## Soluzzjoni Proposta

| Practice example 1: "Critical customer!" |
| --- |
| Sara għadha kemm bdiet taħdem bħala hairdresser apprentista u waslet biex taħsel ix-xagħar tal-ewwel klijent. Hija twassal lill-klijenta sas-sink u tilbes l-ingwanti.<br><br>F'daqqa waħda l-klijenta tgħidilha: "Għalfejn qegħda tilbes l-ingwanti? Għax ma tridx tmissni? Xagħri mhux daqshekk maħmuġ u barra minnhekk l-ingwanti se jiġbduli xagħri!"<br><br>*Kif tirreaġixxi għal din is-sitwazzjoni?* |
| "Skużani għandek din l-impressjoni. Jiena mhux liebsa l-ingwanti minħabba fik, imma minħabba fiha nnifsi biex nipproteġi l-ġilda mill-kuntatt mal-ilma. Il-hairdressers ħafna drabi jbatu minn dermatite tal-kuntatt tal-ġilda.<br><br>Barra minn hekk, l-ingwanti għall-użu ta' darba ma jiġbdux ix-xagħar. Ejja nippruvaw u ara kif tħossok skomda."<br><br><br>"Kieku kelli naħsel xagħar il-klijenti darba fil-ġurnata ma jkunx daqshekk ħażin. Imma minħabba l-kuntatt ta' spiss mal-ilma u x-xampujiet jirriżulta li nibda ngħarraq il-protezzjoni naturali tal-ġilda. Maż-żmien, imbagħad il-ġilda tinxef u tinqasam u l-barriera tagħha ssirilha ħsara.<br><br>Kont taf li hawn hairdressers li kellhom iħallu l-professjoni minħabba li qabdithom marda tal-ġilda mix-xogħol? Jekk jgħoġbok tini ċans nipprova l-ħila tiegħi bl-ingwanti!<br><br>Hairdresser professjonali llum jilbes l-ingwanti, bħalma jagħmel id-dentist. Żgur li ma tħallix lil xi ħadd idaħħal subajgħ f'ħalqek mingħajr ingwanta?" |

## Eżempju prattiku 2: "Dawk ħmerijiet!"

Marija, kollega ġdida, qabbadtha taħsel, tnixxef u tiżboħ ix-xagħar kif ukoll l-perming. Hija qed tagħmel dan b'attenzjoni kbira. Il-klijenti huma impressjonati bil-kreattività u l-professjonaliżmu ta' Marija. Dan l-aħħar, inti ndunajt b'bidliet li saru fil-ġilda tal-kollega tiegħek. Hemm ħmura ċara bejn is-swaba.

Marija ċċekken l-inkwiet tiegħek u tgħidlek: "dawk ħmerijiet! M'għandi xejn f'idejja. Ma nilbisx l-ingwanti għax ma nkunx nista' nħoss sew."

*Kif tista' tikkonvinċi lil Marija?*

"Marija, għandek bżonn tmur għand tabib tal-ġilda għax anke bidliet żgħar fil-ġilda, bħal ġilda xotta u ħmura trid teħodhom bis-serjetà. Tħallix din il-problem tikber qabel ma' tkun muġugħa u jkollok qsim u ssir diffiċli għalik biex taħdem! Aktar mal-mard tal-ġilda tinduna bih kmieni u tittrattah, aktar ikun mfejjaq faċilment! Jekk tittrattah minn issa, il-ġilda tiegħek tfieq u terġa' tiġi għan-normal malajr!

Tista' tilbes l-ingwanti. Emmini, is-sensittività terġa' tiġi lura sakemm tidhra! It-tobba joperaw b'żewġ pari ingwanti fuq xulxin – u għandhom bżonn ta' ħafna sensittività!"

"Studji juru li tista' takkwista l-ħila li taħdem bl-ingwanti u s-sensittività tinkiseb malajr! Huwa importanti li inti tkompli tipprattika bihom u jkollok ftit paċenzja fil-bidu! Wara kollox, kull hairdresser irid jitgħallem jaqta' x-xagħar għall-ewwel u mbagħad bil-prattika din issir parti minnu!

Prekondizzjoni importanti hija li l-ingwanti ikunu l-qies t-tajjeb għal idejk għax ħadd ma jista' jagħmel xogħol delikat b'ingwanti żgħar jew kbar ħafna."

# Eżempju prattiku 3: "Biċċa xogħol għall-imgħallem!"

Inti għadek kemm bdejt tagħmel kull xogħol tipiku fix-xogħol tax-xagħar bħal ħasil, qtugħ u tnixxif tax-xagħar. Imma idejk mill-ewwel bdew jaħarquk mal-kuntatt tax-xampù u x-xagħar: saru ħomor u bdew jikluk.

L-imgħallem tiegħek, Pierre, mhux inkwetat. Meta tistaqsih għall-ingwanti tajbin u krema biex tipproteġi l-ġilda, Pierre iċaqlaq rasu u jgħidlek: "L-ingwanti protettivi u l-krema biex tipproteġi l-ġilda mhumiex neċessarji fix-xogħol tal-hairdresser. Dan il-ftit ilma u x-xampù ma jagħmlux ħsara lil idejk! Hawnhekk għandna, l-aħjar u l-aktar prodotti faċli biex tuża. Barra minn hekk, l-ingwanti u l-krejjem għall-impjegati kollha huma għaljin wisq! Toqgħodx tkabbarha u ħu ħsieb idejk id-dar. Fl-aħħar mill-aħħar inti responsabbli għalik innifsek!"

*Kif se tikkonvinċi l-imgħallem tiegħek?*

"Kuntatt kontinwu mal-ilma u max-xampù waqt ix-xogħol jwassal biex ineħħi ż-żjut li hemm mal-ġilda. U dan jagħmel il-ġilda xotta u bil-qxur maż-żmien. Għalhekk jagħmel ħsara l-barriera tal-ġilda. Ma jagħmilx differenza jekk il-prodotti huma skin-friendly jew ta' kwalità għolja. Anke l-ilma tixxotta l-ġilda. Ara jdejja huma diġà infjammati u qed jaħarquni. Barra minn hekk tgħallimt li l-hairdressers jkollhom dermatite tal-kuntatt aktar minn ħaddieħor.

Fortunatament, inti mhux korrett meta tgħid li l-ingwanti u l-krejjem jiswew ħafna! Il-verità hija bl-ingwanti int se tiffranka l-flus! Għax jekk jien nimrad b'marda bil-ġilda, dan huwa aktar għali! U attwalment inti bħala l-imgħallem tiegħi, inti risponsabbli għas-saħħa u s-sigurtà tiegħi fuq il-post tax-xogħol!"

"Tidher kontradittorja, imma li tonfoq il-flus fl-ingwanti, se tiffranka!

Meta jiena jew kollega jkollna nitilfu x-xogħol għal ġurnata waħda biss minħabba xi marda tal-ġilda din se tiswik f'telf mix-xogħol li bihom inti kont tixtri l-ingwanti għal sena! U fil-fatt, meta xi ħadd għandu marda tal-ġilda, jdum barra mix-xogħol għal aktar minn ġurnata!

Barra minn hekk: l-ingwanti mhumiex għaljin kif taħseb int! Bħal f'prodotti oħrajn hemm diversi distributuri, u tista' tqabbel il-prezz. Ta' min jikkonsidra li jixtri bil-kwantità, ħalli tiffranka aktar. U l-kalkulazzjonijiet juru li min iħaddem se jinvesti madwar 1% biss tat-total tal-bejgħ biex jipproteġi l-impjegati tiegħu."