**Как юристу справляться с разгневанными клиентами**

Автор: Ходунов А.С.

Юрист, судебный эксперт, член Общероссийской общественной организации «Ассоциация юристов России»

При работе с клиентами не редкость иметь дело с их негативными эмоциями. Особенно если их дело касается чего-то глубоко личного, например, развода или опеки.

В этой статье попробую разобраться, как можно справиться с гневом клиентов с помощью эмпатии.

Безусловно, существуют советы и стратегии по работе с разгневанными клиентами, но, к сожалению, для тех, кто ищет быстрого решения, они идут рука об руку с работой по личностному развитию и самоанализу.

Прежде чем мы сможем эффективно помогать другим людям, находящимся в состоянии повышенного эмоционального напряжения, нам необходимо осознать, в чем заключаются наши собственные эмоциональные проблемы.

Итак, в своей статье я буду исходить из того, что вы достаточно уравновешены.

**Почему мой клиент злится?**

Первое, что нужно сделать при общении с разгневанным клиентом - понять, что, скорее всего, его разозлило, при этом необходимо помнить - существующая проблема (гнев) и то, на что человек злится, не всегда являются реальной проблемой.

1. **СТРАХ**

Страх лежит в основе любой стрессовой ситуации, а развод — одна из самых стрессовых ситуаций, с которой может столкнуться человек. Даже самые мирные расставания могут быть вызваны страхом по поводу таких вопросов, как чувство контроля, потеря доверия и то, что могут подумать другие люди, например, дети.

1. **БОЛЬ**

Боль - это чувство, которое нечасто выражается, особенно неперестроенными мужчинами.

Признать, что нам больно, значит признать свою уязвимость. Поскольку клиенты обычно обращаются за помощью к семейным юристам, когда они ввязываются в конфликт или уже втянуты в него, уязвимость - это последнее в чем они пожелают признаться. Но, признаются люди в этом или нет, чувство обиды чрезвычайно распространено. Если они не способны сформулировать эту обиду и начать процесс ее понимания, они, скорее всего, вместо этого направят эту энергию в гнев. Поскольку их бывший супруг (супруга) не хочет с ними разговаривать, следующим лучшим человеком, которому можно выплеснуть пар, станет... ах да, ...их адвокат.

**3. ПРОЯВЛЕНИЕ ПРОБЛЕМ С САМООЦЕНКОЙ**

Это встречается чаще, чем вы думаете. Если отношения, которые рушатся, были такими, в которых один или оба партнера полагались на другого, чтобы поддержать свою хрупкую самооценку, то с распадом отношений связан еще один уровень трагедии.

Опять же, при отсутствии кого-то другого, кто мог бы удовлетворить их потребность в уважении, признании и оценке, они могут обратиться к своему юристу.

На первый план могут выйти такие фразы, как **«Я плачу Вам деньги»** (перевод: «Уважай меня!») или **«У тебя не было бы работы, если бы не такие, как я»** (перевод: «Цени меня!»).

Продолжая развивать аспект самооценки, можно сказать, что важной частью этой сложной головоломки являются негативные убеждения, которых мы придерживаемся в отношении себя, но в которых мы отчаянно пытаемся не признаваться и с которыми мы не хотим иметь дело. Те из нас, кто сдерживал в себе сценарий «Я неудачник», знакомы с чувствами, связанными с «крахом» брака. Им приходится иметь дело не только с юридическими аспектами, но и со своим собственным чувством собственного достоинства во всей его болезненной красе. Неудивительно, что они могут быть немного вспыльчивыми и склонными к конфликту со своим любимым советчиком.

1. **РАЗЫГРЫВАНИЕ КОНФЛИКТА**

Гнев часто сопровождается всплеском чувства бессилия. Выражение гнева - один из способов, с помощью которых люди пытаются вернуть себе силу. Сколько раз вы сталкивались с разгневанным клиентом, который хотел, чтобы вы выдвинули совершенно необоснованные условия и требования к его партнеру просто потому, что это его способ разрешить конфликт? Иногда в конфликте нет никакого смысла, кроме самого конфликта, но именно этого они и хотят. Для некоторых это способ черпать силы и энергию, чтобы жить дальше.

**Как это поможет мне справиться с разгневанным клиентом?**

Я надеюсь, что вы сможете распознать некоторые из этих моделей поведения и проблем не только у своих клиентов, но и у себя.

Одним из ключей к умению справляться с поведением такого типа является способность понимать его и сопереживать ему. Жена Авраама Линкольна часто приходила в ярость из-за способности своего мужа сопереживать другой стороне конфликта гражданской войны.

Он ответил ей: «Они такие же, какими были бы мы в подобных обстоятельствах».

Другими словами, мы все люди, у всех нас есть человеческие проблемы и недостатки, и чем больше мы сопереживаем, тем лучше. Помимо способности сопереживать и понимать, что именно злит клиента, полезно осознавать и наши собственные проблемы.

Если мы осознаем трудности, связанные с нашей эмоциональной натурой, нам будет легче не воспринимать это на свой счет, когда разгневанный клиент нападает на нас словесно. В этот момент важно отметить, что эмпатия не означает, что люди могут позволить себе недопустимое поведение. Можно сопереживать чьей-то ситуации и призвать их к ответу. На самом деле, я бы предположил, что крайне важно сопереживать человеку, когда мы призываем его к ответу; таким образом мы сможем понять, почему мы призываем его к ответу, и не допустить, чтобы это само по себе переросло в конфликт.

**Я сочувствую... что дальше?**

Проявляя сочувствие к нашим клиентам, независимо от того, как мы отреагируем на напор, которому мы подвергаемся, мы останемся профессиональными и адекватными. Противоположный подход может привести к дегуманизации нашего разгневанного клиента, метафорически поднимая на него оружие в попытке защитить свою позицию и значительно ухудшая ситуацию.

**Советы по работе с разгневанными клиентами**

1. Слушать

Один из самых больших комплиментов, который мы можем сделать кому-то, — это просто выслушать. Это значит прекратить делать то, что мы делаем, сосредоточиться на них и слушать с единственной целью - слушать. Большинство людей не слушают с намерением понять; они слушают с намерением ответить. Это значит, что они на самом деле не слушают. В то время, когда я заставлял себя в напряженных ситуациях останавливаться и внимательно слушать, я чаще всего улавливал дополнительную важную информацию, которую я бы упустил, если бы просто слушал, чтобы донести свою точку зрения.

1. Послушайте еще немного

Часто люди хотят чувствовать, что их услышали. Слушая, размышляя и сопереживая, задавая открытые вопросы, такие как «что еще происходит прямо сейчас?», клиент может освободиться от всего гнева и отравляющих чувств, которые он испытывает в данный момент. Если этот момент будет достигнут, появятся реальные возможности им помочь.

1. Отражение

Размышления не обязательно должны длиться часами - просто сделайте паузу, чтобы обдумать услышанное, прежде чем ответить. Это помогает нам обрабатывать наши мысли и реагировать соответствующим образом. Это также демонстрирует заботу, которую мы проявляем, чтобы помочь клиенту. Иногда скорость мышления и реакции, за которую нас ценят, может оказаться недостатком для расстроенного или разгневанного клиента.

4. Сосредоточьтесь на решениях

Чего на самом деле хочет добиться ваш клиент? Он просто хочет увековечить болезненный конфликт и увеличить свои счета? Или они хотят решения и могут двигаться дальше, зная, что их услышали? Как вы, несомненно, знаете, решение, которого просит клиент в трудную минуту, не всегда соответствует его желаниям.

5. Осознавайте свои личные и профессиональные границы.

Вы привлечете странного клиента, который является задирой, просто и ясно. Они окажутся там, где они есть, запугивая, и не увидят никаких причин сдаваться сейчас. Хотите ли вы мириться с их злоупотреблениями и платить за это - решать вам.

**Мой личный совет:** *эмоционально устойчивый юрист знает, что его устойчивость и эмоциональное благополучие необходимы всем его клиентам, и что терпение к насилию со стороны одного токсичного клиента может стать долгосрочным способом подвести множество других людей, которые заслуживают вашей помощи. Иногда лучшее, что мы можем сделать - это отпустить клиента.*