

Как справляться с ежедневным негативом клиентов, когда самому тяжело



При работе с людьми часть чужих эмоций достаётся вам. Особенно в напряжённые периоды — клиент приходит уже «на взводе», и любая мелочь становится поводом для громкого конфликта. Это выматывает, даже если вы понимаете, что дело не в вас.

Вместе с психологами Ясно собрали рекомендации, как справляться с чужими тяжёлыми чувствами и восстанавливаться после неприятных бесед и сохранить себя.

Содержание

- 1 Как справляться с хейтом от людей, которые нападают на фоне стресса
- 2 Что скрывается за токсичными фразами клиентов и как на них реагировать
- 3 Как сохранять свой ресурс в споре с клиентами
- 4 Что сделать сразу после тяжёлого разговора
- 5 Как могут выглядеть личные границы с клиентами

1 Как справляться с хейтом от людей, которые нападают на фоне стресса

В острых ситуациях возникает соблазн поляризоваться: разделить людей на своих и чужих, разграничить реальность на черное и белое. Самая большая душевная работа, которая доступна каждому, — сопротивляться и противостоять этому желанию.

Не воспринимайте хейт и критику на свой личный счет.

Многие люди сейчас переполнены аффектом — очень интенсивными переживаниями, которые захлестывают и с которыми они плохо справляются, и в частности испытывают очень много ярости и агрессии.

Человек в стрессе больше обычного использует психические защиты, ему труднее воспринимать реальность. С другими он может активно связывать различные ожидания и фантазии — и в том случае, если позиция или поведение другого отличаются от желаемых, «сливать» аффект в его адрес.

Помните, что о чем бы ни говорил клиент, — это не причина, а только фабула его переживания и удобный повод, чтобы облегчить собственное эмоциональное состояние. Если можете — **воздержитесь от ответов таким людям, потому что любой ответ послужит катализатором для раскручивания агрессии.**

Вы не можете помочь всем, кто к вам приходит, и не можете справиться с лавиной и потоком чужой боли. Но вы можете защитить свое пространство и самих себя от избыточной нагрузки, которую создает поведение другого человека.

2 Что скрывается за токсичными фразами клиентов и как на них реагировать

Токсичное общение может задевать, но не стоит принимать его на свой счёт. По сути это попытка адресовать свою боль другому: человек не может сам справиться с чувствами и вываливает их на собеседника в виде критики, манипуляции или обесценивания. Если это осознать, будет проще спокойно и эмпатично реагировать.

«Вы вообще ничего не делаете»

Что имеется в виду: Моя ситуация никого не волнует, и мне, похоже, не помогут.

Как можно ответить: «Я вас слышу. Давайте разберёмся, что можно сделать прямо сейчас».

«Позовите того, кто здесь главный»

Что имеется в виду: Я не верю, что меня воспринимают всерьёз.

Как можно ответить: «Я занимаюсь вашим вопросом. Если понадобится, подключу коллег — расскажите, что произошло».

«Мне это уже сто раз обещали»

Что имеется в виду: Мне важно, чтобы признали: меня подвели.

Как можно ответить: «Понимаю, почему вы не верите обещаниям. Скажу только то, что могу подтвердить».

«Вам-то легко говорить»

Что имеется в виду: Я один в этой ситуации, и никто не понимает, каково мне.

Как можно ответить: «Ситуация тяжёлая, я это вижу. Давайте начнём разбираться во всём пошагово».

«Разве это вообще работа?»

Что имеется в виду: Я не ощущаю собственной ценности, и мне проще обесценить чужую.

Как можно ответить: «Жаль, что так получилось. Расскажите, что именно пошло не так».

3 Как сохранять свой ресурс в споре с клиентами

В конфликте встречаются не просто два человека, но еще их системы ценностей, убеждений, потребностей и желаний. Поэтому спорить бывает так сложно. Договоримся.

Чтобы не терять спокойствие во время жарких споров и выходить из конфликта с наименьшими потерями, можно попробовать занять одну из ресурсных позиций.

Позиция свидетеля

Я просто наблюдаю за тем, что происходит, безоценочно. Эта позиция может быть ресурсной тогда, когда для вас не принципиален исход конфликта и вы готовы рассмотреть все варианты.

Позиция исследователя

Вы можете предлагать разные решения, интересоваться позицией оппонента, применять разные варианты выхода из конфликта.

Позиция творца

Вы можете брать большую инициативу, искренне отстаивать свои интересы, при этом учитывая потребности второй стороны.

Что не поможет сохранить ресурс:

→ Соперничество: отстаивать интересы в ущерб интересов клиента, стараться одержать единоличную победу в споре.

→ Избегание: демонстративно уходить и прекращать контакт, игнорировать позицию клиента.

Такое поведение только затянет конфликт и потребует больших эмоциональных затрат.

4 Что сделать сразу после тяжёлого разговора

Сбрасывайте напряжение

После эмоционально-напряжённой ситуации нам хочется расслабиться. Обычно коллеги выходят попить кофе или покурить — это доступные, но не самые эффективные способы. Можно выполнить 10 активных приседаний, 10 бодрых прыжков или упражнение «Тряска».

Упражнение «Тряска»

1 Встаньте или сядьте удобно. Позвольте стопам устойчиво стоять на земле. Взгляните глаза или оставьте мягкий фокус взгляда. Сделайте 3-5 медленных вдохов и выдохов.

2 Представьте, как большая собака выходит из воды и отряхивает всё тело. Ваша задача — так же «отряхнуться» от лишних эмоций.

3 Начните с лёгкой вибрации рук и плеч. Расслабьте руки и позвольте им свободно дрожать и слегка вибрировать. Можно поднять руки вперёд и начать лёгкую тряску кистями и предплечьями. Сохраняйте движения мягкими, естественными.

4 Перенесите тряску на всё тело — начиная со спины и заканчивая ногами.

5 Заканчивайте плавно. Постепенно уменьшите интенсивность тряски до лёгкой вибрации, затем — до полной остановки. Сделайте 3-5 глубоких вдохов, почувствуйте опору стоп, обратите внимание на ощущения в теле.

5 Как могут выглядеть личные границы с клиентами

Как и в жизни, обозначать свои «можно» и «нельзя» на работе очень важно. Это поможет избежать эмоционального напряжения, которое возникает, когда ваши границы нарушены.

Важно помнить, что у каждого человека свои триггерные точки, и что для одних вполне уместно, для других может ощущаться как переход черты. Поэтому реакция на ваши высказывания может быть разной. Но эмоции другого человека вне зоны вашего контроля.

А ещё границы могут меняться в зависимости от вашего уровня энергии, событий в личной жизни, отношения к собеседнику и других факторов.

Собрали возможные ответы на ситуации, которые могут восприниматься как нарушение границ:

“ Нет, я не буду решать ваш запрос после 23:00. На сообщения я отвечу утром.

“ Мне некомфортно, когда меня называют «Ленок». Называйте меня Елена, пожалуйста.

“ Я не обсуждаю коллег за их спиной. Давайте закончим этот разговор.

“ Не присылайте мне корректировки в голосовом сообщении — это неудобно.

“ Шутки про мой внешний вид не кажутся мне смешными. Прекратите их повторять