

BÖLÜM 9

İlişkide Sorun Yaşanan Durumlar ve Hemşirelik

Doç. Dr. Fadime KAYA¹

Öğr. Gör. Uzm. Nilüfer KIRANŞAL²

Öğrenme Hedefleri

- Bu bölümü okuyan birey,
- Anksiyeteli birey ile iletişimde en uygun stratejiyi açıklar
- Öfkeli birey ile iletişimde en uygun stratejiyi açıklar
- Ağrılı birey ile iletişimde en uygun stratejiyi kullanır
- Stresli birey ile iletişimde en uygun stratejiyi kullanır
- Kriz durumunda birey ile iletişimde en uygun stratejiyi açıklar
- Ağlayan birey ile iletişimde en uygun stratejiyi kullanır.

İÇERİK

- > Giriş
- > Anksiyeteli Bireyle İletişim
- > Öfkeli Bireyle İletişim
- > Ağrı Yaşayan Bireyle İletişim
- > Stres Yaşayan Bireyle İletişim
- > Kriz Durumunda Birey ile İletişim
- > Ağlayan Bireyle İletişim

¹ Kafkas Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü fadimee36@hotmail.com

² Kafkas Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Hemşirelik Bölümü nkiransal@hotmail.com

Konu ile İlgili Film Önerileri

YULİ, Yönetmen: Icíar Bollaín

Senarist: Paul Laverty

Oyuncular: Carlos Acosta, Santiago Alfonso, Kevyin Martínez

55 ADIM, Yönetmen: Bille August

Senarist: Mark Bruce Rosin

Oyuncular: Helena Bonham Carter, Hilary Swank, Jeffrey Tambor

Konu ile İlgili Kitap Önerileri

İngiliz Hasta, Michael ONDAATJE

Bir psikiyatristin Gizli Defteri, Gary SMALL, Gigi VORGAN

Var mısın? Doğan CÜCELOĞLU

Savaşçı, Doğan CÜCELOĞLU

Masal Terapi, Judith Malika LİBERMAN

İnsan Olmak, Engin GENÇTAN

KAYNAKLAR

1. Communication Barriers [Online] <https://phicare.com/competencies/communicationbarriers.php> [Accessed: 21th June 2022].
2. Health Disparities [Online] http://www.patientnavigatortraining.org/9health_fair/module2/7_system_barriers.htm [Accessed: 21th June 2022].
3. Norouzinia R, Aghabarari M, Shiri M, et al. Communication barriers perceived by nurses and patients. *Global Journal of Health Science*. 2016; 8(6): 65-74 doi: 10.5539/gjhs.v8n6p65
4. Maame Kissiwaa Amoah V, Anokye R, Boakye DS, et al. Perceived barriers to effective therapeutic communication among nurses and patients at Kumasi South Hospital. *Cogent Medicine*. 2018; 5(1): 1-12. <https://doi.org/10.1080/2331205X.2018.1459341>
5. Tay LH, Ang E, Hegney D. Nurses' perceptions of the barriers in effective communication with inpatient cancer adults in Singapore. *Journal of Clinical Nursing*, 2012; 21(17-18): 2647-2658. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2011.03977.x>
6. Öztürk O, Uluşahin A. Ruh Sağlığı ve Bozuklukları, 16. Baskı. Ankara: Nobel Tıp Kitabevleri; 2020.
7. Peplau HE. Interpersonal relations in nursing. New York: G.P. Putnam and Sons. 1952
8. Craske MG, Rauch SL, Ursano R, et al. What is an anxiety disorder?. *Focus*, 2011; 9(3): 369-388. <https://doi.org/10.1176/foc.9.3.foc369>

9. Bach S, Grant A. Communication and Interpersonal Skills for Nurses 1st ed. Learning Matters Ltd, 2009.
10. Moss D. Psychological Perspectives Anxiety Disorders. B. Horwitz (Ed.) in Performance Anxiety: Origins and Management, 1st edition 1st ed. Thompson Learning, 2002.
11. Rector NA, Bourdeau D, Kitchen K. Anxiety disorders: An information guide. Canada: Centre for Addiction and Mental Health, 2016. p:4-6.
12. Engin E. Anksiyete Obsesif Kompulsif ve İlişkili Bozukluklar. Ruh sağlığı ve Psikiyatri Hemşireliğinin Temelleri Kanıta Dayalı Uygulama Bakım Kavramlar. (Çev. Ed.Özcan CT, Gürhan N). Ankara: Akademisyen Kitapevi, 2016. s:463
13. Shri R. Anxiety: causes and management. *The Journal of Behavioral Science*, 2010; 5(1): 100-118. Retrieved from <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/IJBS/article/view/2205>
14. Adwas AA, Jbireal JM, Azab AE. Anxiety: Insights into signs, symptoms, etiology, pathophysiology, and treatment. *East African Scholars Journal of Medical Sciences*, 2019; 2(10):580-591. Retrieved from file:///C:/Users/kau-fdm-fjts/Downloads/Anxiety%20(2).pdf
15. Gipps RG. I've got anxiety. *Journal of Philosophy of Education*, 2022; 56(1): 124-128. <https://doi.org/10.1111/1467-9752.12658>
16. Varcarolis EM, Halter MJ. Foundations of psychiatric mental health nursing: a clinical approach, sixth edition. St. Louis: Saunders Elsevier, 2010.
17. Ziegler SM. Theory-directed nursing practice. Springer Publishing Company, 2005. s:171
18. Falvo D. Medical and psychosocial aspects of chronic illness and disability. London: Jones & Bartlett Learning.. 2005. p: 7.
19. Milne R, Munro M. Symptoms and causes of anxiety, and its diagnosis and management. *Nursing Times*, 2020; 116(10): 18-22. [online] https://cdn.ps.emap.com/wp-content/uploads/sites/3/2020/09/200909-Symptoms-and-causes-of-anxiety-and-its-diagnosis-and-management_NEW.pdf [Accessed: 21th June 2022].
20. Deniz ME, Hamarta E, Arslan C. Riskli Gruplar İçin Yaşam Becerilerini Geliştirme Programı. 1. Baskı. Ankara: BRC Matbaası. 2011. s:19.
21. Ramirez JM, Andreu JM. Aggression, and some related psychological constructs (anger, hostility, and impulsivity) Some comments from a research project. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 2006; 30(3): 276-291. <https://doi.org/10.1016/j.neubiorev.2005.04.015>
22. Günüşen NP. Öfke, saldırganlık ve psikiyatri hemşireliği. *Türkiye Klinikleri Journal of Psychiatric Nursing-Special Topics*. 2016; 2(2): 36-43.
23. Vishwanathan K. Dealing with angry and aggressive patients *BMJ*. 2006;333:64 <https://doi.org/10.1136/bmj.333.7563.s64>
24. Nurse Buff, 20 Effective ways to deal with angry patients (and families). [online] <http://https://www.nursebuff.com/how-tohandle-angry-patients-and-families> [Accessed: 22th June 2022].
25. Sibiya MN. Effective communication in nursing. *Nursing*, 2018; 19: 20-34. 10.5772/intechopen.74995
26. Raphael-Grimm T. The Art of Communication in Nursing and Health Care An Interdisciplinary Approach Copyright LLC New York: Springer Publishing Company, 2015.
27. Kapur R. Understanding Emotional Barriers within the Course of Communication [online] https://www.researchgate.net/publication/346963016_Understanding_Emotional_Barriers_within_the_Course_of_Communication [Accessed: 23 th June 2022].
28. Cabahug KLM, De Castro NG, Leyson DMS. Et al. (Simmering, caring, learning: The lived experience of nurses in a selected public hospital who has cared for an angry patient. BS

- Thesis/Dissertations, 2018. [online] <https://www.herdin.ph/index.php/herdin-home?view=research&cid=70724> [Accessed: 23 th June 2022].
29. Philip J, & Kissane DW. Responding to difficult emotions. 2 st ed. Kissane, D. W., Bultz, B. D., Butow, P. N., Noble, S., & Wilkinson, S. (Eds.). In Oxford Textbook Of Communication In Oncology And Palliative Care, 2017. p:91.
 30. Franklin ZC, Smith NC, Fowler N E. A qualitative investigation of factors that matter to individuals in the pain management process. *Disability and rehabilitation*.2016; 38(19): 1934-1942.
 31. Mackintosh-Franklin C.Pain: A content review of undergraduate pre-registration nurse education in the United Kingdom. *Nurse Education Today*.2017; 48: 84-89.
 32. Pancorbo-Hidalgo PL, Bellido-Vallejo JC. Psychometric evaluation of the nursing outcome knowledge: pain management in people with chronic pain. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2019; 16(23): 4604.
 33. Dominic U. Hemşireler ve Sağlık Profosyonelleri İçin Psikolojiye Giriş. (Ruhi Selçuk Tabak ,Çev.Ed.). Ankara: Palme Yayıncılık. 2016. p. 219-252.
 34. Dorner TE.Pain and chronic pain epidemiology. *Wiener klinische Wochenschrift*, 2018; 130(1), 1-3. <https://doi.org/10.1007/s00508-017-1301-0>
 35. Pasero C, Quinlan-Colwell A, Rae D, et. al. American Society for Pain Management Nursing position statement: prescribing and administering opioid doses based solely on pain intensity. *Pain Management Nursing*.2016; 17(3): 170-180.
 36. Üstün B, Akgün E, Partlak N. Hemşirelikte İletişim Becerileri Öğretimi. İzmir: Okullar Yayınevi;2005.
 37. Çam O, Babacan Gümüő A, Yıldırım S. Fiziksel Hastalıklara Verilen Psikososyal Tepkiler. Çam O, Engin E. (ed). Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Psikiyatri Hemşireliği Bakım Sanatı içinde. İstanbul:İstanbul Tıp Kitapevleri. 2021. p.589-590.
 38. Holl RM, Carmack J. Complexity of pain, nurses' knowledge, and treatment options. *Holistic Nursing Practice*. 2015; 29(6): 377-380.
 39. Stanos S, Brodsky M, Argoff C, et. al. Rethinking chronic pain in a primary care setting. *Postgraduate Medicine*.2016; 128(5): 502-515. <https://doi.org/10.1080/00325481.2016.1188319>
 40. Yıldız E, Tanrıverdi D. Ruhsal Bozukluklarda Fiziksel Sağlık. Tanrıverdi D.(ed). Farklı Yönleriyle Ruh Sağlığı ve Psikiyatri Hemşireliği. Ntalya: Çukurova Nobel Tıp Kitabevi. 2021.p. 183-193.
 41. Brant J M, Mohr C, Coombs N C, et al. Nurses' knowledge and attitudes about pain: personal and professional characteristics and patient reported pain satisfaction. *Pain Management Nursing*. 2017; 18(4): 214-223. <https://doi.org/10.1016/j.pmn.2017.04.003>
 42. Pasero C, Quinlan-Colwell A, Rae D, et al. American Society for Pain Management Nursing position statement: prescribing and administering opioid doses based solely on pain intensity. *Pain Management Nursing*.2016; 17(3): 170-180. <https://doi.org/10.1016/j.pmn.2016.03.001>
 43. Çelik S, Baş BK, Korkmaz ZN, ve ark. Hemşirelerin ağrı yönetimi hakkındaki bilgi ve davranışlarının belirlenmesi. *Bakırköy Tıp Dergisi*. 2018; 14(1): 17-23. 10.5350/BTD-MJB.20160905103604
 44. Aygün D, Var G.Travmalı hastanın ağrı yönetimi ve hemşirelik yaklaşımları. *Sakarya Tıp Dergisi*. 2012; 2(2): 61-70. <https://doi.org/10.5505/sakaryamj.2012.26349>
 45. Çelik S, Baş BK, Korkmaz ZN, ve ark. Hemşirelerin ağrı yönetimi hakkındaki bilgi ve davranışlarının belirlenmesi. *Bakırköy Tıp Dergisi*. 2018; 14(1): 17-23. 10.5350/BTD-MJB.20160905103604

46. Özcan A. Hemşire-hasta ilişkisi ve iletişim. Ankara: Sistem ofset.2006; p.166-169
47. Kutlu Y. Ağrı ile İlgili Problemler. Öz F, Demiralp M (Çev ed). Psikososyal Hemşirelik Genel Hasta Bakımı. Ankara: Akademişyen Tıp Kitabevi. 2014; p. 291-315
48. Kaba İ. Stres, Ruh sağlığı ve stres yönetimi: güncel bir gözden geçirme. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*. 2019; (73): 63-81.
49. Baltaş Z, Baltaş A. Stres ve Başaçıkma Yolları. (38. Basım). İstanbul: Remzi Kitabevi. 2021
50. Özbaş Gençarşlan D, Özbaş Yıldırım D. Stres ve Başetme Yöntemleri., Tanrıverdi D (ed), Farklı Yönleriyle Ruh Sağlığı Ve Psikiyatri Hemşireliği içinde. Antalya: Nobel Tıp Kitabevi; 2021.p. 391-405.
51. Güçlü N. Stres yönetimi. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2001; 21(1); 91-109.
52. Schneiderman N, Ironson G, Siegel S.D. Stress and health: psychological, behavioral, and biological determinants. *Annual Review Of Clinical Psychology*, 2005; 1: 607. 10.1146/annurev.clinpsy.1.102803.144141
53. Sürme Y. Stres, stresle ilişkili hastalıklar ve stres yönetimi. *Journal of International Social Research*. 2019; 12(64).
54. Rowshan A. Stres Yönetimi. (Şahin Cüceloğlu, Çev. Şermin Yenice, Ed.). (2.Baskı). İstanbul: Sistem Yayıncılık; 1998.
55. Yıldırım S. Stres., Çam O, Engin E (ed). Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Psikiyatri Hemşireliği Bakım Sanatı içinde. İstanbul: İstanbul Tıp Kitabevi; 2021.p.128-138.
56. Özel Y, Karabulut Bay A. Günlük yaşam ve stres yönetimi. *Türkiye Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi*. 2018; 1(1): 48-56.
57. Akçakaya RÖ, Erden SÇ. Stres ve stresle baş etmede psikiyatrik yaklaşım. *Turkish Family Physician*. 2015; 5(2); 19-25.
58. Ising M, Holsboer F. Genetics of stress response and stress-related disorders. *Dialogues In Clinical Neuroscience*. 2022; 8(4): 433-444. <https://doi.org/10.31887/DCNS.2006.8.4/mising>
59. Cool J, Zappetti D. The physiology of stress. In: Zappetti, D., Avery, J. (eds) *Medical Student Well-Being*. Springer, Cham. 2019; 1-15. https://doi.org/10.1007/978-3-030-16558-1_1
60. Vroomen Jm, van Hout HP, et al. Reviewing the definitaion of crisis in dementia care. *BMC Geriatrics*, 2013; 13(1): 1-12.
61. Oxford Learner's Dictionaries [Online] https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/crisis_1?q=crisis. [Accessed: 21th June 2022].
62. Arnold EC, Boggs KU. Interpersonal Relationships E-Book: Professional Communication Skills For Nurses. Chine: Elsevier Printed. 2009. s: 388
63. Alexander AP. Crisis Intervention. *ICD International Journal*. 2019; 6(3).
64. Kutlu Y. Kriz Kavramına Genel Bir Bakış III. Ulusal Psikiyatri Hemşireliği Kongresi (Uluslararası Katılımlı) Bildiri Özet Kitabı, 2009, s:45.
65. Caplan G. Principles of preventive Psychiatry. Basic Books, 1964.
66. Aguilera DC. Crisis Intervention: Theory and Methodolgy. Mosby, 1994.
67. Michalopoulos H. Michalopoulos A. Crisis counseling: Be prepared to intervene. *Nursing*. 2009; 39(9): 47-50. 10.1097/01.NURSE.0000360248.26070.9a
68. Callahan J. Crisis Theory And Crisis Intervention In Emergencies. Kleespies PM (Ed.) Emergencies in Mental Health Practice : Evaluation and Management, Nev York: Guilford Press. 1998; p:22-40.

69. Kim SJ. Crisis leadership : An evolutionary concept analysis. *Applied Nursing Research*. 2021;60:151454. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2021.151454> .
70. Eldridge CC, Hampton D, Marfell J. Communication during crisis. *Nursing Management*. 2020;51(8):50-53. 10.1097/01.NUMA.0000688976.29383.dc
71. World Health Organization. Sixth Futures Forum on crisis communication: Reykjavik, Iceland, 10–11 May 2004 <https://apps.who.int/iris/handle/10665/345458> [Accessed: 23th June 2022].
72. Lokko HN, Stern TA. Crying: differential diagnosis and management strategies. *The Primary Care Companion for CNS Disorders*. 2016; 18(4), 26246.
73. Sharman LS, Dingle GA, Vanman EJ. Does crying help? Development of the beliefs about crying scale (BACS). *Cognition and Emotion*.2019; 33(4): 722-736. <https://doi.org/10.1080/02699931.2018.1488243>
74. Ryde K, Hjelm K.How to support patients who are crying in palliative home care: an interview study from the nurses' perspective. *Primary Health Care Research & Development*, 2016;17(5): 479-488.
75. Terakye G. Hemşirelikte iletişim ve hasta hemşire ilişkileri. T.C. Sağlık Bakanlığı. Sağlık Projesi Genel Koordinatörlüğü.. (3.Baskı). Ankara: Aydoğdu Ofset ;1994 : 73-81.
76. Solmaz B, Duğan Ö. Sağlık çalışanı ile hasta ve yakınları arasında yaşanan şiddetin nedenlerinden” iletişim” üzerine bir inceleme. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*.2018; 18(2): 185-206.
77. Acar G, Buldukoğlu K. Öğrencilerin hastalarla iletişimde karşılaştıkları güçlükler ve zor hasta algıları. *Psikiyatri Hemşireliği Dergisi*, 2016; 7(1): 7-12.
78. Yardım S, Şenol Y. Kötü Haber Vermede İletişim Becerileri. *Tıp Eğitimi Dünyası*, 2018; 17(53): 60-68.
79. Başol E. *Hasta ile sağlık çalışanları (doktor ve hemşire) arasındaki iletişim sorunları ve çözüm önerileri*. *International Anatolia Academic Online Journal Social Sciences Journal*. 2018;4(1): 76-93.