

İLETİŞİM BECERİLERİ REHBERİ

Başvuran/Hasta ile Görüşme Yapma Becerisi Öğrenim Rehberi

A) Görüşmeyi Başlatma

1. Selamlama/uygun şekilde karşılama

Görüşmeye başlarken başvuranı/hastayı selamlamak ve ona “hoş geldiniz” demek çok önemlidir. Selamlamayı jest ve mimiklerinizi kullanarak yapınız (Örneğin başvuran/hasta ile tokalaşabilirsiniz). Başvuranı/hastayı ayağa kalkarak karşılayınız. Hekimlerin başvuran/ hasta ile karşılaştıkları anda üzerlerinde bulunan önlüklerini iliklemeleri başvuran/hastaya saygının bir ifadesidir.

2. Kendini tanıtmak

Kendinizi tanıtırken isminizin önüne unvanınızı ekleyebilirsiniz (Dönem I Öğrencisi Ayşe Coşkun, Stj. Dr. Ali Gezen, vb).

3. Gerekli mahremiyeti sağlama ve oturabileceği yer gösterme

Başvuranı/hastayı kendini rahat hissedebileceği yere alınız. Gerekli mahremiyeti sağlamak için bulunduğunuz odanın kapısını kapatınız. Başvuran/hasta ile sessiz bir ortamda görüşünüz. Başvuran/hastaya “buyurun, şu koltuğa oturunuz” gibi sözel bir ifade kullanınız veya elinizle başvurana/hastaya oturabileceği yeri işaret ediniz.

4. Adını sorma

Hastanın/başvuranın adını kartta/ekranda okuyabilirsiniz, ancak bilgileri netleştirmek için adını sormanız tercih edilir.

5. Konuşma sırasında ismiyle hitap etme

6. Neden başvurduğunu öğrenmeye yönelik açık uçlu soruyla başlama

Başvuranın/hastanın yakınmalarını rahatça söylemesini sağlayacak şekilde açık uçlu soruyla başlayınız. (Şikâyetiniz ne? Sizi buraya getiren sorun nedir? Ne şikâyetiniz var? gibi) Başvuranın/hastanın sorununu çok kısa, birkaç sözcükle dile getirdiği durumlarda ‘Başka ne söyleyebilirsiniz?’ gibi sorular sorunuz.

7. Sözlerini bölmeden dinleme, odaklanma

Görüşmenin başında nasıl dinleyeceğinizi öğrenmek, verimli ve doğru bir görüşmenin ilk adımıdır. Özellikle başvuran/hasta açık uçlu soruları yanıtlarken arada geçen bazı noktaları açıklamak için ya da o noktaların anımsattığı yeni soruları sorarak hastanın konuşmasını bölmeyiniz. Birşey söylemek istediğiniz zaman konuşmasını bitirmesini bekleyiniz. Başvuran/hastanın konuşması için zaman tanıyınız. Görüşme sürecinde zaman zaman sessizlikler olmasını doğal karşılayınız.

B) Davranış
8. Göz teması kurma Rahatsız etmeyecek şekilde göz teması kurunuz ve görüşme sürecinde sürdürünüz.
9. Uygun beden dili, ses tonu, yüz ifadesi kullanma Başvuran/hasta ile iyi iletişim kurabilmenin en önemli bileşenlerinden birisi sözsüz iletişim basamaklarını doğru uygulamaktır. Başvuran/hasta ile olumlu yüz ifadesi, ses tonu temel sözsüz iletişim basamakları arasında yer almaktadır. Yüz ifadenizin olumlu olmasına dikkat ediniz ve onun sizi duyabileceği bir ses tonu ile konuşunuz. Kollarınızı kavuşturmayınız.
10. Görüşme sırasında başka işlerle meşgul olmama Başvuran/hasta ile görüşme sırasında bütün ilginizi karşınızdaki kişiye yöneltiniz. Bu süreçte başka hiçbir işle meşgul olmayınız (Örneğin cep telefonu ile konuşmayınız, başka kişilerle ilgilenmeyiniz, vb).
11. Sözel olmayan ipuçlarını (başvuranın mimikleri, ses tonu, duruşu vb.) dikkate alma
C) Bilgi alma
12. Mevcutsa başvuran dosyasını/sistemdeki bilgilerini önceden inceleme (İlk görüşme değilse.)
13. Başvuranın/hastanın anlatımıyla sorunun/başvuru nedenini öğrenmek için açık uçlu ve yönlendirici olmayan sorular sorma ve başvuru nedeninin ayrıntısını dinleme Başvuranın/hastanın başvuru nedenini ayrıntısına yönelik sorular sorunuz. “sorununuzun... olduğu söylediniz. Bu konuda biraz daha ayrıntılı bilgi verebilir misiniz?” gibi sorular yöneltilebilir. ‘Ekleme istediğiniz bir şey var mı?’ diyerek anlatımın olabildiğince geniş olmasını sağlayınız. Başvuran/hasta çok detaylı ve ana konudan uzak bir anlatıma yönelirse ‘Yakınmanızla/sorununuzla ilgili olarak ne anlatabilirsiniz?’ ya da ‘Öncelikle yakınmanızı/sorununuzu anlatırsanız’ diyerek konuya çekiniz. “Evet/hayır” gibi tek yanıtı olan sorular konuşmayı sınırlandırır ve iletişimin tek yönlü olmasına neden olur. Sorununun/başvuru nedeninin ayrıntısını öğrenmeyi sağlayacak “açık uçlu sorular” sorunuz (örnek: ... sorununuzun sizi nasıl etkilediğini söyler misiniz?, vb).
14. Görüşme sürecinde bilgi güvenliğini ve gizliliğini sağlama
15. Başvuranın anlayacağı bir dil kullanma (tıbbi terminoloji kullanmama) Hasta/başvuranların çoğunun tıbbi geçmişi, aşinalığı veya deneyimi yoktur. Tıbbi kelimeleri ve deyimleri anlayamazlar. Hasta/başvuru sahibi ile görüşürken tıbbi jargon kullanmayın. Tıbbi sözcük ve deyimleri kullanmamaya özen gösterin ‘Ağrının lokalizasyonunu gösterir misiniz?’

yerine 'Ağrının yerini gösterir misiniz?' sorusu daha anlaşılır olacaktır.

16. Soruları teker teker sorma

17. Yeterince zaman ayırma (Aceleye getirmekten kaçınma)

18. Not alma

Görüşmelerin çoğunda sadece kritik bilgileri yazmak yeterlidir. Doktorların belirli bir durum hakkında ayrıntılı bilgiye ihtiyacı varsa, görüşme sırasında daha uzun notlar almak gerekebilir. Not almadaki kritik nokta, karşınızdakine onu dinlemediğiniz izlenimi vermemektir. Sadece belli noktaları ve kritik bilgileri görüşmeyi bölmeyecek şekilde ve çoğu zaman başvuranla/hastayla göz temasını kesmeden not alınız.

19. Odaklanma, önceden sorduğu başvuran tarafından cevaplanan soruyu tekrar sormama

20. Edinilen bilgileri özetleme ve başvuranın varsa ek açıklamalar yapmasına olanak sağlama

Konuşulan bilgileri başvuranın/hastanın doğrulaması varsa ek açıklamalar yapması için şimdiye kadar konuşulanları özetleyiniz.

D) Başvuranın Bakış Açısını Anlama

21. Başvurayı sorununu tam olarak aktarması konusunda yüreklendirme

Başvuru sahibi/hasta tereddüt ettiğinde, daha fazla açıklama yapması ve detayları aktarması için onu cesaretlendirin. Başvuranın/hastanın duraksadığı anlarda başını sallayarak, 'hı hı' diyerek, 'devam edin, dinliyorum' diyerek onu daha fazla anlatmaya, ayrıntıları aktarmaya teşvik ediniz. Bazen başvuranın/hastanın son tümcesini ya da sözcüğünü soru olarak yöneltmek sözlü iletişimi sağlar.

22. Başvuranın problemi algılama biçimine, problemden etkilenişine, beklentilerine ve düşüncelerine yönelik sorular sorma

Başvurana/hastaya "bu sorun sizin ve ailenizin yaşamını nasıl etkilemekte/etkileyecek, iş/okul/günlük yaşantınız herhangi bir değişiklik yaratacak mı? gibi sorular sorunuz.

23. Başvuranın duygu ve tepkilerine yanıt verme, empati yapma

Görüşme sırasında hekimin kendisini başvuranın/hastanın yerine koyması (empati yapması) önemlidir. Başvuran/hasta bu yolla kendisini güvende hisseder. Bu nedenle başvuran/hasta başvurma nedeni ile ilgili ayrıntıları anlattıktan sonra "sizi anlıyorum", "kendimi sizin yerinize koyduğumda", "sizin gibi düşünmeye çalıştığımda", "sıkıntılarınızı anlıyorum", "birlikte çözüm yollarını düşünebiliriz" gibi ifadeler kullanınız.

E) Bilgiyi Paylaşma ve Plan Yapma

24. Başvurana kapsamlı ve gereksinimleri karşılayan bilgileri verme/plan seçeneklerini açıklama

Başvuran/hastanın sorunu ile ilgili çözüm seçeneklerini içeren bilgiyi açık ve kapsamlı olarak paylaşınız, seçenekleri hasta için sözel ya da görsel materyallerle anlaşılır hale getiriniz.

25. Aktarılan bilgilerin başvuran tarafından doğru ve yeterli anlaşıldığından emin olma

Başvuran/hastanın açıklamalara ilişkin sorusu olup olmadığını sormak uygun olabilir. Örneğin “şimdiye kadar konuştuğumuz konular ile ilgili sormak istediğiniz bir şey var mı? gibi sorular yöneltiniz.

26. Çözüm için başvuranın rolünün önemini dile getirme/tartışma

Başvuran/hastanın alınan kararların uygulanması noktasında çok önemli bir rolü bulunmaktadır. Bu önemi başvuran/hastaya açıkça ifade ediniz (Örneğin; “Ayşe hanım, almış olduğumuz bu kararların uygulanması ve sonucun başarılı olabilmesi noktasında sizin çok önemli bir rolünüz bulunmaktadır. Sizin bu konuda göstereceğiniz olumlu ve kararlı yaklaşım bizim başarılı bir sonuç almamızı kolaylaştıracaktır. Bu noktada söylemek, tartışmak istediğiniz noktalar var mı?” şeklinde bir konuşma yapınız.)

27. Karar verme süreçlerine başvuranı da katma ve bunu paylaşma

Başvuranın/hastanın çözüm seçenekleri ile ilgili düşüncesini sorunuz, hangisi/hangilerinin onun için uygun olduğunu öğreniniz, gerektiğinde ek açıklamalar yapınız.

28. İçinde bulunulan durumda önerilen çözümlerin başvuran tarafından kabul edilebilirliğini tartışma

Çözümün başvuran/hasta için uygulanmasındaki güçlükler olup olmadığını sorunuz.

Başvurana/hastaya karar vermesi için zaman tanıyınız.

29. Onam alma

Karar verilen çözüm ile ilgili başvuranın/hastanın yazılı ya da sözlü onayını “bir kez daha tekrar edersek karar verdiğimiz ...’nın uygulanabilmesi sizin için uygun mu” gibi sorular yönlendirerek onamını alınız.

F) Görüşmeyi sonlandırma

30. Başvuranla birlikte alınan kararları özetleme

Başvuran/hasta ile yaptığınız görüşme sırasında onunla birlikte aldığınız kararları özetleyiniz. Özetleme yaparken görüşme sırasında almış olduğunuz notlarınızdan yararlanınız. Örneğin aile planlaması danışmanlığı ile ilgili olarak başvuran ve rahim içi araç kullanmaya karar veren bir kişiye “Ayşe Hanım, sizinle bu görüşme sırasında aile planlaması yöntemleri ile ilgili bazı ayrıntıları konuştuk. Siz benim size verdiğim bilgiler ışığı altında kendiniz için en uygun yöntemin rahim içi araç olacağına karar verdiniz. Bu konu ile ilgili sizin verdiğiniz bilgilere göre herhangi bir riskli durum saptanmadı...” şeklinde bir özetleme yapılabilir.

31. Beklenmeyen durumlar ve bu durumda yapılacakları açıklama

Başvuran/hastanın bu görüşme sonrasında beklenmedik durumlarla karşılaşma ihtimali bulunmaktadır. Bu nedenle söz konusu durumlarda mümkünse size (ya da kuruma) ulaşabileceğini, mümkün değilse kendisinin yapması gereken basamakları açıklayınız.

32. Başvuranın sorusu olup olmadığını öğrenme

Başvuranın/hastanın görüşme ile ilgili aklına takılan ya da aklına henüz gelmiş olan soruları olabilir. Bunun için “sormak istediğiniz başka bir soru var mı?” sorusunu başvurana yöneltiniz.

33. Sonraki aşamalar/kontrol için başvuranla sözleşme

Başvuran/hasta ile bir sonraki randevu için sözleşmek onun güvenini kazanmak ve hekim olarak ona karşı olan sorumluluğunuzu gerçekleştirmek için çok önemlidir. Bu nedenle görüşmeyi bitirmeden önce size ve başvurana/hastaya uygun bir zaman kararlaştırınız.

34. Görüşmeyi bitirme ve başvuranı nazik bir şekilde uğurlama

Bütün yapılanlar tamamlandıktan sonra görüşme bitirilebilir. Ancak görüşme bitirilirken başvuranı/hastayı aynen selamlamada olduğu gibi uğurlamak uygun olur. Bu nedenle yine jest ve mimiklerinizi kullanarak başvuranı/hastayı nazik bir şekilde uğurlayınız. Sözel olarak da “Ayşe Hanım, iyi günler” gibi ifadeler kullanınız.