

# Veteriner Hekimliđi ve Toplum İliřkileri Dersi

Ankara Üniversitesi Veteriner Fakóltesi  
2019-2020 Eğitim 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

# 3. 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	-
<b>3. Hafta</b>	<b>Etkin dinleme</b>	<b>40 dk</b>	<b>20 dk</b>	<b>20 dk</b>
4. Hafta	İletişim engelleri ve dinleme yanışları	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	Veteriner hekim-hasta sahibi ilişkisi ve iletişimi	40 dk	40 dk	-
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 başa çıkabilme becerisi	40 dk	10 dk	30 dk

# Karşımızdakileri neden dinlemeliyiz?



# Karşımızdakileri nasıl dinlemeliyiz?



Hastalar, hastalık geçmişlerini anlatmaya veya sorular sormaya başladıktan ortalama 18 saniye sonra, hekimlerin hastaların sözünü kestiklerini görülmüştür. (Gordon ve Edwards, 2014)



Her dört olgudan birinde, tanı koyarken hastanın hikayesini dinlemek, muayene ve laboratuvar sonuçlarından daha etkilidir. (Desmond ve Copeland, 2010)



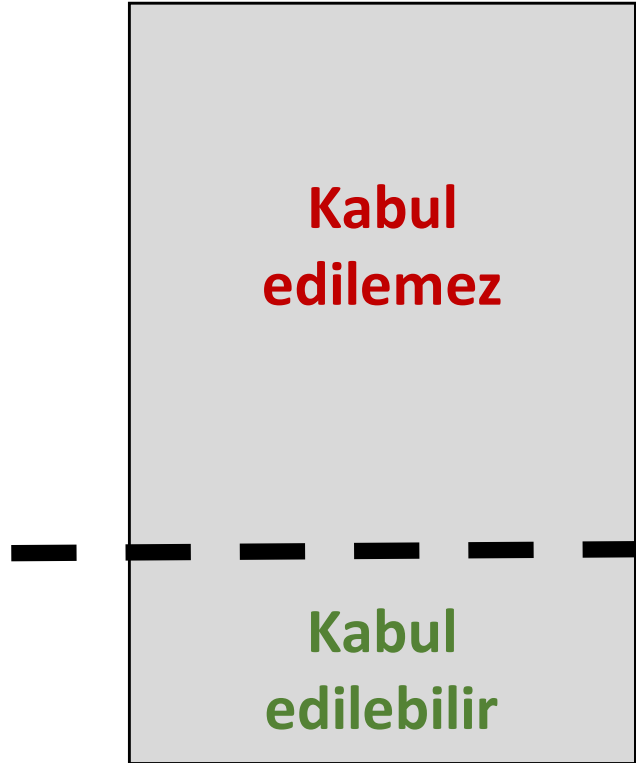
Tanı koyma konusundaki beceriniz, büyük ölçüde dinleme becerilerinize bağlıdır. (Desmond ve Copeland, 2010)



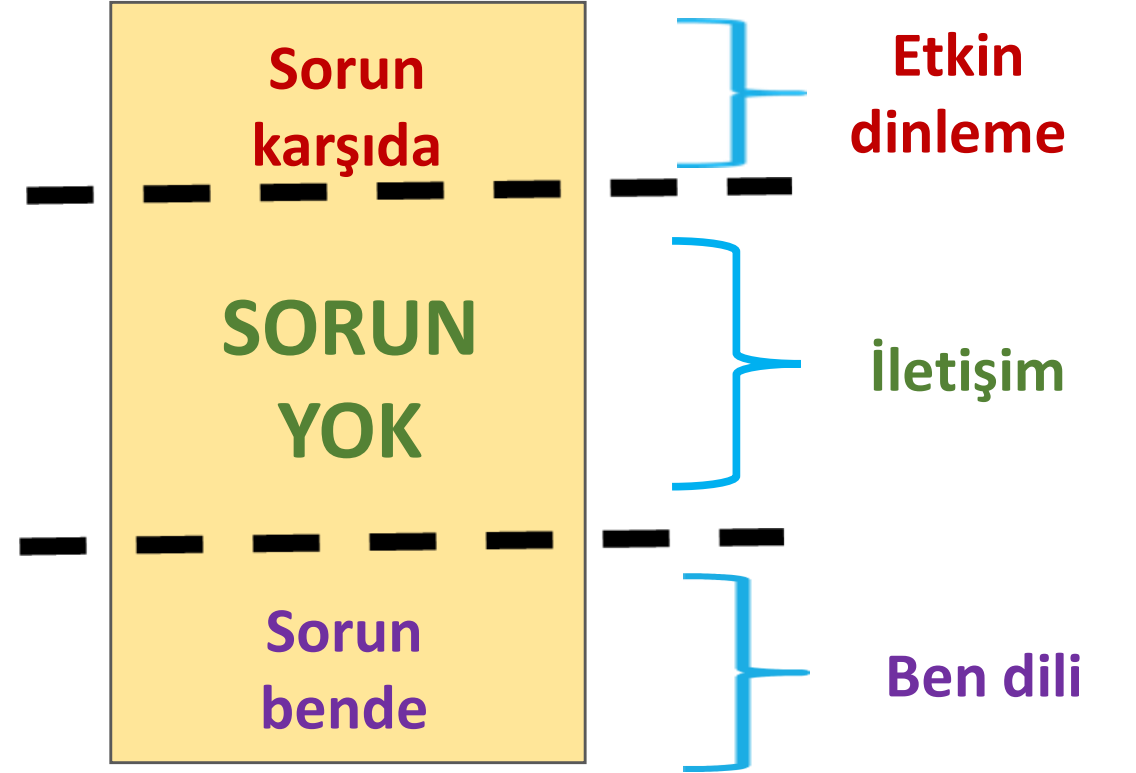
Öykü almak yerine verilmesini bekleyin. (Desmond ve Copeland, 2010)



# DAVRANIŞ PENCERESİ



# SORUN PENCERESİ



# Üç Temel Dinleme Tekniği

- **Etkin dinleme**



**Hedef:** Hasta sahibinin söylediklerine jestlerle ve kısa sözcüklerle karşılık verme

Hmm, evet, göz-kaş hareketi, öne eğilme

- **Relaktif (yansıtarak) dinleme**



**Hedef:** Hasta sahibinin söylediklerini geri yansıtarak, ona kendisini dinlediğinizi bildirme

Doğru anlaşıldığından emin olmanın en kolay yolu

- **Empatik dinleme**



**Hedef:** Hasta sahibinin sıkıntısının psikososyal yönüyle de ilgilendiğinizi gösterme

Hastanın duygularını içeren tepkiler

# ETKİN DİNLEME

1-Hmm hmm...

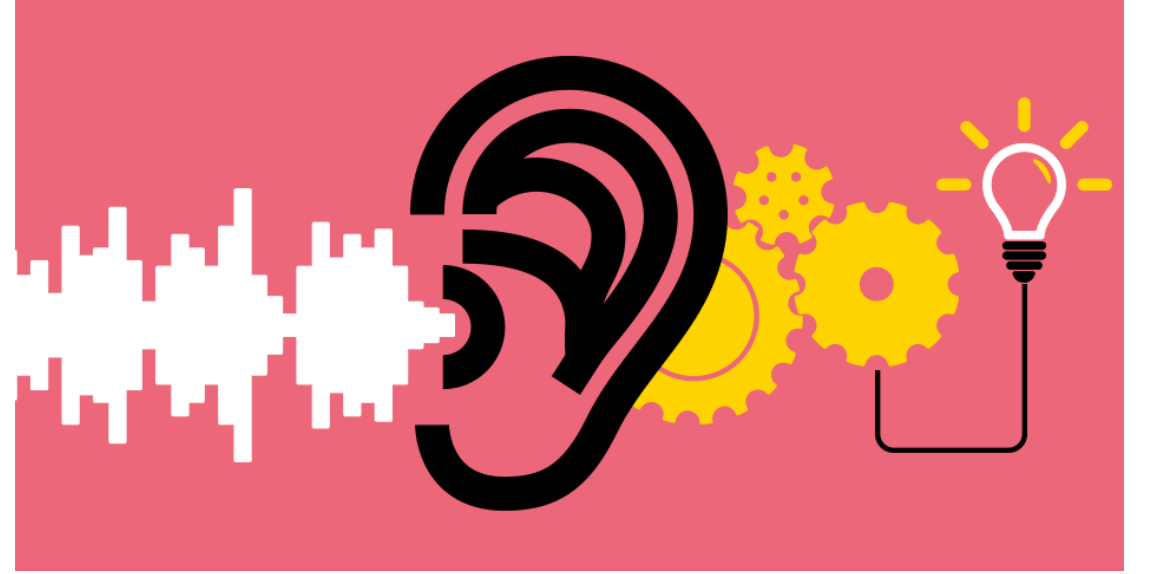
2-Sessizlik

3-Duygu yansıtma (kaygılarını tekrar edin)

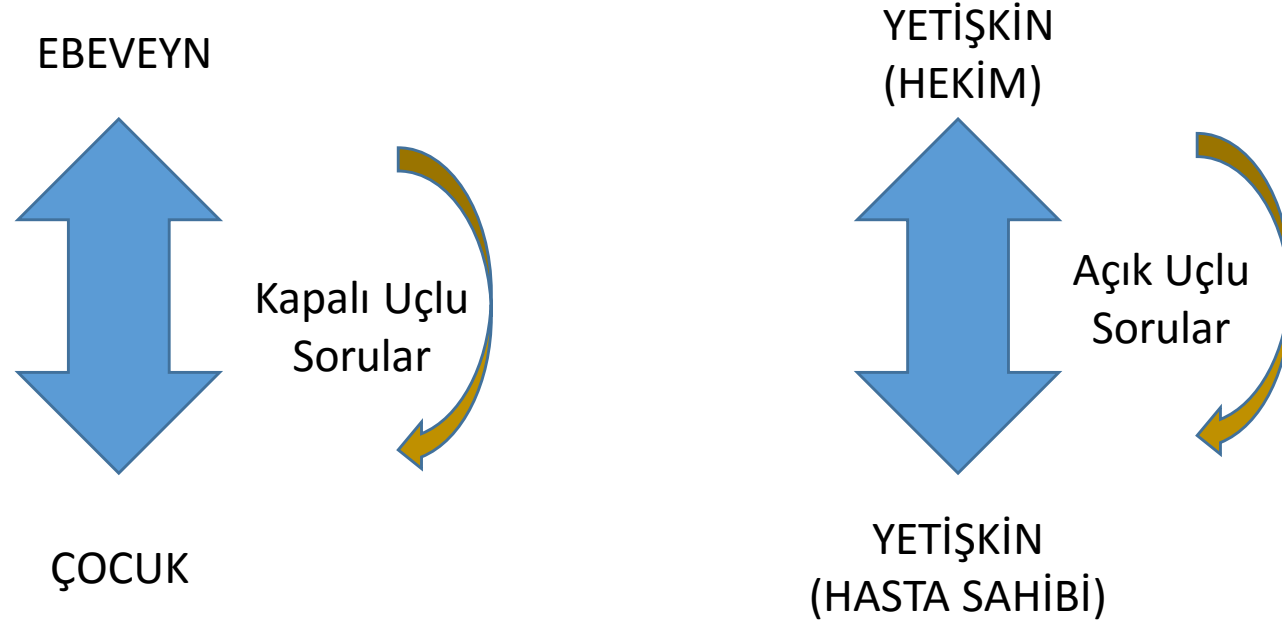
4-Duygu-içerik yansıtma

5-Kapı aralayıcılar: «Sufle verme tekniği» «Ee, sonra, başka, örneğin, başka bir deyişle, bu konuda biraz daha konuşalım ...»

6-Açık uçlu sorular: «Ne, neler, nasıl...» «Niçin-neden»



# AÇIK – KAPALI UÇLU SORULAR



Soru sorarken;  
bir dedektifin titizliği  
+  
şefkatli bir arkadaşın yumuşaklığı



Açık uçlu sorular:  
Kim, ne, ne zaman, nerede, **neden**,  
nasıl gibi sözcükler bulunur.

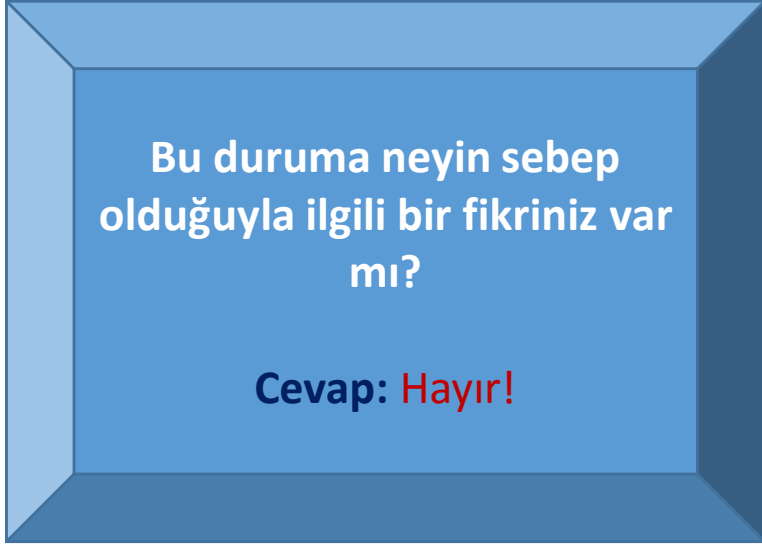
Bugün size nasıl yardımcı olabilirim?  
Buraya geliş sebebiniz nedir?  
Kusmayı ilk ne zaman fark ettiniz?  
İştahsız derken tam olarak neyi kastediyorsunuz?  
Kedinizin dışkısını nasıl tanımlarsınız?

Kapalı uçlu sorular:  
Çabuk ve belli bir konuyla ilgili  
spesifik bilgi verir.

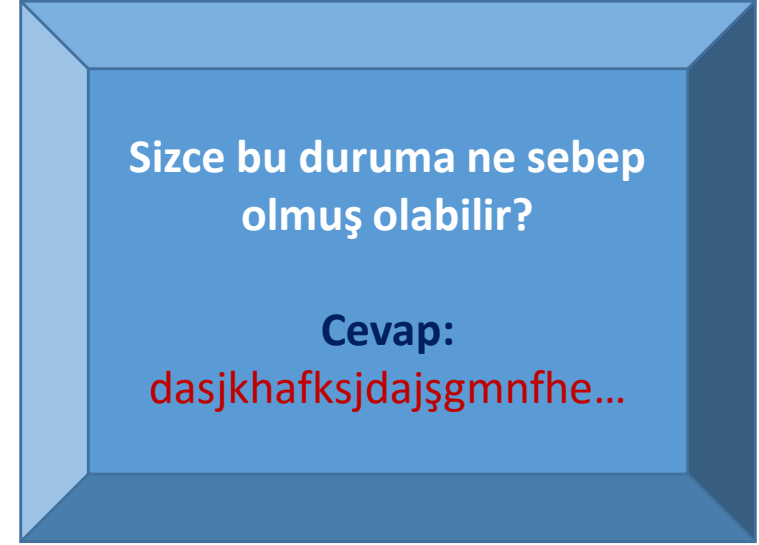
Yürüyüşünde farklılık var mı?  
Su içiyor mu?  
Agresif mi?  
Siz eve gelince havlıyor mu?

Kapalı uçlu soruların tehlikesi:  
Hasta sahibi-pasif; hekim-otoriter

Arka arkaya birçok kapalı uçlu soru  
soracağınız zaman haber verin:  
«Köpeğinizin durumuyla ilgili size  
arka arkaya birkaç soru soracağım.»



## KAPALI UÇLU SORU



## AÇIK UÇLU SORU

**Bugün neler öğrendik?**