



Работник первого стола и конфликты



В. С. Шаповалова

канд. психол. наук, практический психолог второй категории НФаУ, ассистент кафедры педагогики и психологии НФаУ

Профессиональный подход и умение общаться с клиентом, грамотное и своевременное решение конфликта или умелое погашения его — это одни из главных профессиональных качеств работника фармацевтической отрасли.

Так что же такое конфликт?

Конфликт — это нежелательное психологическое явление, которое возникает между людьми на основе несовпадения интересов, мотивов или потребностей.

Возникает вопрос, почему между провизором и посетителем аптеки может возникать конфликтная ситуация, если первый — выполняет свою работу, а у другого — возникла потребность в определенном препарате? Причины для возникновения конфликта

много, среди которых можно назвать следующие: отсутствие желаемого препарата или сдачи в кассе; клиент желает вернуть лекарственное средство и получить свои деньги; недостаточное внимание фармацевта к посетителю аптеки; неудовлетворенность клиента полученной информацией (недостаточный объем информации, или невнятная речь работника первого стола, которая переполнена профессиональными терминами); характерологические особенности провизора и клиента; высокая цена на препараты; очереди и многое другое.

Провизор, который читает эту статью, наверное, встречался с каждой из этих причин. Как должен вести себя сотрудник первого сто-



ла с посетителем аптеки, чтобы предотвратить конфликтную ситуацию, которая назревает? Предлагаем Вам несколько советов психолога.

1. Прежде всего, будьте всегда корректны и вежливы. Не спорьте с агрессивно настроенным человеком, примите его отрицание. При этом, это не значит, что Вы с ним согласны. Необходимо помнить о том, что среди агрессивных людей есть две категории: люди с ситуационной агрессивностью (т.е. агрессивность, которая возникает в определенной ситуации), и люди с врожденной агрессивностью. К счастью, людей с врожденной агрессивностью меньшинство, в большинстве проявляется ситуационная агрессивность. Поэтому, если перед Вами агрессивный клиент — не фокусируйтесь на его эмоциях.
2. Никогда не перебивайте и «не атакуйте» клиента, потому что таким своим поведением Вы:
 - а. показываете, что не слушаете и не уважаете позицию посетителя;
 - б. наводите клиента на мысль о том, что Вы ему не сможете оказать помощь.
3. Попробуйте понять посетителя аптеки. При возможности повторяйте его претензии и высказывания своими словами (техника «Я-высказывание»). На первый взгляд кажется, что все и так понятно, но: «Правильно ли я Вас понял (-а)», «Вы хотели сказать, что ...» и т. С помощью этой техники Вы не только сможете избавиться от недора-

зумения и продемонстрируете внимание и уважение к клиенту, но и убедите его в том, что Вы его правильно поняли, что будет способствовать снятию напряжения между вами.

4. Храните уверенность, спокойствие, самообладание и будьте уравновешенными. Никогда не повышайте голос, даже в ситуации, когда это себе позволил посетитель аптеки. Во-первых, помните, Вы находитесь на рабочем месте, а во-вторых, храните спокойную уверенность, что у Вас все получится. Уверенное поведение — это почти гарантия того, что Ваши слова будут восприняты как должное.
5. Не используйте словосочетания: «Успокойтесь, пожалуйста», «Не нужно так нервничать», «Держите себя в руках» и т.д., то есть избегайте оценки и констатации отрицательного эмоционального состояния человека. Это может повлечь обратную реакцию, то есть клиент начнет нервничать, повышать голос и «выходить из себя». Возможно, такая его реакция вызвана отчаянием, бессилием или растерянностью. Тогда Вам будет легче успокоить клиента и погасить конфликт.
6. Примите претензию клиента и согласитесь с ней. Такое поведение продемонстрирует посетителю, что Вы не хотите конфликтовать и находитесь на его стороне, что не означает Ваше полное согласие с ним. Это поможет Вам наладить конструктивную беседу с ним, после чего Ваши слова будут восприниматься совсем по-другому.

Понятно, что бывают сложные ситуации, в которых сохранение спокойствия, вежливости и попытки понять посетителя кажутся невозможными. Но, как говорил Эразм Роттердамский: «Нет ничего отважнее, чем победа над собой!»

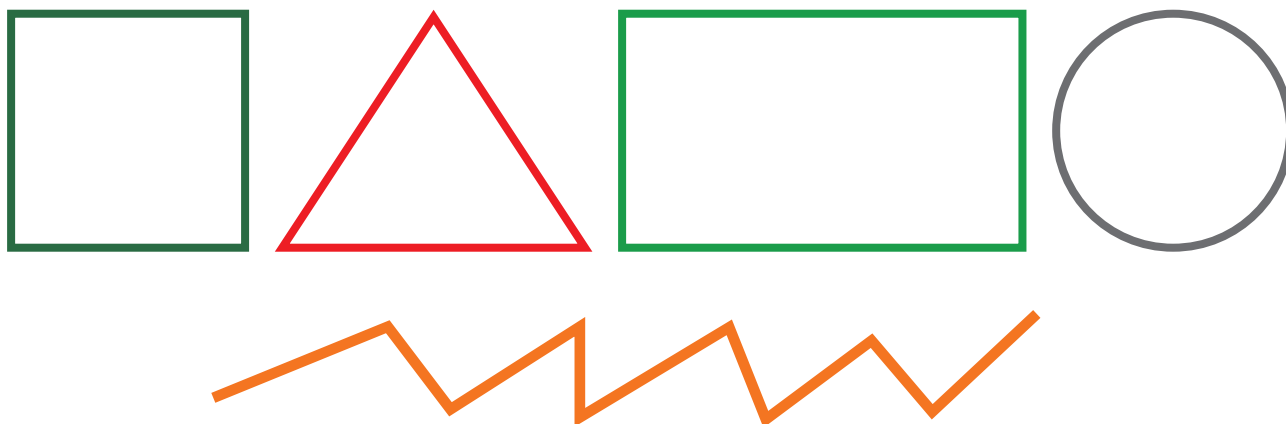


Психометрический тест С. Деллингер

(адаптация А.А. Алексеева, Л.А. Громовой)

Предлагаемый тест позволяет мгновенно определить форму или тип личности, дать подробную характеристику личных качеств и особенностей поведения любого человека на быденном, понятном каждому языке, составить сценарий поведения для каждой формы личности в типичных ситуациях.

Инструкция. Посмотрите на пять фигур: квадрат, треугольник, прямоугольник, круг, зигзаг. Выберите из них ту, которая первой привлекла Вас. Запишите ее название под №1. Теперь проранжируйте оставшиеся четыре фигуры в порядке вашего предпочтения и запишите их названия под соответствующими номерами. Какую бы фигуру Вы не поместили на первое место, это Ваша основная фигура или субъективная форма. Она дает возможность определить Ваши главные, доминирующие черты характера и особенности поведения. Остальные четыре фигуры — это своеобразные модуляторы, которые могут окрашивать ведущую мелодию Вашего поведения. Сила их влияния убывает с увеличением порядкового номера. Однако может оказаться, что ни одна фигура Вам полностью не подходит. Тогда Вас можно описать комбинацией из двух или даже трех форм. Важно также значение последней фигуры — она указывает на форму человека, взаимодействие с которым будет представлять для вас наибольшие трудности.



Квадрат

Квадрат — неутомимый труженик! Трудолюбие, усердие, позволяющее добиваться завершения работы, — вот чем, прежде всего, знамениты истинные Квадраты.

Жизненные ценности: традиции, стабильность, безопасность, надежность, прошлое.

«Сильные» качества: организованность, дисциплинированность, исполнительность, пунктуальность, аккуратность, чистоплотность, законопослушность, трудолюбие, терпеливость, упорство, настойчивость, верность слову, честность, осторожность, благоразумие, рациональность, бережливость, практичность.

«Слабые» качества: косность, негибкость, инерционность, педантизм, сухость, односторонность, нерешительность, упрямство, консерватизм, сопротивление новому, боязнь риска, бедная фантазия,

замкнутость, скупость, мелочность, склонность к бюрократизму.

Внешний вид: опрятный, строгий, неяркий, сдержанный, консервативный, «как положено».

Рабочее место: каждая вещь на своем месте, все «параллельно и перпендикулярно».

Речь: медленная, монотонная, логичная, много опор на авторитеты и на то, «как принято».

Телесные проявления: Позы напряженные, как правило симметричные. Походка медленная, тяжеловесная, «солидная». Жестикация «небогатая», но точная. Мимика практически отсутствует — квадрат скуп на проявления чувств.

Подходящие профессии: Бухгалтер, аналитик, заместитель директора по общим или хозяйственным вопросам, участковый инспектор милиции, руководитель в бюрократической организации, «жесткий» секретарь.



Треугольник

Это форма символизирует лидерство, и многие Треугольники ощущают в этом свое предназначение.

Жизненные ценности: власть, лидерство, карьера, статус, победа, будущее.

«Сильные» качества: рациональность, эффективность, лидерские качества, энергичность, харизматичность, высокая работоспособность, инициативность, смелость, решительность, независимость суждений.

«Слабые» качества: властность, самоуверенность, эгоизм, категоричность, резкость, язвительность, нетерпимость к инакомыслию, безапелляционность («или по моему, или никак»), бесчеловечность («пройдет по трупам»).

Прямоугольник

Это — люди, не удовлетворенные тем образом жизни, которые они ведут сейчас, и поэтому заняты поиском лучшего положения.

«Сильные» качества: доверчивость, открытость, чувствительность, любознательность, готовность к изменениям, высокая обучаемость, «детскость», неамбициозность.

«Слабые» качества: наивность, бесхребетность, неуверенность, нерешительность, ненадежность, психическая неустойчивость, «проблемность».

Внешний вид: зачастую неадекватный ситуации, но при этом не экстравагантный, как у зигзага,

Круг

Это мифологический символ гармонии. Тот, кто уверенно выбирает его, искренне заинтересован в хороших межличностных отношениях. Высшая ценность для Круга — люди, их благополучие. Круг — самый доброжелательный из пяти форм.

Жизненные ценности: общение, комфорт, общее благополучие, помощь людям.

«Сильные» качества: доброжелательность, мягкость, деликатность, бесконфликтность, терпимость, коммуникабельность, доброта.

«Слабые» качества: пассивность, конформизм, подверженность влияниям, склонность к компромиссам, неаккуратность, неорганизованность, непунктуальность, нерешительность, зависимость от мнения окружающих.

Зигзаг

Эта фигура символизирует креативность, творчество.

«Сильные» качества: спонтанность, креативность, напор, остроумие, легкость на подъем.

«Слабые» качества: неуправляемость, непостоянство, непредсказуемость, несдержанность, эксцентричность, возбудимость, индивидуализм, ненадежность, бесшабашность и безбашенность.

Внешний вид: экстравагантный, демонстративный, модный, зачастую неряшливый, склонность к эклектике, к сочетанию «несочетаемого».

Рабочее место: фантастический беспорядок в комплексе с кричаще-декоративным оформлением.

Речь: яркая, быстрая, скачущая, образная, ассоциативная, зажигательная, много шуток и острот.

Подходящие профессии. Креативщик, артист, свободный художник, страховой агент или продавец «на проценте».

Внешний вид: в зависимости от обстоятельств: если нужно для дела, то одет броско и «статусно», если нет, то склонен одеваться удобно.

Рабочее место: все в высшей мере функционально, много оргтехники — если позволяют средства, то дорогой, но при этом надежной и удобной.

Речь: быстрая, ясная, четкая, лаконичная, все только «по делу», зачастую «на повышенных тонах» и с использованием сленга и другой «неформальной» лексики.

Подходящие профессии. Руководители в иерархических организациях, в том числе, и высшие, лидеры проектов, врачи-хирурги, психотерапевты «звездного» типа, в особенности гипнотизеры.

а в большой степени зависимый от того «что нашлось в гардеробе».

Рабочее место: смесь порядка и беспорядка.

Речь: неуверенная, неясная, сбивчивая, с большими паузами, внезапные непонятные колебания громкости, скорости и высоты тона, «эканье» и «мэканье», ответы вопросом на вопрос.

Подходящие профессии. Идеальное занятие для прямоугольника — это учиться или отдыхать. Прямоугольник может быть хорошим экспертом или консультантом, но только в тех вопросах, где он признанный авторитет.

Внешний вид: зачастую небрежный, немодный, мешковатый, главное, чтобы было комфортно; в одежде преобладают мягкие ткани и фасоны.

Рабочее место: уютный беспорядок, сладкие пирожки вперемешку с деловыми бумагами, много старых вещей, которые «жалко выбросить».

Речь: неспешная, миролюбивая, зачастую непоследовательная или «неподелу», довольно эмоциональная, сплошь и рядом используются комплименты и восторженные оценки.

Подходящие профессии. «Мягкий» секретарь, HR-менеджер, педагог, врач-терапевт, семейный психолог, священник.