EL MANEJO DE LOS CLIENTES DIFICILES DE SERVIR

Unidad de Manejo de Casos y Consejería
Consejo de Desarrollo Ocupacional y Recursos Humanos

INTRODUCCION

- Lo ideal sería que todos nuestros clientes fueran cooperadores, responsables y con altos niveles de motivación. Sin embargo, es una realidad que no todos nuestros clientes podemos describirlos de esa manera. En su experiencia como manejador/a de casos puede haberse enfrentado a clientes que de una manera u otra los podemos considerar difíciles. Debemos conocer las expresiones más comunes de esta situación y cómo enfrentarlas, ya que en muchas ocasiones nos pueden causar sentimientos de hostilidad, incertidumbre y resentimiento. De igual forma, debemos estar concientes de que la manifestación de este tipo de conducta no es necesariamente nuestra culpa o esta siempre asociada a elementos de personalidad inalterables del cliente.

CLIENTE EVASIVO O AMBIGUO

- Queja desenfocada = dice muchas cosas pero no sabe porqué esta en consejería
- Sobregeneralizado = cuando el cliente habla de comportamientos dañinos y lo toma como algo típico y normal. Ejemplo “le pego a mi novia para que aprenda, mi padre siempre lo hace.”

  Las palabras siempre y nunca son sign sobregeneralización

CLIENTE EVASIVO O AMBIGUO

- Respuesta aproximada = Es cuando el cliente da respuestas poco específicas a las preguntas formuladas por el/la manejador/a.

COMO LIDIAR CON CLIENTES EVASIVOS

- Trate de identificar por qué el cliente es evasivo.
- Trate de proveer estructura, indicando claramente que tipo de respuesta o acuerdo usted espera de él.
  - Ej. ***Manejador/a:*** ¿Cuánto tiempo estuvo usted en la carcel?
  - ***Entrevistado:*** oh (callado y pensativo)
  - ***Manejador/a:*** ¿Cuánto tiempo estuvo en meses o años ?
- Debe clarificar con el cliente el significado de sus expresiones y resumirle para estar seguro de que ha entendido.

CLIENTES DESHONESTOS

- Los clientes pueden mentir cuando están nerviosos, avergonzados, preocupados o enojados.

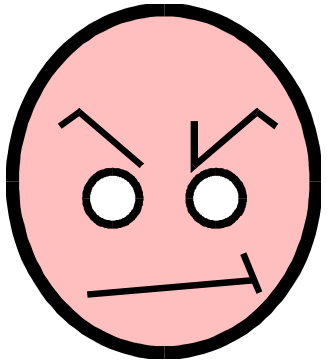
COMO IDENTIFICAR AL CLIENTE DESHONESTO

- La historia por él narrada es inconsistente con lo que ya usted conoce.
- Cuando usted espera respuestas que pueden hacer sentir al cliente avergonzado, como por ejemplo drogas, alcohol y violencia.
- El cliente relata una historia que es internamente inconsistente.
- Se sospecha un severo desorden de personalidad.
- El cliente presenta una información exagerada o conflictiva considerando su edad, lugar de residencia y experiencias previas.

COMO LIDIAR CON EL CLIENTE DESHONESTO

- Requieren una intervención sutil. La intención no debe ser confrontarlo de inmediato.
- Puede pedirle que explique qué quiso decir.
- Puede refrasear para confirmar si entendió.
- Ignore la mentira en ese momento y busque la verdad en otra ocasión.
- Puede buscar la verdad cuidadosamente confrontando con el historial de trabajo, educación y actividades sociales.
- Si siente que esta confrontando tenga cuidado con las preguntas, pues pueden tomarlas como acusaciones.
- De ser necesario confrontar, hágalo tomando como materia de discusión la información conflictiva y posible aclaración de parte del propio cliente de la misma.

Hostilidad



- Puede identificarse en gestos, tono de voz o contenido de las palabras del cliente.

POSIBLES CAUSAS DE LA HOSTILIDAD

- Temor a no conseguir empleo = el cliente rechaza la noción de que puede conseguir empleo y por ende entiende que toda ayuda que reciba para obtener uno es inútil.
- Desplazamiento de emociones = la causa no es el manejador de casos ni la situación presente, pueden ser problemas con su familia o su pareja, pero se descarga con la persona inocente.
- Miedo a la intimidad = la hostilidad puede servir para “proteger” al cliente de revelar información que no quiere.

POSIBLES CAUSAS DE LA HOSTILIDAD

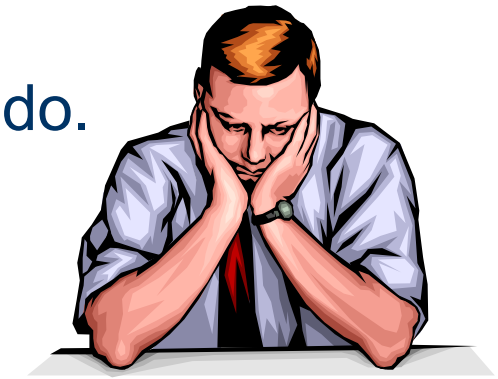
- Miedo a la dependencia = muchos clientes resisten tener que solicitar ayuda para cualquier problema; por lo tanto, la hostilidad puede ser un mecanismo para tomar una distancia de la gente que ellos ven que están ejerciendo poder.
- Hábito = personas que habitualmente se relacionan con otros de forma agresiva; tenemos que ver que este es un mecanismo que utiliza la persona para ejercer control sobre otros.

COMO LIDIAR CON LA HOSTILIDAD

- No se debe tomarlo como algo personal.
- Debe tratar de identificar el origen de la hostilidad.
- No se debe contestar con más hostilidad; esto puede causar más emociones negativas
- Mantener la compostura en todo momento.

EL CLIENTE SILENCIOSO

- El manejador debe identificar el significado de ese silencio.
- Posibles interpretaciones del silencio:
  - El cliente espera que el manejador le ofrezca dirección.
  - El cliente reflexiona sobre lo discutido.
  - Manifestación de resistencia.



COMO LIDEAR CON EL CLIENTE SILENCIOSO

- Determine el tema de discusión o la dirección en que la relación se debe enfocar.
- De tiempo razonable para la reflexión.
- Maneje la resistencia
  - Reconozca y acepte el antagonismo.
  - Pida al cliente su percepción del problema.
  - Pida soluciones al cliente.
  - Cambie el tema o el ritmo de la discusión.