

Чего ни в коем случае нельзя делать, общаясь с трудными клиентами?

уподобляться клиентам, отвечая хамством на хамство; пытаться переубедить клиента «одним махом»: он не согласится с вами из принципа; пытаться поставить клиента на место, демонстрируя свое превосходство; автоматически принимать на себя вину: возможно, вы ни в чем не виноваты; автоматически обвинять клиента: возможно, он ни в чем не виноват; стараться «раскрутить» клиента на сочувствие.

Если вам в процессе работы приходится взаимодействовать с клиентами, нужно быть готовым к тому, что рано или поздно вам попадутся трудные клиенты.

Работать с ними тяжело психологически, но не работать нельзя. Как работать с трудными клиентами?



Подлинное сочувствие и сострадание всегда будет оценено старым человеком. Доброжелательное отношение к пожилым людям как носителям вечных человеческих ценностей и национальных традиций, проявление искреннего интереса к событиям их долгой и не всегда простой жизни, восхищение уже самим фактом того, что человек дожил до старости позволяют социальному работнику завоевать доверие пожилого человека, его желание сотрудничать.

ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ
«КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА ЖЕЛЕЗНОГОРСКА
КУРСКОЙ ОБЛАСТИ»

Социальный работник и «трудный клиент»



**Г. ЖЕЛЕЗНОГОРСК
2022 ГОД**

У пожилых и старых людей одной из причин искаженного общения являются трудности восприятия и осмысления полученной информации, их обостренная чувствительность к поведению и отношению к ним собеседника, пониженный слух.

Зачастую они не только трактуют ошибочно смысл чужих высказываний, но нередко приписывают собеседникам намерения, которых те не имели. В таком случае, чтобы убедиться, что информация понята правильно, нужно повторить ее, возможно, записать или попросить пожилого человека повторить ее и не сердиться, если он переспрашивает по нескольку раз, а наоборот, поощрять его вопросы.

С другой стороны, и социальный работник может передавать свои мысли неоднозначно и неадекватно. К тому же собеседники могут быть заняты своими мыслями и делами, и не столько слушают, сколько ждут, когда можно высказаться самому.

Чтобы избежать взаимного непонимания, необходимо позаботиться о том, чтобы быть услышанным, чтобы клиент правильно понял ваши слова.

Навязывание советов и своих взглядов со стороны социального работника порождает отрицательное отношение к нему пожилого человека, воспринимается им как посягательство на личную свободу и независимость, вызывает резкое сопротивление. Поэтому давать советы нужно тогда, когда об этом попросят, когда расположены их выслушать и лучше в косвенной форме.

Несмотря на то, что трудные клиенты могут быть очень разными, есть несколько общих правил общения с такими клиентами. Общаясь с клиентом, нужно соблюдать нейтрально-доброжелательный тон, в каком бы тоне ни обращались к вам. Это может быть сложно, особенно если клиент кричит на вас или просто ведет себя так, будто он — царь, а вы — холоп. Но все равно постарайтесь не выходить из себя, сдержанность — один из показателей профессионализма.

Здесь очень важно соблюсти золотую середину. Излишняя сдержанность может быть воспринята клиентом как безразличие: он подумает, что вам нет до него никакого дела. А доброжелательность вовсе не обязательно должна сопровождаться улыбкой: нередко трудные клиенты улыбку воспринимают как издевку, считая, что вы над ними смеетесь. Идеальная стратегия поведения с трудными клиентами вырабатывается с опытом.

Потенциальный конфликт с клиентом нужно подавить еще в момент его зарождения. Успокойтесь и поймите одну вещь: вы с клиентом не находитесь по разные стороны баррикад. Есть проблема, которую вам нужно решить совместно, придя к консенсусу.

В разговоре обязательно соглашайтесь со здравыми мыслями, которые высказывает клиент, но при этом мягко направляйте разговор в нужное вам русло. Если вам нужно возразить клиенту, не делайте это «в лоб». Сначала согласитесь, а уже потом возражайте: «Я согласен с вами в том, что касается..., однако хочу заметить, что...». Поставьте себя на место клиента, поймите его потребности и исходя из этого стройте стратегию общения.

Иногда на самом деле оказывается, что трудные клиенты — это всего лишь оправдание непрофессионализма того, кто с ними работает. Поэтому очень важно уметь посмотреть на себя со стороны: почему вы испытываете трудности в работе с тем или иным типом клиентов? Возможно, разобравшись с собственными проблемами, вы внезапно выясните, что трудных клиентов стало гораздо меньше.

Если вы работаете с клиентами, нужно смириться с тем, что трудные клиенты — неперенный атрибут вашей профессиональной деятельности. Просто не принимайте общение с ними близко к сердцу и не поддавайтесь личным симпатиям и антипатиям. Ваше дело — успешно решить профессиональный вопрос, а не понравиться клиенту. В конце концов, нельзя нравиться всем. Понимать происходящие в человеке изменения важно для того, чтобы сохранять позитивное отношение к нему.

Существенным является понимание того факта, что своим конфликтным поведением пожилой человек дает понять окружающим, что ему плохо, не все его потребности удовлетворены. Поэтому не следует его за это поведение осуждать, а необходимо помочь избавиться от трудностей и приобрести душевный покой.