



جامعة حماه
كلية الصيدلة
السنة الخامسة

مقرر مهارات التواصل الصيدلاني

الفصل الأول للعام الدراسي 2021 / 2020

مدرس المقرر: د. غنى الفرا

المحاضرة السابعة

Interviewing as a Process

Interviewing as a Process

Interview Considerations:

Type of Information

Type of Environment

Starting the Interview

Ending the Interview

Interviewing as a Process

عملية إجراء المقابلة

Interviewing as a Process:

Proper planning and sequencing of the interview are essential in carrying out an effective patient assessment.

Before an interview is started, several decisions must be made regarding how it will be structured.

The type of approach usually depends on the type of information desired, and the environment, and time available for it.

Interview Considerations:

1. Type of Information
2. Type of Environment
3. Starting the Interview
4. Ending the Interview

عملية إجراء المقابلة:

التخطيط السليم وتسلسل المقابلة ضروريان في إجراء تقييم فعال للمريض. قبل بدء المقابلة، يجب اتخاذ العديد من القرارات بشأن كيفية تنظيمها. يعتمد نوع أسلوب التعامل عادة على نوع المعلومات المرغوبة والبيئة والوقت المتاح لها.

اعتبارات المقابلة:

تقوم المقابلة على الاعتبارات التالية:

1. نوع المعلومات
2. نوع البيئة
3. بدء المقابلة
4. إنهاء المقابلة

1. TYPE OF INFORMATION

Before the interview begins, you should determine the amount and type of information desired. In other words, what exactly do you want to accomplish? For example, if you need to find out specific pieces of information, you will want to have more control over the interview process.

This is referred to as the **directed interview approach**. However, if the outcome is unknown or somewhat ambiguous, you need to use a more **non-directed approach**.

This approach allows the interview to become more free-flowing; the points of discussion are raised by the patient rather than by you. When you use this approach, you hope the problem or concern will surface, allowing you to deal with it.

In the non-directed approach, open-ended questions should be used more frequently than closed ended questions.

However, even in the directed approach you can ask an initial open ended question to assess patient understanding as discussed earlier.

أولاً- نوع المعلومات:

قبل أن تبدأ المقابلة، يجب عليك تحديد كمية ونوع المعلومات المطلوبة. بمعنى آخر، ما الذي تريد تحقيقه بالضبط؟ على سبيل المثال، إذا كنت بحاجة إلى معرفة أجزاء معينة من المعلومات، فستحتاج إلى مزيد من التحكم في عملية المقابلة. يشار إلى هذا باسم نهج المقابلة الموجهة. ومع ذلك، إذا كانت النتيجة غير معروفة أو غامضة إلى حد ما، فأنت بحاجة إلى استخدام نهج غير موجه بشكل أكبر.

يسمح هذا النهج للمقابلة (الغير موجهة) بأن تصبح أكثر حرية في الانسياب؛ يتم طرح نقاط المناقشة من قبل المريض وليس من قبلك، فعندما تستخدم هذا النهج، فأنت تأمل أن تظهر المشكلة أو القلق، مما يسمح لك بالتعامل معها.

وفي النهج غير الموجه، يجب استخدام الأسئلة المفتوحة بشكل متكرر أكثر من الأسئلة المغلقة.

ومع ذلك، حتى في النهج الموجه يمكنك طرح سؤال أولي مفتوح لتقييم فهم المريض كما تمت مناقشته سابقاً.

2. TYPE OF ENVIRONMENT

Planning for the interview must include consideration of the type of environment available.

The environment is critical, because one of the fundamental principles of interviewing is to provide as much privacy as possible. Research has shown that the degree of privacy is related to many critical outcomes of the interview process (for example, the level of patient understanding of the information provided and the degree of adherence with the treatment regimen).

As the privacy of the setting improves,

- the amount of information retained by the patient increases.
- along with the likelihood that the patient will take the prescribed medication appropriately.
- Privacy also allows both you and the patient to express personal concerns.
- to ask difficult questions.

- to listen more effectively.
- and to share honest opinions.

Unfortunately, the setting of the interview in many pharmacies—over a busy prescription counter or in other areas where distractions abound—is not always optimal.

Before you begin the interview, interruptions should be reduced as much as possible. A partition at the end of the prescription counter, a special room, or a consulting area can provide the necessary privacy.

ثانياً- نوع البيئة:

يجب أن يتضمن التخطيط للمقابلة مراعاة نوع البيئة المتاحة.

موضوع البيئة مهم، لأن أحد المبادئ الأساسية لإجراء المقابلات هو توفير أكبر قدر ممكن من الخصوصية. أظهرت الأبحاث أن درجة الخصوصية مرتبطة بالعديد من النتائج الحاسمة لعملية المقابلة (على سبيل المثال، مستوى فهم المريض للمعلومات المقدمة ودرجة الالتزام بنظام العلاج).

من فوائد توفير الخصوصية أثناء المقابلة:

- يزداد مقدار المعلومات التي يحتفظ بها المريض
- تناول المريض للأدوية الموصوفة بشكل مناسب.
- تتيح الخصوصية للصيدلاني والمريض التعبير عن مخاوفهم الشخصية.
- تتيح طرح أسئلة صعبة.
- الاستماع بشكل أكثر فعالية.
- تبادل الآراء الصادقة.

لسوء الحظ، فإن الإعداد للمقابلة في العديد من الصيدليات - سواء أكان ذلك من خلال عداد الوصفات الطبية المزدهم أو في مناطق أخرى تكثر فيها عوامل التشييت - ليس دائماً هو الأمثل. قبل أن تبدأ المقابلة، يجب تقليل المقاطعات قدر الإمكان. تخصيص قسم في نهاية عداد الوصفات الطبية غرفة خاصة أو منطقة استشارية، يمكن أن يوفر الخصوصية اللازمة.

3. STARTING THE INTERVIEW

After considering the type of environment available, and the type of information desired you should start the interview as the following:

- start the interview by greeting patients by name.

- and by introducing yourself to patients if you do not know them, This helps establish rapport with the patient.
- You should also state the purpose of the interview.
- outline what will happen during the interview, and put the patient at ease.
- The purpose of the interview should be stated in terms of the benefit to the patient.
- The amount of time needed.
- The subjects to be covered.
- and the final outcome should be mentioned so that the patient has a clear understanding of the process

ثالثاً- بدء المقابلة:

بعد النظر في نوع البيئة المتاحة ونوع المعلومات المطلوبة ، يجب بدء المقابلة مع مراعاة الأمور التالية:

- بدء المقابلة بتحية المرضى بالاسم.
- تقديم نفسك للمرضى إذا كنت لا تعرفهم، مما يساعد على إقامة الصلة مع المريض.
- يجب تحديد الهدف من المقابلة.
- تحديد ما سيحدث خلال المقابلة، مع جعل المريض يشعر بالراحة.
- يجب تحديد الغرض من المقابلة من حيث الفائدة التي تعود على المريض.
- تحديد مقدار الوقت المطلوب.
- الموضوعات التي سيتم تغطيتها.
- يجب ذكر النتيجة النهائية حتى يكون لدى المريض فهم واضح للعملية.

For example, a pharmacist seeing a patient for the first time might say:

Hello, Mr. Pearson, I'm Jane Bradley, the pharmacist (the introduction)

Since you are new to our pharmacy, I would like to ask you a few quick questions about the medications you are now taking (the subjects to be covered).

This will take about 5 to 10 minutes (the amount of time needed)

and will allow me to create a drug profile so that I can keep track of all the medications that you are taking. This will help us identify potential problems with new medications that might be prescribed for you (the purpose/outcome).

Such a beginning allows you to define the limits and expectations of the interview.

After the interview is started, the following suggestions will help you conduct a more efficient interview:

1. Avoid making recommendations during the information-gathering phases of the interview. Such recommendations prevent the patient from giving you all the needed information and can interfere with your ability to grasp the "big picture" of patient need.
2. Similarly, do not jump to conclusions or rapid solutions without hearing all the facts.
3. Do not shift from one subject to another until each subject has been followed through.
4. Guide the interview using a combination of open- and closed-ended questions.
5. Similarly, keep your goals clearly in mind, but do not let them dominate how you go about the interview. Flexibility is required so that you can reinforce patients for bringing up issues they consider important. In order for the communication to be patient-centered, the patient must have some control over the communication process itself.
6. Determine the patient's ability to learn specific information in order to guide you in your presentation of the material. Reading ability, language proficiency, and vision or hearing impairments would all influence the techniques you use in interviewing and counseling a patient.
7. Maintain objectivity by not allowing the patient's attitudes, beliefs, or prejudices to influence your thinking.
8. Use good communication skills, especially the probing, listening, and feedback components.
9. Be aware of the patient's nonverbal messages, because these signal how the interview is progressing.
10. Depending upon your relationship with the patient, move from general to more specific questions and less personal to more personal subjects. This may remove some of the patient's initial defensiveness.
11. Note-taking should be as brief as possible.

على سبيل المثال: قد يقول الصيدلي الذي يرى مريضاً لأول مرة:

مرحباً سيد بيرسون، أنا جين برادلي الصيدلانية. (المقدمة)
نظراً لأنك جديد في صيدليتنا، أود أن أطرح عليك بعض الأسئلة السريعة حول الأدوية التي تتناولها الآن (الموضوعات التي سيتم تناولها).

سيستغرق ذلك حوالي 5 إلى 10 دقائق (مقدار الوقت المطلوب)
وسيسمح لي بإنشاء ملف تعريف للدواء حتى أتمكن من تتبع جميع الأدوية التي تتناولها. سيساعدنا هذا في تحديد المشكلات المحتملة مع الأدوية الجديدة التي قد يتم وصفها لك (الغرض / النتيجة).
تسمح لك هذه البداية بتحديد حدود وتوقعات المقابلة.

بعد بدء المقابلة. ستساعدك الاقتراحات التالية على إجراء مقابلة أكثر كفاءة:

1. تجنب تقديم توصيات خلال مراحل جمع المعلومات للمقابلة. تمنع هذه التوصيات المريض من إعطائك جميع المعلومات المطلوبة ويمكن أن تتداخل مع قدرتك على فهم "الصورة الكبيرة" لاحتياجات المريض.
2. وبالمثل، لا تقفز إلى الاستنتاجات أو الحلول السريعة دون سماع كل الحقائق.
3. لا تنتقل من موضوع إلى آخر حتى تتم متابعة كل موضوع.
4. قم بتوجيه المقابلة باستخدام مجموعة من الأسئلة المفتوحة والمغلقة.
5. وبالمثل، ضع أهدافك في الاعتبار بوضوح، لكن لا تدعها تسيطر على طريقة إجراء المقابلة. المرونة مطلوبة حتى تتمكن من تعزيز قدرة المرضى على طرح القضايا التي يعتبرونها مهمة. من أجل أن يكون الاتصال متمحوراً حول المريض، يجب أن يكون لدى المريض بعض التحكم في عملية الاتصال نفسها.
6. تحديد قدرة المريض على تعلم معلومات محددة من أجل إرشادك في عرضك للمواد. ستؤثر القدرة على القراءة والكفاءة اللغوية وضعف البصر أو السمع على التقنيات التي تستخدمها في مقابلة المريض وتقديم المشورة له.
7. حافظ على الموضوعية من خلال عدم السماح لمواقف المريض أو معتقداته أو تحيزاته بالتأثير على تفكيرك.
8. استخدم مهارات تواصل جيدة، خاصةً مكونات الفحص والاستماع والتغذية الراجعة.
9. كن على دراية بالرسائل غير اللفظية للمريض، لأن هذه تشير إلى كيفية تقدم المقابلة.
10. اعتماداً على علاقتك بالمريض، انتقل من أسئلة عامة إلى أسئلة أكثر تحديداً وأخرى أقل شخصية إلى موضوعات شخصية. هذا قد يزيل بعض من دفاعية المريض الأولية.
11. ينبغي أن يكون تدوين الملاحظات موجزاً قدر الإمكان.

4. ENDING THE INTERVIEW:

Bringing the interview to a close is often more difficult than starting the interview.

It is a crucial part of the interview process because a person's evaluation of the entire interview and your performance may be based on the final statements.

People seem to remember best what was said last. Therefore, care should be taken not to end the interview abruptly or to rush the patient out the door.

If you have provided important information to the patient, you should determine whether or not the patient understood the material correctly at the end of the interaction.

For example, you could say to the patient: "I want to make sure I have explained everything clearly. Please summarize for me the most important things to remember about this new medicine."

Other simple open-ended questions, such as "When you get home, how are you going to take this medication?" or "What side effects are you going to look for when taking this medication?" will allow patients to reflect on what they heard and understood.

Gardner and colleagues (1991) refer to this part of the interview as the "Final Verification" of patient understanding.

رابعاً- إنهاء المقابلة:

غالبا ما يكون إنهاء المقابلة أكثر صعوبة من بدء المقابلة.

إنه جزء مهم من عملية المقابلة لأن تقييم الشخص للمقابلة بأكملها وأدائك قد يعتمد على البيانات النهائية. يبدو أن الناس يتذكرون أفضل ما قيل في الماضي. لذلك يجب الحرص على عدم إنهاء المقابلة بشكل مفاجئ أو دفع المريض للخروج من الباب.

إذا قدمت معلومات مهمة للمريض، فيجب عليك تحديد ما إذا كان المريض قد فهم المادة بشكل صحيح أم لا في نهاية التفاعل.

على سبيل المثال، يمكنك أن تقول للمريض: "أريد أن أتأكد من أنني شرحت كل شيء بوضوح. أرجو أن تلخص أهم الأشياء التي يجب تذكرها حول هذا الدواء الجديد".

إن طرح أسئلة بسيطة أخرى مفتوحة، مثل: "عندما تصل إلى المنزل، كيف ستأخذ هذا الدواء؟" أو "ما الآثار الجانبية التي ستبحث عنها عند تناول هذا الدواء؟" سيسمح للمريض بالتفكير فيما سمعوه وفهموه.

يشير Gardner وزملاؤه (1991) إلى هذا الجزء من المقابلة على أنه "التحقق النهائي" من فهم المريض.

To conclude the interview, you should:

1. briefly summarize the key information provided by the patient.
- ✓ A summary allows both parties the opportunity to review exactly what has been discussed and helps clarify any misunderstanding. It is essential that both people agree about what has been said.

- ✓ A summary sets the stage for future patient contact and expectations that you both have of one another.
 - ✓ A summary also tactfully hints to the patient that the interview is ending.
2. In conjunction with a summary you can use nonverbal cues to indicate to the patient that the interview is over.
For instance, you could get up from the chair or change your stance in such a way that indicates that you need to move on.
 3. A simple closed-ended question such as: "Do you have any further questions?" or a statement such as: "I've enjoyed talking with you. If you think of something you forgot to mention or have questions when you get home, please give me a call" may also be useful.
 4. The ending of the interview is a good time for you to reassure the patient about a particular problem. However, this should not be false assurance, such as "Everything is going to turn out okay" or "Don't worry about it." Instead, you should state, "I will try to help things get better for you"
 5. along with specific action or follow-up you will implement. Tell the patient how and when you would like to contact him (e.g., by telephone call in one week) to make sure that a problem identified has been resolved and the patient is responding well to any therapeutic changes that have been made.
With a new prescription, follow-up is also important to identify and resolve possible problems early in treatment.
Waiting until a refill visit to find out how a patient is doing with a new prescription is often not the most timely or effective way to monitor response to a medication.
 6. Before terminating the patient interview, you should reflect on whether the goals of the interview were accomplished and what should be done if they were not.
 7. After the patient has left, you should assess in your own mind what went well and what could have been done differently to help you continue to improve your interviewing skills.
 8. Finally, key information must be documented as part of the patient record.

لإنهاء المقابلة، يجب مراعاة الآتي:

1. تلخيص موجز للمعلومات الأساسية التي قدمها المريض، حيث أن الملخص:
 - ✓ يتيح للطرفين الفرصة لمراجعة ما تمت مناقشته بالضبط ويساعد في توضيح أي سوء فهم. من الضروري أن يتفق الطرفان على ما قيل.
 - ✓ يهيئ الملخص المرحلة المستقبلية للاتصال بالمريض وتوقعاتكم لبعضكم البعض.
 - ✓ يلمح الملخص أيضا بلباقة للمريض أن المقابلة على وشك الانتهاء.
2. بالتزامن مع الملخص، يمكنك استخدام الإشارات غير اللفظية للإشارة إلى المريض بأن المقابلة قد انتهت. على سبيل المثال، يمكنك النهوض من على الكرسي أو تغيير موقفك بطريقة تشير إلى أنك بحاجة إلى المضي قدما.
3. سؤال بسيط ومغلق مثل: ("هل لديك أسئلة أخرى؟" أو عبارة مثل: "لقد استمتعت بالحديث معك. إذا كنت تفكر في شيء ما نسيت ذكره أو لديك أسئلة عندما تصل إلى المنزل، يرجى الاتصال بي") قد يكون مفيدا أيضا.
4. نهاية المقابلة هو الوقت المناسب لك لطمأنة المريض بشأن مشكلة معينة، ومع ذلك، لا ينبغي أن يكون هذا تأكيدا خاطئا، مثل: ("كل شيء سوف يسير على ما يرام" أو "لا تقلق بشأن ذلك") بدلاً من ذلك يجب أن تقول: ("سأحاول المساعدة في تحسين الأمور بالنسبة لك")
5. جنبا إلى جنب مع إجراء محدد أو متابعة ستنفذها. أخبر المريض كيف ومتى تريد الاتصال به على سبيل المثال، عن طريق مكالمة هاتفية في أسبوع واحد، وذلك للتأكد من أن المشكلة التي تم تحديدها قد تم حلها وأن المريض يستجيب جيدا لأي تغييرات علاجية تم إجراؤها. مع وصفة طبية جديدة، تعد المتابعة مهمة أيضا لتحديد المشكلات المحتملة وحلها في وقت مبكر من العلاج. غالبا ما لا يكون الانتظار حتى زيارة إعادة الملء لمعرفة كيف يتصرف المريض بوصفة طبية جديدة هو الطريقة الأنسب أو الأكثر فعالية لمراقبة الاستجابة للأدوية.
6. قبل إنهاء مقابلة المريض، يجب أن تفكر في ما إذا كانت أهداف المقابلة قد تحققت وما يجب فعله إذا لم يتم تحقيقها.
7. بعد مغادرة المريض، يجب أن تقيم في ذهنك ما الذي سار بشكل جيد وما الذي كان يمكن القيام به بشكل مختلف لمساعدتك على الاستمرار في تحسين مهاراتك في إجراء المقابلات.
8. أخيرا، يجب توثيق المعلومات الأساسية كجزء من سجل المريض.
