

Giao Tiếp với Những Người Có Tính Cách Khác Nhau

Thạc sĩ Nguyễn Thị Kim Ngọc và Trần Minh Hiền 2019

Phòng Kết nối Khoa học với Công chúng

Đơn vị Nghiên cứu Lâm sàng Đại học Oxford (OUCRU), Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Bệnh viện là nơi hằng ngày tiếp nhận có thể lên đến con số hàng trăm, hàng ngàn bệnh nhân. Để đạt hiệu quả tốt nhất trong quá trình chăm sóc sức khỏe, các bác sĩ và điều dưỡng cần có cách ứng xử và kỹ năng giao tiếp phù hợp với người bệnh.

Người bệnh đều có những hoàn cảnh hay, văn hóa cũng như tình trạng sức khỏe, điều kiện sống, trình độ học vấn và nghề nghiệp khác nhau. Họ có nhiều cách giao tiếp khác nhau tạo ra sự áp lực cho những nhân viên y tế chăm sóc họ. Trong bối cảnh bệnh viện rất là bận rộn và có thể khả năng nhân viên y tế còn hạn chế để dành thời gian trả lời các thông tin cho người bệnh hoặc hỗ trợ họ đạt được những mong đợi. Tuy nhiên, mặc dù với những sự hạn chế, hiệu quả giao tiếp chỉ có thể xảy ra với sự nhạy cảm và nhận thức về điều đó. Hiểu được những nhu cầu và đặc tính của người bệnh có thể hỗ trợ nhân viên y tế cân bằng với những áp lực mà họ trải qua và tiếp tục giao tiếp hiệu quả để cải thiện kết quả chăm sóc người bệnh.

Một vài nhóm người, đặc điểm và những điểm nên làm khi nhân viên y tế ứng xử giao tiếp với họ.

Nhóm người	Đặc điểm	Những nên làm khi giao tiếp với họ
KHÓ TÍNH	Hay chỉ trích, phàn nàn, cần nhần, nói nhiều;	Giữ thái độ bình tĩnh, kiên nhẫn và kiềm chế cảm xúc khó chịu (nếu có);
	Không quan tâm đến phản ứng của người nghe;	Cho họ biết mình đang lắng nghe, tôn trọng mối quan tâm của họ và cố gắng giải quyết vấn đề;
	Muốn giải quyết vấn đề một cách hoàn hảo và hợp lý;	Đồng ý quan điểm của họ là hợp lý nhưng cũng nên trình bày ý kiến của mình dựa trên cơ sở khoa học để giải thích và thuyết phục họ;
	Tự coi mình là quan trọng, hay đòi hỏi;	Theo dõi và giải quyết chu đáo vấn đề của họ;
	Thường tỏ ra không hài lòng;	Cam kết và biết giữ lời hứa;
	Khó tính nhưng khi hiểu ý họ thì họ tỏ ra rất hiểu chuyện, tôn trọng và hợp tác.	Kiên nhẫn và sẵn sàng giúp đỡ để tạo niềm tin ở họ.
		Một khi họ tin tưởng chúng ta; họ sẽ giới thiệu chúng ta với những người khác.

NÓNG TÍNH	Tốc độ nói rất nhanh, thường xuyên gằn giọng để thể hiện tâm trạng bức tức;	Luôn giữ thái độ bình tĩnh và kiên nhẫn;
	Lớn tiếng và có thể không kiềm chế cảm xúc của bản thân;	Hãy để cho họ giãi bày nguyên do vì sao họ tức giận;
	Không nề cả ai và tỏ ra rất thô lỗ;	Khéo léo hạ giọng để trấn an và thể hiện sự đồng cảm;
	Nói liên tục không để người khác đáp lại.	Không nên đùn đẩy trách nhiệm và đổ lỗi cho người khác sẽ càng làm họ thêm giận dữ. Sẵn sàng xin lỗi và tìm cách khắc phục (dù không phải lỗi của mình nhưng mình đang trong vai trò là đại diện cho bệnh viện và đội ngũ cán bộ y tế đối với bệnh nhân này)
		Nên cho họ thấy mình đang hết sức tập trung những vấn đề bức xúc của họ, sẵn sàng bảo vệ những quyền lợi hợp lý của họ.
		Cam kết thực hiện điều gì đó đối với họ và sẵn sàng thông báo hay gọi điện lại cho họ để cập nhật tình hình nếu vấn đề chưa giải quyết được ngay.
		Đừng cảm thấy mình bị xúc phạm vì sự giận dữ hay thô lỗ của họ mà cứ cho rằng vì nguyên nhân nào đó như lo lắng, đau buồn... đã khiến họ không kiềm chế được bản thân.
HAY LÝ SỰ	Họ cần thông tin để quyết định;	Tính chính xác, có căn cứ xác thực;
	Làm việc trên những số liệu cụ thể hơn là trên quan hệ tình cảm;	Đề cập đến những chi tiết liên quan đến tình huống đang nói;
	Điềm đạm, có nội tâm;	Không vội vã;
	Đòi hỏi sự việc phải theo đúng trình tự, rõ ràng, hợp lý;	Nên cho họ thời gian để họ suy nghĩ thấu đáo và ra quyết định;
	Rất kiên nhẫn;	Trình bày vấn đề hay hướng dẫn dịch vụ một cách xúc tích và khoa học.
	Không thẳng thắn hay quả quyết;	Trả lời câu hỏi có nêu dẫn chứng cụ thể.
	Đôi lúc nói chuyện cộc lốc;	Nếu bạn là người quyết đoán, nên giảm tốc độ nói chuyện, chú ý lắng nghe và để cho họ nói.
	Tốc độ nói chậm rãi, cẩn thận hơn người quả quyết.	Hãy biết “lắng nghe” nhu cầu của họ.
QUYẾT ĐOÁN	Thích hành động cụ thể;	Nên nhớ người quyết đoán chỉ biết đến hành động và kết quả của vấn đề họ quan tâm;

	Thăng thẩn và đi thẳng đến vấn đề mà họ quan tâm;	Nên tăng tốc độ nói chuyện khi đàm thoại với họ;
	Muốn làm sáng tỏ vấn đề họ quan tâm;	Đừng hiểu nhầm tính quyết đoán với sự giận dữ của họ;
	Thiếu kiên nhẫn;	Thăng thẩn đề cập đến vấn đề và thường không quan tâm đến những việc khác;
	Đôi lúc cộc cằn, thô lỗ;	Đừng cảm thấy bị xúc phạm bởi tính khí cộc cằn khi nghe họ nói chuyện và nên nhớ rằng họ quan tâm đến tính hiệu quả hơn là mối quan hệ xã giao.
	Chỉ quan tâm đến kết quả của vấn đề chứ không phải mối quan hệ;	
	Muốn có ngay câu trả lời cho vấn đề của họ;	
HAY NÓI DÔNG DÀI	Nhàn rỗi, thích nói về rất nhiều chuyện trên trời dưới đất, tán ngẫu trên điện thoại hay với những người bên cạnh;	Không thể hiện rằng bạn luôn sẵn sàng lắng nghe và dễ dãi với họ về thời gian vì như thế dễ bị cuốn theo vấn đề của họ mà không có lối ra;
	Nhiệt tình, sôi nổi vượt quá giới hạn;	Trước khi bắt đầu, nên đạt thỏa thuận chung về mục tiêu và thời gian của cuộc trao đổi.
	Không đi vào trọng tâm của vấn đề cần hỏi hay giải quyết;	Thường xuyên hướng họ đi vào trọng tâm của vấn đề họ cần quan tâm, thỉnh thoảng trong buổi trao đổi cần nhắc lại, lặp lại vấn đề chính.
	Đôi lúc quên điều trọng tâm họ định nói mà thường bị lạc vào các câu chuyện, các chi tiết;	Nếu họ tiếp tục nói lòng vòng, cần nhắc lại thỏa thuận ban đầu về thời gian kết thúc để họ không cảm thấy bị xúc phạm.
	Họ không thấy bị xúc phạm miễn là bạn vẫn để ý và thể hiện đang lắng nghe đến vấn đề của họ đang nói.	Ngay khi giải quyết xong vấn đề chính của họ, nên thông báo kết thúc và giải thích những vấn đề quan trọng khác cần giải quyết sẽ hẹn vào lần tiếp theo.