



PRÍBEHMI K POZNANIU ZA KAŽDÝM ZÁKAZNÍKOM JE PRÍBEH

MINI E-BOOK PRE KOLEGOV V CALLCENTRE

Mini knižka pre kolegov Slovak Telekom, ktorá je plná ľudských príbehov. Knižka o tom, akú rolu zohrávame v živote našich zákazníkov.

NA ÚVOD



Volám sa Veronika a pracujem na telefonickej linke pre spoločnosť Slovak Telekom už šesť rokov. Denne prijem takmer 60 hovorov, spolu s kolegami vybavujeme servis, radíme ľuďom, vysvetľujeme im podrobnosti k faktúram. To všetko telefonicky. Denne počujem veľa rôznych prízvukov, častokrát nerozumiem ani slovo a neraz sa mi stáva, že počujem aj päť ľudí v pozadí naraz. Občas počujem v hlase zármutok, keď sa následne dozviem, že

mi volá manželka, ktorej zomrel manžel. Počujem hlasy špekulantov i ľudí, ktorí sa pretŕkajú životom, pretože nemajú peniaze. Natrafím aj na arogantných ľudí, ktorých intenzita hlasu je taká silná, že sa mi neraz rozbúši srdce. A potom ich vystrieda hlas starej babičky, ktorá mi spríjemní deň už len tým, že mi zapraje pekný a požehnaný deň. Všetkých týchto ľudí poznám jedine po sluchu. Nevidím ich, neviem si predstaviť ich obraz. Niekedy sa však zamyslím. Po skončení hovoru si skúšam predstaviť, ako dotyčný človek asi vyzerá. Mal tak príjemný hlas...

Za každým človekom je príbeh

Chcem, aby tento **mini e-book Za každým zákazníkom je príbeh** bol prínosom pre mojich kolegov na našej linke, lebo nie vždy je to jednoduché. Nie vždy sa vieme správať k ľuďom inkluzívne. Inkluzívna starostlivosť bola pre mňa donedávna neznáma dedina. Absolvovala som viacero workshopov, na ktorých mi Janette Motlová z organizácie Eduma, ukázala, čo sa vo mne ukrýva. Ako vnímam ľudí okolo seba. Aké majú osudy a čo všetko musia v živote prekonať. Príbeh sa ukrýva za každým z nás. Áno, aj ja mám svoj príbeh a denne počúvať veľa cudzích príbehov.

Mini e-book pre vás

Z druhého konca callcentra občas počujem moju kolegyňu. „Už som vám to vysvetlila štyrikrát, nerozumiete mi?“ Nebudem sa teraz pretvarovať, že ja taká nie som. Áno, aj mne niekedy ľudia lezú na nervy a povedzme si na rovinu, keby naši zákazníci všetkému rozumeli ako ja alebo moji kolegovia, asi by som nerobila svoju prácu. Tým sa cítim výnimočná, že môžem pochopiť ľudí, pomôcť im, vždy ma to tešilo. Ved' sa aj hovorí, že kto tvrdí, že zákazník je náš pán, ten nikdy nerobil s ľuďmi.

Rada by som k tomu pridala ešte citát od českého herca Jána Wericha, ktorého zbožňujem. „Najprv sme ľudia a až potom Česi,

O MNE

Volám sa Veronika. Milujem hory, zvieratá, film, umenie a pekné veci.

V Slovak Telekome ma veľa kolegov pozná pod prezývkou Šuši. Môj smiech je často počuť na celé callcentrum. Slovak Telekom je dobrá spoločnosť. Aj keď si v tejto práci treba prejsť tlakom, stresom, plačom, vlastnými chybami, na ktorých sa často učím. Keď som nastúpila, myslela som si, že odídem do dvoch týždňov a napokon som ostala šesť rokov. Veľakrát sa stane, že ma vykoľajú vedúca/i a zákazník na linke mi urobí krajší deň. Už len tým, že ma pochváli za moje zručnosti, ochotu. Niekedy je to zasa naopak. Moja práca ma baví, pretože viem, že čo robím, má zmysel a navyše mám úžasných kolegov.

Chcete sa poradiť?
Napíšte mi.

Môj e-mail:
veronika.suskova@telekom.sk

Maďari alebo Švédi. Naším prvotným a základným domovom je zemeguľa.“ Nemôžeme byť všetci dokonalí, geniálni, ani múdri. Ani ja taká nie som. Čoraz viac si uvedomujem, aký sme rozdielni a ako sa navzájom dopĺňame. Len sa musíme naučiť spolu komunikovať a žiť.

Pripravila som si pre vás tento mini e-book, v ktorom nájdete príbehy ľudí, s ktorými sa každodenne stretávame prostredníctvom telefonickej linky. Ľudí, ktorí sú takí ako my, len ich príbehy a osudy sa líšia. Vychádzala som v nich zo skutočných udalostí a pátrala, prečo sa v istých situáciách správame, ako sa správame. Je určený pre nových kolegov vo firme, ale aj pre tých, ktorí sa potrebujú poradiť v istých situáciách. Prinášam aj moje tipy a triky, ako sa správať v istých situáciách. Verím, že každý si niečo z môjho e-booku odnesie. A ďalších inšpiruje k zamysleniu...

Veronika Šušková

*„Najprv sme ľudia a až potom Česi, Maďari alebo Švédi.
Naším prvotným a základným domovom je zemeľuľa.“*

Jan Werich



Zdroj: internet

Pani Hangurbádžová

Rôznorodosť - veľakrát sa s ňou stretávam v práci. Na telefón volajú rôzni ľudia. S maďarským prízvukom, takí, čo hovoria záhoráckym nárečím, východniari i Rómovia, ktorí sú pre mňa azda najväčší oriešok. Nie vždy ich dokážem na linke zvládnuť, často im nerozumiem. Veľakrát ich zrkadlím. Kričím, keď oni kričia, lebo sa zrejme nachádzajú v ruchu osady a dobre ma nepočujú. Šepkám, keď oni šepkajú, pretože im práve spí dieťa v izbe. Denne prijmem 50 hovorov, z nich asi 10 je Rómov.

Osobne som sa nikdy nestretla so šikanou Rómov. Nikdy som nebola rasistka, ale bála som sa ich. Rozmýšľala som, že prečo. Myslím, že veľa vecí sa v nás ukladá ešte z detstva, či už vlastnými chybami, pádmi, jedlom, ktoré už nikdy v živote nechcete, pretože vám z neho bolo zle. Tma na

schodišti. Áno, aj teraz z nej mám strach, aj keď viem, že tam nič nie je. Veľa nás ovplyvňuje výchova. Pamätám si, ako mi rodičia v detstve často hovorili: Keď nebudeš poslúchať, dáme ťa k Cigánom. Necigáň! Nenechaj sa ocigániť! V televízii vidím sústavne správy z rómskych osád, plné malých rómskych detí, ktoré sú slabo oblečené, špinavé a ukričané bez žiadnej hanby a slušnosti. Bojím sa Rómov. Bojím sa, že ma okradnú, znásilnia, zabijú. Toto je môj strach. Odstupom času však prichádzam na to, že tento istý strach by som mohla mať aj zo všetkých ľudí všeobecne.

Aj teraz čítam inzerciu v novinách s ponukami služieb. Nieкто ponúka vymalovanie strechy, iný výmenu batérie, opravu práčky alebo kúrenia. Obdivujem takých ľudí, ktorí sa snažia. Podnikajú s malými vecami a snažia sa presadiť v živote, aby boli úspešní. Ako Adrián, ktorý si musel všetko zaobstarat' sám. Mladý rómsky chlapec je nadaný tanečník, odmalička ho učili samostatnosti, aby robil to, čo ho najviac baví. Vystriedal tri tanečné školy a na tanečný krúžok pravidelne dochádzal až do susedného väčšieho mesta, kde prvýkrát pocítil aj rasizmus zo strany rovesníkov. Pozerali sa na neho zhora, čo má na sebe oblečené, koľko ma peňazí, aký je, len preto, že je Róm. Svojou šikovnosťou a talentom však všetkým ukázal, že jeho srdce bije iba pre tanec. To je to, čo ho robí šťastným. K jeho príbehu vzhliadam s veľkým obdivom. Myslím si, že každý človek by mal ísť cez prekážky za svojim šťastím a snami.

Volala mi dnes pani Hangurbádzová. Už len jej priezvisko sa mi ťažko vyslovuje. Z jej akcentu som pochopila, že ide o Rómku. V pozadí počujem obrovský krik, mužské a ženské hlasy, premieľajú sa v mojom slúchadle. Volala zrejme z rómskej osady. Pýtam sa jej, ako môžem pomôcť. Nepočujem. Hluk je ešte silnejší. Až si musím dať slúchadlo ďalej od ucha a stíšiť hlas na callmastry. Po 30 sekundách hovoru sa jej opýtam, či môže ísť niekam, kde je tichšie. Ide. V pozadí počujem vŕzganie dverí, ktorými prechádza, štekajúceho psa a ako na neho kričí: „Šááárky, tichoo!“ Asi po 01:30 prechádzame k téme. Pýtam sa jej opäť, ako jej môžem pomôcť. Vraj má od nás paušál. Ešte stále celkom nerozumiem jej požiadavke. „Paninka moja, mám paušálku. Vyplatila som? Šek som stratila,“ vysvetľuje zložito. Snažím sa opakovanými otázkami prísť na to, či jej dobre rozumiem. „Chcete si overiť, či ste zaplatili faktúru?“ Snažím sa ju identifikovať v systéme. Ide nám to veľmi ťažko, pretože pani Hangurbádzová diktuje svoje rodné číslo veľmi kostrbato a pomaly. Podarí sa jej to na štvrtýkrát.

Nedávno som sa dočítala, že aj na Slovensku sú ešte ľudia, ktorí sa podpisujú troma krížikmi. Je to tradičný znak negramotnosti. V našej krajine aj dnes žijú mnohí ľudia na kraji chudoby. V roku 2011 bola miera negramotnosti na Slovensku na úrovni 2%, z toho bolo negramotných 17-tisíc mužov a 28-tisíc žien. Väčšinou ide o ľudí rómskeho etnika, ktorí sa napríklad pri preberaní pošty podpisujú obyčajnými krížikmi. Keďže je medzi nimi veľa mladých Rómov, tí si krížiky zmodernizovali na tri srdiečka. Aj to svedčí o tom, akej prekážke možno čelí pani Hangurbádzová. Číslice i slovenčina jej možno robia problém a tak sa snažím našu komunikáciu o niečo zjednodušiť.

Pozerám do systému, ktorý mi vykazuje jednu nezaplatenú faktúru. Aj tá je po splatnosti. Snažím sa jej vysvetliť, že je potrebné ju uhradiť, aby nemala upomienku 5 eur. Chápe, tak sa jej snažím nadiktovať variabilný symbol. V pozadí počujem, ako sa dvíha od stola. Počujem šuchnutie stoličky. Hľadá papier. Má ho. Ešte pero. Našla ho, ale nepíše. Aj mne sa stáva, že vždy keď niečo súrne potrebujem napísať, žiadne pero nefunguje a pri tom ich mávam v práci asi tisíc. Viem, že tento telefonát je aj o trpezlivosti. Jemne vtipkujem s pani Hangurbádzovou a hovorím jej, že to tak býva. Zákony schválnosti. Cítim, že sa usmieva sa. Na piatykrát jej nadiktujem variabilný symbol a zopakujem všetky informácie. „Môžem vám ešte nejako pomôcť?“ pýtam sa jej.

„Paninka, a druhú paušálku pre manžela, to by sa dalo?“ Kontrolujem v systéme jej rodné číslo a pohľadávky. Snažím sa jej vysvetliť, že ma pohľadávku v inej spoločnosti a že to nie je možné. „Nerozumiem,“ povie mi. Napadne mi, že slovo pohľadávka je pre ňu asi náročné. Musím ho nahradiť za iné – dlžoba. Pani Hangurbádzová rozumie. Počujem, ako spokojná vychádza na dvor. Zaželám jej krásny deň a ona zasa mne. „Krásny deň, paninka,“ rozlúči sa priamo.

Nemám veľa času, jeden telefonát strieda druhý, ale napriek tomu reflektujem. Pani Hangurbádzová je jednoduchá žena. Predstavujem si, ako tam žije v chudobnej osade a zúfalo odtiaľ volá. Večer sedím a rozmýšľam. Nad ňou i nad ostatnými. Človek si nevyberie, kde sa narodí, ale dokáže si zmeniť život, pokiaľ chce. Veď koľko je známych Rómov, ktorí sa presadili a sú úspešní. Trebárs aj v speve, v tanci ako Adrián alebo v hre na hudobný nástroj. Áno, to sú naši Rómovia, radi sa bavia, spievajú a sú otvorení.

Ako by sme k nim mali pristupovať na linke?

1. Majte trpezlivosť- dajte im čas
2. Opakujte po nich, keď im nerozumiete: “Rozumiem tomu správne, že chcete ...?”
3. Položte im otázky, na ktoré vám jasne odpovedia: Áno/ Nie
4. Správajte sa milo, nikdy neviete, kto je na druhej strane linky. Každý si to zaslúži a dokazuje to našu profesionalitu na linke.
5. Odpovedajte len na to, na čo sa vás pýtajú.
6. Vysvetľujte v jednoduchých vetách bez odborných slov.

*„Smiech a plač sú najcennejší majetok živého človeka.“
Jan Werich*



Zdroj: internet

Matky a deti

Matky s deťmi. Často s nimi komunikujem a neraz sa zamýšľam nad tým, čo všetko taká matka s dieťaťom musí zvládnuť počas dňa. Čo všetko tomu predchádza, aby mohla zavolať na našu linku. Možno musí uspať dieťa alebo si nájsť skulinku na telefonát. Ak nie, inak ju počas nášho rozhovoru dieťa stále otravuje. Volá mi matka. Je trocha rozrušená. Dieťa v pozadí kričí: „Mamááá!“ Možno ju ťahá za tričko, kým ona varí a telefonuje do nášho call centra. Nedokáže sa sústrediť na to, čo jej vysvetľujem, pretože jej dieťa akurát drží cukríky a snaží sa vopchať si ich do nosa. Volá mi ďalšia, je práve vonku, keď sa na chvíľku matka otočí a jej dieťa je v kaluži vody. Ja už len počujem v rýchlosti, ako mama kričí a zloží ma. Volám späť, pretože sme nedoriešili jej požiadavku. Vysvetľuje mi, že jej dieťa je cele mokré. „Teraz budeš špinavý a mokrý, až kým neprídeme domov!“ počujem ju, ako kričí, kým som na druhej strane telefónu. Dieťa spustí plač. Navrhujem jej, že jej zavolám neskôr. Už chápem, že matkám s deťmi treba dať čas. Ved' majú toľko toho. Neraz sa čudujem, ako to zvládajú. Občas uvažujem, aké to budem mať ja ako matka. Občas so smiechom hovorím, že moje deti zabalím do bublinkovej fólie a tak budem s nimi chodiť vonku. Niekedy sú to fakt úsmevné telefonáty. Nedajbože, keď je detí viac. Deti sú hyperaktívne, všetko chcú vedieť. Neraz sa mi stalo, že počas hovoru so ženou, mi musela dať pri naliehavom dieťati telefón

k detskému ušku, aby mi dieťa povedalo: „Ahoj, teta“ a na to som začula detský smiech. Taký krásny, že by každému vyčaril úsmev na tvári. Deti, ktoré už rozprávajú. Deti, ktoré sú ešte len bábätká. Občas mám na linke matku, ktorá práve kojí. Keď je v telefóne ticho a v pozadí počuť dychtivé dieťa, búria sa vo mne neskutočné emócie. Počujem každý jeho hlt. Je to krásne, až mi to vyčarí úsmev na tvári. A potom sú matky v očakávaní. Nie raz sa mi stalo, že som sa dohodla na spätnom volaní ohľadne doplnenia informácii a pani na druhej strane mi povedala: „Budúci týždeň už nebudem môcť, pretože idem rodiť.“ Potom dvoch týždňoch počuť hlasný krik malého dieťaťa, ktoré bolo nedávno ešte len v brušku. Sú to situácie ktoré prežívam s tými ľuďmi, ich životné príbehy. Chcem tým povedať, aké sú matky silné, schopné urobiť pre svoje deti čokoľvek. Majú môj obrovsky rešpekt!

Občas uvažujem aj opačne. Čo deti, ktoré svoje matky nemajú? Napadá ma príbeh Petra, ktorého mama ako osem ročného s jeho dvoma mladšími sestrami poslala s lístočkom v ruke ku starej mame, ktorá nevedela čítať. Rýchlo utekala k susede, aby jej prečítala, že sa má o svoje vnúčatá postarať. Biologickú matku na to nahovorila jej kamarátka, ktorá jej povedala, že si môže ešte užívať život! Neskutočne ma tento príbeh nahneval. Ako toto môže urobiť matka svojim deťom? Ako ich môže odhodiť ako šteňatá, ktoré už vyrástli a nie sú roztomilé? Petrove ďalšie dve malé sestry skončili v detskom domove. Peter bol z rómskej rodiny, jeho babka vyštudovala len jednu triedu, bola negramotná, ale prísna a veľmi je záležalo na tom, aby deti chodili do školy. To všetko, čo sa Peter sám naučil, odovzdával ďalej svojim malým sestram. Jeho starká mala charizmu. V škole ju poznali, bola dobrý človek. Mama ich prišla sem tam pozrieť, no prvýkrát až po dvoch rokoch. Dva roky! Pre mňa nepredstaviteľne. Hnevám sa na ňu, sama neviem prečo. Vzápätí mi napadne len jedno slovo - rodina. V Petrovom prípade, že ho vychovávala babka aj s jeho sestrami, zvíťazila rodina. Napokon sa po mnohých rokoch všetci vrátili späť k mame, jeho matka k svojmu manželovi, vzali späť z detského domova aj dve Petrove sestry. Pomaly chápem, že život má rôzne rozuzlenia. Peter, ale na to nikdy nezabudne a vždy sa bude snažiť o to, aby jeho vlastná rodina bola šťastná.

Chcela som sa dozvedieť o matkách, ktoré dávajú svoje deti do domova, viac. Dočítala som sa, že to nerobia preto, že svoje deti nechcú alebo sú mladé, ale preto, lebo svoje deti nadovšetko ľúbia. Každá matka chce pre svoje dieťa to najlepšie. No niekedy nemajú a nevedia dať svojmu dieťaťu toľko, koľko by chceli. Každá matka vie dať dieťaťu len toľko, čo sama dostala. Medzi každým dieťaťom a matkou je veľmi silné puto, aj keď niekedy veľmi hlboko ukryté. Žiadna matka predsa neporodí a neprežije toľkú bolesť iba pre to, aby dala svoje dieťa do domova. Trpí tým. Veľa krát sa stane, že tým, že ho do domova dá, ho vlastne len ochráni - napríklad aj pred agresívnym otcom alebo pred chudobou. Ako veľa vieme dať dieťaťu, keď nemáme nič? Veľa, myslím si, že objatie je oveľa viac ako hračka. Dať mu najavo, že ho ľúbite, že sa snažíte urobiť pre neho všetko. Tento príbeh mi pripomenul aj moje detstvo. Moji rodičia pracovali a väčšinu času sme trávili u babky a dedka, keďže bývajú s nami v jednom dome. Babky už majú vychované svoje deti a vnúčatá sú ich radosťami, ale vedeli mať k nám aj prísnu ruku či varechu, keď sme nechceli ísť domov. Starý otec ma naučil povedať „r“ a jazdiť na bicykli bez pomocných koliesok. A tu je to, čo by sme si mali odovzdávať, mali by sme si vážiť rodinu, pomáhať si jeden druhému a či sa narodíme v takej rodine alebo v takej vždy by sme mali držať pokope.

Ako by sme k nim mali pristupovať na linke?

1. Matky sú trpezlivé, potrebujú čas
2. Spätný kontakt si väčšinou navrhnu ony samy
3. Matka je celý deň s deťmi, správajte sa k nej milo, nech nemá pocit, že volá s robotom

„Mějte dobrou náladu. Dobrá nálada vaše problémy sice nevyřeší, ale našťve tolik lidí kolem, že stojí za to si ji užít.“

Jan Werich

Bud'te milí

Intonácia v hlase dokáže byť veľmi silná. Najmä, keď pracujete s ľuďmi, ktorí vás nevidia. Veľakrát začne hovoriť tým, že volá neskutočne nahnevanej človek a kričí po mne. Snažím sa ho upokojiť. Niekomu pomôžu len fakty, niekomu vysvetlenie, že sa nemusí hnevať, niekomu pomôžem tým, že si ho vypočujem. Niekedy ma človek svojou arogantnosťou tak vtiahne do svojej zlej energie, že som arogantná tiež. Najhoršie na tom je, že sa nepočujem. Stáva sa mi to minimálne, no stane sa. Búši mi srdce a ťahá sa mi do krku. Začnú sa mi chviť ruky. Mám chuť na neho nakričať, navrieskať, no nepustí ma k slovu a samozrejme, že si to dovoliť nemôžem. Najhoršie sa zvláda to, že mu chcem pomôcť, hľadám riešenie a zákazník mi ani len nepoďakuje. Alebo, chytanie za slovíčka, vkladanie slovíčok do rozhovoru, ktoré som ani nepovedala, preto pri týchto ľuďoch musím počúvať všetko od slova do slova a byť profesionálna.

Pretože ma človek nevidí, či som sympatická, pekná, dobrá, akákoľvek, iba ma len počuje, je veľmi dôležitá prvá veta. Tou je predstavenie. „Dobrý deň, pri telefóne je Veronika, ako vám pomôžem?“ Jednoduché, ale dôležitejšie je, akým tónom to podám. Úsmev v hlase je na nezaplatenie. Na toho človeka hneď pôsobí ako malé šteniatko, ktoré vám urobilo dobrý deň. Stalo sa, že mi zákazník na môj pozdrav odpovedal: „Noo, Veronika, pomôžete mi tak, že mi prídete odhádzať sneh.“



Zdvihnem hovor. Počujem mladý mužský hlas. Z intonácie a niektorých slov počujem, že mladý pán je od Bratislavy. „Ne.“ V pozadí počujem ťukajúce výstražné svetlá, zrejme stojí niekde na kraji cesty a volá k nám. Pýta sa ma jasne, arogantne a so zvýšeným tónom, že prečo sme jeho mama poslali zmluvu a nejaký box. „Ste obyčajní šmejdi, klamárska banda, ktorá okráda starých ľudí..!“ počujem, ako na mňa kričí. Vyžiadam si od neho identifikáciu, meno, adresu a dátum narodenia. V duchu si hovorím, že toto bude zlý hovor, ale ja to zvládnem. Nebudem, ako on. Nebudem ho zrkadliť a naschvál budem milá. Toto ma v tejto práci udržiava, zachovať si za každú cenu zdravý rozum, mať svoje vlastné zmysľanie a nikdy sa nesprávať voči druhým tak, ako by som nechcela, aby sa

správali ku mne. Dal mi svoje údaje a ešte raz s krikom zopakoval to isté.

Ľudia radi opakujú tie iste požiadavky. Niektorí to podajú inými slovami, ale často zopakujú aj trikrát to isté. „Rozumiem vám,“ hovorím mu pokojne. „Pozrieme sa na to a nájdeme nejaké riešenie.“ Je neznesiteľný, kým sa mi načítava systém. Ešte trikrát mi zopakuje, akí sme šmejdi a ako sme oklamali jeho mamu, lebo sme jej poslali zariadenie na televízor, ktorý ona nemá, že má len internet a pevnú linku. „Ako je to možné, že sme vám poslali niečo, o čo mama nežiadala?“ pýtam sa ho. Ako sme bez jej súhlasu mohli vytvoriť objednávku na novu službu? Za tých pár rokov som sa naučila, že s ľuďmi treba jednať na rovnu. Slovíčko svojprávnosť je silné slovo. Sám mi to v tom hovore povedal, že jeho mama je svojprávna tak som sa ho opýtala s kúskom asertivity, aby sa na chvíľu zastavil a aby sme chvíľku viedli dialóg a nie monológ. „Prečo vaša mama podpísala kuriérovi

dodatky a prebrala zariadenie?“ snažím sa vyzistiť viac informácií. Odbíja sa s tým, že sme šmejdi. Pozerám sa v systéme na objednávku a vidím, že doma nemajú aktiváciu novej služby, len predĺženie, aby platili menej. Vysvetľujem celú akciu. Na konci hovoru sa pýtam: „Som zrozumiteľná? Ten box, ktorý sme poslali vašim rodičom, nie je k televízii, ale k internetu, pretože sme vám dali lepšiu a rýchlejšiu internet. Na linke ostane ticho.“

Uvedomuje si, že na mňa kričal neprávom. „Prepáčte slečna, nechcel som na vás kričať. Mám toho veľa, práca, malá dcéra, vychovávam ju sám, rodičia sú už starí.“ Aký je asi jeho príbeh. Môžem si len domyslieť. Predstavujem si ho – je sám. Mám toho na sebe až príliš. Uponáhľaný život, práca, dieťa, rodičia. Snaží sa byť matkou i otcom, prežiť bez ženy. Čo sa s ňou stalo? Možno zomrela. Odišla. Rozviedli sa ona si našla druhého.

Hovorím mu: „V poriadku, sme len ľudia.“ V duchu sa usmievam a teším sa, že to dopadlo super. Mám dobrý pocit. Aj keď, stále sa zamýšľam nad jeho dvoma poslednými vetami: „Mám malú dcéru a starám sa o ňu sám, rodičia sú už starí.“ Akoby som cítila, čím prechádza. Každopádne, teší ma, že sa mi dokázal ospravedlniť. Málo ľudí si vie uznať svoju chybu a málo ľudí vie povedať: „Prepáčte...“ Často sú hrdí a my sme tí zlí. Málokedy si však ľudia uvedomujú, že ten človek, s ktorým niečo riešia v banke alebo na akomkoľvek úrade, sa tomu rozumie trochu viac ako oni. Možno aj upratovačku, ktorú oslovíme arogantným povýšeneckým tónom, aby nám umyla kanceláriu.

Ako by sme k nim mali pristupovať na linke?

1. Vypočujte si ich
2. Buďte vždy a za každú cenu milí
3. Neskáčte im do reči a nechajte ich hovoriť
4. Počúvajte pozorne a snažte sa prísť na koreň veci
5. Zvoľte intonáciu hlasu, ktorá bude po celý hovor jednotná
6. Buďte asertívni, ak vám človek nadáva

*„Váž si starca aj vtedy, keby zo stareckej slabosti zabudol to, čo vedel.“
Talmud*



Zdroj: archív Veroniky Šuškovéj

Seniori - alebo babka Veronika

Niektorí starí ľudia nemajú radi mladých, lebo si myslia že sme veľmi chytrí. Starým ľudom imponuje, keď im zdvihnete ego. Zavolá. Predstaví sa ako inžinier. Keď ich oslovujete po celý čas ako Pán inžinier alebo Pani inžinierka namiesto mena, máte u nich plus. Okamžite je situácia uvoľnenejšia. Je ku mne milší. Samozrejme, že to neplatí len u starých ľudí. Starí ľudia potrebujú z našej strany trpezlivosť. Chcú, aby sme sa k nim správali slušne. Áno, starým ľudom to tak nemyslí, ako nám mladým, pomalšie rozprávajú. Potrebujú sa vyrozprávať. Potrebujú viackrát vysvetliť riešenie, ktoré ponúkame, prípadne ho aj napísať, aby to lepšie chápali. To im vždy pomôže.

Staršie babičky mi už priali tak veľa. Dobrých manželov, frajerov, zdravie i božie požehnanie. Mám jedného zákazníka, ktorý k nám zavolá raz za pol roka a vždy si vyžiada len mňa. Ja mu zavolám a len tak chce pokecať, sem tam niečo vysvetliť na faktúre. Rozpráva mi vtipy a tiež mi hovorí, nech sa nevydávam.

Volal mi nedávno jeden starší pán. „Dobrý deň, dušička, chcem sa opýtať, ako je to s mojou faktúrou.“ Na mojej tvári je široký úsmev. Vraví mi „dušička“. Tak ma naposledy oslovil môj dedko, keď som bola malá. S úsmevom v hlase si od neho pýtam identifikáciu. Načíta sa mi systém a v tom jeho meno. Vladislav Dušička. Smejem sa ešte viac. Krásne meno. Stretávam sa s ľuďmi na linke s rôznymi menami, volal už aj pán Láska alebo pán Velebný.

Moja babka, Veronika, po ktorej mám to krásne meno, je úžasný človek. Už som sa zmienila, že som s ňou trávila detstvo. Taktiež aj s mojím starkým Mariánom. Moja babka mala ťažký život. Vyrastala na lazoch, musela veľa robiť, starať sa o kravy, mala prísnu mamu, ktorá od nej a jej brata Petra vyžadovala pracovitosť. To jej ostalo doteraz. Má 76 rokov, nohy ju bolia, ale pracovať, okopávať v záhradke stále musí a nedostane ju odtiaľ nikto. Div, že by mala odpadnúť. Keď sa sťažuje na bolesť nôh, hovoríme jej, nech teda oddychuje a nepracuje ťažko. Na to nám ona vždy povie, že ju to nebaví len tak ležať, sedieť a nič nerobiť. Je neskutočne zručná v štrikovaní a háčkovaní. Aj teraz háčkuje prestieradlo na posteľ pre moju sestru z malých kociek cca 10x10 cm. Potrebuje ich 250, má ich 130. Strávili sme u nej detstvo, ja moja sestra a dve moje sesternice. Myslím, že každý z nás na svoje detstvo spomína u babky. Veď len ona vám vie urobiť chlebič s maslom a s 20 dg šunky. A všetky babky sú super kuchárky. S mojím dedkom tvoria nádherný pár už 56 rokov, samozrejme, že sa pohádajú. Keď som sa ich pýtala ako sa spoznali, dedko mi povedal, že za babkou dochádzal cez kopce na lazy. Cesta trvala približne 2 hodiny, v noci odišiel a vždy jej pod vankúšom nechal čokoládu. Zdedila som po nej meno, aj povahu. Moja babka si vždy všetko vybaví, nebojí sa, je odvážna a úprimná a preto sa aj niekedy spolu pohádame. No vždy za ňou prídem a poviem jej prepáč, lebo je staršia a mam ju rada. Všeobecne sa nerada hádam.

Viackrát sa mi stalo na linke, že mi volala staršia pani. Trasľavým stareckým tónom sa mi predstavila. Jej požiadavka znela, že ako môže dať zrušiť služby, ktoré boli vedené na jej manžela, ktorý zomrel. Mal na starosti všetky tieto záležitosti s faktúrami a šekmi. Áno, aj tento príbeh od zákazníka je silný. Hlavne, keď počujete, že ten človek vám to hovorí s hrčou v krku. Stane sa aj to, že sa rozplače. Príde mi to veľmi ľúto a niekedy sa stane že aj mne vyhrknu slzy do očí a po skončení hovoru mlčím a myslím na svojich starkých. Moje pravidlo je, že sa k starým ľuďom vždy správam ako k mojím starým rodičom.

Ako by sme k nim mali pristupovať na linke?

1. Na druhej strane je človek, ktorý pomalšie zmýšľa
2. Možno je to vaša starká
3. Správajte sa k nim vždy milo
4. Veľakrát im pomôže, keď si všetko napíšu na papier
5. Opakujte viackrát
6. Majte s nimi trpezlivosť