

SAĞLIKTA İLETİŞİMİN PÜF NOKTALARI

Editörler

Prof. Dr. Hüseyin CAN
Uzm. Dr. Murat DOĞAN

Editör Yardımcıları

Uzm. Dr. Fazilet KARAPINAR YORGANCIOĞLU
Dr. Öğr. Üyesi Ayşe Nur TOPUZ
Doç. Dr. Bahar ÜRÜN ÜNAL

Hipokrat
Yayıncılık

© 2025 SAĞLIKTA İLETİŞİMİN PÜF NOKTALARI

ISBN: 978-625-6169-53-1

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. Bölümler içinde kullanılan resim ve bilgilerin sorumluluğu o bölümün yazar(lar)ına aittir.

Editörler

Prof. Dr. Hüseyin CAN
Uzm. Dr. Murat DOĞAN

Editör Yardımcıları

Uzm. Dr. Fazilet KARAPINAR YORGANCIOĞLU
Dr. Öğr. Üyesi Ayşe Nur TOPUZ
Doç. Dr. Bahar ÜRÜN ÜNAL

Yayıncı

Hipokrat Yayınevi

Grafik-Tasarım

Hipokrat Grafik Tasarım

Baskı - Cilt

Dedemat Ambalaj Matbaacılık San. Dış Tic. Ltd. Şti.
İvedik OSB, 1447. Sk. No:37 Yenimahalle/Ankara
Sertifika No: 70086

Hipokrat
Yayıncılık

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



Önsöz



iii

Sağlık hizmeti, yalnızca bilgi, beceri ve teknolojiyle değil; insanın insana dokunuşuyla anlam kazanan bir sanattır. Her hasta, yalnızca bir tanı ya da rapor değil; duyguları, kaygıları, umutları ve beklentileri olan bir bireydir. Bu nedenle sağlık hizmetinin kalitesi, yalnızca doğru tanı ve tedaviye değil, aynı zamanda bu sürecin merkezinde yer alan iletişimin niteliğine bağlıdır.

Bu kitap, hekimden hemşireye, eczacıdan psikoloğa kadar tüm sağlık profesyonelleri için iletişimin çok boyutlu yapısını bilimsel bir temelde ele almak amacıyla hazırlanmıştır. Sağlıkta iletişim; empatiyle dinlemeyi, sözcükleri dikkatle seçmeyi, beden dilini bilinçli kullanmayı, etik sınırları korumayı ve her bireye kendi özgün değerleriyle yaklaşmayı gerektirir. Klinik görüşmelerde bir kelimenin, bir bakışın, bir sessizliğin bile tedavi sürecini etkileyebileceği unutulmamalıdır.

Kitabın bölümleri, iletişimin nörofizyolojik temellerinden zor hastayla baş etme stratejilerine, motivasyonel görüşmeden yaşlı ve çocuk hastalarla iletişime kadar geniş bir yelpazede hazırlanmıştır. Her bölüm, alanında deneyimli akademisyen ve uzmanlarca kaleme alınmış; hem teorik bilgiyi hem de sahada uygulanabilir örnekleri bir araya getirmiştir.

Sağlık çalışanlarının, her gün onlarca insanın hikâyesine tanıklık eden, umutla umutsuzluk arasında köprü kuran bir meslek grubunun üyeleri olduklarını unutmamaları gerekir. Bu köprünün en sağlam temeli ise etkili iletişimdir.



Bu eserin, sağlık çalışanlarının mesleki iletişim becerilerini geliştirmelerine, hasta memnuniyetini ve güvenini artırmalarına, aynı zamanda kendi mesleki doyumlarını güçlendirmelerine katkı sağlamasını diliyoruz.

Sağlıkla yaş almak ve sağlığını korumak için arayışta olan, sağlığı önemseyen, fonksiyonel tıp kavramıyla merakla sağlığı öğrenmeye çalışan tüm okuyucuların kitaptan faydalanmasını diliyoruz.

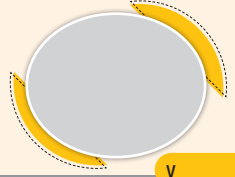
Kitabın hazırlanmasında emeği geçen tüm yazar arkadaşlarımıza, katkı sunan değerli meslektaşlarımıza ve sağlık hizmetinin insani yönünü her daim ön planda tutan tüm sağlık çalışanlarına teşekkür ederiz.

Prof. Dr. Hüseyin CAN

Uzm. Dr. Murat DOĞAN

Editörler

Katkıda Bulunanlar



V

Aynur ÖZDEMİR, Dr. Öğr. Üyesi

ORCID: 0000-0001-7324-3538

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Aile Hekimliği Anabilim Dalı

Çiğdem AKAYDIN, Uzm. Dr.

ORCID: 0000-0002-6608-1400

Denizli Şehit Jandarma Uzman Çavuş Burhan ACAR Aile Sağlığı Merkezi

Elif NEĞİŞ, Uzm. Dr.

ORCID: 0000-0002-4070-3558

İzmir Kiraz 1 Nolu Aile Sağlığı Merkezi

Emine KALE, Öğr. Gör., Uzm. Dr.

ORCID: 0000-0002-7529-3886

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Tıp Fakültesi, Fizyoloji Anabilim Dalı

Fazilet KARAPINAR YORGANCIOĞLU, Uzm. Dr.

ORCID: 0000-0002-7267-8131

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği AD.

Gülçin ÖZKAN ONUR, Dr. Öğr. Üyesi

ORCID: 0009-0003-0778-1399

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Tıp Fakültesi Aile Hekimliği Anabilim Dalı

**Harun YORGANCIOĞLU, Uzm. Dr.**

ORCID: 0009-0007-6612-7847

Şehzadeler 5 Nolu Aile Sağlığı Merkezi

Hülya UÇAR, Uzm. Dr.

ORCID: 0009-0005-8314-3844

Armutlu Aile Sağlığı Merkezi

Mehmet ARSLAN, Uzm. Dr.

ORCID: 0000-0003-2791-4622

Çiğli Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Evde Sağlık Birimi

Mehmet ERTAN, Dr.

ORCID: 0009-0006-9891-4151

İzmir Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi, İş Sağlığı ve Güvenliği Birimi

Melike AKÇAKAYA, Uzm. Dr.

ORCID: 0009-0000-7474-350X

İzmir Şehir Hastanesi

Melike ARABACI, Uzm. Dr.

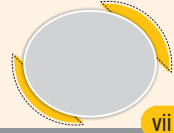
ORCID: 0009-0003-2332-5465

Konak 2 Nolu Kahramanlar Aile Sağlığı Merkezi

Merve VATANSEVER BALCAN, Dr. Öğr. Üyesi

ORCID: 0000-0002-3117-9918

Manisa Celal Bayar Üniversitesi Tıp Fakültesi, Aile Hekimliği Anabilim Dalı



Nafiye Ebru TERZİ, Uzm. Dr.

ORCID: 0009-0004-1139-8656

İstanbul Küçükçekmece 18 Nolu Aile Sağlığı Merkezi

Nida AKKUŞ, Uzm. Dr.

ORCID: 0009-0004-7336-4363

Çemişgezek Devlet Hastanesi

Tuğba BODUR, Uzm. Dr.

ORCID: 0000-0002-3132-8303

Manisa Yunusemre 13 Nolu Aile Sağlığı Merkezi

Veli Can YILMAZ, Uzm. Dr.

ORCID: 0000-0003-1434-5344

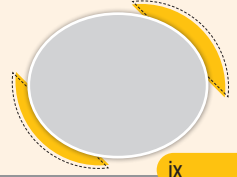
Devlet Hastanesi Aile Hekimliği Polikliniği

Zeynep Özün ERİNÇ, Uzm. Dr.

ORCID: 0000-0001-8874-1564

İzmir Urla İlçe Sağlık Müdürlüğü

İçindekiler



ix

Bölüm 1

İletişim Tanımı ve Temel Kuralları 1

ELİF NEGİŞ

Giriş.....	1
Empati Kurmak.....	4
Aktif Dinlemek.....	4
Açık, Anlaşılır ve Sade Konuşmak.....	5
Geri Bildirim Vermek/Almak.....	6
Sözel Olmayan Mesajlara Dikkat.....	7
Zamanı Etkin Kullanmak.....	7
Kültürel Duyarlılık.....	8
Mahremiyet ve Gizlilik.....	9

Bölüm 2

Sağlıkta İletişimin Nörofizyolojik Temelleri 13

EMİNE KALE

İletişimin Nörobiyolojik Altyapısı.....	14
Stres ve İletişim: Fizyolojik Yanıtlar.....	15
Empati, Güven ve Nörohormonal Süreçler.....	16
Sağlık İletişiminde Nörofizyolojik Temelli Klinik Uygulamalar.....	18
Öneriler ve Sonuç.....	20

Bölüm 3**Hasta-Hekim İletişimi 23****FAZİLET KARAPINAR YORGANCIOĞLU**

Giriş	23
Hasta Merkezli Yaklaşımın Temel İlkeleri	24
Hasta-Hekim Görüşmelerinde Uygulama Şeması	27

Bölüm 4**Klinik Görüşmelerde İletişim Modelleri 31****HARUN YORGANCIOĞLU**

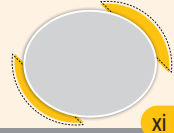
BIHC E4 Modeli	32
Üç İşlev Modeli	32
Calgary-Cambridge Gözlem Rehberi	33
Hasta Merkezli Klinik Yöntem	34
SEGUE Çerçevesi	34
Kalamazoo Uzlaşma Beyanı	35

Bölüm 5**Sözlü İletişim ve Kelimelerin Gücü 39****ÇİĞDEM AKAYDIN**

Güven	39
Anlaşılabilirlik	40
Dinleme, Soru Sorma ve Doğrulama Teknikleri	40
Olumlu Kelimelerin Gücü ve Duygusal Etkiyi Yönetmek	42

Bölüm 6**Etkili Diksiyon ve Ses Eğitimi 45****MELİKE AKÇAKAYA**

Diksiyon	45
Ses Eğitimi	49
Sonuç	52



Bölüm 7

Beden Dilinin Etkin Kullanımı.....53

NİDA AKKUŞ

Giriş: Beden Dili Nedir?	53
Tıpta Beden Dili	54
Sonuç	58

Bölüm 8

Yazılı İletişim ve Medya61

MELİKE ARABACI

Giriş.....	61
Yönetmeliğin Hukuki Dayanağı ve Amacı	62
Tanıtım ve Bilgilendirme Faaliyetlerinin Sınırları.....	63
Görsel ve Video İçeriklere İlişkin Düzenlemeler	65
Etik ve Hukuki Sınırlar.....	67
Sağlık Turizmi Kapsamında Tanıtım ve Bilgilendirme	68
İnternet ve Dijital Medya Üzerinden Sağlık Hizmetleri Tanıtımı	69
Tabip Odalarının Görevleri	70
Sonuç ve Öneriler	71

Bölüm 9

Sağlıkta İletişimde Empati73

TUĞBA BODUR

Sağlıkta Empati Nedir?	73
Sağlıkta Empatinin Bileşenleri Nelerdir?	74
Sağlık Profesyoneli-Hasta İlişkisinde Empati	75
Sağlıkta Empatiyi Geliştirme Yöntemleri	79

**Bölüm 10****Etkili Dinleme Becerisi83****MEHMET ARSLAN**

İletişimin Önemi.....	83
Dinleme Nedir?.....	83
Etkili Dinleme	84
Sağlık Alanında İletişim ve Dinleme.....	85
Öneriler	86

Bölüm 11**Zor Hasta İle İletişim89****NAFİYE EBRU TERZİ**

Giriş.....	89
Zor Hasta Kavramı ve Tipolojileri	90
Sağlık Çalışanlarında Zorluk ve Tükenmişlik	92
Algılanan Bakım Kalitesi ve Hasta Perspektifi	92
Zor Hasta ile İletişimde Etkili Yaklaşımlar.....	93
Sonuç ve Gelecek Perspektifler	94

Bölüm 12**İletişimin Etik Boyutu97****ZEYNEP ÖZÜN ERİNÇ**

Etik Nedir? Sağlık İletişimi Neden Etik Dikkat Gerektirir?	97
Gücün Sorumluluğu: Sağlık Profesyonelleri için Etik İletişimin İpuçları	102
Dijital Çağda Etik Sorunlar.....	104
Son Söz	105

Bölüm 13**İletişimin Yasal Boyutu107****MEHMET ERTAN**

Sağlık Hizmeti Sunumunda Beklenmeyen Durumlar	107
Sağlık İletişiminin Günlük Uygulamalara Yansımaları	110

**Bölüm 14****Motivasyonel Görüşme 125****MERVE VATANSEVER BALCAN**

Tanım ve Önemi	125
Motivasyonel Görüşmenin Temel İlkeleri	126
Motivasyonel Görüşme Süreci	127
Motivasyonel Görüşme Teknikleri	128

Bölüm 15**Çocuk Hasta ve Ailesiyle İletişim 133****VELİ CAN YILMAZ • AYNUR ÖZDEMİR**

Özet	133
Genel Bilgiler	134
Aile Hekimliği Bakış Açısıyla Çocuk ve Aileyle İletişim	136
Yaşa ve Gelişimsel Düzeye Göre İletişim Stratejileri	138
Çocuk Hasta ile İletişimde Sevk Kriterleri	140

Bölüm 16**Yaşlı Hasta ile İletişim 145****HÜLYA UÇAR • GÜLÇİN ÖZKAN ONUR**

İletişimi Etkileyebilecek Yaşlanma ile İlişkili Değişiklikler	146
Yaşlı Hasta ile Etkili İletişim Önerileri	150

