trudny klient – czyli jaki?

➤ **asertywność !**



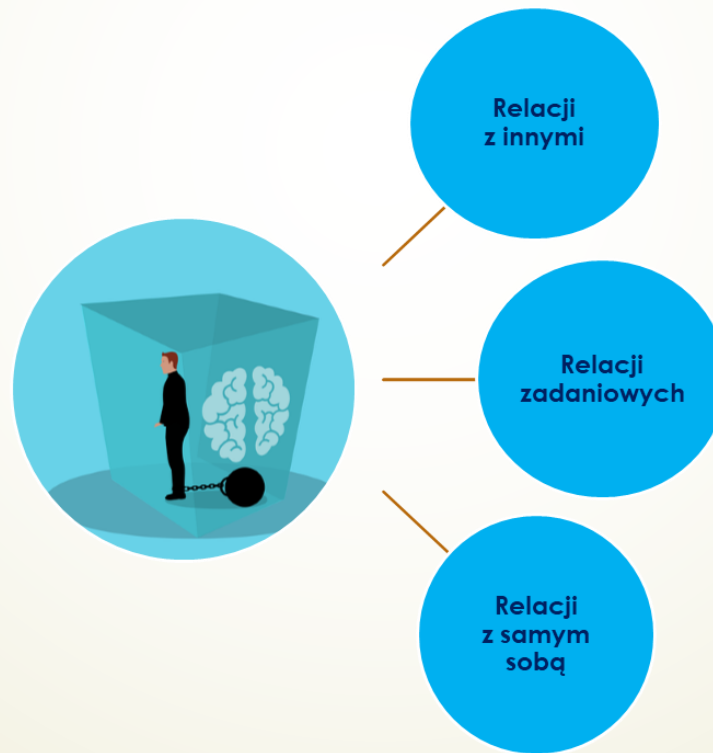
Roszczenia klienta



- nawyki – przyzwyczajenia,
- tradycje rodzinne,
- tradycje „środowiskowe” – konformizm,
- brak zaufania do ludzi,
- przykre doświadczenia,
- lęki i obawy hamujące własną aktywność,
- niewłaściwa organizacja własnego czasu,
- przesadzone wyobrażenie o własnej wyjątkowości,
- naturalne nastawienie rywalizacyjne,
- obrona własnych racji,
- upór wynikający z „zasady konsekwencji”,
- specyficzny sposób porozumiewania.

Podstawowe obszary zaburzeń zachowania

- **grupy czynników determinujących postawy agresywne**



Dobre praktyki w obsłudze klienta



- **punktualność,**
- **dotrzymywanie obietnic,**
- **obiecuj mniej – dawaj więcej,**
- **wychodź naprzeciw,**
- **proponuj alternatywne rozwiązania,**
- **wyrażaj empatię,**
- **obsługa klienta – moja praca,**
- **współpracownik to też klient,**
- **przedstaw się,**
- **uśmiechnij się.**

10 głównych zasad w obsłudze trudnego klienta



- 1) trzymaj dystans** - nie myl dystansu z obojętnością - niczego nie bierz osobiście - pozostań w swojej bezpiecznej strefie,
- 2) przepracuj negatywne emocje** - dbaj o siebie - znajdź sposób radzenia sobie ze stresem - szukaj konstruktywnych rozwiązań, a nie zamienników,
- 3) nie oczekuj, że klient się zmieni** - masz wpływ tylko na siebie - ucz się z każdej trudnej sytuacji - testuj nowe techniki,
- 4) reaguj konstruktywnie** - stawiaj granice – używaj komunikatu „JA”,
- 5) jeśli trzeba dokumentuj** - czasem potrzebny jest świadek lub dowód na piśmie,

10 głównych zasad w obsłudze trudnego klienta

6) dowiedz się co myślą inni - nie bój się pytać - słuchaj opinii,

7) trzymaj się procedur - jeśli zrobisz błąd przeproś i napraw
- nie tłumacz się - dobre procedury ułatwiają profesjonalną dyskusję,

8) działaj bezpośrednio i dyskretnie - mierz się z trudnościami
- działaj taktownie - nie przegaduj, a precyzyjnie definiuj trudności i rozwiązania,

9) szanuj siebie i innych - bądź szczery, asertywny i grzeczny
- przestrzegaj zasad kulturalnego kontaktu - wymagaj zasad kulturalnego kontaktu,

10) okaż zrozumienie i uznanie.



Zasady postępowania z agresywnym klientem

- w przypadku silnego wzburzenia **nie uspokajaj na siłę** – klient prawdopodobnie ma zawężone pole świadomości, nie zareaguje,
- jeśli napięcie opadnie, spróbuj dookreślić o co chodzi, **wykaż zrozumienie, ale także zaznacz swoje oczekiwania** co do przebiegu dalszej rozmowy – bez braku szacunku i agresji słownej,
- jeśli nadal jesteś atakowany/a **zastosuj asertywne wyrażanie złości** i odmów dalszego spotkania do momentu uspokojenia emocji klienta,
- **skup się**, kontroluj swoje emocje i zachowania; **nie daj się wciągnąć** w agresywną wymianę zdań i oskarżeń,
- **spróbuj dostrzec potrzeby** klienta, wykaż zrozumienie dla jego sytuacji, zbierz informacje kiedy się uspokoi i zaproś do współpracy nad szukaniem rozwiązania.

Jak rozmawiać z trudnym klientem?



- pozwól mu powiedzieć wszystko, czego chce,
- upewnij się, że zrozumiałeś problem,
- nie bój się przeproszać,
- nie zrzucaj odpowiedzialności na kogoś innego,
- postaraj się postawić na miejscu klienta,
- pomóż mu w rozwiązaniu problemu,
- trzymaj emocje na wodzy.



Praca z filmem

➤ „Jak rozbroić agresora?”

<https://www.youtube.com/watch?v=6pgJDipHtlw&list=PLCNQoAXCgObOaD7dkfAfu6RpAHApJdD2g>

Moje bezpieczeństwo w trakcie obsługi trudnego/agresywnego klienta



➤ otoczenie

Moje bezpieczeństwo w trakcie obsługi trudnego/agresywnego klienta



➤ zachowanie

Moje bezpieczeństwo w trakcie obsługi trudnego/agresywnego klienta



➤ pomoc



Sesja II.



1. Zasady postępowania z agresywnym klientem:
 - zrozumienie problemu
 - umiejętność przeproszenia
 - zrzucanie odpowiedzialności na innych
 - wczucie się w sytuację klienta
 - pomoc w rozwiązaniu problemu
 - opanowanie emocji
 - cierpliwość
 - niekonieczność znoszenia wszystkiego
2. Techniki komunikacyjne sprzyjające rozwiązywaniu trudnych sytuacji:
 - FUKO
 - FUO
 - Zdarta płyta
 - Asertywne wyrażanie złości/odmowy
3. Asertywność w kontakcie z trudnym klientem:
 - umiejętność odmowy
4. „Sztuka mówienia NIE”
6. Budowa scenariuszy pracy z trudnymi klientami.

Zasady postępowania z agresywnym klientem



- **zrozumienie problemu**
- ćwiczenie warsztatowe

Zasady postępowania z agresywnym klientem



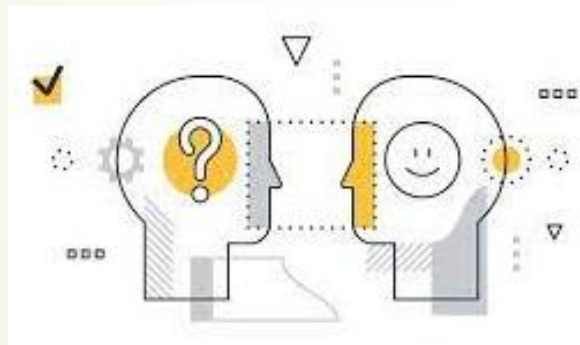
- umiejętność
przeproszenia

Zasady postępowania z agresywnym klientem



- zrzucanie odpowiedzialności na innych

Zasady postępowania z agresywnym klientem



- wczucie się w sytuację klienta

Zasady postępowania z agresywnym klientem



- pomoc w rozwiązaniu problemu

Zasady postępowania z agresywnym klientem



➤ opanowanie emocji

Zasady postępowania z agresywnym klientem



➤ cierpliwość

Zasady postępowania z agresywnym klientem



- niekonieczność znoszenia wszystkiego

Techniki komunikacyjne sprzyjające rozwiązywaniu trudnych sytuacji:



- FUKO
- Asertywne wyrażanie złości/odmowy
- Zdarta płyta



FUKO

Najpierw wylistuj **fakty**

Opisz swoje emocje, jakie się wiążą z daną sytuacją (jakie wywołały te fakty)

Wyjaśnij, jakie to niesie za sobą **konsekwencje** dla Ciebie i dla Twojego rozmówcy

Poinformuj, jakie masz **oczekiwania** na przyszłość dla podobnej sytuacji

Fakty

Ustosunkowanie się

Konsekwencje

Oczekiwania

Asertywne wyrażanie złości

1. **Stop** (powiedz na co się nie zgadzasz/czego nie chcesz/na co nie wyrażasz zgody)- spróbuj sformułować komunikat bez słowa „NIE” np. **Proszę przestać...**
2. **Uczucia** (powiedz co czujesz w związku z tym zachowaniem, sytuacją lub komunikatem) **Czuję nerwowość ... ; czuje się lekceważona**, itp.
3. **Zaplecze** (powiedz co zrobisz, jeśli nie przestanie tego robić mając świadomość, że będziesz musiał/ła to konsekwentnie zrobić, jeśli sytuacja się nie zmieni) **Jeśli Pan/i nie przestanie na mnie krzyczeć to**
4. **Korzystamy z zaplecza** (jeśli uporczywie druga strona robi to nadal, musisz zrealizować to co powiedziałaś) np., **Przestaję z Panem/q rozmawiać.**

Technika zdartej płyty



- **Zdarta płyta** – metoda wspomagająca w sytuacji, kiedy zastosowało się inne techniki odmowy, a prośby, ataki lub naciski na nas nadal są ponawiane.
- Jak nazwa wskazuje, technika ta opiera się na bardzo prostym działaniu, czyli powtarzaniu jednego lub kilku zdań odmowy, aż od skutku.

Asertywność w kontakcie z trudnym klientem



➤ umiejętność odmowy



Praca z filmem

- **„Sztuka mówienia NIE - asertywność”**

https://www.youtube.com/watch?v=uy_51Uz28So



Asertywność w kontakcie z trudnym klientem

- **Budowa scenariuszy pracy z trudnymi klientami**
 - ćwiczenie warsztatowe – praca w grupach
- 

Rozmowa z trudnym klientem – przykłady

Wyobraź sobie, że przychodzi do Ciebie **klient despotyczny i egocentryczny**.

Pan A chce na jakiś czas zrezygnować z Twoich usług.

Łączy Was umowa, która tego zabrania.

Obsługując pana A, odwołaj się do jego wysokiego mniemania o sobie.

Możesz zapamiętać jego imię i nazwisko, godziny, w których można do niego dzwonić.

Nic go tak nie uspokoi jak przyznanie, że jest ważny.

Skup się na działaniu, pomóż mu szybko i skutecznie osiągnąć cel.

Nie odwołuj się do polityki firmy, zasad, warunków umowy.

Pan A pragnie być wyłączony z obowiązujących zasad czy warunków umowy.

Nie interesuje go to, co podpisał czy do czego się zobowiązał kilka miesięcy temu.

Chce indywidualnego traktowania.

Kiedy dowie się, że rozwiązanie jego problemu nie jest możliwe w sposób, którego się domagał, będzie odwoływał się do wizerunku firmy.

Jeśli nie zrobisz tego w taki i taki sposób, to on nie skorzysta z kolejnych produktów, nie podpisze kolejnej umowy.

Podkreśla, jak wiele firma straci nie tylko w jego oczach, ale również w oczach innych Twoich klientów.

Chce i potrzebuje konkretów i stanowczości.

Nie wolno tracić jego czasu!

Zrozum sytuację pana A!

Zaproponuj mu rozwiązanie, podkreślając to, jak bardzo zależy Ci na współpracy.

I bardzo ważna kwestia: Skup się na rozwiązaniu, a nie na okazywanej przez pana A wyższości.

Nie bierz do siebie tego, co mówi.

Jeśli rozwiążesz sprawę w sposób, który go zadowoli, przyzna Ci rację i na koniec otrzymasz od niego jeszcze kilka cennych rad.

Rozmowa z trudnym klientem – przykłady

Klient leniwy i nadużywający przysług

Pan B. Tak jak napisałam na początku, bardzo często będzie przesympatyczny i otwarty.

Z całą pewnością przyjemnie będzie Ci go obsługiwać i witać w firmie.

Trudnością w tym przypadku jest to, że klient B nadużywa Twojej dobroci.

Wpada do Ciebie co jakiś czas, najczęściej pod koniec pracy, z maleńką prośbą, która wcale nie jest taka maleńka i jej spełnienie zajmie Ci dużo, dużo czasu, więc powinieneś wystawić za nią konkretny rachunek.

Pan B odwołuje się oczywiście do tego, że ostatnio był tak zadowolony, że zrobiłeś dla niego to i to, że opowiedział o tym swoim znajomym, którzy wprost nie mogli uwierzyć, że znalazł taką firmę i takiego partnera. Oczywiście prosząc Cię o kolejną przysługę, odwołuje się do tego, że ostatnio było bezpłatnie, więc prosi o taki sam pakiet usług. Będąc konsekwentnym w swoich działaniach, i dlatego, że pan B potrafi zrobić scenę, wykonujesz kolejne zlecenie.

Przypominasz, że czeka na pana B umowa, że chciałbyś sfinalizować waszą współpracę, na co pan B stwierdza, że dzisiaj nie ma głowy do dokumentów i wpadnie za tydzień.

Cóż, co spotkanie winisz się za błędy z przeszłości – że nie jesteś bardziej stanowczy, że powinieneś to w końcu zatrzymać. Ale przy kolejnym spotkaniu ponownie wracasz do punktu wyjścia i ufasz, że będzie to już ostatnia przysługa.

Co powinieneś robić? Traktuj go z takim samym szacunkiem jak każdego innego klienta.

Znajdź rozwiązanie tej sytuacji, abyś i Ty czuł się dobrze w tej relacji. Nie musisz zgadzać się na wszystkie prośby klienta B.

Chcąc zmienić sytuację, pokaż mu kilka uczciwych rozwiązań i daj wybór, niech to on zdecyduje, jak będzie wyglądała wasza współpraca. Traktuj go przyjaźnie, pokaż mu jego wartość.

Nie skupiaj się na rzeczach negatywnych, nie stawiaj go pod ścianą, nie krytykuj i nie obwiniaj, że to kolejna darmowa przysługa.

Pamiętaj – Twoja uprzejmość nie musi być równoznaczna z wykonaniem wszystkich usług za darmo.

Rozmowa z trudnym klientem – przykłady

Klient drobiazgowy i nadmiernie wymagający

Gdy tylko widzisz bądź słyszysz pana C, serce zaczyna Ci mocniej bić.

Masz poczucie, że kolejny raz będziesz zarywać noce, aby znaleźć rozwiązanie filozoficznego problemu.

Możesz być pewny, że pojawią się kolejne trudne pytania, że nie uda Ci się ich pominąć, tak czy inaczej drobiazgowy pan C wróci do tego tematu, czekając na wyjaśnienia i na zajęcie się jego problemem.

Pomimo tego, jak bardzo irytujący może się wydawać klient C, to wspaniałe źródło inspiracji do tworzenia nowych rozwiązań, produktów, usług.

Zadając Ci kolejne pytania, podpowiada, czego może brakować, co można usprawnić.

Powinieneś z tego czerpać jak najwięcej!

Ale jest również druga strona tych pytań – zastanów się, co tak naprawdę się za nimi kryje.

Może wszystkie te pytania są jedynie przykrywką? Może wcale nie chodzi o te parametry, o zapisy umowy, o to czy o tamto.

Może nie poznałeś prawdziwego źródła problemu, nie dotarłeś w rozmowie do prawdziwej przyczyny, potrzeby? Może drążąc ten temat, pan C wewnątrz krzyczy do Ciebie: „Dalej nie pokazałeś mi, że mogę Ci zaufać!”, „Nie dałeś mi niczego więcej niż pozostali”, „Dla Ciebie również jestem tylko kasą?” Czy patrzyłeś na to z takiej strony? Czy zastanawiałeś się, jakie jest prawdziwe źródło pytań i wymagań?

Odwróć czasem to pytanie.

Dowiedz się, jaka jest prawdziwa przyczyna, dla której pan C o to pyta.

Odpowiadaj na jego pytania logicznie, postępując się faktami. Dla niego wiedza może być poczuciem bezpieczeństwa.

Jeśli klient odbiega od tematu, wracaj do istoty sprawy.

Rozmowa z trudnym klientem – przykłady

Wulgarny i agresywny klient

Bardzo często w przypadku takiego klienta, będziesz potrzebował pomocy innego pracownika.

Kiedy klient D zaczyna przekraczać granice, zaczyna używać wobec Ciebie siły, poinformuj go, że jeśli nie znajdzie innego sposobu na rozwiązanie sytuacji, będziesz zmuszony wezwać ochronę czy innego pracownika.

Będziesz z pewnością musiał powtórzyć to zdanie jeszcze raz, by uświadomił sobie, że nie żartujesz.

Jeśli klient D nie ustąpi, zrób to, co obiecałeś.

To zachowanie nazywa się kontraktowym zaufaniem, złożyłeś obietnicę, dotrzymaj jej.

Traktuj klienta D z takim samym szacunkiem jak każdego innego.

Ale przede wszystkim dbaj o swoje bezpieczeństwo!

Sesja III.



1. Konkretnie techniki reagowania na zachowania trudnego i agresywnego klienta:
 - troska o granice klienta i własne
2. „Okna JOHARI”
3. Inteligencja emocjonalna:
 - rodzaje emocji i nazywanie ich
 - konstruktywne wyrażanie emocji
4. „Inteligencja emocjonalna”
5. „Jak zareagujesz na słowa klienta?”
6. Pracownik w obsłudze trudnego klienta
7. Dyskusja i podsumowanie. Post-test.

Konkretne techniki reagowania na zachowania trudnego i agresywnego klienta:

- troska o granice klienta i własne

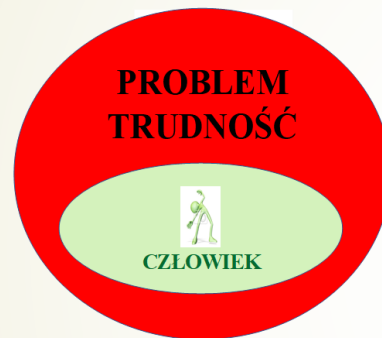


„Okna JOHARI”

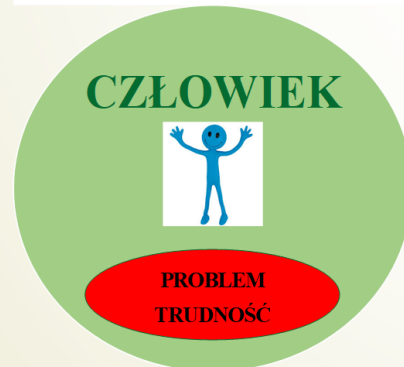


Nie zapominaj o podmiotowości w pracy z klientem

PODEJŚCIE PRZEDMIOTOWE



PODEJŚCIE PODMIOTOWE



Rola emocji w życiu człowieka



Emocje:

- ✓ można nazwać uczuciami, które towarzyszą nam w danej chwili,
- ✓ niektórzy porównują je do drogowskazów,
- ✓ są bardzo ważne w kontaktach międzyludzkich.

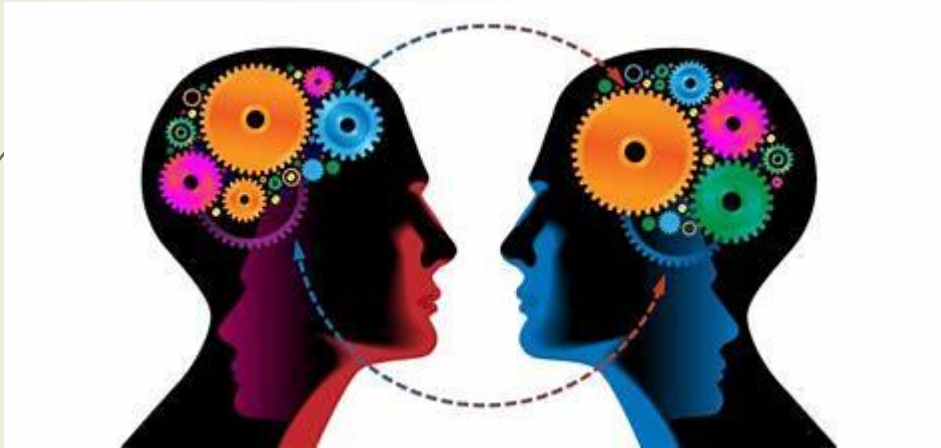
Kontrola nad emocjami w miejscu pracy



Silne emocje mogą powodować:

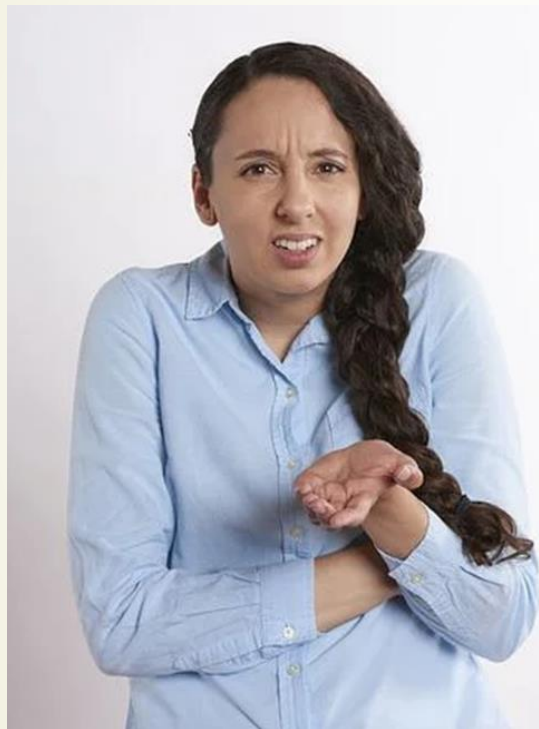
- niekontrolowanie własnych reakcji i zachowań,
- niedostrzeganie istotnych dla sytuacji faktów,
- fałszywe interpretowanie faktów, które zostały dostrzeżone,
- zapomnienie o możliwości wykorzystania efektywnych sposobów działania.

Inteligencja emocjonalna



to kompetencje osobiste człowieka w rozumieniu zdolności rozpoznawania stanów emocjonalnych własnych oraz innych osób, jak też zdolności używania własnych emocji i radzenia sobie ze stanami emocjonalnymi innych osób.

Rodzaje emocji i nazywanie ich



Rodzaje emocji i nazywanie ich





Konstruktywne wyrażanie emocji

Wyrażanie złości bez agresji

- Człowiek jest zdolny do odczuwania emocji, które można podzielić na przyjemne i nieprzyjemne, które są częścią naszego życia.
- Funkcjonowanie negatywnych emocji jest niezbędnym elementem struktury psychicznej człowieka.
- Kiedy pozostają uśpione (ponieważ nasi rodzice nie dali nam akceptacji wyrażania siebie w pełni, mówiąc np., że złość lub smutek „nie są w porządku”), powoli zaczynamy zatracać poczucie siebie, a energia emocji zaczyna być wykorzystywana destruktywnie.
- Może przybierać różne formy – stłumienia, zahamowania lub agresji. Wówczas niechciane emocje zostają wyparte i paradoksalnie przejmują nad nami kontrolę, stając się impulsem popychającym do kłamstw, kłótni i wojen.
- Wtedy też pojawia się brak kontroli nad emocjami, gdyż nie mogą one znaleźć innego ujścia.



Konstruktywne wyrażanie emocji

Wyrażanie złości bez agresji

- **Jak zrozumieć emocje?**
- Zwykle schemat wygląda następująco: ktoś cię obraził, spowodowało to twój wybuch, a złość skierowałaś w kierunku osoby, która cię zraniła.
- Pomyśl, że ta osoba tak naprawdę pomaga ci w ujawnieniu twojego ukrytego gniewu. To nie ona jest źródłem tego uczucia, źródło znajduje się w Tobie. Tam szukaj.
- Kiedy obwiniamy innych za to, co czujemy, stajemy się bezwolni, sfrustrowani, próbujemy zmieniać innych, nie rozumiejąc, że oni są papierkiem lakmusowym tego, co wyparliśmy.
- Osoba, która w pełni rozumie funkcję negatywnych emocji, wie, że są one pożyteczne i że są paliwem do działania, do odkrywania prawdy i demaskowania kłamstw, które serwujemy sobie bądź innym.

Konstruktywne wyrażanie emocji

Wyrażanie złości bez agresji

- ✓ **Jak wyładować złość? Przejmij kontrolę!**
- Co robi przestraszone dziecko? Płacze.
Co robi zezłoszczone dziecko? Krzyczy.
Co robi szczęśliwe dziecko? Śmieje się i tańczy.
Co robi przestraszony lub zezłoszczony dorosły? Zwykle tłumi emocje lub jest agresywny.
- Z wiekiem stajemy się lepsi w tłumieniu uczuć niż w ich wyrażaniu. Myślimy, że w ten sposób je kontrolujemy, a jest na odwrót.
- Szczególnie w relacji pracodawca – pracownik boimy się dopuścić do głosu trudne emocje, ponieważ kojarzą się one z brakiem profesjonalizmu.
- Jednak kierowanie się emocjami, a brak kontroli nad emocjami, brak kontroli nad sobą – to dwie różne sprawy.
- Żeby tworzyć prawidłowe relacje z ludźmi, najważniejsze jest, by nauczyć się wyrażać siebie bez ranienia i atakowania innych oraz akceptować innych bez ranienia siebie.



Konstruktywne wyrażanie emocji

Wyrażanie złości bez agresji

- **Jak wyładować złość? Przejmij kontrolę!**
- Od czego zatem zacząć?
- Od znalezienia wewnętrznej akceptacji, czyli np. sposobu na to, jak bezpiecznie mówić o tym, co bolesne, jak rozładować emocje bez krzyku.
- Jeśli doświadczamy złości w stosunku do przełożonego, możemy wyrazić ją słowami, ale uwaga na niuanse!
- **Nigdy nie oceniamy drugiej osoby, mówiąc np.: „Jesteś niekonsekwentny”, bo taki sposób komunikacji wywołuje chęć obrony, która może przejawiać się jako atak.**
- **Lepiej powiedzieć: „Czuję złość, kiedy zmieniasz ustaloną decyzję. Żeby sprawniej pracować, potrzebuję większej stabilizacji”.**
- Kiedy mówimy drugiej osobie szczerze o tym, co czujemy, bez oceniania – ona zaczyna się na nas otwierać.



Konstruktywne wyrażanie emocji

Wyrażanie złości bez agresji

- Kolejną metodą może być wyrażanie złości w bezpieczny sposób. **Możesz wykrzyczeć się w samochodzie, uderzać do woli pięściami w poduszkę.** Pozwoli Ci to uwolnić się od konkretnego przeżycia, bo podczas takiego procesu zostaje uwolniona pamięć komórkowa, którą zarejestrowało nasze ciało – być może już w okresie niemowlęcym – a która może mieć wpływ na to, jak działamy w życiu dorosłym.
- Ten prosty sposób daje możliwość doświadczenia własnej dzikości i pierwotnych instynktów, co może na początku przerażać, jednak szybko przekonasz się, że na dnie tego, co wydaje się negatywne, leży prawdziwa błogość istnienia.
- Jeżeli pozwolisz złości swobodnie przepływać, odejdzie chęć zranienia kogokolwiek. Jak wyładować złość na dłużej? Spróbuj każdego ranka przez 10 dni poświęcić 10 minut na taki sposób wyładowania, a będziesz zaskoczona/y efektami.

Wyrażanie złości bez agresji

Jak rozładować emocje? Zauważ gniew, wybierz szczęście

- ✓ W buddyzmie istnieje praktyka tak zwanego trzykrotnego zauważania. Kiedy wyłania się sytuacja konfliktowa i np. pojawiają się złość lub gniew, należy te emocje trzy razy zauważyć. Jeżeli pojawi się gniew, trzeba trzykrotnie powiedzieć: GNIEW. Pozwoli ci to wydobyć wewnętrzną świadomość, dzięki czemu będziesz mogła zdystansować się do trudnej emocji i wybrać korzystniejszą interpretację sytuacji lub zauważyć, jak się „nakręcasz”. Bo to my wybieramy to, co w danej chwili mówimy, myślimy i jak się czujemy. Im więcej świadomości chwili, tym mniej pretensji do świata. Tak jak w tej opowieści o 70-letnim staruszku, który siedział pod drzewem, cały czas się śmiejąc. Smutny młodzieniec, który przechodził w pobliżu, zapytał go, dlaczego jest taki zadowolony. Staruszek odpowiedział: „Bo kiedy byłem tak smutny jak ty, nagle zrozumiałem, że mam wybór, od tego momentu co rano zadaję sobie pytanie: »Co dziś wybierasz?«. I tak jakoś dziwnie się składa, że wybieram szczęście”.



Praca z filmem

- „**Inteligencja emocjonalna**”

<https://www.youtube.com/watch?v=ZlrxtrFnoQM>

„Jak zareagujesz na słowa klienta?”



- zachęcam do dyskusji





Pracownik w obsłudze trudnego klienta

- ton głosu i sposób mówienia spójny z zachowaniem czynią cuda 😊,
- aktywne słuchanie i parafraza zwiększają skuteczność komunikacji,
- odwołuj się do faktów,
- unikaj nadinterpretacji,
- bądź uważny,
- traktuj pomimo wszystko z szacunkiem,
- chroń siebie, jeśli musisz wezwij pomoc,
- buduj wizerunek osoby opanowanej.

- 
- 
- W niniejszym opracowaniu wykorzystano zdjęcia i obrazy graficzne dostępne na stronach Internetu, zgodnie z 27 Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, który pozwala instytucjom oświatowym, uczelniom i innym jednostkom naukowym wykorzystania zdjęć na potrzeby zilustrowania treści dydaktycznych.



Dziękujemy za udział w szkoleniu