

# BİRİNCİ BÖLÜM

---

## VETERİNER HEKİMLİĞİNDE İLETİŞİM BECERİLERİ

# VETERİNER HEKİM-HASTA SAHİBİ GÖRÜŞMESİNİN TEMEL BASAMAKLARI

Hazırlanma

Giriş  
Tanışma

Oturma

Pozisyon  
Beden dili

Soru sorma

Kapalı uçlu  
sorular

Açık uçlu  
sorular

Etkin dinleme

Bırakın  
konuşsun...

Konuşmaya  
teşvik edin

Kısa sessizlikleri  
tolare edin

Havada kalan  
sorularını cevaplayın

Dinlediğini gösterme

Tekrarlama

Açıklama

Yansıtma

Cevaplama

Empatik  
cevaplama

# İKİNCİ BÖLÜM



# KÖTÜ HABER

---

Sonuçları kişinin beklediğinden daha olumsuz olan ve geleceğe bakışını önemli düzeyde değiştiren haberdır.

Güveni sürdürün.

Belirsizliği azaltın.

Gerçekçi olun.

Sessizliği yönetin.

# HASTA SAHİBİNİN DUYGU VE TEPKİLERİ

1- İnanmama

2- İnkâr

3- Şok

4- Araştırma

5- Korku

6- Kaygı

7- Üzüntü



8- Öfke

9- Suçluluk

10- Umutsuzluk

11- Çaresizlik

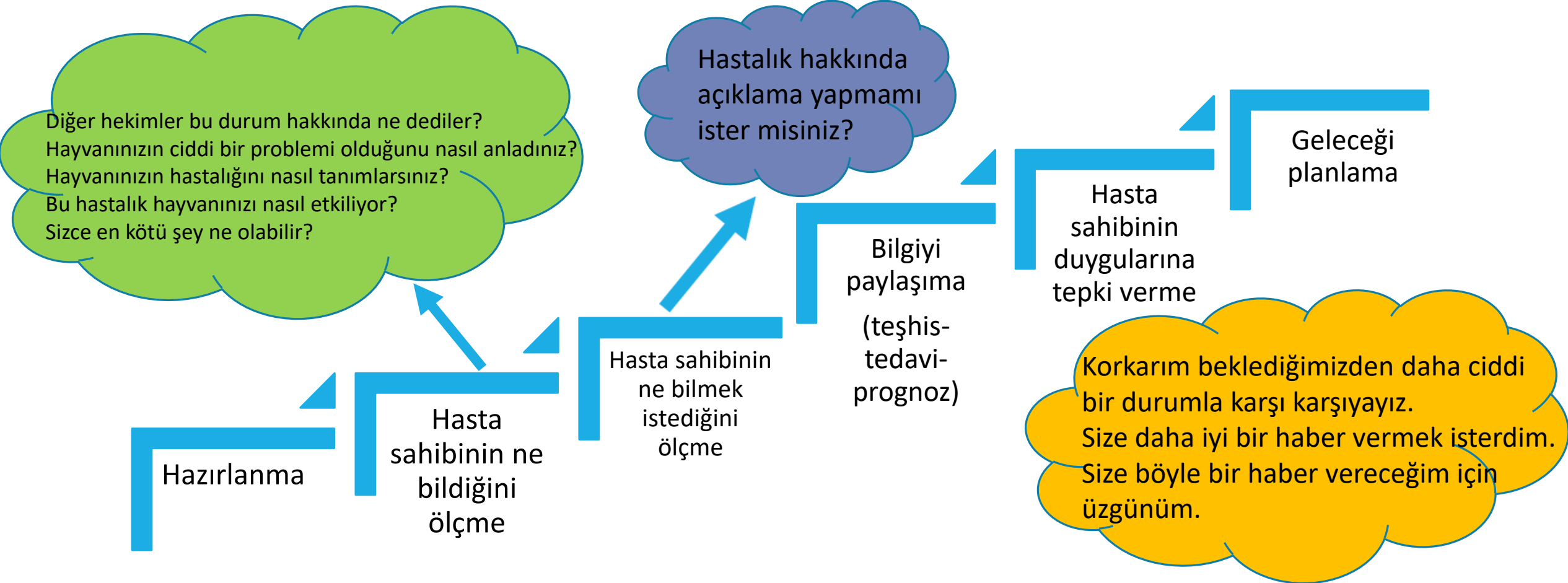
12- Depresyon

13- Aşırı bağımlılık

14- Ağlama



# ALTI BASAMAKLI KÖTÜ HABER VERME PROTOKOLÜ



# «HAYATIN SONLANDIRILMASI»

## İLETİŞİMİNDE YEDİ BASAMAKLI YAKLAŞIM

- 1- Konuşmaya hazırlık aşaması
- 2- Hasta sahibinin ne bildiğini bilme
- 3- Haber/bilgi ile nasıl başa çıkılacağını belirleme
- 4- Haberi/bilgiyi verme
- 5- Duygulara karşılık verme
- 6- Bakım ve tedavi öncelikleri için hedef belirleme
- 7- Plan yapma

Bu haberi almak sizin için zor olmalı.  
Hayvanınız olmadan yaşadığınızı düşünmek zor olmalı.  
Bu durumda karar vermek herkes için çok zordur.  
Ne olursa olsun ben her zaman yardıma hazırım.  
Biraz sinirli görünüyorsunuz. Bu konuda bana daha fazla ne anlatabilirsiniz?

# GÖRÜŞME SIRASINDA VETERİNER HEKİMLERE ÖNERİLER

Tıbbi terimlerden uzak durun.

**Açık ve net konuşun.**

Kısa cümleler kurun.

**Empati kurun.**

Hasta sahibinin anlattıklarını özetleyin

**Söylediklerinizi anlayıp anlamadığını test edin.**

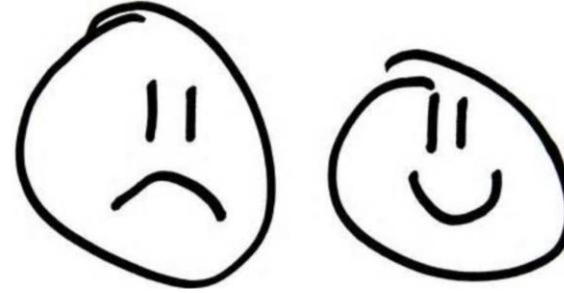
Kaygılarını sorgulayın ve önemseyin.

**Hasta sahibine istediği kadar bilgi ve detay verin.**

Tedavi planınızı ve seçenekleri açıklayın.

**En iyiyi umut edin ama en kötüye göre tedaviyi planlayın.**

Hasta sahibinin duygularını ifade etmesini sağlayın.



**Beden dilinizi kullanın.**

Ne dediğinizi duyun.

**Kağıt mendil bulundurun.**

Bir bardak su ikram edin.

**İlk tepkisini verebilmesi için zaman tanıyın..**

Gelecek planı yapın.