

# İçindekiler

Önsöz .....	i
Giris.....	iii
<b>Bölüm 1</b> .....	<b>1</b>
<i>Bakım Hizmeti, Taahhütler, Kodlar ve Bağlılık</i>	
<b>Bölüm 2</b> .....	<b>23</b>
<i>İlişkileri Geliştirme</i>	
<b>Bölüm 2</b> .....	<b>31</b>
<i>Dinleme ve Empati Kurarak Karşılık Verme</i>	
<b>Bölüm 4</b> .....	<b>41</b>
<i>Hasta Danışmanlığı</i>	
<b>Bölüm 5</b> .....	<b>55</b>
<i>Öfkeli Hastaların Yönetimi</i>	
<b>Bölüm 6</b> .....	<b>65</b>
<i>Özgüven (Kendi Hakları İçin Israrlı Olma)</i>	
<b>Bölüm 7</b> .....	<b>73</b>
<i>Çatışma Yöntemi</i>	
<b>Bölüm 8</b> .....	<b>83</b>
<i>Hastalara Değişim Konusunda Nasıl Yardım Edebiliriz?</i>	
<b>Bölüm 9</b> .....	<b>103</b>
<i>Doktorlar ile Etkileşim</i>	
<b>Bölüm 10</b> .....	<b>111</b>
<i>Destekleyici İletişim</i>	
<b>Bölüm 11</b> .....	<b>119</b>
<i>Uygun Terapiyi Seçmek</i>	
<b>Bölüm 12</b> .....	<b>126</b>
<i>İkna Edici İletişim</i>	
<b>Bölüm 12</b> .....	<b>139</b>
<i>Dolaylılık:</i>	
<i>Kelime Seçimi ve Sözlü Olmayan İpuçları İlişkileri Nasıl Etkiler</i>	

## **TÜRK ECZACILARI BİRLİĞİ**

### **ECZACILAR İÇİN İLETİŞİM BECERİLERİ**

Willy Brandt Sokak No: 9 Çankaya/ANKARA

Tel : 0.312.409 81 00

Fax : 0.312.409 81 09

e-mail: [teb@teb.org.tr](mailto:teb@teb.org.tr)

Web Adresi: [www.teb.org.tr](http://www.teb.org.tr)

---

Ücretsiz Dağıtılmaktadır/Aralık 2007 © TEB Ankara/1500 Adet Basılmıştır

---

**TEB YAYINLARI**

Baskı: Fersa Matbaacılık Ltd. Tel: 0 312 386 17 00