Öğrenim Rehberi

Zor Hasta ile Görüşme Yapma Becerisi

1. Zor hasta görüşmesini ayırdetme

   Hasta-hekim görüşmesinde yaşanan zorluklarda her iki taraf da sorumluluğu karşıdaki kişide arama eğilimindedir. Oysa görüşmede yaşanan zorlukların kimden kaynaklandığı değil görüşmenin zor bir görüşme olması önemlidir. Daha önemlisi sorun ne olursa olsun bunun üstesinden gelecek kişinin hekim olmasıdır. Hekim için kritik davranış görüşmede birşeylerin ters gittiğinin ayırdına erken dönemde varabilmektir. Görüşmeyi engelleyen duygu ifadeleri, yinelenmeler, yanıt alamamalar, o an başka bir yerde olmayı dileme ya da içini kaplayan genel bir sıkıntı duygusu gibi süreçler zor görüşmeyi işaret eder.

2. Görüşmeyi duraklatma

   Zor görüşmenin ayırdına varıldığında görüşmeyi kesmek, bir-iki dakikalık bir suskunluk süreci geçirmek yardımcı olacaktır. Bu süreçte hekim, duygularını gözden geçirip kendisinde bu duyguları yaratan sorunların neler olabileceğini düşünmelidir. Bazı duygularla ani hareket etmek yanlış davranışlara neden olabilir. Bu suskunluğu hastaya açıklamak her iki taraf içinde bir rahatlama sağlar.

3. Sorunu ortaya koyma

   Görüşmeyi zora sokan nedenin adını koymak önemlidir. Burada amaç zorluğa neden olan hasta davranışına tanı koymak değil görüşmedeki sorunu tanımlamaktır. Sorun hastanın yaşadığı bir duygunun ifade edilmesinden mi kaynaklanıyor yoksa görüşmeyi etkileyen çevresel faktörler (ortamda bulunan üçüncü kişi, gürültü, sıcaklık), hastanın fiziksel özellikleri ya da hastada hekime karşı gelişen bir rahatsızlık mı öne çıkıyor?

4. Sorunu paylaşma

   Sorun çevresel faktörlerden kaynaklanıyor ya da tanımlanamayan bir noktada ise hekim, sorunu tanımlamak için hastadan yardım istemelidir. Görüşmenin zora girdiği, bu şekilde etkin ve verimli bir görüşme yapıp hastaya yardım etmenin olanaklı olmadığı ve öncelikle sorunun saptanarak çözüm bulunması gerektiği belirtilmelidir. Bu durum belirtilirken hastayı suçlayıcı bir ifade kullanılmamalı, hatta sorumluluğun hekimde olduğu ve hastadan yardım istendiği duygusuyla söze başlanmalıdır.

5. Çözüm üretme

   Görüşmeyi zorlaştıran çevresel ya da hastanın fiziksel özelliklerine ait sorunlar giderilmelidir. Sorun hekimin bir ifadesi ya da davranışı ise hekim, hastanın haklılığını değerlendirmeli ve özür dilemelidir.

6. Hastanın duygularına empati gösterme

   Görüşmedeki zorluk hastanın yaşamakta olduğu güçlü bir duygunun ifade edilmesi ise (kızgınlık, üzüntü, korku), sorun hekimde görünmekle birlikte hastanın haklılığı söz konusu değilse ya da rahatsızlık yaratan fiziksel koşullar değiştirilemiyorsa hekim, hastanın duygularını ve bu duygunun hasta için ne anlama geldiğini anladığını belirtmelidir. Hastayı anlamak demek onun söylediklerinin ya da davranışlarının doğruluğunu, bağışlanabilirliğini, desteklendiğini kabullenmek anlamına gelmez. Hastaya onun duygularını anladığını söylemek yapılacak son harekettir, sonrasında bir söz ya da davranış gösterilmesi gerekmez. Birçok durumda hastaların tüm beklentisi duygularının anlaşıldığını görmektir.