

ВНИМАНИЕ!

ПОКУПАТЕЛЬ «ГРУППЫ РИСКА»

Как это ни прискорбно, рядом с нами сосуществуют люди, ведущие асоциальную жизнь. Столкнуться с людьми «группы риска» можно как на улице или в подъезде, так и на своем рабочем месте. Прекрасно, если в вашем заведении организована охрана, и в зале постоянно дежурит вооруженный мужчина. Но мы знаем, что такое положение вещей не является повсеместным. А потому оказаться в опасной ситуации может любой человек, на любом рабочем месте, в том числе и в аптеке.

Что пугает нас с вами, когда мы сталкиваемся с опасным человеком? Прежде всего, это, конечно же, страх перед нестандартной ситуацией. Когда перед нами оказывается разбушевавшийся выпивший человек или наркоман, готовый любой ценой заполучить в вашей аптеке нужное ему наркотическое средство, мы нередко просто теряемся. И, как следствие, совершаем действия, которые не только не помогают «погасить» сложную ситуацию, но и усугубляют ее.

Чтобы этого не произошло, давайте заранее рассмотрим некоторые такие нестандартные ситуации и подумаем, как лучше всего в них поступать.

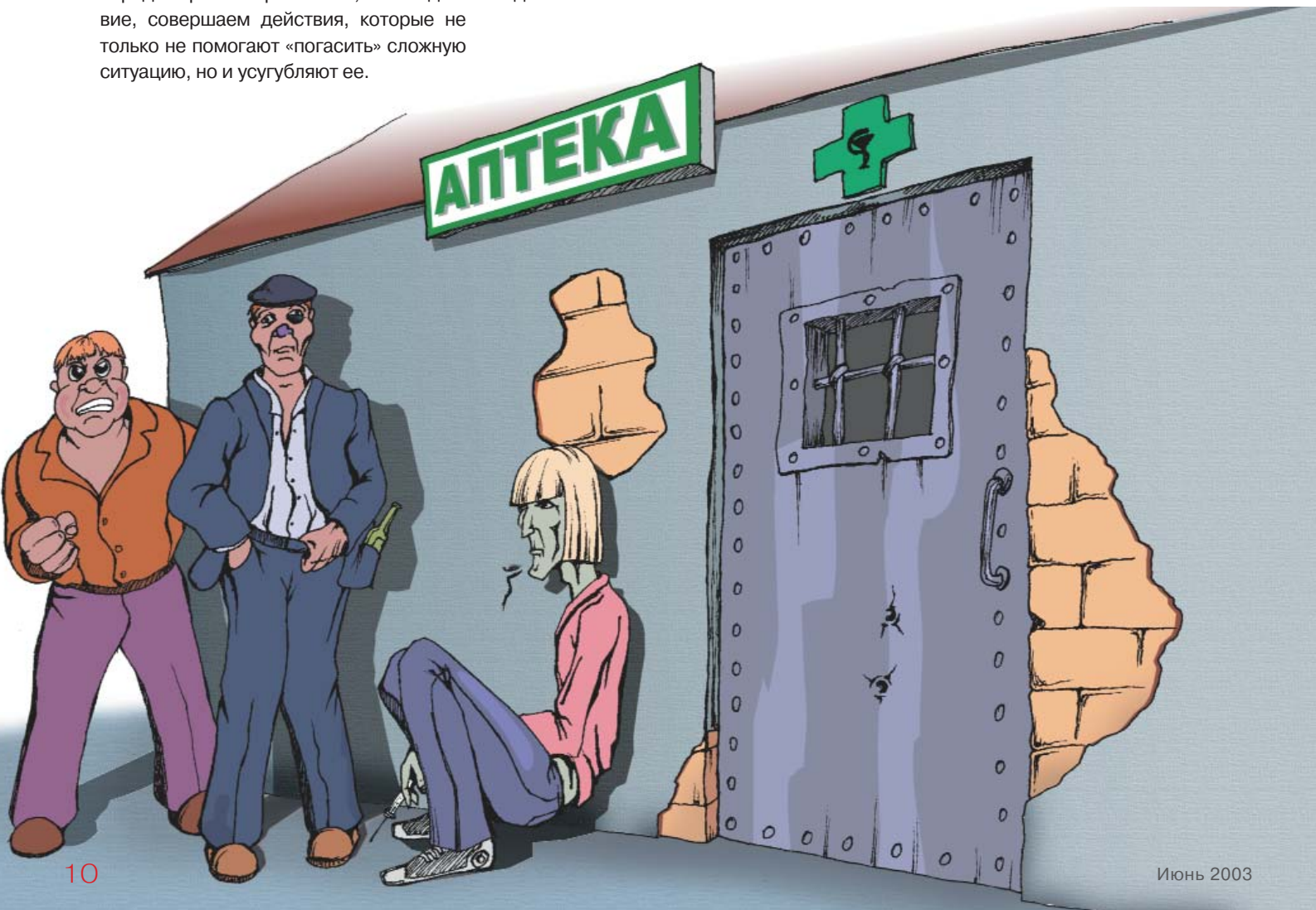
Итак, с какими же типами агрессивных и опасных посетителей вы можете столкнуться в своей аптеке?

СОЦИОПАТ, ИЛИ «ИЩУ ЗРИТЕЛЯ»

Самая распространенная группа людей, которые нередко ведут себя неадекватно, — социопаты. Это люди с определенным видом расстройства поведения. В прошлом такое поведение называли нравственным помешательством. Это люди с явно выраженными антисоциальными наклонностями, они лишены социальных обязательств перед обществом. Важно понимать, что это социально ущербные люди, и их поведение им самим тоже мешает жить в

обществе. Они боятся окружающих, поскольку не понимают или не знают правил, которых придерживается большинство людей. Из-за этого непонимания и страха и рождается их агрессивное или неадекватное поведение.

Самый яркий представитель этого типа людей — истероидный. Такой человек может устроить скандал в любом общественном месте без особого на то повода. Его цель — привлечь внимание как можно большего числа зрителей. Агрессия такого человека может быть направлена на что или на кого угодно, главное при этом — присутствие зрителей. Не тратьте понапрасну время и нервы в попытке урезонить буяна. Уговорить такого посетителя вести себя прилично вам не удастся. Ско-рее, это его только раззадорит, поскольку социопаты часто действуют «назло», наперекор тому, что им



говорят. **Самое правильное — не обращать на него никакого внимания.** Не получая подпитки извне, он (или она), скорее всего, оставит ваше заведение в покое.

Не позволяйте другим посетителям вступать в конфликт с этим человеком. Иначе вам грозит грандиозный скандал. Тому, кто хочет «приструнить» хулигана, можно спокойно и тихо объяснить, что помочь этому человеку в данный момент нельзя. Социопат, как маленький ребенок — кричать и падать на пол он будет только в присутствии публики. Если он поймет, что его никто не замечает, — он сам успокоится.

Единственное, что можно сделать с таким человеком — переключить его внимание. Фраза типа: «А вы уверены, что заперли дверь в квартире, когда уходили из нее?» может вернуть его «с небес на землю», после чего он оставит в покое и вас, и ваших посетителей. Но все же **самым эффективным будет просто проигнорировать его выпады.**

ПЬЯНОМУ МОРЕ ПО КОЛЕНУ

В ваше заведение вполне может забрести и подвыпивший посетитель. Пьяный в торговом зале — явление малоприятное, и, скорее всего, ваши посетители не захотят задерживаться рядом с таким клиентом. Обычно подвыпившие люди ведут себя так, как в трезвом состоянии вести себя не станут. Агрессивное состояние, нехарактерное в повседневной жизни, может стать доминирующим в состоянии подпития. Ему в голову может прийти идея показать всем, «кто в доме хозяин». Для такого человека аптека — заведомо безопасное место: тут работают женщины, да и посетители аптек тоже, в основном, женщины. Есть где развернуться и покуражиться.

Если пьяный не слишком агрессивен, то можно предложить ему выйти на свежий воздух или отвлечь его фразой типа: «Мне кажется, — там на улице вас кто-то зовет».

Можно припугнуть его и вызовом милиции или охраны. В этой ситуации будьте последовательны: если реакции не последовало — действительно вызывайте охрану и/или милицию. **Не повторяйте угрозу несколько раз: если вы так поступите, вы только убедите агрессора в его безнаказанности.**

В ПОИСКАХ «СПАСИТЕЛЬНОГО» ЗЕЛЯ

Более опасными посетителями так называемой группы риска можно считать наркоманов. Даже если в вашей аптеке наркотическими и сильнодействующими веществами не торгуют, вы все равно не застрахованы от такого клиента. Наркоман точно знает, что ему нужно, и в состоянии ломки способен на любые действия. В такой ситуации главное — не испугаться, не растеряться, а точно знать, как действовать. Возможно, на этот случай в вашей аптеке есть конкретная инструкция. Тогда действуйте строго по ней: подобные рекомендации обычно пишут знающие люди. Не поленитесь перед началом рабочего дня освежить в памяти основы безопасной жизнедеятельности. Помните: предупрежден — значит, вооружен.

Скорее всего, у вас есть возможность вызвать охрану. Сделайте это незаметно, особенно если ваш посетитель вооружен и/или чересчур агрессивен. **Если подвыпившего посетителя предупреждение о том, что вы намерены вызвать милицию, может урезонить, то наркомана — только обозлить.** Не «нарывайтесь» на новый всплеск агрессии. Не афишируйте свои действия. Это даст вам небольшой запас времени для того, чтобы обезопасить себя. Не перенимайте агрессивную манеру поведения. Если на вас повысили голос — не отвечайте тем же. В любой ситуации сохраняйте спокойствие.

Если вас схватили и что-то требуют, то не вырывайтесь. Спокойно объясните агрессору, что в таком положении вы вряд ли сможете открыть шкаф, достать ключи или препарат из сейфа. Освободившись, немедленно вызывайте милицию и/или охрану. Не дожидайтесь, что ситуация разрешится как-то иначе. Более того — не стремитесь защитить имущество, если есть прямая угроза вашей жизни. Нет ничего дороже человеческой жизни — все остальное можно восстановить!

ВЫ ЖЕ ПРОФЕССИОНАЛЫ!

Вы наверняка знаете, что при некоторых заболеваниях возможны состояния, которые вызывают агрессивное или неадекватное поведение у больного. Вряд ли вы сможете человеку с психическими нарушениями. Для него разумнее всего вызвать перевозку. А вот если в вашей аптеке окажется человек с сахарным

диабетом в состоянии гипогликемии, то вы наверняка сможете оказать ему первую помощь, даже просто дав ему сахар или глюкозу. У таких пациентов часто при себе бывают документы, которые свидетельствуют о его заболевании. Ну а в каких случаях вызывать скорую помощь, вы наверняка знаете.

ПРОСИТЕ ПОМОЩИ

Большинство агрессивных посетителей, в принципе, не очень опасны, особенно при грамотном поведении окружающих. Но может возникнуть ситуация, в которой перед вами окажется некто, представляющий для вас реальную угрозу.

Помните, в начале нашего разговора мы говорили о том, что нестандартные ситуации пугают прежде всего своей неожиданностью. Чтобы сохранять спокойствие в любых непредвиденных обстоятельствах, сделайте их предсказуемыми. Как? Просто представьте себе все вышеописанные случаи и подумайте, как лично вы могли бы поступить в каждом из них. Продумайте несколько вариантов развития событий и вашего поведения. Хорошо обсудить это с коллегами. Сделав это в спокойной обстановке, вы заготовите наиболее разумные варианты выхода из той или иной ситуации. Хотелось бы подчеркнуть, что, «репетируя» сценарии своего поведения, вы должны не «накручивать» себя, а искать пути решения вероятной проблемы.

И еще. Помните, что у каждого человека могут в жизни возникать ситуации, с которыми в одиночку справиться невозможно. В таком случае — просите помощи. Нет ничего зазорного в том, что вы вызовете милицию или охрану, считая ситуацию угрожающей.

Вы не профессионал в вопросах правонарушений. Пусть с дебоширами разбираются те, кто умеет это делать. Есть ситуации, в которых излишняя бдительность вам не навредит.

Однако помните, что если вы станете вызывать милицию по несколько раз в день, то, в конце концов, им это может надоесть. Если вас уже пугает каждый пятый посетитель, то, возможно, вам пора прекратить смотреть фильмы ужасов и криминальные новости.

*Психолог Е. Ломоносова,
врач Н. Розина*