

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 kağıt ve/veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Tablo, şekil ve grafikler izin alınmadan, ticari amaçlı kullanılamaz. Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı 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

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 söz 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 hala 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

KAYNAKLAR

Kaynaklar

- Ann Dadich; Rebecca E. Olson, How and why emotions matter in interprofessional healthcare. *International Journal of Work Organisation and Emotion (IJWOE)*, Vol. 8, No. 1, 2017
- Ashkanasy, N.M., Zerbe, W.J., & Hartel, C.E.J. (2002). Managing Emotions in the Workplace (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315290812>
- Buckman R. Communications and emotions. *BMJ*. 2002 Sep 28;325(7366):672. doi: 10.1136/bmj.325.7366.672. PMID: 12351345; PMCID: PMC1124207.
- Grant VJ, Robinson T, Catena H, Eppich W, Cheng A. Difficult debriefing situations: A toolbox for simulation educators. *Med Teach*. 2018 Jul;40(7):703-712. doi: 10.1080/0142159X.2018.1468558.
- Crowe, M., Raval, V. V., Trivedi, S. S., Daga, S. S., & Raval, P. H. (2012). Processes of emotion communication and control: A comparison of India and the United States. *Social Psychology*, 43(4), 205–214. <https://doi.org/10.1027/1864-9335/a000121>
- Curtis, K., Horton, K., & Smith, P. (2012). Student nurse socialisation in compassionate practice: A grounded theory study. *Nurse Education Today*, 32(7), 790–795. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2012.04.012>
- Dadich, A., & Olson, R.E. (2017). How and why emotions matter in interprofessional healthcare. *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 8, 59-79.
- Fussell, S. R. (Ed.). (2002). *The verbal communication of emotions: Interdisciplinary perspectives*. Lawrence Erlbaum Associates <https://doi.org/10.4324/9781410606341>
- Hartel, C., Ashkanasy, N.M., & Zerbe, W. (Eds.). (2005). *Emotions in Organizational Behavior* (1st ed.). Psychology Press. <https://doi.org/10.4324/9781410611895>
- Jette Joost Michaelsen, Health Services Research Unit, Department of Public Health, University of Copenhagen, Øster Farimagsgade 5A, building 15, PO Box 2099, DK-1014 Copenhagen K, Denmark.
- Kramer, M. W., & Hess, J. A. (2002). Communication Rules for the Display of Emotions in Organizational Settings. *Management Communication Quarterly*, 16(1), 66-80. <https://doi.org/10.1177/0893318902161003>
- Luff D, Martin EB Jr, Mills K, Mazzola NM, Bell SK, Meyer EC. Clinicians' strategies for managing their emotions during difficult healthcare conversations. *Patient Educ Couns*. 2016 Sep;99(9):1461-6. doi: 10.1016/j.pec.2016.06.017. Epub 2016 Jun 28. PMID: 27423178.

- Mann, S. (2004). 'People-work': emotion management, stress and coping. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(2), 205–221. <https://doi.org/10.1080/0369880410001692247>
- Meyer, Elaine C. PhD, RN; Sellers, Deborah E. PhD; Browning, David M. MSW, BCD; McGuffie, Kimberly EdM; Solomon, Mildred Z. EdD; Truog, Robert D. MD
- Planalp, S. (1999). *Communicating emotion: Social, moral and cultural processes*. New York: Cambridge University Press.
- Scholl, W. (2013). The socio-emotional basis of human interaction and communication: How we construct our social world. *Social Science Information*, 52(1), 3-33. <https://doi.org/10.1177/0539018412466607>
- Scott, C., & Myers, K. K. (2005). The socialization of emotion: Learning emotion management at the fire station. *Journal of Applied Communication Research*, 33, 67–92.
- Theodosius, C. (2006). Recovering Emotion from Emotion Management. *Sociology*, 40(5), 893-910. <https://doi.org/10.1177/0038038506067512>
- Webb, T. L., Miles, E., & Sheeran, P. (2012). Dealing with feeling: A meta-analysis of the effectiveness of strategies derived from the process model of emotion regulation. *Psychological Bulletin*, 138(4), 775–808. <https://doi.org/10.1037/a0027600>