

## Hiszpański i ukraiński, czyli ostatnie dni matur

**REGION.** 36 osób z Warmii i Mazur zdaje dzisiaj maturę pisemną z języka ukraińskiego. Cztery osoby zdecydowały się na sprawdzenie swojej wiedzy na poziomie rozszerzonym. Wczoraj maturzyści zmagali się z językiem hiszpańskim. W województwie warmińsko-mazurskim pisały go 32 osoby.  
— Przebieg dotychczasowych egzaminów w województwie warmińsko-mazurskim nie został zakłóco-

ny. Wszystko odbyło się zgodnie z procedurami, nie mieliśmy zgłoszeń o poważniejszych nieprawidłowościach — informuje Jolanta Gołaszewska, dyrektor Okręgowej Komisji Egzaminacyjnej w Łomży. I dodaje, że najbardziej obawiała się o ustne egzaminy z języków obcych.  
Matury zakończą się w piątek. Na wyniki młodzież będzie czekała ponad miesiąc, do 29 czerwca. **mk**

## Wkrótce wielkie otwarcie centrum handlowego Karuzela



Tak będzie wyglądało centrum, kiedy budowa się skończy



**BISKUPIEC.** Pięć tygodni zostało do wielkiego otwarcia centrum handlowego Karuzela w Biskupcu. Jak podkreślają mieszkańcy miasta, otwarcie takiego obiektu przyniesie mnóstwo korzyści. — Zamiast jechać do Olsztyna, zakupy zrobimy u siebie, w Biskupcu. Magdalena Ślebioda chwali też sobie lokalizację Karuzeli. — Centrum będzie się mieściło przy jednej z głównych ulic miasta. Wystarczy dziesięć minut spaceru i będę na miejscu — mówi. Przepomnijmy, budowa Karuzeli rozpoczęła się jesienią ubiegłego roku. Na działce przy ul. 1 Maja powstanie obiekt na niemal 3,5 tysiąca metrów kwadratowych. — Tuż obok centrum handlowego Karuzela powstanie parking na 120 aut, a do dyspozycji najmłodszych mieszkańców będzie nowoczesny, ogólnodostępny plac zabaw, z huśtawką, karuzelą, zjeżdżalnią i stożkiem do wspinaczki — dodaje Joanna Marczak. Jak podkreśla dyrektor CH Karuzela, w centrum pojawią się marki, które do tej pory dostępne były tylko w Olsztynie. Będzie to m.in. sklep obuwniczy CCC, sieć supermarketów Polomarket, salon ze sprzętem elektronicznym MediaExpert i drogeria Rossmann. Lokale zajmą też Centrum Chińskie, sklep Pepco, Piekarnia Tyrolska, sklep obuwniczy Ray i Zakłady Mięsne Warmia. **Piotr Sobolewski**

kupujemy u siebie, w Biskupcu. Magdalena Ślebioda chwali też sobie lokalizację Karuzeli. — Centrum będzie się mieściło przy jednej z głównych ulic miasta. Wystarczy dziesięć minut spaceru i będę na miejscu — mówi. Przepomnijmy, budowa Karuzeli rozpoczęła się jesienią ubiegłego roku. Na działce przy ul. 1 Maja powstanie obiekt na niemal 3,5 tysiąca metrów kwadratowych. — Tuż obok centrum handlowego Karuzela powstanie parking na 120 aut, a do dyspozycji najmłodszych mieszkańców będzie nowoczesny, ogólnodostępny plac zabaw, z huśtawką, karuzelą, zjeżdżalnią i stożkiem do wspinaczki — dodaje Joanna Marczak. Jak podkreśla dyrektor CH Karuzela, w centrum pojawią się marki, które do tej pory dostępne były tylko w Olsztynie. Będzie to m.in. sklep obuwniczy CCC, sieć supermarketów Polomarket, salon ze sprzętem elektronicznym MediaExpert i drogeria Rossmann. Lokale zajmą też Centrum Chińskie, sklep Pepco, Piekarnia Tyrolska, sklep obuwniczy Ray i Zakłady Mięsne Warmia. **Piotr Sobolewski**

## Olsztyn. Ratusz przeszkoli urzędników z obsługi tzw. trudnego klienta

# Jak spokojnie zachować, gdy epitet leci

— Ty głupia krowo! Przestań pić kawę, tylko weź się do roboty! — przykre słowa? Przykre, ale nawet wtedy trzeba umieć trzymać nerwy na wodzy. Bo o ile petent może się unieść, o tyle urzędnik powinien zachować zimną krew. Jak to zrobić? Ratusz ma na to receptę — odpowiednie szkolenia.

**Paweł Sobociński**  
p.sobocinski@gazetaolsztynska.pl

Urzednicy pracujący na „pierwszej linii” przyznają, że czasami jest ciężko. — Czasami zalewają nas potokiem pytań, nie czekając na odpowiedź; trudno wtedy cokolwiek wytłumaczyć. Niektórzy denerwują się, kiedy usłyszą odpowiedź niezgodną z ich oczekiwaniami. To wtedy padają obraźliwe słowa i przekleństwa — opowiada Karolina Borawska, która od czterech lat pracuje w punkcie informacyjnym Urzędu Miasta w Olsztynie.

A to wcale nie najgorsze, co może spotkać urzędnika, kiedy klient się na dobre rozsierdzi. — Raz zostałam uderzona słuchawką w twarz, kiedy dzwoniłam po strażnika — wspomina Karolina Borawska.

Urzędniczka przyznaje jednak, że to była wyjątkowa sytuacja. Zwykle narastające napięcie można załagodzić opowiadaniem i spokojnym podejściem do klienta. — Kiedy zdenerwowani interesanci widzą, że się staramy i chcemy im pomóc, to w końcu się uspokajają — zapewnia Ka-

mila Kozłowska z referatu ewidencji gospodarczej.

### Nie ma nauki niepotrzebnej

Aby uniknąć takich ostrych spiek, Urząd Miasta ogłosił przetarg na szkolenie pod tytułem „Obsługa trudnego interesanta, jak reagować na skargi i wzburzenia”. Czterdziestu pracowników ratusza ma zdobyć wiedzę, jak kontrolować swoje emocje, jak „dopasować się” do klienta, jak reagować na epitety.

— To wszystko ma służyć podniesieniu jakości obsługi naszych mieszkańców. Szkolenie nie oznacza na pewno, że dzielimy klientów na złych i dobrych. Wszystkim chcemy pomóc w jak najlepszym załatwieniu sprawy — tłumaczy Aneta Szpadarska, rzeczniczka olsztyńskiego ratusza.

Zdaniem urzędniczek, odpowiednie podejście do klienta zdobywa się przez doświadczenie. Szkolenie trwające jeden dzień może być traktowane bardziej jako uzupełnienie własnej praktyki. Jednak zdaniem Marka Sokolowskiego, profesora socjologii na UWM, takie warsztaty mogą okazać się



Czterdziestu pracowników ratusza ma zdobyć wiedzę, jak kontrolować swoje emocje i jak „dopasować się” do klienta, by uniknąć nerwowych sytuacji Fot. Beata Szymańska

bardzo korzystne. — Nie ma nauki niepotrzebnej. Zdobyć wiedzę psychologiczną może przydać się szczególnie urzędnikom starszej daty. Obsługują młodych ludzi, którzy mają już zupełnie inny sposób komunikowania się. Żyją szybciej niż starsze pokolenie, wymagają większego profesjonalizmu i reagują nerwowo na pewne sytuacje — tłumaczy Marek Sokolowski.

### Chodzą nerwowo od okienka do okienka

Pracownicy urzędu zauważają, że częstym powodem zdenerwowania klientów są procedury, których nie można przeskoczyć. — Czasami nie możemy pomóc bezpośrednio, bo musimy wykonywać obowiązki wynikające z ustawy. Często mówi się, że brakuje naszej dobrej woli, ale przy kontrolach nikogo takie

tłumaczenie nie interesuje — mówi Beata Albert-Zalewska, wicedyrektor Biura Obsługi Klienta UM w Olsztynie.

— Kiedy mieszkańcy muszą chodzić od okienka do okienka, to nie ma się co dziwić, że są podenerwowani — dodaje Małgorzata Olszewska.

Również sami klienci ratusza przyznają, że problem leży bardziej po stronie przepisów. — Najgorsze są procedury, nie zawsze jasne lub bezsensownie powielane. Trzeba to samo wypełniać w wielu dokumentach, a później i tak to wszystko trafia do komputera — ocenia Krzysztof Burdyło, którego spotkał się wczoraj w urzędzie.

Profesor Marek Sokolowski twierdzi jednak, że procedury też mają swoje zadanie. — Bez nich panowałby organizacyjny nieład — przekonuje.

## Olsztyn. Dziś poznamy laureata Literackiej Nagrody Warmii i Mazur Komu Wawrzyn, komu?

**Marek Barański**  
m.baranski@gazetaolsztynska.pl

**Dziś o godz. 12 w Starym Ratuszu w Olsztynie poznamy laureata Wawrzynu — Literackiej Nagrody Warmii i Mazur za 2011 rok. Zwycięzca otrzyma statuetkę Wawrzynu i 5 tysięcy złotych. Patronem honorowym nagrody jest marszałek województwa.**

Wawrzyn zostanie przyznany już po raz dziewiąty. Książka, aby znaleźć się wśród nominowanych, musi mieć biograficzny albo tematyczny lub twórczy związek z regionem Warmii i Mazur.

Listę autorów, których książki nominowano w tym roku do Literackiej Nagrody Warmii i Mazur otwiera (w kolejności alfabetycznej) poznański

dziennikarz Leszek Adamczewski. Oprócz niego nominowano: Tomasza Bialkowskiego, Kazimierza Brakonieckiego, Waldemara Kontewicza oraz Waldemara Mierzwe.

Dziś wręczona zostanie również Nagroda Czytelników, którą przyznają czytelnicy „Gazety Olsztyńskiej”, słuchacze Polskiego Radia

Olsztyn i widzowie Telewizji Polskiej oddział w Olsztynie. Głosowanie odbywało się na stronach internetowych.

Przyznane zostanie również honorowe wyróżnienie za książkę o szczególnych walorach edytorskich i poznawczych, a najlepsze biblioteki publiczne województwa dostaną tytuł Bibliotheca Bona 2011.