



# Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi

## İletişim Becerileri Eğitimi

### Hasta Görüşmesi Yapma Becerisi Öğrenim Rehberi

#### ***A- Karşılama - Tanışma ve Görüşmeyi Başlatma***

##### **1. Görüşme için fiziksel ortamın düzenlenmesi**

*Görüşmeye başlamadan önce ortamda görüşmeyi engelleyecek veya zorlaştıracak etkenler varsa uzaklaştırın ve ortamı hazırlayın. Hasta ile görüşme sırasında bütün ilginizi karşınızdaki kişiye yöneltin. Bu süreçte başka hiçbir işle meşgul olmayın (Örneğin cep telefonu ile konuşmayın, başka kişilerle ilgilenmeyin).*

##### **2. Hastayı uygun şekilde karşılama**

*Görüşmeye başlarken hastayı selamlamak ve ona “hoşgeldiniz” demek çok önemlidir. Selamlamayı jest ve mimiklerinizi kullanarak yapın (Örneğin hastaya gülümseyerek göz teması kurup tokalaşabilirsiniz). Hastayı ayağa kalkarak karşılayın. Ayağa kalkarak karşılamanız bir saygı ifadesidir.*

##### **3. Kendini tanıtmak, görüşmenin içeriğini belirtme, görevini tanımlama**

*“Merhaba, ben Dr. Ayşe Coşkun, sizinle cerrahideki doktorunuzun isteği üzerine görüşmek için buradayım”*  
*“Merhaba, ben Dr Deniz Gök poliklinikte görevli doktorum, size nasıl yardımcı olabilirim.”*  
*“Merhaba, ben Stj. Dr. Ali Gezen, sizinle görüşme yapmak ve sizi muayene etmek istiyorum” gibi.*

##### **4. Hastaya ilgi ve saygı gösterme ve rahat ortam yaratma**

*Hastayı kendini rahat hissedebileceği bir yere alın. Gerekli mahremiyeti sağladığınızı gösterir şekilde odanın kapısını kapatın. Sessiz bir ortam yaratın. Hastaya oturması için yer gösterin. “Buyrun, şu koltuğa oturabilirsiniz” diyebilirsiniz.*

##### **5. Hastanın ismini sorma ve ismi ile hitab etme**

*Hastanın ismini öğrenin ve bütün görüşme süresince ona ismiyle hitap edin. Hitab ederken “Ayşe Hanım” “Ali Bey” gibi ifadeleri kullanmayı tercih edin.*

##### **6. Kimlik bilgilerinin sorulması**

*Hastanın mesleği, ailesi, sosyokültürel durumu ile ilgili bilgi edinin. İletişim kurabileceğiniz adres bilgilerini ve telefon numaralarını alın. Bu bilgiler hastanızı daha iyi tanımanızı sağlayacaktır.*

## **B- Görüşme nedenini belirleme - Veri Toplama**

### **a- Sözsüz beceriler**

#### **7. Vücut dilini kullanma ve hastanın vücut dilini gözleme**

*Hasta ile iyi iletişim kurabilmenin en önemli unsurlarından biri sözsüz iletişimdir. Vücut dilimiz (gözlerdeki bakış, yüz ifadesi, sesimizin tonu ve vücudumuzun duruşu) hastaya olan ilgimizin ip uçlarını verir. Hasta ile konuşurken onunla göz teması kurun, yüz ifadenizin olumlu olmasına dikkat edin. Onun sizi duyabileceği bir ses tonu ile konuşun.*

*Konuşurken eşit görüş çizgisinde olmaya dikkat edin. (hasta ile aynı yükseklikten görüşme, hasta oturuyor ise oturma...gibi). Özellikle uzun ve zor görüşmelerde hastanızla aranızdaki engelleri kaldırın (Masanızdan kalkıp hastanın yanına oturmak gibi).*

*Ayrıca hastanızın düşünceleri, kaygıları ve beklentileri onun vücut diline yansır. Hastanızın vücut dilini gözleyin ve size hissettirdiği durumu dikkate alın.*

#### **8. Hastanın sözünü kesmeden dinleme**

*Hastanın konuşması için zaman tanıyın. Sözünü kesmeyin. Birşey sormak istediğiniz zaman konuşmasını bitirmesini bekleyin. Soracaklarınızı unutmamak için arada not alabilirsiniz. Görüşme sürecinde zaman zaman sessizlikler olmasını doğal karşılayın. Konuşması sırasında yüreklendirici bir vücut dili (Başınızla veya elinizle dinlediğinizi veya onayladığınızı ifade eden bir hareket yapabilirsiniz) ve kapı aralayıcı kelimeler kullanabilirsiniz. (evet anladım .....eeee..... sonra .....başka..... devam edin .... gibi)*

### **b- Sözlü beceriler**

#### **9. Hastanın başvuru nedenini öğrenme**

*Hastanın yakınmalarını serbestçe söylemesini sağlayacak şekilde açık uçlu sorularla başlayın. “Şikayetiniz nedir?” “Sizi buraya getiren sorun nedir?” “Size nasıl yardımcı olabilirim?” gibi...*

#### **10. Hastanın başvuru nedeninin ayrıntısını dinleme**

*Hastanın başvuru nedenini ayrıntısını öğrenmek üzere açık uçlu sorularla devam edebilirsiniz. “.....sorununuzun ... olduğu söylediniz. Bu konuda biraz daha ayrıntılı bilgi verebilir misiniz?” gibi. “Baş ağrınız olduğunu söylediniz. Ekleme istediğiniz başka bir şey var mı?’ diyerek anlatımın olabildiğince geniş olmasını sağlayın.*

*Hasta çok detaylı ve ana konudan uzak bir anlatıma yönelirse ‘Yakınmanızla ilgili olarak başka neler anlatabilirsiniz?’ ya da “Biraz önce karın ağrınızdan söz etmiştiniz, bana bunu biraz daha açar mısınız?” diyerek esas semptomu tekrar dönmesini sağlayın.*

*“Evet/hayır” gibi tek yanıtı olan kapalı uçlu sorular konuşmayı sınırlandırır ve iletişimin kopmasına ve tek yönlü olmasına neden olur.*

### **11. Hastayı sorununu aktarma konusunda yüreklendirme**

*Hastanın duraksadığı anlarda başınızı sallayarak, 'hı hı' diyerek, 'devam edin, dinliyorum' diyerek onu daha fazla anlatmaya, ayrıntıları aktarmaya teşvik ediniz. Bazen hastanın son tümcesini ya da sözcüğünü soru olarak yöneltmek hatırlamasını ve bilgilerini toparlamasını ve daha fazla bilgi almayı sağlar.*

### **12. Konuşmayı bölmeden notlar alma**

*Her görüşmede not almak gerekmez, sadece belli noktaları ve kritik bilgileri görüşmeyi bölmeyecek şekilde ve çoğu zaman hastayla göz temasını kesmeden not alın.*

### **13. Hastanın anlayacağı bir dil kullanma**

*Tıbbi sözcük ve deyimleri kullanmamaya özen gösterin 'Ağrının lokalizasyonunu gösterir misiniz?' yerine 'Ağrının yerini gösterir misiniz?' sorusu daha anlaşılır olacaktır. Karmaşık hastanın anlayamayacağı uzun cümleler kullanmayın. Basit anlaşılabilir bir dil kullanın.*

### **14. Edinilen bilgileri özetleme ve başvuranın varsa ek açıklamalar yapmasına olanak sağlama**

*Hastanın doğrulaması, varsa unuttuklarını hatırlaması ve ek açıklamalar yapması için şimdiye kadar konuşulanları özetleyin. "Sizi rahatsız eden başka birsey var mı?" sorusunu unutulmaların hatırlanması için kullanabilirsiniz. Hastanın herşeyi söylediğinden emin olun.*

## **C- Başvuranın Bakış Açısını Anlama ve duygularına karşılık verme**

### **15. Hastanın bakış açısını öğrenme**

*Hastanın problemi algılama biçimine, probleminden etkilenişine, beklentilerine ve düşüncelerine yönelik sorular sorun. "Bu sorun sizin ve ailenizin yaşamını nasıl etkiledi / etkileyebilir, iş/günlük yaşantınızda herhangi bir değişiklik yarattı mı veya yaratır mı?" gibi sorular sorabilirsiniz.*

### **16. Hastanın içinde bulunduğu sıkıntılı durumu anlama ve vücut dili ile karşılık verme**

*Hastanızı dinlerken sakin olun, göz temasını devam ettirin, vücudunuzu ve başınızı öne ve hastanıza doğru eğin, kol ve bacaklarınızı serbest bırakarak rahat bir şekilde oturun. Hastanız sizin sabırla onu dinlediğinizi görecektir ve onun sorununa çare bulacağınızdan emin olacaktır.*

### **17. Empati Yapma**

#### **a- Kendini hastanın yerine koyma**

*Görüşme sırasında hekimin kendisini hastanın yerine koyması (empati yapması) önemlidir. "Onun yaşadıklarını yaşasaydım duygu, düşünce ve tepkilerim ne olurdu?" sorusunu yanıtlayın, hastanın o anki duygusunun nedenini anlamaya çalışın. Karşınızdaki hasta ile duygudaşlık yapın. Bu şekilde hasta duygularının anlaşıldığını ve kabul edildiğini hisseder.*

## **b- Hastanın duygu ve tepkilerine yanıt verme**

*Hastanın verdiği tepkiler karşısında sakin, kararlı, sağduyulu ve tarafsız olmaya çalışın. Hastanın tüm duygularını kabul edin. Bunun için hasta duygularını gösterir göstermez basit kelimeler ile duygu yansıtması yapın. Bunu yaparken yargılayıcı olmayın. Örneğin “Bunun sizin için üzücü olduğunu görebiliyorum” diyebilirsiniz.*

*Hastanın suçluluk duymaması için duygularının derinliğini ve boyutunu abartmayın “Bunun sizi oldukça kızdırdığını görüyorum” yerine “ Bundan dolayı biraz rahatsız görünüyorsunuz” deyin. Hastanın duygularının anlaşıldığı ve kabul edildiğini hissetmesi için duygularının makul ve mantıklı olduğunu söyleyin. Örneğin “Bu durumda üzülmeniz çok normal. Kim olsa mahçup olur” veya “her insanın verebileceği tepkiyi veriyorsunuz” deyin.*

*Kişisel destek verin. “Bu konuda size yardımcı olacağım” diyebilirsiniz.*

## **D- Bilgiyi Paylaşma ve Plan Yapma**

### **a- Hastayı hastalığı konusunda bilgilendirme**

#### **18. Hastanın hastalığı hakkında ne düşündüğünü sorma.**

*“ Hastalığınızla ilgili ne düşünüyorsunuz ? ” “Bu hastalıkla ilgili ne biliyorsunuz?” gibi sorular yöneltin. Hastanın hastalığı hakkındaki ön bilgilerinin değerlendirilmesi yanlış bilginin zamanında düzeltilmesini sağlar. Daha sonra yapılacak işlemler ve tedavi zarar görmez. Bu arada hasta, hastalığı hakkında ne düşündüğünü ve duygularını açığa vuracaktır.*

#### **19. Hastaya uygun, kapsamlı ve gereksinimleri karşılayan bilgileri verme**

*Tanıyı kısaca ve anlaşılır biçimde verin. Tanıyla ilgili olarak da hastanın duyarlılığına yanıt verin. “Bu tanının sizi endişelendirdiğinin farkındayım” Tanıyı hastayla kapsamlı olarak tartışın. Bu arada hastanın anlayacağı dilde konuşmaya dikkat edin. Hastanın sorunu ile ilgili çözüm seçeneklerini içeren bilgiyi açık ve kapsamlı olarak paylaşın, seçenekleri hasta için sözel ya da görsel gereçlerle ve belgelerle anlaşılır hale getirin.*

#### **20. Aktarılan bilgilerin hasta tarafından doğru ve yeterli anlaşıldığından emin olma**

*Hastanın hastalığı ile ilgili ne anladığı kontrol edin. Hastanın açıklamalara ilişkin sorusu olup olmadığını sormak uygun olabilir. Örneğin “şimdiye kadar konuştuğumuz konular ile ilgili sormak istediğiniz bir şey var mı? gibi açık uçlu sorular yöneltin. Konunun anlaşıldığından emin olmak için gerekirse siz sorular yönlendirerek açıklamaları derinleştirin.*

### **b- Tedavi Planının görüşülmesi, hastanın katılımının sağlanması**

#### **21. Tedavi planı ve amaçlarının tanımlanması**

*Kısa cümleler, basit sözcükler ile açık bir şekilde tedavi seçenekleri söyleyin. Tedavinin amacını açıklayın. Hedeflerinizi belirtin. Hastanın çözüm önerileriniz ile ilgili düşüncesini sorun. Hastanın tedavi konusundaki bilgi ve inançlarını sorun. Yanlış anlamalar ve bilgi eksikliğini giderin.*

## **22. Karar verme süreçlerine hastayı katma ve hastanın önceliklerini belirleme**

*Kendi öneri ve düşüncelerini paylaşması için yüreklendirin. Hangilerinin onun için uygun olduğunu öğrenin, gerektiğinde ek açıklamalar yapın. Çözümün hasta için uygulanmasında güçlük olup olmadığını sorun. Hastaya karar vermesi için zaman tanıyın.*

## **23. Çözüm için hastanın rolünün önemini tartışma ve işbirliğine davet etme**

*Hastanın karar verme sürecine ne kadar katılmak istediğini belirledikten sonra çözüm için rolünü açıklayın. Hastanın alınan kararların uygulanmasında önemli bir rolü vardır. Bu önemi hastaya açıkça ifade edin. Örneğin; “Ayşe hanım, almış olduğumuz bu kararların uygulanması ve sonucun başarılı olabilmesinde sizin çok önemli bir rolünüz bulunmaktadır. Sizin bu konuda göstereceğiniz olumlu ve kararlı yaklaşım başarılı sonuç almamızı kolaylaştıracaktır. Bu noktada söylemek, tartışmak istediğiniz konular var mı?” diyebilirsiniz.*

## **24. Çözümlerin hasta tarafından uygulanacağından emin olma**

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

## **25. Hastanın onamını alma**

*Karar verilen çözüm ile ilgili hastanın yazılı ya da sözlü onayını “bir kez daha tekrar edersek karar verdiğimiz ... ’nın uygulanabilmesi sizin için uygun mu?” gibi sorular yönlendirerek onamını alın.*

## **E-Görüşmeyi Bitirmek**

### **26. Hasta ile alınan kararları özetleme**

*Hasta ile yaptığınız görüşme sırasında onunla birlikte aldığınız kararları özetleyin. Özetleme yaparken görüşme sırasında almış olduğunuz notlarınızdan yararlanın.*

*Örneğin aile planlaması danışmanlığı ile ilgili olarak başvuran ve rahim içi araç kullanmaya karar veren bir kişiye “Ayşe hanım, sizinle bu görüşme sırasında aile planlaması yöntemleri ile ilgili bazı ayrıntıları konuştuk. Siz benim size verdiğim bilgiler ışığı altında kendiniz için en uygun yöntemin rahim içi araç olacağına karar verdiniz. Bu konu ile ilgili sizin verdiğiniz bilgilere göre herhangi bir riskli durum saptanmadı.....” şeklinde bir özetleme yapılabilir.*

### **27. Beklenmeyen durumlar ve bu durumda yapılacakları açıklama**

*Hastanın bu görüşme sonrasında beklenmedik durumlarla karşılaşması halinde neler yapabileceği, size ya da kuruma nasıl ulaşabileceğini anlatın. Ulaşamadığı zaman kendisinin yapması gerekenleri açık bir şekilde anlatınız gerekirse yazarak açıklayın.*

### **28. Hastanın sorusu olup olmadığını öğrenme**

*Hastanın görüşme ile ilgili ve anlatılanlarla ilgili soruları olabilir. Bunun için “sormak istediğiniz*

*başka bir soru var mı?” sorusunu yöneltin.*

### **29. Sonraki aşamalar için hastayla sözleşme**

*Hasta ile bir sonraki randevu için sözleşmek onun güvenini kazanmak ve hekim olarak ona karşı olan sorumluluğunuzu gerçekleştirmek için çok önemlidir. Bu nedenle görüşmeyi bitirmeden önce size ve hastaya uygun bir zaman kararlaştırın.*

### **30. Görüşmeyi bitirme ve hastayı nazik bir şekilde uğurlama**

*Bütün yapılanlar tamamlandıktan sonra görüşme bitirilebilir. Ancak görüşme bitirilirken hastayı aynen selamlamada olduğu gibi uğurlamak uygun olur. Bu nedenle yine vücut dilinizi kullanarak hastayı nazik bir şekilde uğurlayın. Sözel olarak da “Ayşe Hanım, iyi günler” gibi ifadeler kullanın.*

## **F-Bağlılığı (tedaviye uyumu) irdelemek (Diğer görüşmeler)**

### **31. Rol irdelemesi**

*Sorunları tarafsız bir tavır içinde dile getirin. Son ziyaretinden beri hastanın deneyimi nasıl olmuştur öğrenin. Önerilere uyulmuş mudur ? Kararlar uygulanmış mıdır ? belirleyin.*

### **32. İstenmeyen duygusal tepkilere neden olmaksızın problemleri ortaya koyma**

*Açık uçlu sorularla bilgilere ulaşmaya çalışın. Hastayı utandırıcı ve küçük düşürücü davranmaktan kaçının. Yargılayıcı olmayın. Basitçe “sizde sorun nerede?” şeklinde sorun.*

### **33. Tedaviye uyumun azlığını tesbit edebilmek ve düzeltmek**

*Hastanın tedaviyi terk ettiğini saptarsanız, önerilen tedavinin amaca ulaşma konusunda yeterli ve uygun olduğundan emin olun. Tedavi uygunsu hastanın uyumsuz olup olmadığını gözden geçirin.*

## **G-Bağlılığı motive etmek (Uyum için güdüleme) (Diğer görüşmeler)**

### **34. Duygulara tepki verme ve hastanın çözümüne destek verme**

*Hasta tedaviye uyum gösteremediği zaman destek olun. Suçluluk hissini önleyin. Hastanın önereceği veya paylaşacağı bir çözüme onay vereceğinizi ifade edin. Kendi çözümü konusunda hastayı destekleyeceğinizi belirtin.*

### **35. Çözümleri tartışmak**

*Önce hastanın çözüm üretmesini isteyin. Tartışılan çözümlerin tatmin edici olduğundan emin olun. Önerileri aranızda tartışın. Uygulanabilirliğini yeniden gözden geçirin. Kararlaştırılan çözümü hastanın doğrulaması isteyin. Yeni görüşülen tedavi planı ile birlikte çıkabilecek sorunları etkili bir şekilde irdeleyin.*