

La paciencia, el tiempo y “la gente”

Escrito por Jean Paul Escobar
Viernes 29 de Julio de 2011 00:00

Me acaba de suceder, ha venido una clienta, con la que no he tenido nunca el más mínimo problema, incluso de esas personas que crees que son más afines a uno y luego de sacar el paquete de tabaco de la máquina, al ver que el Winston estaba a tres euros con ochenta y cinco céntimos ha reaccionado de una forma, digamos algo ríspida, poniendo el paquete sobre el mostrador con los quince céntimos de vuelta exigiendo que le devuelva los cuatro euros. No he sabido reaccionar según lo que venía a comentar en esta columna, le he mostrado mi incomodidad y he llegado a entablar una discusión, que a la postre siempre llevé yo la razón porque cinco minutos después vino a disculparse. Lo que tendría que haber hecho era darle la diferencia y que se llevara el tabaco tal y como era su pretensión. Ya después ella misma sería quien me traería la diferencia y la próxima vez en lugar de ponerse en plan indignada del 15M, seguramente me advertiría que, según ella, tenía el precio equivocado.

En este caso he notado un aspecto que me produce cierta hilaridad, y es que hay personas, demasiadas diría yo, que no conocen lo que es otorgar el beneficio de la duda. Yo le decía que, al no operar personalmente la máquina no estaba en condiciones de asegurarle que ese era el precio pero me iba a hacer con el documento del Comisionado de Tabaco que fuera anterior a la fecha que corría y posiblemente ahí aparecía el precio en cuestión pero ella rotundamente me respondía que no, que no había subido de precio tal si fuera ella la encargada de hacerlo.

Como en todo, a la mínima que te descuidas recibes con sorpresa la evidencia de que no, no lo tienes todo controlado. Hoy no hice acopio de paciencia, el incidente no tendrá más consecuencias que esta reflexión porque en definitiva sucedió entre personas educadas pero queda aquello de que uno lo pudo hacer mejor.

Trabajar atendiendo al público, en ocasiones, requiere sus dosis de paciencia. Por supuesto que no en todos los casos ni en la misma proporción, hay quien justifica su pésima educación culpando al prójimo, supongo que será un desahogo porque ser mínimamente amable realmente no cuesta tanto. Como en casi todo, debería haber personas más capacitadas que otras para realizar este tipo de labores y lo lógico es que el éxito dependiera del uso de esas capacidades. Pero es sabido que existen muchos factores que favorecen un estado de las cosas alejado del sentido común.

Una las tantas capacidades que uno disponer es la paciencia, es algo que se adquiere al paso de los años pero oficios como éste aceleran ese proceso, o no, porque también hace falta la propensión de uno hacia eso. A veces me sorprende a mí mismo cuando logro camuflar un estado de incomodidad manifiesta ante la aparición de un cliente, incluso un cliente con hábitos

La paciencia, el tiempo y “la gente”

Escrito por Jean Paul Escobar
Viernes 29 de Julio de 2011 00:00

que me puedan llegar a incomodar. Para esto supongo que también se debe disponer de alguna dosis de cinismo. Algo que está muy vinculado a la paciencia es el tiempo. Intento que la persona que hace uso de mis servicios esté atendida desde que llega hasta que se va pero es cuando a veces entra en conflicto en sentido que tienen algunos del uso del tiempo con el que tengo yo. Mas de uno tiene la costumbre de, una vez comprado y pagado su periódico y haberse despedido, dedicarse a leer los titulares durante interminables segundos frente a mí, una especie de ritual que yo intento apurar simulando realizar alguna otra labor hasta que la persona levanta la mirada como despertando y vuelve a despedirse dándose la vuelta y marchando, en determinados días no muy favorables libero represiones con algún gesto o mueca de despedida siempre cuidando que no se percate de ello.

Pero estos casos son más manías rutinarias que otra cosa, hay otros que pienso que llevan un trasfondo más complejo, psicológico, aquellos que simplemente no se van. Que están ahí dale-que-te-pego como poniendo a prueba la paciencia del interlocutor, en este caso yo. Y es que son momentos en que quisiera que entrara alguien aunque sea para atracarme pero que acabe la tortura de una vez y tengo varios casos, bueno se podrían contar con los dedos de una mano pero rinden lo suficiente como para ser demasiados. Son aquellos que cuando los ves venir quieres que te trague la tierra.

Por mucho que los tenga estudiado no consigo avanzar en mi intento de aminorar sus efectos, hay una que es visualmente orate, muy desagradable, lo más cercano a describirla es ese personaje del programa de Buenafuente conocido como la niña de shrek pero en versión lo más grotesca posible y sus historias son peores que su apariencia el solo evocarla ya me produce nauseas, por fortuna sus visitas se reducen a algunos fines de semana cuando el tráfico de personas es mayor y sus estancias son mas fácilmente cortadas por la aparición de otros clientes que, debo reconocer, se percatan de la situación y contribuyen a la tranquilidad que produce su partida.

Otro caso es la típica charlatana, viene los domingos a última hora y llega a influir en el cierre del kiosco, es de esas personas que parecen no conocer los signos de puntuación porque enlazan una historia detrás de otra sin que tengan que ver nada, mientras habla me dedico a detectar esos momentos, del contenido no me percato pero capto el instante en que cambia de tema, y me digo a mi mismo: Aquí empieza de nuevo.....

Pero el colofón esta especie es uno que viene a diario, no siempre da el coñazo porque hacerlo todos los días creo que requeriría entrenamiento especial, no es mala persona pero tiene rasgos que yo detesto, como el siempre hablar de manera insultante de “la gente”. A veces me hace hasta cómplice diciendo expresiones como “Tu y yo no somos así pero la gente mira que

La paciencia, el tiempo y “la gente”

Escrito por Jean Paul Escobar
Viernes 29 de Julio de 2011 00:00

es tal”. También suele hilvanar historias distintas y en cada una le dedica un adjetivo distinto y despreciable a “la gente”. Como es un cliente diario lo tengo bastante estudiado, su gran frustración es no poder llevarse el Marca o el As a casa porque estoy seguro que su mujer le hace dormir a la intemperie esa noche, cuando viene con ella no dice ni pío, se posiciona en un rincón y espera, una vez hizo mención a una promoción y la mujer lo puso en alguno de los lugares en que él pone a “la gente”. Su caso viene a ser un tanto más sofisticado que los anteriores, es también muy charlatán pero igualmente lleva una estrategia en su acción, pillar la oportunidad de deslizarse a la zona que ocupan los periódicos deportivos. Cuando inicia sus peroratas acostumbra a empezar con una introducción, es de los que usan citas a partir de las cuales surge la historia que va a contar, casi siempre para describir, por ejemplo, lo estúpida que es “la gente”.

Con demasiada frecuencia, y esto sucede en todos los casos relatados aquí, me repite las mismas historias con mismas citas y mismos adjetivos dedicados a “la gente”. Dispone de una amplia colección de gestos y manías para dilatarse en el tiempo, se posiciona frente al mostrador y va depositando cuanto porquería trae encima, bolsa, llaves, clínex, etc. Nunca viene con el dinero en mano. Vacía el monedero remueve el contenido, (que incluye algunas piezas que no son monedas, tornillos, palitos, etc.) buscando la cantidad exacta y aunque visiblemente haya combinaciones de monedas que dan la cifra buscada siempre tiene que recurrir a algún bolsillo para completar el euro con veinte céntimos porque su compra siempre se reduce a eso.

En días invernales interrumpe ese proceso para soplarse los mocos, algo, a mí realmente me da mucha vergüenza hacer delante de un congénere, porque me produce cierto asquillo para que negarlo. Su intención es que aparezca un cliente, es decir, alguien de “la gente” para que me entretenga y él aprovechar y echarle un vistazo al AS. Lo jodido para él es que quien llega por lo general se pone a su espalda a esperar a que termine entonces adopta la postura de co-anfitrión y una por una de las mierdas que tiene en el mostrador las traslada a ese mismo mostrador pero de manera que deja un espacio para que ese que ha entrado pueda acceder a solicitar su servicio, a veces ni caso le hacen supongo que pensará que “la gente” es poco suspicaz. En fin, que al no poder conseguir disimularlo, se lanza decididamente hacia los órganos oficiales del Real Madrid (Marca y AS) y es en ese momento cuando me tengo que aguantar las ganas de estrangularlo porque tiene la asquerosa costumbre de mojar el dedo en su lengua para pasar las páginas de un periódico que no se va a llevar.

En fin, que con estas muestras no me sorprende que haya quien le otorgue ciertos calificativos a “la gente”

La paciencia, el tiempo y “la gente”

Escrito por Jean Paul Escobar
Viernes 29 de Julio de 2011 00:00



Jean Paul Escobar (desde Valladolid)