

# Veteriner Hekimliđi ve Toplum İliřkileri Dersi

Ankara Üniversitesi Veteriner Fakóltesi  
2019-2020 Eđitim Öğretim Yılı Bahar Yarıyılı



**İletişim:**

unsal\_aytac@hotmail.com  
aytacunsal@ankara.edu.tr

Arş. Gör. Dr. Aytaç ÜNSAL ADACA  
Veteriner Hekimliđi Tarihi ve Deontoloji  
Anabilim Dalı

# 9. HAFTA

HAFTALAR	KONULAR	SÜRE	TEORİK	UYGULAMA
1. Hafta	Tanışma, dersten beklentiler	40 dk	40 dk	-
2. Hafta	İletişimin tanımı ve türleri	40 dk	40 dk	-
3. Hafta	Etkin dinleme	40 dk	20 dk	20 dk
4. Hafta	İletişim engelleri ve dinleme yanıtları	40 dk	20 dk	20 dk
5. Hafta	Ben dili kullanma	40 dk	20 dk	20 dk
6. Hafta	Çatışma çözümü	40 dk	20 dk	20 dk
7. Hafta	Ara sınav	-	-	-
8. Hafta	Temel beden dili	40 dk	-	40 dk
9. Hafta	<b>Veteriner hekim-hasta sahibi ilişkisi ve iletişimi</b>	<b>40 dk</b>	<b>40 dk</b>	-
10. Hafta	Veteriner hekim-hasta sahibi görüşmesinin temel basamakları	40 dk	40 dk	-
11. Hafta	Veteriner hekim-hasta sahibi görüşmesinde empati	40 dk	-	40 dk
12. Hafta	Anamnez alma becerisi	40 dk	10 dk	30 dk
13. Hafta	Kötü haber verme becerisi	40 dk	10 dk	30 dk
14. Hafta	Zor hasta sahibi ile mücadele becerisi	40 dk	10 dk	30 dk

# Veteriner hekim - hasta - hasta sahibi iletişimi

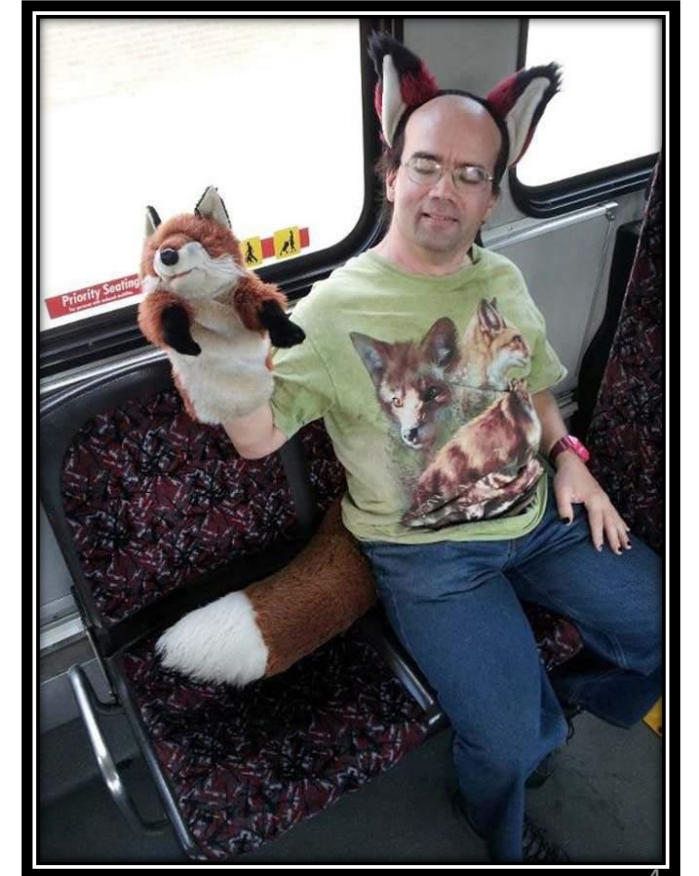


# Veteriner hekim-hasta-hasta sahibi iletişiminin uç noktaları...



11.02.2020

Gifon007.eu



# Veteriner Hekimliğinde İletişim

## İletişim becerileri öğrenilebilir&öğretilebilir.

(Kurtz ve ark., 1998; Aspegren, 1999; Silverman ve ark., 1999; Lloyd ve Bor, 2006; Desmond ve Copeland, 2010; Englar ve ark., 2016; Elçin ve ark., 2017)

iyi  
iletişim

Hasta sahibi- veteriner hekim  
memnuniyeti

sağlık (doğru teşhis-uygun tedavi)

## Dünyada

DVM2000

İletişim Becerileri

Simüle Hasta Sahibi Programı

(Adams and Kurtz, 2006; Nogueira Borden et al, 2008)



## Türkiye'de

2003-04 Bahar YY (1.sınıf)

2018-19 Güz YY (5. sınıf)



- AVMA-Standart 11
- EAEVE-İlk Gün Yeterlikleri
- OIE- Çekirdek Müfredat
- VEDEK -Temel Standartlar



Pediatrist-hekim ilişkisinde annelerden;

- Memnun kalanların %53.4'ü tedaviye bağlı kalmıştır.
- Doktordan hoşnut olmayanların %16,7'si tedaviye bağlı kalmıştır.
- Doktorların iletişiminden memnun olan annelerin %86'sı tedaviden de memnun kalmıştır.



- İlk izlenim önemlidir.
- Bir ailenin hangi aile hekimine gideceğine «kadın» karar verir.
- Bir hekimin seçilmesinde en önemli etken hekimin ne kadar iyi iletişim kurduğudur (Yapılan ankete katılanların %84'üne göre).
- İletişimdeki beceriniz, çerçeveletip duvara astığınız tüm akademik donanımınızdan daha etkili olabilir.
- Hastaya-hasta sahibine ulaşmanın en kolay yolu, onun iletişim tarzını kullanmaktır.
- Davranış tarzınıza esneklik getirin.
- Yapay olmayın, davranış repertuarınızı genişletin.

Mesleki eğitiminizin büyük bir kısmı, hasta sahiplerinize  
«**ne söyleyeceğiniz**»den oluşur.  
Ama bu bilgiyi «**nasıl ileteceğiniz**» çok daha etkilidir.

## Hasta-hasta sahibi memnuniyetsizliđinin nedenleri

- Hekimin göz teması kurmaması
- Sert bir ses tonuyla, kesik kesik konuşması
- Eleştirel tutumu
- Minimum düzeyde bilgi vermesi
- Hastadan çok az bilgi istemesi
- Gülümsememesi
- Açıklamalarının anlaşılması
- Şefkat eksikliği
- İletişimin kısa sürmesi

## Hastanın-hasta sahibinin tedaviye uymamasının nedenleri

- Bilgiyi aktarırken hekimin yetersiz kalması
- İletişim sırasında verilen mesajların hasta-hasta sahibi tarafından anlaşılabilirlik düzeyinin düşük olması
- Verilen bilginin hatırlanma düzeyinin düşük olması

## Hastanın-hasta sahibinin tedaviden memnun kalmasına yardımcı faktörler

- Hekimin hastasına- hasta sahibine sıcak ve nazik bir ifadeyle yaklaşması
- Hekimin hastasının-hasta sahibinin kaygı ve beklentilerini gideren duygudaş ve yüreklendirici sorular yönelmesi
- Hastadan-hasta sahibinden açıklayıcı ve özetleyici bilgilerin alınması ve bilgilerin hastalar-hasta sahiplerine anlayacakları düzeydeki kelime ve ifadelerle iletilmesi



# Doktor-hasta (hasta sahibi) ilişkisini etkileyen etmenler – önem sırasına göre;

- Net açıklamalar ve yönergeler vermek
- Hastaların sorularını yeterli ve uygun şekilde yanıtlamak
- Hastalarına zaman ayırmak
- Hastalarını önemseydiğini göstermek
- Hastalarının tahlil sonuçlarını zamanında vermek
- Telefonda nazik olmak
- Sıcakkanlı ve iletişime açık hemşire ve personel
- Gecikmelerin nedenlerini açıklamak

# İlk klinik ziyaret-ilk tanışma- ilk muayenede veteriner hekim-hasta sahibi ilişkisi

- İçeriye nazik bir giriş yapın.
- Kendinizi ve ekibinizi tanıttın.
- Hastanın ve hasta sahibinin ismini öğrenin ve kullanın.
- Olumlu bir ilk izlenim ve sağlam bir ilişki için beden dilinizi kullanın.
- Merhaba derken gülümseyin.
- Uygunsa tokalaşmak için elinizi uzatın.
- Acele etmeyin, emin adımlarla yavaşça ilerleyin.
- Havadan sudan konuşmak için biraz zaman ayırın.
- Hasta sahibinizi ve hastanızı tanımaya zaman ayırın.
- Karşılıklı konuşmayı teşvik edin.
- Görüşmenin değerlendirmesini yapın.
- İyi bir kapanış yaparak görüşmeyi sonlandırın.

# Hastalardaki (Hasta Sahiplerindeki) Dört Ana Sosyal Tarz

## Analitik Hasta

Görev odaklıdır.  
Yalnız çalışmayı tercih eder.  
Yavaş yanıt verir, doğruluk önemlidir.  
Bulmaca yapmayı ve çözmeyi sever.  
Detayları ve eksiksiz ölçmeyi sever.  
İlişkiler öncelikli değildir.  
Geçmişe odaklanır.  
Gelenekleri sever.  
Değişiklikten hoşlanmaz.  
İstikrarı sever.  
Çatışmadan kaçınır.

## Yönlendirici Hasta

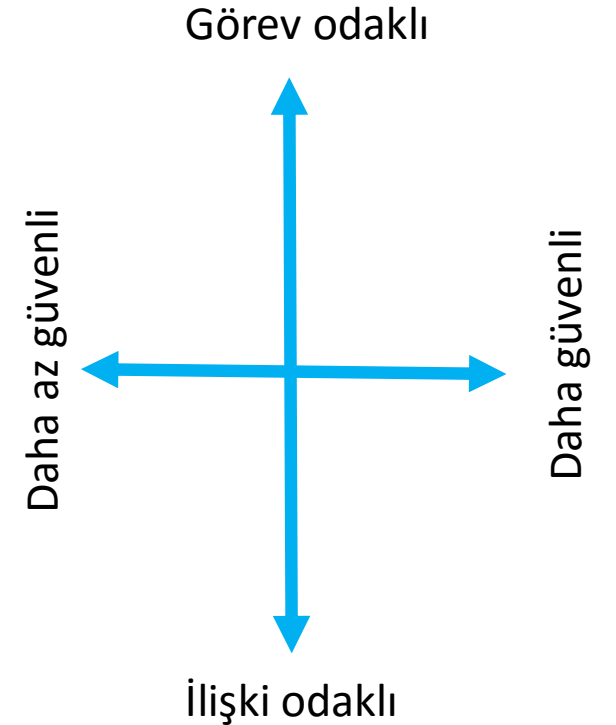
Görev odaklıdır.  
Kontrol etmeyi sever.  
Hızlı yanıt verir, hızlı karar alır.  
Hızlıca hareketi tercih eder.  
Daha güvenli sonuçları en kısa zamanda almayı sever.  
İlişkilerde taktikçi değildir.  
Şimdiye ve geleceğe odaklanır.  
Değişiklikleri yönetmeyi ister.  
Stres altında daha otoriterdir.

## Sevecen Hasta

İlişki odaklıdır.  
Bir gruba ait olmaktan hoşlanır.  
Yavaş yanıt verir.  
Karşıdakini memnun etmeye çalışır.  
Sevecen, sadık, destekleyici, empatiktir.  
Başkalarının ihtiyaçlarını ve endişelerini hisseder.  
Şimdiye odaklanır.  
Değişiklikten kaçınır.  
Her zaman tanıdık olanı tercih eder.  
Çatışmadan kaçınır.

## Dışavurumcu Hasta

İlişki odaklıdır.  
Grup içinde öne çıkmayı sever.  
Hızlı ve kendine özgü tepkiler verir.  
Sözlü iletişimi sever, esprilidir.  
Sıkıcılığı ve rutini sevmez.  
Motive eder, takipçidir.  
Geleceğe odaklıdır, öngörülüdür.  
Değişikliği sever, fırsat olarak görür.  
Çatışma halinde saldırgandır.



# Hastalardaki (Hasta Sahiplerindeki) Dört Ana Sosyal Tarz

## Yönlendirici Hasta

Görev odaklıdır.  
Kontrol etmeyi sever.  
Hızlı yanıt verir, hızlı karar alır.  
Hızlıca hareketi tercih eder.  
Daha güvenli sonuçları en kısa zamanda almayı sever.  
İlişkilerde taktikçi değildir.  
Şimdiye ve geleceğe odaklanır.  
Değişiklikleri yönetmeyi ister.  
Stres altında daha otoriterdir.



Dakik olun.  
Gerçekçi olun.  
Onlara tedavi hakkında seçenekler sunun.  
Kısa ve net konuşun.  
Biraz daha hızlı, yüksek sesle ve aynı tonda konuşun.  
Beden dilinizi etkin kullanın.  
«Hissetmek» yerine «düşünmek» sözcüğünü tercih edin.  
«Sonuç, başarı, etkili, kazanmak, ilerleme, yapalım, halledelim...» gibi sözcükler kullanın.  
«Yap, kontrol et» gibi sözcüklere yer verin.

# Hastalardaki (Hasta Sahiplerindeki) Dört Ana Sosyal Tarz

## Analitik Hasta

Görev odaklıdır.

Yalnız çalışmayı tercih eder.

Yavaş yanıt verir, doğruluk önemlidir.

Bulmaca yapmayı ve çözmeyi sever.

Detayları ve eksiksiz ölçmeyi sever.

İlişkiler öncelikli değildir.

Geçmişe odaklanır.

Gelenekleri sever.

Değişiklikten hoşlanmaz.

İstikrarı sever.

Çatışmadan kaçınır.



Beden dilinizi az kullanmaya çalışın.

Sosyal mesafenizi biraz daha fazla ayarlayın.

Sesinizin tonunu ve şiddetini değiştirmeyin.

Bir tedavi planı-zaman çizelgesi belirleyin.

Ayrıntıları anlatın.

Düzenli ve temiz olun.

Olumlu ve olumsuz tüm yönlerden bahsedin.

Hasta sahibinden aldığınız anamnezi önemseyin.

# Hastalardaki (Hasta Sahiplerindeki) Dört Ana Sosyal Tarz

## Sevecen Hasta

İlişki odaklıdır.  
Bir gruba ait olmaktan hoşlanır.  
Yavaş yanıt verir.  
Karşıdakini memnun etmeye çalışır.  
Sevecen, sadık, destekleyici, empatiktir.  
Başkalarının ihtiyaçlarını ve endişelerini hisseder.  
Şimdiye odaklanır.  
Değişiklikten kaçınır.  
Her zaman tanıdık olanı tercih eder.  
Çatışmadan kaçınır.



Duygusal konuşmalarda güven verin.  
«Düşünmek» yerine «hissetmek» sözcüğüne önem verin.  
Gerçek kaygının nedenini bulmaya çalışın.  
Konuşmasını teşvik edin.  
Konuştuklarını beden dilinizle onaylayın.  
«Sizi hastam olarak görmekten memnun oldum» cümlesini kurun.

# Hastalardaki (Hasta Sahiplerindeki) Dört Ana Sosyal Tarz

## Dışavurumcu Hasta

İlişki odaklıdır.

Grup içinde öne çıkmayı sever.

Hızlı ve kendine özgü tepkiler verir.

Sözlü iletişimi sever, esprilidir.

Sıkıcılığı ve rutini sevmez.

Motive der, takipçidir.

Geleceğe odaklıdır, öngörülüdür.

Değişikliği sever, fırsat olarak görür.

Çatışma halinde saldırgandır.



Normalden biraz daha hızlı ve daha yüksek sesle konuşun.  
Belirgin tonlama ve vurgular yapın.  
Bol miktarda jest ve mimiklere yer verin.  
Onu önemseyişinizi ve saygı duyduğunuzu bildirin.  
Adları ve unvanlarıyla hitap edin.  
Randevusunu önceden hatırlatın.  
Görsel materyal kullanın.  
Rutin planlarını oluşturmaya yardım edin.  
Doğrudan saldırıya hazırlıklı olun.



**Bugün neler öğrendik?**