

KOMPENDIUM WIEDZY

**dotyczące szkolenia
pt. „Praca i komunikacja z osobą
z zaburzeniami psychicznymi.
Sposoby radzenia sobie
z trudnym i agresywnym klientem”**

Warszawa, 7-8.08.2023 r.

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.

**Biuro Szkoleń Kadr Pomocy Społecznej, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej
ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa, tel. 22 376 85 57, szkolenia@mcps.com.pl**

Kompendium wiedzy dotyczące szkolenia pt. „Sposoby radzenia sobie z trudnym i agresywnym klientem” zostało opracowane przez Barbarę Turzyńską i Teresę Wagner-Tomaszewską na podstawie treści zawartych w:

1. Psychiatria”, red. naukowa M. Jarema, J. Rabe-Jabłońska, wyd. PZWL, Warszawa 2011.
2. „Psychiatria. Podręcznik dla studentów”, B. K. Puri, I. H. Treasaden, red. wyd. I polskiego J. Rybakowski, F. Rybakowski, Elsevier Urban & Partner, Wrocław 2014.
3. Seligman M.E.P., Walker E.F., Rosenhan D.L. Psychopatologia. Zyski i S-ka, Poznań 2003.
4. Światowa Organizacja Zdrowia.
5. Klasyfikacja zaburzeń psychicznych i zaburzeń zachowania w ICD-10. Opisy kliniczne i wskazówki diagnostyczne. „Vesalius”, Kraków, Warszawa 2000.
6. Dorota Podgórska – Jachnik, Tadeusz Pietras, Praca socjalna z osobami z zaburzeniami psychicznymi i ich rodzinami, Warszawa 2014.
7. www.jakoścobsługa.pl.
8. <https://www.corazlepszafirma.pl/blog/trudny-klient>.
9. jupitani.apl.
10. <https://www.google.com/search?q=6+sposob%C3%B3w+na+radzenie+sobie+z+trudnymi+klientami&oq=6+sposob%C3%B3w+na+radzenie+sobie+z+trudnymi+klientami>.
11. <https://poradnikpracownika.pl/-jak-rozmawiac-z-trudnym-klientem>.
12. Adamiec M., Podmiotowość – formy i zmiany, [w:] Podmiotowość człowieka. Szanse rozwoju i zagrożenia, red. Z. Ratajczak, Wyd. UŚ, Katowice 1992.
13. <https://www.google.com/search?q=Jak+sobie+radzi%C4%87+w+trudnych+sytuacjach+z+klientami&oq>.
14. <https://www.ark-doradztwo.pl/czytelnia/najwieksze-bledy-popelniane-obsłudze-klienta/>.
15. <https://peekquick.pl/blog/10-prostych-sposobow-na-niezadowolonego-klienta/>.

Spis treści:

1. Zaburzenia psychiczne w ujęciu definicyjnym.
2. Zasady nawiązywania kontaktu z osobami zaburzonymi psychicznie.
3. Bariery w komunikacji z osobą chorą psychicznie.
4. Specyfika kontaktu z osobą z zaburzeniami psychicznymi.
5. Kim są trudni klienci?
6. Roszczenia klienta.
7. Trudny klient – przybył z piekiel czy przeżył piekło?

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.

Biuro Szkoleń Kadr Pomocy Społecznej, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej
ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa, tel. 22 376 85 57, szkolenia@mcps.com.pl

8. Obsługa trudnego klienta – najważniejsze zasady. Jak postępować z tymi trudnymi klientami?
9. Typy trudnego klienta – w nawiązaniu do kolorów osobowości Carla Junga.
10. Jak radzić sobie z niezadowolonym klientem?
11. Postawa asertywna w rozwiązywaniu sytuacji konfliktowych z klientami.
12. Asertywna obsługa trudnego klienta – 6 sposobów na radzenie sobie z trudnymi klientami.
13. Jak rozmawiać z trudnym klientem?
14. Zasady rozwiązywania sytuacji konfliktowych.
15. Konkretnie techniki reagowania na zachowania trudnego i agresywnego klienta.
16. Jak sobie radzić w trudnych sytuacjach z klientami.
17. Zasady postępowania mogące zapobiec atakom agresji.
18. Wyciszenie zachowań agresywnych – czy to możliwe?
19. Największe błędy w komunikacji z trudnymi klientami.
20. Techniki komunikacyjne sprzyjające rozwiązywaniu trudnych sytuacji.
21. Dobre praktyki w obsłudze klienta.
22. 10 głównych zasad w obsłudze trudnego klienta.

Czym są zaburzenia psychiczne?

Zaburzenia psychiczne są **chorobą nie tylko psychiki, ale także całego organizmu**. Zaburzenia w sferze psychicznej mogą bowiem przekładać się na funkcjonowanie całego organizmu, wywołując szereg dolegliwości psychicznych – np. zmęczenie, bezsenność, biegunki czy przyspieszoną akcję serca.

O zaburzeniach psychicznych mówi się wtedy, kiedy pewne sposoby myślenia, czucia, postrzegania lub zachowania i relacji z innymi ludźmi są źródłem cierpienia dla klienta, utrudniają jego codzienne funkcjonowanie.

O zaburzeniach psychicznych można mówić, jeśli u klienta występują:

brak chęci do życia; bardzo niska samoocena; agresja, samookaleczanie się; nagłe zmiany zachowania, także wahania nastrojów; zaburzenia łaknienia – jadłowstręt, prowokowanie wymiotów, jedzenie tylko określonych produktów (ortoreksja); nieuzasadnione stany euforii; apatia; ciągłe zmęczenie; problemy w sferze seksualnej; ataki paniki; lęki; problemy ze snem; problemy w kontaktach międzyludzkich; poczucie beznadziei, zły nastrój; myśli samobójcze.

Przyczyny zaburzeń psychicznych

- **somatogenne** – nieprawidłowości w funkcjonowaniu mózgu, lub innych organów, wpływające na pojawienie się objawów choroby psychicznej;
- **psychogenne** – czynniki psychologiczne wywołujące objawy choroby, np. nieprawidłowe relacje rodzicielskie, przeżyte traumy;
- **genetyczne** – dziedziczne skłonności do zachorowań psychicznych.

Zasady nawiązywania kontaktu z osobami zaburzonymi psychicznie

Ważne aspekty w komunikacji z klientem z zaburzeniami psychicznymi to:

- wiarygodność – powinna być budowana stopniowo poprzez stworzenie odpowiedniej atmosfery sprzyjającej otwarciu się na emocje towarzyszące klientowi;
- akceptacja – przydatna podczas komunikacji w budowaniu mocnych stron klienta, wspierana przez umiejętności aktywnego słuchania, nie ocenianie;
- umiejętność aktywnego słuchania – świadomość swoich nawyków podczas prowadzenia rozmowy oraz w czasie słuchania, zwracanie uwagi na klienta, poczucie współodpowiedzialności za komunikowanie, obecność fizyczna;

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.

Biuro Szkoleń Kadr Pomocy Społecznej, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej
ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa, tel. 22 376 85 57, szkolenia@mcps.com.pl

- utrzymywanie kontaktu wzrokowego, pokazane pozycją, że słucha się klienta;
- odbieranie całości komunikatu, w tym towarzyszących klientom uczuć, a nie tylko wypowiedzianej treści;
- okazywanie choremu empatii i zrozumienia, obserwowanie sygnałów niewerbalnych wysyłanych przez klienta;
- przyjmowanie postawy akceptującej klienta;
- zapewnienie klienta bezpieczeństwa;
- wrażliwość na stan klienta;
- współdziałanie.

Bariery w komunikacji z osobą chorą psychicznie

Po stronie osoby chorej psychicznie:

- deficyty fizyczne,
- deficyty intelektualne,
- mechanizmy obronne,
- niechęć, opór,
- objawy chorobowe.

Bariery leżące po stronie rozmówcy mogą być związane na przykład z:

- niewystarczającą wiedzą;
- posługiwaniem się niezrozumiałymi wyrazami;
- uprzedzeniami;
- własnymi problemami;
- zbytnią empatią.

Inne bariery:

- nieodpowiedni czas na rozmowę;
- nieodpowiednie miejsce na rozmowę;
- obecność innych osób w trakcie rozmowy.

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.

Ze względu na specyfikę problemów chorego z zaburzeniami psychicznymi należy:

- zaplanować czas na rozmowę, tak aby można było o tym poinformować klienta, by nie trzeba było jej przekładać, przerywać;
- do rozmowy podchodzić indywidualnie dobierając tempo i temat rozmowy do stanu psychicznego klienta, fazy choroby;
- rozmowę prowadzić logicznie i konsekwentnie, ponieważ mogą u klienta, w zależności od jego stanu, pojawiać się utrudnienia związane z koncentracją, jasnością myślenia i wypowiedzi;
- nie pogłębiać i nie utrzymywać zaburzonych sposobów myślenia;
- umiejętnie zbliżyć się do klienta i pokonać dzielący z nim dystans;
- promować samoocenę klienta (gdy jest zaniżona, gdy czuje się odrzucony, ma poczucie braku sensu życia itp.);
- szanować godność klienta;
- doceniać i podkreślać wartości klienta;
- budować zaufanie do rozmówcy;
- zachęcać klienta do wspierania siebie samego i wykorzystywania w tym celu posiadanych zasobów;
- umiejętnie dawać klientowi nadzieję, ukierunkowaną na możliwości dokonywania pozytywnych zmian w jego stanie psychicznym (wzrost osobowościowy) i codziennym funkcjonowaniu.

Kim są trudni klienci?

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,

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.

**Biuro Szkoleń Kadr Pomocy Społecznej, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej
ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa, tel. 22 376 85 57, szkolenia@mcps.com.pl**

- niecierpliwy,
- wulgarny,
- agresywny.

Roszczenia klienta

- nawyki – przyzwyczajenia,
- tradycje rodzinne,
- tradycje „środowiskowe”, czyli 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.

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 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.
- **Klient leniwy, nadużywający przysług:**
 - 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,

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.

Biuro Szkoleń Kadr Pomocy Społecznej, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej
ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa, tel. 22 376 85 57, szkolenia@mcps.com.pl

- 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.

Klient drobiazgowy i nadmiernie wymagający:

- wszystko wyliczy,
- ma ogromne wymagania, bardzo często nieadekwatne,
- wszystko skrytykuje i przy nadarzającej się okazji wypomni Ci każde potknięcie czy nawet najmniejsze zaniedbanie,
- 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.

▪ **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 i chce Cię sprowokować do kontrataku, który wykorzysta przeciwko Tobie.

Obsługa trudnego klienta – najważniejsze zasady.

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.

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.

**Biuro Szkoleń Kadr Pomocy Społecznej, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej
ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa, tel. 22 376 85 57, szkolenia@mcps.com.pl**

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.

Typy trudnego klienta – w nawiązaniu do kolorów osobowości Carla Junga:



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.
- powinieneś/powinnaś:
 - uważnie słuchać,
 - pozwolić klientowi wyładować złość,
 - wyobrazić sobie klienta, który się uspokaja,
 - oddychać spokojnie,
 - przyznać klientowi rację.

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.

Biuro Szkoleń Kadr Pomocy Społecznej, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej
ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa, tel. 22 376 85 57, szkolenia@mcps.com.pl

Postawa asertywna w rozwiązywaniu sytuacji konfliktowych z klientami.

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 zachowanie, sytuacją lub komunikatem). Czuję nerwowość...; czuję się lekceważona itp.
3. Zaplecze (powiedz co zrobisz, jeśli nie przestanie tego robić mając świadomość, że będziesz musiał/a 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. Przystaję z Panem/ią rozmawiać.

Asertywna obsługa trudnego klienta – 6 sposobów na radzenie sobie z trudnymi klientami.

- 1. Zmień podejście. Nie nazywaj klienta „trudnym”.**
 - Często, gdy ktoś krzyczy, zachowuje się wulgarnie, agresywnie, nie dopuszcza nas do głosu, obraża nas przypisujemy mu łatkę „trudny”.
 - Warto jednak nadmienić, że jest to częsty błąd, który wynika w mylnej interpretacji ludzkich zachowań.
 - Nie ma trudnych klientów - dobrze jest zdać sobie z tego sprawę.
 - Klienci znajdujący się w trudnej sytuacji różnie reagują.
 - Nazywając ich jednak trudnymi dokonujemy mocnego uproszczenia, które szufladkują naszych rozmówców.
 - W psychologii nazywamy to błędem poznawczym - jest to podstawowy błąd atrybucji i polega on na tym, że zachowania innych ludzi tłumaczymy czynnikami związanymi z ich osobowością i cechami, nie doceniając znaczenia okoliczności, jakimi są podyktowane.
 - Zamiast mówić o swoim kliencie „trudny”, to warto nazywać konkretne zachowania lub emocje „Klient sfrustrowany, klient zdenerwowany, klient pełen pretensji, rozgoryczony”.
 - Dzięki takiemu nastawieniu nabieramy poczucia wpływu.
 - Na „ludzi trudnych” ciężko wpłynąć, ale na ludzi w stanach emocjonalnych już dużo łatwiej.
- 2. Nie bierz ataków osobiście.**
 - Kiedy zaczynasz brać zachowanie i emocje klienta do siebie, uruchamiasz postawę obronną.
 - W sytuacjach „trudnych” myślenie i działanie jest zawężone i mocno ukierunkowane, np. na obronę własną.

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.

Biuro Szkoleń Kadr Pomocy Społecznej, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej
ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa, tel. 22 376 85 57, szkolenia@mcps.com.pl

- Zachowaj zimną krew i nie daj się sprowokować.
- Klient nie jest wściekły na Ciebie, ale na instytucję lub procedury w niej obowiązujące. Pamiętaj o tym, wtedy łatwiej opanujesz swoje emocje i potraktujesz sytuację z dystansu.

3. Włącz empatię – stań po stronie klienta.

- Najpierw postaraj się wczuć w sytuację klienta.
- Popatrz na niego tak, jak Ty byś się czuł w tej sytuacji.
- Postawę zainteresowania rozmówcą przewyższa postawa nazywana empatią, to znaczy zdolność utożsamiania się z kimś, odczuwania tego, co on odczuwa, percypowania jego idei i postaw dzięki przyjęciu jego punktu widzenia.
- Empatia to rozpoznanie i potwierdzenie stanu emocjonalnego innej osoby.

4. Profesjonalnie zarządzaj swoimi emocjami.

- Istotą zachowania w sytuacjach trudnych jest umiejętność zapanowania nad własnymi emocjami.
- Twoje uczucia są reakcjami, na które Ty sam się decydujesz.
- Żadne czynniki zewnętrzne nie mają z nimi nic wspólnego.
- Jeśli uświadomisz sobie, że to ty kontrolujesz swoje emocje, to nie będziesz musiał wybierać uczuć, które Ci szkodzą.
- To, co czujesz w danej chwili, nie znajduje się poza Twoją kontrolą.
- Umiejętność wpływania na emocje swoje i innych to dziś wymóg i podstawa osobistej skuteczności.

5. Wzmacniaj dystans emocjonalny i odporność psychiczną.

- Osoba, której brakuje wytrwałości i odporności w obliczu trudności i przeszkód może ponosić bardzo duże koszty emocjonalne w tej pracy.
- Pocieszająca jest jednak informacja, że odporność psychiczna jest umiejętnością, która może być rozwijana i doskonalona.
- Siła i odporność nie jest abstrakcyjnym pojęciem.
- W realnym życiu związana jest z konkretnymi działaniami.
- Jest jak mięsień, może i powinna być wzmacniana. Buduje się ją poprzez trening zmiany nawyków w myśleniu i działaniu.
- Odporność psychiczna opiera się głównie na codziennych nawykach, to budowanie efektywnych nawyków pozwala trzymać się założonych planów, celów pomimo trudności i przeszkód.

6. Przyjmij postawę asertywną.

- Między zachowaniami ludzkimi takimi jak uległość i agresja jest jeszcze jedno: asertywność.

- Przyjęcie postawy asertywnej pozwala nam otwarcie wyrażać to, co myślimy, dbać o swoje granice, przy jednoczesnym uszanowaniu granic klienta.
- Postawa asertywna pozwala nie ulegać manipulacji czy presji wywieranej przez agresywnych klientów oraz sprawować kontrolę nad przebiegiem takiej rozmowy.

Jak rozmawiać z trudnym klientem?

- pozwól mu powiedzieć wszystko, czego chce,
- upewnij się, że rozumiałeś 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.

Zasady rozwiązywania sytuacji konfliktowych.

- 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.

Konkretne techniki reagowania na zachowania trudnego i agresywnego klienta:

- troska o granice klienta i własne,
- podmiotowość w pracy z trudnym klientem,
- Okna JOHARI:



 psychologiaprzykawie.pl

– Cykl Kolba:



Jak sobie radzić w trudnych sytuacjach z klientami?

- klient jest agresywny

Kiedy klient jest opryskliwy, krzyczy, narusza Twoją godność osobistą, należy taką sytuację bezwzględnie przerwać, stosując technikę asertywnego stawiania granic, opierającą się na pięciu krokach.

- Prośba – poproś klienta, aby na Ciebie nie krzychał ani Cię nie obrażał, np. „Rozumiem pani problem, to naprawdę trudna sytuacja. Proszę jednak na mnie nie krzycheć”.
- Informacja zwrotna – poinformuj klienta, jakie odczucia i emocje wywołuje w Tobie takie zachowanie, np. „Kiedy mówi pani do mnie podniesionym głosem, denerwuję

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.

Biuro Szkoleń Kadr Pomocy Społecznej, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej
ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa, tel. 22 376 85 57, szkolenia@mcps.com.pl

się i trudno mi się skoncentrować” lub „Sposób, w jaki wyraża się pani o..., nie pozwala mi profesjonalnie rozwiązać pani problemu”.

- Wyznaczanie granicy – stanowczo i dobitnie powiedz: „Nie życzę sobie, aby pani na mnie krzyczała” albo „Domagam się, aby przestała pani na mnie krzyczeć”.
- Zapowiedź sankcji – jeżeli klient wie, że jego zachowanie Ci przeszkadza i mimo to kontynuuje, poinformuj, co masz zamiar zrobić, jeśli nadal go nie zmieni. Pamiętaj jednak, że zapowiedzianą sankcję musisz móc i chcieć wykonać, np. „Jeśli nadal będzie pani prowadzić rozmowę w tym tonie, zakończę ją” lub „Jeśli jeszcze raz pani..., zapewniam panią, że...”.
- Wykonanie sankcji – jeśli klient wciąż narusza Twoje granice, wykonaj to, co zostało zapowiedziane. Nie używaj określeń: „muszę”, „powinienem”, „nie mogę”, ponieważ sugerują, że to nie Ty podejmujesz decyzje. Powiedz np.: „Bardzo mi przykro, ale nie będę kontynuował tej rozmowy” lub „Niestety zmusiła mnie pani do zakończenia rozmowy”. Ten etap zrywa komunikację i kończy obsługę klienta.

- gdy pretensje klienta są nieuzasadnione

Zdarza się, że klient zarzuca Ci niekompetencję, choć nie przypominasz sobie żadnego swojego błędu.

- Sprawa wydaje się nierozstrzygalna, ponieważ klient nie przyjmuje Twojej odmowy i upiera się przy swoim stanowisku. Jedyny sposób, aby przerwać tę niekorzystną sytuację, to technika zastony dymnej. Polega ona na wyrażeniu pozornej zgody na nieuzasadnione roszczenia i ponownym powtórzeniu odmowy bez żadnych dodatkowych wyjaśnień. Kluczowe w tej technice jest używanie określeń: „Możliwe, że tak jest, ale...”, „Być może ma pani rację, jednak...”.

Wyrażenia te mają ogromne znaczenie, ponieważ dopuszczają możliwość, że w stawianych zarzutach tkwi ziarno prawdy. Dzięki temu nie doprowadzasz do eskalacji konfliktu i nie zrywasz komunikacji, a klient przyjmuje za pewnik, że przyznano mu rację.

- gdy klient żąda rzeczy niemożliwych

Gdy klient wysuwa roszczenia, których nie można spełnić, należy zastosować technikę zdartej płyty, która polega na powtarzaniu tych samych słów kluczy. Sposób ten może być przydatny również wobec innych pracowników, którzy próbują Cię obarczyć swoimi obowiązkami. Na tę technikę składają się następujące zabiegi:

- docenienie drugiej strony oraz odślonięcie naszych obaw i interesów, np. „Doceniam pani starania i jest mi trudno pani odmówić. Nie chcę, żeby poczuła się pani zawiedziona, ponieważ też zależy mi na tym, aby otrzymała pani pomoc, o którą się pani ubiega”, albo nawiązanie do wypowiedzi rozmówcy, np. „Rozumiem pani sytuację. W związku z tym porozmawiajmy jak do niej podejść – z mojej strony ma pani pełne zaangażowanie. Możemy spokojnie teraz porozmawiać...”;

- zdanie klucz – wyraźna odmowa, powtarzana spokojnie, stanowczo i wielokrotnie, np. *„Jest mi bardzo trudno odmówić pani takiej pomocy, ponieważ przekracza ona możliwości naszego ośrodka”* lub *„Nie mogę zapisać pani na wywiad we wskazanym przez panią dniu. Spróbujemy wyznaczyć inny najbliższy termin.”*;
- wypracowanie kompromisu – istotne jest tutaj, aby to klient mógł poszukać satysfakcjonującego go rozwiązania, ponieważ bierze na siebie część odpowiedzialności i na pewno nie będzie podważał;
- sensowności własnego pomysłu. Zapytaj klienta np.: *„Jakie jest pana zdanie na ten temat?”*, *„Mógłby pan dokładniej przybliżyć swoją sytuację?”*.

- jeśli spotykasz się z zasłużoną krytyką klienta w sytuacji, gdy produkt okazał się wadliwy lub popełniono błąd w wykonaniu usługi

KONSTRUKTYWNA KRYTYKA

- ocena czegoś (danego tematu, zachowania) czyniona w dobrej wierze
- intencją jest zazwyczaj bezinteresowna pomoc lub/i polemika
- daje wskazówki do poprawy z tych stron i docenia te dobre
- używa argumentów, jest merytoryczna
- jest konkretna, budująca i motywująca
- nadawca wykazuje szacunek do adresata

Zasady postępowania mogące zapobiec atakom agresji

- zrozumienie problemu,
- umiejętność przeproszenia,
- zrzucanie odpowiedzialności na innych,
- wczucie się w sytuację klienta,
- pomoc w rozwiązaniu problemu,
- opanowanie emocji,
- cierpliwość,
- niekonieczność znoszenia wszystkiego.

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.

Biuro Szkoleń Kadr Pomocy Społecznej, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej
ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa, tel. 22 376 85 57, szkolenia@mcps.com.pl

Wyciszenie zachowań agresywnych – czy to możliwe?

- właściwa komunikacja werbalna i niewerbalna,
- utrzymywanie kontaktu wzrokowego,
- swój wygląd zewnętrzny i higienę osobistą,
- uśmiech,
- intonacja i barwa głosu oraz tempo i rytm mówienia,
- utrzymanie odpowiedniego dystansu od rozmówcy.

Największe błędy w komunikacji z trudnymi klientami:

- przerywanie klientowi,
- proszenie klienta, by się uspokoił,
- lekceważenie lub pomniejszanie znaczenia problemu, nawet jeśli nam wydaje się on błahy,
- wdawać się w dyskusję z klientem,
- krytycznie wyrażać się na temat procedur (np. związanych z reklamacjami),
- okłamywać klienta,
- tłumaczyć się albo przerzucać winę i odpowiedzialność na innych.

Techniki komunikacyjne sprzyjające rozwiązywaniu trudnych sytuacji: - FUKO



Najpierw wylistuj **fakty**

Fakty

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

Ustosunkowanie się

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

Konsekwencje

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

Oczekiwania

www.annajankowska.pl

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.

Biuro Szkoleń Kadr Pomocy Społecznej, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej
ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa, tel. 22 376 85 57, szkolenia@mcps.com.pl

– FUO

Sposób na krytykę



- Zdarta płyta

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.

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.

Biuro Szkoleń Kadr Pomocy Społecznej, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej
ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa, tel. 22 376 85 57, szkolenia@mcps.com.pl

- 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 szczerzy, asertywny i grzeczny - przestrzegaj zasad kulturalnego kontaktu - wymagaj zasad kulturalnego kontaktu.
- 10) Okaż zrozumienie i uznanie.

Szkolenie jest finansowane ze środków Samorządu Województwa Mazowieckiego. Usługa jest wykonywana w ramach zadań realizowanych przez Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej.

Biuro Szkoleń Kadr Pomocy Społecznej, Mazowieckie Centrum Polityki Społecznej
ul. Grzybowska 80/82, 00-844 Warszawa, tel. 22 376 85 57, szkolenia@mcps.com.pl