



MAZOWIECKIE
CENTRUM POLITYKI
SPOŁECZNEJ

25^{lat} Mazowsze



„Praca i komunikacja z trudnym klientem”

Warszawa 19 października 2023 r.

Prowadząca: Teresa Wagner-Tomaszewska

Trudny klient - kto to taki? - charakterystyka trudnego klienta pomocy społecznej

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.

Klient trudny. Kto to taki?

zasady w obsłudze trudnego klienta
typ klienta - niezadowolony



Klient trudny. Kto to taki?



1 niezadowolony klient



Klient trudny. Kto to taki?



1 niezadowolony klient



opowiada o sprawie
22 znajomym

Klient trudny. Kto to taki?



1 niezadowolony klient



opowiada o sprawie 22 znajomym



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



Klient trudny. Kto to taki?



1 niezadowolony klient



opowiada o sprawie 22 znajomym



A każdy z nich relacjonuje to 8 kolejnym



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

Roszczenia klienta

■ Co i w jakim stopniu jest ważne w jakości obsługi dla klienta w proc.



■ Źródło: Program Jakość Obsługi www.iakoscobsluai.pl

- 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.

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.

Trudny klient – przybył z piekieł czy przeżył piekło?

Klient leniwy, nadużywający przysług:

- chce „dać od siebie” 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 nadarzącej 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.



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

Trudny klient – przybył z piekieł czy przeżył piekło?

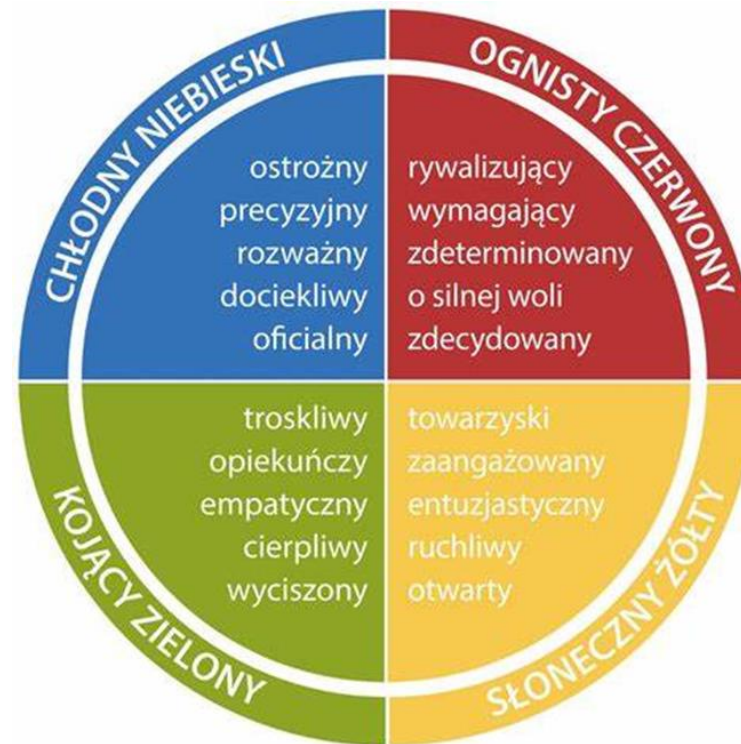
Klient agresywny i wulgarny:



- 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.

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

Trudny klient - kto to taki? - typy trudnego klienta w nawiązaniu do kolorów osobowości Carla Junga



jupitani.apl

Trudny klient - kto to taki? - zasady w obsłudze trudnego klienta

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>

Trudny klient - kto to taki? - błędy w obsłudze trudnego klienta



<https://lepsymanager.pl/asertywnosc-techniki-cwiczenia/>

Podmiotowość w pracy z trudnym klientem

PODEJSCIE PRZEDMIOTOWE



PODEJSCIE PODMIOTOWE



„Być podmiotem to:

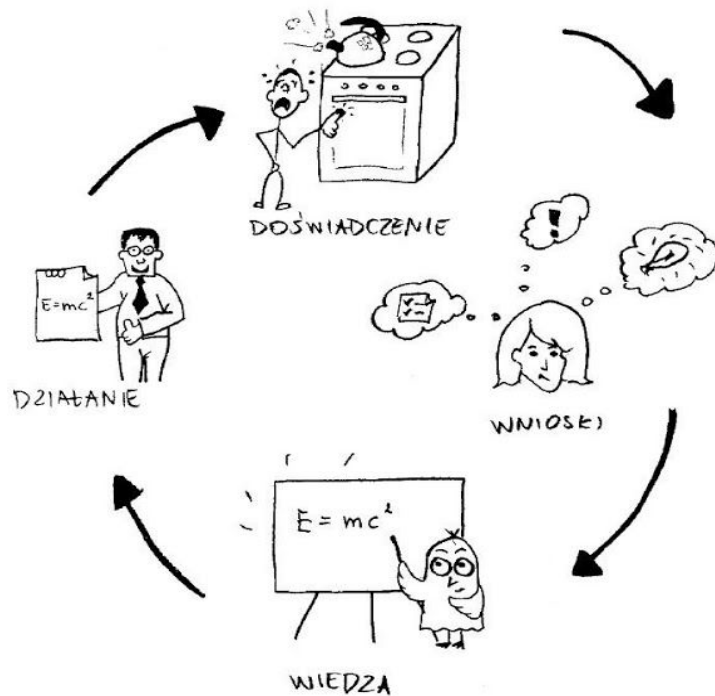
- po pierwsze - pewna wartość i „zaszczyt”,
- po drugie - powinność człowieka, który będąc podmiotem, osiąga szczególną godność, nabywa uprawnień statusu społecznego, prawnego oraz etycznego.

M. Adamiec, Podmiotowość – formy i zmiany, [w:] Podmiotowość człowieka. Szanse rozwoju i zagrożenia, red. Z. Ratajczak, Wyd. UŚ, Katowice 1992.

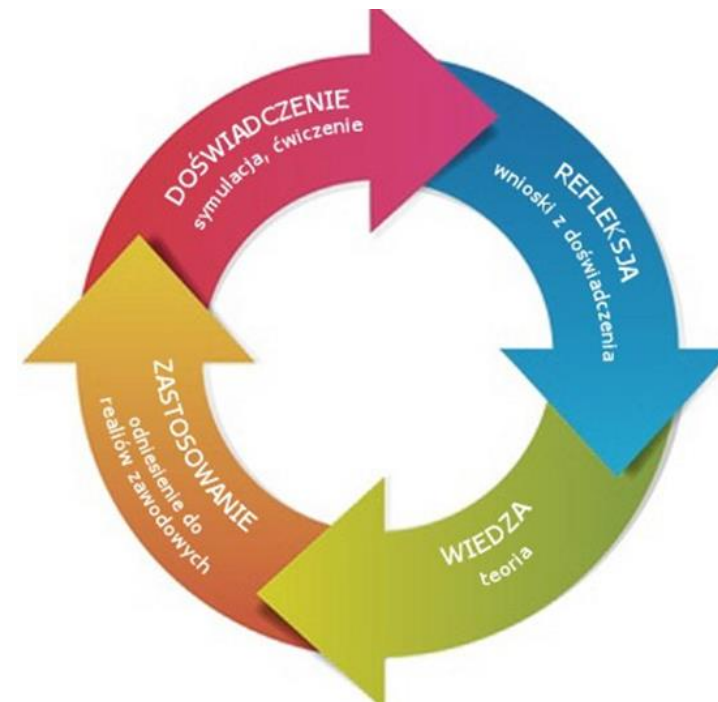
Podmiotowość w pracy z trudnym klientem - Okna JOHARI



Podmiotowość w pracy z trudnym klientem - Cykl Kolba



<https://pl.pinterest.com/pin/522980575453297463/>



<http://szymonwieloch.com/pl/2018/02/10/cykl-kolba/>

Konstruktywna konfrontacja interpersonalna i jej zastosowanie

- **Konstruktywna konfrontacja** innych ludzi ze skutkami ich zachowań może mieć wielkie znaczenie dla budowania dobrych relacji.
- Odpowiedzialna i umiejętnie przeprowadzona, prowokuje do korzystnych zmian w zachowaniu oraz jest siłą skutecznie zwiększającą sprawność interpersonalną.
- Podstawową formą konfrontacji jest konfrontacja informacyjna, czyli przekazanie drugiej osobie informacji o tym, jak postrzegamy jej zachowanie i jego skutki oraz jak reagujemy na to zachowanie.
- Ten rodzaj konfrontacji jest w wielu przypadkach tym samym co owocna informacja zwrotna i powinno się do niej stosować te same zasady.

Konstruktywna konfrontacja interpersonalna i jej zastosowanie

Konstruktywna konfrontacja:

- jest zaproszeniem do przyjrzenia się sobie,
- bierze się z pragnienia bliższego związania z drugą osobą,
- jest sposobem wyrażenia zainteresowania i chęci mocniejszego wzajemnego zaangażowania,
- powinna służyć pogłębianiu relacji,
- ma pomóc danej osobie zmienić jej zachowanie na bardziej owocne albo mniej szkodliwe,
- w najprostszej postaci jest propozycją albo prośbą o zmianę zachowania, skierowaną do danej osoby,
- błędem jest żądanie zmiany zachowania, ponieważ rodzi opór, postawy obronne, dystans i niechęć do podtrzymywania kontaktu,
- w każdej konfrontacji zawarty jest element hipotezy, ponieważ nikt nie może z absolutną pewnością przewidzieć, czy dana zmiana zachowania będzie dla drugiej osoby dobra,
- konfrontacji powinna towarzyszyć empatia, czyli zrozumienie spraw, uczuć i sytuacji drugiej osoby,
- dla konfrontacji ważny jest odpowiedni czas – trzeba wybrać taki moment, w którym dana osoba będzie otwarta na słuchanie i nie przyjmie postawy obronnej,
- musi mieć odniesienie do aktualnej sytuacji, w której osoby biorą udział, nie zaś do dawnych wydarzeń,
- nie może się pojawić nieoczekiwanie,
- powinna być wypowiedziana zwięźle i na temat. Długie i niejasne wypowiedzi robią wrażenie ostatecznych, nudzą i zniechęcają słuchacza,
- musi być autentyczna – osoba stosująca konfrontację powinna umieć okazać szczerze i prawdziwe zainteresowanie dobrem drugiej osoby.

Konstruktywna konfrontacja interpersonalna i jej zastosowanie

Decyzję o przystąpieniu do konfrontacji podejmuje się, biorąc pod uwagę dwa ważne względy:

- **jakość naszego związku z drugą osobą** – im mocniejszy jest związek, lepsza relacja, większa bliskość i zaufanie, tym skuteczniejsza może być konfrontacja,
- **spodziewane przez nas korzyści**, możliwe do osiągnięcia przez drugą osobę – jeżeli dana osoba będąca partnerem konfrontacji jest niespokojna, nie ma motywacji ani gotowości do zmiany, konfrontacja nie posłuży jako zaproszenie do przyjrzenia się sobie – wtedy nie powinna mieć miejsca.

Umiejętności potrzebne do stosowania konfrontacji:

- konstruktywna konfrontacja musi mieć postać umożliwiającą danej osobie przyjrzenie skutkom swojego zachowania, bez poczucia winy oraz bez chęci ucieczki lub obrony tego zachowania,
- żeby tak się stało, osobie przeprowadzającej konfrontację nie wystarczy poznanie samej metody, potrzebne są również określone umiejętności, takie jak:
 - użycie wypowiedzi osobistych: „ja”, „mnie”, „mój”,
 - użycie wypowiedzi o kontakcie – zawierających to, co czujemy na temat drugiej osoby,
 - użycie opisów konkretnego, jawnego zachowania,
 - bezpośredni opis naszych uczuć – osobistą wypowiedź określającą dane uczucie poprzez nazwę, działanie, do którego ono doprowadza, porównanie albo inną konstrukcję wyrazową,
 - odpowiedź rozumiejąca, np. parafrazowanie wypowiedzi drugiej osoby,
 - odpowiedź interpretująca,
 - sprawdzanie odbioru uczuć drugiej osoby – czyli nazwanie uczuć, jakie dostrzegamy u drugiego człowieka, w celu sprawdzenia, czy nasze postrzeganie jest prawidłowe,
 - użycie owocnej informacji zwrotnej.

Praca z filmem „Jak rozbroić agresora?”

<https://www.youtube.com/watch?v=6pgJDiPHtlw>

Moje bezpieczeństwo w trakcie obsługi trudnego/agresywnego klienta - pomoc



<https://zpradem.pl/duzy-przycisk-bezpieczenstwa>



<https://kadry.infor.pl/bhp/bezpieczenstwo-pracy/310063,Obowiazki-pracodawcy-w-zakresie-pierwszej-pomocy.html>

Moje bezpieczeństwo w trakcie obsługi trudnego/agresywnego klienta - zachowanie



<https://pl.123rf.com/cliparty-wektory/wywiad.html>

Moje bezpieczeństwo w trakcie obsługi trudnego/agresywnego klienta - otoczenie



<https://www.seka.pl/pracujesz-lub-uczysz-sie-zdalnie-pamietaj-o-kilku-waznych-dla-zdrowia-zasadach/>

Efektywna komunikacja z trudnym klientem - odpowiednie reagowanie w postawach roszczeniowych

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 odwołanie 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 porozmawiamy jak do niej podejść – z mojej strony ma pani pełne zaangażowanie. Możemy spokojnie teraz porozmawiać...”*.

<https://booksy.com/biz/pl-pl/blog/sposoby-radzenia-sobie-z-trudnymi-klientami-w-salonie>

Efektywna komunikacja z trudnym klientem - odpowiednie reagowanie w postawach dominujących

Klient przyjmujący postawę wyższościową

- W praktyce związanej z obsługą klienta spotkać można również klientów prezentujących postawy wyższościową.
- Zawsze znajdzie się ktoś, kto będzie próbował pokazać, że posiada większe kompetencje niż Ty i wie wszystko na temat obsługi klienta w urzędzie wraz z procedurami i przepisami.
- Takiej postawie zazwyczaj towarzyszą wygórowane oczekiwania dotyczące poziomu obsługi klienta.
- Praktyka pokazuje, że kontakt z taką osobą może wywoływać u nas negatywne uczucia, np. złość, zażenowanie, rozdrażnienie itd.
- Najważniejsze, abyś:
 - nie dał się ponieść napływającym emocjom i utrzymał kontrolę nad własnym zachowaniem,
 - pamiętaj, opanowanie jest podstawą sukcesu (!),
 - skoncentruj się na zadaniu do wykonania, ale przy tym uwzględnij taką możliwość, że klient faktycznie może posiadać deklarowane doświadczenie lub wiedzę,
 - nie staraj się udowadniać klientowi, że mało wie i jesteś od niego lepszy,
 - możesz spróbować zasięgnąć opinii klienta jeżeli zaistnieje taka potrzeba,
 - trzymaj się faktów i potraktuj klienta z należyтым szacunkiem.

Efektywna komunikacja z trudnym klientem - odpowiednie reagowanie w postawach wycofanych

Co to znaczy że ktoś jest wycofany?

- Wycofanie lub rezygnacja to jeden z przejawów dewiacji społecznej w ujęciu Roberta Mertona polegający na całkowitym odrzuceniu norm społecznych lub wartości uznawanych w danym społeczeństwie.
- Oznacza ono też odrzucenie celów grupowych oraz środków realizacji tychże celów.
https://www.google.com/search?sca_esv=561395159&q=Wycofanie+zachowanie

Typ wycofany

- Osoby o takim charakterze zachowują rezerwę w stosunku do otoczenia.
- Charakteryzują się tym, że są silne i stabilnie emocjonalne.
- Starają się żyć w zgodzie z innymi, nie są konfliktowe i sumiennie wykonują swoje zadania.
- Nie są zbyt otwarte i mają predyspozycję do izolowania się.
https://www.google.com/search?sca_esv=561395159&q=Osoba+wycofana

Trudności w podejmowaniu decyzji

- Osoby, które doświadczają wycofania psychicznego mogą przeżywać siebie jako bardzo kruchych i stąd **mogą prosić innych o wskazanie właściwej drogi, o rady.**
- Te trudności z podejmowaniem decyzji **mogą wiązać się z chęcią oddania komuś innemu odpowiedzialności za swoje decyzje**, ponieważ osoba doświadczająca wycofania psychicznego **może nie wierzyć w swoje możliwości radzenia sobie.**
- Wtedy zaczyna rozgrywać się sytuacja, w której **wycofujący się psychicznie oddaje wszelkie dobre chęci, odwagę, pomysły na rozwiązanie problemu innym.**
<https://gabinet-ego.pl/wycofanie-psychiczne/>

Efektywna komunikacja z trudnym klientem - odpowiednie reagowanie w postawach sceptycznych

Na czym polega postawa sceptyczna?

- Sceptycyzm to takie podejście do świata, w którym człowiek z natury wątpi w niektóre zjawiska, jest dociekliwy i zadaje coraz więcej pytań.
- Zjawisko nie jest nowe, bo nurt powstał już w III wieku przed naszą erą.
- Sceptycy to według encyklopedycznej definicji ludzie, którzy wyznają szkołę sceptycyzmu.

Co to znaczy być sceptycznym?

- Słowo sceptyczny ma następujące definicje:
 - taki, który wyraża powątpiewający, niedowierzający stosunek do czegoś; podchodzący do jakiejś sprawy w sposób krytyczny, nieufny, z powątpiewaniem.

<https://www.google.com/search?q=postawa+sceptyczna>

Sceptyk - jest z zasady na „nie”:

- oczekuje, że wszyscy to docenią i zaakceptują,
- najchętniej dawałby wszystkim zero gwiazdek, gdyby nie trzeba było przyznać przynajmniej jednej.

Więcej: http://metro.gazeta.pl/metro/7,50144,18086087,Zyczliwy__Madrala__Sceptyk___siedem_typow_e_klientow_.html

Efektywna komunikacja z trudnym klientem - odpowiednie reagowanie w postawach atakujących

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 krzyczeć”*,
- **informacja zwrotna** – poinformuj klienta, jakie odczucia i emocje wywołuje w Tobie takie zachowanie, np. *„Kiedy mówi pani do mnie podniesionym głosem, denerwuję się i trudno mi się skoncentrować”* lub *„Sposób, w jaki wyraża się pani o..., nie pozwala mi profesjonalnie rozwiązać pani problemu”*,
- **wyznaczenie 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...”*.

Efektywna komunikacja z trudnym klientem - odpowiednie reagowanie w postawach atakujących

- **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.
- **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 **zasłony 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.

<https://booksy.com/biz/pl-pl/blog/sposoby-radzenia-sobie-z-trudnymi-klientami-w-salonie>

Jak sobie radzić w trudnych sytuacjach z klientami - gdy klient żąda rzeczy niemożliwych

- **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?”*.

Zasady postępowania, mogące zapobiec atakom agresji

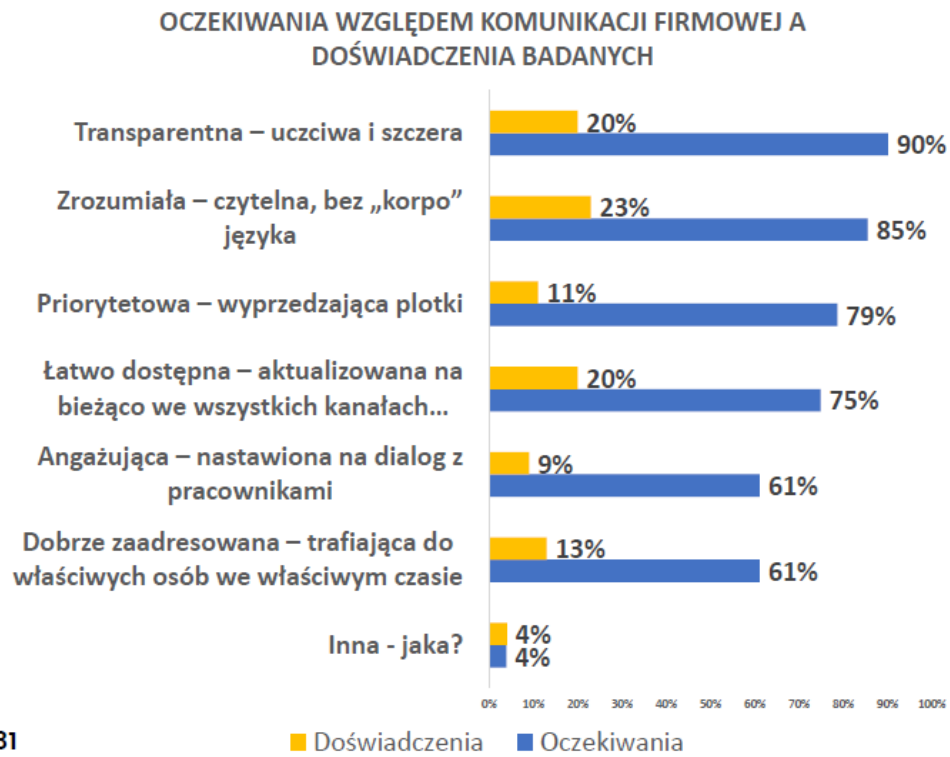
- zrozumienie problemu,
- umiejętność przeproszenia,
- nie zrzucanie odpowiedzialności na innych,
- wczucie się w sytuację klienta,
- opanowanie emocji,
- cierpliwość,
- pomoc w rozwiązaniu problemu.

Komunikacja z trudnym (agresywnym) klientem - 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.

Komunikacja z trudnym (agresywnym) klientem - transparentność przekazu



- „ale co to jest ta transparentność?”,
- takie to nie do końca jasne, choć po polsku,
- to zacznę od wyjaśnienia, co to słowo oznacza,
- według Słownika języka polskiego PWN transparentny znaczy przezroczysty, łatwy do rozpoznania lub przewidzenia i jawny, gdy mówimy o działaniu,
- nadal niejasne, prawda?,
- to przenieśmy to na nasze komunikacyjne podwórko.
- to np. brak udawania, że wydarzenie nie miało miejsca albo że pytanie nie padło,
- to też stan, kiedy pracownicy wiedzą, czego się spodziewać, a gdy już komunikat przyjdzie, to nie muszą go dointerpretować albo czytać między wierszami,
- to również chętnie i szczerze dzielenie się informacjami, mówienie wprost bez obaw i uczciwie,
- i tu zaczynają się schody, bo realizacja tego nie jest wcale taka łatwa”.

Komunikacja z trudnym (agresywnym) klientem - rola dopasowania w komunikacji - cechy dobrego słuchacza - Zbigniew Nęcki

- **motywacja do słuchania**
- słuchacz z pozytywnym nastawieniem do nadawcy,
- **obiektywizm**
- szanować sposób myślenia nadawcy,
- nie należy oceniać treści przekazywanych przez partnera,
- **cierpliwość**
- nie przerywać, włączać się i przekrzykiwać rozmówcy, mówić,
równocześnie z nim, dokańczać za niego zdania,
- **wnikliwość słuchania**
- odczytywania przede wszystkim sensu całej wypowiedzi,
- **dokładność**
- oddzielanie własnych interpretacji od celu wypowiedzi nadawcy,
- **otwartość**
- dać możliwość drugiej stronie na pełne przedstawienie tego, co chce nam przekazać,
- **wsparcie**
- okazywanie partnerowi aprobaty i zainteresowania.

Komunikacja z trudnym (agresywnym) klientem - narzędzia skutecznej komunikacji

Metoda 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

<https://www.annajankowska.pl/metoda-fuko/>



<https://allegrolokalnie.pl/oferta/stara-plyta-gramofonowa-melodia-llc>

Komunikacja z trudnym (agresywnym) klientem - aktywne słuchanie

Jak rozwinąć aktywne słuchanie?

- Słuchaj uważnie
- Zadawaj pytania, aby upewnić się, czy zrozumiałas
- Nie przerywaj
- Nie zaprzeczaj temu co słyszysz jeśli jeszcze wszystkiego nie usłyszałaś
- Nie bądź pewna tego, czego jeszcze nie usłyszałaś
- Szanuj rozmówcę

- **Umiejętność słuchania jest jedną z najważniejszych umiejętności komunikacyjnych.**
- **Cel:**
 - przekazanie rozmówcy, że rozumie się to, co on mówi,
 - akceptacja,
 - respekt dla drugiej osoby,
 - wprowadza zasadę dialogu do rozmowy.

Komunikacja z trudnym (agresywnym) klientem - błędy w słuchaniu



- inni myślą tak jak ja,
- krótkoterminowa uwaga,
- **myślenie życzeniowe**
(sposób rozumowania i podejmowania decyzji opierający się na wizji „optymistycznego scenariusza” w miejsce odwoływania się do dowodów i racjonalności),
- niezrozumienie słów,
- mówienie zamiast słuchania,
- poczucie wyższości,
- strach przed mówieniem prawdy (tzw. „Inna prawda”).

Znaczenie komunikacji niewerbalnej w kontakcie z klientem agresywnym -trudnym

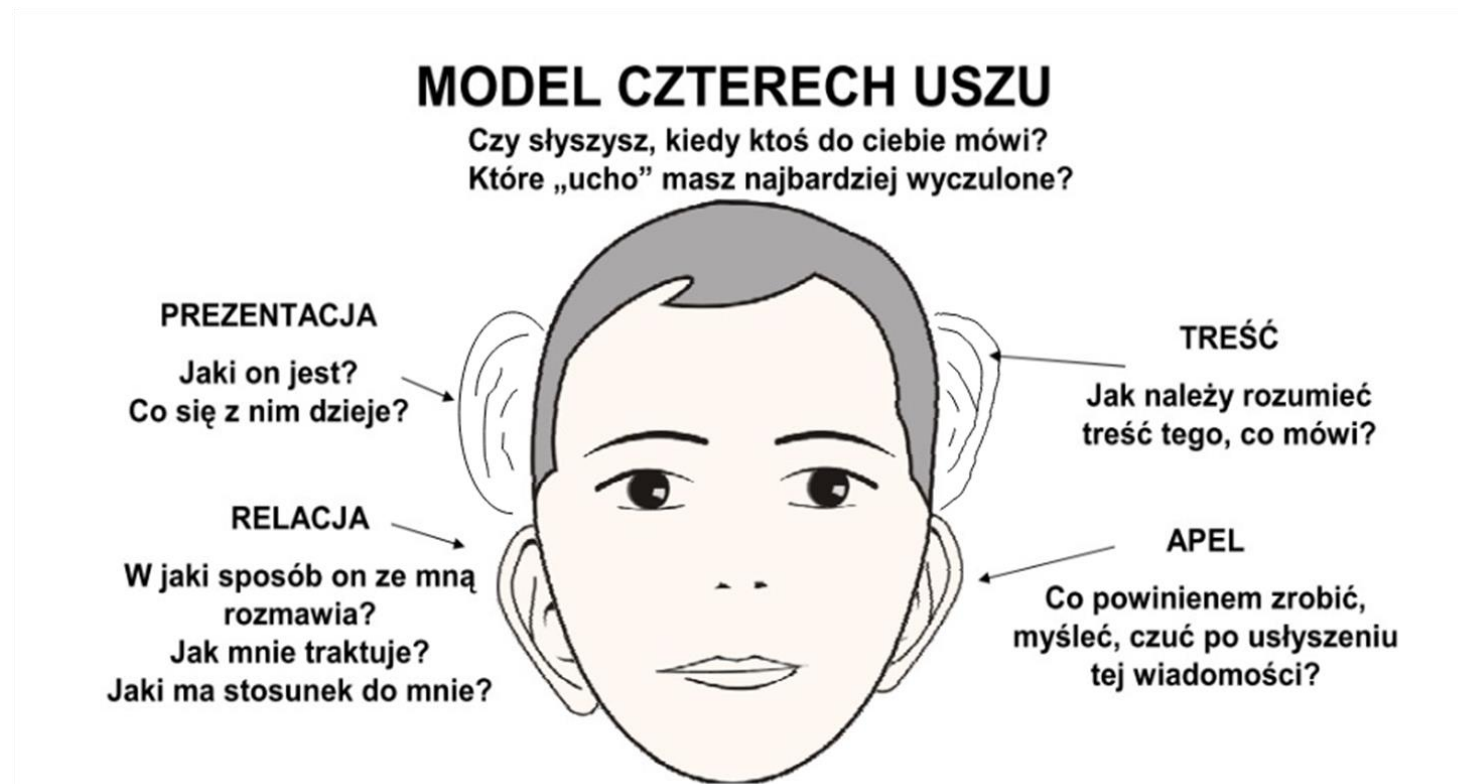
Komunikacja to nie tylko wymiana słów:

- głównym źródłem informacji dla rozmówcy jest komunikacja niewerbalna (pozajęzykowa, czyli m.in. gestykulacja, mimika, ton głosu, sposób i tempo mówienia, spojrzenie, postawa ciała, sposób ubierania się, nawyki osobiste itp.), która uzupełnia i wzmacnia przekaz ustny,
- często kryje się za nią więcej niż za naszymi słowami – również to, czego nie chcemy wydobywać,
- poza tym, to właśnie komunikacja niewerbalna decyduje o pierwszym wrażeniu, które najsilniej wpływa na nastawienie odbiorcy,
- później trudno je zmienić.

Praca z filmem „Jak przenieść komunikację na głębszy wymiar?”

https://www.youtube.com/watch?v=77V4AEkj_vY

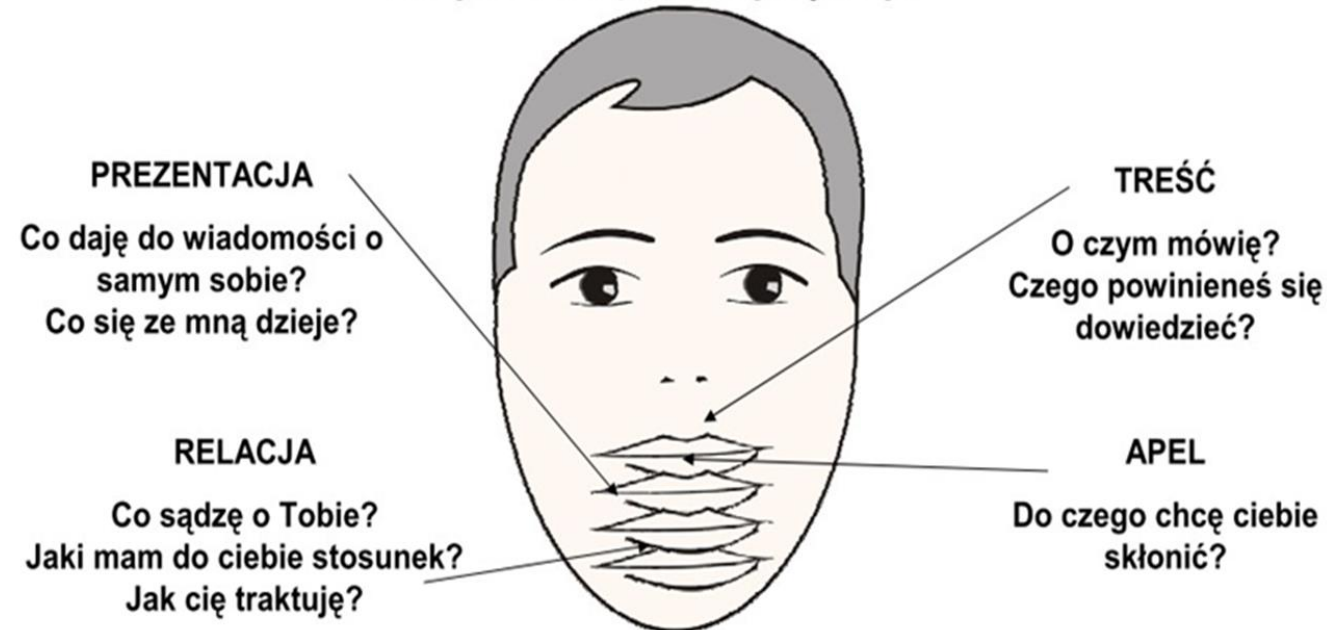
Ćwiczenie - Techniki asertywnej i empatycznej komunikacji z klientem - słuchanie potrzeb i uczuć klienta



Ćwiczenie - Techniki asertywnej i empatycznej komunikacji z klientem - słuchanie potrzeb i uczuć klienta

MODEL CZTERECH UST

Których ust używasz najczęściej?

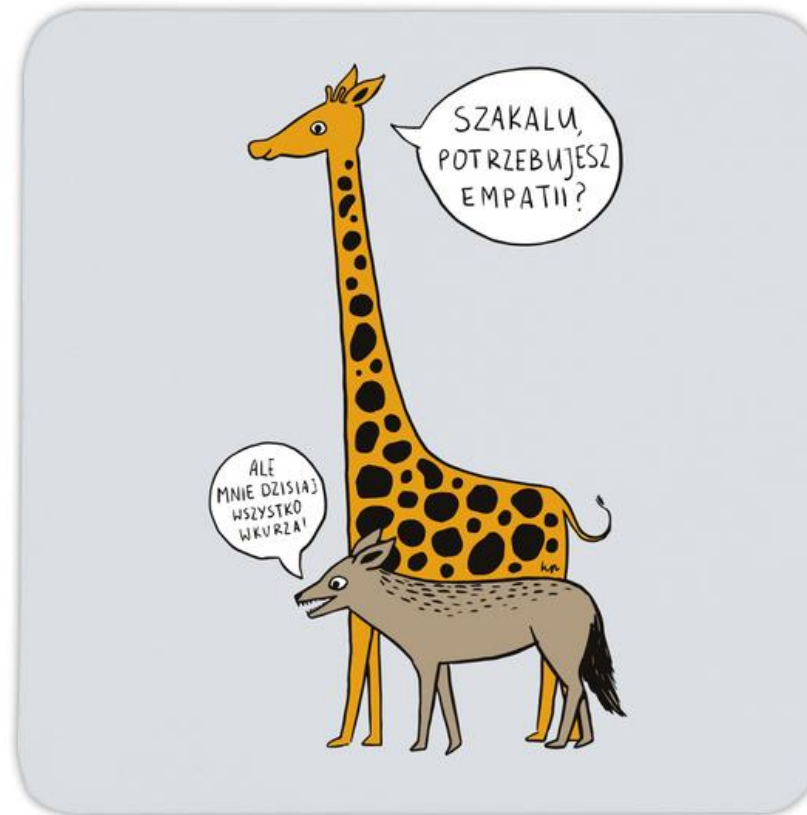


Techniki asertywnej i empatycznej komunikacji z klientem

- **parafrazowanie** - powtórzenie usłyszanego komunikatu w celu podtrzymania rozmowy,
- **klaryfikowanie** - uściślanie, wyjaśnianie oraz precyzowanie tego, co mówi rozmówca,
- **dowartościowanie** - okazanie rozmówcy zainteresowania – pokazanie, że to, co mówi rozmówca jest dla nas znaczące,
- **pogłębianie** - prośba o więcej informacji, o więcej wyjaśnień,
- **odzwierciedlanie** - „odbijanie”, jak w lustrze reakcji emocjonalnych rozmówcy,
- **walidacja** - to dostrzeżenie i potwierdzenie wartości uczuć drugiej osoby.

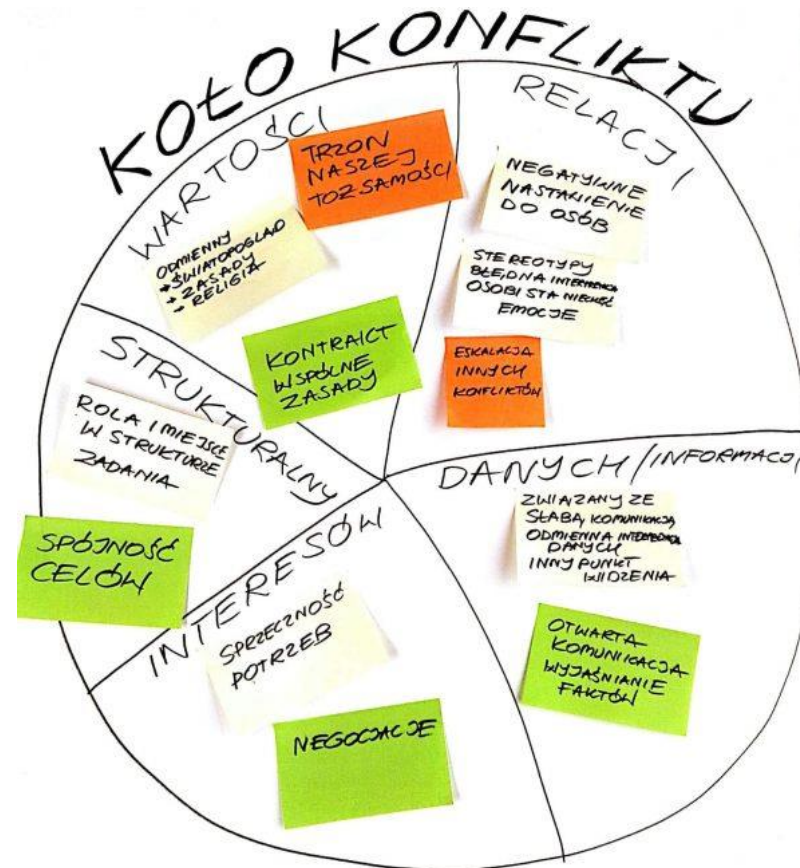
<https://levyz.pl/5-technik-aktywnego-sluchania/>

Techniki asertywnej i empatycznej komunikacji z klientem - trwanie w empatii



<https://selino.pl/magnes-na-lodowke-szagal-i-zyrafa-p440897>

Czynniki wywołujące konflikt



<https://agilepmo.pl/kolo-konfliktu/>

sposoby rozwiązywania i przeciwdziałania im - dyskusja

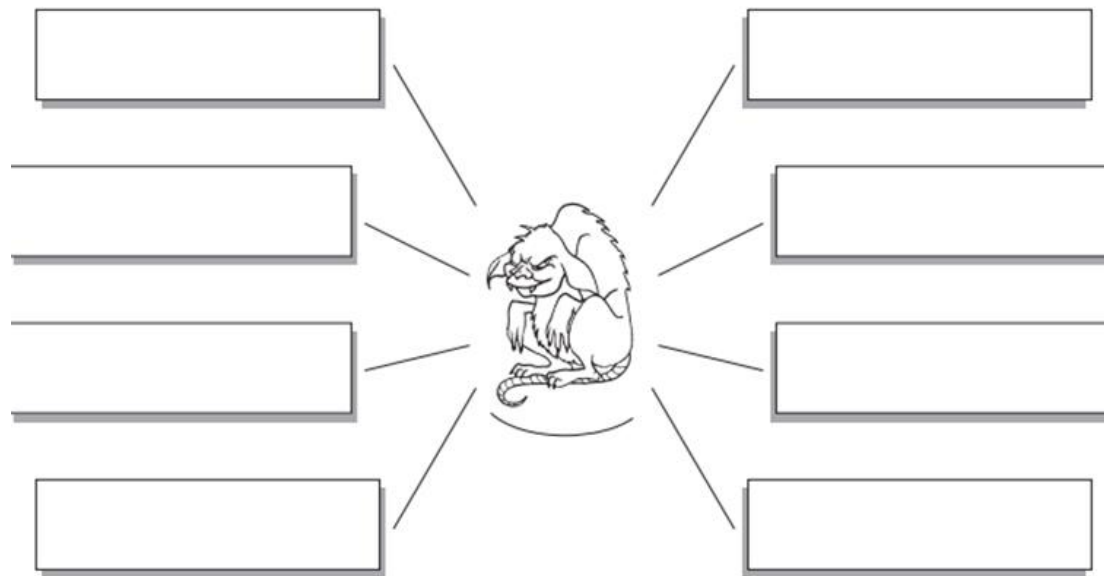
Pogląd tradycyjny:

- konflikt w organizacji jest zawsze szkodliwy,
- jest sygnałem niedomagań organizacji,
- jest nie do pogodzenia z celami organizacji i zadowoleniem z pracy jej personelu,
- należy unikać konfliktów lub je tłumić,
- przyczyną konfliktów są błędy w kierowaniu organizacją lub tzw. konfliktowi pracownicy,
- w przypadku takich osób jedynym rozwiązaniem są radykalne decyzje personalne.

Podgląd współczesny:

- konflikt nie musi być szkodliwy,
- w wielu przypadkach może przyczyniać się do wzrostu wydajności pracy i rozwiązania problemów, przed którymi staje organizacja,
- może być źródłem pozytywnych zmian i innowacyjnych rozwiązań,
- zależy to jednak od jego charakteru, umiejętności menedżera i cech organizacji,
- może mieć w organizacji pozytywne skutki wówczas, gdy jego natężenie jest umiarkowane.

Ćwiczenie warsztatowe „Moje Gremliny”



Zasady postępowania z trudnym klientem - asertywność

Agresywny
Ja jestem OK
Ty nie jesteś OK



Asertywny
Ja jestem OK
Ty też jesteś OK



Pasywny
Ja nie jestem OK
Ty jesteś OK



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/ła to konsekwentnie zrobić, jeśli sytuacja się nie zmieni) **Jeśli Pan/i nie przestanie na mnie krzyżeć to...**
4. **Korzystamy z zaplecza** (jeśli uporczywie druga strona robi to nadal, musisz zrealizować to co powiedziałaś) np., **Przestaję z Panem/ą rozmawiać.**

<https://praktykapsychologiczna.net/asertywnosc-lepsza-jakosc-zycia/>

Praca z filmem „Sztuka mówienia NIE/asertywność”

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

Techniki radzenia sobie ze stresem w kontakcie z trudnym klientem - troska o granice klienta i własne



<https://depositphotos.com/pl/vectors/granice.html?qview=477298880>

Jak wyznaczać granice?:

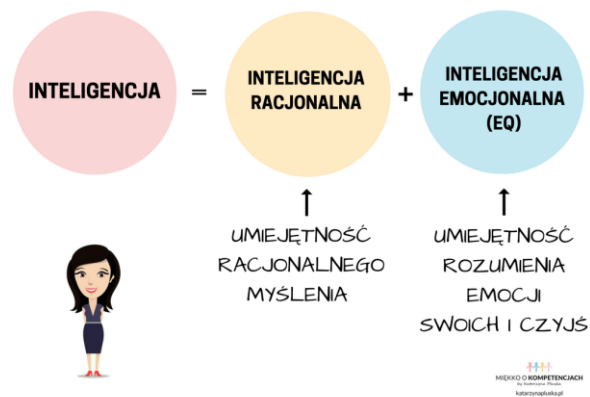
- zastanów się, jakie zachowania możesz tolerować i zaakceptować,
- co sprawia, że czujesz się niekomfortowo lub pod wpływem stresu,
- to właśnie te „nieprzyjemne” uczucia pomagają nam ustalić, jakie są nasze granice.

1. Zauważaj dyskomfort.
2. Zauważ, co ten dyskomfort wywołuje.
3. Zauważ niezdrowe myślenie.
4. Szanuj swoje uczucia.
5. Pozwól sobie na ustalanie granic.
6. Mów wprost.
7. Bądź szczery.
8. Pozwól sobie na Self-love i Self-care.
9. Zaczynaj od małych kroków.
10. Nie bój się prosić o pomoc.

<https://streskiler.pl/granice-w-relacjach-jak-je-stawiac-by-zmniejszyc-codzienny-stres/>

Praca z podcastem „Jak zarządzać sobą w stresie?” + ćwiczenie warsztatowe na bazie podcastu

Inteligencja emocjonalna - czym jest i w czym pomaga?



Inteligencja emocjonalna:

- ilorazem emocjonalnym lub EQ,
- zdolność rozumienia, wykorzystywania i zarządzania własnymi emocjami w pozytywny sposób w celu złagodzenia stresu, skutecznej komunikacji, empatii dla innych, pokonywania wyzwań i rozładowywania konfliktów.

<https://www.google.com/search?q=inteligencja+emocjonalna>

Inteligencja emocjonalna:

- pozwala nam na dojrzałe kontakty z innymi, pomaga nam walczyć ze stresem i odnaleźć się w konkretnych sytuacjach,
- ma także duży wpływ życiowy sukces, zarówno ten związany z pracą, jak i rodziną,
- pomaga budowaniu stabilnych relacji skutecznej komunikacji poprzez umiejętne przekazywanie tego, co się czuje i co jest dla nas ważne,
- pomaga w zdrowym rozładowaniu konfliktu,
- pomaga w radzeniu sobie ze stresem,
- pomaga w radzeniu sobie z trudnymi emocjami np. strachem, złością, żalem, zazdrością,
- pomaga w rozwijaniu empatii do siebie i innych,
- pomaga w osiągnięciu sukcesu w pracy,
- pomaga w ustaleniu i osiągnięciu osobistych celów.

<http://martabiczowska.blogspot.com/2016/03/inteligencja-emocjonalna-w-praktyce.html>

<https://onlinestores.factoryoutlets2023.com/category?name=inteligencja%20emocjonalna>

Emocje jako informacja - jak odbieramy emocje innych

Emocje:

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

Absorbowanie emocji innych ludzi ma dwie konsekwencje:

tę wspaniałą:

- masz empatię!,
- i to włączoną w ustawieniach fabrycznych, nie musisz się starać, żeby kogoś zrozumieć, nie musisz się skupiać, żeby wyobrazić sobie, co czuje druga osoba,
- ty po prostu wiesz,
- w mgnieniu oka,
- bezwysiłkowo.

tę wymagającą:

- empatia potrafi dołożyć się do tego, że emocje innych ludzi mogą Cię zalać 😊 jak sąsiad z góry łazienkę,
- wiele osób, w tym naukowcy, mówi o czymś takim jak **zmęczenie współczuciem** (compassion fatigue),
- zmęczenie współczuciem, w opinii autorki tekstu), to tak naprawdę zaniedbanie autoempatii,
- męczymy się NIE tyle dlatego, że absorbujemy emocje innych ludzi, ale dlatego, że niewystarczająco dbamy o własne,
- nie czujemy przytłoczenia, ponieważ tak bardzo dbamy, troszczymy się i współczujemy innym, ale dlatego, że tak mało dbamy, troszczymy się i współczujemy sobie.

<https://dajsobiespokoj.pl/blog/wwo-a-emocje-innych/>



<https://specline.pl/2023/04/12/kilka-slow-o-emocjach-inteligencja-emocjonalna/>

Jak odbieramy emocje innych

Jak sobie z tym poradzić (autoempatia)?:

1. Świadomość:

- otwórz się, oswój, przemyśl i przegryź się ze świadomością, że w ogóle istnieje taka możliwość, że siebie zaniedbujesz,
- to pierwszy krok do jakiegokolwiek zmiany.

2. Granice:

- czasem musisz powiedzieć ludziom „nie” (asertywność).

3. Umiejętna obsługa emocji:

- przyjąć na siebie emocje innych to jedno, ale co z tymi emocjami potem zrobić, to już zupełnie inna kwestia,
- i to taka, którą trzeba nauczyć się obsługiwać umiejętnie,
- nie oceniaj, poczuj i niekoniecznie działaj - tylko w ten sposób pozwolisz, żeby emocje, owszem, „wleciały”, ale także i „wyleciały” z Ciebie bez zbędnego ich kumulowania.

4. Ciało też się liczy:

- dbanie o siebie to nie tylko praca z emocjami, czy z myślami,
- to także w takim samym stopniu rozumienie i dbanie o potrzeby swojego ciała.

5. Uzupełniaj swoje zapasy:

- jeżeli regularnie rozdajesz swoją energię to tak samo regularnie uzupełniaj swoje zapasy,
- nie czekaj, aż one się skończą,
- buduj odporność psychiczną (jak zapasy na zimę),
- np.: ćwicząc oddech, zauważanie swoich odruchów, łapanie dystansu, wyrzucania z siebie tego co czujesz.

Czy są emocje dobre i złe?

Ćwiczenie „Rodzaje emocji i ich odczytywanie emocji”



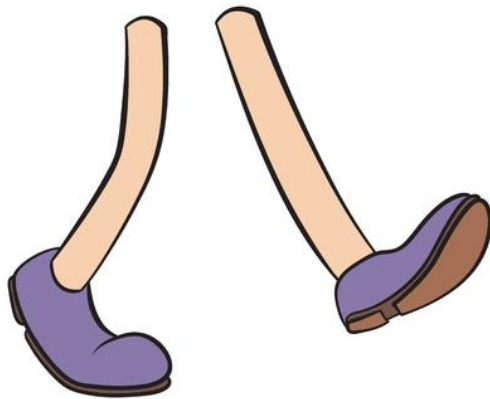
nie ma dobrych ani złych emocji:

- obecnie mówi się o **emocjach pozytywnych** (przyjemnych) i **emocjach negatywnych** (nieprzyjemnych),
- wszystkie emocje są nam potrzebne,
- każda emocja ma znaczenie w naszym życiu i jest nam potrzebna,
- emocje umożliwiają przeżywanie różnych sytuacji,
- pozytywne wpływają na rozwój człowieka i jego aktywność,
- negatywne sprawiają, że prawidłowe funkcjonowanie człowieka nie jest możliwe.

Inteligencja emocjonalna - konstruktywne wyrażanie emocji

- Tłumienie w sobie emocji negatywne konsekwencje.
- Tłumienie emocji wpływa także na nasze samopoczucie i zdrowie.
- Ci, którzy stale tłumią w sobie uczucia i nie reagują na nie, mają problemy z szybszym biciem serca, podwyższonym ciśnieniem, nadmierną potliwością, drżeniem dłoni lub problemy ze złapaniem głębokiego oddechu.
- Zatrzymywanie emocji powoduje napięcie w organizmie, czego skutkiem bóle szyi, kręgosłupa, bóle mięśniowe czy napięcie w okolicy twarzy.
- Hamując ich wyrażanie narażamy się na wystąpienie wielu psychosomatycznych chorób, takich jak np. wrzody żołądka, nadciśnienie, choroby serca.
- Emocje wpływają na nas w ogromnym stopniu.
- W pewnym momencie możemy być tak przytłoczeni napięciem, które wzrasta, że dopuścimy do agresywnego wybuchu.
- Aby móc wyrazić je skutecznie, należy je zaakceptować i wiedzieć jak potraktować ich pojawienie się.

Inteligencja emocjonalna - konstruktywne wyrażanie emocji



https://pl.123rf.com/cliparty-wektory/kids_pantyhose.html

9 kroków, które pozwalają w mądry sposób wyrażać emocje:

1. Wykryj emocje.
2. Rozpoznaj emocje.
3. Zwróć uwagę na reakcję organizmu.
4. Reaguj w danej sytuacji.
5. Wyraż swoje emocje w sposób prawidłowy.
6. Bądź uczciwa/y wobec siebie.
7. Wybierz najlepszy czas na konfrontację.
8. Komunikuj się w jasny sposób.
9. Użyj ciała, by podkreślić przekaz.

<https://ohme.pl/lifestyle/9-krokov-ktore-ucza-w-madry-sposob-wyrazac-emocje/>

Praca z filmem „JAKIE MASZ EQ? Jak podnieść swoją inteligencję emocjonalną?”

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

Metody skutecznej współpracy z klientem pomocy społecznej - pracownik w obsłudze agresywnego 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.

Ćwiczenie warsztatowe „Który z komunikatów B daje empatię?”



Konstrukt najważniejszych ustaleń ze szkolenia

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.