

## Как справиться с агрессивным клиентом

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

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

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

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

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

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

**6. Прислушивайтесь к реальной проблеме.** Можно попытаться, поймав паузу в фонтане гнева клиента, начать сразу же его успокаивать или

объяснять свою позицию. Но не торопитесь, сначала внимательно выслушайте, что говорит собеседник. Часто люди рассержены совсем не по той причине, о которой они говорят. Необходимо прежде всего понять чувства клиента. «Слушайте мысли», а не слова, отделите агрессивную форму (ненормативную речь в том числе) от содержания. Слушайте, что он говорит, а не как говорит.

**7. Не принимайте ярость клиента на свой счет.** Агрессия клиента в большинстве случаев направлена не на Вас, а на ситуацию, расстраивающую его (на то, что у клиента нет возможности удовлетворить свою потребность). Каждый раз, имея дело с агрессивным клиентом, помните о том, что вы выступаете в роли «громоотвода», а не цели.

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

**9. Предложите план действий по решению проблемы (в ситуации, если клиент сам обратился за помощью.)** После того, как вы выслушали клиента и поняли, в чём заключается проблема, изложите свои мысли по этому поводу, чётко и не двусмысленно. Будьте предельно уверены при выдвижении своего предложения: «Иван Петрович, я предлагаю поступить следующим образом...Вас устраивает такой вариант?» Закрытый вопрос в конце предоставляет клиенту возможность выбора!

**10. Обозначьте цели и задачи своего визита, соотнесённые с потребностями клиента (если ситуация проявления агрессии, со стороны клиента произошла во время прихода социального работника к нему на дом.)** Слушать клиента можно на протяжении длительного времени, но на работу за вас никто не сможет сделать. Поэтому деликатно объясните, что вы услышали клиента, поняли его проблему (при этом проявляйте искренность в общении), подумайте над тем, как её можно решить совместными усилиями, а сейчас вам необходимо приступить к своей работе, ведь вы хотите, что бы клиенту было хорошо и комфортно.

## Психологическая разгрузка — панацея от стресса!

Плохое настроение и постоянные стрессы действительно мешают нам жить - снижается трудоспособность, накапливается усталость, теряется радость жизни. Одним из эффективных способов борьбы со стрессом является психологическая разгрузка. Ее можно проводить и дома, и на работе. Создайте на своём рабочем месте минимальные условия для психологической разгрузки. Это может быть маленький аквариум с рыбками, семейная фотография в рамке, любимый комнатный цветок. Даже цвет жалюзи на окнах способен помочь успокоиться и на время отключиться от рутины. Также способствуют эмоциональной разгрузке восточные техники – медитация, массаж и аутотренинги. В обеденный перерыв попробуйте сами или вместе с коллегами восстановиться такими способами. Подавляющему большинству людей они отлично помогают избавиться от раздражения и накопившейся усталости. Не только в обеденный перерыв, но и во время рабочего дня постарайтесь найти хотя бы пару минут для отдыха. Если почувствуете первые признаки усталости, выпейте чашку чая, откиньтесь на спинку стула и прикройте глаза. Сделайте себепростой массаж рук и гимнастику для глаз. Походите по комнате, пошутите с коллегами. Вы заметите, что постепенно избавляетесь от усталости и преображаетесь в полного сил и энергии человека.

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

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

1. сядьте поудобней,
2. отключите телефон,
3. выберите впереди себя на стене точку,
4. смотрите на неё размытым (разфокусированным) взглядом 2-3 минуты. Если взгляд сконцентрирован, немедленно «размывайте» его.

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

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

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