

آشنایی با چگونگی مهارت در برقراری ارتباط با مردم سختگیر در پذیرش خدمات سلامت

نرگس شمس کیلانی
مدیر مرکز آموزش بهورزی
دانشگاه علوم پزشکی قزوین



زینب بوچالی
کارشناس مسئول آموزش و ارتقای سلامت
دانشگاه علوم پزشکی قزوین



اهداف آموزشی

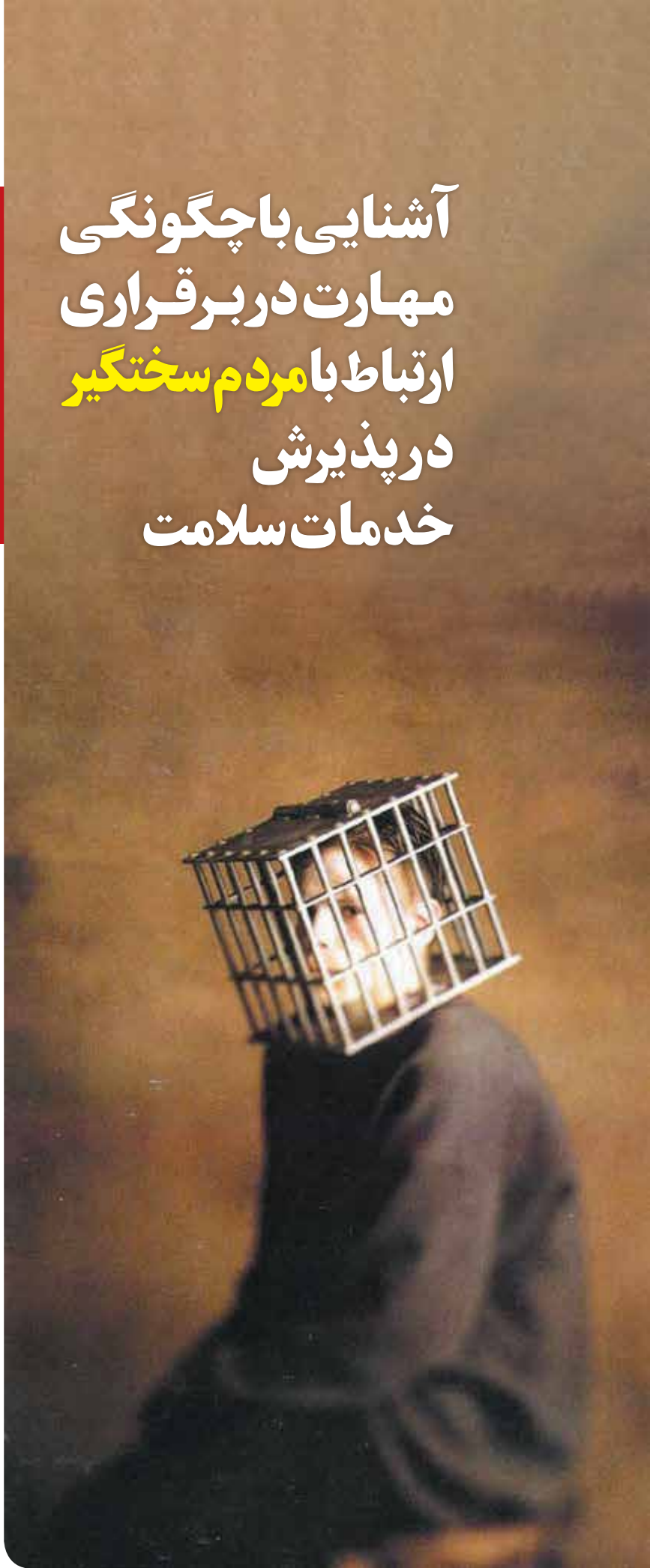
امید است خوانندگان محترم پس از مطالعه:

- انواع افراد سختگیر را نام ببرند.
- شیوه برخورد با انواع افراد سختگیر را توضیح دهند.

مقدمه

ارتباط یک فرآیند است، یعنی مجموعه‌ای از کارهای تداوم دار که نتیجه، پایان یا شرایط خاصی را در پی داشته باشد. به عبارت دیگر در این تعریف، ارتباط عبارت است از وقایع و روابطی پویا، جاری، مستمر و پیوسته در حال تغییر و نه رویدادی ثابت. منظور از ارتباط در آموزش سلامت بررسی وسایل، روش‌ها و فعالیت‌هایی است که برای تغییر، تعدیل یا تثبیت افکار، عقاید، نگرش‌ها و رفتارهای بهداشتی، در سطح عمومی یا گروه‌های خاصی از افراد جامعه و از طریق روش‌ها و امکانات مشخص، انجام می‌شود.

طی فرآیند ارتباط، اطلاعات، معانی و احساسات از طریق پیام‌های کلامی و غیر کلامی با دیگران در میان گذاشته می‌شود. انسان موجودی هوشمند و اجتماعی است که می‌تواند با دیگران به دلخواه و به‌طور گزینشی ارتباط





اگر تفاوت میان انسان‌ها را یک موهبت نه یک مسأله بدانید، می‌توانید بخوبی موقعیت‌های دشوار را اداره کنید.

بجنگید. هرگز رفتار آن‌ها را تحمل نکنید بلکه در مقابل آن‌ها قاطع، محکم، جسور و با اعتماد به نفس باشید و آرام صحبت کنید و او را به آرامش دعوت کنید.

۲. همیشه شاکی

از نظر این افراد تنها چیزی که زندگی به آن‌ها عطا کرده، بدشانسی است. آن‌ها به جای پیدا کردن راه حل برای مسایل و مشکلات، عادت کرده‌اند که شکایت کنند و بهانه بگیرند. نگرش‌های این افراد مسموم و متأسفانه بیماری آن‌ها واگیردار است. این افراد بندرت سعی می‌کنند شرایط ناخواسته را تغییر دهند، در عوض همیشه مثل بچه‌ای که به او اجازه کاری داده نمی‌شود رفتار می‌کنند. اجازه ندادن باعث منفی‌بافی او می‌شود. جمله معروف آن‌ها این است: «هیچ کس مرا دوست ندارد».

برقرار کند. در این فرایند واکنش‌های خود را نسبت به آنچه احساس می‌کند به شکل کلامی و غیر کلامی بروز می‌دهد. مثلاً در ارتباط‌های کلامی از جملاتی مانند «سلام... خوب هستید؟» استفاده می‌کنیم حال آنکه در ارتباط غیر کلامی از لبخند زدن در زمان خوشحالی، از گریه کردن به هنگام ناراحتی، اخم کردن و... استفاده می‌کنیم.

اگرچه ساده به نظر می‌رسد که یک فرد مطلبی را بیان کند و فرد دیگری معنی آن‌ها را دریابد اما باید توجه داشت که به خاطر عملکرد عوامل مختلف در ذهن و جسم برقرار کننده ارتباط و نیز عواملی در ذهن و جسم دریافت کننده پیام و دخالت وسایل در انتقال پیام امکان مؤثر نبودن پیام یا کم بودن تأثیر آن وجود دارد. از طرفی اداره موقعیت‌های دشوار، بخشی از زندگی روزانه ماست. همه ما هر روز با افراد دشوار و سختگیر سروکار داریم و این افراد را می‌شناسیم. شاید هیچ چیز به اندازه برخورد با این افراد، خسته کننده و ملال آور نباشد. این افراد انرژی ما را تحلیل می‌برند، احساسات مان را تحریک می‌کنند، حوصله همه را سر می‌برند و ما را در حالتی نامطلوب قرار می‌دهند. این رفتارها در محل کار براحتمی می‌توانند یک محیط شاد را نابود کنند، کارآیی را کاهش دهند و روحیه افراد را پایین آورند. هر یک از ما نیز به نوعی در درون خود شخصیت دشواری را پنهان کرده ایم. متأسفانه جامعه به ما یاد داده است که بهترین روش رفتار با افراد مسأله سازی که ما را آزار می‌دهند، نادیده گرفتن آن‌هاست.

انواع افراد سخت و روش برخورد با آن‌ها:

۱. زورگو و متخاصم

این شخصیت، عصبانی و متخاصم است و عصبانیت خود را با اعمال زور نشان می‌دهد. خصومت، کینه توزی، استفاده از کلمات نیشدار، امتناع از کارهای گروهی و خودپسندی و تکبر از جمله ویژگی‌های این افراد است. آن‌ها دلشان می‌خواهد همیشه غالب و مسلط باشند و سعی می‌کنند با توسل به هر شیوه و روشی به خواسته‌های خود برسند.

راه حل: در مقابل آن‌ها بایستید، اما سعی نکنید با آن‌ها

این افراد قابل قبول نیست. جمله معروف آن‌ها این است: «این کار می‌توانست بهتر انجام شود».

راه‌حل: در صورتی که در برخورد با این افراد، واقعیت‌ها و منطق را ارایه دهید، می‌توانید بهترین بهره را از آن‌ها ببرید. در عین حال حرف‌های این افراد را درباره بهتر انجام شدن کارها جدی نگیرید. آن‌ها معمولاً نقاط ضعف خودشان را بیان می‌کنند نه نقاط ضعف شما را. سعی کنید با این افراد کار کنید تا بتوانند انتظارات واقعی برای خود و دیگران داشته باشند و مطابق انتظارات واقعی عمل کنند.

۴. افراد یخی

این افراد برای تغییر آمادگی ندارند و هر تغییری هر چند کوچک می‌تواند آن‌ها را نگران و آشفته سازد و آغازی برای رفتار منفی در آن‌ها باشد. جمله معروف آن‌ها این است: «راه قدیمی بهتر است».

راه‌حل: در مقابل این افراد صبور باشید، زیرا ممکن است در مسیر انجام تغییرات مانع‌تراشی کنند. این افراد را در تغییر درگیر کنید یا از تغییرات تدریجی برای دادن فرصت مناسب به آن‌ها استفاده کنید.

۵. افراد بسته

راه‌های برقراری ارتباط با این افراد مسدود است. این افراد بسیار تودار و دیرجوش هستند و تنهایی و خلوت را به بودن در میان جمع ترجیح می‌دهند. آن‌ها هرگز درباره تفکرات و احساسات خود صحبت نمی‌کنند و به همین دلیل ارتباط‌های محدودی دارند. «حوصله ندارم» یا «فعلاً وقت ندارم» از جملاتی است که آن‌ها برای فرار از جمع از آن استفاده می‌کنند.

راه‌حل: برای برقراری ارتباط با این افراد باید حوصله کنید. ممکن است مدتی طول بکشد تا این‌گونه افراد احساس راحتی بکنند و با شما راحت‌تر و بهتر برخورد کنند. هنگام صحبت با این افراد از سؤالات باز استفاده کنید و آن‌ها را به شرکت در بحث‌ها تشویق کنید.

۶. کم‌حرف و منفعل

این افراد زیاد سخن نمی‌گویند. حتی اگر اصرار کنید،

راه‌حل: به این افراد نشان دهید که مسایل آن‌ها را می‌بینید و می‌شنوید، زیرا آن‌ها به محیط حمایتی و تشویق احتیاج دارند. همچنین باید سطح فشار و استرس را برای این افراد پایین آورد. علاوه بر این به آن‌ها اجازه شکایت کردن ندهید، مگر زمانی که راه‌حلی برای مشکل پیش آمده داشته باشند.

۳. وسواسی و کمال‌گرا

این افراد دلشان می‌خواهد کارها به بهترین نحو ممکن انجام گیرد. چنین افرادی در عین حال که ممکن است خسته‌کننده و ملال‌آور به نظر برسند، اما دارای مهارت‌های تجزیه و تحلیلی هستند که مستلزم توجه زیاد به جزئیات است. استانداردهای عملکرد این افراد در سطح بسیار بالایی قرار دارد. در برخی مواقع کار خوبی که توسط دیگران مورد تمجید واقع می‌شود از نظر

مراقب بلندی و لحن صدا
و زبان بدن خود باشید.
استفاده از زبان بدن به شما
کمک می‌کند ارتباط بهتری
را با دیگران برقرار سازید.



افراد را سرزنش نکنید. سرزنش افراد، آن‌ها را برای بروز رفتارهای مسأله‌ساز مستعد می‌سازد.



۷. افرادی که می‌گویند: «کار من نیست»

این افراد همیشه از زیر بار قبول مسؤولیت‌های بیشتر شانه خالی کرده و منفی بودن خود را بار د کردن انجام کارهایی که باید برعهده بگیرند، ظاهر می‌کنند. معمولاً دوستان و همکاران این افراد باید کارهای مربوط به آن‌ها را انجام دهند و این در حالی است که این افراد انجام آن کارها را جزو وظایف آن‌ها می‌دانند نه وظایف خودشان. جمله معروف آن‌ها این است: «این کار جز وظایف و شرح شغلی که من باید انجام دهم نیست».

راه‌حل: سعی کنید شرح شغل این افراد را واضح و روشن در اختیار آن‌ها قرار دهید، تا جایی برای توجیحات آن‌ها باقی نماند. بازرسی و کنترل غیر محسوس نیز در برخی مواقع می‌تواند کارساز باشد.

۸. شایعه پراکن‌ها

این افراد از شایعه به عنوان سلاح قوی برای کنترل دیگران و محیط استفاده می‌کنند. آن‌ها با پخش شایعه و درگیر کردن دیگران در مسایل مربوط به آن لذت می‌برند و احساس مهم بودن می‌کنند. جمله معروف آن‌ها این است: «اجازه بده من بگویم چه اتفاقی دارد می‌افتد».

راه‌حل: بهترین راه‌جلوگیری از شایعه‌سازی، دادن اطلاعات و حقایق لازم و کافی به افراد است. وقتی افراد از همه اطلاعات مربوط به مسایل آگاهی داشته باشند، به شایعه و افراد شایعه‌پراکن توجهی نمی‌کنند. در نتیجه انگیزه‌ای برای این افراد به منظور ایجاد شایعه و پخش آن باقی نمی‌ماند.

فریاد بکشید یا از آن‌ها خواهش کنید، جوابی بیشتر از آری یا خیر نخواهید شنید. این افراد حتی زمانی که باید از حقوق خود دفاع کنند، ساکت می‌مانند. در نتیجه اغلب مورد ظلم قرار می‌گیرند. فرد منفعل همیشه احساس ناامنی می‌کند و اعتماد به نفس بسیار پایینی دارد. آن‌ها اغلب از شرکت در تصمیم‌گیری‌ها امتناع می‌کنند یا نظری ارایه نمی‌دهند.

راه‌حل: این افراد شدیداً به اعتماد به نفس و حمایت احتیاج دارند و باید به‌طور مستقیم از آن‌ها انجام اموری را که می‌توانند انجام دهند خواسته شود. تشویق نیز در ایجاد اعتماد به نفس آن‌ها بسیار مؤثر است.

اگر طالب صداقت هستید با دیگران نیز صادقانه برخورد کنید و به تعهدات خود عمل کنید.

بزرگترین عیب این است که دیگری را به چیزی که در خودت هست سرزنش کنی. حضرت علی علیه السلام



- * گوش کنید... گوش کنید و باز هم گوش کنید! وقتی دیگران بدانند شما حرف‌های آن‌ها را می‌شنوید و به مسایل شان اهمیت می‌دهید، کمتر رفتارهای دشوار را از خود بروز می‌دهند.
- * برای ایجاد رابطه بهتر افراد را با نام صدا بزنید. نام هر فرد گرم‌ترین آهنگی است که او می‌شنود و دوست دارد بشنود.
- * افراد را سرزنش نکنید. سرزنش افراد، آن‌ها را برای بروز رفتارهای مسأله‌ساز مستعد می‌سازد.
- * مراقب بلندی و لحن صدا و زبان بدن خود باشید. استفاده از زبان بدن به شما کمک می‌کند ارتباط بهتری را با دیگران برقرار سازید. با برقراری ارتباطات عمیق و اصولی، فرصت کمتری برای نشان دادن تعارض‌ها و رفتارهای دشوار ایجاد می‌شود.
- * از به کار بردن کلمات زیر پرهیز کنید: باید، ولی، من می‌خواهم، متأسفم، نمی‌توانی و...
- * اگر طالب صداقت هستید با دیگران نیز صادقانه برخورد کنید و به تعهدات خود عمل کنید.
- * استفاده از کلمات جادویی را بیاموزید. در دامنه لغات ما، کلمات زیادی وجود دارند که اثرات فوق‌العاده‌ای بر جای می‌گذارند. این کلمات را بیابید و از آن‌ها استفاده کنید، از جمله خواهش کردن و تشکر کردن.
- * فنون مذاکره را یاد بگیرید چرا که موفقیت در زندگی امروز در گرو ارتباط خوب است و مذاکره در این راه به شما کمک می‌کند.
- همه افراد در برخی شرایط غیرقابل پیش‌بینی و تحریک‌پذیر می‌شوند. در برخورد با افراد مسأله‌ساز موارد زیر را همواره به خاطر داشته باشید:
- * تفاوت‌های افراد را بیشتر و بیشتر بشناسید. تفاوت‌ها همواره منجر به اصطکاک می‌شود. اگر تفاوت میان انسان‌ها را یک موهبت نه یک مسأله بدانید، می‌توانید بخوبی موقعیت‌های دشوار را اداره کنید.
- * مطمئن باشید که همه افراد سازش و هماهنگی را دوست دارند. این اندیشه که دیگران به دنبال تحقیر و صدمه زدن به ما هستند، درست نیست. مطمئن باشید همه توافق و یکدلی را دوست دارند. با اعتقاد به این مسأله شما فرصت پیدا می‌کنید، درهای گفت‌وگو را برای رسیدن به توافق دوجانبه باز کنید.
- * باور کنید که می‌توانید در کنار افراد مسأله‌ساز بدون تنش و اصطکاک کار کنید. شما ممکن است که با افراد دشوار دوست و صمیمی نباشید، اما می‌توانید با آن‌ها رفتار مسالمت‌آمیز داشته باشید. سعی کنید به خواسته‌های هم احترام بگذارید.
- * در تله افراد دشوار گرفتار نشوید. وقتی دیگران به گونه‌ای رفتار می‌کنند که شما عصبانی و خشمگین می‌شوید، در واقع شما را در تله خود گرفتار کرده‌اند. ما اغلب در تله رفتارها، گفتارها، لبخندها و نگاه‌های افراد گرفتار می‌شویم. نباید اجازه دهیم رفتارهای افراد مسأله‌ساز، ما را در کنترل رفتارمان دچار مشکل سازد و آن‌ها را بر ما مسلط گرداند.

منابع

- * وکیلی محمد مسعود، حیدر نیاعلی‌رضا، نیکنامی شمس‌الدین. ارتباط‌شناسی و مهارت‌های ارتباطی میان فردی. دانشگاه علوم پزشکی زنجان. ۱۳۹۰
- * رام‌چاندان، دارمالینگام، ترجمه: شفیع فرغ، آذر گشت‌آذن‌الله، آموزش بهداشت، انتشارات دانشگاه تهران، ۱۳۸۳
- * سال‌تر، برایان، لانگفوردوود، ناومی، رفتار با افراد دشوار، ترجمه: گروه کارشناسان ایران، انتشارات کیفیت و مدیریت، (۱۳۸۰)؛ ص ۳۲

به این موضوع امتیاز دهید (۱ تا ۱۰). کد موضوع ۱۰۰۲۲. پیامک ۳۰۰۰۷۲۷۳۱۰۰۱. نحوه امتیازدهی: امتیاز-شماره مقاله. مثال: اگر امتیاز شما ۸۰ باشد (۱۰۰۲۲-۸۰)