**Лекция 6. Особенности общения и поведения куратора при взаимодействии с агрессивным собеседником**

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

**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.

**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.

**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, надеется добиться своего, морально подавляя собеседника. Доступно и ясно объясняйте, что они ничего не добьются, если будут вести себя враждебно.

**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.

**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.

**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.

**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.

**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.

**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!

**Две простые методики снять стресс:**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Закрыть глаза, сделать вдох, задержать дыхание, выдохнуть.*** |  |
| ***Перекрестить руки на плечах, хлопать ладонями поочередно по плечам.*** |  |

**ТЕХНИКИ «СОХРАНЕНИЯ ЛИЦА»**

Как быть, когда вас оскорбляют? Как достойно ответить, сохранив внутреннее спокойствие и не потерять лицо?

**Техника 1. «Внешнее согласие»**

Когда вам говорят что-то неприятное и обидное, то предполагается, что вы потеряете контроль над собой и ответите собеседнику взаимностью.

Или начнете доказывать ему, что он неправ и его слова несправедливы.

Фраза «может, Вы и правы», не говорит, о том, что вы согласны, это понимают все, но она лишает собеседника права на продолжение словесной атаки.

**Техника 2. «Повторение»**

Произнести вслух, то, что в запале сказал вам собеседник, очень полезно.

Вряд ли тот, кто уже приготовился услышать «Сам дурак!» готов услышать от вас свои слова и готов на них реагировать.

Даже если у него большой словарный запас, постоянно слышать эхо своих слов, не получая желаемого результата в виде эмоциональной реакции, вряд ли понравится оппоненту.

**Техника 3. «Уточнение»**

«Вы правда так считаете? Почему?

**Техника 4. «Часть моей личности»**

Кому-то что-то не нравится в вас.

Признайте, что это допустимо. Но это ваше личное качество, которое принадлежит вам, поэтому чужое суждение о нем вас не трогает.

«Да, я работаю медленно. Но я стараюсь все делать без ошибок, поэтому перепроверяю свою работу».

# Методы снятия психологического напряжения

# в условиях конфликта

***Метод переключения на другой вид деятельности***- связан с двигательной активностью, тре­бующей физического напряжения, благодаря которой сжигается адреналин. Так, если находитесь на работе, займитесь любым видом деятельности: переберите бумаги; полейте цветы; заварите чай; переставьте стол; пройдите несколько раз в быстром темпе по коридору; зайдите в туалетную комнату и подержите 4-5 минут руки под холодной водой; подойдите к окну и посмотрите на небо, деревья.

Если же находитесь дома, то постарайтесь выйти на улицу и побегать или походить в быстром темпе 10-15 минут; примите контрастный душ; перемойте скопившуюся посуду. Постарайтесь практиковать данный метод как можно чаще в те моменты, когда чувствуете, что теряете самоконтроль. Тогда данный способ войдет у вас в привычку. Кроме того, постарайтесь хотя бы раз в неделю заниматься делом, которое вас радует, успокаивает и приносит удовлетворение.

***Метод визуализации***- мысленновыразите свои чувства и переживания или что-то сделайте челове­ку, который вызвал негативную реакцию. Он приемлем тогда, когда не можете излить свое раздра­жение, например, на руководителя или если предполагаете, что ваш гнев только ухудшит и без того напряженную ситуацию. В результате добьетесь освобождения от гнева, ничем при этом не рискуя.

*«****Заземление****»*- представьте: гнев входит в вас от оппонента как пучок отрицательной энер­гии. Затем представьте себе, как эта энергия опускается в ноги и свободно уходит в землю.

Метод *«****уменьшения оппонента в росте****» -* представьте себе, что в ходе общения ваш оппонент настолько уменьшается в росте, что превращается в комок грязи, в которую можете насту­пить, а голос его при этом становится все слабее и слабее. В результате он покажется менее значительным и влиятельным.

Метод *«****настроение****»*- возьмите цветные фломастеры или карандаши и расслабленной левой рукой начните рисовать любой рисунок: линии, пятна, фигуры и т.п. Постарайтесь полностью погрузиться в свои переживания, т.е. выбрать и провести линии в соответствии со своим настро­ением, как бы материализуя на бумаге свои переживания. Зарисовав весь лист бумаги, пере­верните его и на обратной стороне напишите 8-10 слов, отражающих ваше настроение (пере­живание). Пишите те слова, которые первыми приходят в голову, долго не думая. Затем еще раз посмотрите на рисунок, как бы заново переживая свое состояние, перечитайте слова и энергично, с удовольствием разорвите его. Скомкайте изорванные куски листа и выб­росьте их в мусорное ведро. Вместе с выброшенным рисунком вы избавляетесь от плохого настроения и обретаете успокоение.

Метод *«****внутренний луч****»*- можно использовать на начальной стадии раздражения, когда происходит нарушение самоконтроля, исчезает психологический контакт в общении, появ­ляется отчуждение.

Для его выполнения необходимо расслабиться и представить следующие картинки. В верхней части головы возникает светлый луч, который движется сверху вниз и медленно освещает лицо, шею, плечи, руки теплым, ровным и приятным светом. По мере движения луча разглаживаются морщины, исчезает напряжение в области затылка, ослабляются складки на лбу, «опадают» брови, «охлаждаются» глаза, ослабляются зажимы в углах губ, опускаются плечи, освобожда­ются шея и грудь. Светлый внутренний луч создает внешность нового спокойного, уверенного и благополучного человека.

Упражнение: *«****мой дом****»*(«**моя комната**»). Для его реализации необходимо сесть, расслабиться и начать строить в воображении свой любимый дом или комнату с видом на речку, озеро, лес или куда-то еще. Обставьте его, как вы хотите, представьте свое кресло, любимое место в нем. Запомните его и мысленно уходите в него отдыхать в любое время в течение дня. Побудьте в нем 5-7 минут, и вы ощутите прилив сил.