

مهارت‌هایی برای زندگی و نه فقط برای کار در بیمارستان

دوستان عزیز سلام

به شما عزیزان تبریک می‌گویم که این کتاب الکترونیکی را تهیه کردید چون تنها درصد کمی از مردم هستند که روی مهارت‌های خودشان سرمایه‌گذاری می‌کنند و شما جز آن معدود انسان‌های موفق هستید.

در این کتاب الکترونیکی سعی داریم تا یک سری نکات مهم و کلیدی در زمینه برقراری ارتباط با بیمار و همچنین نکاتی در خصوص مهارت‌های ارتباطی با سایر همکارانتان که مانند شما در بیمارستان شاغل هستند را بیان کنیم.

در واقع این کتاب مخصوص تمامی افرادی است که در بیمارستان کار می‌کنند مانند: پزشک، پرستار، بهیار، کمک بهیار، کمک پرستار، ماما، پرسنل رادیولوژی، پرسنل داروخانه و یا هر کسی که با بیمار در ارتباط است.

البته درست است که اصل این کتاب بر اساس ارتباطات بیمارستانی نوشته شده است ولی تمامی نکات گفته شده را می‌توان در زندگی شخصی نیز استفاده کرد.

بنابراین با مطالعه این کتاب شما با یک تیر سه نشان می‌زنید:

- 1) در شغلی که در بیمارستان دارید حرفه‌ای‌تر خواهید شد.
- 2) از حرفه و شغل خود لذت بیشتری خواهید برد و با وجود سختی کاری که در بیمارستان وجود دارد می‌توانید نشاط و شادابی خود را حفظ کنید.
- 3) از مهارت‌های گفته شده در این کتاب می‌توانید در زندگی شخصی خود نیز بهره ببرید و یادگیری این مهارت‌ها تنها به محیط کاری محدود نمی‌شود.



مهارت‌هایی برای زندگی و نه فقط برای کار در بیمارستان

خب در ابتدا لازم است تا دیدگاه مناسبی برای یادگیری این مهارت‌ها داشته باشیم و بدانیم که:

اصلاً چه دلیلی دارد که رفتار خوبی با بیماران داشته باشیم؟



شاید برای شما هم این سؤال پیش آمده باشد که چرا باید با بیمار خوش‌رفتار باشیم برای ما که تفاوتی نمی‌کند بیمار راضی باشد یا خیر چون اگر بیمارستان مجهز باشد و از کادر درمانی مجربی هم برخوردار باشد، مسلماً بیمار در هر شرایطی به بیمارستان مراجعه خواهد کرد. در ضمن نوع رفتار با بیمار در مراکز دولتی، تأثیری در حقوق ما ندارد پس چرا باید خوش‌اخلاق باشیم؟



مهارت‌هایی برای زندگی و نه فقط برای کار در بیمارستان

دلیل اصلی این خوش رفتاری، بیمار یا بیمارستان و یا حقوق نیست بلکه بیشتر به دلیل رفاه خودمان انجام می‌دهیم.

شما به عنوان کادر درمان روزانه با تعداد زیادی بیمار روبرو خواهید بود. پس اگر مهارت‌های لازم برای برخورد با بیمار را نداشته باشیم، یک برخورد و یک تنش ساده می‌تواند کل روز را خراب کند.

ولی هنگامی که با مهارت‌های ارتباطی آشنا باشیم در کنار حجم زیاد کار، می‌توان فکر و ذهنی آرام داشت.

بنابراین اولویت اصلی برای کسب این مهارت‌ها، آرامش و آسایش خودمان است.

مرگِ مهارت‌های ارتباطی

اولویت اصلی ما به عنوان کادر درمانی، مهارت داشتن در حیطه تخصصی خودمان است.

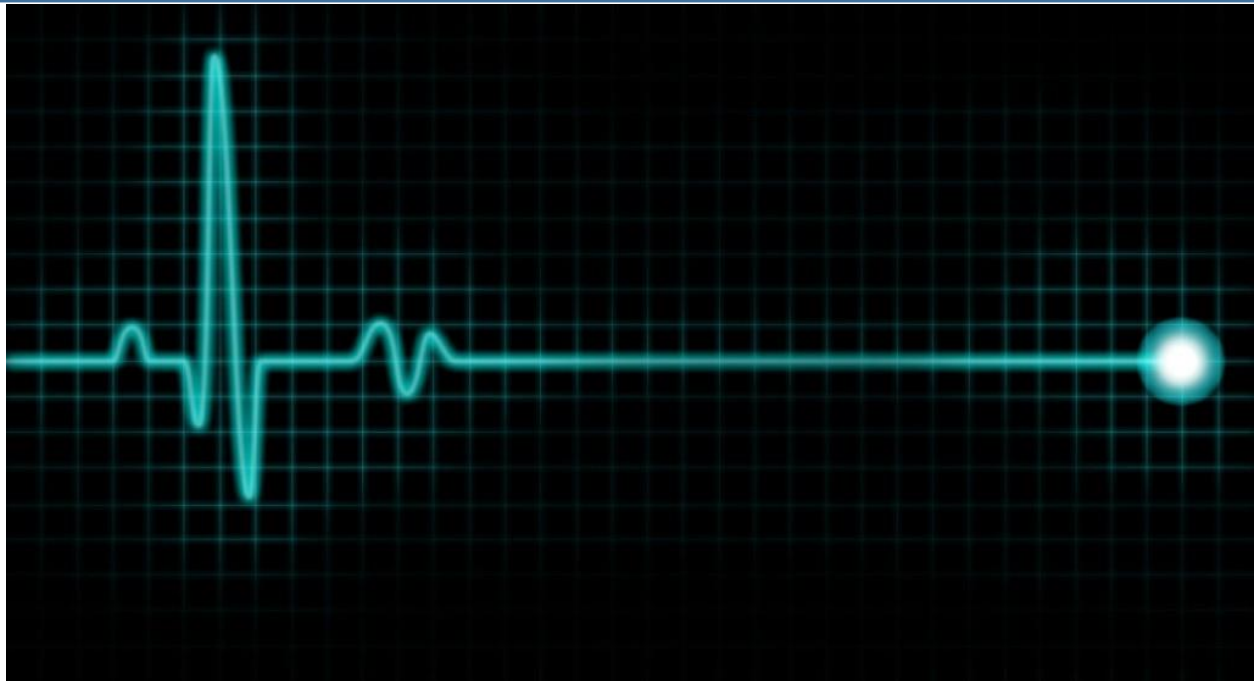
اگر تمام مهارت‌های ارتباطی و آداب معاشرت را بدانیم ولی در حرفه‌ی اصلی خود (پرستاری، پزشکی و...) مهارت لازم را نداشته باشیم، قطعاً نمی‌توانیم ارتباط خوبی را با بیمار برقرار کنیم.

متأسفانه در برخی رشته‌ها به مطالب تئوری اهمیت زیادی داده نمی‌شود و همین موضوع مقدمه‌ای برای به دست نیاوردن مهارت‌های لازم است. با توجه به این که اکثر رشته‌های پزشکی و پیراپزشکی دوره‌های دانشجویی طولانی دارند، بنابراین فرصت لازم برای کسب مهارت‌های ضروری وجود دارد و می‌توان در زمان تحصیل، حداکثر استفاده را کرد.

ولی اگر به هر دلیلی در یک قسمت از کار مشکلی وجود دارد باید هرچه سریع‌تر مهارت کافی به دست آورده شود.



مهارت‌هایی برای زندگی و نه فقط برای کار در بیمارستان



مثلاً اگر یک پرستار در تزریقات، مهارت لازم را نداشته باشد مطمئن باشید هر کاری انجام دهد بیمار راضی نخواهد بود. زیرا زمانی که بیمار درد بکشد و پس از تزریق، کبودی روی دستش باقی بماند، از پرستار رضایت نخواهد داشت.

یا اگر یک پزشک در معاینه افتالموسکوپي مهارت لازم را نداشته باشد، این کار باعث آبریزش و خسته شدن چشم بیمار خواهد شد بنابراین در بقیه مراحل درمانی، با او همراهی نخواهد کرد.

پس همیشه در نظر داشته باشید که مهارت‌های ارتباطی در کنار دانش و اطلاعات تخصصی، ارزشمند خواهد بود.

عاقبت داستان گوش کردن و شنیدن

یکی از مهارت‌های ارتباطی بسیار مهم و درعین‌حال بسیار ساده، گوش کردن است. همیشه گفته می‌شود که به‌صورت فعال گوش دهید نه اینکه فقط شنونده باشید. خوب همه با این موضوع آشنا هستیم ولی آیا در زندگی روزمره هم از آن استفاده می‌کنیم؟



مهارت‌هایی برای زندگی و نه فقط برای کار در بیمارستان

برای بررسی دقیق‌تر، امروز را در نظر بگیرید و مکالماتی که داشتید را به خاطر آورید. در چند درصد آن‌ها بیشتر گوش داده‌اید تا این که صحبت کرده باشید؟

خیلی اوقات اگر شخصی با شما درد و دل کند و شما فقط و فقط به صورت فعال گوش دهید، حال او بهتر خواهد شد بدون این که حتی برای مشکلات وی راه‌حلی ارائه داده باشید.

چگونه شنونده خوبی باشیم؟



صحنه آرایی کردن

در زمان صحبت، عواملی که باعث حواس‌پرتی شما می‌شود را کنار بگذارید. این عوامل می‌تواند گوشی موبایل، صفحه مانیتور و... باشد.

ولی این کار را باید متناسب با شرایط انجام داد. یک پزشک در خیلی از مواقع امکان بی‌صدا کردن گوشی موبایل خود را ندارد. ولی به‌طور کلی هدف ما این است که روی محتوای صحبت مخاطب متمرکز شویم.



مهارت‌هایی برای زندگی و نه فقط برای کار در بیمارستان

حالت بدن

تا جایی که امکان دارد مشابه مخاطب باشید یعنی اگر مخاطب ایستاده است شما نیز به احترام او بایستید و در کل سعی کنید حالت مشابه با مخاطبتان را داشته باشید البته نه به این معنی که هر کاری او انجام داد بلافاصله شما نیز انجام دهید. بلکه حالت معقول و مناسبی را انتخاب کنید.

این مورد نیز در شرایط مختلف ممکن است کمی متفاوت باشد به عنوان مثال اگر یک پرستار قرار باشد برای تک‌تک بیمارانی که به او مراجعه می‌کنند بایستد، کل روز را مشغول ورزش کردن است. در این مورد توجه کامل به مخاطب کفایت می‌کند.

فراموشی موقت دیدگاه

بیان نکردن دیدگاه حتی برای چند لحظه، کاری سخت و دشوار است. ولی سعی کنید تا زمانی که مخاطبتان مشغول صحبت است، اجازه دهید هر چه می‌خواهد بگوید و اگر دیدگاه متفاوتی دارید آن را به بعد موکول کنید.

این موضوع اهمیت ویژه‌ای دارد چون احتمال دارد از صحبت مخاطب، اطلاعاتی به دست آورید که خیلی بیشتر از بیان دیدگاهتان ارزش داشته باشد.

تشویق

مخاطب را به حرف زدن تشویق کنید. با حرکت دادن سر به نشانه تأیید، می‌توانید این کار را انجام دهید.

البته در محیط کاری این عمل باید متناسب با شرایط انجام شود.

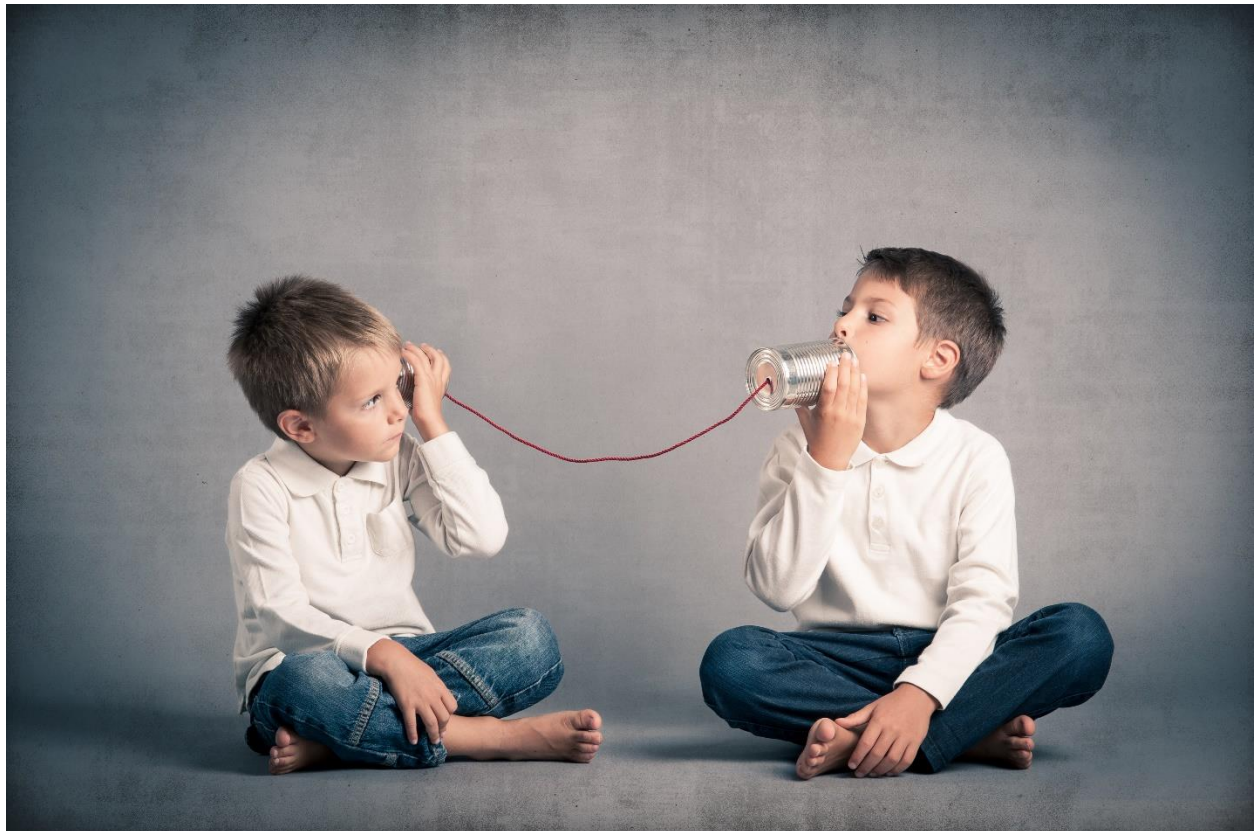


مهارت‌هایی برای زندگی و نه فقط برای کار در بیمارستان

اگر یک پزشک فقط بیمار را به حرف زدن تشویق کند بعد از یک ساعت صحبت کردن متوجه می‌شود که هنوز اطلاعاتی در خصوص بیماری او به دست نیاورده و تنها از خاندان بیمار مطلع شده است!

در زمان انجام این مراحل حتماً شرایط کاری و شرایط محیط را در نظر بگیرید.

از امروز سعی کنید این مهارت را نیز به صورت عادت درآورید و هرروز حداقل با یک نفر این کار را انجام دهید.



مهارت‌هایی برای زندگی و نه فقط برای کار در بیمارستان

لبخند متناسب من



لبخند زدن موضوعی است که همه با آن آشنا هستیم ولی افراد کمی هستند که در عمل از آن استفاده می‌کنند. لبخند زدن در تمام برخوردهای ما نقش بسیار مهمی دارد و اصلاً مخصوص حرفه و شغل نمی‌شود ولی در کادر درمان از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. تعداد قابل‌توجهی از بیماران، از پزشک و پرستار و به‌طور کلی از روپوش سفیدها ترس دارند. اگر ما نیز به‌عنوان کادر درمانی با اخم و جدیت بیش‌ازحد برخورد کنیم، ترس و وحشت بیماران افزایش پیدا خواهد کرد (مخصوصاً در مورد کودکان).



مهارت‌هایی برای زندگی و نه فقط برای کار در بیمارستان

حتی ممکن است روند درمان آن‌ها به مشکل برخورد. اما داشتن چهره‌ای شاداب همراه با لبخند تأثیر زیادی در همراه ساختن بیمار دارد.

لبخند متناسب با صورتتان را پیدا کنید. این موضوع نه تنها در محیط کاری بلکه در زندگی شخصی نیز ضروری است. احتمالاً همیشه یک نوع لبخند را بر لب داشتید و احساس می‌کردید که مناسب شماست.

پیشنهاد می‌کنم این لبخند را در جلوی آینه هم انجام دهید و مشاهده کنید که آیا این لبخند به صورت شما می‌آید؟ آیا مناسب با چهره شما است یا خیر؟

اگر جواب منفی است تا می‌توانید تمرین کنید تا لبخند مخصوص خودتان را پیدا کنید. چون این کار واقعاً ضروری است.

اگر لبخند جذابی نداشته باشید، نه تنها در محیط کاری بلکه در زندگی شخصی نیز موقعیت‌های زیادی را از دست خواهید داد.

ارتباط چشمی

ارتباط چشمی فقط مربوط به بیماران و مراجعه‌کنندگان نمی‌شود بلکه در تمام برخوردهایی که داریم باید رعایت شود. ولی این مهارت نیز مانند سایر مهارت‌ها در برخورد با بیماران اهمیت ویژه‌ای دارد.

در برقراری ارتباط چشمی باید به صورت کاملاً مستقیم به مردمک چشم نگاه شود. شاید در ابتدا این کار سخت باشد ولی در صورت تمرین، خیلی راحت می‌توانید این کار را انجام دهید و فقط کافی است که به مردمک چشم مخاطب خود نگاه کنید.



مهارت‌هایی برای زندگی و نه فقط برای کار در بیمارستان



برای برقراری ارتباط چشمی مناسب، لازم نیست اعتماد به نفس بالایی داشته باشیم بلکه در هر حالتی می‌توانیم این مهارت را یاد بگیریم.

دقت کنید که پیام شما به جایی منتقل می‌شود، که به آن نقطه نگاه می‌کنید. اگر در زمان صحبت به زمین نگاه کنید پیامتان نیز به زمین منتقل خواهد شد و این حس خوبی را به مخاطب نمی‌دهد.

برای موفقیت خود تقلب کنید!

رفتار مخاطبتان را به صورت نامحسوس تقلید کنید زیرا انسان‌ها با کسانی ارتباط بهتری برقرار می‌کنند، که شبیه به آن‌ها باشد.

این موضوع کاملاً در ناخودآگاه ما تأثیر می‌گذارد. به گونه‌ای که شما اصلاً دلیل آن را متوجه نمی‌شوید ولی می‌دانید که از فلان شخص خوشتان آمده است.



مهارت‌هایی برای زندگی و نه فقط برای کار در بیمارستان

البته باز این نکته را تکرار می‌کنم که باید به صورت نامحسوس باشد. چون اگر بلافاصله رفتار مخاطب را تقلید کنید احتمالاً نتیجه را خودتان می‌توانید حدس بزنید!

برخی از پزشکان این اصل را رعایت می‌کنند و زمانی که بیمار وارد مطب می‌شود از جا بلند می‌شوند و سلام می‌کنند. خوب با این برخورد ارتباط بسیار مؤثرتری شکل خواهد گرفت. بیمار نیز به طور قابل توجهی با پزشک همراه خواهد شد.

در برخوردهایی که بین بیمار و کادر درمانی است، مهارت‌های ارتباطی نه تنها مهم هستند بلکه حیاتی‌اند. اگر با بیمار ارتباط خوبی برقرار نشود، وی میل و رغبتی به انجام دستورات نخواهد داشت.

پس به این نکته دقت ویژه‌ای داشته باشید که کادر درمانی برای برقراری ارتباط مؤثر با دیگران وظیفه‌ی سنگین‌تری دارد.

مغز تنبل

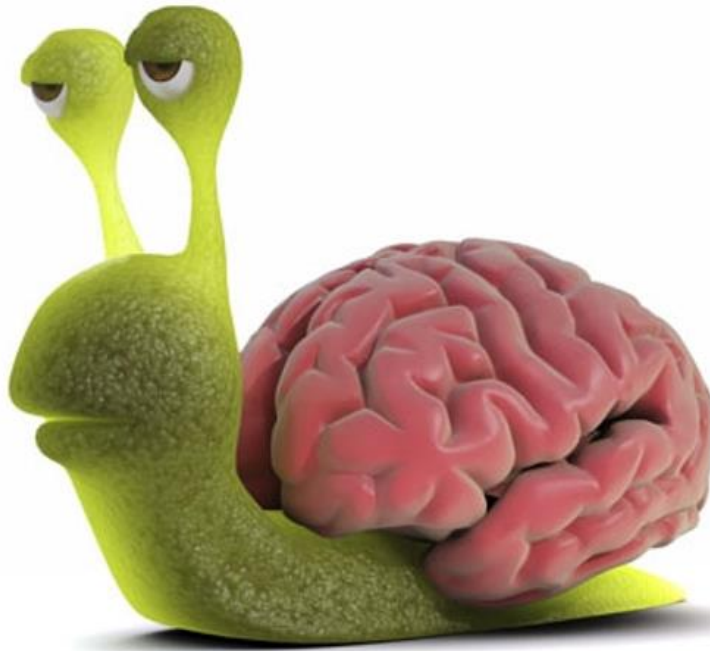
مغز انسان پیچیدگی‌های خاص خودش را دارد و طبیعتاً به انرژی زیادی نیاز دارد. ولی برای اینکه مصرف انرژی را به بهینه‌ترین حالت برساند سعی می‌کند، هر کاری که به تمرکز بالا نیاز دارد را انجام ندهد.

تعداد قابل توجهی از کارهایی که در طول روز انجام می‌دهیم به صورت ناخودآگاه و از روی عادت است. زیرا مغز برای حفظ انرژی، تلاش می‌کند که راحت‌ترین کار ممکن را انجام دهد و همان‌طور که می‌دانید کارهایی که از روی عادت انجام می‌شوند کمترین مصرف انرژی را دارند به گونه‌ای که خیلی از آن‌ها را متوجه نمی‌شویم.

هر موضوع و مسئله جدیدی که رخ دهد، مغز ما سعی می‌کند به سرعت در مورد آن تصمیم‌گیری کند تا مصرف کمتری داشته باشد.



مهارت‌هایی برای زندگی و نه فقط برای کار در بیمارستان



پس مغز ما برای بقای انسان، کمترین انرژی را مصرف می‌کند و نکته جالب این است که در قضاوت کردن نیز همین اتفاق می‌افتد.

2 ثانیه و 2 دقیقه

این قانون می‌گوید که مخاطب، ما را در دو ثانیه‌ی اول قضاوت می‌کند و در دو دقیقه بعدی جمع‌بندی را انجام می‌دهد. بنابراین ما کار حساسی را برای جذب مخاطب داریم و اگر در این فرصت مخاطب را همراه کردیم در ادامه کار بسیار راحتی خواهیم داشت.

از اول خوشم آمد

مطمئناً تاکنون، برای شما نیز پیش‌آمده است که بدون هیچ دلیلی از فردی خوشتان آمده باشد و با برعکس، شخصی را دوست نداشته باشید.



مهارت‌هایی برای زندگی و نه فقط برای کار در بیمارستان

این اتفاق تماماً به دلیل قضاوت کردن مغز ما در ثانیه‌های ابتدایی است؛ بنابراین باید تلاش کنیم که در همان لحظه‌های آغازین نظر مخاطب را جلب کنیم. درواقع اولین حسی که به دیگران منتقل می‌کنیم بسیار مهم است.

صفر و یک

ضمیر ناخودآگاه ما هیچ‌چیزی را به صورت حد وسط نمی‌بیند و همه را به صورت صفر و یک در نظر می‌گیرد.

قضاوت کردن در ثانیه‌های ابتدایی، به عهده ضمیر ناخودآگاه ماست و ناخودآگاه ما بر اساس حسی که از شخص مقابل دریافت می‌کند قضاوت را انجام می‌دهد. یا خوب و یا بد و حالت میانه ندارد.

با توجه به این موضوع، درمیابیم که اگر حس مثبت را منتقل نکنیم حس منفی انتقال خواهد یافت.

3730

همان‌طور که گفته شد مغز ما برای حفظ انرژی، در همان ثانیه‌های آغازین قضاوت خودش را انجام دهد. درواقع بعد از دیدن مخاطب حداکثر در 30 ثانیه قضاوت می‌کند.

مغز در سه برهه زمانی این کار را انجام می‌دهد. اولین آن در 3 ثانیه اول است. در این زمان به ظاهر و پوشش مخاطب توجه می‌کند. بعد از آن در هفت ثانیه، در مورد لحن و تون صدای مخاطب قضاوت می‌کند و نهایتاً در 30 ثانیه به صحبت‌ها و محتوای کلام دقت می‌کند و قضاوت به پایان می‌رسد.



مهارت‌هایی برای زندگی و نه فقط برای کار در بیمارستان

این خبر، هم خوب است هم بد. زیرا ما تنها 30 ثانیه فرصت داریم تا تأثیرگذار باشیم. درواقع اگر توانستیم در این 30 ثانیه نظر مخاطب را جلب کنیم در ادامه کار راحت‌تری پیشرو داریم ولی اگر این فرصت را از دست دادیم، کار سخت خواهد شد.

البته با توجه به اینکه شما اهل یادگیری هستید و سطح علم و دانش بالایی دارید، خیلی از مهارت‌هایتان را بهبود بخشیده‌اید. به عنوان مثال می‌توانید بعد از 30 ثانیه (که قضاوت تمام می‌شود) بررسی بیشتری انجام دهید و نظرتان را تغییر دهید.

اما این موضوع در مورد قشر خاصی از جامعه که روی مهارت‌های خودشان سرمایه‌گذاری می‌کنند (مثل شما که در حال مطالعه این کتاب هستید) صدق می‌کند ولی اکثر مردم قضاوتشان را در 30 ثانیه اول انجام می‌دهند.

ظاهر یک حرفه‌ای

با توجه به قانون 30 7 3، مغز انسان در 3 ثانیه اول در مورد ظاهر و پوشش مخاطب قضاوت می‌کند و این قضاوت نیز کاملاً ناخودآگاه است. درواقع ظاهر ما اولین حس را منتقل می‌کند و بسیار مهم است که ظاهر متناسب و آراسته‌ای داشته باشیم.

اگر در مورد پوشش، به همین دو نکته‌ای که اشاره شد، دقت کنید (متناسب بودن و آراسته بودن) قدم بزرگی را در جهت همراه ساختن دیگران برداشته‌اید.

متناسب بودن یعنی پوشش باید با جایگاه اجتماعی، مخاطب و محیطی که در آن هستیم همخوانی داشته باشد.

برای آراسته بودن نیازی نیست از گران‌قیمت‌ترین لباس‌ها و عطرها استفاده شود بلکه پوشش و ظاهر باید تمیز و مرتب باشد.



مهارت‌هایی برای زندگی و نه فقط برای کار در بیمارستان

بله را بگیریم

اگر در ابتدای صحبت، از مخاطب سؤالاتی بپرسید که جواب آن‌ها بله است، احتمال متقاعد کردن او افزایش خواهد یافت.

در این حالت مخاطب با شما همراه خواهد شد زیرا در ابتدای صحبت موافقت خودش را اعلام کرده است.

بر اساس قانون 3073، اگر در ابتدای کار بتوانید او را با خود همراه کنید، کار بزرگی در متقاعد کردن او انجام داده‌اید.

به عنوان مثال یک پرستار را در نظر بگیرید که برای درخواست مرخصی نزد سرپرستار می‌رود. اگر صحبت را این گونه آغاز کند که:

به نظرم تعداد مراجعه‌کنندگان به بخش زیادتر شده، شما هم موافقید؟ خوب طبیعتاً اگر چنین اتفاقی افتاده باشد جواب وی مثبت خواهد بود!

در ادامه می‌گویید: به نظر من سرپرستار بودن در این بخش، واقعاً سخت است و به مسئولیت‌پذیری زیادی نیاز دارد. در این حالت مخاطب (سرپرستار) دیدگاه مناسبی نسبت به او پیدا خواهد کرد. بنابراین در ادامه، احتمال موافقت او افزایش می‌یابد.

شاید در ابتدا این‌طور به نظر برسد که این کار، ساده است. ولی سعی کنید این ساختار را در تمام گفت‌وگوهایی که دارید حفظ کنید. چه در محیط کار و چه در زندگی شخصی.

مخاطب چه چیزی دوست دارد؟

افراد زیادی هستند که در زمان مطرح کردن خواسته‌هایشان خیلی سریع سراغ اصل مطلب می‌روند. ولی در نهایت روند کار، آن‌طور که می‌خواهند پیش نخواهد رفت.



مهارت‌هایی برای زندگی و نه فقط برای کار در بیمارستان

اما اگر صحبت خود را از موضوعاتی آغاز کنیم که موردعلاقه مخاطب است، نتیجه بهتری به دست خواهیم آورد.

تصور کنید قرار است نزد رئیس بیمارستان برویم و درخواستی را مطرح کنیم. می‌دانیم که اولویت اول او، بیمار و رضایتمندی او از کادر درمانی است. بنابراین منطقی خواهد بود که صحبت را با خبرهایی در این زمینه آغاز کنیم. بهتر است ابتدا از رضایتمندی بیماران بستری در بخش، اطلاعاتی به او بدهیم. بعد از آن درخواست خود را مطرح کنیم.

پنج نفر از اشخاص مهم و تأثیرگذار در محیط کاری خود را پیدا کنید و علایق اصلی آن‌ها را یادداشت کنید.

نام پنج نفر که در زندگی شخصی شما با اهمیت‌تر هستند را بنویسید و یادداشت کنید که چه موضوعاتی موردعلاقه آن‌هاست.

اولین برخورد را خیلی جدی بگیرید

هیچ‌گاه شانس برخورد اول را دوباره به دست نخواهید آورد. این را به‌عنوان یک قانون در نظر داشته باشید.

اگر برخورد اول را از دست بدهید، شاید هیچ‌گاه نتوانید آن بیمار را با خود همراه کنید. پس هر چه قدر که در زمینه مهارت‌های ارتباطی تلاش می‌کنید، چند برابر آن را برای برخورد اول، در نظر بگیرید. چون اگر در این زمان، نظر بیمار را جلب کنید در ادامه کار راحت‌تری خواهید داشت.



مهارت‌هایی برای زندگی و نه فقط برای کار در بیمارستان

چگونه نه بگویم؟

این مهارت در محیط کار اهمیت ویژه‌ای پیدا می‌کند چون همان‌طور که می‌دانید نه گفتن به یک بیمار بسیار دشوار است!

حتماً این موارد را زیاد دیده‌اید که بیمار درخواست غیرمنطقی را مطرح می‌کند حتی امکان دارد درخواستش منطقی باشد ولی امکان اجرای آن وجود نداشته باشد. اما چگونه باید به این افراد پاسخ دهیم؟

یک موضوعی که خیلی شاهد آن بوده‌ام این است که بیمار در شب به پرستار مراجعه می‌کند و درخواست مسکن می‌کند.

فراهم کردن مسکن‌هایی که در آن‌ها مورفین وجود دارد سخت است بنابراین اجرای این درخواست در بیشتر اوقات امکان‌پذیر نیست.

خیلی از مواقع بیمار تنها به خواسته خودش فکر می‌کند بنابراین به هیچ‌عنوان با شما همراهی نخواهد کرد بلکه بحث می‌کند تا شما را متقاعد کند.

اگر با چنین شرایطی روبرو شدیم، چگونه نه بگوییم که کمترین تنش را داشته باشیم؟

مراحل نه گفتن:

(1) گوش دادن

(2) توضیح دادن دلیل

(3) ارائه راهکار

(1) اولین مرحله این است که با تمام توجه به صحبت‌های او گوش دهیم

(2) دلیل را واضح برای بیمار توضیح می‌دهیم.

برای متقاعد کردن در این مرحله به تیپ شخصیتی بیمار توجه ویژه‌ای داشته باشید.



مهارت‌هایی برای زندگی و نه فقط برای کار در بیمارستان

3) در آخر راهکار نیز راهکاری را ارائه می‌کنیم مثلاً اگر مسکن‌های مورفین‌دار تمام شده است از انواع دیگر مسکن‌ها استفاده می‌کنیم و یا راهکارهایی که به نظر ما عملی‌تر است را به بیمار ارائه می‌کنیم.

فرض کنید شخصی نزد پرستار می‌رود و می‌خواهد اتاقش را عوض کند چون سایر بیماران سکوت را رعایت نمی‌کنند و شب‌ها تا دیروقت بیدارند.

به احتمال زیاد با توجه به کمبود تخت و همچنین تعداد زیاد بیماران این درخواست عملی نخواهد بود ولی چگونه به بیمار نه بگوییم؟ پیشنهاد می‌کنم اول خودتان با توجه به سه مرحله‌ای که گفته شد به این بیمار پاسخ دهید و سپس ادامه کتاب را بخوانید.

با توجه به مرحله اول ابتدا به صورت فعال به صحبت‌های او گوش می‌کنیم و اجازه می‌دهیم که حرف او کامل تمام شود و بعد شروع به صحبت می‌کنیم.

بعد دلیل را توضیح می‌دهیم که در این بخش تعداد زیادی بیمار بستری هستند و اگر بخواهیم تختی را عوض کنیم نظم بخش به هم خواهد خورد و پزشکان و دیگر پرستاران نیز به مشکل بر خواهند خورد (شما از ادبیات خودتان و متناسب با سواد و فرهنگ بیمار استفاده کنید).

بنابراین امکان جابجایی وجود ندارد ولی حتماً به سایر بیماران تذکر می‌دهم که بیشتر مراعات کنند و قوانین بیمارستان را رعایت کنند. (ارائه راهکار)

دو پیشنهاد عالی

1) شما می‌توانید در **دوره رایگان (متقاعدسازی بیماران)** که در وب‌سایت قرار داده شده است شرکت کنید

در این دوره به این موضوع پرداخته شده است که چگونه می‌توان به گونه‌ای رفتار کرد تا بیمار و همراه بیمار را متقاعد کنیم.



مهارت‌هایی برای زندگی و نه فقط برای کار در بیمارستان

این دوره در سه بخش اصلی طراحی شده است و در بخش اول در این مورد صحبت می‌کنیم که چه کارهای را باید قبل از صحبت با بیماران انجام دهیم تا گفت‌وگوی ما بیشترین نتیجه را داشته باشد.

در بخش دوم نکاتی در خصوص گفت‌وگو با بیمار را ارائه خواهیم کرد

و در بخش آخر نیز به این موضوع می‌پردازیم که بعد از اتمام گفت‌وگو با بیمار چه کارهایی را باید انجام دهیم.

برای شرکت در این دوره به وبسایت ما مراجعه کنید

[Arsalansabamehr.com](http://arsalansabamehr.com)

(احتمالاً کتاب آیین دوست‌یابی اثر دیل کارنگی را مطالعه کرده‌اید.

در این کتاب اصولی گفته شده که در ظاهر بسیار ساده به نظر می‌رسند ولی درعین حال کاربردی هستند و اگر به همین اصول ساده عمل کنیم نتایج شگفت‌انگیزی را در زندگی خود مشاهده خواهیم کرد.

در مقاله‌ای که در سایت قرار داده‌ام تلاش کردم تا این کتاب را ویژه اعضای تیم درمانی معرفی نمایم. در این مقاله این خصوص صحبت شده است که چگونه می‌توانیم تک‌تک اصول مطرح شده در این کتاب را در محیط کاری خود اجرا کنیم.

پیشنهاد می‌کنم اگر این کتاب را خوانده‌اید بازهم مقاله را از دست ندهید به دلیل اینکه دید جدیدی را نسبت به این کتاب به دست خواهید آورد

[/معرفی-کتاب-آیین-دوست-یابی/arsalansabamehr.com/](http://arsalansabamehr.com/)



www.arsalansabamehr.com



<https://www.instagram.com/arsalansabamehr/>

مهارت‌هایی برای زندگی و نه فقط برای کار در بیمارستان

