



Tıp Fakültesi

Tıp Eğitimi Ana Bilim Dalı

İLETİŞİM BECERİLERİ EĞİTİMİ

İLETİŞİM BECERİLERİ EĞİTİMİ

Başvuran/Hasta ile Görüşme Becerisi

A. Görüşmeyi Başlatma

1. Başvuranı/hastayı 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 ünvanınızı ekleyebilirsiniz (Dönem I Öğrencisi Ayşe Coşkun, Stj. Dr. Ali Gezen, vb).

3. Başvuranı/hastayı kendini rahat hissedebileceği yere alma, 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 “buyrun, şu koltuğa oturunuz” gibi sözel bir ifade kullanınız veya elinizle başvurana/hastaya oturabileceği yeri işaret ediniz.

4. Başvuranın/hastanın adını sorma, konuşma sırasında başvurana ismiyle hitap etme

Başvuranın/hastanın ismini öğreniniz ve bütün görüşme sürecinde ona ismiyle hitap ediniz. İsim kullanırken “Ayşe Hanım” “Ali Bey” gibi ifadeleri tercih edebilirsiniz.

5. Başvuranın/hastanın neden başvurduğunu öğrenmeye yönelik açık uçlu soruyla başlama

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

6. Başvuranın/hastanın sözlerini bölmeden dinleme

Özellikle başvuran/hasta açık uçlu soruları yanıtlarken arada geçen bazı noktaları açıklamak için ya da o noktaların anımsattığı yeni soruları sorarak hastanın konuşmasını bölmeyiniz. Bir şey söylemek istediğiniz zaman konuşmasını bitirmesini bekleyiniz. Başvuran/hastanın konuşması için zaman tanıyınız. Görüşme sürecinde zaman zaman sessizlikler olmasını doğal karşılayınız.

7. Karşılıklı anlayışı geliştiren vücut dilini (göz teması, yüz ifadesi, duruş, ses tonu) kullanma

Başvuran/hasta ile iyi iletişim kurulabilmenin en önemli bileşenlerinden birisi sözsüz iletişim basamaklarını doğru uygulamaktır. Başvuran/hasta ile göz teması kurma, olumlu yüz ifadesi, ses tonu temel sözsüz iletişim basamakları arasında yer almaktadır.

Başvuran/hasta ile konuşurken onunla göz teması kurunuz, yüz ifadenizin olumlu olmasına dikkat ediniz ve onun sizi duyabileceği bir ses tonu ile konuşunuz.

B. Bilgi Alma

8. 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. Sorunun/başvuru nedeninin ayrıntısını öğrenmeyi sağlayacak “açık uçlu sorular” sorunuz (örnek: ... sorununuzun sizi nasıl etkilediğini söyler misiniz?, vb).

9. Başvuranın/hastanın anlatımına ilgi gösterme ve “etkin” dinleme

Başvuran/hastayı “etkin dinleme becerisi”ne sahip olmak iletişim açısından çok önemli bir basamaktır. Etkin ya da diğer bir ifadeyle aktif dinleme başvuran/hastanın güven ve samimiyetini kazanmayı sağlayan, düşünce ve duygularını açıkça ifade edebilmelerine olanak veren bir iletişim tekniğidir. Bu nedenle başvuran/hastanın konuştuğu şeyleri yargılamadan kabul ediniz. Daha sonra söylenenleri kendi sözcüklerinizle ifade ediniz, ya da imalarınızı empati yoluyla belirtiniz. Etkin dinleme sırasında “biraz daha anlatabilir misiniz?” “Şöyle mi yoksa böyle mi demek istediniz?”, “Biraz daha açıklayabilir misiniz?” gibi soru ifadeleri kullanabilirsiniz.

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. Konuşmayı bölmeden notlar alma

Her görüşmede not almak gerekmebilir, sadece belli noktaları ve kritik bilgileri görüşmeyi bölmeyecek şekilde ve çoğu zaman başvuranla/hastayla göz temasını kesmeden not alınız.

12. Başvuranı/hastayı sorununu aktarma konusunda yüreklendirme

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.

13. Başvuranın/hastanın anlayacağı bir dil kullanma

Tıbbi sözcük ve deyimleri kullanmamaya özen gösterir ‘Ağrının lokalizasyonunu gösterir misiniz?’ yerine ‘Ağrının yerini gösterir misiniz?’ sorusu daha anlaşılır olacaktır.

14. 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.

C. Başvuranın Bakış Açısını Anlama

15. Başvuranın/hastanın problemi algılama biçimine, probleminden 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.

16. Kendini başvuranın yerine koyma (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.

17. Başvuranın duygu ve tepkilerine yanıt verme

Başvuran/hastanın verdiği tepkiler karşısında sakin, kararlı, sağduyulu ve tarafsız olmaya çalışınız.

D. Bilgiyi Paylaşma ve Plan Yapma

18. Başvuran/hastaya uygun, kapsamlı ve gereksinimleri karşılayan bilgileri verme

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.

19. Aktarılan bilgilerin başvuran/hasta 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. Konunun anlaşıldığından emin olmak için gerekirse siz sorular yönlendirerek açıklamaları derinleştiriniz.

20. Çözüm için başvuran/hastanın rolünün önemini 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.)

21. Karar verme süreçlerine başvuran/hastayı da katma ve bunu başvuran/hastayla paylaşma

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

22. İçinde bulunulan durumda önerilen çözümlerin başvuran/hasta tarafından kabul edilebilirliğini tartışma

Çözümün başvuran/hasta için uygulanmasındaki güçlükler olup olmadığını sorunuz. Başvurana/hastaya karar vermesi için zaman tanıyınız.

23. Çözümlerin başvuran/hasta tarafından uygulanacağından emin olma

Çözümlerin başvuran tarafından uygulanacağından emin olmak için başvurana/hastaya “yaptığımız görüşmeden aldığımız kararları rahatlıkla uygulayabileceğinizi düşünüyorum. Siz bu görüşüme katılıyor musunuz?” gibi sorular yöneltiniz.