



السنة الخامسة

مقرر: مهارات التواصل الصيدلانية

PH Feras Alkasem

د. فراس القاسم

المحاضرة ٨

Managing the angry patient

إن تعلم كيفية التعامل مع المرضى الغاضبين و / أو الأقارب هو مهارة قيمة يمكننا تطويرها لدعمنا في الممارسة السريرية. نظرًا لطبيعة بيئة الرعاية الصحية ، ستصادف وجود هذه المواقف عند بدء العمل.

، سنتحدث من خلال هذه المحاضرة عن بعض الاستراتيجيات التي يمكنك استخدامها للمساعدة في هذه التفاعلات ، بحيث نصل إلى نتيجة أكثر إيجابية لك وللمريض .

أولاً- أمثلة على الأسباب التي تجعل المرضى / الأقارب غاضبين:

١) الانتظار لفترة طويلة في الصيدلية دون التحدث معهم.

٢) ارتكب الفريق الطبي / الجراحي خطأ

٣) تأخير في التشخيص أو العلاج

٤) تلقي الأخبار السيئة

٥) لم يتحقق توقعات المريض / النسبية

٦) ويمكن أن يتفاقم هذا بسبب تعاطي المخدرات أو الكحول ،

٧) ومشاكل الصحة العقلية

١

ثانياً- إدراك أن المريض غاضب:

من المهم جداً أن نتعرف أولاً على أن الشخص الذي نتحدث معه غاضب.

تعتبر مهارة تحديد المشاعر مفيدة للغاية عند التواصل مع المرضى والأقارب. وبمجرد التعرف على مشاعره ، يمكننا عندئذ البدء في الاستجابة بالتعاطف ، أو الطمأنينة ، أو الاعتذار ، اعتماداً على ما يشعر به المريض وما حدث من أحداث.

يختلف الناس حول سلوكهم عندما يكونون غاضبين. في بعض الأحيان يكون واضح جداً. قد يقول المريض أنه غاضب.

٤ قد تلاحظ ما يلي:

- ١. الكلام الصاخب أو الصراخ
- ٢. الشتائم / الإساءة اللفظية
- ٣. المواقف العدوانية ، وعدم الرغبة في الجلوس
- ٤. اهتزاز / قبضة
- ٥. تغيير في الاتصال بالعين - على سبيل المثال ينظر فجأة إلى الأسفل.
- ٦. عابس

ثالثاً- حاول أن تفهم سبب غضبه:

غالباً ما تكون هناك مشاعر أخرى وراء الغضب على سبيل المثال الإحباط ، أو الخوف الأكثر شيوعاً - لأن الناس غالباً يخافون عندما يشعرون بأنهم ليس على ما يرام.

٤ اطرح أسئلة مفتوحة لتحديد سبب غضبهم:

- "خبرني المزيد؟"
- "لماذا تشعر بهذه الطريقة؟"
- هل هناك شيء آخر حدث يجعلك غاضباً؟

استمع إلى تفسير سبب غضبهم:

① إظهار مهارات الاستماع الفعال هنا - اتصال العين ، الایماء ، والاستجابات اللفظية ، على سبيل المثال "مممم"

② اسمح للمريض بالتنفيس عن غضبه إذا لزم الأمر - قد يحتاج إلى إفراغ جزئ من

أوجاعه عن طريق الكلام الصائب. امنحهم الكثير من المساحة للتحدث.

③ تجنب مقاطعة المريض

رابعاً- الرد على الغضب:

بمجرد أن تجمع معلومات عن غضب المريض ، وتشعر بأنهم قالوا ما يجب عليهم قوله ، ابدأوا في الاستجابة لغضبهم والوضع الذي وصفوه إلى جانب الإجابة على أي أسئلة قد تكون لديهم.

① العطف:

في هذه المرحلة ، قد يكون من المفيد إظهار التعاطف تجاه المريض. هذا هو أساساً تقدير وتقدير مشاعر شخص آخر.

② اعتذر في حالة حدوث أي خطأ:

-إذا كان المريض غاضباً بشكل قانوني نتيجة خطأ طبي - اعتذر.

"يؤسفني حدوث هذا الخطأ الذي تسبب في الضرر لك"

في سيناريو الخطأ الطبي الخطير ، غالباً ما يكون من المفيد أن نوضح للمريض أو للقريب أنه عندما تحدث أخطاء طبية لسوء الحظ فإنها تؤخذ على محمل الجد ، ويتم تقديم التقارير لضمان عدم تكرار مثل هذه الأمور.

إذا كنت أنت أو الفريق الطبي غير مخطئ ، فاحذر من الاعتذار. لا تسمح للمريض من إلقاء اللوم عليك عندما تكون بالفعل غير مخطئ. يمكنك الاعتذار أن الحدث المؤسف قد حدث على سبيل المثال ، "أنا أسف لأنك تشعر بالغضب الشديد إزاء ما حدث". احرص على عدم تحمل المسؤولية إذا لم تكن أنت أو فريق الرعاية الصحية على خطأ. قد يؤثر هذا على توقعات مرضاك في المستقبل.

(٣) أشكر المريض:

في بعض الأحيان يكون من المناسب شكر المريض. على سبيل المثال - "شكراً لك لمشاركة ما تشعر به معي ، من المهم أن أفهم شعورك حتى يمكننا العمل معاً لمساعدتك"

(٤) قم بطرح الأسئلة للحلول:

سؤال المريض أو قريبه إذا كان هناك أي شيء يمكنك القيام به بالنسبة لهم. وهذا يدل مرة أخرى على أنك تهتم بما يكفي بشأن الموقف الذي ترغب في تصحيحه. مثلاً 'ماذا يمكنني أن أفعل لمساعدتك؟'

في بعض الأحيان عندما يكون الناس غاضبين فإنهم يجدون صعوبة في التفكير بوضوح والحلول ، لذلك قد يرحبون بمحاولة اقتراح واحد.

٥. إنهاء المقابلة:

اختتام الاستشارة بشكر المريض.

يمكن أن يساعد اقتراح خطة للمضي قدماً في كثير من الأحيان حتى لا يشعر المريض أو قريبه بأنه مهجور بعد فترة وجيزة من غضبه الشديد.

بعض الأمثلة قد تشمل:

- ✓ تنظيم لقاء مع أخصائي إذا كان تشخيص حالة المريض امر صعب.
- ✓ ننصحك بأن تقوم بنقل المعلومات إلى أحد كبار المستشارين إذا حدث خطأ ما.
- ✓ قم بتنظيم اجتماع متابعة مع المريض أو قريبه إذا رغبوا في مناقشة الموقف بشكل أكبر.

خامساً- أشياء يجب تجنبها عند التحدث إلى المرضى الغاضبين:

١. اقتراح حل سريع:

كثيراً ما يرغب المرضى / يحتاجون إلى استكشاف العاطفة التي يشعرون بها بدلاً من البحث عن حل سريع. من الواضح أن هذا يعتمد على السيناريو ، لكن فكر ملياً قبل التوصل لحل سريع (قد لا يخدمك جيداً)!

٢. لا تغضب:

حاول أن تكون مدركاً و واعياً بكيفية تفاعلك مع المريض. أنت قد تشعر بالغضب من الطريقة التي يتحدث بها المريض / الأشياء التي يقولها. حاول أن تتحكم في عواطفك وأن تظل محترفاً. قد تشعر أنه من حقك أن تغضب ، لكن من المرجح أن يؤدي ذلك إلى غضب أكثر من ذلك. ربما يكون التحدث إلى زميل حول الوضع بعد ذلك أكثر فائدة ، إذا شعرت بالحاجة إلى القيام بذلك.

٣] لا تكن دفاعيا:

قد تشعر بان هذا الشيء الطبيعي الذي يجب عمله ، خاصة إذا كنت تشعر بان شخصًا ما غاضب منك دون سبب مشروع. حاول تجنب تصعيد.

محاولة تبرير الموقف أو الدفاع عن تصرفاتك لن تؤدي إلا إلى تفاقم الأمور. استخدم الإصغاء الفعال بدلاً من ذلك: أعد الصياغة ما أخبرك به المريض بطريقة هادئة، ايضاً حدد في نفس الوقت المشاعر الحقيقية وراء الكلمات-
الخوف

أو العجز ،

وانتبه ل لغة الجسد الخاصة بك مثلاً:

عن طريق ترك ذراعيك معلقة على جانبك بدلاً من اسنادهما على الخصر أو مقابل الصدر بشكل متقاطع.

استمر في علاج الشخص باحترام

سادساً- قد يستجيب المريض بطريقتين:

مثلاً "أنت منزعج للغاية من هذا؟"

١. قد يصححون لك "لا ، أنا في الواقع محبط" (عندئذ يمكنك التكيف للتعامل مع المشاعر الأخرى)

٢. قد يتفقون معك "تماماً" أو "بالطبع أنا كذلك!" (أكدت مشاعره!)

سابعاً- التعدي جسدياً:

إذا كان المريض يهددك جسدياً أو كنت تخشى على سلامتك ، فلا تتردد في الاتصال بالأمن أو الشرطة للحصول على مزيد من المساعدة الفورية ،

فكر في إنشاء كلمة كشفرة تشير إلى الوقت الذي يحتاج فيه أحد الموظفين إلى المساعدة.

-توثيق:

بغض النظر عن مدى غضب المريض ، فإن توثيق الشكاوى - وكذلك محاولات حلها ونتائج كل تدخل - يمكن أن يزيل المطالبات التافهة أو يساعد في الدفاع عنك إذا ما انتقلت الدعوى إلى المحاكمة.

- لا تتجاهل شعورك:

تذكر أن التعامل مع الصراع يمكن أن يكون صعباً ويمكن أن يسبب لنا اجهاد كبير. ضع في اعتبارك كيف أن التفاعل جعلك تشعر واتخاذ الخطوات اللازمة التي تحتاجها للاسترخاء.

قد يشمل ذلك التحدث إلى زميل أو أخذ استراحة قصيرة بعيداً عن البيئة السريرية.

- نهاية المحاضرة الثامنة -

(٧)