

۷ کارنیل، بزرگترین شبکه موفقیت ایرانیان می باشد، که افرادی زیادی توانسته اند با آن به موفقیت برسند، فاطمه رتبه ۱۱ کنکور کارشناسی، محمد حسین رتبه ۶۸ کنکور کارشناسی، سپیده رتبه ۳ کنکور ارشد، مریم و همسرش راه اندازی تولیدی مانتو، امیر راه اندازی فروشگاه اینترنتی، کیوان پیوستن به تیم تراکتور سازی تبریز، میلاد پیوستن به تیم صبا، مهسا تحصیل در ایتالیا، و.... این موارد گوشه از افرادی بودند که با کارنیل به موفقیت رسیده اند، شما هم می توانید موفقیت خود را با کارنیل شروع کنید.

برای پیوستن به تیم کارنیلی های موفق روی لینک زیر کلیک کنید.

[www.karnil.com](http://www.karnil.com)

همچنین برای ورود به کانال تلگرام کارنیل روی لینک زیر کلیک کنید.

<https://telegram.me/karnil>

# مهارت مدیریت چشم

ویژه پزشکان، پرستاران، پیراپزشکان

و تمامی اعضای تیم درمان که با بیمار در ارتباط هستند



نویسنده: ارسلان صیامهر

# فهرست مطالب

صفحه ۳	مقدمه
صفحه ۴	خشمگین شدن چه تاثیری بر سلامت ما دارد؟
صفحه ۵	چه افرادی قادر به مدیریت خشم خود هستند؟
صفحه ۵	سبک های ارتباطی کدام هستند
صفحه ۸	سبک قاطعانه
صفحه ۸	سبک همراه با خشونت
صفحه ۸	سبکه سلطه گری
صفحه ۹	سبک سلطه پذیری
صفحه ۱۰	مسکن های مدیریت خشم
صفحه ۱۲	نقد پذیری
صفحه ۱۴	انتقاد مخرب بیماران
صفحه ۱۵	راهکاری مناسب جهت بی توجهی بیماران به توصیه های ما
صفحه ۱۶	نشخوار فکری و راهکار آن
صفحه ۱۸	سخن پایانی

ما را در شبکه های اجتماعی دنبال نمایید

<https://t.me/arsalansabamehr>

کانال تلگرام

[www.instagram.com/arsalansabamehr/](http://www.instagram.com/arsalansabamehr/)

اینستاگرام



# مقدمه

دوستان و همکاران گرامی سلام

من ارسلان صبامهر، مدرس، نویسنده و سخنران در حیطه آموزش مهارت‌های ارتباطی ویژه تیم درمان هستم در این چند سالی که به عنوان دانشجوی پزشکی مشغول به تحصیل بودم متوجه تفاوت ارتباطات بیمارستان و مراکز درمانی با سایر ارتباطات معمول و روزمره گشتم

در واقع ارتباطات بین پرسنل با بیماران و همچنین بین پرسنل با یکدیگر پیچیدگی‌هایی نسبت به ارتباطات خانوادگی، ارتباط با دوستان و... دارد از سوی دیگر با توجه به اهمیت امر مراقبت از بیماران و امر درمان ایجاد یک تیم و شکل‌گیری یک ارتباط کاری موثر، امری ضروری به نظر می‌رسد به همین خاطر تلاش می‌کنم تا روش‌های نوین برقراری ارتباط با بیماران و همچنین همکاران را در مراکز درمانی ارائه نمایم.

## جهت مطالعه رزومه کامل اینجا کلیک نمایید

در این کتاب نیز به موضوع مهم مدیریت خشم در حیطه‌ی درمان پرداخته‌ام.

خشم همانند سایر احساسات مانند شادی، غم و... بخشی از زندگی است و واکنشی است که در سیستم‌های عصبی ما کار گذاشته شده است هیچکس قادر نخواهد بود که خشم را درمان کند و یا حذف نماید بلکه نقطه‌ی تمایز افراد در مدیریت و کنترل خشم خود خواهد بود مسلماً عوامل محیطی یکی از فاکتورهای مهم در ایجاد احساس خشم به حساب می‌آیند به همین دلیل نیز کار کردن در مراکز درمانی پیچیدگی‌های خاص خود را دارد زیرا اعضای تیم درمان با بیمارانی در ارتباط هستند که به دلیل مشکلات روحی و جسمی آستانه‌ی تحملشان پایین آمده است بنابراین مدیریت خشم یکی از مهارت‌های ضروری برای اعضای تیم درمان به حساب می‌آید

## روند مطالعه این کتاب

در این کتاب الکترونیکی به مقدمات خیلی پرداخته نشده است و تلاش نموده ایم تا راهکارهایی عملی و کاربردی را در جهت مدیریت خشم بیان نمایم

بنابراین پیشنهاد می‌کنیم برای بهتر نتیجه گرفتن و همچنین تاثیر حداکثری این کتاب تمامی تمرینات و اقدامک‌های گفته شده را به صورت کامل انجام دهید و سپس به قسمت بعدی مراجعه نمایید.



## تأثیر خشمگین شدن بر سلامتی

قبل از اینکه به اصل موضوع پردازیم ابتدا اجازه دهید بررسی کنیم که مدیریت خشم تا چه اندازه ضروری و جدی است. مطمئناً خشم و خشمگین شدن غیر قابل کنترل، نتایج مخربی را بر سلامت ما خواهد گذاشت. نتایجی که تعدادی از آنها، خود را سریع نشان خواهند داد و تعدادی هم پس از چند سال ما را گرفتار خواهند نمود.

به عنوان مثال:



افزایش مصرف سیگار  
افزایش وزن  
فشار خون بالا  
افزایش ریسک بیماریهای قلبی  
مصدومیت-ها و خطرات در حین کار  
افسردگی، زخم معده و ده ها مورد دیگر

متأسفانه میتوان گفت این لیست تمامی ندارد. بنابراین بر خلاف عدهای که فکر میکنند تنها هدف ما برای مدیریت خشم در محیط درمانی رفاه حال بیماران است، باید بگوییم که عدم مدیریت صحیح خشم ابتدا خود ما و سپس اطرافیان و بیماران را گرفتار می سازد.

**در واقع افرادی که قادر هستند خشم خود را مدیریت نمایند، بیشتر از همه برای سلامت خود ارزش قائل شده اند**



## چه افرادی قادر به مدیریت خشم خود هستند؟

مسئله افراد در بروز و در مدیریت خشم خود با یکدیگر تفاوت دارند به عنوان مثال ممکن است دو نفر در یک گفت و گو شرایط یکسانی را داشته باشند ولی در زمان خشونت واکنش متفاوتی را از خود بروز دهند

ذکر یک نکته ضروری است که همواره از مدیریت خشم به عنوان مهارت مدیریت خشم یاد میشود و همان گونه که می دانید مهارت های مختلف اکتسابی هستند و می توان با تمرین و تکرار در یک حیطه به سطح ایده آل و قابل قبولی رسید

البته برخی افراد با توجه به استعداد بیشتری که در یک مهارت دارند ممکن است با تمرین کمتر و زحمت کمتر به نتیجه برسند ولی سایر افراد نیز می توانند به همان جایگاه و حتی بالاتر از آن دست یابند اما نیاز به تمرینات بیشتری دارند

بنابراین با تمرین و تکرار هر شخصی و در هر موقعیتی می تواند مهارت مدیریت خشم خود را بهبود بخشد

## سبکهای ارتباطی کدامند؟

همه ی ما در برخوردهای خود الگوهایی برای برقراری ارتباط داریم که این الگوها را میتوان در چهار سبک تقسیم بندی نمود

قاطعیت، پرخاشگری، سلطه گری، سلطه پذیری

اما قبل از اینکه به توصیف هر کدام از این موارد بپردازیم، بررسی مینماییم که چه عواملی در تفکیک این چهار دسته موثر هستند

### صداقت

منظور از صداقت در ارتباطات، هماهنگی بین افکار و احساسات ما و رفتاری است که از خود بروز می دهیم که این امر نیز تا حدودی برای مخاطب قابل فهم می باشد اما چگونه؟

ما در زمان انتقال پیام به مخاطب خود از سه ابزار استفاده مینماییم

محتوای کلام

زبان بدن

لحن، در واقع بلندی و پائینی صدا، سریع یا آرام صحبت کردن

اگر پیامی را به صورت صادقانه منتقل نماییم بین هر سه مورد گفته شده هماهنگی وجود دارد یعنی بین متن صحبت ما و لحن و زبان بدن ما یک هماهنگی موجود میباشد

در صورتی که این هماهنگی از بین برود نشان از عدم صداقت در گفتار دارد

به عنوان مثال

بیماری را در نظر بگیرید که در خصوص مشکلات و دغدغه های خود با شما صحبت می کند و شما نیز در پاسخ به وی میگوید

من کاملاً شما را درک میکنم و از مشکلات ایجاد شده برای شما عمیقاً ناراحت هستم در ضمن تمام تلاش خود را در جهت کمک به شما به کار میبرم

ولی در حین صحبت با بیمار ارتباط چشمی خوبی را برقرار نمی سازید و همواره به ساعت خود نگاه می کنید تا سریع تر گفت و گوی خود را با بیمار به



خب در این شرایط بیمار مطمئنا به عدم صداقت در گفته ها پی خواهد برد

#### اقدامک

هر روز به یکی از ارتباطات خود توجه ویژه داشته باشید و سعی کنید تا هماهنگی بین زبان بدن، لحن و محتوای کلام را در گفتوگوی خود با مخاطب بررسی نمایید

### شفافیت

گاهی اوقات ما صداقت را در گفتار خود رعایت می‌نماییم ولی به شیوه ی غیر مستقیم و غیر واضح صحبت می‌کنیم این موضوع در حیطه درمان و در برخورد با بیماران از اهمیت ویژه ای برخوردار است به عنوان مثال یک پرستار، پزشک و... که با بیمار در ارتباط است باید تلاش نماید تا متناسب با فهم بیمار صحبت نماید اگر بیمار وی از قشری از جامعه باشد که اطلاعات عمومی و لغوی کمی داشته باشد مطمئنا به کارگیری کلمات تخصصی منجر به عدم تفهیم بیمار و یا بدتر از آن تفهیم نادرست بیمار میگردد

#### یک سوال متداول

اگر ساده صحبت نماییم آیا این طور به نظر نمی‌رسد که از لحاظ علمی در سطح پایینی قرار داریم؟

با یک مثال توضیح میدهم

اگر بهترین و پرفروشترین کتاب‌های دنیا را مطالعه نمایید متوجه می‌شوید که تمامی آنها از کلمات ساده و روان استفاده کرده اند پرفروش ترین ترجمه‌ها آنهایی هستند که ساده و روان بیان شده اند ولی آیا این موضوع نشان از سطح پایین نویسنده و مترجم است؟ مسلما پاسخ منفی است و این گونه روان سخن گفتن مزیت و نقطه تمایز این افراد است که منجر به پردازش ساده تر و راحت تر در ذهن خواننده خواهد شد

#### اقدامک

یک دفترچه یادداشت تهیه نمایید و در هر برگ دو ستون ترسیم کنید در سمت راست کلمات و جملاتی را یادداشت کنید که در گفت وگو با بیماران به کار برده اید و آنها متوجه نشده‌اند در سمت چپ نیز عبارت ساده تر شده ی آن جملات را یادداشت نمایید



## احترام

احترام یعنی باور داشتن اینکه هر فرد به عنوان یک انسان، ارزشمند است و این باور باید در تمامی ارتباطات ما با دیگران وجود داشته باشد البته ذکر این نکته نیز ضروری است که در برقراری هر گونه ارتباط، احترام به دو فرد گذاشته می‌شود یکی مخاطب و دیگری خودمان

## میزان خودپیروی

منظور از میزان خودپیروی، دادن آزادی عمل و اختیار به مخاطب است

مطمعنا هیچ فردی تمایل به ایجاد محدودیت برای خود را ندارد و تمایل دارد تا جایی که می‌تواند از آزادی در رفتار، گفتار و... برخوردار باشد بنابراین روابطی میتوانند پایدارتر و موثرتر باقی بمانند که این آزادی عمل به مخاطب القا گردد

در رابطه با بیمار این موضوع کمی پیچیده است به این دلیل که بیمار مطمئنا محدودیت‌های زیادی را تجربه خواهد کرد

درست است که این محدودیت‌ها همگی به دلیل حفظ سلامت بیمار است ولی گاهی در روابط با بیمار تاثیرگذار است

به عنوان مثال اگر ما به عنوان یک پزشک یا پرستار به بیمار توصیه نماییم که

شما تا دو روز آینده باید کمترین تحرک را داشته باشید به نحوی که فقط تا سرویس بهداشتی حرکت نمایید

مسلما این محدودیت ایجاد شده با وجود اینکه برای سلامت خود بیمار گفته می‌شود ولی تا حدودی بر روابط ما تاثیرگذار است چون همان طور که

بیان شد افراد تمایل دارند از آزادی بیشتر برخوردار باشند

### با وجود این شرایط راهکار چیست؟

راهکارهایی که در این خصوص توصیه می‌شود در ابتدا توضیح کامل دلیل اقدامات انجام گرفته است مثلا بیان کنیم که چرا باید محدودیت حرکت داشته باشید

سپس سعی کنیم تاکید ویژه‌ای بر آزادی‌های او داشته باشیم به عنوان مثال در بیمار فوق در کنار محدودیت‌های وی به او بگوییم که

شما می‌توانید از رژیم غذایی عادی استفاده نمایید چون خدایاوشکر مشکلی در رابطه با چربی، قند و... ندارید

و به همین صورت سعی کنیم تا نقاط مثبت وی را بیابیم و تاکید نماییم؛ زیرا ذکر این مسائل باعث زنده نگاه داشتن حس خودپیروی و آزادی در بیمار

خواهد گشت

اقدامک

هر روز حداقل به یک بیمار که شرایط وخیمی دارد سر بزیند و سعی کنید اصل خودپیروی را در این افراد اجرا نمایید



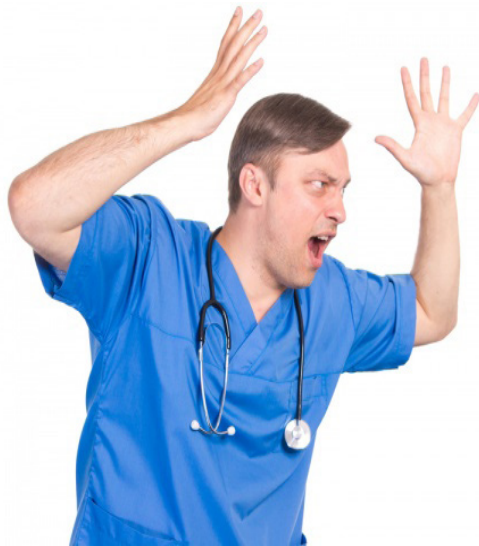


## خب بر اساس این معیارها و ملاک‌ها چه سبک‌های ارتباطی وجود دارد؟

### قاطعیت

در این سبک، ارتباطی صادقانه، صریح، همراه با احترام و رعایت اصل خودپیروی ایجاد می‌گردد در واقع در این سبک تمامی معیارهای گفته شده قبلی رعایت شده است

### پرخاشگری



در این الگو که متأسفانه بسیار شایع می‌باشد ارتباطات صادقانه است زیرا فرد خشمگین هر آنچه در دل دارد را بروز می‌دهد و بیان می‌کند پیام‌هایی که منتقل می‌گردد اغلب مبهم هستند زیرا اگر توجه کرده باشید یک فرد خشمگین در زمان صحبت کردن اغلب کلی‌گویی می‌کند به عنوان مثال پزشکی را تصور کنید که یکی از بیماران وی هر ماه برای معاینه مراجعه میکند و در آخرین مراجعه‌ی بیمار، متوجه میشود که به توصیه‌های وی توجه نداشته است و به دنبال این اتفاق پزشک خشمگین می‌شود و می‌گوید شما مراجعه‌کنندگان همیشه به نظرات خودتان توجه می‌کنید و فکر می‌کنید که می‌توانید با اکتفا به توصیه‌های دیگران هر تجویزی که می‌خواهید برای خود انجام دهید و هر اقدامی را برای درمان خود صورت دهید در ضمن دیگر به من مراجعه نکنید و به همان اطرفیانتان اکتفا کنید

خب اگر دقت کرده باشید این پزشک یک رفتار بیمار را به کل شخصیت وی تعمیم داده است و بیان کرد که شما همیشه به نظرات پزشک بی‌توجه هستید در صورتی که این اتفاق تنها در مراجعه آخر وی رخ داده است و این یعنی کلی‌گویی کردن بنابراین می‌توان اینگونه برداشت کرد که افراد خشمگین به صورت غیر مستقیم نظرات خود را بیان می‌کنند در ضمن در این شیوه ارتباط احترام جایگاهی ندارد و به احتمال زیاد خیلی از حرمت‌ها شکسته خواهد شد و در پایان، این شیوه سازگاری چندانی با رعایت اصل خودپیروی ندارد و فرد خشمگین تلاش می‌کند تا محدودیت‌هایی را برای مخاطب خود ایجاد نماید

### سلطه‌گری

سبک ارتباطی سلطه‌پذیری که متأسفانه در جامعه‌ی ما اغلب از آن به زرنگی یاد می‌شود مولفه‌های زیر را شامل می‌گردد غیرصادقانه، غیرمستقیم و توأم با احترام ظاهری در واقع در این شیوه تلاش می‌شود تا با فریبکاری ارتباطی در جهت پیشبرد اهداف صورت گیرد به عنوان مثال یک پزشک را تصور نمایید که به بیمار خود می‌گوید اگر در این مرکز ۱۰ جلسه فیزیوتراپی انجام ندهید مطمئناً در چند ماه آینده باید زانوی خود را عمل نمایید



یا پرستاری را در نظر بگیرید که به خلاف واقع صحبت می‌کند و به همکار خود می‌گوید همسرم بیمار شده و تا چند روز آینده نمی‌تواند شیفت باشد و از وی درخواست می‌کند که به جای وی این کار را انجام دهد

مطمعنا این سبک از ارتباط پذیرفته نیست و شاید در کوتاه مدت برای حل مشکلات ما راهگشا باشد ولی مسلما در دراز مدت بر روی عزت نفس و حس خوبی که از خود داریم تاثیر منفی خواهد گذاشت

## سلطه‌پذیری



و مورد آخر از سبک‌های ارتباطی سلطه‌پذیر بودن عده‌ای از افراد است

این افراد تلاش می‌کنند تا برای راضی نگاه داشتن مخاطب خود هر کاری انجام دهند و در این راستا روابطی غیرصادقانه، غیر صریح و توأم با احترام ظاهری را ایجاد می‌نمایند

افراد سلطه‌پذیر اکثرا به نیازهای خود بی‌توجه هستند و برای خود ارزش و احترامی قائل نمی‌باشند و به همین دلیل اغلب روابطی غیرصادقانه را شکل می‌دهند زیرا تمایل دارند تا برای راضی نگاه داشتن مخاطب خود حقیقت امر را بیان نکنند

گاهی اوقات سایر افراد مجبور هستند که ناراحتی و عصبانیت وی را تحمل نمایند

به عنوان مثال کارمندی را در نظر بگیرید که اکثرا در رفتار خود، سبک سلطه‌پذیری را پیش گرفته است و در برابر مشکلاتی که توسط همکاران و یا مدیر وی ایجاد

شده، سکوت می‌کند تا مبادا منجر به ناراحتی آن‌ها گردد ولی زمانی که وارد خانه می‌شود تمامی ناراحتی‌های خود را با بر سر اعضای خانواده خالی می‌کند

## ما کدام یک از سبک‌ها را پیش گرفته‌ایم

مطمعنا با یک رفتار خاص نمی‌توان سبک ارتباطی فردی را تشخیص داد زیرا همه‌ی ما در شرایط مختلف سبک‌های ارتباطی متفاوتی داریم به عنوان مثال در برخی موارد قاطع هستیم ولی گاهی هم خشمگین، سلطه‌گر و یا سلطه‌پذیر می‌شویم

یعنی می‌توان اینگونه بیان کرد که فردی را نمی‌توان یافت که در تمامی ارتباطات خود رفتارهای قاطعانه داشته باشد هرچند تلاش ما در این راستا هست که به سمت این هدف حرکت نماییم

ولی برای اینکه متوجه شویم سبک رفتاری ما چیست ابتدا باید بررسی کنیم که در اکثر مواقع چه الگوی رفتاری را پیش گرفته‌ایم

در واقع یک رفتار خاص و یک رابطه خاص مدنظر نیست بلکه به صورت کلی کدام یک از این چهار سبک را بیشتر در ارتباطات خود به کار می‌بریم

اقدامک

برای مدت یک هفته لیستی از رفتارهای خود تهیه کنید و یادداشت نمایید که هر کدام از رفتارهای شما در کدام یک از این چهار سبک ارتباطی قرار دارد و به این طریق الگوی غالب سبک ارتباطی خود را مشخص نمایید



یکی از مهم‌ترین نتایج بی‌بردن به سبک ارتباطی مشخص ساختن میزان تلاش در جهت حرکت به سمت رفتار قاطعانه است. مطمئناً افرادی که پس از بررسی الگوی ارتباطی خود، متوجه شده‌اند که رفتار قاطعانه کمترین سهم را در چهار سبک ارتباطی به خود اختصاص داده است، خیلی بیشتر باید تمرینات گفته شده را جدی بگیرند

## مسکن‌های مدیریت خشم کدامند؟

اغلب راهکارهایی که برای مدیریت خشم توصیه می‌شود روش‌هایی هستند که بیشتر شبیه به مسکن عمل می‌کنند یعنی شما عصبانی می‌شوید و سپس به این راهکارها عمل می‌کنید تا عصبانیت خود را کنترل نمایید هر چند ما در این کتاب الکترونیکی به این مسئله نیز می‌پردازیم ولی تلاش و تاکید اصلی ما بر کنترل ریشه‌ای خشمگین شدن خواهد بود در واقع شرایطی که امکان بروز خشم برای اعضای تیم درمان وجود دارد را بررسی می‌نماییم و توضیح می‌دهیم که چگونه می‌توان از بروز خشم در این شرایط جلوگیری کرد

### ابتدا مسکن‌ها

## تنفس دیافراگمی

یکی از روش‌هایی که می‌توان به وسیله‌ی آن خشم را کنترل نمود نحوه‌ی صحیح تنفس و یا تنفس دیافراگمی هست.



همان‌طور که در تصویر روبرو مشاهده می‌نمایید در تنفس دیافراگمی تنها شکم است به سمت جلو و عقب حرکت می‌کند و در زمان تنفس شانه‌ها ثابت هستند



این شیوه تنفس باعث می‌گردد که از تمامی ظرفیت ریه‌ها در جهت مصرف اکسیژن بهره برده شود و اکسیژن بیشتری برای مغز و سایر ارگان‌های حیاتی فراهم گردد



### اقدامک

هر شب به میزان ۵ دقیقه قبل از خواب تنفس دیافراگمی داشته باشید این کار منجر می‌شود که شما با آشنا شدن با تنفس دیافراگمی صحیح در مواقع لزوم از این مهارت بهره ببرید همچنین باعث می‌شود تا راحت‌تر و با فکری آسوده به خواب بروید



## تغییر دادن موقعیت

فردی (عضوی از تیم درمان) را تصور کنید که بالای تخت بیمار با او در حال صحبت است و به دلیل نارضایتی بیمار از شرایط مراقبت و درمان گفت و گوی آنها به یک جروبحت تمام عیار تبدیل می گردد  
اگر این شخص به صورت موقت موقعیت را ترک کند و پس از مدت زمانی کوتاه مراجعه نماید مطمئنا قادر به گرفتن تصمیمات منطقی تری خواهد بود

## فعالیت فیزیکی

این روش نیز در شرایط عصبانیت قابل استفاده است و شاید کارسازتر از دو روش قبلی باشد  
با توجه به اینکه در زمان فعالیت فیزیکی، ضربان قلب افزایش پیدا می نماید و گردش خون بیشتر می شود این امر میتواند در کنترل و مدیریت خشم کمک نماید  
خب آقای صبا مهر یعنی از فردا وسط بخش وزنه بزنییم؟؟  
منظور از فعالیت بدنی الزاما کارهای سنگین نیست و می توان فعالیت های دیگر را جایگزین نمود به عنوان مثال می توان سرعت انجام کارهای خود را افزایش داد و یا تندتر از حالت معمول راه رفت

## تأثیر ظاهر بر باطن



شاید این جمله را شنیده باشید که اگر در روز بی دلیل لبخند بزنیید ناخودآگاه این حس در درون شما نیز ایجاد خواهد شد و شما روز بهتر و شادتری را تجربه خواهید نمود  
در خصوص مدیریت خشم نیز شرایط به همین صورت هست اگر پس از رخداد یک اتفاق سعی کنیم ظاهر خود را مثبت جلو دهیم این موضوع بر حس درونی و خشونت ما نیز تاثیر گذار هست و منجر به فروکش کردن این احساس خواهد شد

### اقدامک

سعی کنید از این پس هرگاه از موضوعی ناراضی، ناراحت و یا نگران بودید، لبخند بزنیید و حداقل به مدت ۵ دقیقه این کار را ادامه دهید

بنابراین یکبار دیگر مسکن های مدیریت خشم را با یکدیگر مرور می کنیم

## تنفس دیافراگمی، تغییر دادن موقعیت، فعالیت فیزیکی، تأثیر عوامل ظاهری



## حل ریشه‌ای خشونت چگونه امکان‌پذیر است؟

همان‌طور که بیان شد تاکید اصلی ما بر مدیریت ریشه‌ای خشم است زیرا تاثیر این راه‌کارهای ریشه‌ای بسیار بیشتر از مسکن‌های گفته شده است. در این راستا ابتدا بررسی می‌نماییم که در چه شرایطی احتمال خشونت و عصبی شدن ما بیشتر است سپس به بیان راهکارهای مخصوص به هر موقعیت می‌پردازیم.

### مورد نقد واقع شدن

مورد انتقاد قرار گرفتن امری شایع است که این شرایط نه تنها در مورد بیمار و مراکز درمانی صدق می‌کند بلکه در کل زندگی روزمره ما نیز امکان رخداد آن وجود دارد بنابراین لازم است با توجه ویژه‌ای نقدپذیری را بررسی نماییم. به صورت طبیعی زمانی که از ما انتقادی صورت می‌گیرد اولین حسی که ایجاد می‌گردد حس تدافعی است که البته این حس نیز به دلیل نگرانی و تشویش روبرو شدن با انتقاد است. در صورتی که تمایل داشته باشیم یک رفتار قاطعانه‌ای را با دیگران داشته باشیم نیازمند آن هستیم که حس تدافعی ایجاد شده را به حداقل برسانیم و بر آن کنترل اساسی داشته باشیم. به عنوان مثال تصور نمایید که یک بیمار انتقادی را صورت می‌دهد (مثلا به دلیل تاخیر در رسیدگی به بیمار) در این شرایط اگر بر حس تدافعی ایجاد شده غلبه نشود و اجازه دهیم تا این حس تبدیل به یک عمل تدافعی گردد مطمئنا به تخریب این رابطه منجر خواهد شد و به دنبال آن نیز روز بدی برای خود رگم خواهیم زد.



بنابراین تلاش نماییم تا در برخورد با انتقادهای صورت گرفته این حس تدافعی و همچنین تشویش ناشی از روبرو شدن با انتقاد را به حداقل برسانیم. البته باید این نکته را نیز در نظر داشت که این واکنش تدافعی (نه حس تدافعی کنترل شده) مساوی با اجازه دادن به دیگران برای سلطه‌طلبی بر ماست زیرا واکنش دفاعی نشان می‌دهد که ما آماده‌ایم تا نظر دیگران را بر خود تحمیل کنیم و تحت تاثیر نظر آنها قرار گیریم. در این شرایط اگر فردی با هدف سلطه‌گری و تخریب قصد انتقاد از ما را داشته باشد مطمئنا از برخورد واکنشی ما خوش حال خواهد شد و می‌داند که به هدف خود رسیده است چون توانسته با انتقاد خود حس تدافعی و به دنبال آن خشونت را در ما ایجاد نماید بنابراین برای مدیریت نقدپذیری خود ابتدا لازم است تا دیدگاه درستی در خصوص حس تدافعی ایجاد شده داشته باشیم و بدانیم که این حس طبیعی است و هنر ما به عنوان یک عضو مجرب از تیم درمان این است که قادر باشیم تشویش و حس تدافعی ناشی از انتقاد را کنترل نماییم.



## روش برخورد منتطقی با انتقاد صورت گرفته چیست؟

### قدم اول: کاوش در انتقاد

یکی از اصول مهم و اساسی در زمان مورد انتقاد قرار گرفتن کاوش در انتقاد است اکثر افراد زمانی که مورد انتقاد قرار می‌گیرند سریع واکنش دفاعی انجام می‌دهند و به دنبال آن خشمگین می‌شوند که این امر منجر به تیرگی در روابط می‌گردد

برای جلوگیری از این قبیل اتفاقات اغلب توصیه می‌شود که ابتدا به صورت کامل در خصوص انتقادی که از ما صورت گرفته است کاوش نماییم و با پرسیدن سوالات بیشتر به دلیل اصلی ناراحتی فرد مقابل پی‌ببریم

**نکته:** در طول کاوش در انتقاد به این موضوع نیز توجه داشته باشید که آیا فرد مقابل از طبیعت و از خود یک رفتار ناراحت شده است و یا اینکه به دلیل اختلاف سلیقه از این موضوع ناراحت می‌باشد

به عنوان مثال یک بیمار به دلیل کم‌کاری و عدم رسیدگی پرسنل بیمارستان انتقاد می‌نماید (خود این رفتار مشکل دارد) یا اینکه به دلیل لهجه‌ی یکی از پرسنل (که قابل فهم است) ناراضی است! یعنی با سلیقه بیمار متفاوت است

در ضمن در جریان کاوش کردن سعی کنیم دقیق مشخص نماییم که بیمار از کدام رفتار ما در چه زمانی و چرا ناراحت شده است

نکته جالب این است با اگر با سوالات مختلف موضوع بیشتر مشخص گردد، ما پی‌خواهیم برد که در اغلب موارد فرد مقابل یک خواسته‌ای از ما داشته است

در واقع اغلب انتقادها از خواسته‌هایی هستند که به دلیل عدم توانایی بیان محترمانه و صادقانه آن، تبدیل به یک انتقاد شده‌اند و با استفاده از کاوش در آن قادر خواهیم بود تا با علل اصلی انتقاد که یک خواسته اولیه است بهتر آشنا شویم

### قدم دوم: پذیرش اشتباه خود

اگر به هر دلیل بیمار به درستی از ما انتقادی را صورت داد و ما نیز مقصر بودیم همیشه یک نکته را به یاد داشته باشیم که

#### احترام و اشتباه ارتباطی با یکدیگر ندارند

در واقع اگر اشتباهی از ما سر زد الزاما به این معنی نیست که احترام قبلی خود را از دست خواهیم داد حتی افراد قاطع و افرادی که عزت نفس بالایی دارند اغلب خیلی راحت به اشتباه خود اعتراف می‌کنند و به این خاطر نیز عذرخواهی می‌کنند

بنابراین اگر در چنین شرایطی قرار گرفتیم راهکار بسیار ساده است و آن هم اقرار به اشتباه خود و سعی در جهت رفع مشکل ایجاد شده است

تعداد زیادی از برخوردها و خشونت‌هایی که صورت می‌گیرد به دلیل جبه‌گیری‌های بی‌دلیل و غیرضروری است و مطمئنا با قبول اشتباه و عذرخواهی کردن و تلاش برای رفع مشکل، گام مهمی در تبدیل کردن یک انتقاد تند به یک گفت‌وگوی سازنده برداشته‌ایم



## اقدامک

انتقادهایی که در یک ماه اخیر از شما صورت گرفته است را در دفترچه خود یادداشت نمایید و سپس بررسی کنید که آیا اصول کاوش در انتقاد و پذیرش اشتباه را رعایت کرده‌اید یا خیر؟

## انتقاد تخریب‌کننده بیماران

گاهی اوقات اتفاق می‌افتد که یک بیمار به قصد تخریب و یا با انگیزه‌های خصمانه درصدد انتقاد بر می‌آید به عنوان مثال ممکن است این بیمار در حضور سایر همکاران و یا سایر بیماران از شما انتقاد تندی را صورت دهد در این شرایط عصبانی شدن، بحث کردن با بیمار و یا گوش کردن به صورت منفعلانه به صورتی که بیمار هر چه می‌خواهد بگوید، روش‌هایی هستند که نه تنها منجر به بهبود رابطه نمی‌گردد بلکه انگیزه بیمار را برای ادامه بحث و انتقاد و تخریب، بیشتر می‌نماید و یا منجر به ایجاد بحث‌هایی می‌گردد که انمی‌دائید انتهای آن به کجا ختم خواهد شد اما روشی که در این مواقع توصیه می‌گردد ارائه یک پاسخ مبهم است

## منظور از پاسخ مبهم چیست؟

در این روش ما در صورت مواجهه با چنین انتقادهای مخربی بهتر است خود را به نفهمیدن مسئله بزنییم و به صورت کلی و مبهم با اصول انتقاد به صورت احتمالی موافقت نماییم یعنی می‌توانید در ظاهر به گونه‌ای وانمود نمایید که با اصول انتقاد گفته شده موافق هستید به عنوان مثال بیان کنید

شاید این طور باشد  
ممکن است به چنین چیزی منجر شود  
بی ربط هم نمی‌گویید  
شاید حق با شما باشد

در این پاسخ‌ها ما در ظاهر با انتقاد بیمار موافق هستیم و یک پاسخ مبهم و کلی نیز به وی داده‌ایم در ضمن توجه داشته باشیم که عصبانیت و ناراحتی در چهره‌مان نمایان نباشد و تا حد ممکن سعی کنیم این جملات را با لبخند و با آرامش کامل بر زبان آوریم زیرا همانطور که گفته شد اگر فرد انتقادکننده احساس کند که عمل وی باعث از کوره دررفتن ما گشته است مطمئناً صحبتش را ادامه خواهد داد چون باز خورد مورد نظرش را از ما دریافت کرده است



در پاسخ به این سوال ابتدا به مثال زیر توجه کنید

مسی یکی از بهترین بازیکنان تاریخ فوتبال است. تصور کنید فردی به وی بگوید تو اصلا بلد نیستی فوتبال بازی کنی

آیا به نظر شما وی از این انتقاد ناراحت می شود و یا برای او بیشتر شبیه یک لطیفه می ماند؟

سعی کنیم تا خود را به اندازه‌های در جوانب مختلف بزرگ نماییم که این دسته انتقادات برای ما شبیه به یک لطیفه باشد تا تخریب و این نکته را در

نظر داشته باشیم که اگر کسی به خود اطمینان کافی داشته باشد در این حالت‌ها کمتر واکنش نشان می دهد

## مزیت انتقاد مخرب بیماران چیست؟

زمانی که در برابر این انتقادات قرار می گیریم به حساسیت‌هایی پی خواهیم برد که شاید تاکنون به آن توجه نکرده بودیم

این حساسیت‌ها ناشی از تردید ما نسبت به برخی از ابعاد شخصیتی خود، زندگی و کار ما می تواند باشد

در واقع هرچه قدر نسبت به خود اعتماد بیشتری داشته باشیم و در حیطه‌های مختلف توانمندتر باشیم ناراحتی و حساسیت ما نیز کمتر خواهد بود

بنابراین می توان از انتقادهای مخرب این استفاده را برد که پی ببریم در کدام حیطه‌ها نیاز به بهبودی و پیشرفت بیشتری داریم

اقدامک

پنج پاسخ مبهم مخصوص به خود را برای ارائه به این دسته از منتقدین آماده نمایید و آن‌ها را یادداشت نمایید

## توجه نکردن بیماران به تذکرات

یکی دیگر از مواردی که ممکن است به خشم پرسنل بیمارستان و اعضای تیم درمانی منجر شود توجه نکردن بیماران و یا همراهان آنها به تذکرات و

توصیه‌های داده شده است

برای حل این دغدغه ابتدا باید سبک‌های ارتباطی که قبلا در خصوص آن صحبت کرده بودیم را یادآوری کنیم

همانطور که گفته شد سبک ایده‌آل، یک سبک قاطعانه است که ما تلاش می نماییم ارتباطات خود را بر این اساس پایه گذاری نماییم

در واقع در سبک قاطعانه ما به سه سوال مخاطب خود پاسخ می دهیم

من چه کسی هستم

در چه موقعیتی قرار دارم

دوست دارم ما من چگونه برخورد شود

ما با برخورد قاطعانه پاسخ این سه سوال را به مخاطب خود می دهیم

به عنوان مثال اگر در برقراری ارتباط با یک بیمار صادقانه، صریح، همراه با احترام و با رعایت اصل خودپیروی صحبت نماییم به این سه سوال در ذهن

وی پاسخ داده میشود





## پیش‌نیاز

برای اینکه بیمار و یا مخاطب را مجاب کنیم به این سه سوال پاسخ دهد ابتدا باید خود پاسخ این سوالات را بدانیم یعنی ابتدا باید جایگاه خود و نحوه ی رفتار دیگران با خود را مدنظر قرار دهیم و سپس از دیگران توقع داشته باشیم همان‌گونه که مورد نظر ما هست به این سوالات پاسخ دهند

بنابراین ابتدای امر باید شناخت خوبی از شخصیت و ویژگی‌های خود داشته باشیم سپس با ارائه سبک قاطعانه در رفتارهای خود، مخاطب (بیمار) را مجاب کنیم که با توجه به پاسخ این سوالات رفتار معقولی را از خود بروز دهد و مطمئناً با ارائه رفتار قاطعانه میزان توجه و پیروی بیماران و همچنین سایر افراد به صحبت‌های ما افزایش خواهد یافت

### اقدامک

حتماً به این سه سوال بیان شده به صورت مکتوب پاسخ دهید

## نشخوار فکری اتفاقات گذشته

یکی از موضوعاتی که شاید سهم بسیار بزرگی در خشمگین ساختن ما داشته باشد فرآیند نشخوار فکری است



تصور نمایید یکی از بیماران و همراهان وی اصلاً شرایط و قوانین موجود در بخش را رعایت نمی‌کنند و بدون توجه به حقوق دیگران بلند صحبت می‌کنند، توقعات بی‌جا از پرسنل دارند، به پرسنل بی‌احترامی می‌کنند و احساس می‌کنند چون مبلغی را به عنوان هزینه پرداخت کرده‌اند می‌توانند هر کاری که می‌خواهند انجام دهند

مطمئناً برخورد با این دسته از بیماران سخت و عذاب‌آور است و به احتمال زیاد خاطره بدی را هرچند در کوتاه مدت در ذهن ایجاد خواهد نمود

پس از رخ دادن این اتفاق، این موقعیت در شرایط مختلف دوباره به ذهن خواهد آمد و دوباره این ناراحتی‌ها و خشمگین شدن یادآوری می‌شود به صورتی که حتی شاید شدت آن از خود اتفاق نیز بیشتر باشد

زیرا در این شرایط اغلب با خود فکر می‌کنیم که چرا یکسری از حرف‌ها را نزد، چرا در جواب وی این کار را انجام ندادم و خیلی چراهای دیگر

بنابراین موضوع کمی پیچیده‌تر می‌شود و شرایط گاهی تا مدت‌ها بعد ادامه پیدا می‌کند

در واقع خود اتفاق شاید عصبانیت، خسونت و یا ناراحتی زیادی را ایجاد نکند ولی یادآوری و به اصطلاح نشخوار فکری پس از آن بیشتر عذاب‌آور هست



## اما چگونه می توان جلوی این سیکل معیوب را گرفت؟

فکر کردن به یک اتفاق و به دنبال آن خشمگین شدن، سپس بررسی شرایط و افسوس از اینکه باید آن حرف را می زدیم، باید آن کار را انجام می دادیم و ... دوباره خشمگین شدن و ادامه پیدا کردن این چرخه

این سیکل تا جایی ادامه پیدا می کند که درد و رنج بزرگی را برای ما به ارمغان خواهد آورد

بنابراین لازم می باشد که این چرخه را در یک زمانی متوقف نماییم اما چگونه؟

ذهن و مغز ما ویژگی های پیچیده ای دارد و در حال حاضر نیز قسمت اعظمی از آن کماکان ناشناخته باقی مانده است

اگر ما به یک موضوعی فکر کنیم و به نوعی آن را تصویر سازی کنیم ذهن ما به راحتی فریب می خورد و احساس می کند که دوباره در این شرایط قرار گرفته است

اگر به یک خاطره خنده دار فکر کنید ناخودآگاه خنده بر لبهایتان می آید و اگر هم به یک درگیری و جروبوت فکر کنید مطمئناً مقدری اخم می کنید، صورت خود را در هم می کشید و جالب تر از همه اینکه اگر در همان لحظه شما مورد معاینه قرار گیرید متوجه خواهید شد که ضربان قلب و فشار خون شما افزایش پیدا کرده است

بنابراین لازم هست برای جلوگیری از قرار گرفتن دوباره ذهن در موقعیت قبلی این چرخه گفته شده متوقف گردد

### نکته دیگر

اگر تمامی افکار موجود در ذهن را حاوی انرژی بدانیم در حالت عادی میزان انرژی ها با یکدیگر یکسان است

اما اگر اتفاق غیر معمولی مانند گفت و گوی چالشی، جروبوت، خشونت و عصانیت و حتی شنیدن خبر خوش رخ دهد یک قسمت از افکار ما انرژی بیشتری نسبت به سایرین پیدا خواهد نمود

به این منظور مغز ما برای یکپارچه سازی افکار، آن فکر خاص که انرژی متفاوتی دارد را پس می زند و به ما می گوید

### یک فکری به حال این فکر بکن

در واقع می گوید یک پردازش بر روی این فکر انجام بده و زمانی که مشکلش را برطرف کردی برای من ارسال کن

خب اتفاقی که اغلب رخ میدهد بازگشت این فکر بدون حل مشکل و دوباره عودت از سوی مغز است

اما راهکار چیست؟

یکی از بهترین راههای مقابله با این دسته از افکار صحبت کردن در مورد اتفاق رخ داده است

یعنی تلاش کنیم تا تمام اتفاقاتی که منجر به ناراحتی و یا خشم ما شده است را با یک شخص مورد اعتماد در میان گذاریم

شاید این روش به نظر ساده برسد ولی راهکاری بسیار موثر در جهت قطع این چرخه معیوب می باشد



## نکته

همیشه توضیحات ما متناسب با ظرفیت شخص مقابل باشد  
گاهی اوقات ممکن است برای یک نفر خاطره ناخوش آیند خود را بازگو کنید ولی آن شخص در موقیتهای زمانی خاصی از همان اطلاعاتی که به وی داده‌اید سو استفاده کند و منجر به وخیم‌تر گشتن شرایط گردد  
پس قبل از باز کردن سفره دل ابتدا فردی با ظرفیت مناسب را برای این کار انتخاب نمایید

### اقدامک

با توجه به اینکه نشخوار فکری امری است که زیاد رخ می‌دهد احتمال این امر وجود دارد که در حال حاضر نیز فکر شما مشغول به یک رخدادی باشد  
فرد مناسب را در کوتاه‌ترین زمان ممکن بیابید و دغدغهی خود را با وی مطرح نمایید

## سخن پایانی

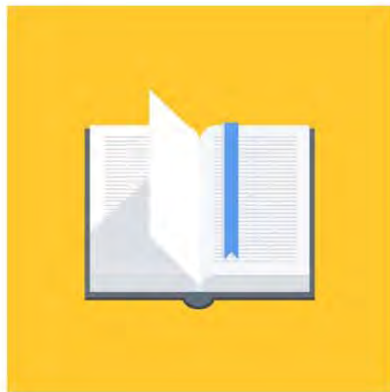
همانطور که گفته شده خشمگین شدن مانند سایر احساسات امری طبیعی است و راحت‌ترین اقدام در برابر این حس تبدیل کردن آن به یک عمل همراه با خشونت است  
اما کنترل خشم است که نیاز به تمرین و تکرار دارد و دقیقاً به همین دلیل است که کمتر شاهد چنین رفتارهایی هستیم  
بنابراین پس از مطالعه این کتاب، خشمگین ماندن و یا مدیریت خشم شما، بر عهده خودتان است  
شما می‌توانید با انجام اقدامک‌های این کتاب قدم موثری در جهت حفظ سلامتی و بهبود شرایط زندگی و کار خود بردارید و یا اینکه مانند تعداد زیادی از افراد در عرض چند روز آینده به روان گذشته بازگردید  
بنابراین برای احترام به سلامتی خود و همچنین ایجاد یک نقطه تمایز، مطالب این کتاب را جدی بگیرید

**در پایان پیشنهاد می‌کنم اگر هنوز در دوره رایگان ما (متقاعد سازی بیماران) که شامل هشت فایل ویدیویی و یک کتاب الکترونیکی رایگان است شرکت نکرده‌اید**

**از طریق لینک زیر ثبت نام نمایید**

<https://goo.gl/XmgkxR>





آیا می‌دونستید لذت مطالعه و درصد یادگیری با کتاب‌های چاپی بیشتره؟  
کارنیل (محبوب‌ترین شبکه موفقیت ایران) بهترین کتاب‌های موفقیت فردی  
رو برای همه ایرانیان تهیه کرده

از طریق لینک زیر به کتاب‌ها دسترسی خواهید داشت

[www.karnil.com](http://www.karnil.com)

با کارنیل موفقیت سادست، منتظر شما هستیم

 Karnil  [Karnil.com](http://Karnil.com)

