

# 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

# 6. 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 yanışları	40 dk	20 dk	20 dk
5. Hafta	Ben dili kullanma	40 dk	20 dk	20 dk
6. Hafta	<b>Çatışma çözümü</b>	<b>40 dk</b>	<b>20 dk</b>	<b>20 dk</b>
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

- Gerçekçi
- Araştırmacı
- Sosyal
- Geleneksel
- Girişimci
- Sanatçı

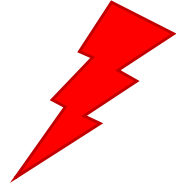
Hangi üç kelime  
sizi yansıtıyor?

Kişilik Tipi	Kişilik Tipinin Belirgin Özellikleri	Kişilik Tipine Uygun Mesleki Çevreler
<b>Gerçekçi (Realistik)</b>	Sabırlı, pratik, maddeci, doğal, kas faaliyeti ve motor koordinasyonu gerektiren işlerde başarılı olan, açık havada çalışmaktan hoşlanan, nesnelere, eşyalar, makineler ve hayvanlarla ilgili etkinliklerle ilgilenen kişilerdir.	Otomobil tamirciliği, her çeşit araç teknisyenliği, mühendislik, ziraat işleri, veterinerlik, ormancılık, denizcilik, beden eğitimi öğretmenleri, sporcular örnek olarak gösterilebilir.
<b>Araştırmacı (Entellektüel)</b>	Analitik düşünce yapısına sahip, rasyonel, eleştirel, titiz, sabırlı, yöntemci, içe dönük (popüler olmaktan hoşlanmayan), bilimsel faaliyetlerden hoşlanan kişilerdir.	Biyolog, genetik bilimci, matematikçi, kimyager, fizikçi, araştırmacı, antropolog, akademisyen, bilim adamı örnek olarak gösterilebilir.
<b>Sanatçı (Artistik)</b>	Heyecan ve coşkuları dengesiz, hayalci, fevri, karmaşık, sezgileri güçlü, bağımsız, duygusal, duyarlı ve etkileyici, estetik faaliyetlere ilgili, yaratıcı çalışmalarda başarılı kişilerdir.	Yazar, ressam, aktör, tiyatrocu, müzisyen, dekoratör, heykeltıraş, mimar örnek olarak gösterilebilir.
<b>Sosyal</b>	Yardımsöver, sorumluluk sahibi, sosyal, iş birliğine yatkın, empati kurabilen, içten, sabırlı, nazik ve anlayışlı, başkalarına yardım etmeye istekli kişilerdir.	Sosyal hizmetler uzmanı, psikolojik danışman, psikolog, halkla ilişkiler uzmanı, öğretmenler örnek olarak gösterilebilir.
<b>Girişimci</b>	Dışa dönük, enerjik, kendine güvenen, atılgan, fevri, ikna yeteneği yüksek, sabırsız, meraklı, maceracı, iyimser, sosyal, konuşkan kişilerdir.	Satıcı, pazarlamacı, komisyoncu, politikacı, avukat, reklamcı, gazeteci örnek olarak gösterilebilir.
<b>Geleneksel</b>	Dikkatli, titiz, itaatkar, tutarlı, esnek olmayan, düzenli, sabırlı, öz denetimli, vicdanlı, hayal gücünden yoksun, dengeli, kurallara bağlı, sistematik çalışmaktan hoşlanan kişilerdir.	Veznedar, kütüphaneci, postacı, muhasebeci, finans elemanı, asker, polis, memur, hakim, savcı örnek olarak gösterilebilir.

## John Holland'ın Tipoloji Kuramı (1953)



# Çatışma



«bir örgütte çatışma, bireyler ve grupların birlikte çalışma sorunlarından kaynaklanan ve normal faaliyetlerin durmasına veya karışmasına neden olan olaylar»

«iki veya daha fazla kişi veya grup arasındaki çeşitli kaynaklardan doğan anlaşmazlık»

«bir seçeneği tercih etmede bireyin ya da bir grubun güçlkle karşılaşması ve bunun sonucu olarak karar verme mekanizmalarında bozulma»

Çatışma olmayan ilişki ölü ve teğet ilişkidir.

## Çatışmanın üç unsuru

- Çatışmaya giren birey
- Çatışmaya neden olan olay
- Çatışma sonucunda ortaya çıkan durum

## Bireyler arası çatışmanın nedenleri

- Görüş-fikir-çıkâr ayrılıkları
- Bireysel farklılıklar
- İletişim yetersizlikleri
- Rol uyuşmazlıkları
- Çevresel baskılar
- Azalan kaynaklar
- Rekabet ortamı
- Belirsizlikler
- Amaç ve algılama farklılıkları
- Güç elde etme

· Amaç çatışmanın çıkmasını engellemek değil, çatışmayı yönetebilmek ve çözüm üretmektir.



11.02.2020



Altan  
alma



Uzlaşma



Yüzleşme



Zorlama



Geri  
çekilme

# Johnson ve Johnson'ın Çatışma Çözme Stratejisi

## Kaplumbağa (Geri çekilme):

Çatışmadan sakınmak için kendi kabuklarına geri çekilirler.

Kendi hedeflerinden kolayca vazgeçebilirler.

Çatışmanın meydana geldiği konulardan ve çatıştığı kişilerden uzak dururlar.

Çatışmanın çözümü için çabalamanın umutsuzca olduğuna inanırlar.

## Köpekbalığı (güç kullanma, rekabete girme):

Çatıştığı kişileri güç kullanıp yenerek, çatışmanın çözümünü kabule zorlarlar.

Hedeflerini gerçekleştirmek için her türlü bedeli göze alırlar ve diğer kişilerin gereksinimiyle ilgilenmezler.

Başkalarının çözümlerini göz önüne almazlar.

## Ayıcık (Yatıştırma, uyma):

Başkaları tarafından sevilme ve kabul edilmek isterler.

Hedeflerinden çok ilişkilerine önem verirler.

Uyumlu davranarak çatışmadan kaçabileceğini düşünürler.

Çatışma devam ederse birisinin incineceğinden korkarlar.

Çatışmayı yatıştırmayı tercih ederler.



Tilki (uzlaşma):

Akla uygun bir şekilde kendi hedefleri doğrultusunda uzlaşma ararlar.

Hedeflerinin bir kısmından mantık çerçevesinde vazgeçebilirler.

Diğer kişiyi de hedeflerinin bir kısmından vazgeçmesi için ikna edebilirler.

Her iki tarafın da bir şeyler kazanabileceği bir çatışma çözümü ararlar.

Ortak bir noktada buluşup ortak kazanç için bir anlaşma zemini hazırlarlar.

Baykuş (Yüzleşme, işbirliği yapma):

Kendi hedefleri ve ilişkilerine büyük değer verirler.

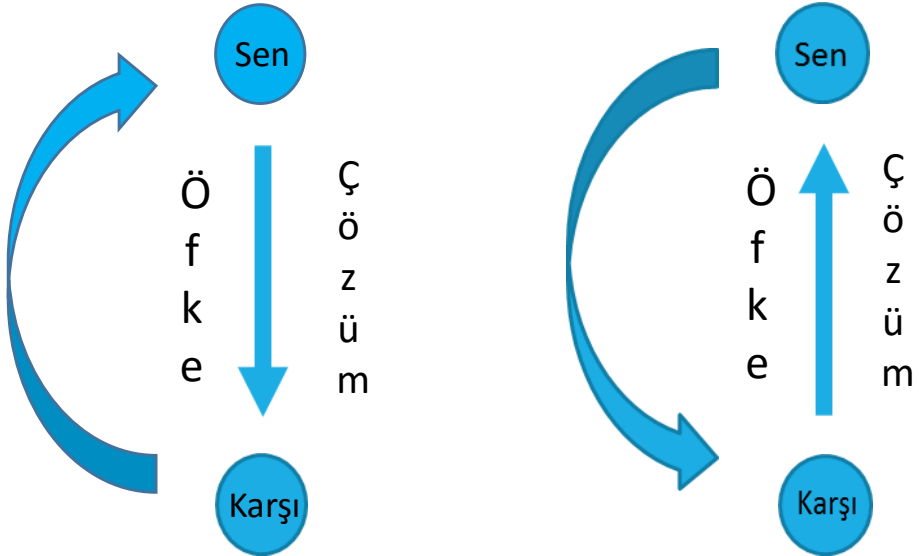
Çatışmayı, çözülecek sorunlar olarak görürler.

Hem kendi hedeflerini hem de karşı tarafın hedeflerini karşılayabilecek çözümler ararlar.

Bu hedefleri bulmadan tatmin olmazlar.



# ÇATIŞMA ÇÖZÜMÜ



## KAYBET-KAZAN YÖNTEMİ



## KAZAN-KAZAN YÖNTEMİ

**Bugün neler öğrendik?**