

Kỹ năng giao tiếp khi người bệnh nóng giận

Bác sĩ Phạm Ngọc Thanh, Trần Minh Hiến

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
2018*

I. Nguyên nhân gây tức giận ở người bệnh/ thân nhân

Mỗi ngày nhân viên y tế phải giao tiếp với rất nhiều người bệnh khác nhau, họ đến từ những vùng miền và có những nền tảng về kiến thức khác nhau. Điều đầu tiên, chúng ta cần hiểu về đặc tính của từng nhóm người bệnh để có sự lựa chọn phù hợp. Vì thế, chúng tôi chia sẻ kỹ năng giao tiếp với người bệnh nóng giận nhằm giúp cán bộ y tế hiểu được nguyên nhân, đặc tính của người nóng giận và một số kỹ năng khi giao tiếp với người bệnh nóng giận

Nguyên nhân gây tức giận có thể là:

- Thời gian chờ đợi lâu; như chờ khám bệnh, chờ xét nghiệm
- Sai sót chuyên môn của nhân viên y tế;
- Chậm chẩn đoán hay điều trị;
- Nhận tin xấu;
- Kỳ vọng của người bệnh/ người thân không được đáp ứng như họ mong muốn
- Không gian và môi trường bệnh viện chất lượng chưa cao
- Có sự mâu thuẫn giữa nhân viên y tế và người bệnh do chưa hiểu ý nhau hoặc do cách giao tiếp

Sự nóng giận sẽ trầm trọng hơn với việc sử dụng thuốc gây nghiện hay rượu, có nền tảng vấn đề về sức khỏe tâm thần, có tiền sử bạo lực/ hung hăng.

II. Nhận biết dấu hiệu tức giận

Một số người tức giận có các dấu hiệu dưới đây:

- Lo lắng về sức khỏe
- Dễ bộc phát cảm xúc
- Quát tháo, la lối
- Nhấn mặt, đỏ mặt
- Muốn tấn công nhân viên
- Xung hô thiếu tế nhị
- Thể hiện các hành động như đập bàn, xô ghế, xé sổ
- Không nghe giải thích
- Nói nhanh, hay hấp tấp
- Khó kiểm soát cảm xúc
- Chửi, la mắng điều dưỡng, bác sĩ
- Gây sự: đòi đánh nhân viên, đập bàn ghế, đồ đạc, xé sổ
- Bức xúc: thấy lỗi nhỏ là làm lớn chuyện để được ưu tiên

- Ngang ngược để được giải quyết liền (“Tôi đi khám bệnh chứ có đi ăn xin đâu?”)
- Không biết lắng nghe và thấu hiểu
- Chen ngang khi người khác đang nói (“Tại sao tôi phải chờ trong khi tôi cũng bệnh?” “Tôi không biết phải giải quyết cho tôi liền” “Con tôi sốt cao lắm!” “Cho tôi vô khám liền đi”)
- Câu nói cộc lốc không chủ ngữ vị ngữ

Những người bệnh khác có thể nóng giận một cách tế nhị như im lặng và sôi sục, hoặc cố gắng tự kiềm chế. Bạn có thể ghi nhận một sự thay đổi đột xuất trong cách cư xử của họ, hoặc cách họ giao tiếp với bạn. Họ có thể im lặng hoặc trả lời bằng một từ (cộc lốc) Bạn cần phát hiện những dấu hiệu tế nhị khi người bệnh tức giận để có thể ứng xử về cảm xúc trước khi có sự leo thang đến mức độ bùng nổ cơn giận.

III. Cách giao tiếp với người bệnh nóng giận

A. Điều chỉnh kiểu giao tiếp của bạn

- **Giọng nói:**
 - Cố gắng giữ giọng nói điềm tĩnh;
 - Nói chậm và rõ;
 - Đừng lên giọng khi người bệnh đang hét.
- **Ngôn ngữ cơ thể:**
 - Hãy giữ tư thế thư giãn của người chuyên nghiệp (ví dụ: gương mặt hài hòa không cau có)
 - Tư thế ngồi : không chéo tay chân, hai bàn chân đặt chạm trên sàn nhà
 - Có thể ngồi thụt vào ghế để thư giãn.

Có thể nói để mô tả cảm xúc của người bệnh : “*Anh/chị đang có vẻ không thoải mái/ khó chịu*”.

Người bệnh có thể trả lời bằng hai cách:

- Họ có thể chỉnh lại bạn “*Không, tôi chỉ đang ấm ức*” (vậy bạn có thể điều chỉnh lại chiến lược để ứng xử với cảm xúc đó)
- Họ có thể đồng ý “*đúng rồi*” (bạn đã được họ xác nhận cảm xúc! Hãy tiếp cách ứng xử phù hợp mà bạn đã lên kế hoạch)

B. Cố gắng tìm hiểu lý do họ tức giận

Thường đằng sau sự tức giận, có thể là sự ấm ức, hay sợ sệt – con người hay sợ sệt khi họ không khỏe.

Đặt câu hỏi mở để xác định lý do họ tức giận :

- “*Xin anh/chị nói thêm nữa?*”
- “*Sao anh/chị cảm thấy như thế?*”
- “*Có điều gì khác đã xảy ra làm cho anh/chị tức giận?*”

Lắng nghe họ giải thích lý do họ tức giận:

- Tiếp xúc mắt, gật đầu, nói “*dạ vâng*”, “*tôi đang nghe*”, “*mm*”, “*xin anh/ chị cứ tiếp tục*”;
- Cho phép người bệnh trút hoàn toàn cơn giận cho bạn nếu cần – họ có thể cần cho điều gì đó thoát khỏi lồng ngực của họ . Cho họ đủ không gian để nói;
- Tránh ngắt lời nói của người bệnh.

C. Đáp ứng với cơn giận

1. Thấu cảm

Thấu cảm là khả năng hiểu và cảm nhận được cảm xúc của người khác. Thấu cảm cho phép chúng ta hiểu người khác và thúc đẩy ta hành động để xoa dịu những đau khổ mà người khác đang trải qua.

Bạn có thể dùng các câu dưới đây:

- *“Khi nghe mọi điều anh/chị đã nói với tôi, tôi hiểu cảm nhận của anh/chị”*
- *“Hình như anh/chị đang gặp nhiều vấn đề lúc này, nên đương nhiên anh/chị cảm thấy tức giận”*
- *“Nếu tôi ở vào tình thế của anh/ chị, có lẽ tôi cũng sẽ trải qua cảm xúc như vậy”*

2. Xin lỗi khi có sai sót xảy ra

Có thể sử dụng câu nói dưới đây:

- *“Tôi rất tiếc vì lỗi đã xảy ra làm ảnh hưởng không tốt cho anh/chị (hoặc người nhà của anh/chị)”*
- *Tôi thành thật xin lỗi vì những điều đang diễn ra!*

Giải thích cho người bệnh/ thân nhân là sai sót y khoa được nghiêm túc báo cáo và kiểm điểm/ kỷ luật để những việc tương tự không còn xảy ra trong tương lai.

Nếu bạn hoặc nhóm NVYT không có lỗi, thì hãy cẩn thận về **cách** xin lỗi. **Đừng** để người bệnh chỉ trích khi bạn không làm điều gì sai. Bạn có thể xin lỗi vì **sự cố** không may xảy ra, ví dụ: *“Tôi rất tiếc vì anh/chị cảm thấy tức giận về sự việc đã xảy ra”*. Bạn cần thận trọng đừng nhận trách nhiệm nếu bạn hay nhóm NVYT không có lỗi. Điều này có thể ảnh hưởng đến kỳ vọng của những người bệnh khác và những bệnh nhân trong tương lai.

3. Cảm ơn người bệnh

Ví dụ *“Cảm ơn anh/ chị đã chia sẻ cách anh/ chị cảm nhận với tôi, điều quan trọng là tôi hiểu cách anh/ chị cảm nhận để chúng ta có thể làm việc với nhau để giúp anh/ chị.”*

4. Khuyến khích câu hỏi/ giải pháp

Bạn có thể hỏi người bệnh hoặc thân nhân xem có điều gì bạn có thể làm cho họ. Điều đó một lần nữa chứng tỏ bạn **quan tâm** đến tình huống mà bạn muốn giúp để giải quyết.

Ví dụ. *“Tôi có thể làm gì để giúp anh/ chị?”*

Đôi khi lúc tức giận người bệnh/ thân nhân **khó suy nghĩ rõ ràng về các giải pháp**. Vì vậy nếu bạn cùng họ phân tích làm sáng tỏ vấn đề và đưa ra những giải pháp khả thi, từ đó họ có thể cân nhắc và tự đưa ra lựa chọn giải pháp phù hợp nhất.

Lưu ý: bạn không nên lựa chọn/ giải quyết thay cho người bệnh/ thân nhân, điều này dẫn đến những trách nhiệm và rắc rối về sau nếu tình huống xảy ra không như họ mong đợi.

5. Kết thúc cuộc trò chuyện

Kết thúc buổi khám bằng cách cảm ơn người bệnh. Có thể đề nghị kế hoạch điều trị để người bệnh hoặc thân nhân không cảm thấy bị bỏ rơi sau khi nổi giận.

Ví dụ :

- Tư vấn là bạn sẽ gửi thông tin đến một người có kinh nghiệm/ trách nhiệm cao hơn nếu có sai sót xảy ra;
- Tổ chức một buổi họp theo dõi với người bệnh hoặc thân nhân nếu họ muốn thảo luận thêm về tình huống và đề nghị họ ghi lại những thắc mắc để đảm bảo được giải đáp.

IV. NHỮNG ĐIỀU CẦN TRÁNH KHI NÓI CHUYỆN VỚI MỘT NGƯỜI BỆNH TỨC GIẬN

1. Đề nghị một giải pháp nhanh chóng

Thường người bệnh muốn/cần được hiểu và ghi nhận cảm xúc của họ hơn là tìm một giải pháp nhanh chóng. Dĩ nhiên là tùy tình huống, nhưng bạn hãy suy nghĩ cẩn thận trước khi đưa ra một giải pháp quá nhanh.

2. Bản thân bạn tức giận

Bạn cố gắng lưu tâm và ý thức cách tương tác với người bệnh ảnh hưởng đến cảm xúc của bạn. Có lúc bạn có thể cảm thấy nóng giận về cách nói/ những điều được nói ra. Mỗi người đều có quyền có cảm xúc, có quyền nóng giận. Nhưng biểu hiện cảm xúc nóng giận bằng những hành động không phù hợp càng làm vấn đề trở nên phức tạp. Bạn hãy cố gắng làm chủ cảm xúc của mình và luôn thể hiện mình là người có kỹ năng và tính chuyên nghiệp. Có lẽ sau đó, bạn có thể chia sẻ với một bạn đồng nghiệp về tình huống để được thấu cảm và góp ý thêm kinh nghiệm nếu bạn cảm thấy cần.

V. CÁC TÌNH HUỐNG KHÓ

1. Người bệnh/thân nhân tức giận và không muốn ngồi xuống

Nếu người bệnh từ chối ngồi xuống, bạn đừng nên tập trung vào vấn đề ngồi hay không. Có thể họ quá giận hay có một cảm xúc mạnh nào khác và cảm thấy thoải mái hơn khi đứng. Nếu bạn cứ mời họ ngồi nhiều lần, có thể bạn càng làm cho họ nổi cáu nhiều hơn. Nếu bạn ngồi xuống trong khi người bệnh vẫn đứng, thì bạn có thể cảm thấy lúng túng hoặc có khi bị đe dọa nếu người bệnh trở nên quá giận hay hung hăng.

Nếu thấy người bệnh chưa sẵn sàng ngồi xuống, bạn nên đứng và nói chuyện với người bệnh ngang tầm của họ, nhưng cố gắng tư thế hung hăng.

Nếu cả hai đã ngồi và bắt đầu nói chuyện rồi sau đó người bệnh nổi giận và đứng lên, thì bạn nên tiếp tục ngồi để không trở thành thế đối đầu có thể khiến căng thẳng leo thang.

2. Nếu bạn cảm thấy bị người bệnh hay thân nhân đe dọa

Nếu bạn cảm thấy có thể bị đe dọa bằng bạo lực, thì bạn nên tránh khỏi tình huống và dành ưu tiên cho sự an toàn của mình. Bạn hãy đứng giữa cửa và người bệnh (nhưng

không cản trở người bệnh ra ngoài).

3. Đồng nghiệp của bạn đáng bị khiển trách

Có thể bạn gặp tình huống đồng nghiệp có sai sót và người bệnh/thân nhân muốn khiển trách họ.

Họ cũng có thể bắt đầu nói xấu về đồng nghiệp trước mặt bạn. Trong tình huống này, bạn đừng cố gắng bảo vệ cho đồng nghiệp. Người bệnh có lý do để nổi giận. Bạn có thể nhẹ nhàng thể hiện sự quan tâm đến người bệnh về những bức xúc/boăn khoăn của họ về những gì đã xảy ra giữa người bệnh và đồng nghiệp của mình.

Bạn cũng đừng khuyến khích người bệnh tiếp tục nói xấu mà khuyến khích họ cùng trao đổi giải pháp với những người có liên quan để kết thúc vấn đề không tốt. **Có thể dùng các câu dưới đây:**

- *“Đóng góp ý kiến này của anh/ chị dành cho đồng nghiệp của tôi rất ý nghĩa/ quý báu. Tôi xin ghi nhận và chuyển lời đến anh/chị ấy.”*
- *“Xin phép được trao đổi thêm những điều mà anh/ chị cảm thấy không hài lòng vào thời điểm thích hợp”*

Lý tưởng nhất là người đồng nghiệp và người bệnh có thể nói chuyện với nhau.

a) Trường hợp: người bệnh vẫn còn giận mặc dù bạn cố gắng hết sức

Có thể người bệnh không thể trút hết cơn giận trong một cuộc nói chuyện, tùy theo tình huống. Giận dữ và các cảm xúc mạnh khác cần có thời gian để được xua tan.

b) Trường hợp: người bệnh/ thân nhân muốn khiếu nại

Trước hết, bạn hãy khai thác lý do người bệnh hoặc thân nhân muốn khiếu nại. Một số vấn đề có thể được giải quyết nhanh chóng.

Tuy nhiên mặc dù đã được nói chuyện và giải quyết, họ vẫn muốn khiếu nại. Vậy bạn có bốn phạm hướng dẫn họ đến một bộ phận khác có chức năng chuyên nhận và giải quyết các hồ sơ khiếu nại (ví dụ như bộ phận tiếp dân, đường dây nóng)

c) Bạn cho phép người bệnh “trút cơn giận” nhưng họ càng giận hơn

Trong trường hợp này, bạn hãy cố gắng nhẹ nhàng ngắt lời bao gồm sự xin lỗi và sự thấu cảm. Bạn có thể nói: *“Tôi rất tiếc phải ngắt lời anh/chị -Tôi có thể thấy anh/chị đang rất khó chịu. Tôi rất tiếc vì điều đó xảy ra. Tôi có thể giúp anh/chị điều gì không?”*

Bạn hãy nhớ là giao tiếp với người bệnh nóng giận sẽ làm bạn bị căng thẳng. Bạn hãy cố gắng thư giãn bằng cách nói chuyện với một đồng nghiệp hay rời khỏi nơi đang xảy ra căng thẳng trong một thời gian ngắn để hít thở, lấy lại bình tĩnh. Nhớ đến những động lực bên trong sẽ giúp bạn vượt qua khó khăn.

Tài liệu tham khảo:

- [*Supreet Sidhu. Giao tiếp với người nóng giận.*](#)