

**SAĞLIK ÇALIŞANLARI  
İÇİN DUYGU  
YÖNETİMLİ İLETİŞİM**

**Yazar**

**Dr. Yüksel DEMİREL**



© Copyright 2022

*Bu kitabın, basım, yayın ve satış hakları Akademisyen Kitabevi A.Ş.'ne aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da Bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kayıt ve/veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Tablo, şekil ve grafikler izin alınmadan, ticari amaçlı kullanılamaz. Bu kitap T.C. Kültür Bakanhğı bandrolü ile satılmaktadır.*

**ISBN**

978-625-8259-15-5

**Kitap Adı**

Sağlık Çalışanları İçin Duygu Yönetimli İletişim

**Yazar**

Yüksel DEMİREL

ORCID iD: 0000-0002-2011-4481

**Yayın Koordinatörü**

Yasin DİLMEN

**Sayfa ve Kapak Tasarımı**

Akademisyen Dizgi Ünitesi

**Yayıncı Sertifika No**

47518

**Baskı ve Cilt**

Vadi Matbaacılık

**Bisac Code**

BUS074040

**DOI**

10.37609/akya.2151

**GENEL DAĞITIM**

**Akademisyen Kitabevi A.Ş.**

Halk Sokak 5 / A Yenışehir / Ankara

Tel: 0312 431 16 33

siparis@akademisyen.com

[www.akademisyen.com](http://www.akademisyen.com)

## ÖNSÖZ

Duygu, insanların hayatına yön veren en büyük güçtür. Bu gücün doğru bir biçimde kullanılması sağlıklı olmaya katkıda bulunurken, yanlış kullanımı güçsüz ve mutsuz olmaya yol açar. Bu nedenle duygu yönetimi, özellikle insan ilişkilerinin yoğun yaşandığı hizmet alanlarında çok daha büyük önem taşır.

Duygular, yaşamı anlamlandırmamızı sağlarken aynı zamanda yaşamdan tat almamızı ve çok daha fazlasını sağlar, ancak doğru yönetilmediklerinde zararlı olabilirler. Üstelik bu zarar, kimi zaman yaşamımızı altüst edecek kadar ciddi, kimi zaman da fiziksel ve bedensel sağlığımızı tehdit edecek kadar tehlikeli hale gelirler. Hiç kuşkusuz bu tehlike, dolaylı olarak diğerleri için de konusudur, çünkü ilişkilerimizi şekillendiren, iletişimimizi her yönüyle belirleyen duygularımız, sadece yaşamımızı değil, hayatımızın kendisini de farklı biçimlerde etkilemektedir.

Sağlık çalışanlarının duygusal iş yükü diğer alanlarda hizmet verenlere göre daha fazladır. Ayrıca sağlık çalışanları kaygılı hasta ve yakınlarıyla karşılıklı olarak duygusal alışveriş içinde bulunmak ve iletişimlerinde duygularını kontrol altında tutmak durumundadır. Aslında bu durum, yalnızca çalışanlarla sınırlı değildir. Hayatı yaşarken her birimiz hem kendimizle, hem hayatla hem diğerleriyle olan iletişimimizde belirleyici rolü bulunan duygularımızı tanıma ve kontrol etme becerisine sahip olmak durumundayızdır. Aksi halde yaşam, bize yaşattıkları ve yaşatacakları nedeniyle kolaylıkla anlamsız ve tatsız hale gelebilir. Oysa hayata anlam ve tat katan duygularımızı kontrol etmeyi öğrendiğimizde her bir duygunun bize neler öğrettiğini görebilir ve hiçbir duygunun gerçekte olumsuz olmadığını anlayabilir ve yaşadıklarımızdan dersler alarak iletişimimizi daha sağlıklı hale getirebiliriz.

Duyguları yönetmek; insanlara her koşulda olumlu tepkiler vermek ya da olumsuz söylem ve davranışlar karşısında durumu kurtarmak adına ‘alttan almak’ anlamına gelmez. Aksi halde bu yapay zorlanma kişinin tükenmişlik duygusu içine girmesine yol açar. Duyguları yönetmek, duruma uygun tepkileri ortaya koyabilmektir. Örneğin, kızgınsanız bunu söyleyebilir, öfkenizi dile getirebilirsiniz, ancak bunu yaparken ne kendinizi ne de diğerlerini incitirsiniz.

‘Hastayı memnun etme’ ilkesiyle hizmet vermesi gereken sağlık çalışanlarının çeşitli zorlayıcı davranışlarla karşılaştıklarında yaşadıkları olumsuz duyguları bastırmaya çalışmaları ruhsal ve fiziksel bir takım rahatsızlıklar yaşamalarına neden olur. Duyguları bastırmak yerine yönetmek ise çalışanların zorlanmadan iletişim kurmalarını ve daha sağlıklı bir psikoloji içinde olmalarını sağlar.

Bu kitap, kendinizle ve diğerleriyle olan ilişkilerinizde duygularınızı yöneterek sağlıklı etkileşimler içinde olmanızı ve duygularınızı yararlı bir biçimde dönüştürmenizi sağlayacak kolay uygulanabilir stratejileri içermektedir.

# İÇİNDEKİLER

Giriş.....	1
Duygular .....	3
Duyguların Özellikleri.....	4
Kişiler Arası İlişkilerde Duyguların Önemi.....	10
Tüketici Duygular .....	15
Duygu Yönetimli İletişim .....	43
Sağlık Hizmetlerinde Duygu Yönetimli İletişimin Önemi.....	46
Duygu Yönetimi .....	47
Duygu Yönetimli İletişimde Bazı Zorluklar.....	57
Duygu Yönetimli İletişimde En Büyük Sorun: Öfke .....	81
Duygu Yönetimli İletişimi Kolaylaştıracak Bazı Stratejiler.....	95