

## ZÁKLADNÍ DOPORUČENÍ PRO JEDNÁNÍ S KLIENTY

### 1. VŽDY JE TŘEBA MÍT NA ZŘETELI (platí pro všechny klienty):

- Abyste mohli klienta uspokojit, je třeba znát jeho problém a to znamená také chtít, aby klient formuloval svá očekávání.
- Informace, pracovník svými slovy shrnuje a strukturoval, co mu klient sděluje,
- klienta provázel svou činností (např. co právě dělá u PC a proč - budu teď psát, co jste mi řekl, potom vám to přečtu - dám přečíst - zda je vše tak, jak jste to popisoval),
- vysvětlit, jaké jsou možnosti i jaký předpokládá časový průběh. (Ve vašem případě můžeme podniknout: A, B, C. První krok bude, že .... asi do... předpokládám, že šetření celé věci by mohlo trvat... budete o věci včas informováni),
- Pokud klientovi poskytujete radu, nebo mu nabízíte další možnosti, kam se může obrátit, nezapomeňte zdůraznit, že je to nad rámec vaší kompetence (prodejte tuto informaci), aby odcházel s vědomím, že dostal „něco navíc“.

### 2. KLIENT "PROBLÉMOVÝ"

(Např. Je rozrušený, velmi emotivní, , agresivní, jeho vyprávění a popis skutkového děje jsou nesrozumitelné, příp. má nižší IQ, příliš odbíhá apod.)

#### VŽDY PAMATUJTE!!!

#### NIKDY NEBERTE OSOBNĚ, POKUD NA VÁS KLIENT KŘIČÍ

- NEKŘIČÍ NA VÁS, ALE NA SVOJE POCITY BEZMOCI ČI STRACH.
- POKUD SE K ŘEŠENÍ PROBLÉMU DLOUHO ODHODLÁVAL, CHCE VYKŘIČET VŠECHNO, CO SI PŘEDEM CHYSTAL
- JSOU I TAKOVÍ KLIENTI, KTERÍ NEBUDOU NIKDY SPOKOJENI!

#### PRO ZVLÁDÁNÍ PROBLÉMOVÝCH KLIENTŮ JE PODSTATNÉ:

- Uvědomujte si, co ve vás tito klienti vyvolávají - to vše se odrazí na dalším chování vašich klientů (*váš strach, obavy, naštvání, že klient nerozumí apod.*).
- Uvědomujte si, kdo je pro vás osobně problematický klient a proč. K profesionální kompetenci patří reflexe vlastních zkušeností s obtížnými klienty a našich reakcí na chování klienta, které nám způsobuje obtíže. Snažte se s touto informací dále pracovat, např. formou supervize.
- Buďte empatičtí, ale udržte si profesionální odstup, díky kterému nebudete sami zahlceni klientovými emocemi.

- Pokud je klient příliš rozrušený, dejte mu čas, klient zahlcený emocemi nebude schopný vnímat žádné vaše, byť logické, argumenty!
- Využijte aktivního naslouchání (*zrcadlení emocí, parafrázování toho, co říká*), umožňují to získat si důvěru a pozornost.
- Přesto, že necháte klientovi čas, vy jste ten, kdo vede rozhovor! Jak: práce s hlasem, důrazné oslovování klienta. (*Pokud vystihnete správný moment, kdy je klient už schopný Vás vnímat: „Pane Nováku, já bych Vás teď přerušil... rozumím tomu tak že: ...v tom případě můžeme bud’ A nebo B...“*).
- Dávejte postupně klientově promluvě strukturu. („Takže jestli tomu správně rozumím, vašim problémem je za A za B za C...“).
- Ujišťujte se, zda Vám klient rozumí – zpětná vazba (feedback). („*Nejsem si úplně jistý, jestli jsem to vysvětlil srozumitelně...doufám, že to vysvětluji srozumitelně...je ještě něco, co byste potřeboval k té naší věci doplnit nebo vysvětlit...“*)
- Buďte autentický, mluvte jazykem, kterému klient rozumí - cizí slova a příliš odborné výrazy vzbuzují nedůvěru a vyvolávají v klientovi nedůvěru a vyhrocují konflikt. (*Pocit podcenění a obavy – reakce : útok nebo útek*).
- Uvědomte si, že téměř pro každého klienta (a to i vysokoškolsky vzdělaného) je obtížné se orientovat zrovna ve Vašem oboru a že vaše vysvětlování může být příliš odborné, (*“slyším že jste ve velice obtížné situaci, rád bych vám pomohl, ale toto je záležitost, ve které je třeba věc posoudit. Ale počkejte, i přesto mě napadá jedna možnost, mám tady kontakt na....“*)
- Pokud si nevíte rady, neříkejte to výslovně, ale sdělte, že věc prokonzultujte s kolegou, který se specializuje na danou oblast, je to lepší, než zaujmout nesprávné stanovisko (důvěru ztratíte jen jednou)!
- Ale POZOR!!! Nedávat klientovi plané naděje, když dopředu víme, že neřeší klientovu situaci (*a je nám např. klienta líto nebo se obáváme např. konfliktu v případě že nepomůžeme ihned*), protože ke konfliktu, nespokojenosti a zklamání poslední naděje klienta stejně dojde a v silnější formě. Nemohu Vám teď nic slíbit, můžeme teď spolu probrat Váš problém, ale posouzení vašeho případu bude vyžadovat čas...
- Je třeba si být vždy vědom svých kompetencí: S kým jsem kompetentní jednat, a kdy a s kým nejsem - kterí lidé patří do kompetence jiných pracovišť a odborníků (*např. psychologa, psychiatrie, krizového centra, různých nadací nebo policie, popřípadě kdy je lepší zavolat kolegu, o kterém vím, že náročného klienta zvládne*).
- Je důležité, aby každý věděl, jak postupovat v případě vážného incidentu a mít po ruce kontakty na další příslušné pracoviště a odborníky.