

## Gorąca głowa kontra zimna krew

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: niedziela, 06, marzec 2011 00:00

Barbara Łączna

Odśłony: 3675

---

Są dni, kiedy praca w okienku doprowadza do szaleństwa, rosną sterty papierów, formularzy i na dodatek płynie rzeka niezadowolonych interesantów. Są dni, kiedy trudno się uśmiechać i być pomocnym. Są dni, kiedy trzeba poradzić sobie nie tylko z własnymi emocjami, ale i zdenerwowanym, krzyczącym i zagubionym w biurokratycznym świątku klientem.

Co zrobić? Jak przetrwać batalię z problematycznym klientem, bez rozlewu krwi, straconych nerwów i donośnych krzyków? Czy można w takich okolicznościach doprowadzić do szczęśliwego finału, którym jest rozwiązany problem, zadowolony klient i usatysfakcjonowany urzędnik?

Jest kilka trików, które ułatwiają wyjście cało z takiej sytuacji.

W pierwszym etapie pozwól klientowi się wyładować. Pamiętaj, że znalazł się w trudnym dla niego położeniu, chce wyrazić swój żal natychmiast. Musisz przetrwać, rozmówca chce dać upust negatywnym emocjom. Pozwól na to i tak nie dojdiesz do porozumienia z człowiekiem, który kipi gniewem.

Nie próbuj go uspokajać, bo tylko pogorszysz sprawę. W takiej chwili należy zachować stoicki spokój, milczeć ale cały czas okazywać interlokutorowi, że go słuchasz, potakując głową, utrzymując kontakt wzrokowy. Nie jest to łatwe, gdyż masz ochotę wyć, ale Twoje opanowanie doprowadzi do szybszego wyciszenia się klienta i uspokojenia.

Człowiek po drugiej stronie okienka krzyczy, ciska dokumentami i obrzuca Cię błotem, ale nie możesz tego odbierać osobiście. On chce się wykrzyknąć, a akurat Ty jesteś na jego drodze. To samo przydarzyłoby się Marysi czy Tomkowi gdyby to oni mieli dyżur. Skup się na problemie meritum sprawy, spróbuj dowiedzieć się czego klient potrzebuje i w jaki sposób możesz mu pomóc. Cały czas staraj się wyrażać empatię, pamiętaj, że i Ty możesz znaleźć się na jego miejscu. Spróbuj zrozumieć powody zdenerwowania, wyraż to, a łatwiej zawiążesz nić porozumienia. Empatia nie oznacza sympatii czy współczucia, ale zrozumienie uczuć drugiej osoby. Uff udało się, interesantowi powoli przechodzi, wyładował swoją frustrację i można z nim zacząć rozmawiać. Teraz już można przejść do rozwiązywania problemu z którym boryka się klient.

Pamiętaj, że podekscytowany człowiek nie wyraża się w sposób klarowny, zatem pytaj, pytaj i ... bardzo uważnie słuchaj odpowiedzi. Warto podsumować, odpowiedzieć i przedstawić klientowi jak zrozumiało się jego wypowiedź, aby miał szanse na ewentualną weryfikację.

Teraz już wiesz o co chodzi i czas na rozwiązanie problemu. Nie obiecuj gruszek na wierzbie, bądź realistą i mów tylko to, co możesz spełnić. Jeżeli potrzebujesz skonsultować się z kimś, zrób to, ale koniecznie wyjaśnij powód takiego działania, przeproś, jeżeli klient będzie czekał, powiedz jak długo potrwa twoja nieobecność. Nic tak nie denerwuje, jak urzędnik, który znika bez słowa, a człowiek tkwi przed okienkiem, bębniąc palcami. Temperatura emocji wzrasta, no i zaraz nastąpi kolejny wybuch.

No tak, okazało się, że facet przyszedł odebrać dowód osobisty, a Ty zajmujesz się prawami jazdy. I to wszystko mogła przeżywać Halinka piętro wyżej, a nie Ty. No ale przecież dziś jest właśnie taki dzień, kiedy praca doprowadza Cię do szaleństwa.