

Eczacılar ve Doktorlar Arasındaki İletişimi Kolaylaştırmak

Doktorun İnisiyatifi

Doktorun ilaçla ilgili bilgi sorması durumlarında, doktor bu suretle kendisinin ilaç bilgisinin sınırlı olduğunu ve aynı zamanda eczacının desteğine olan ihtiyacını gösteriyor. Eczacı doktorun kendi önerilerine duyduğu ihtiyacı ve eczacının ilaç alanındaki uzmanlığını dikkate aldığını bilerek, kendisini rahat hissediyor. Şayet eczacı ilaçlarla ilgili sorulara yanıt verebiliyorsa, bu iletişimin etkisini, ilaç tedavisinin etkili olmasını getirecek ve her iki taraf için de mesleki tatmin duygusunu arttıracaktır.

Eczacının İnisiyatifi

Bu kategoride, problemler ortaya çıkabilir, çünkü bu durumlarda eczacının kişisel reçete ile ilgili olarak doktorla iletişim kurması gereklidir. Eczacı doktoru reçetesi ile ilgili olarak, harika ilaç seçimi nedeniyle iltifat etmek için değil, fakat reçete üzerinde yorum yapmak için arar. Eczacıya göre reçetenin eksik veya hatalı olarak görülmesi durumlarında, eczacı doktora kendi mesleki becerisi ile ilgili geribildirim vermektedir. Düşünün, doktorun sizin reçete hazırlamanız veya farmasötik bakım hareketleri hakkında yorum yapması durumunda kendinizi nasıl hissetmeniz gerekir? Bununla birlikte arada bir fark var; eczacıların uyarıları yasal gereklilik üzerine kurulmuştur.

Reçetede eksiklik veya hata görüldüğü durumlarda, eczacıların her zaman doktorun amacını kontrol etmeleri gereklidir. Bu makalede daha çok her durumda başarılı olmayabilen, bu telefon görüşmeleri

Çeviren: Ecz. Sevgi YILDIZ

Bazı çalışmalar eczacıların uyarılarının, ilaç tedavisinin niteliği, hastanın sağlığı ve tedavi maliyeti üzerindeki etkilerini göstermiştir. Bu uyarılar daha çok, eksik veya hatalı reçetelerle ilgilidir. Eczacılarla doktorlar arasındaki iletişim yöntemleri üzerinde daha az durulmuştur. Kişilerarası ilişkiye bakıldığında, iki meslek grubu arasındaki ilişki; birincisi doktorların eczacıları aramaları ve ikincisi eczacıların doktorları aramaları şeklinde, iki farklı şekilde değerlendirilebilmektedir.

üzerinde durulmuştur. İletişim yönteminin hangi esasları eczacı tarafından önerilerde bulunulduğunda doktoru etkilemektedir? Bu tür durumlarda doktorla, eczacı tarafından verilecek önerileri ve geribildirmiyi kabul edebileceği şekilde, nasıl iletişim kurulur?

Şayet, istenen sonuçları ortaya çıkaracak yönde bir etkileşim kurmak istiyorsak, reçete hazırlama düzeyimizi gözönüne almak zorundayız, doktorla diyalog kurmalıyız, yani sonuçta iyi iletişim becerilerine gereksinim duyarız. Makalede bu doğrultudaki görüşler detaylı olarak tartışılmıştır.

Reçete Hazırlama Düzeyi

Doktorun reçete yazma alışkanlığını etkilemek, ilaçla ilgili sorunu analiz etmek durumundayız, iletişim yöntemlerini analiz etmeli ve son olarak özel görüşmeye başlamadan önce, bu görüşmenin amacı ile ilgili kararımızı vermiş olmalıyız.

Siz Bir İlaç Uzmanı mısınız ?

Kendinizi bir ilaç uzmanı olarak değerlendiriyor musunuz? Doktorlarla reçeteleri hakkında iletişim kurmadan önce, ilaç bilginizin tatmin edici düzeyde olması gerekir. Artık eczacılık fakültelerinin birçoğunun programında farmakoterapiye yer veriliyor. Bu eğitimi almamış olanlar, doktorlarla farmakoterapiyi hiç tartışamayacaklardır. İlaçların çok farklı yönleri ile ilgili ilaç bilgisine sahip olmak gereklidir.

Öneride bulunabilmek için, ilaçların etkileri, yan etkileri, endikasyon ve kontrendikasyonları ve aynı zamanda ilaç etkileşimlerini bilmemiz gerekir.

Bir İletişim Uzmanı mısınız ?

Bir ilaç uzmanı olarak, doktora NE anlatacağımızı biliriz. Ancak bunun doktora NASIL anlatılacağını bilmeden, reçeteleme yöntemini hiç etkileyemeyiz.

İletişim yöntemindeki sorunları ortaya çıkarabilmek ve ustalıkla kullanabilmek için, iletişim ve iletişim yöntemlerinin esaslarını bilmemiz gerekir. Kişilerarası iletişim, genellikle çok sayıda müdahale ve

engeller- gerek çevresel ve gerekse kişisel engeller- tarafından etkilenmektedir.

Çevresel Engeller

* Öncelikle teknolojik aksamaları aklınıza getirin; tam bir iletişim kurmak istiyorsak, gereken ilk kural görüşmenin iyi olmasıdır.

* İkinci olarak, iletişim yöntemi-ne konsantre olabilmemiz için, dikkatinizi dağıtabilecek olan gürültü ve kalabalıktan kaçının. İş arkadaşlarınıza sizi rahatsız etmemelerini söyleyin veya telefon etmeniz gerektiğinde odanıza gidin.

* Ardından, hemen yanınızda, doktorun reçete hakkında söyleyeceklerini veya yapacağınız önerileri not almak için gerekenleri bulundurun.

* Son olarak, iletişim sırasında oluşabilecek diğer bir engel, sizin bazı bilgileri unutabilmenizdir. Örneğin; reçetede yazılı ilaçların normal dozlarını kontrol etmek istersiniz, fakat telefon etmeden önce ilaç rehberinizi almayı unutursunuz. Veya siz hastanın ilaç hikayesini düzeltmeyi unuttuğunuz sırada doktor başka bir ilaç problemi ile ilgili tartışma başlatır.

Kişisel Engeller

Engeller, sizin kişisel düşünceleriniz ve alışkanlıklarınızla da ilgili olabilir.

Güven eksikliği, düşük özsaygı ve çekingenlik birbirleriyle ilgilidir. Bunlar, insanların iletişim kurması ve iletişimden kaçması durumunu etkiler, bu da pratik yapma olanağını kısıtlar ve iletişimi azaltır. Olumsuz deneyimler bu duyguları pekiştirir.

Kişisel engeller, çevresel engelleri yenmekten daha kompleks bir

yöntemdir fakat buna rağmen, iletişim yöntemleri öğrenilebilir ve geliştirilebilir.

Bir doktorla iletişiminizdeki bir başka kişisel engel, yapmak zorunda olabileceğimiz iç diyalogdur, örneğin, doktorun reçetede ki problemi anlamadığı durumda, tezlerinizi ileri sürersiniz. Bu sizin dinleme becerinizi kısıtlar ve yanlış anlamalar kolayca ortaya çıkabilir.

Bu engeller nasıl yenilir ve iletişim yöntemi nasıl kullanılır? İlk adım, iletişim sırasındaki engelleri bilmektir ki bu bir iletişim yöntemi hakkında karar vermek için gereklidir. Bir engeli belirledikten sonra, ikinci adım bunun etkisini mümkün olduğunca sınırlamak veya bu etkiden korunmaktır. İletişim yöntemlerimizi kolaylaştırmak için, başkalarıyla görüşmelerimiz geribildirimini içermelidir.

Dahası, her zaman ENGELLENİN mevcudiyetinin farkında olmalı ve etkilerini minimize etmeye çalışmalıyız.

Harekete geçmek için tam hazır olmak, ikinci adıma başarıyla geçmek iletişiminizi oluşturacak ve iletişim becerileriniz doğru bir şekilde uygulanıyor olacaktır.

Görüşmenin Yapılandırılması

Bir görüşmenin oluşturulması düşünüldüğünde, görüşmenin farklı kısımlarının sıralanması ve görüşmeyi yapan her iki kişinin aynı zamanda aynı kısımla ilgili olması dikkate alınmalıdır. Fakat hepsinden önce telefon görüşmemizin amacını gözönünde tutmamız gerekir.

Kesin amaçlar

Reçetede ki sorunun iyi bir analizi gereklidir ve bu, problemi çözmeye olanak verir. Bu analize göre

telefon görüşmesinin amacını belirlemeliyiz. Doktoru hangi nedenle arıyoruz? Amacımız, doktorun bilgisi ile mi veya doktorun davranışları ile mi ilgili? Telefon görüşmesinden ne sonuç alacağız? Eczacıların ilaç hazırlama ile ilgili kendi sorumlulukları olmasına rağmen, doktorun ilacı reçetelendirme sorumluluğunda olan tek kişi olduğunı unutmamalıyız.

Giriş Bölümü

Başlangıç bölümünde sözkonusu reçete ile ilgili bir tanımlama yapılır ve sonra? Yanıt için bir süre beklemeliyiz, doktor o gün pek çok hastaya farklı reçeteler yazmış olabileceği için bu da biraz zaman alabilir. Alınan bu süre, ayrıca verilen bilginin anlaşılabilmesi için ihtiyaç duyulan süre için de olanak verir. Aynı süre içerisinde muhtemelen hasta ile ilgili ilave bilgiler veya bu hastaya yazılmış diğer reçeteler de temin edilebilecektir.

Sorunun Tanımlanması

Görüşmenizin ikinci bölümü reçeteden doğan sorun, örneğin bir allerjik reaksiyon, ile ilgili olacaktır. Bu mesajın verilmesinden sonra, doktor buna değişik şekillerde tepki gösterebilir. Eczacı, doktorun problemi anlayıp anlamadığından emin olmak için bu tepkiyi beklemelidir. Burada, cevap olarak verilen sözlü ve sözlü-olmayan bilgiye dikkat etmeliyiz.

Problemnin Çözümü

Görüşmenin sonraki aşaması, telefon görüşmesinin sonlanması ardından işaret edilen bazı noktalarla ilaç reçetesine ilişkin problemin nasıl çözüleceğine yoğunlaşmıştır. Bir ilaç allerjisi problemi ile ilgili görüşmenin nasıl olabileceğine örnek vermek istiyorum. Görüşmenin nedenini açıkladıktan sonra ortaya çıkan

problemi açıklayacaksınız, bu olayda hastanın penisiline allerjisi var ve bu nedenle amoxicillini tolere edemez.

İletişimin Kurulması

Sunus

Eczacı: "Bugün reçetenizde Mrs.V.Gogh'a amoxicillin yazmanızla ilgili"

Doktor: "Tamam..., şimdi hatırladım. Bir problem mi var?"

Sorun

Eczacı: "Evet, hastada penisillin allerjisi gelişti...."

Doktor: "Evet" ...(ve düşünür "öyleyse ne?")

Eczacı: "Amoxicillin'i kullanmayabilir, o bir penisillin"

Cözüm: "Peki, siz ne önerirsiniz?"

Doktor cevap verir; "Evet", fakat bu ne anlama gelir? Bu "evet", "ben çok aptalım, hastanın allerjisini tamamiyle unuttum" anlamına mı geliyor? Bu bize doktorun problemle ilgili düşüncesini anlatan bir ifadedir. Muhtemelen doktor amoxicillinin bir penisilin olduğunu bilmiyordu! Bir problemi anlatma aşamasında, doktora anlaması için süre verilmesine gerek vardır, genellikle olayda doktor başarısız olduğunu düşünür. Duyguları, sizin reçetede ki ilaçla ilgili sorununun nasıl çözüleceğine ilişkin önerilerinizi dinleme yeteneğini kısıtlar.

Sorun ve önerilerin belirtilmesi aşamalarının kavranması ile iyi anlamayı kolaylaştıracak bir yapı elde edilmiş olur. Kısaca ifade edersek, bir telefon görüşmesine başladığında eczacının çok iyi hazırlanmış olmasına karşın, doktorun hiç hazır olmadığını kabul etmemiz gerek.

İletişim Becerileri

Eczacının iletişim becerileri, diğer meslek gruplarıyla etkili diyalogun en önemli araçları olabilmektedir. Etkili iletişimciler hakkında konuşulduğunda; ilk örnek olarak açık ve inandırıcı konuşma, doğru zamanda doğru tezleri kullanma akla gelebilir. Ancak, bir iletişim yönteminin değişik anlarında hangi tezlerin, hangi kelimelerin kullanıldığını nasıl bileceğiz? Burada empati, iyi dinleme becerileri ve aynı zamanda birbirini tam olarak anladığından emin olmak için görüşmenin sonuçlarını özetleyebilmeye gereksinim vardır.

Empati

Empatik davranış, başkasının duygularını anlayabilme yeteneği ve istekliliği olarak tanımlanabilir. Empati kişinin kendisini iyi anlaşılmış olarak hissetmesinin yanında, başka insanların daha iyi anlaşılmasına olanak verir. Bu etkileşim kişiler arasındaki iletişim yöntemini kolaylaştırır. Şayet doktoru kesin bir reçete ile ilgili arıyorsak, telefonumuzun doktorun konsültasyonunu kesip kesmediğini ne dereceye kadar dikkate alırız? Doktora ciddi bir doz aşımını anlattığımızda, doktorun kendisini yetersiz hissedebileceğinin farkında olur muyuz?

Bu olaylarda, doktorun duygularını anlama yeteneğiniz, iletişim yöntemini kolaylaştırır, bu suretle görüşmenizin etkinliği artar. Kişinin yüzü, size gösterecektir, fakat telefon görüşmesinde kişinin söyledik-

leriyle yetinmek zorundasınız. Bu nedenle iyi dinleme becerilerine gerçekten gereksiniminiz var.

Dinleme Becerileri

İyi dinleme hem bilginin içeriğinin hem de düşüncelerini ileten kişinin kişisel duygularını anlamayı kapsar.

Önce, ciddi bir dikkat gerekir, böylece kendinizi aynı anda iki iş yapmaktan korursunuz. Sadece diğer kişinin size verdiği bilgiye konsantre olun. Harcanan zaman gerçekten size geri ödetilecektir! Ben etkili iletişimin, sizin zamanı kullanma problemlerinizi ciddi olarak azaltacağına inanıyorum.

İkincisi, görüşme sırasında hem gözlerinizi hem de kulaklarınızı kullanın ve mümkün olduğunca hem duymaya hem de görmeye çalışın- ve- ikinci adım- bu bilgiyi kullanın. Göndericinin tüm bilgiyi kullanarak size ilemesiyle, iletişimdeki yanlış anlama sıklığı azalacaktır.

İyi dinlemenin diğer bir aşaması da gerektiğinde AÇIKLAMA istemektir. Bilinmeyen kelimelerle ilgili açıklama isteyin. Açıklama isteyerek dinlediğinizi ve aynı zamanda diğer kişiyi anlama niyetinde olduğunuzu gösterirsiniz.

Sonuç olarak, bazı öneriler, acele hüküm vermek gibi (mesaj henüz bitmemişken oluşan) iyi dinlemenin önündeki engeller üzerine kurulmuştur. Kararlarınız hakkında düşünmeden önce iyi dinlemeye çalışın. Benzer şekilde, cevabın planlanması sizin dinleme becerilerinizi azaltabilir. DİNLEME, CEVAPLAMADAN ÖNCE gelir. Doktorlarla telefon görüşmelerimizde iletişim yönteminin konusu hakkında iyi hazırlanmışızdır ve doktorun geribildirimi hakkında daha önceden düşünce sahibiyizdir. Hazırlığınızın, dinleme becerileriniz tarafından etkilenmesine izin vermeyin.

Sonuç olarak, yaparak öğrenme

Hergün iletişim pratiği yaparız ve yanlış anlamaların ne kadar kolay ortaya çıkabildiğine tanık oluruz. Bu deneyimlerden ne öğrenebiliriz? Bu durumlardan bizim kendiliğinden

farkında olma düzeyimiz nedir? Başkalarına aktardığımız sözlü veya sözlü olmayan bilgilerimizin etkilerini biliyor muyuz? Konuşkanlık davranışlarımızla ilgili kendi kişisel geribildirimimizi kullanıyor muyuz? İletişim konularında günden güne pratik yapabilir ve yaşam boyu öğ-

renmenin esaslarını tanıma şansını yakalayabiliriz.

*Lyda Th.G.Blon
Hollanda, Utrecht Ün. Ecz.Fak.
(İnternational Pharmacy
Journal Volume
12, No.3.1998)'den çevrilmiştir.*

SORULAR

1) "İletişimle ilgili düşündüğümüzde, birçoğumuzun aklına öncelikle ve esas olarak sözlü aktarımlar gelir."

Yorumlar

Evet, sözlü bilgi ice-berg'in görünen kısmıdır. Fakat iletişimimizin önemi sözlü-olmayan bilgi aktarımları tarafından değişmektedir. Sözlü olmayan bilgi, insanların başkalarıyla ilgili düşünce ve duygularını, iletişimin konusunu, kendileri hakkındaki duygularını ortaya çıkar. En öğretici sözlü-olmayan bilgiyi, insanların yüzü sağlamaktadır.

Mantiğa aykırı olarak, sözlü olmayan bilginin farkında oluşumuz genellikle düşük bir düzeydedir; bazen en önemli olanın en az farkında oluruz. Bağlantı kurduğumuz kişilerin % 55-99'u sözlü-olmayan kaynaklara önem verebilmektedir. (Tindeki, Beardysl ve Kimberlin; Eczacılık Uygulamalarında İletişim Becerileri)

2) Kişisel geribildirim, doktorun reçeteleme davranışlarına tesir eden en etkili yöntemdir. Eczacılar en çok doktorların reçeteleme yöntemlerini etkilemekte başarılıdır.

Yorumlar

Evet. Araştırmalar eczacıların birebir etkileşimlerde başarılı performans gösterebildiklerini ortaya çıkarmıştır. Etkileşimlerin % 80'inde (veya daha fazlasında) eczacılar reçeteleme yöntemine başarıyla etki etmiş veya değiştirmiştir. (M.C Simth, A.I Wertheiner; farmasötik Bakımın Sosyal ve Davranışsal Yönü)

3) Doktorlar dışa dönük iken, eczacılar içe dönük kişilerdir. Bu kişilik çelişkisi iki meslek grubu arasındaki iletişimi engellemektedir.

Yorumlar

Aşağı, yukarı. Bazı çalışmalar eczacıları iletişimden korkan, içe dönük kişiler olarak sınıflamaktadır. İçe dönük kişilerin, görüşme durumlarından kaçınması nedeniyle iletişim programlarından daha az yararlanacağı bilinmektedir. Hatta iletişim korkusu olan eczacılık öğrencileri için bu korku ve heyecanlarına yönelik programlar bildirilmiştir.

İletişim araştırmaları, kişilerin konumlarındaki benzerliğin, kişilerin birbirini karşılıklı anlamalarını ve iletişimlerinin etkinliğini arttırdığını göstermiştir. Aynı kültürel gruptan olan kişiler, aynı statüye sahiptir ve sözlü veya sözlü-olmayan bilginin anlamını kavramaları, deneyimleri ve inanışları aynı olacaktır. Bu çalışmalar bize, farklı konumları olan veya farklı konuşma biçimleri olan kişilerin iletişiminde neden daha kolay sorunların çıktığını öğretmiştir.