

# SARUNU UN SITUĀCIJU VADĪŠANA SASKARSMĒ AR SAREŽĢĪTIEM KLIENTIEM



To ietekmē daudzi subjektīvi faktori - atkarīgs no jūsu personības tipa, iepriekšējās saskarsmes pieredzes. Vislabākais veids, kā izprast sarežģītu klientu uzvedību, ir atcerēties, ka jūs pats esat klients.

Varam runāt par klientu **nevēlamu uzvedību**, vai uzvedību, kas liek uzmanīties – augstprātīga, neiecietīga, stūrgalvīga, sevi noniecinoša, uzbrūkoša, neizlēmīga.

Uzvedības problēmas var konstatēt – novērojot un nosakot, kā tās ietekmē jūs



Uzvedība	Kā pazīt?	Kā rīkoties?
Augstprātīga	Pašpārliecināti, uzsver, ka ir vislabākie, kritizē un nosoda citus, neatzīst savu vainu	Paslavējiet, izsakiet atzinību, pēc tam komfrontējiet vai informējiet
Stūrgalvīga	Pretojas pārmaiņām, neuzklausu citu viedokli, neatbild uz jautājumiem, izvairās pieņemt lēmumus	Izskaidrojiet pārmaiņas, dodiet laiku piemēroties, nepavēliet, lūdziet līdzdalību
Sevi noniecinoša	Vaino sevi visā, velta sev pārmetumus, aizsargājas un taisnojas, neuzņemas atbildību	Dodiet laiku piemēroties, neizdariet spiedienu, uzslavējiet par konkrētām lietām
Nikna	Saspringti un neapmierināti, viegli «aizsvilstas», mēdz kliegt	Centieties būt iejūtīgs, centieties mazināt dusmas, saglabājiet savaldību, saglabājot mieru, atspoguļojiet jūtas
Neizlēmīga	Paši nezina, ko vēlas, vēlas apspriest lēmumus ar citiem, vilcinās ar rīcību	Esiet atbalstoši, atgādiniet, ka viņi spēj darbu paveikt labi, ierobežojiet alternatīvu skaitu

**KAS NOTIEK?**

**KĀ ES ŠAJĀ SITUĀCIJĀ  
JŪTOS?**

**KO ES VĒLOS MAINĪT?**

Klientu tips	Kā pazīt?	Kā rīkoties?
Agresīvs	Uzvedas aizskaroši, uzbrūk tieši, cenšas iebiedēt, mēģina draudēt	Neizrādiet bailes, neuzbrūciet, saglabāriet mierīgu toni, neztveriet personīgi
Neapmierināts	Neapmierināti ar visu, rada vispārēju negatīvisma atmosfēru, neveiksmēs var vainot citus, tēlo upura lomu	Uzklausiet, neiesaistieties cīņā, uzdodiet jautājumus, mēģiniet saprast, kāda ir problēma
Noslēgts	Neizsaka savu viedokli, neiebilst citu viedoklim, rada biedējošu noskaņu, reizēm klusēšana – agresivitātes izpausme	Uzdodiet atvērtus jautājumus, sagaidiet atbildi, neaizpildiet klusuma brīžus ar savu runu; ja sāk runāt, nepārtrauciet
Pārgudrs	Vienmēr viņam taisnība, uzpūtīgi un vīzdegunīgi, citiem var likt justies muļķīgi, reizēm pārlietu iedziļinās sīkumos	Ieinteresēti klausieties, izsakiet atzinību, neuzbāzīgi piedāvāriet alternatīvu skatījumu, iesaistiet lēmuma pieņemšanā
Nedrošs	Pārāk jūtīgi un trausli, kautrīgi, viegli aizvainojami, nepārliecināti, patīk būt cietušo lomā, ar zemu pašcieņu	Palīdziet domāt par konkrētām lietām, esiet atbalstošs, apzinieties savas robežas, resursus

- **Esiet profesionālis** – saglabājiet mieru, neļaujieties emocijām, komunicējiet informācijas līmenī. Izvairieties no pavēlēm, biedēšanas, kritizēšanas
- Izvērtējiet situāciju, **mēģiniet saprast cilvēka uzvedības iemeslus** (ir uztraukts, manipulē, «izlādē» savas emocijas)
- **Esiet iejūtīgs** ar cilvēkiem, kuri ir stresā, uzsveriet, ka esat gatavs atbildēt
- Ievērojiet **verbālās un neverbālās valodas pamatprincipus** – temps, intonācija, tembrs, pauzes; uzklausiet cilvēku, runājiet klienta valodā, runājiet par cilvēka darbību, sniedziet savu viedokli, lūdziet izpildīt konkrētu prasību
- **Neiesaistieties cīņā/strīdā ar dusmīgu cilvēku**
- **Neuztveriet cilvēka dusmas personīgi**
- **Ievērojiet robežas ar manipulējošiem cilvēkiem** (iebiedēšana, draudi, iežēlināšana) mierīgi un pārliecinoši atkārtojiet noteiktu frāzi. Atcerieties – Jūs esat situācijas noteicējs, profesionālis, pildāt savus pienākumus
- **Reaģējiet pareizi uz cilvēka kritiskiem izteicieniem** – vispār nereaģēt; konkretizēt – *Kas tieši jūs neapmierina?*; izsakiet sapratni



- Prasme **pateikt «Nē»**
- Pieprasīt minēt piemērus, izskaidrot savu pozīciju
- Analizēt sarunas partnera viedokli (atklājot pretrunas)
- **Lūgt precizēt un definēt** lietotos vispārīgos jēdzienus
- **Norādīt uz savas atbildības un kompetences robežām**
- Noraidīt pārāk emocionālus iebildumus
- Izteikt ierobežotu piekrišanu
- **Apkopot rezultātus** (lietot plusu, mīnusu metodi)
- Nepievērst uzmanību neatbilstošiem jautājumiem un tematiem
- Apstrīdēt uzbrūkošus un kritiskus izteikumus
- **Ignorēt manipulatīvos paņēmienus, neizpaust savas emocijas**



- Jo vairāk baidāties kļūdīties, jo lielāka iespēja kļūdīties
- Ja gribat, lai mainās apstākļi, mainiet savas domas un attieksmi pret tiem
- Ar klientiem – ievērojiet pauzes, uzdodiet jautājumus, veiciet pierakstus, iedomājieties klientu, kuri transformējas
- Kādas negatīvas emocijas (bailes, dusmas, vaina, skumjas) jums rodas darbā, un kas to izraisa (kritika, klientu bezkaunība)?

