

پشت میز پذیرش

غلامرضا مرکی
مدیریت درمان خراسان جنوبی

برای بسیاری از مراجعه‌کنندگان، نخستین تصویر از سازمان تأمین اجتماعی از پشت میز پذیرش شکل می‌گیرد؛ جایی که یک پرسش ساده، یک راهنمایی کوتاه یا حتی یک لبخند می‌تواند آغاز تجربه‌ای متفاوت برای مردم باشد. سال‌هایی که در این بخش مشغول کار بوده‌ام به من آموخته‌است که پذیرش فقط یک کار اداری نیست؛ بلکه نقطه‌ای است که صبر، احترام و ارتباط انسانی در آن معنا پیدا می‌کند.

پذیرش در عین حال که کاری دقیق و مسئولیت‌پذیر است، گاهی لحظه‌هایی می‌آفریند که خستگی یک روز شلوغ را از یاد می‌برد. در میان رفت‌وآمد پرونده‌ها، صدای شماره‌خوان و پرسش‌های پی‌درپی مراجعه‌کنندگان، اتفاق‌هایی رخ می‌دهد که بعدها به خاطره‌هایی شیرین و ماندگار تبدیل می‌شوند. یکی از این خاطره‌ها مربوط به روزی است که مراجعه‌کننده‌ای برای انجام امور بیمه‌ای به بخش ما آمد. مردی میانسال بود که به نظر می‌رسید از شلوغی و انتظار کمی خسته شده باشد. با نگاهی جدی روبه‌رویم ایستاد، اما در لحنش نوعی طنز پنهان بود. بعد از چند جمله درباره کار اداری‌اش، ناگهان گفت:

«ما که این همه حق بیمه پرداخت می‌کنیم، حتی دکمه پیراهن شما هم از ماست!» حرفش بیشتر شبیه گلایه‌ای آمیخته با شوخی بود؛ جمله‌ای که شاید بسیاری از کارمندان در چنین موقعیت‌هایی شنیده باشند. در همان لحظه یکی از پزشکان که از کنار میز پذیرش عبور می‌کرد، مکثی کرد و گفت و گوی ما را شنید. با لبخندی که نشان می‌داد قصد دارد فضای جدی گفت‌وگو را کمی سبک‌تر کند، رو به آن مرد کرد و گفت: «نه آقا، اشتباه می‌کنید. این دکمه مال مریض قبلی است؛ دکمه پایین‌تر برای شماست!» چند ثانیه سکوت کوتاه برقرار شد و بعد هر سه نفر خندیدیم. حتی چند نفر از مراجعه‌کنندگان که در صف ایستاده بودند هم لبخند زدند. همان شوخی کوتاه، فضای رسمی و شلوغ بخش پذیرش را برای لحظاتی صمیمی‌تر کرد و مراجعه‌کننده‌ای که لحظاتی قبل با چهره‌ای جدی آمده بود، با حال و هوایی آرام‌تر کارش را ادامه داد. این تجربه برای من یادآور یک واقعیت ساده بود: گاهی یک جمله محترمانه و یک شوخی به‌جا می‌تواند فاصله میان کارمند و مراجعه‌کننده را کمتر کند و گفت‌وگو را انسانی‌تر سازد. خاطره دیگری که هنوز هم هر وقت به یادش می‌افتم لبخند بر لبم می‌نشیند، مربوط به مراجعه خانمی برای دریافت جواب آزمایش بود. او با عجله به میز پذیرش نزدیک شد و گفت: «لطفاً جواب آزمایش را بفرمایید.»

یکی از همکارانم برگه آزمایش را برداشت، نگاهی سریع به آن

انداخت و بالحنی کاملاً جدی گفت:

«جواب مثبت - شما باردار هستید!»

چند ثانیه سکوت عجیبی در فضا حاکم شد. نگاه متعجب خانم مراجعه‌کننده، چهره جدی همکارم و نگاه‌های کنجکاو اطرافیان، همه چیز را برای لحظه‌ای متوقف کرده بود. اما خیلی زود مشخص شد که آزمایش اصلاً متعلق به آن خانم نبوده و در واقع مربوط به شوهرش بوده است.

وقتی سوء تفاهم روشن شد، خنده‌ای ناخوابسته میان ما و چند مراجعه‌کننده دیگر پیچید. آن خانم هم که ابتدا شوکه شده بود، خودش شروع به خندیدن کرد. همان چند لحظه کوتاه، خستگی یک روز شلوغ را از ذهن همه ما پاک کرد.

کار در سازمان تأمین اجتماعی برای من تنها یک شغل اداری نبوده است. در کنار نظم کاری، مسئولیت‌های مشخص و