



**ОСОБЕННОСТИ  
КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ  
ПЛАЧУЩИХ КЛИЕНТОВ**



Слезы обычно мешают общению. Не представляют исключения и консультативные встречи. Немало клиентов, особенно женщин, волнуются, рассказывая о неразрешимых трудностях своей жизни, трагедиях и не могут говорить без слез. Слезы способствуют воспоминаниям о трудных ситуациях и возвращению к ним.

Большинство консультантов стараются удержать клиентов от плача и направляют на это часть своих усилий. И здесь возникает опасность, что, пытаясь обойти болезненные переживания и не спровоцировать слезы, можно пропустить важные аспекты жизни клиента. Из-за невозможности достаточно понять клиентов консультант порой становится объектом их манипуляций. Некоторые консультанты свои усилия по удержанию клиентов от плача объясняют тем, что разволновавшийся или начавший плакать клиент не способен нормально говорить. Иногда консультант чувствует себя виновным из-за слез клиента, считает, что довел его до слез, боится быть обвиненным в нечуткости, иначе говоря, склонен принимать на себя ответственность за слезы.



# ВАЖНО!

Однако в действительности **не** консультант доводит клиентов до слез. Наконец, **не** он — причина жизненных трудностей и личных проблем клиентов. Клиенты плачут из-за **своих личных** дел, и консультант здесь **ни при чем**.



# 1-ое правило в работе с плачущим клиентом

- Когда заметно, что клиент сейчас начнет плакать, надо сохранять спокойствие, подождать, пока он справится с собой. (Порой, чтобы взять себя в руки, клиент на время изменяет тему беседы, чему не следует противиться).



## 2-ое правило в работе с плачущим клиентом

- Если клиент все же расплачется, надо позволить ему плакать. Это нелегко, но многое можно выиграть. Когда клиент выплачется, самое время начинать разговор. Позволить плакать — значительно достойнее, нежели испытывать обязанность успокаивать: "Пожалуйста, не плачьте..."



## 3-е правило в работе с плачущим клиентом

- Консультанту следует знать, почему вообще плачут во время консультирования. Основная причина, конечно, бремя проблем клиента, его угнетенность, однако эта причина не единственная.
- Большинство людей, особенно женщины, плачут от злости. Здесь утешение ничем не может помочь. Плачущим от злости просто-напросто надо позволить выразить свои чувства. Иногда плачут в состоянии фрустрации, а подчас от радости. **В любом случае консультант должен предоставить клиенту возможность спокойно плакать в его кабинете.**



## 4-ое правило в работе с плачущим клиентом

- Не следует также стараться излишне сопереживать плачу, т.е. вести себя подобно матери, которой очень хочется утешить плачущего ребенка. Такое желание обычно имеет определенный эротический оттенок; не зря слезы часто служат средством манипуляции в межличностных, особенно в интимных отношениях.

Ψ

**Спасибо за  
внимание!**