

İLETİŞİM BECERİLERİ 1 DERS NOTU

I.DÖNEM TAMAMI

(2012-2013)

ÖZGÜN FOTOKOPİ

TEL : (0216) 450 13 58

İletişim Becerileri-IDers-1

* Bu dönem İletişim Becerileri-I dersini Dr. Ecza. Aylin Acar Sancar anlatacaktır.

* İlerleyen haftalarda; Aylin Hoca tarafından davet edilen alanında uzman kişilerde derslere konuk olacaktır.

* Aylin Hoca; derse kendisini tanıtarak başladı. Üniversiteye nasıl başladığını; eczacılık fakültesini nasıl tercih ettiğini, istediği mesleği belirtti.

* Kendisi Hacettepe Eczacılık mezunudur.

* Bir iş yaparken sonucunun mükemmel olmasını bekleyenlerimiz vardır. Fakat baze elde olmayan nedenlerden dolayı sonuçların kişiyi tatmin etmemesi olası bir durumdur. → Aylin Hoca; bu konuyu çocuğumu yetiştirme aşamasını örnek vererek anlattı.

* Çocuğun sadece aileden (anne-baba) oluşan bir çevresi yoktur, büyüdüğü ve girdiği ortamlarda en az aile kadar çocuğun gelişiminde etkilidir. Örneğin; "Altı ay görmediğini birine ne kadar tanırsanız tanırın, fakat kefil olmayın".

Kişiler daima ortam, zaman, us gibi etkenlerle değişirler.

- Aylin Hoca okumamız için 2 kitap tavsiye etti.

- 1- Yüceğin götürdüğü yere git
- 2- Beş sergi dili

İletişim Becerileri

Ders-2

İletişim Becerileri I Dersinin İçeriği

- Kişisel Gelişim
- Zeka türleri/testi
- Zaman Yönetimi/Öğrenci
- Empati
- Alıştırıcılar
- Öğrenci Profili
- Kişilik Testi
- Mega Hapıza
- İletişim ve Beden Dili
- İnsan Hayatında Farklı Bakış Açıları
- Ödevler

* Ayşe Abla tansiyon hastasıdır. Tansiyon ilacı aldığını ve durumunun iyi olduğunu söylüyor, bu nedenle ilaç almak istemediğini belirtiyor. Bu durumda Ayşe Abla için ne yapabiliriz?

* Ayşe Abla'nın ilaçlarını alması gerekir mi?

Cvplar:

→ Tansiyonun riskli bir hastalık olduğunu, ilaçlarını kullanması gerektiğini, kullanmazsa ne gibi sonuçlar doğuracağını söyleyip bu şekilde teşvik edebiliriz.

* Ek = Ayşe Abla inatçı bir kişilik sergiliyor. + Zeki

→ İlaçların yan etkileri sebebiyle almıyor olabilir, bu nedenle yan etkiler hakkında bilgi verebiliriz.

→ Tansiyon (hipertansiyon) hastalığı için hastalığın semptomları geçse dahi ilaçları alması gerektiğini söylebiliriz.

→ İlaçların olası yan etkileri varsa şikâyetini doktora belirtip ilaç değişikliği yoluna gidilebilir.

* Ek = Ayşe Abla şuan için ilacı kullanmadığını ve rutin tansiyon ölçümlerinin 120-80 mmHg dolaylarında olduğunu söylüyor.

→ Belki gerçekten düzelmiştir. Bir hafta boyunca sabah-akşam tansiyon takibi yapılmalıdır. Ara ara yüksek değerler ortaya çıkıyorsa yüksek tansiyona sahip olduğuna inandırmak gerekir. Bu yüksek tansiyonun stroke neden olabileceğini belirtmek gerekir.

→ Risklerinden bahsedip örnekleme yöntemiyle anlatabiliriz.

* Mum dibine ışık vermez.

* Ek = Ayşe Abla "İyi bir doktor beni ikna etsin ilaç alayım" demiş.

→ İlaçların kısa süre bırakmasını isteyip ve sonucunda hipertansiyon semptomları belirirse bu kendini daha kötü yapar ve kendi kendine ilaç almaya başlar.

→ Basıyla içirebiliriz.

→ Korkutabiliriz. → Kalpten gidersin...!

—•—
Listeden okunan numaraları Aylin Hoca sıra no olarak okudu. Bizler pakütlüye giriş numarası olarak anladık.

↳ İletişim açık ve anlaşılır bir dille olmalı.

Ayşe abbanın görüşyle bizim görüşümüz aynı değil. Bizler Ayşe Abba'dan anamnez almadık.

Aylin Hoca etik olması amacıyla konu hakkında Ayşe Abba'dan izin almış.

İletişim Becerileri - IDers-3

* Ayşe Ablayı ikna edene 10 puan bonus...

* Ayşe Abla'nın tansiyonu düzelir mi?

- Ayşe Abla geçen yıl anjio geçirmiş. → Anjio olması tansiyonu düzeltir mi? Hipertansiyon teşhisi anjiodan önce konulmuş.

- Hipertansiyon %90 esansiyel bir hastalıktır. Nedeni bilinmeyen bir hastalıktır. Yapılan tedaviler belli bir rahatsızlığı tedavi etmek için değil, tansiyonu düşük tutma amacıyla kullanılır. Bir rahatsızlığı tedavi etmediğimiz için hasta devamlı ilaç kullanmak zorundadır.

* Ayşe Abla iyileşemediğini kendine yediremiyor.

* "Akut" ve "kronik" nedir?

- Akut = Ani gelişen

- Kronik = Sürekli devam eden

* Kronik hastalıklar iyileşebilir mi?

* İletişim kuralları beden dili yapan söylemez diye inanmadığımız, aklımıza yatmayan bir şey söylediğimizde Ayşe Abla'nın bize inanma ihtimali yok.

Akut ve kronik arasındaki farkı bilmiyoruz. Ya da bilsek de bu farka inanmıyoruz. İnanmadığımız bir şey savunamıyoruz. Bu yüzden ilk önce öğrenicez. Öğrendikten sonra inanma kendi kendine gelecektir. Akut ve kronik arasındaki farkı öğrendikten sonra bunun Ayşe Abla'nın yarana nasıl kullanacağız diye karar vereceğiz.

Ayşe Abladan düzgün bir biçimde anlamaz almıyoruz.

* Tansiyon nedir? → Kanın atardamar çeperine yaptığı basıncıdır.

* Basıncı neye esittir → Kalp debisi X Periferik rezistans

* Ayşe Abla'nın anjio olması tansiyonunun düşmesine yardımcı olmasına neden olmaz.

Slaytlara başlandı?

* İletişim nedir?

İletişim = Bir kişi tarafından oluşturulan ve gönderilen bir mesajın başka biri tarafından alınmasına ve tercüme edilmesine denir.

"Anlatabildikleriniz karşınızdakinin anlayabileceği kadardır."

* İletişimle ilgili sıkıntı iletişimi kurmayı çalışan kişiden kaynaklanır.

Öz: Eskiden öğretmenler "Anladın mı?"

Şimdi ise "Anlatabildim mi?" demek zorundadır.

Yani hastadan kaynaklanmıyor → Hastadan da kaynaklanabilir: Sebepleri;



→ - Fizyolojisi ve psikolojisinin bozuk olması

- Hastanın dalgınlığı

- Hastanın kendi kendini karar verme yetisinin

olması → Tüm anlatılanlara dikkatli ila alması ve ilaçları gereksiz görmesi

"Anlatabildikleriniz karşınızdakinin anlayabileceği kadardır."

→ Karşınızdaki kişinin cümlelerini kurmamız gerekir. Onun anlayabileceği bir dilden anlatmamız gerekir.

Sağlık mensubu olarak çok iyi bir terminolojiye sahibiz.

* Hastaya "Sen" mi yoksa "Siz" mi diyelim.

- Mesajı korumalıyız → Eczacı-hasta arasında mesaj olmalı

* İletişim Kanalları;

1- Söz

2- Ses

3- Beden dili

En önemliden başlayan sıralama

İletişim modelindeki döngü → Şeylerde

Bir oyun oynandı. Oyuncular;

- Suat → Çok iyi dinlemedi

- Remzi Polat → İyi dinlemedi

- Aylin → Hiç dinlemedi

Disagın alındılar. Peter teker sırayla içeri girip herhangi birşey anlattılar.

Bu gün neden gıyandı?

İletişimimiz bozukluğunun sadece anlatılardan değil dinleyendeki kaynaklardan da geldiği + Empati (Kendimizi akademisyenlerin yerine koyduk)

Slayt resminde ne görüyorsunuz?

* Yapraklar, sonbahar mevsimi, çarşıya deseni

Sözsüz iletişim nedir ve önemli midir? → Slaytta tanımı var.

(Çevre faktörü + bir takım vücut hareketleri)

İletişim kurarken her zaman sağlıklı iletişim kurma bilimiz. Kuyupetlerimiz, vücut hareketlerimiz, yüz mimiklerimiz, görünüşümüz ve davranışlarımızla ilgili özellikler karşı tarafa iletmek istediklerimizle ilgili mesajlar verir.

Siz nasıl bir eczaneye gitmek istersiniz?

Eczanede sözsüz iletişim? → Odanın düzenlenmesi, giyim, görünüm, hareketler, jestler, baş hareketleri, göz teması önemlidir.

Sözsüz iletişimde en büyük engellerden biri göz temasının kurulmamasıdır.

Sözsüz iletişimle ilgili;

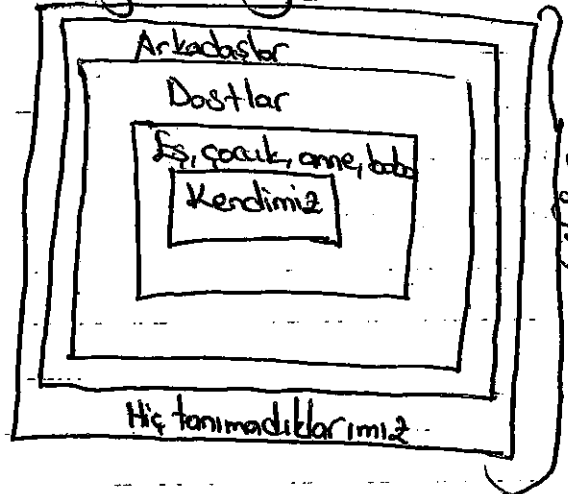
* Vücudun duruş biçimi

- Yönü
- Mesafe
- Temas

Önemlidir.

* Ses, Konuşma hızı

- Tonu
- Rengi
- Tempo



* Selçuk abi esine nasıl evlenme teklifi etmiş onu anlattı.

* Siz nasıl bir eczaneye gitmek istersiniz?

- İçinde plama TV olana
- Hangisinde az sıra varsa
- Çalışanların önlüklü olmasına
- En yakın
- Basit, işlevsel, oradan, reklamsız eczane

İletişim Becerileri-1Ders-4

P21

10:15

Derslere dışarıdan misafir gelecek ve bu misafirlerin anlatacağı bazı konular;

- 1- Başarı senin elinde
- 2- Eczanede takım çalışmasının önemi
- 3- Durumsal liderlik ve eczacılık

Bunları Buket Hanım (Santa Fama) anlatacak. Aylin Hoca bu konulardan birini seçmemizi istedi.

Durumsallık Yaklaşımı = Her zaman için geçerli olan bir yönetim şekli yoktur. Yani duruma göre değişebilir. Örneğin; bazı durumlarda otantik yaklaşımda bulunmamız gerekir bazı durumlarda ise bunun tam tersine sevecen yaklaşımda bulunmamız gerekebilir. Bunu durum belirler.

* Oylamayla "Eczanede Takım Çalışmasının Önemi" adlı konu seçildi.

Sözsüz İletişim

Sözsüz İletişim = Fertlerin sesli ve dış uyarımlara karşı dil veya ses ile ifade edil-

meyip, bir takım vücut hareketleri (el ve kol hareketleri gibi) ile bazı çevre karakterleri (çok geniş veya dar bir oda gibi) şeklinde ortaya koydukları birer insan tepki tanığıdır.

NOT = Aylin Hoca Ahmet Şerif İzgören'in "Dikkat vücudumuz konuşuyor" adlı kitabını öneriyor. → Bu kitapta;

→ İnsanların yaptığı hareketlerin bir takım anlamları vardır. Örneğin; biriyi konuşurken kollarını birbirine kavuşturup ve bacakları çarpacak şekilde üstüne atmak karşındakıyla iletişimi kapatmak anlamına gelir.

→ Aylin Hoca: "Fakat beden dilini anlatan kitaplarda şöyle bir okuntu var." → İnsanın bir karakteri ve misacı vardır. O kişiyi o anda yaptığı davranışıyla yargılamak ona bazen haksızlık olabilir. Belkide kişi bu şekilde oturarak karşındakıyla iletişimini daha rahat kuruyordur. Bu durumda kişiyi tanımak; beden dili ile yargılamak kadar önemlidir.

Beden dili ile ilgili hareketler toplumdan topluma, ülkeden ülkeye farklılık gösterebilir. Fakat bunlardan bazıları farklılık göstermez. Örneğin; kişinin gülmek, somurtmak...

Örneğin; gözünün içine bakmak kritik noktalardan biridir. Bizlere göre gözünün içine bakmamasan iyi iletişim kuramazsın. Öte yandan toplumsal değerlere bakarak olursak; kırsal kesimlerde bir bayanın erkeğin gözünün içine bakarak konuşması günahdır.

Aylin Hoca sıkıntısını paylaşıyor; İngilizce konuşamıyor fakat; İngilizce yazabiliyor okuyabiliyor anlaşıyor. Bir İngilizce veya İngilizce bilen biriyle yavaş yavaş geldiğinde konuşamıyor. Çünkü İngilizceyi, Türkçe'yi konuştuğu gibi hızlı hızlı akıcı bir şekilde konuşmak istiyor. Hızlılık okuduğu zamanda İngilizce hoca'sının 2 saat boyunca kendilerine Hamburger demeyi öğrettiğini belirtiyor. Bu durumun kendisinde bir travma yarattığını düşünüyor.

Kuşak farkı 10 yılda oluşur. Aylin hoca 80 biter 89/90 doğumuyuz. Aramızda kuşak farkı vardır. Aylin Hacıya göre biter yalnızca da gidebiliş yurt dışına fakat kendisi hala evlenip te gidilebileceğini düşünüyor.

Partim= Bir bayan tek başına yurt dışına gidebilir mi gidemez mi?

Kız 1

Örneğin; İstanbul'da bir yere gitmek ortalama 2-3 saat zaman alıyor. Aynı şekilde burdan İtalya'ya gitmekte ortalama 2-3 saat. Bence bu senin gözünde ne değişti.

Erkek 1

Bir şey değiştirmiş. Sonuçta başka bir memleket, başka bir yer oluyor. Bir bayanın tek başına benim gözümde gitmesi mantıksız. Ben asla ve asla kız arkadaşımı tek başına oraya göndermem.

Erkek 1 yerine oturtulur ve Erkek 2 süzgeci kalarak sahneye gelir. :)



Kız 1

Benim İstanbul'da tanımadığım, görmediğim, kendimi yabancı hissettiğim çok yer var. Burada yaşadığım rahatsızlığı orada yurtdışında yaşıyorum.

Benim burada bahsettiğim rahatsız yer değil; bir Beşiktaş olur veya daha lüks bir yer olur. Kendimi yabancı hissetmediğim bir yer.

Aynı.

Erkek 2

Oralarında böyle yerleri var. Sen sadece turistik yerlere gitmişsin.

Bence yurtdışında tehlikeli ve rahatsız olacağın yerler olur.

Şimdi lüksükte tartışılır. Kime göre neye göre. Sana göre buradan 2 saate Kartal/Pendik'e gidersin veya ISG'den Halka/İngiltere'ye de 2 saate gidersin. Sana göre Akbil'in 12'siyle uçağın 300€'su gınıysa buna eyvallah.

Ben esimi tek başına yollamam, esim de beni yollamaz. Eğer evli değilsem kız arkadaşımın babası izin verdiği takdirde bana söz düşmez.

Kız 2 - birden sahneye gelir :)

Ben evli bir insan olarak bunu söyleyeyim. Ben esimden bir yere gitmek için izin almam. Ben ondan izin almak zorunda değilim o da izin almak zorunda değil. İnsanlar birbirlerine güvenmeli. Aynı zamanda birbirinden haberdar olmak zorunda. İzin almak ayrı birşey haberdar etmek ayrıdır.

Not= Bu tartışma kısaltılmıştır.

Aylin Hoca olayı devralın.

→ Burdaki tartışma kendimizi anlamaya yönelik güzel bir tartışmadır.

Öncelikle kendimizi tanımalıyız?

- Ben kimim?
- Bunu niçin yapıyorum?
- Benim sınırlarım neler?
- Sınırlarım aşılrsa nasıl tepki veririm?

* Tartışmanın değerlendirilmesi;

- Erkek 1; gerçekten ilimli bir şekilde tartışmayı yönetebiliyordu.

- Erkek 2; çok güzel bir şekilde fikirlerini anlattı fakat, Erkek 1'e göre daha heyecanlıydı.

- Karakterlerin farklılığı, konu aynı olsa bile tartışmanın farklı yerlere

keçtiği

- Empati yoksunluğu

- Kişilerin birbirlerinin fikirlerini dinlememe, kendini baskın gösterme çaba

ları

- Bir taraf aklı ile düşünürken diğer taraf duygularını öne sürdü.

- İnsanlar farklı fikirler öne sürerken beden dillerini öne sürdüler. Kişilerden bazıları ses tonunu yükseltti, özgüvenini sağlamak için kendinden emin bir duruş sergiledi. Herkesin bir fikri vardı, sonuç olarak baskın karakterler fikirlerini finale taşıdı.

Aylin Hoca'nın sürprizi → Haftaya ders yok...

İletişim Becerileri-2

Ders-5

Eczacı / Hasta / Hasta Yakını İletişimi

Dr. Uzm. Fak. Çağlayan Aktaş

* Kadın doğum uzmanı, + Psikoloji

Çağlayan Bey'in uzmanlık alanı; iletişim, liderlik, koçluk, yönetim becerileri.

Çağlayan Bey basına gelen olayı anlatıyor: "Bir doğum gezisi sırasında beklenmedik astım krizi geçirir. Doktor β -mimetik verir. Kendisinde doktor olduğundan kullanımı doktor veya eczacı tarafından anlatılmaz. İbaci içine çeker ve geldiğinden emin değildir. Bu yüzden 10-15 kez dener. Bu durum Çağlayan Beyde çarpıntı, yetersiz duramama gibi belirtiler gösterir. Kısa ilacın kullanımı kendisine anlatılıyordu bu durum ortaya çıkmazdı. → iletişim problemi.

İletişimin nekre yol açabileceği hakkında bir hikaye anlattı;

WHO, Afrika'daki bir kabilede AIDS'i önlemek ve doğumları kontrol altına almak için prezervatif kullanımı hakkında bilgiler verilmiş. Anlatımı gerçekleştiren görevli prezervatif parmağına geçirerek anlatmış. 6 ay sonra kabile banyolarının hepsinin hamile olduğu görülmüş. Sebep olarak kullanımı anlatan kişinin prezervatif parmağına geçirerek sunumunu gerçekleştirmesidir. Çünkü kabile erkeklerinin hepsi uygulamayı böyle yapmıştır.

Eczacılar eczanede hastadan çok hasta yakınıyla sorun yaşarlar. Çünkü hastanın sorsaacak hali yoktur. Hasta yakını araya girer.

Cem Yılmaz'ın hasta yakını videosu izlendi.

Hasta yakınları çok ciddi problem yaratacak kişilerdir. Doğrusuyla onlarla ilgili iletişim çok önemlidir. → Çağlayan Bey bir anıyı anlatıyor.

Viyana Tıp Fakültesinde çalışırken bir hastasına doğum yaptıracaktı. Doğuma hastanın eşi (kocası) girer. Koca obsesifmiş. Doğum gerçekleşir.

Fakat hasta kanamaya başlar. Acil ameliyata alınır. Eside ameliyata giren Anestezist anesteziyi uygularken pentotal'in bittiğini görür ve şişeyi cama fırlatır. Kadının eşi anesteziyi döker. → Hasta yakını duygularını kontrol edemediğinden anesteziyi dökmüş.

İletişim; Duygu, düşünce yada bilgilerin akla gelebilecek her türlü yolla başkalarına aktarılmasıdır.

Beden dili, hem sözlü hem sessiz iletişimin bir parçasıdır.

Beden dilinde en çok dikkat edilmesi gereken şey yüz mimikleridir. Bir insanın özellikleri yüzüne ve mimiklerine bakın. Bir çok şeyi anlatır. → Hitler'in bir filmi izletildi,

Engüçlü iletişim sözlü iletişimdir.

İletişimde araya giren her birşey bozuktur. → İletişime örneğin telefon giresse; mimikler, yüz ifadeleri kaybolur. E-mail ile iletişime dair çok şey kaybolur.

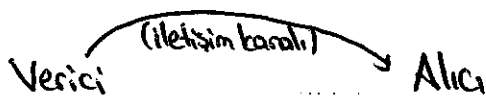
* İletişimin önemi;

- Hasta şikayetlerinin çoğu iletişim eksikliğine bağlıdır.

- İletişim problemlerinin sonuçları;

- Zaman kaybı
- Hasta kaybı
- Para kaybı
- Sağlık kaybı
- Stres

* İletişim süreci modeli;



İletişim kanalı ne kadar iyi olursa iletişim o kadar iyidir, ne kadar parazitler olursa iletişim kötüdür.

* İletişimde en çok nerede problem yaşanır;

- Kanal seçimi
- Yanlış anlama

Stres , mesajlar, telefon, e-mail, gürültü

- * Pratik yapıldı. Anlatma konusunda iyi bir öğrenci seçildi ve anlatımlarını çizmemiz istendi. → Üçgen, kare, çember, sebze → 2 dk anlatma zamanı verildi.
- Kimse istenilen çizimi yapmadı. Sonuçta çizimlerin boyutları farklıydı.
- ↳ Burada ne söylendiğinden çok ne algılandığı önemlidir.
- ↳ Bu pratikteki problemler;
 - Zamanın az olması
 - Soru soramamak

Bu çizimi daha iyi, görerek öğretiliriz.

Görsellik, iletişimi artıran en önemli öğelerden biridir.

İki öğrenci seçildi. Biri kavrat bağlamayı anlattı diğer bağlamaya çalıştı.

* Gülme nedir? Bir duygu mudur?

↳ Gülme bir kas hareketidir → mimik, dudak yınak, göz kolları

Bir gülmüşemenin sahte olup olmadığı gözlerden anlaşılır. Gerçek bir gülmüş gözler kırışır, çekilmeğe başlar. → Panam Air® kendi hastalarına gülme eğitimi vermiş.

Panam Smile → sahte gülme

* Yapılan araştırmalara göre; sahte gülen insanların;

- Yaşam süresi daha kısa
- Evlilikte anlamlı geçen yıl sayısı daha kısa.

* Gülmüşen-mutlu insanlarla vakit geçirdiğimizde bizlerde gülmüş oluyoruz.

* İletişimde en önemli şey karşı tarafın ne anladığıdır.

22 Bu ilaç günde 3 defa kullanılarak derseki karşıdaki;

- 8 saatte bir
- Sabah, öğle, akşam
- Aç / tok

gibi anlam karması ortaya çıkabilir

* İletişimde mutlu olmanın yolu;

- Anlaşılma
- Doğru bilgi
- Sağlananların karşısındaki, kişi tarafından onaylanması

Ada → Eşyasındaki bir çocuk → Aşk = Bana kendimi iyi hissettiriyor. Ahmet ben top oynarken beni düşmemem için tutuyor.

→ Mutlu olmanın yolu, mutlu etmekten geçer.

* Üstün süre birlikte yaşayan insanlar birbirine benzer. Neden?

→ Omurilikte aynalama hücreleri vardır. Bu hücrelerden dolayı.

* İletişimde bu hücreler neye yarar.

- Karşı tarafı dinlediğimizi hissettirir.
- Empati kurmayı sağlar.

Hikaye = Zamanın birinde bir kral rüyasında tüm dışlarının döktüğünü görür ve rüyayı yorumlatmak için birini çağırır.

1. Yorumcu = Tüm akrabalarınızı (sevdiklerinizi) kaybedeceksiniz Kralım.

Kral bu yorumu beğenmez, moralini bozar ve başka birini çağırır.

2. Yorumcu = Kralım çok şanslısınız. Bu saraydaki herkesten çok yaşayacaksınız.

Şu anki hastalarla karşı 2. yorumcu gibi olmalıyız.

Sağlık çalışanları olarak bize gelen insanlarda nasıl iletişim kurduğumuz onları çok etkiler. 2. rüya tabircisi olursak gelen her hastamıza, verdiğimiz her ilaçımızdan daha fazla şifa oluruz. Çünkü işin bir psikolojik boyutu birde fizyolojik boyutu vardır. Hasta bize inandığı sürece ilacını aldığı halde kullanmayacaktır. ve ya kullanıyorsa bile okadar etkili olmayacaktır. Fakat psikolojik boyut çok önemlidir.

- * Beynin iki tane ana görevi vardır Bunlar;
 - 1- Psikolojik süreçler → Duygular, düşünceler
 - 2- Fizyolojik süreçler → Hormonlar vs. vs.

Bu iki süreç dışı birçok gibi beraber çalışır. Biri basılırsa diğeri de etkiler.

İletişim psikolojisindeki önemli kavramlardan birisi; kendini ve karşı tarafı olduğu gibi kabul etmek.

Hasta eczaneye geldiğinde; bağırıp çağırıyorsa onun hasta olduğunu, söylediklerinin bizimle alakasının olmadığını düşünmeliyiz. Onu olduğu gibi kabul etmeliyiz.

Bir iletişimde beden dilinin önemini kavramak için bir video izletildi.

→ Sadece "Daa daa daa" diyerek anlaşılan iki bebek videosu.

- * Bir iletişimde ne söylediğimizden çok, nasıl söylediğimiz daha önemlidir.

→ Video = Bir dilencinin yanındaki yazı "Körüm bana yardım edin" → Az para yardımı
"Güzel bir gün fakat ben göremiyorum" → Çok para yardımı

- * İletişimde çatışma yaşamamanın tek temel sebebi vardır.

→ Sebep; karşılanmamış ihtiyaçlardır → Bir iletişimde karşı tarafın nelerden mutlu nelerden mutsuz olduğunu bilerek o iletişimi çok rahat yönetme şansına sahip oluruz.

- * Etkili bir iletişimde önemli bir konuda soru sormaktır. Soru sormayı öğrendiğimizde çok şeyi çözeriz. Kendimize soru sormayı öğrenirsek, hayatımızdaki her şeyi çok rahat çözeriz.

- * Yine bir gün oynandı. Bir öğrenci dışarıya çıkardı ve pandemin soruşturmasını bulmaya yönelik sorular sorması istendi. Sorular;

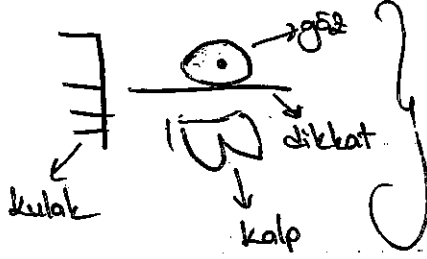
- Canlı mı? (Evet)
- Hayvan, insan, bitki? (İnsan)
- Yakın mı? (Hayır)
- Kız, erkek (İkisi de olabilir)
- Hamile bir bayan? (Hayır)

- Nerede bulunur? (Sahilde ya da caddelerde özellikle kalabalıkta)
- Ünlü mü? (Olabilir)
- İvana sert mi? (Hayır) - :)

* Soru soran öğrenci hep kapalı uçlu sorular sorduğu için bulamadı. Açık uçlu sorular sorarsaydı cevabı kolaylıkla bulabilirdi → öen; Bize tercih edebilir mi. Sınız?

Hastalarımızla açık uçlu sorularla iletişime geçmeliyiz.

* Çince'de dinlemek;



Dinlerken kulğun, gözün, kalbin ve dikkatin karşındaki o kişide olsun.

Hastalarımızı veya iş hayatımızda insanları bu şekilde dinlediğimizde kurulan iletişimde başarısız olmamız çok düşük bir ihtimaldir.

* Etkili bir iletişim için;

1- Uygun dil seçmek → Hastanın anlayacağı dilden konuşmalıyız.

2- Açık ve doğru mesaj vermek

3- Soru sormak

4- Saygı duymak, güven vermek

5- Göz teması sağlamak

6- Beden diline dikkat etmek

7- İki yönlü iletişim kurmak

8- Etkin dinlemek

9- Empati kurmak

→ Kelimeler;

- Hastanın sosyokültürel seviyesine uygun olmalı

- Hastaya yabancı kelimeler kullanılmamalı

- Hastanın neyi anladığı teyit edilmeli.

Duygusal Zekâ

* Kendi duygularının farkına varmak ve kontrol etmek

* Karşı tarafın duygularının farkına varmak ve kontrol etmek

* Empati kurmak

Doğal Psikolojik Tepki (Süreçler)

- 1- Şok → Bir insan negatif bir şey öğrendiği zaman (kanser olduğunu), ilk önce şok geçirir. Duyduğu anda dünya kalır hatta bazen gülecek bilir. Daha ne olduğunu kavrayamazdır.
- 2- Kızgınlık → Kanseri olduğu için doktoruna, ailesine, kendisine, Allah'a kızar. Mutlaka o kızgınlığı birine yöneltir.
- 3- İnkar → "Ben hasta değilim."
- 4- Kabullenme → Kabul ettikten sonra normale döner.

Herhangi bir basamakta (şok, kızgınlık, inkar, kabullenme) hasta ile eşgüdde iletişime geçeceksek, öncelikle hastayı olduğu gibi kabul etmeliyiz.

Kurduğumuz iletişim taze, kişiliğimizin bir parçasıdır.

Süper ego = Ana, baba, çevre, baskı. herşeyi kontrol altında tutma

İd = İçimizdeki çocuk

Ego = Diğer ikisini dengeleyen. Yetişkin taze.

* İletişim taze;

- Anababa → Otoriter, emredici

- Yetişkin → Asıl önemli olan yetişkin taze. İletişim kurabilmektir. Bu taze; anlaşılan

- Çocuk dinleyen, empati kuran v.b. kişi ön plana çıkar

Buraya kadar anlatıldı. Zaman sıkıntısı olduğundan diğer slaytlar anlatılmadı.

Kadir Yalçın
M.Ü. Fecelik Fakültesi
15/08/08 - 5. Sınıf.

İletişim Becerileri-2- Slayt Özetleri

İletişimin Tanımı ve Genel Bilgiler

İletişim = Bir kişi tarafından oluşturulan ve gönderilen bir mesajın başka biri tarafından alınması ve tercüme edilmesidir.

** İletişim kanalları;

- 1- Söz → söylenen cümleler → %7
- 2- Ses → tonlama, vurgu, telaffuz → %38
- 3- Beden dili → mimikler, vücutun duruşu, bakışlar, mesafe vs. → %55

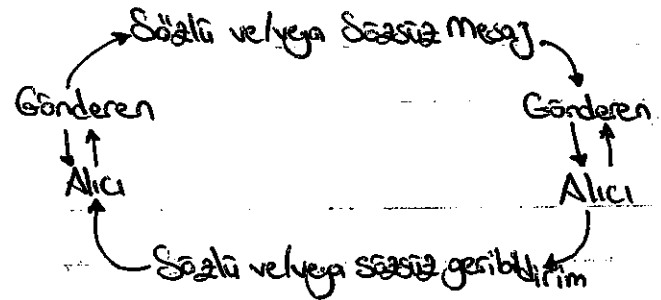
** İletişimin bileşenleri;

- 1- Mesajı yollayan kişi
- 2- Mesaj
- 3- Mesajı alan kişi
- 4- Geri bildirim
- 5- Yanlış anlama

İletişim Modeli

(Yanlış anlama)

(Psikolojik Faktörler)



Etkili İletişim = Kaynağın gönderdiği mesaj doğrultusunda alıcı veya alıcının, beklenenler ve istenilen davranış ve tutum değişikliğidir.

Tutum = Bir kişinin, belirli bir psikolojik obje ile ilgili düşünce, duygu ve davranışlarının toplamı.

İletişimde Engeller

* Sözlü veya sözsüz iletişimde verilmek istenen mesaj açık ve anlaşılır bir dille anlatılmalıdır.

* İletişimdeki engelleri kaldırmak için; öncelikle iletişimi zorlaştıran engeller tanımlanmalı daha sonra bu engeller ortadan kaldırılmaya çalışılmalıdır.

* İletişimdeki engeller;

- 1- Çevresel engeller
- 2- Kişisel engeller
- 3- Hastaya bağlı engeller
- 4- Yönetimsel engeller
- 5- Zaman engelleri

1- Çevresel Engeller

- * Doğal ve kirlili çevre
- * Gürültülü ortam
- * Banko
- * Koku

Hasta ← Teknisyen → Eczacı

Teknisyenin aradan çekilip

Hasta ← Eczacı

hasta eczacı iletişimine izin vermesi gerekir.

2- Kişisel Engeller

- * Kendine güven problemi
- * Gekingentlik
- * Doğrudan gelen bir yetenek olduğunun düşünülmesi
- * Kendi içinde konuşmak
- * Zor ve yeni konu korkusu
- * Algıda kişiselilik

- * Yaşlar
- * Önyargılar
- * Düşünceler
- * Toplumsal değerler

Algıda kişiselilik = İnsanların algıladıkları mesajları bilgilerine, tutumlarına ve inançlarına göre yorumlamasıdır. Algılamada kişiselliği "seçici dikkat" ve "seçici algılama" olarak

3- Hastaya Bağlı Engeller

- 1- Karşıdaki kişinin bilgi düzeyini yeterli bulmaması
- 2- Spallik sistemine güvenmemesi
- 3- Doktorun öğlediklerini yeterli bulması

4- Yönetimsel Engeller

Eczacının hastaya zaman ayırabilmesi için teknisyenin, eczacının iş yükünü üzerinden alması gerekir. Böylece eczacı hastaya daha çok zaman ayırabilir ve hastanın tedavisinin en iyi şekilde sürdürülmesi sağlanır.

5- Zaman Engeli

- * Eczacının iş yoğunluğundan dolayı hastalara zaman ayıramaması.

Dinleme

** Etkin dinlemeye engel olan faktörler;

- 1- Konunun diklatimini çekmemesi
- 2- Konuşan kişinin karakterini beğenmememiz.
- 3- Konuşmacının ses tonu veya seçtiği kelimelerin bizi rahatsız ediyor olması
- 4- Anlatılan konuyu konuşmacıdan dışarıya bildiğimizi düşünmemiz.
- 5- Dinlerken aynı zamanda söylenenleri not almaya çalışmamız.
- 6- Diklatimizi tam olarak toplamamamız.
- 7- Neme laşım cılık, dymak istememek
- 8- Duygusalılık önyaggi

** Dinleme yeteneği nasıl geliştirilir?

- * Öncelikle dinlemeye engel faktörler saptanıp ve ortadan kaldırılmaya çalışılır.
- * Savunmacı ve duygusal bir tavırla karşı tarafa yaklaşmamalıyız.
- * Karşımadakinin söylediklerini kendi cümlelerimizle yeniden yapılandırmalı ve uygun durumlarda karşımadakine geribildirimde bulunmalıyız.

** Aktif Dinlemeyi Geliştirme Yönelik Öneriler

- 1- Kendinizi dinlemeyi öğrenin!
- 2- Doğru ve tam dinlemeyi öğrenin.
- 3- Vücut dilini okumayı öğrenin.
- 4- Nispetçe dinlemeyi öğrenin.
- 5- Gerçeğe bilgi akışı verin ve alın.
- 6- Farklı görüşleri kabul etmeyi öğrenin.

Sözsüz İletişim

Sözsüz İletişim: Fertlerin çeşitli iç ve dış uyumlara karşı dil veya söz ile ifade edilmiyor, bir takım vücut hareketleri ile bazı çevre karakterleri şeklinde ortaya koydukları birer insani tepki taşıdır.

* İletişim kurarken, her zaman sözlü iletişim kurmamız gerekmeyebilir. Kıyafetlerimiz, yüz mimiklerimiz, vücut hareketlerimiz ve görünüşümüz veya davranışımıza ilgili diğer özellikler, karşı tarafa anlatmak istediklerimizle ilgili mesajlar verir.

* Sözsüz iletişime ilgili durumlar;

- Odanın düzenlenmesi
- Giyim ve görünüm
- Hareketler ve jestler
- Baş hareketleri
- Yüz ifadeleri
- Göz teması
- Vücut duruş biçimi → Yön, Biçim, Mesafe, Temas
- Ses → Konuşma hızı, ses tonu, ses rengi, tempo

NOT = Sözsüz iletişimde en büyük engellerden birisi göz temasının kurulmamasıdır.

* Kişilerarası iletişimde, kişilerin ne söylediklerinden çok söylediklerinin bize ne ifade ettiği ve bizi nasıl etkilediği daha önemlidir.

* Sözsüz iletişim, eszanede özellikle iki alanda önemlidir.

- Bireyler arası sözsüz iletişim
- Birey-çevre arasında sözsüz iletişim

* Bireyler arası sözsüz iletişim;

- Ses tonu
- Yüz mimikleri
- Kıyafet gibi üniformanın türü
- Vücudun duruş şekli

Sözü olarak vermeye çalıştığınız mesajı değiştirebilir.

Pozitif sözlü mesaj, negatif sözsüz bileşenler kullanılarak iletilirse, mesaj negatif algılanır.

Ör

Bir hasta eczaneden çıktıktan sonra ilacının kullanımıyla ilgili bilgileri unutabilir ama eczacının veya kalfanın elleri kirdiyse veya acı bir dokunulsa bunu asla unutmaz.

* Birey-çevre arasındaki sözsüz iletişim.

- Ortamda bulunan mobilyalar
- Ortamın ısıtılabilirliği
- Ortamın rengi
- Ortamın dağınık olup olmaması
- Kullanım alanı

Kişiyle kurulan iletişimi etkiler.

Empati

Empati; bir kişinin kendisini karşısındakinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, onun duyguları ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesidir.³

NOT = 1, 2, 3 empatinin üç temel aşamasıdır.

* Empatik tepki vermenin yolları;

- Yüzümüzü bedenimizi kullanarak onu anladığımızı ifade etmek
- Sesli olarak onu anladığımızı ifade etmek.

Sempati

Sempati; bir insana sempati duymak; o insanın sahip olduğu duyguları ve düşüncelerin aynılarına sahip olmak demektir.

* Empati ve sempatinin farkları;

- Empatide karşısındakinin duyguları ve düşüncelerini anlamak esastır.
- Sempatide kendimizi karşımsındakinin yerine koymak şart değildir; sempatide yandaş olmak esastır.
- Empatide karşımsındaki kişi ile aynı duyguları ve görüşleri paylaşmamız gerekmez; sadece onun duygularını ve düşüncelerini anlamaya çalışırız.
- Empatide anlamak; sempatide ise karşımsındakini anlamış olalım veya olmağalım karşımsındakine hak vermek söz konusudur.

Vize baya kaçan...
Herkes başarılar...

İletişim BecerileriVize SonrasıDers-1Kadına Yönelik Şiddette Eczacının Rolü

- Ülkemizde her gün 5 kadın şiddet nedeniyle yaralanıyor, sakat kalıyor veya öldürülüyor.
- Aile içinde veya toplumda her saldırgan davranış şiddettir.
- Antropolojik araştırmalara göre sadece Papua Yeni Gine'deki bazı kabilelerde şiddet yoktur. → Kadına Yönelik !
↳ Nedeni; dinsel inançlar.
- Şiddet kurbanları genellikle kadınlar ve çocuklardır.
- Şiddet 4 grupta incelenir:
 - 1- Fiziksel Şiddet = Dövme, silahla yaralama, öldürme gibi
 - 2- Psikolojik Şiddet = Bağırma, hakaret, aşağılama, küfür, küçük düşürme v.b.
 - 3- Ekonomik Şiddet = Gelirine el koyma, çalışmasına izin vermeme, zorla çalıştırma gibi
 - 4- Cinsel Şiddet = Kişinin rızası olmadan zorla cinsel ilişkiye girme, cinsel olarak aşağılama v.b.
- * Aile içi kadına şiddet eşi veya çocukları tarafından yapılmaktadır.
↳ Sonuç; morluk, sırtık, kırık, sakatlık, ölüm, fiziksel bedensel rahatsızlıklar
↳ Zamanla unutuluyor. Fakat psikolojik yaralar geçmiyor. Bunlar; korku, özgüven kaybı, güven kaybı v.b.
- * Şiddet mağduru kadınların %33,7'si intihara teşebbüsü düşünmektedir. Kadına şiddet konusu dünyada ilk kez 1980'lerde konuşulmaya ve tartışılmaya başlanmıştır.
- * Avrupa Birliğinde 1984 yılında yapılan istatistiksel araştırmaya göre aile içi şiddetin farkındalığını halkın %94'ü bilirken 2010 yılında bu oran %98'e yükselmiştir.
- * 1994 yılında ilk kez "Aile İçi Şiddete Sessiz Kalma" adı altındaki kampanya Kanada'da başlamıştır. → The Body Shop mağazalarının vitrin camlarına büyük pankartlar yapıştırarak başlamıştır.

Ülkemizdeki aile içi şiddetin sebepleri diğer ülkelere ^{göre} farklılıklar göstermektedir. Bu sebepler;

- 1- Ekonomik nedenler → işsizlik ve fakirlik
- 2- Güç ve kontrol isteği
- 3- Alkol ve Madde Bağımlılığı → Avrupa ülkelerinde 1. nedendir.

İtalya'da son 2 yılda büyük bir ekonomik kriz vardır. Bu nedenle 4 yılda 56 kadın öldürülmüştür.

Avrupa Birliğinde 4 kadından biri şiddet görürken; ülkemizde 3 kadından 1'i şiddet görmektedir. Amerika'da ise her 15 sn'de 1 kadın şiddet görüyor.

Australya'da ~~ölen~~ ölen kadınların %43'ü aile içi şiddet'ten dolayı ölmüştür. Bu durum İngiltere'de %42'dir. Ülkemizde bu oran %40-70 arasındadır.

Emniyete son 6 yılda 26.000 kadın şiddetten dolayı başvurmuş.

1992 senesinde Birleşmiş Milletler kadına şiddeti; insan ihlali ve suç olarak değerlendirmiştir. → Kampanya başlatmışlar ve Türkiye 30.000 imza ile listede birinci numaranı almıştır.

Yapılan araştırmalarda şiddetin erkeklik hormonuyla ilişkisi olmadığı ortaya çıkmıştır. Şiddet yapan erkeğin %95'i normal olarak değerlendiriliyor geriye kalan %5'i ise psikolojik bozuk, psikopat kişilik gösteriyor.

→ öfke kontrolsüzlüğü, düşünce bozukluğu

Şiddet gösteren kişiler dışarıda en ufak bir tartışmaya girmezken, kimsenin olmadığı zamanlarda eşlerine şiddet göstermeye başlarlar.

iz bırakmayacak şekilde

Kirval kesimdeki kadınlarımız ailenin bütünlüğünü bozmak istemiyorlar. "Kocamla dövür de sever de" gibi sözleri kullanmaktadır.

Eğitilmiş, sosyoekonomik yönden bağımsızlığını kazanmış kadın ise bunu utanç ve gurur haline dönüştürüyor.

Avrupa'da 7500 kadına 1 sığınma evi kurulurken ülkemizde 50.000'i aşan yerlerde sığınma evi kuruluyor → Mecburi

Türkiye'de sadece 86 tane sığınma evi vardır. Buralara 3-6 ay kadar sığınabiliyorlar. Bu yerler çok gıalidir. Sığınma evine yapılan yardımlar bir yere kadar geliyor daha sonrasında sığınma evi için çalışan gönüllüler hallediyorlar.

Şiddet meydana gelmeden önce önlenmelidir. Bunun için de projelerde erkeklerin de yer alması gerekir. Yine Kanada'dan Michael Hoffman adlı araştırmacı projeye erkekleri de alarak 57 ülkede "Beyaz Kurdele" kampanyasını başlatmıştır.

Geçen yıl 8 mart'ta bu konuyla ilgili çalışmalar başlatan ve sponsor olan kuruluş "Hürriyet Gazetesi"dir. Bu sponsor Başaşehir Üniversitesi'nde bir panel düzenlemiştir. Sonuç olarak aile içi şiddet kadınların değil erkeklerin sorunudur ve bu problemi erkeklerin çözmesi gerekir diye karar almışlar.

Bu kampanyaya desteği sanatçılar da veriyor. → 25 Kasım 2008 "Gül Dünya" Şarkılarının piyasaya çıkması

Neden Güldünya? → Güldünya bir simgedir. Kuzeni tarafından tecavüze uğrayıp abisi tarafından öldürülen kişidir.

Neden 25 Kasım? → 1960 senesinde Dominik Cumhuriyeti'nde diktatörlüğe karşı çıkan 3 kız kardeş tecavüze uğruyor ve uçuşurundan atılarak öldürülüyorlar. Bunun üzerine Latin-Karayipli kadınlar 25 Kasım'ı "şiddete hayır" günü olarak görmesini öğütmüşler.

* Aile içinde mutluluk reçetesinde yer alacak ilaçlar:

- Sevgi
- Saygı
- Mutluluk
- Dürüstlük

} Sevgi ile yetişen çocuklar ömür boyu insanları sever ve şiddetten uzak durur.

(4)

Kadir YALÇIN
Marmara Üniversitesi
Eczacılık Fakültesi
03.12/2012
Buket Honum

İletişim Becerileri

Vize Soruları

Ders-2

Dersi misafir konuşmacı Buket Aksu anlattı. → Santa Farma ilaç Sanayi

Bir oyun oynatıldı. → İki el; avuç içi sıgıları birbirini üstüne gelecek şekilde tutuldu ve parmakların birbirine eşit uzunlukta olmadığı görüldü. Bunun üzerine gerçekten inanarak defalarca "Kısalaraksın" denildi. Daha sonra aynı işlemler yapıldığında parmaklarında birbirine denk geldiği görüldü.

İnsan beyninin fiziksel olarak hükmedip; göste görülebilecek değişiklik meydana getirmesi olasıdır. → Beyin gücüyle el kısaltılıp uzatılabilir.

- Üç tip insan vardır ve biz bunlardan biri olabiliriz.

- 1- Dünyayı izlemeye gelenler
- 2- Büyük gruba ait birşeyler yapanlar
- 3- Japon ve yaratıcılar. (En azlık)

* Dünyada bizim için önemli olan birinin adını söylememiz istendi.

- Annem
- Karierim
- Sağlık
- Para
- Samimiyet
- Ben

} gibi cevaplar alındı.

Birinci sırasına "ben" olmazsa hiçbir şey olmaz.
Biz olduktan sonra gerisi olacaktır. Dolayısıyla ilk önce kendimizi sevip, terbiye etmeliyiz.

Kimsiniz? Neden burdasınız? Ne yapmak istiyorsunuz? Nereye gidiyorsunuz?
sorularının cevaplanması gerekir

(5)

Yapılan araştırmalara göre 7 tane vizyon anadali vardır. Bunlar;

- * Sağlık
- * Karrier
- * Maddiyat
- * İlişkiler
- * Kişisel Gelişim
- * Yardımcı olma ve katkı (Sivil toplum kuruluşları gibi)
- * İyi zaman geçirme

Bu 7 dal için gelecek ilk iki yıl planlanmalıdır. Bunlar 2 yılda bir güncellenmelidir. → Kendimiz için strateji planları oluşturmaliyiz.

Eczacıların ilk etapta çalışabilecekleri yerler;

- Hastane
- Eczane
- Depo
- Endüstri → Ar-ge
- Ruhsat
- İmalat
- Kalite - Güvence
- Laboratuvar
- Depo
- Vizitör

Maslow'un İhtiyaçlar Düzeni



Çalışma yelpazemiz çok geniş ve bunu değerlendirmek gerekir.

Planlar yapılırken seçeneklere bakılmalıdır. Ne zaman nerde olmak istiyorsa ona göre davranmalıyız.

İki büyük seçeneğimiz var fakat öncelikle "karar vermeliyiz."

- 1- Girişimci mi olacağız
- 2- CEO mu olacağız.

Bir vizyonumuz yoksa yok olmaya mahkumuz.

Maslow → Bir insanın önce karnı doyacak böylece hayatta kalır. De sonra kendini güvende hissetmesi için bir barınma ihtiyacı vardır.

Seygi hissini var olması ve böylece duygusal yönden olgunlaşması mutlaka gereklidir.

**Kişisel gelişimimize yaptığımız katkı, bizi farklı konumlara getirir.

*Yumurta, havuç ve kahve çekirdeğini 3dk kaynar suda kaynatalım.

→ Sonuç = Havuç → Yumuşar, farklılaşır

Yumurta → Sertleşir, renk değişir

Kahve çekirdeği → Aynı kalır, değişmez, nefis aroma

katar.

Haggisi olmak istiyorsunuz? Yumurta da olabilirsiniz havuç da. Asıl önemli olan kahve olabilmek.

İletişim aksaklıkları insan hayatını maddi ve manevi olarak etkiler. Yapılan araştırmalara göre insan başarısının %85'i iletişime dayanmaktadır.

İletişim

Sesli İletişim

Sessiz İletişim

→ Asıl amaç söylenmeyi duyabilmektir. Burada beden dili devreye girer.

-İletişimde duylara hitap oranları;

Dokunarak %3

Koklayarak %5

Tadarak %6

İşitmeyle %4

Görerek %72

Sesli İletişim %7

Sessiz İletişim %38

Beden dili %55

güçlü dinleme organımız gözümüzden. Bu da beden dilinin ne kadar önemli olduğunu göstermektedir.

işinin nerede, ne zaman, neye göre mesaj verdiği iletişimde çok önemlidir.

→ Coca Cola'nın Arabistandaki Reklam Çalışması

Beden dili söylenen sözleri desteklemelidir.

İyi bir iletişim için iletişime girilen bölgeler çok iyi bilinmelidir. Özellikle o bölgelerin işaretlerinin neler olduğunu bilinmelidir. Örneğin işaret parmağıyla baş parmağın birleştirilmesi toplumdan topluma başka anlamlara gelir.

→ * Bangladeş'te küfür
* Filistin'de taraftarı işareti

Hangi işaretler hangi bölgelerde ne anlamlar taşır çok iyi bilinmeli. Müşterilerimizi belli mesafelerde iş hayatımıza taşımamız gerekir.

* Kişilerin 40-45 cm'lik bir namahrem alanı vardır ve istediği kişileri bu alana sokabilir. Bu alana tecavüz edilirse mutlaka tepki alınır.

* Kişisel bölge

* Sosyal bölge

* Ortak bölge

iletişim bölgeleri

NOT: Kabul edilebilir sohbet mesafesi 40-45 cm'dir. Bu mesafe samimiyete bağlıdır.

Tokalaşma işlemi → direktten gelme ve kavrama
göz göze gelme

işlemlerle yapılmalıdır

Güven duygusunu verirken; kıyafet ve vücut dilinin yanı sıra ilk tokalaşma çok çok önemlidir.

Bazen bulunduğumuz yörede mesafeler değişebilir. → Şehirde yaşayanlarla köyde yaşayanların mesafesinin farklı olduğu gibi.

Satış = Doğru ürünü, doğru servise, doğru insana, doğru yerde, doğru zamanda sunma... Bir ürünü satmak istiyorsak bazı özelliklerini öne çıkarmamız gerekir. Satışta şans diye birşey yoktur.

Satın alma %80 duygusaldır.

Bütün insanların teni ne renk olursa olsun göz yaşlarının rengi aynıdır. Bu nedenle insanlar duygusal yönleri ağır basarak alışveriş yaparlar. Eczaneye gelenler hasta veya hasta yakınıdır ve bunların bizim iletişim gücümüze ihtiyacı vardır.

Simon Sinek'in bir çalışması → Farklılık neden gelir? Ne yapabildiğiniz farklı olarak?

↳ İnsanların çoğu ne yaptığını biliyor. Bir kısmı nasıl yaptığını biliyor, çok az bir kısmı da neden yaptığını biliyor.

- Büyük kalabalık
- Orta kalabalık
- Azlık

Beynin tabakaları hangi sorulara cevap verir;

- Cortex → Analitik düşünce (Ne sorusu?)
- Limbik Sistem → Nasıl? ve Neden? sorularına yani duyguyu cevap verme

Apple[®] in diğer şirketlere oranla başarılı olmasının nedeni;



Şirketin "Ben inanıyorum ki farklı olacağım. Sizin için hizmet vereceğim ve sizin için uygulamaları kullanıyorum." demesidir. Burada Apple[®] yaptığı işin nedenini söylemiştir. Nedeni belli bir işin başarıya ulaşması olmasıdır. Bir numara olmak için o işin neden yapılması gerektiği bilinmelidir. Müşterilerin %68'i davranış memnuniyetsizliğinden girmektedir.

Kısa bir film izletildi;

↳ Bir lider var "I have a dream" söyleyen. Bu liderin rüyasının içinde kendilerini gören 250.000 kişi, liderin etrafında toplanmıştır. (Siyah lider) Toplananların %60'ı beyaz ırk.

Bu lider diğer siyasetçiler gibi "bir planım var" demiyor.

Neyi istiyorsanız o olun ama en iyisi olun...

Bek başına lider olmakla, takımla birlikte lider olmak başka şeylerdir. Önemli olan takımla lider olmaktır.

Eğer değişim için küçük değişiklikleri düşünüyorsanız bir simi sinekle yatağa girin. ve onun yapabileceklerini görün.

Mesajınızı sevin, güzelliklerinizi bilin. Amacınız olmalı, amacınızı isteyin, takipçisi olun ve disiplinli olun. Aksi takdirde herhangi biri olarak yaşamaya devam edersiniz. Bizlere ancak kendimiz engel olabiliriz. ~~22~~ Pritiller

Bir oyun oynandı. Buket Hanım'ın bizim için söylediklerine karşı bizim "Sen ne dersen de ben kıymetliyim" söylememiz istendi.

→ Kişi karşısındakile bir problem yaşadığında kendi içinden bunu söylerse işler barışçıl gider. Kendimizi severssek ve kıymet verirek karşıdaki söylediği olumsuz şeylerin hiçbir önemi yoktur.

Ör Şehitlere "Sizi asla unutmayacağız" demekle "Sizi daima hatırlıyoruz" demek arasında çok fark vardır. 2. si daha pozitif görünür.

Yapamayacağım diye birşey yoktur. Eğer zihinde bu kelime varsa sizi her zaman durduracaktır. Bunun yerine "Yapabilirim, Nasıl Yaparım?" kullanılmalıdır.

Ör

3 basket takımında deney yapılmıştır. ve bunlara;

1. Takım'a → Şampiyonayı düşünmeyin ve güne kadar birşey yapmayın.
2. Takım'a → Hayallerinizde potaya attığınız her topun sayı olduğunu ve kupayı aldığınızı düşünün.
3. Takım'a → Maç gününe kadar antrenman yapın

denilmiş.

Sonuç = 1. Takım %0 başarı
2. Takım %23 başarı
3. Takım %24 başarı

Beyin gücümüz bizi hedeflere ulaştırmada çok büyük bir etkidir.

Sıradan insanların hevesleri, büyük insanlara idealleri vardır.
(W. Irving)

* Kentucky Fried Chicken (KFC) - Sanders



Sanders ve esinin kendilerine ait bir lokantaları var ve zamanla devlet tarafından lokantalarının olduğu yerde yol yapım çalışması başlamış ve lokantaları kapatılmış. Sanders esine "Biz de bu inanca aldıkça bunu aşarız." demiş. Sanders kendi tavuğunu tanıtmak için kapı kapı dola ve sonunda 1019. lokanta sahibi kendisiyle çalışabileceğini söyler. Sanders

"Yapamam" yerine "Nasıl yaparım" dedi.

→ Herşeyde bakış açısı olumlu olmalıdır.

Unutmayın her engel hayat kasullarınızı iyileştirecek bir fırsattır ve bu engelleri aşmak size kalmıştır. Bilginiz ve beceriniz varsa yapamayacağınız şey yoktur. → İstek ve beceriyi karıştırmamak gerekir.

Hayatta termometre mi termostat mı olmak istersiniz?

→ İkisinde sıcaklığı gösterir. Birinde sadece gösterebilirsiniz diğerinde ise hakimiyet kurabilirsiniz. Dolayısıyla termostat olmayı hedefliyorsanız farklılıklarınızın olması gerekir.

Bir fransız mağazın deşinin sahibi geçirdiği bir hastalık sonrası sadece gözünün hareketleriyle yaşamaya devam ediyor. Asistanının yardımıyla Morse Alfabesini öğreniyor. ve "Kelebek ve Dalgıç" kitabını yazıyor.

Dünyada ilk defa 4 görü nesil aynı zamanda çalışıyor. Bu nesiller arasında çok büyük farklılıklar vardır.

Yaptığınız işi araştırın ve nedenleri bulun. Sorun; isteklerinizi bilin. Her şey sizin elinizde... Kendinizi sevin, kendinize "Aferin" deyin.

İletişim Becerileri

Vize Sonrası

Ders-3

Kadir YALÇIN

Marmara Üniversitesi

Eczacılık Fakültesi

10.12.2012.

Yanca Fecanesi

Ecz. Asuman Hanım

* Bir eczanenin tercih edilebilmesi için bazı altınlarının olması gerekir.

* Eczacı güler yüzlü olmalıdır. Neden?

→ Eczaneye gelen kişilerin çoğu hastadır. Onları açık surat ve ya kendi sorunlarını yüzünüze yansıtmış bir şekilde karşılamak onlara hiç iyi gelmeyecektir. Çünkü tedaviye başlamanın yolu inanmak ve iyi bir düşünmekten geçer. İyi bir düşünceyi hastaya verebilmek için güzel bir yüz olması gerekir.

- * Eczanenin havalandırılması (ısıtılması veya soğutulması) çok önemlidir.
- * Hastanın veya müşterinin eczanede ne aradığı önemlidir.

* Recete geldiğinde aklımıza birçok soru gelmektedir. Hastaya soru sorup doğru cevabı alabilirsiniz, sormayabilirsiniz ama önemli olan o anda doğru kararlar alabilmektir. Soru sorarken hastayı gereksiz sorularla sıkıştırmaya gerek yoktur.

* Bazen hastalar bizi anlamayabilir. Bizim ortamı yumuşatmak hastayı sakinleştirmemiz gerekir. Örneğin hastanın; muayene ücreti veya ödenmeyen ilaçlarla ilgili şikayetinde "Evet çok haklısınız kurum bunu ödemiyor" dememiz bile yeterlidir. Zaten hastanın kızgınlığı veya öfkesi bize değildir.

* Hastanın ilaçlarını ne kadar süredir kullandığını sormak bazen gereksiz olabilir. Örneğin; kronik rahatsızlığı olan birinin kullanım süresini reçeteden de görebiliriz.

* Hastanın eczanede rahat bir pozisyonda durmasını sağlamak önemlidir.

→ ÖEN

Banko yüksekliği, oturma alanı v.b.

Hastaya ilaçlarının reçete dokümanı verilmelidir. Çünkü bir sonraki reçetesini ne zaman hekime yazdırması gerektiğini bilmelidir. → Tedavi uyuncu açısından.

Bazen hastalar eczaneye bir anda gelirler. Bu durumda işlerin hızlanması gerekir. → Bilgisayarı hızlı bir şekilde kullanabilen personeller bilgisayar başına alınmalıdır. → Acil durum alarmı!

Hastaya ilaçları hakkında bilgi verilmelidir. Her ne kadar hasta bunu geri çevirse de bir yolla bunu hastaya vermemiz gerekir. Bunu da "Ben size yardımcı olmak istiyorum vaktiniz varsa size ilaçlarınızı anlatabayım" diye sorabilirsiniz. "Evet vaktim var" derse anlatırız "Hayır yok" derse ise "Tamam siz şimdi gidin ama lütfen daha sonra tekrar mısınız?" v.b. cümleler kurarak gerçekleştirebiliriz. Böylece hastalar bizim onlarla ilgilendiği-

mizi, ilaçlarını anlatmak için anlatmak için özel bir zaman ayırdığımızı hisseder.

Hastanın sorduğu soruyu "bilmiyorum" demek ayıp değildir. Bu durumda hastaya "Ben sizin için küçük bir araştırma yapacağım ve size döneneceğim" denilebilir. Fakat daha sonra telefonla veya yüz yüze hastanın problemi çözümlenmelidir. → Çok iyi bilmediğimiz konularda hemen cevap vermemek gerekir.

ÖRNEK VAKA

Eczaneye gelen biri devamlı kullandığı ilaçlar hakkında halisinasıyınlar gördüğünü söylüyor. Asuman Hanım araştırıyor ve kullandığı ilaçlarda böyle bir yan etki olmadığını görüyor. Hastayı detaylı sorguladığında hastanın 1 hafta boyunca devamlı greyfurt suyu içtiğini öğreniyor.

* Asuman Hanım'a göre; Aspirin alan bir kişi aynı zamanda Talcid alıyorsa o kişiyle mutlaka konuşulması gerekir. Bu ilacı aynı kişi mi kullanıyor?

→ Aynı kişi kullanıyorsa bu ilaçlar hakkında bilgi verilmelidir. Gerekirse doktora yönlendirilmelidir.

Sadece eczanemizde bulunan ürünler değil, gazetede, televizyonda ve internette reklamı yapılan tüm ürünler hakkında bilgi sahibi olunmalıdır. Özellikle zayıflama ürünleri hakkında sıkça sorular gelmektedir. Bu ilaçların güvenilirliğini sorgulamak gerekir.

→ Bilmeden hiçbir ürünü eczaneye almayın. Gerçekten bu ürünlerin içinde, belirttikleri maddeler var mı? Laboratuvar onayı var mı? Firma güvenilir mi? gibi sorulara cevap aranmalıdır. Çünkü eczaneye giren üründen eczacı sorumludur. Firmayla iletişime geçmekten korkulmamalıdır. Ürünler güvenilir değilse her türlü bilgiyi kasıtlı olarak verin.

Ertesi gün hapı almak için gelen birine mutlaka soru sorulmalı ve gerekli bilgiler verilmelidir. ÖRNEK: "Bu ilacı nasıl kullanmanız gerektiğini biliyor musunuz?"

Bu ilaç bir adet döneminde max. bir defa kullanılır ikincisi kullanılmaz. Bu ilaç doğum kontrol yöntemi değildir sadece acil durumlar için kullanılır. Ne kadar erken alınırsa o kadar etkilidir." gibi sorular ve bilgiler verilmelidir.

Türkiye'de 1. dereceden en fazla satılan ilaç grubu antibiyotiklerdir. Hastalar bu ilaçları "her derde deva" olarak gördüklerinden çok sık kullanılmaktadır. Gereksiz antibiyotik kullanımının önüne geçmek için hastaya doğru bilgiyi vermek eczacının görevidir.

Hastanın bizlere güvenmesi çok önemlidir bu nedenle güveni sağlamamız gerekir. → Onları şüphelerini dışladığımızı onlara hissettirmemiz gerekir.

Büyük bir ısıda hastanın içeceği her şeyi ılıtarak içmesi gerektiğini söyleyin. Sıcak içmek bir an için gelebilir fakat tahriş olan bir yere sıcak daha fazla zarar verir.

Hastaya açıklama yaparsanız hasta her gelişinde sizden bir açıklama bekler ve bu şekilde hasta doğru bilgiyi alır.

Hastaya ası ve insülinleri dondurmaması gerektiğini söylemeliyiz.

Mamolar arasındaki farklar bilinmeli ve bunlara göre yönlendirme yapılmalıdır.

Eczanede önemli sorunlardan biri de doktorla iletişime geçmektir. Bunu yaparken de onları suçlayacak, kızgın veya öfkeli bir şekilde yapmamak gerekir. Özellikle insülin dozlarını kesinlikle kontrol edin. (Olası hekim hatalarına karşı). Yapılan en ufak bir hatayla hasta ilacından mahrum kalabilir.

Eczaneye gelen genç hastaların yaşını özellikle kontrol edin. Recete edilen ilaçların o yaş grubunda kullanımının olmaması gibi bir durum söz konusu olabilir.

Eczanede sigara bırakmada önemli roller alınabilir ve bireylere yeterli destek verilebilir.

Tiroid ilaçları ve PPS'ler ... ağız karına alınmalıdır. Hastaya ilaç alma sıklığı iyi bir şekilde anlatılmalıdır. Sefuroksim aksetil tok karına alınmalıdır.

Hiç bir ilaç sadece raftan alıp vermemiz. O konuyla ilgili en az 2-3 soru sorun hastaya. Anlatırsanız eczacının farkını görürler.

Eczaneye koştura koştura gelen bir hastanın tansiyonunu hemen ölçmeyin. 10-15 dk dinlendirdikten sonra ölçün. Ölçtüğünüzde tansiyon 20'nin üstünde ise hemen "Eyyvah..." diye ortamı germeğe gerek yoktur. "Ölcerken" tansiyonunuz kaçta kadar çıkardı" diye sorun. Cevap olarak 20'nin üstü alınıyorsa, tansiyonunuz şuan 20'nin üzerinde deyin. Fakat her zamanki ölçümünden çok yüksek çıkıyorsa hastaya "bugün ne oldu? Canınız mı sıkıldı? Farklı birşeyler mi yediniz?" dedikten sonra tansiyonunu söyleyip doktora yönlendirin.

Asuman Hanım eczanesinde ilaçları endikasyonlarına göre ve bunları da kendi işlerinde alfabetik olarak dizmiş ve çekmece usulu dolaplar kullanmıştır. Çekmece usulu dolapların avantajları;

- Daha fazla ilaç alma
- Daha az tazelanma
- İlaçları belirli sırada tutma
- Isıktan koruma

Reklama yönelik ürünleri hastanın görebileceği şekilde eczanesine yerleştirmiştir. Özellikle saç boyaları, saç ve cilt analizleri, akne tedavisinde kullanılan ürünlere önem veriyor. Magistral ilaç yapan eczanelerin sınırlı sayıda olduğunu ve çok sık magistral ilaç hazırladıklarını belirtiyor.

Hastalara ilaç veya ürünler hakkında şüpheleri ve şüpheleri iyi bir şekilde anlatmalıyız. Böylece hasta doğru bir şekilde bilgilendirilir. Bunun için de sık sık yeni bilgiler hakkında araştırma yapılmalıdır.

Kooperatif üyesi olmanın avantajları vardır. Eğer kooperatifler olmazsa mevcut depolar istedikleri şunamayı çok rahat bir şekilde yaparlar. Kooperatifler olmazsa kazanacakları büyük çaplı eczanelerdir, orta ve küçük çaplı eczaneler yapma imkanı bulamazlar. Kooperatiflerde iskonto oranı yüksek olup, kooperatif üyesi olan bir kişi aynı zamanda kooperatife ortaktır.

Kasamıza giren para 3 yıla kadar bizim değildir. Bu paralar eczaneye alınan ürünlerin parasıdır.

Çok stok yapmak günümüz şartları için iyi değildir. Çünkü ilaç fiyatları gün geçtikçe artmaktadır.

İletişim Becerileri

Vize Sınavı

Ders-4

Güvenç beyin anlattığı konu tam oturmadığı için bu konu sınavda yok...

İletişim Becerileri

Vize Sınavı

Ders-5 (Son Ders)

24.12.12

Uzm. Fec. Aylin Sancar

4 hafta boyunca gelen misafirlerin genel bir değerlendirilmesi yapıldı.

Aylin Hoca, Güvenç Bey'in anlattıklarının temelini anlatmaya başladı.

SUT nedir? (Sağlık Uygulama Tebliği)

- * Reçetenin karşılanmasında söz konusu olan koşullar listesi
- * Ödenecek ilaçlar, ödeme şartları ile ilgili listeler

SGK'nın Resmi Sitesinde;

SUT = Kurumca karşılanan genel sağlık sigortalısı ve bakmakla yükümlü olduğu kişilerin; kurumca finansmanı sağlanan sağlık hizmetleri, yol, gündelik ve refakatçi giderlerinden yararlanma esas ve usulleri ile bu hizmetlere ilişkin Sağlık Hizmetleri Fiyatlandırma Komisyonunca belirlenen ödenecek bedellerinin bildirildiği, Resmi Gazetede yayımlanan tebliğdir.

SUT'a neden ihtiyaç duyulmuştur?

- * Devletin bütçesinin her şeyi karşılamaya yetmemesi
- * İlaç israfını önlemek

v.b.

SUT kimleri ilgilendirir?

* Doktor

* Hasta

* Eczacı

* SGK

* İlaç firmaları
Depolar

(İlaçla ilgili herşey)

Ekonomi = Kısıtlı kaynaklarla sonsuz olan insan ihtiyaçlarını karşılamaya çalışan bir bilim.

İhtiyaçlar sonsuz olunca kime ne kadarının bütüştürülmesi gerektiği bilinmemektedir. Dolayısıyla buna bilimsel anlamda karar verilmesi gerekir. Burada ekonomi devreye girmektedir. Ekonomi de yeterli olmadığından sağlık ekonomisi ve farmakoekonomi'den bahsedilmeye başlanmıştır.

SAT ve farmakoekonomi birbiriyle ilişkilendirilen kavramlardır.

Farmakoekonomi

- * ilaç ekonomisi
- * Ekonomi tanımlarının sağlık ve sağıktan sonra da ilaca uygulanmış şeklidir.

basit anlamda

Neden Farmakoekonomi?

- * Sağlık harcamalarının giderek artması;

- eczacılık endüstrisini
- bilim adamlarını
- dünya çapındaki eczacılık otoritelerini

farmakoekonomi kavramına yöneltmiştir.

- * ilaç giderleri neden artmaktadır?

- Enflasyon
- Hasta talepleri → Hastalar en son teknolojiyle tedavi olmak istiyor.
- Teknolojik gelişme

Farmakoekonomi nedir?

- * ilaçla tedavi maliyetlerinin, sağlık hizmetleri ve toplum açısından tanımlanması ve analiz edilmesidir.
- * En genel ifadeyle; bir farmasötik ürünün maliyet ve sonuçlarının diğer bir farmasötik ürüninkine karşılaştırılmasıdır. → ilaçların ekonomik olarak değerlendirilmesi.

Farmakoekonomi;

- Aynı terapötik sınıftan değişik farmasötik ürünleri birbirleriyle
- Bir tedavi yöntemini veya cerrahi girişimi alternatifleriyle
 ↳ Hastanın tedavisine ilaçla mı yoksa ameliyatla mı devam edilsin. gibi
- Farmasötik hizmetleri birbirleriyle kıyaslar.

* Farmakoekonomide iki temel kavram vardır:

- 1- Maliyet } Bu ikisinin dengelenmesi gerekir.
- 2- Sonuç }

Maliyet = Bir ilaç tedavisi veya bir program için tüketilen kaynaklara biçilen değerdir.

- Maliyet 3'e ayrılır.
 - 1- Doğrudan maliyetler
 - 2- Dolaylı maliyetler
 - 3- Soyut maliyetler

Doğrudan Maliyetler

* Bir hastalığı saptamak, tedavi etmek ve önlemek amacıyla kullanılan tıbbi ürün ve hizmetlerin maliyetidir. → Doğrudan tıbbi maliyetler

ör

- | | |
|--------------------------------|--------------------|
| * Hastanede kalış süresi | * Ulaşım |
| * İlaçlar | * Yemek |
| * Laboratuvar ve tanı testleri | * Ailevi hizmetler |
| * Doktor muayene ücretleri | * Oda hizmetleri |
| * Personel giderleri | |

Dolaylı Maliyetler

- * Bir hastalığa bağlı üretim ve kazanç kaybı olarak ifade edilen maliyetlerdir.
- * Mortalite ve morbiditeye bağlı maliyetler olarak bilinir.
- * Değerlendirilmeleri zor olduğundan bir çok ekonomik araştırmada kullanılmazlar.

Soyut Maliyetler

- * Hastalık ya da tıbbi hizmete bağlı parasal olmayan maliyetlerdir → Ağrı, acı
- * Ölçülmeleri zor olduğundan araştırmada kullanılmaz.

↳ Hastanın yaşam kalitesinde değişikliğe neden olan maliyetlerdir.

Dolaylı maliyetlere örnek:

Sağ koluyla bacaklık yapan kişinin sağ kolunu kırığında ortaya çıkan maliyetler. (Baya işini yapamamasından kaynaklanan maliyet) Burada bacağının işi tamamen aksamaktadır. Belki sol kol kırılrsa bu kadar aksamayacak.

Sonuç Birimleri:

* Farmakoekonomide sonuç birimleri 3'e ayrılır.

1- Klinik Sonuçlar = Hastalık veya tedaviye bağlı olarak ortaya çıkan tıbbi durumlardır.

2- İnsani Sonuçlar = Hastalık veya tedavi sonuçlarının hastanın fonksiyonel durumuna etkileridir.

3- Ekonomik Sonuçlar = Para ile ölçülebilen sonuçlardır.

FarmakoEkonominin Cevaplanmasını Sağladığı Sorular

* Hastane formüllerinde hangi ilaçlar yer almalıdır?

Formüler = Bir kılavuz olup hangi hastaya hangi ilaçların verileceği bir listedir. Burada öncelikler belirlenir. Örneğin; hasta Gram + bir enfeksiyon gelişmişse ilk öncelik vankomisin, sonra teikoplanin verilmesi. → Doktor ve eczacıya yol gösteren Aynı zamanda eczanenin açık kaldığı saatler, bir kılavuz.

eczacının yetki ve görev sorumlulukları gibi bilgiler de yer almaktadır.

* Hasta için en uygun ilaç hangisidir?

* İlaç üreticisi açısından, geliştirilmeye en uygun ilaç hangisidir?

→ İlaç firmaları ilacın kar oranı düşükse yatırım yapmama başlamışlardır. Bu durumun sakıncası; → Arge aşamasında ilacı daha tanıtmadan yatırımı geri çekiyorlar.

- Bilimin ilerlemesini engelleme

* Hastane için en iyi ilaç dağıtım sistemi nedir?

* Farklı klinik eczacılık hizmetleri nasıl karşılanabilir?

* Bir ilaçla artırılan yaşam kalitesinin maliyeti nedir?

* Farklı tedavi modellerinin hastalardaki sonuçları nelerdir?

NEP = Farmakoekonomi aynı zamanda akılcı ilaç kullanımını da desteklemektedir.

Akılca İlaç Kullanımı = Hastalara en etkili, güvenli, kaliteli ve ekonomik biçimde ilacı sunma. → Ekonomi hepsinden sonra (en son) gelir. Dolayısıyla farmakoekonomi akılcı ilaç kullanımının ayaklarından bir tanesidir.

Farmakoekonomik Analiz Yöntemleri

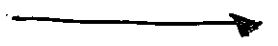
<u>Yöntem</u>	<u>Maliyet Birimi</u>	<u>Sonuç Birimi</u>
1- Maliyet - kâr	Para birimi	Para birimi
2- Maliyet - etkililik	Para birimi	Doğal birimler (Kan glukozu, mmHg kan basıncı gibi)
3- Maliyet - minimizasyon	Para birimi	Karşılaştırılan gruplarda eşdeğer olduğu varsayılır.
4- Maliyet - fayda (yazar)	Para birimi	Kaliteye - ayırlı yaşam yılları veya diğer kamu yararları

Bu analizler yapılırken kimin bakış açısından değerlendirme yapıldığı ortaya konulmalıdır.

Örneğin; bir hastanenin dahiliye servisindeki hasta-günü sayısını azaltan bir ilaç tedavisi; sigorta kurumu açısından olumlu olabilir; ancak sabit gelirlilik olup, giderleri karşılamak için sabit bir hasta-günü sayısına ulaşmak zorunda olan bir hastane yöneticisi tarafından olumsuz değerlendirilebilir.

Farmakoekonomik Çalışma Basamakları

- 1- Öncelikle farmakoekonomik sorun tespit edilir.
- 2- Çalışmanın perspektifi belirlenir. → Bu perspektif; toplumsal, kurumsal, hastaya ilgili veya bunların karışımı şeklinde olabilir.
- 3- Alternatifler ve sonuçlar belirlenir.
- 4- Uygun farmakoekonomik yöntem seçilir.
- 5- Pozitif ve negatif klinik sonuçların maliyetleri hesaplanır.
- 6- Kaynaklar tanımlanır.
- 7- Çalışma sonunda ortaya çıkacak olası sonuçlar tanımlanır.
- 8- Karar analizi kullanılır.



9- Maliyetler gerçek değerlerine indirgenir, doğruluk analizi veya artan maliyet hesabı yapılır.

10- Sonuçlar sunulur.

Farmakoekonomik Çalışmalarda Kimler Bulunabilir?

- | | |
|----------------|-------------------|
| * Eczacılar | * Sağpçular |
| * Doktorlar | * İstatistikçiler |
| * Hemşireler | * Psikologlar. |
| * Ekonomistler | |

Fiyat ve Maliyet

Fiyat $\neq$ Maliyet

Fiyat = Bir mal veya esyayı satın almak için ödenen paranın miktarını belirlemektedir.

Maliyet = Bir mal veya servisin üretiminde veya tesliminde kullanılan veya tüketilen kaynakların ölçüsüdür.

Örnek üzerinden farmakoekonomik analiz basamaklarının izlenmesi slaytlarında var.!

Slaytlara bakmayı unutmayın...