

Как правильно вести себя в очередях?

Приходилось ли Вам стоять во всевозможных очередях, будь то очередь к кассиру в почтовом отделении, либо очередь в налоговой инспекции или в паспортном столе? Банальный вопрос. Всем нам, так или иначе, приходилось отстаивать длинные очереди во всевозможных организациях. Не стал исключением и я. Хочу рассказать про мой опыт общения с озлобленными очередями и с всегда занятыми сотрудниками государственных учреждений.

Существует ряд организаций, в которых практически всегда есть длинная очередь. Это почтовые отделения, сберкассы, паспортные столы, военкоматы и больницы. Чаще всего (но не всегда) именно здесь наблюдается возникновение хаотических, плохо структурированных, а зачастую и пересекающихся очередей. Здесь очень часто на вопрос «Кто крайний?», Вы услышите «Смотря в какой кабинет...» или «А Вам к какому окну?». Хуже всего, в ответ можно услышать только молчание.

Итак, чтобы занять очередь, необходимо узнать кто крайний. Если Вы будете тихо спрашивать у каждого встречного, не он ли крайний, существует вероятность, что крайнего Вы так и не найдете. Поэтому привыкните задавать этот вопрос громко и четко, чтобы было слышно всей очереди (если это не очередь в Мавзолей). Если человек отозвался, хорошенько запомните его и узнайте, на всякий случай, за кем стоит он. Эта информация может понадобиться, если ваш сосед покинет очередь без предупреждения (а такое случается довольно часто). Можете ненавязчиво поинтересоваться у соседа, по какому вопросу он здесь. Может оказаться, что Вы заняли не ту очередь, и это поможет Вам избежать потерь времени.

Очень часто бывает выгодно прийти к дверям организации заранее, например, за полчаса или за час до открытия. Возможно, это не сэкономит Вашего времени, зато уж точно сохранит Ваши нервы. Люди в очереди спокойны, пока очередь не обслуживается, однако, когда учреждение открывается, люди становятся агрессивными, боясь потерять свое место, а то и желая пройти обманом вообще вне очереди.

Как правильно вести себя в очередях

Автор: admin

09.01.2011 20:51 - Обновлено 30.10.2014 02:35

Кстати, с такими попытками надо жестоко бороться, особенно если человек пытается втиснуться в очередь перед Вами. Поэтому хорошенько запомните двух людей, стоящих перед Вами, постоянно держите их в поле зрения, и не позволяйте никому протиснуться вперед Вас.

Однако, есть такие люди, которые действительно имеют право на обслуживание вне очереди. Их, конечно, нужно пропустить вперед, но только когда льготник этот следующим своим шагом зайдет в кабинет или подойдет к окошку. А если он пытается залезть в середину очереди, то какой же он льготник?

Главное, сохранять спокойствие и оставаться хладнокровным в конфликтах. Всегда будьте готовы ответить человеку на вопрос, за кем Вы стоите. Очень хорошо, если Вы запомнили человека, который занял очередь за Вами. Поймите, если Вы уверены в своей правоте на все сто процентов, ничто не помешает Вам сохранить очередь. Грубиянам не хамите, не применяйте к ним силу, не вступайте с ними в бесполезные перепалки. Если кто-то утверждает, что он стоял здесь до Вас, что он здесь вообще с самого утра и пытается оттеснить Вас назад, то самое главное – сохраняйте спокойствие. Объясните человеку, что он не прав, привлечите на свою сторону людей, за которыми Вы стоите. Если грубиян не хочет Вас понимать, то не стоит ввязываться с ним в перебранку. Просто оттесните его всем телом назад, встаньте перед ним и повернитесь к нему спиной. Не слушайте его криков и угроз, по-настоящему опасные люди не стоят в очередях – они обслуживаются в нерабочее время.

Вообще, Ваша уверенность в своей правоте поможет Вам во многих случаях. Если Вы зашли в кабинет, а начальник отослал Вас сделать еще ксерокопию и вернуться снова, то не бойтесь по возвращении зайти без очереди. Просто сделайте каменное лицо и пробивайтесь сквозь толпу, постоянно повторяя: «Разрешите», «Извините», «Я с ксерокопией», «Мне к начальнику». При этом не бойтесь смотреть людям в глаза - Вы должны продемонстрировать свою уверенность. Магические слова: «Я без очереди» можете произносить уже перед самым кабинетом, объяснив стоящему перед дверью человеку ситуацию, и сразу заходите в кабинет, не дожидаясь пока оттуда выйдут. В конце концов, если начальник попросит Вас подождать за дверью, то теперь уже Вы будете первым в этой очереди.

Еще одно полезное наблюдение. В военкоматах обычно есть приемные дни, а есть дни обработки документов. Обычно Вам приходится ждать несколько дней до следующего приемного дня. Если Вы торопитесь и ждать не можете, то приходите за документами сразу же на следующий день обработки документов, лучше после обеда. Вахтеру

Как правильно вести себя в очередях

Автор: admin

09.01.2011 20:51 - Обновлено 30.10.2014 02:35

уверенно объясните, куда и зачем Вы идете, скорее всего, Вас запишут и пропустят. Ни в коем случае не мямлите, Вы должны излучать уверенность! Клерку в нужном кабинете объясните свою ситуацию и попросите выдать документ сегодня. Чтобы Вас поняли правильно, заранее купите коробку конфет или шоколадку – это помогает налаживать отношения.

Успехов Вам в этом легком деле! Будьте уверенными в себе!

Автор - **Вячеслав Гринин**

[Источник](#)