

## Wygląd może nieraz zmylić

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: sobota, 14, maj 2011 00:00

Tadeusz Narkun

Odśłony: 3756

---

W kontaktach między ludźmi, a więc także pomiędzy urzędnikami i interesantami bardzo często ważne jest pierwsze wrażenie. Zdarza się, że ujrawszy po raz pierwszy jakąś osobę, na podstawie jej wyglądu wyrobiamy sobie błyskawicznie opinię o niej, często uprzedzając się do niej i trudno jest potem zmienić swoje przekonanie. W pracy urzędnika, szczególnie często przyjmującego interesantów, nie trudno o takie reakcje. Tymczasem, wbrew znanemu porzekadłu, wygląd nie zawsze określa człowieka.

Przekonał się o tym i to w drastyczny dość sposób mój znajomy burmistrz, który opowiedział mi tę oto krótką historię:

Zdarzyło się to kilka lat temu, w poniedziałek podczas przyjęć interesantów. Przyjęcia te przebiegały rzecz można klasycznie, czyli co 15 minut zapisany interesant, na biurku sterta teczek, dotyczących wszystkich interesantów, aby być lepiej przygotowanym do rozmowy. Większość zapisanych przychodziła w sprawie mieszkań komunalnych, więc rozmowy były niewdzięczne chociażby przez to, iż oczekiwania interesantów były duże, a szansa na pozytywne ich załatwienie znikoma.

Kolejne sprawy przebiegały standardowo, czyli najpierw wysłuchanie mieszkańca, potem próba wytłumaczenia mu, dlaczego nie kwalifikuje się do otrzymania mieszkania komunalnego lub dlaczego będzie musiał jeszcze długo czekać na realizację przydziału i zawarcie umowy.

Nagle jednak, z wejściem kolejnego interesanta ta monotonia została przerwana. Oto do mojego biurka zbliżał się niewysoki mężczyzna. Włosy zmierzwił, błędne i szkliste oczy, a na twarzy wypieki. Kiedy grzecznościowo zapytałem go z czym przychodzi – przecież przejrzałem wcześniej dokumentację jego sprawy – usłyszałem z jego ust jakiś mało zrozumiały szelest, żeby nie powiedzieć bełkot. W jednej chwili nabrałem przekonania, że człowiek ten jest pijany, tym bardziej, iż właściwie nie rozumiałem z tego co mówił niczego, a jego gesty rąk i ruchy głowy utwierdzały mnie, że przyszedł do mnie po tak zwanym „spożyciu”.

Wstałem zza biurka i zażądałem, aby natychmiast opuścił mój gabinet, gdyż nie będą rozmawiał o sprawach urzędowych z osobą pijaną. Interesant zaczął gwałtownie przekonywać mnie, że nie jest pijany, ale gdy powiedziałem, że zaraz wezwę ochronę, aby go wyprowadziła, pospieszenie opuścił mój gabinet. Nakazałem sekretarce, aby – jeśli wróci – nie wpuszczała go, tylko wezwała ochronę.

Kontynuowałem przyjmowanie interesantów już bez zakłóceń, gdy nagle po wyjściu kolejnego zadzwoniła do mnie sekretarka, mówiąc że pan, którego wyprosiłem – wrócił. No to niech pani wezwie ochronę – powiedziałem, ale sekretarka na to, że człowiek ten ma jakiś dokument z policji i chce wejść, aby mi go pokazać.

Co miałem robić, wpuściłem go. Podszedł do mnie dużo pewniej i wręczył niewielki papierek. Był to wydruk z alkomatu policyjnego, z godziną wykonania badania (wszystko się zgadzało, komenda była niedaleko urzędu), a mój rzekomo pijany interesant powiedział (tym razem dość wyraźnie): Panie burmistrzu, to nie moja wina, że ja tak wyglądam.

W tej sytuacji dokończyłem rozmowę o jego sprawach, przepraszając go na zakończenie za tę pomyłkę. Dziwnym zbiegiem okoliczności (mieszkałem blisko urzędu i chodziłem na piechotę do i z pracy) przez dłuższy czas spotykałem mojego interesanta na ulicy. Zawsze w takim wypadku pierwszy grzecznie mu

## Wygląd może nieraz zmylić

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: sobota, 14, maj 2011 00:00

Tadeusz Narkun

Odśłony: 3756

---

się kłaniałem i mówiłem dzień dobry.