

Sağlık Profesyonelleri için

TIPTA İLETİŞİM BECERİLERİ

Editörler

Deniz Yamaç

Nesrin Demirsoy

I. İrem Budakoğlu

Özlem Coşkun

İpek Gönüllü

Hipokrat
Yayincılık

© 2020 Sağlık Profesyonelleri için
TIPTA İLETİŞİM BECERİLERİ

ISBN: 978-605-7874-70-2

Tüm hakları saklıdır. 5846 ve 2936 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri yasası gereği; bu kitabın basım, yayın ve satış hakları Hipokrat Yayınevi'ne aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kağıt ve/veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Tablo, şekil ve grafikler izin alınmadan, ticari amaçlı kullanılamaz.

Editörler

Deniz Yamaç
Nesrin Demirsoy
I. İrem Budakoğlu
Özlem Coşkun
İpek Gönüllü

Çizimler

Dr. Önder Külekçi

Yayıncı

Hipokrat Kitabevi

Grafik-Tasarım

Hipokrat Grafik Tasarım

Baskı - Cilt

Sözkesen Matbaacılık

İvedik Organize 1518. Sokak Matsit İş Merkezi No: 2/40

Tel: (0312) 395 21 10 - Yenimahalle / Ankara

Hipokrat
Yayıncılık

Süleyman Sırrı Cad. No:16/2 Sıhhiye
Tel: (0312) 433 03 05 - 15 ANKARA
www.hipokratkitabevi.com



*İletişim becerilerinde ufkumuzu açan sevgili eğitimcimiz
Psikolojik Danışman Sema Yüce anısına.....*

Önsöz

Benim yaş grubumda ne kadar akıllı çocuk varsa, doktor, diş hekimi, eczacı oldu.

Sonra biz ülkenin bu akıllı gençlerini, işi bilen insanlar onlar olmalarına rağmen, onların yarısı kadar eğitim almamış, sağlık alanını bilmeyen siyasetçilerin, bürokratların kendi kafalarına göre kararlar aldıkları, yavaş işleyen bir alanda çalıştırdık.

Sonuç: gazetelerde gördüğümüz şiddetle karşı karşıya işini yapmaya çalışan, en temel sağlık sarf malzemelerini bulmak için çabalayan insanlar haline getirdik.

Başhekim yaptığımız doktor, yönetim eğitimi almadan hastanenin başına geçti.

'Derse gir hadi' diye görevlendirdiğimiz doktor, nasıl ders verilir eğitimi almadan amfiye girdi, 200 çocuğa eğitim verdi.

Teknik eğitim almadan diğer alanlarda da çaba gösterdiler.

Peki Hocam ona rağmen nasıl Ortadoğu ülkelerinden bu kadar ilerideyiz? Avrupa'dan insanlar nasıl gelip burada tedavi görüyor bu alanda?

Derseniz...

Onun cevabı iki tane; birincisini en başta söyledim, bizim sınıfın en akıllı çocukları bu alana girdi.

İkincisi: Mustafa Kemal ilk düğmeyi doğru iliklemiş! Bilimin ışığı sızmaya devam ediyor.

Ben, Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde düzenlediğimiz eğitici eğitimi sırasında şahane doktorlarla tanıştım. Dersi nasıl daha iyi anlatırlar, o gençleri geleceğe nasıl motive ederler, alanı nasıl daha iyi öğretirler onları çalıştık. Şahane kalpli insanları tanıma şansım oldu.

İyi ki bu ülkedeler dediğim aydın, kaliteli, ışık saçan insanlar.

Bu kitaba önsöz yazmamı istemeleri nasıl bir onur bilemezsiniz.

Otuz yayınlanmış kitabım var, yavaştan yazar olma yolunda gidiyorum. Dostlarımın kitap yazdığını duyunca, onlar benim alanıma giriyor, acaba ben de tıp işlerine mi girsem diye bir hareketlendim, ama baktım zor.

Bu alanda en ihtiyaç olan beceri iletişim.

Şahane bir tıp insanısın, bunu karşıya anlatamadığın an kaybedersin.

Bu alanda en iyi kitabı da alanı bilen insanlar yazar.

Çok değerli bir ekibin paha biçilmez bir kitabını elinizde tutuyorsunuz.

Kitabın yaşaması dileğimle.

Kitabı iyi bir yere koyun evde,

“Kitapların içinde melekler vardır”

Dostlukla,

Ahmet Şerif İzgören

3.12.2019

Katkıda Bulunanlar

Canan Perdahlı

Metamazon Derneği Başkanı

Deniz Yamaç, Prof. Dr.

Gazi Üniversitesi Tıp Fakóltesi İç Hastalıkları Anabilim Dalı
Tıbbi Onkoloji Bilim Dalı (Emekli)
Ankara Güven Hastanesi

Dilek Eker Büyüksireci, Uzm. Dr.

Hitit Üniversitesi Tıp Fakóltesi Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Anabilim Dalı

Elvan İşeri, Prof. Dr.

Gazi Üniversitesi Tıp Fakóltesi
Çocuk ve Ergen Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı

Ercüment Tekin, Prof. Dr.

Gazi Üniversitesi Tıp Fakóltesi Genel Cerrahi Anabilim Dalı (Emekli)
Medsentez Kliniği

Esra Güney, Doç. Dr.

Gazi Üniversitesi Tıp Fakóltesi
Çocuk ve Ergen Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı

Fatma Ulutan, Prof. Dr.

Gazi Üniversitesi Tıp Fakóltesi Enfeksiyon Hastalıkları Anabilim Dalı (Emekli)

Figen Şahin Dağlı, Prof. Dr.

Gazi Üniversitesi Tıp Fakóltesi Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı (Emekli)
Pendik Medikal Park Hastanesi

Filiz ay Şenler, Prof. Dr.

Ankara Üniversitesi Tıp Fakóltesi İç Hastalıkları Anabilim Dalı
Tıbbi Onkoloji Bilim Dalı

Gizem Gölpinar, Ecz.

Ankara Üniversitesi Eczacılık Fakóltesi Eczacılık İŐletmeciliđi Anabilim Dalı

Göler Bahadır, Prof. Dr.

İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakóltesi
Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı

İmran Kezer, Uzm. Psk.

Bir-İz Psikolojik DanıŐma Merkezi

İpek Gönüllü, Dr. Öğr. Üyesi

Ankara Üniversitesi Tıp Fakóltesi Tıp Eğitimi ve BiliŐimi Anabilim Dalı

İŐil İrem Budakoğlu, Prof. Dr.

Gazi Üniversitesi Tıp Fakóltesi Tıp Eğitimi ve BiliŐim Anabilim Dalı

Nesrin Demirsoy, Prof. Dr.

Gazi Üniversitesi Tıp Fakóltesi Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Anabilim Dalı

Nevzat Yüksel, Prof. Dr.

Gazi Üniversitesi Tıp Fakóltesi Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı

Neyyire Yasemin Yalım, Prof. Dr.

Ankara Üniversitesi Tıp Fakóltesi Tıp Tarihi ve Etik Anabilim Dalı (Emekli)

Selçuk Aslan, Prof. Dr.

Gazi Üniversitesi Tıp Fakóltesi Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı

Özen Atik, Dr.

ocuk Sağlığı ve Hastalıkları Uzmanı

Özlem Coşkun, Doç. Dr.

Gazi Üniversitesi Tıp Fakóltesi Tıp Eğitimi ve BiliŐim Anabilim Dalı

İçindekiler

KISIM I ETKİLİ İLETİŞİMİN ESASLARI

BÖLÜM 1

Etkin Dinleme ve Kendini İfade Etme3

Dr. Figen Şahin Dağlı • Uzm. Psk. İmran Kezer

BÖLÜM 2

Sözsüz İletişim ve Beden Dili 11

Dr. Fatma ULUTAN

BÖLÜM 3

Metaboliş ve İletişim Becerileri21

Dr. İpek GÖNÜLLÜ

BÖLÜM 4

Çatışma ve Çözümü 29

Dr. İpek GÖNÜLLÜ

KISIM II İLETİŞİM EĞİTİMİ

BÖLÜM 5

Tıp Eğitiminde İletişim Becerileri Eğitimi41

Dr. Işıl İrem BUDAKOĞLU • Dr. Özlem COŞKUN

BÖLÜM 6

Tıpta İletişim Becerileri Eğitiminde Sinema Filmlerinin Kullanımı 53

Dr. Güler BAHADIR

BÖLÜM 7

İletişim ve Etik 63

Dr. Neyyire Yasemin YALIM • Ecz. Gizem GÜLPINAR

KISIM III

HASTA İLE İLETİŞİM

BÖLÜM 8

Hasta ile Görüşme75

Dr. Nesrin DEMİRİSOY

BÖLÜM 9

Hekim Bakış Açısıyla İletişim91

Dr. Deniz YAMAÇ

BÖLÜM 10

Hasta ve Hasta Yakını Bakış Açısıyla İletişim97

Canan PERDAHLI • Dr. Deniz YAMAÇ • Dr. Nesrin DEMİRİSOY

BÖLÜM 11

Hasta Beklentileri ile Baş Etme109

Dr. Ercüment H. TEKİN • Dr. Özen ATİK

KISIM IV

ÖZEL DURUMLARDA İLETİŞİM

BÖLÜM 12

Çocuk ve Yakınları ile Görüşme 121

Dr. Figen ŞAHİN DAĞLI • Uzm. Psk. İmran KEZER

BÖLÜM 13**Ergen ile Görüşme129**

Dr. Esra GÜNEY • Dr. Elvan İŞERİ

BÖLÜM 14**Yaşlı ile Görüşme137**

Dr. Fatma ULUTAN

BÖLÜM 15**Engelli ile Görüşme.147**

Dr. Ülkü Nesrin DEMİRSOY • Dr. Dilek EKER BÜYÜKŞİRECI

BÖLÜM 16**Kötü Haber Verme153**

Dr. Deniz YAMAÇ • Dr. Güler BAHADIR

BÖLÜM 17**Ölüme Yakın Hasta ve Hasta Yakını ile İletişim167**

Dr. Filiz ÇAY ŞENLER

BÖLÜM 18**Zor Kişiliklerle Başetme ve İletişim175**

Dr. Nevzat YÜKSEL

BÖLÜM 19**İletişim Engeli Yaratabilecek Diğer Durumlar.189**

Dr. Deniz YAMAÇ

KISIM V**PROFESYONEL YAŞAMDA BAŞARILI İLETİŞİM İÇİN İPUÇLARI****BÖLÜM 20****Sağlık Çalışanları Arasında İletişim195**

Dr. Ercüment H. Tekin • Dr. Özen Atik

BÖLÜM 21

Stres Kaynakları ve Baş Etme Yolları. 207

Dr. Selçuk ASLAN

BÖLÜM 22

Zaman Yönetimi 219

Dr. I. İrem BUDAKOĞLU

BÖLÜM 23

Sosyal Medya Aracılığıyla İletişim 227

Dr. Özlem COŞKUN

Giriş

Doktor, kulağına işitmeyi, gözüne görmeyi, eline hissetmeyi öğretmelidir. Aksi takdirde işiten sağır, gören kör, elleyen fakat hiçbir şey anlamayan doktor olur. Diğer bir ifade ile bilgi ve akıl gözü ile görmeyi, bilgi ve akıl kulağı ile dinlemeyi, bilgi ve akıl eliyle hissetmeyi öğrenmelidir.

Dr. İsfendiyar CANDAN

İyi İletişim Neden Gereklidir?

Hekimin tanışma, öykü alma, bilgi verme gibi birçok aşamada hastasıyla konuşması gereklidir. Muayene, görüşmenin küçük bir kısmını oluşturur. Bu nedenle hekimlerin ve genel olarak sağlık çalışanının mesleklerini insanla konuşarak uyguladıklarını söyleyebiliriz. Ancak bu grubun iletişim becerisi kazanması konusu üzerinde fazla durulmaz. Yapılacak her işlemde ve tedavide aydınlatılmış onam alınması gerekliliği vurgulanır ancak kötü gidişli bir hastalık tanısı söz konusuysa hastaya dürüst ama yıkıcı olmadan nasıl açıklama yapılacağı öğretilmez. Oysa yaşamının gidişi etkilenmiş bir kişiye belki de ölümle sonlanacak bir durumu nasıl açıklamalıdır? Bu beceri hekim-hasta ilişkisinin iyi bir biçimde sürdürülebilmesi için zorunludur. Özellikle de zor bir hastalık tanısı alan hasta, hekimden alacağı yardıma, göreceği insani ilgiye, kısaca bu ilişkiyi en iyi şekilde sürdürmeye en çok gereksinim duyar konumdadır.

Hasta-hekim ve meslektaşlar arasındaki etkili iletişimin sağlık hizmetinin kalitesini artırdığı 1970'li yıllarda anlaşılmaya başlandı. Tıp eğitimi tanıya ulaşma ve tedavi yöntemlerine odaklanmıştı. Hastadan öğrenilen verilerle bir bulmaca çözer gibi tanıya varmak başarı olarak tanımlanırdı. Öykü almanın önemi o yıllarda da eğitimciler tarafından vurgulanır ve bilgiye ulaşmanın yolları öğretilirdi. Diğer yandan hasta ile veya meslektaşlarla olan "ilişkinin" usta-çırak yöntemi ile yani gözlemleyerek ve modelleyerek öğrenilebileceği düşünülürdü. Farklı sosyo-kültürel ortamlardan gelen tıp öğrencilerinin gözlem ve yorumlama yeteneklerinin aynı olmayacağı veya eğitmen rolündeki tıp mensuplarının sergilediği davranışların her zaman ideal olmayacağı fazla dikkate alınmazdı.

Bu arada yıllar içinde tıpta tanı ve tedavi yöntemleri de bilimsel gelişmeler ışığında hızla ilerledi. Tıp eğitiminde biyo-teknolojik yeniliklere de ister istemez daha faz-

la odaklanıldı. Tedavi yöntemlerindeki hızlı ve ümit var gelişmeler öğrencilere tedavi yöntemlerini öğretme isteğimizi artırdı. Hedef tedavi yöntemlerini öğretmek oldu. Hastaların ise doktorlardan birçok beklentisi olduğu unutulmaya başlandı. Doktorlarının onları yalnızca tedavi etmesini değil görüşmeler sırasında onları can kulağı ile dinlemesini, kaygılarını anlamasını ve dikkate almasını, sıcak davranmasını, sorularını cevaplamasını istiyorlardı.

Kuzey Avrupa ve Kuzey Amerika'daki bazı tıp fakülteleri iletişim becerilerini ör-gün eğitim programına 1980'li yıllarda yerleştirdiler. Aynı yıllarda yapılmaya başla-nan çalışmalar hastalarla iletişimin etkin yapılmasının yararlarını ortaya koyuyordu. Ayrıca ABD'de hasta şikayetlerinin tazminat davalarına dönüşmesi ve bu davalarda da hastaların en çok doktorların kendileri ile olan iletişim yetersizliğinden yakınıyor olmaları, dikkatleri tıpta iletişime çekiyordu.

Geçmişte hekim-hasta iletişimine sanatçıya özgü bir eser gibi bakılırdı. Görüş-meler hekimin bilgisi ışığında gelişir ve kararlarda hekimin kontrolü fazla olurdu. Bu yöntem hekimin yol gösterici olduğu paternalistik yöntem olarak anılmaktadır. Has-ta hekim arasındaki iletişim hekimin doğuştan gelen yeteneğine ve deneyimlerine göre gelişirdi. Yıllar içinde fikirlerin, bilgilerin ve kararların paylaşıldığı hasta mer-kezli görüşmelerin geleneksel yaklaşıma göre daha etkili olduğunu gösteren veriler ortaya çıktı. İlk veriler 1985'te yayınlanan randomize kontrollü çalışmalarla geldi. Hastaların daha fazla bilgilendirilmesi ve tedavi kararlarına katılması durumunda kan basıncı ve kan şekeri kontrolü daha başarılı oluyordu. Bu yeni bir ilacın keşfi olarak sunuldu: ETKİLİ İLETİŞİM!

Bu verilere ek olarak, yıllar içinde etkili iletişimin öğretilebileceği ve öğrenilebi-leceği konusundaki deneyimler ve yayınlar arttı. Uluslararası konferanslarda eğitim programları ve uygulama modelleri tartışıldı. Kuzey Amerika ve Avrupa tıp fakültele-rinde ders programları geliştirildi. Eğitimin büyük kısmı kurslar şeklinde yapıldı. Bu kurslarda klinisyenlerin hastadan soru sorarak öykü alma alışkanlığı değiştirilerek "hastayı dinlemek" öğretildi. "Hastanın ana kaygısı nedir?" "Hasta hastalığı ile ilgili ne düşünüyor?", "Hasta onun için ne yapmamızı istiyor?" sorularına odaklanan has-ta merkezli görüşme egzersizleri yaptırıldı.

Günümüzde iletişim becerilerinin geliştirilmesinin, hasta merkezli yaklaşımın uygulanmasında bilgi edinmeyi, bilgi aktarmayı ve sorun çözmeyi kolaylaştırdığı ka-bul edilmektedir. İletişim becerilerini kullanan hekim, tıbbi bilgisi ile akl yürütmeye çalışırken yalnızca hastanın semptomlarını değil aynı zamanda bu belirtilerin hasta için ne anlam ifade ettiğini de öğrenir. Hekim hastanın hastalık deneyimini ne kadar iyi anlarsa, mesleki yükümlülüğünü de o kadar iyi yerine getirebilir.

Tıbbi iletişim eğitimi almış genç bir meslektaşımızın mektubu, mesleki yüküm-lülüğünü yerine getirirken bu becerileri kazanmanın ne derece gerekli olduğunu or-taya koymaktadır.

"Buradaki ilk iş günümde, ilk nöbetimde hasta yakınına kötü haber vermem ge-rekti. Hastanın kardiyak arrest olması üzerine, hasta yakınına durumu bildirip mü-dahale ettiğimizi söyledim. 45 dakikalık müdahalenin ardından hasta yanıt vermedi.

Ölüm haberini vermek amacıyla koridora çıkmak üzere hazırlanırken hemşire hanımlar aşağıdan güvenlik personeli çağırıp çağırmadığını sordu. O ana kadar gayet sakin bir şekilde koridora çıkmaya hazırlanırken, bu soru üzerine tedirgin hissettim. Bir hekim, hasta yakınına kötü haber vermesi gerektiğinde neden güvenlik personeline ihtiyaç duymalıydı ki, bu ne kadar normaldi?

Güvenlik personelinin de gelmesi üzerine, okulumuzda eğitimini aldığımız iletişim becerileri küçük grup uygulamalarında öğrendiğimiz, pratiğini yaptığımız iletişim tekniklerini kullanarak hasta yakınıyla görüşmemizi yaptık. Bir insana annesinin/babasının vefat ettiğini söyleyen kişi olmak gerçekten hiç kolay bir durum değil, fakat okulumuzda aldığımız bu eğitimle soğukkanlı bir biçimde bu görevi yerine getirebiliyorum.

Okul sıralarındayken bu uygulamaların önemini anlayabilmek mümkün değildi, fakat bahsettiğim gibi daha ilk nöbetimde bu eğitimin faydasını gördüm.

En çarpıcı olanı da, burada aynı birimde beraber görev yaptığımız diğer fakülterden mezun olmuş hekim arkadaşlardan bazıları daha sonra benimle beraber kötü haber verme görüşmelerine gelerek nasıl cümleler kurduğumu görmek istediler.

Ve gerçekten o an anladım 'Gazili olmak ayrıcalıktır' cümlesinin anlamını.

Bu vesileyle, İletişim Becerileri, Klinik Beceri, Probleme Dayalı Öğretim, Akılcı İlaç vb gibi eğitimlerde emeği geçen tüm değerli hocalarıma saygılarımı sunar, ellerinden öperim."

Dr. Berkay Aksu

GÜTF 2019

Kars Kafkas Üniversitesi Tıp Fakültesi Genel Yoğun Bakım Ünitesi

Bu kitapta, temel iletişim becerileri yanında hasta ile tıbbi görüşme sırasında iletişim, zor durumlarda ve ergen, yaşlı, engelli gibi farklı gruplarla iletişim ve iletişim eğitimi, bu konularda yıllardır eğitim veren ve bu teknikleri uygulayan, bir çoğu "Tıbbi İletişim Derneği" üyesi olan meslektaşlarımız tarafından ele alınmıştır. Kitabımızın editörler kurulu da derneğimizin bu dönem yönetim kurulundan oluşmaktadır.

Sağlık çalışanlarının, dolayısıyla hasta ve yakınlarının faydalanması umuduyla ve '**Beni Türk hekimlerine emanet ediniz**' diyen ulu önder Atatürk'ün güvenine layık hekimler yetişmesine katkıda bulunması dileğiyle iyi okumalar diliyoruz.

Dr. Deniz Yamaç

Tıbbi İletişim Derneği

Yönetim Kurulu Başkanı

Mayıs 2020

