

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

8. 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	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 mücadele becerisi	40 dk	10 dk	30 dk

Beden dilini etkin kullanmak neden önemli?

«Gözler bir şey, ağız başka bir şey söylediğinde; deneyimli insan gözlerin dediğine inanır.»

Hastanın (hasta sahibinin) hekimin beden dilinden aldığı mesaj; -her zaman-hekimin iletmek istediği mesaj değildir.

Size yapmacık gelen bir jest veya duruş muhtemelen hasta sahibinize de öyle gelecektir. Yapmayın.

Hareketleriniz kelimelerinizden daha fazla şey anlatır.

Kişisel Alanlar

1- Mahrem Bölge (15-45 cm)

- Kişiye duygusal olarak yakın kişiler bu bölgeye girebilir.

2-Kişisel Bölge (46-122 cm)

- Kokteyl, parti, etkinlikler ve arkadaş toplantılarında izin verilen mesafedir.

3-Sosyal Bölge (122-360 cm)

- Yabancılar, iş yerindeki yeni personel, yeni tanıştığımız insanlarla aramızdaki mesafedir.

4-Ortak Bölge (360 cm ve üstü)

- Kalabalık bir gruba hitap ederken tercih edilir.

Sesiniz

- Hasta sahibinizle ilk kez konuştuğunuzda sesinizle birtakım kişilik özelliklerini bağdaştırmaya çalışacaktır.

El Sıkışmak-Tokalaşmak

- İlk izlenimin en önemli kısımlarından biridir. İlk elini uzatan daha avantajlı konumdadır.
- Üç temel mesaj: Hakimiyet-edilgenlik-eşitlik
- En fazla iki kez elinizi sallayın.
- En fazla üç saniye tokalaşın.
- Tanıştırılma sırasında tokalaşmaya devam etmeyin.
- Tokalaşmak yalnızca ilk karşılaşmada değil, veda ederken de gereklidir.

İlk tanışmada negatif etki

- Kirli ve dağınık saçlar
- Aşırı makyaj
- Pis tırnaklar

Yalan söyleme

- Ana hareketler+ mikro işaretler+ sözler
- Dürüstlük belirtisi:
- Açık avuçlar
- Yalan söyleme belirtisi:
- Küçük gözbebekleri+kalkık kaşlar+seğiren dudak-
- Ellerle veya parmaklarla ağız koruma
- Burna dokunma



Standart kol kavuşturma
Savunma-olumsuz tavır?



Sıkılmış yumruklar
Saldırgan tavır



Dizginlenen olumsuz bir tavır
Muayenehanede bekleyen
hasta sahibi



Üstünlük tavrı

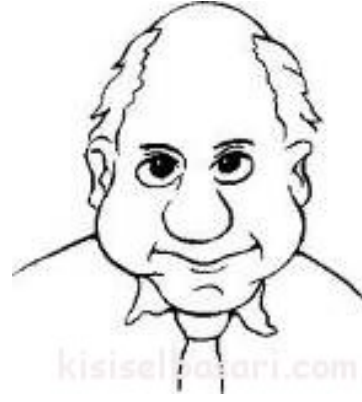


Kendi kendile el ele
tutuşmuş
Konuşmak yapmak için
topluluk karşısına
çıkan kişilerde
rahatlama

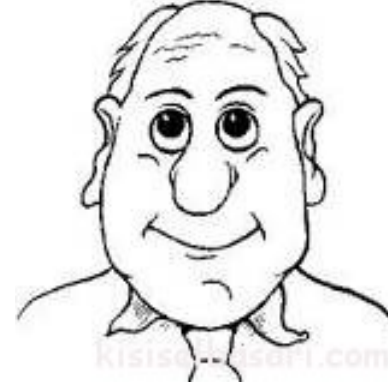


Pamukçuk toplama

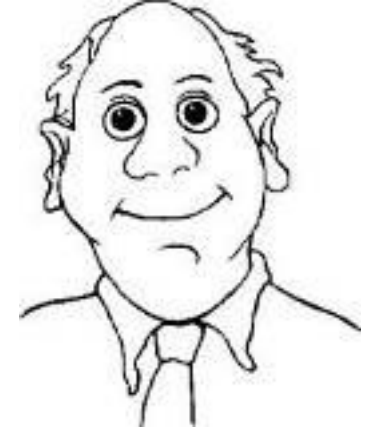
Başkalarının görüşlerini onaylamıyor ve kendi görüşlerini açıklamaya çekiniyor



Onaylamıyor



Nötr



Onaylıyor

- Boyna dokunmak-baskı altında hissetiğimizde yapılan bir harekettir.

Otururken «seni dinliyorum» mesajı verin.

«hastaya bakmak»

X

«hastaya doğru dönmek»

- Hafifçe öne eğilin, bedeninizin üst kısmını hastaya dönün.
- Hasta sahibiyle konuşurken «v» harfi oluşturacak şekilde oturun.
- Sandalyenin ön üçte iki kısmında oturun. (yakınlık pozisyonu)
- Özellikle görüşmenin başında, sonunda ve ciddi bir konudan bahsederken öne hafifçe eğilin.
- Hasta sahibi ile aranızda yaklaşık 90 cm mesafe olsun.

Yüz ifadeleriniz

Her fırsatta gülümseyin.

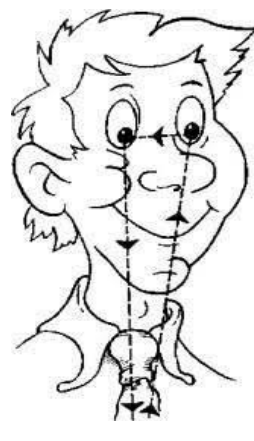
- Selamlarken
- İsmiyle hitap ederken
- İyi bir haber verdiğinizde
- Hasta sahibiniz size iyi bir haber verdiğinde
- Vedalaşırken



İş bakışı



Sosyal bakış



Mahrem bakış



Saldırgan

Kaşlarınızı çatmayın.

- Sorunu çözerken
- Konsantre olurken
- Kötü haber verirken
- Sinirlendiğinizde
- Onaylamadığınızda

Başınızı sallayın.

- Etkin dinlemek için.
- Azı karar, çoğu zarar.

Göz teması kurun.

- Aynı hizada olun.
- Gözünüzün tam merkezinden bakın.
- Hasta sahibiniz konuşurken
- Soru sorduğunuzda
- En rahatsız edici şikayeti dinlerken
- Gözlüğün üstünden-altından bakmayın.
- Duygusal açıklamalarda gözlüğünüzü çıkarın.

Olumlu Beden Dili

Hekimin beden dili	Hekimin anlatmak istediği
Dik, rahat, vücudunun üst kısmı hafif öne eğik	Tüm enerjimi, ilgimi ve dikkatimi sana veriyorum.
Uygun göz teması, özellikle duygusal konuşmalarda	Seninle aramızda olumlu bir bağ var. Birlikte çalışacağız. Kaygılarını bana anlatabilirsin.
Bedenin üst kısmı hasta sahibine dönük	Benim asıl odaklandığım sensin. Sana bir birey olarak değer veriyorum.
Seçici baş sallama	Dinliyorum ve söylediklerinle ilgileniyorum.
Uygun durumlarda gülümseme	Seni gördüğüme gerçekten mutluyum.
Hasta sahibinin söylediklerine karşı tepkilerinizi gösteren uygun yüz ifadeleri	Sen ve ben bir takımız. Seni endişelendiren her şeyi rahatça söyleyebilmeni istiyorum.
Bedenin üst kısmının dosya vs. ile kapatılmaması	Sana profesyonel dikkatimi tam olarak vermeye hazırım. Bana her zaman rahatlıkla ulaşabilirsin.

Bugün neler öğrendik?