

URL : <https://news.amdi.usm.my/fullnews.php?id=SIB5MGFseWRBOXFTYVpPV3UwMGIIUT09>

AMDI Magazine

e-issn 2735-041X, Volume 5, Issue 1 (2024)

Expert Column

Keseimbangan Emosi: Cara Jururawat Berhadapan dengan Pesakit dan Keluarga yang Sedang Marah di Kawasan Hospital

DIVANEE CHANDRASEGAR, NIK ROSILA NIK YAACOB

[f Share on Facebook](#) [Whatsapp \(Mobile Only\)](#)

PUBLISHED : 07 FEBRUARY 2024



Divanee a/p Chandrasegar, Jururawat U32 (KUP),
(Pelajar Sarjana Kaunseling PPIP, USM)

Profesor Madya Dr. Nik Rosila Binti Nik Yaacob

(Pensyarah Kanan, Pusat Pengajian Ilmu Pendidikan, Universiti Sains Malaysia)

Dalam bidang penjagaan kesihatan, jururawat memegang peranan penting dalam menyediakan penjagaan holistik kepada pesakit. Kehadiran emosi yang intens seperti kemarahan dapat mencipta cabaran dalam memberikan penjagaan yang efektif, seperti yang dinyatakan oleh Smith et al. (2018) dan Morrison (2019). Kemarahan yang ditunjukkan oleh pesakit atau keluarga sering timbul dari rasa frustrasi, ketakutan, atau ketidakpastian, mungkin akibat dari tahap penolakan oleh pesakit atau tanggungjawab ahli keluarga dalam merawat penyakit kronik seperti kanser. Bahkan, ahli keluarga sendiri mungkin mengalami tekanan emosi yang mendalam. Dalam keadaan ini, kemarahan mungkin ditunjukkan kepada kakitangan kesihatan di barisan hadapan, termasuk jururawat, doktor, ahli farmasi, dan profesional kesihatan lainnya.

Mereka sering dihadapkan dengan situasi yang tidak dijangka, seperti menenangkan

pesakit yang marah atau kecewa, yang merupakan cabaran semasa syif harian mereka (Karimi & Masoudi Alavi, 2015). Jururawat dan golongan profesional kesihatan lainnya perlu menyedari bahawa pesakit dan keluarga mereka mungkin berhadapan dengan situasi yang sukar, dan respon emosi yang muncul adalah sesuatu yang semulajadi. Fenomena ini dapat mencetuskan cabaran besar bagi jururawat di barisan hadapan, memerlukan kepekaan dan kemahiran keseimbangan emosi yang tinggi untuk menangani situasi dengan bijak. Oleh itu, perlunya untuk mengembangkan strategi yang sesuai untuk mengelola emosi ini menjadi sangat penting (Jones & Brown, 2020). Pertimbangan etika, pemahaman emosi, dan kemahiran komunikasi yang cemerlang akan menjadi aspek penting dalam mengelola kemarahan pesakit dan keluarga.



Gambar oleh; UNITA
Pesakit Sedang Marah /Tidak Puas Hati

Menurut kajian yang dilakukan oleh Richard et al. (2022), terdapat kaitan antara pengurusan kemarahan dan peningkatan kepuasan pesakit. Kesedaran dan kemahiran dalam menguruskan kemarahan juga telah ditemui berkaitan dengan penurunan tingkahlaku agresif dalam kalangan pesakit. Sebagai anggota kesihatan yang memang berhadapan dengan orang awam, penting sangat untuk mahir dalam

cara mengendalikan pesakit atau keluarga yang marah adalah kemahiran berharga yang boleh kita kembangkan untuk menyokong amalan klinikal kita.

Dengan mematuhi prinsip-prinsip asas seperti mengenal pasti punca kemarahan, mengiktiraf perspektif pesakit, menggalakkan penyelesaian masalah secara kolaboratif, mengekalkan empati dan ketenangan, serta memberikan permohonan maaf yang ikhlas, kakitangan penjagaan kesihatan dapat mengubah detik-detik ketegangan menjadi peluang untuk membina kepercayaan dan mencapai kecemerlangan dalam amalan perubatan.

Contoh sebab mengapa pesakit/keluarga menjadi marah:

- Mereka telah dibiarkan menunggu lama sebelum dilayan di klinik atau Unit Kecemasan
- Kesilapan telah dibuat oleh pasukan perubatan/pembedahan.
- Terdapat kelewatan dalam diagnosis atau rawatan.
- Mereka baru menerima berita buruk.
- Harapan pesakit/keluarga tidak dipenuhi.

Artikel ini bertujuan memberikan informasi untuk meningkatkan kecekapan jururawat dalam menjaga keseimbangan emosi dan meningkatkan kualiti penjagaan di hospital. Berhadapan dengan pesakit yang meluahkan kemarahan atau saudara mereka adalah aspek tidak dapat dielakkan dalam amalan perubatan.

Strategi Mengatasi Kemarahan Pesakit/Keluarga:

1. Ketahui Tanda-Tanda Awal:

Jururawat perlu mengamalkan latihan kesedaran diri untuk mengenal pasti tanda-tanda awal kemarahan dalam diri mereka sendiri. Kesedaran ini membolehkan jururawat bertindak lebih awal sebelum situasi menjadi terlalu tegang. Ini membolehkan anda mengesan isu sejak awal. Anda mungkin merasa marah dengan cara pesakit bercakap perkara yang mereka katakan. Cubalah untuk mengawal emosi anda dan kekal profesional. Anda mungkin merasa berhak untuk marah, tetapi menunjukkan ini kepada pesakit yang sudah marah mungkin akan lebih menyakitkan mereka yang akan menyebabkan keadaan lagi tegang.

2. **Latihan Diri dalam Teknik De-eskalasi:**

Melatih diri dalam teknik de-eskalasi termasuk cara-cara untuk meredakan kemarahan sebelum ia mencapai tahap yang kritikal. Ini boleh melibatkan teknik pernafasan atau memberikan ruang peribadi.

3. **Komunikasi Efektif:**

Membuka komunikasi dengan ayat seperti "Saya faham bahawa ini boleh membuat anda marah" boleh membuka pintu kepada perbualan yang lebih baik dan memberi pesakit atau keluarga ruang untuk meluahkan perasaan mereka. Dengar dengan teliti dan tunjukkan empati. Biarkan pesakit atau keluarga meluahkan perasaan mereka tanpa gangguan. Mengaplikasikan teknik mendengar secara aktif seperti menumpukan sepenuh perhatian kepada pesakit dan saudara mara. Mengajukan soalan terbuka dan memberi mereka ruang untuk berkongsi perasaan mereka boleh membantu mengurangkan kemarahan.



Gambar oleh: UNITA
Teknik Komunikasi Terapeutik

Mengenal Pasti Punca Kemarahan Mereka:

- 'Beritahu saya lebih lanjut?'
- 'Mengapa anda berasa begitu?'
- 'Adakah ada perkara lain yang berlaku yang membuatkan anda marah?'
- Tunjukkan kemahiran mendengar secara aktif seperti kontak mata, mengangguk,

respon lisan (contohnya, 'mmm').

- Benarkan pesakit meluahkan perasaan sepenuhnya kepada anda jika perlu - mereka mungkin perlu memberitahu sesuatu yang menyusahkan mereka. Berikan mereka banyak ruang untuk bercakap.

4. Jangan Ambil Secara Peribadi:

Ingatlah bahawa kemarahan pesakit atau keluarga mungkin bukan terarah kepada anda secara peribadi, tetapi lebih kepada keadaan atau situasi kesihatan mereka. Jangan melibatkan perasaan peribadi dalam respons anda.

5. Tawarkan Penjelasan dan Klarifikasi:

Jelaskan secara jelas apa yang berlaku dan berikan maklumat tentang langkah-langkah seterusnya. Kadang-kala ketidakpastian atau kurangnya penjelasan boleh menambah kemarahan.

6. Pemberian Kontrol /pilihan kepada Pesakit:

Mempertimbangkan untuk memberi lebih banyak kawalan kepada pesakit dalam keputusan berkaitan dengan rawatan mereka. Di mana mungkin, berikan pesakit atau keluarga pilihan atau alternatif yang boleh membantu memenuhi keperluan mereka. Ini dapat memberi mereka rasa kawalan dalam situasi yang mungkin membuat mereka berasa tidak terkawal.

7. Balas kemarahan (Respond to the anger)

Setelah anda mengumpul maklumat tentang kemarahan pesakit dan anda rasa mereka telah menyatakan apa yang perlu mereka katakan, mulakan perbualan dengan fasa Empati. Pada peringkat ini, berguna untuk menunjukkan empati terhadap pesakit. Pada dasarnya, ini adalah pengakuan dan penghargaan terhadap emosi seseorang yang lain.

Fasa empati yang boleh anda gunakan adalah:

- 'Dengan segala yang anda beritahu saya, adalah dapat difahami mengapa anda berasa begitu'
- 'Nampaknya anda mempunyai banyak perkara yang berlaku pada masa ini, dan adalah wajar jika anda berasa marah'

Apabila anda menunjukkan empati, ia dapat membantu pesakit merasa diambil berat dan didengar. Ini membantu membina hubungan antara anda dan pesakit -

mungkin meredakan kemarahan mereka dan mencipta persekitaran yang selamat untuk pesakit/keluarga bercakap secara terbuka.

8. Ucapkan terima kasih kepada pesakit

Mengucapkan terima kasih kepada pesakit (contohnya, 'Terima kasih kerana berkongsi perasaan anda dengan saya, ini penting bagi saya untuk memahami bagaimana anda berasa agar kita boleh bekerjasama untuk membantu anda'). Dengan menggabungkan kesemua strategi/teknik dalam mengatasi kemarahan pesakit dan keluarga, jururawat dapat mencapai keseimbangan emosi yang diperlukan untuk berurusan dengan pesakit dan keluarga yang sedang marah.





Gambar oleh: UNITA

Tawarkan Penjelasan dan Klarifikasi Photo By UNITA Author

Ini bukan hanya membantu dalam memberikan rawatan yang lebih efektif, tetapi juga mencipta persekitaran yang tenang dan penuh empati di kawasan hospital.

Jangan abaikan bagaimana anda merasa ...

Sebagai anggota kesihatan, adalah penting untuk menjaga emosi kita juga. Mengendalikan konflik boleh mencabar dan berpotensi untuk meningkatkan tahap stres kita. Adalah penting untuk peka terhadap respons emosi kita dalam situasi seperti itu dan mengambil langkah-langkah aktif untuk mengatasinya. Contohnya, berbual dengan rakan sekerja atau mengambil rehat sebentar dari persekitaran klinikal. Selain itu, **mengamalkan latihan pernafasan ke dalam rutin harian kita terbukti menjadi kaedah yang berkesan untuk menguruskan stres dan mengawal kemarahan.**

REFERENCES

Abdolrahimi, M., Ghiyasvandian, S., Zakerimoghadam, M., & Ebadi, A. (2017). Therapeutic communication in nursing students: A Walker & Avant concept analysis. *Electronic Physician*, 9(8), 4968–4977. <https://doi.org/10.19082/4968> ?

Chipidza, F., Wallwork, R. S., Adams, T. N., & Stern, T. A. (2016). Evaluation and treatment of angry patients. *The Primary Care Companion for CNS Disorders*, 18(3). <https://www.psychiatrist.com/pcc/evaluation-and-treatment-of-the-angry-patient/>

Karimi, H., & Masoudi Alavi, N. (2015). Florence Nightingale: The mother of nursing. *Nursing and Midwifery Studies*, 4(2), e29475. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4557413/>. ?

Morrison, E. (2019). Empathetic Communication in Healthcare.

<https://www.emorrisonconsulting.com/wp-content/uploads/2021/04/Empathic-Communication-in-Health-Care-Workbook.pdf>

Richard, Y., Tazi, N., Frydecka, D., Hamid, M. S., & Moustafa, A. A. (2022). A systematic review of neural, cognitive, and clinical studies of anger and aggression. *Current Psychology*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1007/s12144-022-03143-6>

Williams, R. (2017). Anger as a Basic Emotion and Its Role in Personality Building and Pathological Growth: The Neuroscientific, Developmental and Clinical Perspectives. *Frontiers in Psychology*, 8, 1950. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5681963/pdf/fpsyg-08-01950.pdf>

SDG 3 - Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages

SDG 4 - Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all

SDG 8 - Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all

SDG 10 - Reduce inequality within and among countries

SDG 16 - Promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice for all and build effective, accountable and inclusive institutions at all levels

SDG 17 - Strengthen the means of implementation and revitalize the Global Partnership for Sustainable Development