

ОГЛАВЛЕНИЕ

Благодарность.....	3
От автора.....	5
Введение.....	6
Глава 1. Чем больше возмущаешься, тем меньше внимания	9
Важность жалоб.....	13
Золотой век эффективных жалоб.....	16
Разрядка: проверка эмоциональной стабильности.....	20
Безопасное руководство для позитивной разрядки.....	23
Жалоба как средство общения.....	25
Движение против жалоб.....	28
Уничтожение старенького ящика для жалоб.....	31
Насколько мы стали беспомощными?.....	35
Неэффективное использование жалоб в личной жизни.....	40
Рост виртуальных жалоб.....	42
Глава 2. Проблема Била — скрытая стоимость неэффективных жалоб	45
Индустрия виртуальных жалоб	48
Оборотная сторона сайтов виртуальных жалоб	52

Отрицание способности эффективной подачи жалобы.....	54
Избегание жалобы как сбывшегося пророчества.....	55
Исполняющиеся пророчества, разрушающие целые общества.....	58
Чувство приобретенной беспомощности	60
Эффективное выражение недовольства — жизненно необходимый навык	64
Обвинять или не обвинять.....	67
Жалоба как наполовину наполненный стакан.....	69
Как избавиться от приобретенной беспомощности.....	71

Глава 3. Профилактика жалоб — укрепление чувства собственного достоинства 77

Брачное агентство, разбивающее сердца.....	79
Кризис самооценки личности.....	84
Эффективные жалобы — противоядие жертвенности.....	88
Излечение разбитого сердца Стива.....	92
Люди с предрасположенностью к сердечным приступам.....	96
Разумное отношение к жалобам.....	98
Жалобная терапия не требует участия психолога.....	102
Жалобная терапия на дому.....	108

Глава 4. Когда возмущаться и как избежать опасных последствий 110

Бумеранги жалоб.....	112
Хронические нытики проявляются в юности	115
Мы становимся жертвами своих же небылиц	116
Хронические нытики всегда слепы.....	118
На кого жалуется Белл?	121

Ложные хронические нытики.....	128
Опасности предварительных жалоб в кабинете у врача.....	132
Так много врачей, так мало жалоб.....	137
Эффективные жалобы как психологический инструмент.....	140
Глава 5. Что нужно для подачи жалобы.....	141
Злость незаметно убивает жалобу.....	142
Эмоции, о существовании которых мы не подозреваем.....	144
Дзен-буддизм и искусство контролировать эмоции.....	146
Меняем психологическую установку!.....	148
Как приготовить сэндвич жалоб.....	150
Колокол должен звонить только один раз.....	154
Увеличиваем количество начинки.....	155
Все продажи последние!.....	157
Скуби Ду и почтовый ящик с привидениями.....	158
Факторы, влияющие на восприятие правды.....	159
Засада Скуби Ду.....	162
Принятие помощи от незнакомцев.....	164
Специи в сэндвиче жалобы.....	166
Глава 6. Искусство жаловаться любимым людям.....	168
Сцены ссор в неудавшемся браке.....	171
Пятый всадник матримониального апокалипсиса.....	178
Эффективные жалобы как способ укрепления отношений.....	182
Противоядие для ядовитых пар.....	190

Подростковые сплетники	192
Ситуации сближения и отчуждения: проблемы отцов и детей	193
Как избавиться от модели поведения «сближения и отчуждения»	195
Мужская дружба: немое возмущение.....	197
Женская дружба: чем глубже проблема, тем прочнее отношения.....	201
Восприятие жалоб окружающих: как проглотить «сэндвич жалоб».....	203

Глава 7. Кто зарабатывает на жалобах.

Профессиональная служба работы с клиентами..... 207

Полоса препятствий, связанных с телефонными центрами поддержки	210
Что необходимо знать мужчине на автобусной остановке о телефонных центрах поддержки	215
Никакого фанатизма: успешный повторный звонок.....	217
Как правильно реагировать на жалобы клиентов.....	219
Разоблачение сотрудника службы телефонной поддержки.....	222
Один день из жизни профессиональной боксерской груши.....	226
Райский сервисный центр.....	230

Глава 8. Жалоба как проявление социальной активности 234

Мертвые герои не жалуется.....	240
Жалобы и комплименты, или Способы улучшения общения.....	244
Комплименты не так просто высказывать	245

В Манхэттене вырастает дерево.....	248
Радость быть выделенным.....	252
Сколько жалоб необходимо для замены лампочки?.....	255
Утопающие в домашней работе.....	256
Срывы в приемной.....	259
Горшок честности: когда равно значит в два раза больше.....	262
Утопии эффективных жалоб.....	263

От автора

Обсуждая случаи из жизни пациентов, я старался не раскрывать личной информации, поэтому в книге все имена изменены. Кроме того, я придумал псевдонимы для Билла (мой друг из главы 2) и Кари (чемпион из главы 8).

Все свои наблюдения и предположения я постарался обосновать с научной точки зрения, ссылаясь на результаты исследований и публикации в заслуживающих доверия научных изданиях. Должен признаться, что некоторые идеи о жалобах (например, о достоинствах терапии жалоб) были опробованы на практике только мной лично, о чем я предупреждаю читателей.

Я включил в книгу дополнительные источники информации по некоторым темам, которые можно найти в конце соответствующих глав.

Введение

Пока колесо не заскрипит, его не смажут.

Американская идиома

Во времена лошадей и повозок жить было гораздо проще. Когда колесо нуждалось в смазке, оно скрипело, и хозяин тотчас устранил неполадку. Система обратной связи между людьми и их повозками работала бесперебойно. Существование человека было обусловлено в основном физическими потребностями, так что никто никому не жаловался. А если кто-нибудь и выражал недовольство, на то всегда была веская причина. Цель жалобы заключалась в том, чтобы получить ответную реакцию и, следовательно, решить проблему.

Сегодня даже самые стойкие нытики тратят уйму времени и эмоций на жалобы, но им не удается добиться ни ответной реакции, ни решения проблемы. Мы жалуемся на все — от глобальных проблем до повседневных мелочей. Плохой политик вызывает у нас такое же возмущение, как неудачный педикюр; на войну мы сетуем так же часто, как на погоду (кстати, погода в принципе не устраивает всех и каждого). Мы жалуемся даже на поведение героев любимых телешоу с таким же рвением, как на поведение супругов и друзей.

Каким-то непостижимым образом жалобы превратились из целенаправленных полезных действий в национальное хобби. Мы стали нацией неэффективных нытиков, которые не способны справиться с повседневными проблемами и разочарованиями. Говоря на языке психологии, жалобы существенно истощают наши и без того ограниченные эмоциональные ресурсы.

По правде говоря, сама по себе жалоба не влияет на наше умственное здоровье. Бактерии — крошечные организмы, но по общей массе они превышают массу всех живых существ на Земле. Точно так же и отдельные жалобы незначительны (например, «Жарко!», «Ты опоздал!», «Опять сиденье возле прохода?», «Не хватает соли», «Слишком много соли!»), но в совокупности они превышают скрытый в каждом человеке позитив. Со временем жалобы становятся важной частью повседневной жизни. Компании ежегодно тратят миллиарды долларов, улаживая проблемы с недовольными клиентами. Службы работы с покупателями уже не справляются с наплывом жалоб и претензий. В интернете появляется все больше сайтов, которые абсолютно бесплатно помогают всем недовольным оформить жалобы и претензии. Некоторые такие сайты привлекают многомиллионные инвестиции.

В силу невероятной способности накапливаться недовольство кардинально меняет настроение и психологическое состояние человека. Неэффективные жалобы снижают самооценку, вызывают тревожность и депрессию, рушат карьеру. Они опустошают карман, разрушают брак, повышают риск наркотической зависимости, наносят удар по здоровью и сокращают продолжительность жизни.

С годами я научился рассматривать жалобы не как препятствия, а как возможности. Иногда нужно выражать недовольство, но позитивно, не копить в себе негативные эмоции, работать на результат. Используя жалобу для решения проблемы, мы чувствуем себя сильными и

уверенными. Повышается самооценка и усиливается чувство эффективности. Правильно выражая недовольство, мы можем избежать депрессии, улучшить отношения с людьми, наладить партнерство и укрепить дружеские узы.

Жалоба должна быть чем-то большим, чем попыткой спустить пар; это средство для улучшения личной жизни и получения удовлетворения человека как потребителя и гражданина. Когда семилетний Сидней Готард написал жалобное письмо главе Луизианы Мишель Клоде о том, что на его детской площадке небезопасно играть, данный поступок помог всем детям в округе, которые в результате смогли пользоваться отличной и безопасной площадкой. Эффективные жалобы могут улучшить жизнь целого общества или даже страны. Подумайте, как изменился бы мир, если бы мы могли эффективно выразить недовольство по поводу важных проблем.

Большинство людей хотели бы выразить недовольство эффективно, но просто не знают как. Я столкнулся с данной проблемой, когда занялся изучением жалоб. Со временем методом проб и ошибок я развил в себе навыки эффективного выражения недовольства. Сначала я научился высказывать личные претензии, а потом стал помогать своим пациентам.

Данная книга — это только подготовительный этап, первый шаг на пути решения проблем, связанных с жалобами. Для каждого человека жалоба должна стать функциональным средством улучшения качества жизни.