

Working with Angry Consumers Trabajando con Consumidores Enojados

1. Keep your cool...always (1. Mantén la calma... siempre)

This is the *Number 1* rule to remember when dealing with a challenging consumer. Stay calm, and never let your own feelings spiral out of control. Responding to your consumer emotionally or angrily is only going to escalate the situation.

Esta es la regla número 1 para recordar cuando se trata de un consumidor desafiante. Mantén la calma y nunca dejes que tus propios sentimientos se salgan de control. Responder a su consumidor emocionalmente o con enojo solo empeorará la situación.

If you feel tense take a few deep breaths, keeping a slow and steady rhythm. It's ok to wait a moment and collect yourself rather than responding immediately.

Si te sientes tenso/a, respira profundamente varias veces, manteniendo un ritmo lento y constante. Está bien esperar un momento y recomponerse, en lugar de responder de inmediato.

Remember not to take your consumer's behavior as a personal offense. They might be under pressure from a tough boss, they could be having personal problems at home, or they are having a horrible day. Whatever the reason, try not to be offended - you never know their exact situation.

Recuerda no tomar el comportamiento de su consumidor como una ofensa personal. Es posible que estén bajo la presión de un jefe duro, que tengan problemas personales en casa o que estén teniendo un día horrible. Cualquiera que sea la razón, trate de no ofenderse, nunca se sabe su situación exacta.

2. Acknowledge their feelings (Reconocer sus sentimientos)

When someone is firing aggressive or emotive language at you, it is easy to roll your eyes and dismiss them. But disregarding a consumer's feelings may only inflame them more.

Cuando alguien te lanza un lenguaje agresivo o emotivo, es fácil poner los ojos en blanco y descartarlo. Pero ignorar los sentimientos de un consumidor solo puede inflamarlos más.

It is crucial that you acknowledge their emotions - whether or not they are justified - so your consumer feels like they've been truly heard. The following statements can help...

Es crucial que reconozca sus emociones, ya sea que estén justificadas o no, para que su consumidor sienta que realmente lo han escuchado. Las siguientes afirmaciones pueden ayudar...

- "It sounds like this situation is frustrating for you" or "I hear that this situation is frustrating for you".
- *"Parece que esta situación es frustrante para ti" o "Escuché que esta situación es frustrante para ti".*
 - "I know this is a sensitive topic, and that you're worried about your _____."
 - *"Sé que este es un tema delicado y que está preocupado por su _____".*
 - "I understand this has caused you real stress and concern."
 - *"Entiendo que esto le ha causado mucho estrés y preocupación".*

Often just acknowledging their feelings will be enough to calm them down.

A menudo, solo reconocer sus sentimientos será suficiente para calmarlos.

3. Wait for the calm (Espera la calma)

If it gets to the point where you consumer loses control and is yelling insults or failing to manage their emotions...you need to have patience. Wait it out. If you attempt to argue with them when they are angry or frustrated no logic is going to break through.

Si llega al punto en que el consumidor pierde el control y grita insultos o no puede controlar sus emociones... debe tener paciencia. Espera. Si intenta discutir con ellos cuando están enojados o frustrados, ninguna lógica se abrirá paso

Try to let your consumer get their feelings off their chest without interrupting. Avoid telling them to calm down - this can feel extremely patronizing and will often have the opposite effect. If things are escalating, politely suggest taking a ten-minute breather. Ask if they would like a glass of water or coffee, or if they would prefer to reconvene on another day. Try not to judge them or respond personally for word/thoughts said in the heat of the moment.

Trata de dejar que tu consumidor se desahogue sin interrumpir. Evite decirles que se calmen; esto puede parecer extremadamente condescendiente y, a menudo, tendrá el efecto contrario. Si las cosas se están intensificando, sugiera cortésmente que se tome un respiro de diez minutos. Pregúnteles si les gustaría un vaso de agua o café, o si preferirían volver a reunirse otro día. Trate de no juzgarlos o responder personalmente por palabras/pensamientos dichos en el calor del momento.

If you feel unsafe, you always have the option of leaving the meeting. Continue to be polite but share with the consumer that you need to stop the conversation and will reschedule the meeting that will include your supervisor.

Si se siente inseguro, siempre tiene la opción de abandonar la reunión. Continúe siendo cortés, pero comparta con el consumidor que debe detener la conversación y reprogramará la reunión que incluirá a su supervisor.

4. Practice active listening

While it is important to placate an angry or emotional consumer, you should also carefully consider their comments as you work to establish a working relationship with them. Do they have a valid reason to be so distressed? Why do they feel let down by your assistance or our agency? Were your initial promises or communications misleading?

Si bien es importante aplacar a un consumidor enojado o emocional, también debe considerar cuidadosamente sus comentarios mientras trabaja para establecer una relación de trabajo con ellos. ¿Tienen una razón válida para estar tan angustiados? ¿Por qué se sienten defraudados por su ayuda o por nuestra agencia? ¿Fueron sus promesas o comunicaciones iniciales engañosas?

Active listening means really stopping and processing the words your consumer is saying. If you are simply imagining your rebuttal while they talk, that's not active listening.

La escucha activa realmente significa detenerse y procesar las palabras que dice su consumidor. Si simplemente está imaginando su refutación mientras hablan, eso no es una escucha activa.

Here are tips: (Estos son algunos consejos:)

- Put aside distracting thoughts
- Do not mentally formulate your rebuttal while they're speaking
- Never interrupt
- Make eye contact
- Ask questions for clarification
- Repeat their points to show understanding
- Keep an open posture (no closed arms)

- *Dejar de lado los pensamientos que distraen*
- *No formules mentalmente tu refutación mientras hablan*
- *Nunca interrumpas*
- *Haz contacto visual*
- *Haz preguntas para aclarar*
- *Repite tus puntos para mostrar comprensión*
- *Manten una postura abierta (sin brazos cerrados)*

By really listening to your consumer's feelings, you may discover ways to improve our service, processes and communication going forward.

Al escuchar realmente los sentimientos de tu consumidor, podrias descubrir formas de mejorar nuestro servicio, procesos y comunicación en el futuro.

5. Find common ground (Encuentra un área comun)

Try to find common ground early in the conversation. If you only focus on the point of disagreement, your consumer will feel like they are banging their head against a brick wall.

Trata de encontrar puntos en común al comienzo de la conversación. Si solo se enfoca en el punto de desacuerdo, su consumidor sentirá que se está golpeando la cabeza contra una pared de ladrillos.

Here are examples of statements that may be helpful:

Aquí hay ejemplos de declaraciones que pueden ser útiles:

- "I think we can agree that the results from this plan did not go as expected."
- "I know we are both eager to find a plan that works for you."

- “We both want to get the best results so you can reach your goals. Let’s talk about this some more and make a plan that ADA can work with you to accomplish.”
- “I know we’re both keen to get these delays resolved as fast as possible.”
- *“Creo que podemos estar de acuerdo en que los resultados de este plan no salieron como se esperaba”.*
- *“Sé que ambos estamos ansiosos por encontrar un plan que funcione para usted”.*
- *“Ambos queremos obtener los mejores resultados para que puedas alcanzar tus metas. Hablemos de esto un poco más y hagamos un plan que la ADA pueda trabajar con usted para lograrlo”.*
- *“Sé que ambos estamos ansiosos por resolver estos retrasos lo más rápido posible”.*

Establishing that you have things in common can help generate feelings of empathy and understanding. You do not want to be at loggerheads for the whole conversation.

Establecer que tienen cosas en común puede ayudar a generar sentimientos de empatía y comprensión. No querrás estar en desacuerdo durante toda la conversación.

6. Establish control with facts (Establecer el control con hechos)

When tensions are running high it is easy to get off topic or end up discussing tangential details. Anecdotes or argumentative statements can quickly veer the discussion off course. Stay focus by continually asking clarification of the consumer’s goals while stressed your role as CIS. (To help them learn, be independent and not dependent on your help.)

Cuando las tensiones son altas, es fácil salirse del tema o terminar discutiendo detalles tangenciales. Las anécdotas o declaraciones argumentativas pueden desviar rápidamente la discusión de su curso. Manténgase enfocado pidiendo continuamente aclaraciones sobre los

objetivos del consumidor mientras enfatiza su papel como CIS. (Para ayudarlos a aprender, sea independiente y no dependa de su ayuda).

To keep things on track, make sure you bring a written plan to the meeting. You should also have all relevant paperwork with you. Having these facts at hand will help you establish control of the conversation.

Para mantener las cosas en orden, asegúrese de llevar un plan por escrito a la reunión. También debe tener toda la documentación pertinente con usted. Tener estos datos a la mano te ayudará a establecer el control de la conversación.

Use the paperwork to clarify your understanding of their goals, especially when reviewing their IL plan. If they disagree with your understanding calmly ask for clarification until they agree with the documentation. Make it clear that you cannot budge on your role as their CIS but if they want something else help them articulate what they feel they need.

Use la documentación para aclarar su comprensión de sus objetivos, especialmente al revisar su plan de IL. Si no están de acuerdo con su comprensión, pida aclaraciones con calma hasta que estén de acuerdo con la documentación. Deje en claro que no puede ceder en su papel como su CIS, pero si quieren algo más, ayúdelos a articular lo que sienten que necesitan.

7. End with a concrete plan for next steps (Termine con un plan concreto para los próximos pasos)

Always conclude the meeting with a concrete plan for moving forward and send a follow up email (summary) of this to the consumer. This means the meeting outcome will be difficult to dispute. Include timeframes and specifics.

Siempre concluya la reunión con un plan concreto para seguir adelante y envíe un correo electrónico de seguimiento (resumen) de esto al consumidor. Esto significa que el resultado de la reunión será difícil de disputar. Incluya plazos y detalles.

If you don't manage to reach a mutually agreeable solution, make sure you set a date for a follow-up meeting. Let the consumer know about our consumer satisfaction survey. Or if you prefer, tell your consumer you will speak to your supervisor about assigning a new CIS but let them know someone may not be readily available to work with them. It is crucial to document every step forward, so you keep momentum, and nothing gets forgotten.

Si no logra llegar a una solución de mutuo acuerdo, asegúrese de fijar una fecha para una reunión de seguimiento. Informe al consumidor sobre nuestra encuesta de satisfacción del consumidor. O si lo prefiere, dígame a su consumidor que hable con su supervisor sobre la asignación de un nuevo CIS, pero hágale saber que es posible que alguien no esté disponible para trabajar con él/ella. Es crucial documentar cada paso adelante, para mantener el impulso y no olvidar nada.'

Remember that it is in everyone's interest to deal with unhappy consumers as quickly as possible. The longer the disagreement drags on, the more likely the consumer will complain publicly or leave negative reviews of ADA.

Recuerde que a todos nos interesa tratar con los consumidores insatisfechos lo más rápido posible. Cuanto más se prolongue el desacuerdo, más probable es que el consumidor se queje públicamente o deje comentarios negativos sobre la ADA.

8. Stop potential problems before they start (Detenga los problemas potenciales antes de que comiencen)

Following these steps will help to resolve most conflicts. But the best approach is to take proactive steps, so conflict is less likely to arise.

Seguir estos pasos ayudará a resolver la mayoría de los conflictos. Pero el mejor enfoque es tomar medidas proactivas, por lo que es menos probable que surja un conflicto.

Have you ever experienced a bad gut feeling when meeting a new consumer? Your stomach forms a little knot when their name pops up in your inbox. We all find it hard to say no to potential new assignments, but often it's better to act

on your intuition. The most difficult consumers may never be satisfied. Discuss these situations with your supervisors.

¿Alguna vez ha experimentado un mal presentimiento al conocer a un nuevo consumidor? Tu estómago forma un pequeño nudo cuando su nombre aparece en tu bandeja de entrada. A todos nos resulta difícil decir que no a posibles nuevas asignaciones, pero a menudo es mejor actuar según la intuición. Los consumidores más difíciles nunca pueden estar satisfechos. Discuta estas situaciones con sus supervisores.

Meeting with a consumer is like going on a date. Both parties should feel positive about progressing the relationship. If you have concerns from the outset, tell them you do not have the capacity to take them on (be ready with appropriate referrals), or they may not be the best staff member to work with the individual. The next step would be discussing reassignment with your supervisor. If you feel Alliance of Disability Advocates may not be a good fit to meet their needs and offer to provide appropriate referrals to other agencies.

Reunirse con un consumidor es como ir a una cita. Ambas partes deben sentirse positivas sobre el progreso de la relación. Si tiene inquietudes desde el principio, dígasles que no tiene la capacidad para abordarlas (esté listo con las referencias apropiadas), o es posible que no sean el mejor miembro del personal para trabajar con la persona. El próximo paso sería discutir la reasignación con su supervisor. Si cree que Alliance of Disability Advocates puede no ser una buena opción para satisfacer sus necesidades y ofrezca proporcionar referencias apropiadas a otras agencias.

In these situations, inform your supervisor and the Executive Director as soon as possible so a strategy can be developed moving forward.

En estas situaciones, informe a su supervisor y al Director Ejecutivo lo antes posible para que se pueda desarrollar una estrategia en el futuro.

9. Interactions that become escalated to the point of needing outside interventions. (Interacciones que se intensifican hasta el punto de necesitar intervenciones externas.)

Unfortunately, there may be rare incidents during which the consumer becomes so upset that their behavior becomes dangerous – both to staff and the consumer. If you feel that you need assistance in deescalating the situation, contact a Crisis Intervention Team (CIT) instead of a pure law enforcement call. These situations can be tense and are often misinterpreted when individuals who have little or no experience interacting with people with disabilities try to help. States and localities that have employed these teams have seen fewer injuries and deaths among officers and people with psychiatric or intellectual and developmental disabilities, increased jail diversion rates, fewer lawsuits following crisis incidents, and stronger ties with mental health and disability communities.

Desafortunadamente, puede haber incidentes raros durante los cuales el consumidor se moleste tanto que su comportamiento se vuelva peligroso, tanto para el personal como para el consumidor. Si cree que necesita un asistente para calmar la situación, comuníquese con un Equipo de Intervención de Crisis (CIT) en lugar de una llamada puramente policial. Estas situaciones pueden ser tensas y, a menudo, se malinterpretan cuando las personas que tienen poca o ninguna experiencia en interactuar con personas con discapacidades intentan ayudar. Los estados y localidades que han empleado estos equipos han visto menos lesiones y muertes entre los oficiales y las personas con discapacidades psiquiátricas o intelectuales y del desarrollo, mayores tasas de desvío de la cárcel, menos demandas después de incidentes de crisis y vínculos más fuertes con las comunidades de salud mental y discapacidad.

Be prepared don't wait for an emergency. Take the time to enter the appropriated contact information for the counties your consumers live in. Record these numbers in your agency issued cell phone/address book.

Esté preparado, no espere una emergencia. Tómese el tiempo para ingresar la información de contacto adecuada para los condados en los que viven sus consumidores. Registre estos números en el teléfono celular/libreta de direcciones que le entregó su agencia.

Use the link below to access the NC CIT list.

Use el enlace a continuación para acceder a la lista NC CIT.

[Crisis Solutions North Carolina | An Initiative of the NC Department of Health and Human Services Crisis Solutions North Carolina \(crissolutionsnc.org\)](https://www.crisissolutionsnc.org/)