

ПРАКТИЧЕСКАЯ КОНФЛИКТОЛОГИЯ



КАК ОБУЗДАТЬ ОЧЕРЕДЬ?

Конфликты существовали везде и всегда, еще задолго до появления аптек и возникновения очередей. К счастью, в настоящее время очередь в аптечном заведении — достаточно редкое явление. Тем не менее, бывают ситуации, когда скопления народа в аптеках избежать не удастся.

А там, где образуется очередь, часто возникают конфликты, которые желательно научиться гасить в самом начале, не дав искре разгореться в пламя. Как раз об этом наш с вами сегодняшний разговор.

ЧТО ЕСТЬ КОНФЛИКТ

Любой конфликт — это проявление каких-то противоречий, поэтому, чтобы его разрешить, требуется понять, в чем они заключаются. Нет смысла урезонивать конфликтующие стороны — нужно действовать «по науке».

Умение разрешать конфликтные ситуации может пригодиться вам не только на работе, но и в семейной жизни.

У любого конфликта есть стороны (участники), есть границы (тема конфликта и место его возникновения), есть начало, развитие и окончание. Возможно, что эти теоретические положения не слишком интересны для вас, но исходя из них, мы сможем понять, как самостоятельно справиться с конфликтом в самом его начале.

ПРЕДУГАДАТЬ

Даже если вы не являетесь специалистом по физиогномике и не умеете читать мысли, вы вполне можете определить, кто из ваших клиентов, ожидающих своей очереди, готов пойти на конфликт. Для этого вам нужно только лишь внимательно к ним присмотреться (а с опытом вам будет достаточно мимолетного взгляда).

Приметив в очереди раздраженного человека, с крепко сжатыми челюстями или даже кулаками, сведенными бровями и раздутыми крыльями носа, — будьте начеку. Про такого человека говорят, что он «вот-вот взорвется». Раздуть конфликт он может в любую секунду, поэтому сделайте все от вас зависящее, чтобы этого не допустить.

Если в вашей аптеке вам есть кого позвать на помощь, — зовите. Попробуйте «проредить» очередь, открыв дополнительное окно для обслуживания клиентов.

Если же таких возможностей нет, то постарайтесь просто работать быстро и четко, не вступая в лишние переговоры с каждым

покупателем. Любой, склонный к «организации» конфликта человек, успокоится, если увидит, что вы хорошо выполняете свою работу.

Часто в очереди попадают субьекты, которые плохо себе представляют, зачем они пришли к вам. Такой человек будет просить показать ему то один препарат, то другой, спрашивать, чем они отличаются и т.д. Не задерживайте остальных посетителей. Предоставьте любопытному покупателю несколько аннотаций и пусть он самостоятельно выбирает необходимое ему лекарственное средство. Объясните, что чуть позже вы уделите ему больше времени и внимания, ответив на все его вопросы. А тем временем вам удастся «разгрузить» очередь.

СЛОВО ЗА СЛОВО...

Конфликт начинается в тот момент, когда первый его участник сознательно и достаточно активно начинает действовать в ущерб другому. А тот, поняв, что эти действия направлены против него, пытается ответить на них своим поведением.

Причина конфликта может находиться далеко за пределами вашей аптеки. Мотивами могут быть некая корысть, месть, ненависть, обида, недоброжелательность. Причиной этих чувств может быть просто плохое самочувствие человека (в результате его раздражает буквально все) или же глубокая внутренняя неудовлетворенность собственной жизнью.

Если вы не хотите, чтобы посетители продолжали ругаться друг с другом, выведите одну из конфликтующих сторон за рамки конфликта. Например, немедленно обслужите раздраженного человека. Разговаривайте с ним, не давая ему продолжить словесную перепалку с соседом по очереди.

Если конфликт начался между посетителями, стоящими в очереди последними и у вас нет возможности обслужить их немедленно, вы вполне можете проявить себя как хозяйка заведения. Попросите их вести себя потише, объяснив, что это мешает вам сосредоточиться на работе, поэтому вы не сможете их быстро обслужить. При этом нельзя выказывать

неудовольствия или становиться третьей конфликтующей стороной. Будьте доброжелательны и спокойны. Конфликт происходит на вашей территории, и вы можете с ним справиться, поскольку имеете преимущество.

ЯБЛОКО РАЗДОРА

Причиной конфликта может стать и последняя упаковка какого-то препарата, пользующегося повышенным спросом. Надеемся, что до открытого противостояния дело не дойдет и вырывать пачку друг у друга посетители не станут, однако в такой ситуации кто-то из них может остаться обиженным. Предложите им обоим альтернативный препарат, возможно, кто-то из них согласится на замену. Если этого не произойдет, то извинитесь перед тем клиентом, которому лекарства не хватило. Если ваша аптека осуществляет доставку лекарств на дом, то предложите ему доставить препарат, как только он у вас появится.

ЗА СТЕКЛОМ

Вы сами можете оказаться тем человеком, которого втягивают в конфликт. Любой посетитель может начать возмущаться по поводу цены на препарат или отсутствия какого-либо лекарства в аптеке. Не поддерживайте разговор в подобном тоне. Не становитесь второй конфликтующей стороной даже в том случае, когда посетитель начинает собирать «под свои знамена» соседей по очереди. Лучшим выходом будет молчание. Не обращайте внимания на его возмущение и продолжайте работать. Если вас слишком откровенно вызывают на конфликт, то примените способ «стакана». Представьте себе, что вы находи-

тесь внутри стеклянного колпака и не слышите, что именно говорит человек за стеклом. Посмотрите на его мимику, движения. Если отделить их от тех слов, которые он произносит, то эти телодвижения могут оказаться весьма забавными. Можно просто перестать работать и внимательно посмотреть ему в глаза, не говоря при этом ни слова. Это, возможно, поможет остановить поток его бурных восклицаний. Если это не помогло — обслужите его, пусть уходит поскорее.

Если и после того, как его обслужили, посетитель продолжает возмущаться, то, скорее всего, вам придется прибегнуть к посторонней помощи. Предупредите скандалиста, что позовете охрану, если он не перестанет шуметь. Если же угроза не подействовала — сразу зовите охранника.

ЧТО ЗАВИСИТ ОТ ВАС

Посмотрите на свое заведение критическим взглядом. Достаточно ли места около кассы, чтобы посетители не толкали друг друга, стоя в очереди. Хорошо ли виден товар на витрине — есть ли возможность подойти и рассмотреть его, не «продираясь» сквозь очередь, стоящую в кассу. Если посетителям в вашей аптеке неудобно, то конфликтов не избежать.

Напротив, при продуманной организации пространства ваша аптека станет не только местом продажи лекарственных средств, но и местом, где доброжелательная и бесконфликтная обстановка способствуют укреплению здоровья психологического.

Психолог Е. Ломоносова
Врач Н. Розина

