

BÖLÜM 5



ÖFKELİ BİREY İLE İLETİŞİM

Dr. Öğr. Üyesi Ayşe KUZU¹

Öğrenme Hedefleri

- ◆ Öfke duygusunu tanımlayabilme
- ◆ Öfkenin işlevlerini açıklayabilme
- ◆ Öfke duygusunun belirtilerini sıralayabilme
- ◆ Hastalık ve hastane yaşantısının öfkeye sebep olabilecek özelliklerini açıklayabilme
- ◆ Öfkeli bireye yaklaşımda dikkat edilmesi gereken iletişim özelliklerini açıklayabilme

¹ Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi Ahmet Erdoğan Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Zonguldak

Amaç	Sağlık Profesyonelinin İfadesi	Hasta/Birey/Aile'nin İfadesi	Sağlık Profesyonelinin Değerlendirmesi
	Z Hanım, sizi üzen pek çok şey var. Bunların içinde önce can sıkıntınızı gidermek için bir şeyler yapabileceğimizi düşünüyorum. Dilerseniz uygunsa sizi hemşire istasyonunun yanındaki camlı odaya alabiliriz, böylece çevrede olan biteni görebilirsiniz. Ya da oda arkadaşı isterseniz sizi iki kişilik bir odaya da alabiliriz.	Gerçekten mi? Bu tek kişilik oda uygunsa çok iyi olur. Hiç olmazsa geleni geçeni görebilirim. Teşekkür ederim. Bu yatak ne zaman dağılmış böyle? (Ellerini avuç içleri yukarı doğru gelecek şekilde tutup gülümsüyor, çarşafını düzeltmeye çalışıyor)	Z Hanım'a iki seçenek sundum. Yine tek kişilik odada kalmak istedi. Odanın uygun olup olmadığını öğrenip hastaya geri bildirimde bulunacağım. Mesai saatim bitmeden hastanın oda değişikliğini yapmayı planlıyorum. Bu arada hastanın bozulan yatağının da düzenlenmesi gerekiyor.
	Şimdi odayı kontrol edeceğim. Bu arada size yeni bir çarşaf getirip yatağınızı düzeltelim.	Teşekkür ederim.	Z Hanım'ın oda değişikliğini yaptıktan sonra hastanın ilettiği diğer sorunlarla ilgili görüşme yapmayı planladım.
	Yarın sizinle hastalığınızla ilgili ortaya çıkan yeni durum ve sizin üzerinizdeki etkileri ile ilgili konuşalım mı?	Çok iyi olur, benim de soracaklarım vardı.	Z Hanım, pek çok sorun ilettiler, bunları yarın ayrıntılı olarak konuşmak için benimde uygun olacağım st:14:00'e görüşme planladım.
	Peki o halde, yarın sizin içinde uygunsa st. 14:00 de bu konu hakkında konuşalım, böylece sormak istediklerinizi de sorabilirsiniz.	Tamam	Ertesi gün görüşmek üzere hasta ile randevulaştık.

Kaynaklar

- Acar G, Buldukoğlu K. Students difficulties communicating with patients and their perceptions of the characteristics of difficult patients. Journal of Psychiatric Nursing, 2016; 7(1): 7-12.
- Alia-Klein N, Gan G, Gilam G, et al. The feeling of anger: From brain networks to linguistic expressions. Neurosci Biobehav Rev, 2020; 108: 480-497.
- Balcıoğlu YH, Balcıoğlu İ. (2017). Acil tıp pratiğinde saldırgan hastaya yaklaşım. Balcıoğlu İ, ed. Psikiyatri dışı branşlarda karşılaşılan psikozlar içinde. İstanbul: Nobel Tıp Kitapevleri, 2017; 1-12.

4. Bialer PA, Kissane D, Brown R, Levin T, Bylund C. Responding to patient anger: Development and evaluation of an oncology communication skills training module. *Palliat Support Care*, 2011; 9(4):359-365.
5. Bilge A, Ünal G. Öfke ve öfke kontrolü ve hemşirelik yaklaşımı. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi*, 2005; 21(1): 189-196.
6. Chaturvedi A. Communicating with anxious or angry patient. In: Bichile SK, ed. *Medicine update 2008*. India: The Association of Physicians of India: 2008; 845-848. http://apiindia.org/wp-content/uploads/pdf/medicine_update_2008/chapter_111.pdf, Erişim tarihi: 01.06.2020.
7. Chipidza F, Wallwork RS, Adams TN, Stern TA. Evaluation and treatment of the angry patient. *Prim Care Companion CNS Disord*, 2016; 18(3): 1-18.
8. Christensen HH. Anger- Friend or foe? Anger restructuring in cognitive therapy and short-term dynamic psychotherapy for cluster C personality disorders: A randomised controlled trial. (Unpublished graduate thesis in psychology). Trondheim: Norwegian University of Science and Technology; 2019.
9. Duran S, Karadaş A, Kadder E. Hemşirelik öğrencilerinin tolerans düzeyleri ile öfke kontrolleri arasındaki ilişkinin incelenmesi. *SDÜ Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 2016; 7(3): 39-44.
10. Güler Erdevir A. Yoğun bakım ünitelerinde yatmakta olan hastaların yakınlarının öfke düzeyi ve öfke ifade tarzının değerlendirilmesi (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Adana: Çukurova Üniversitesi; 2018.
11. Goleman D. Duygusal zeka neden IQ'dan önemlidir? İstanbul: Varlık Yayınları, 2006.
12. Harwood RH. How to deal with violent and aggressive patients in acute medical settings. *JR Coll Physicians Edinb*, 2017; 47(2): 94-101.
13. Kirillov I. Stres Sörfü. İstanbul: Pozitum Eğitim ve Danışmanlık AŞ, 2019.
14. Kocaman F, Akçakanat T. Hekimlerde mobbing ve öfke. İstanbul: Hiperlink Eğitim İletişim Yay. San. ve Tic.Ltd. Şti, 2019.
15. Kuzucu Y. Duyguları fark etme ve ifade etme. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım Tic. Ltd. Şti., 2007.
16. Long L. Understanding/responding a communication manual for nurses. Second ed. Boston: Jones and Barlett Publishers Inc, 1992.
17. Novaco RW. Anger and psychopathology. In: Potegal M. et al. (eds.), *International handbook of anger*. New York: Springer, 2010; 465-497.
18. Özmen E, Taşkın O. Zor hasta ve hasta-hekim ilişkisinde yaşanan güçlükler. *STED*, 2012; 21(4): 250-257.
19. Polat H. Adli psikiyatri hastalarında kabul ve kararlılık terapisi temelli öfke yönetimi eğitiminin öfke ruminasyonları ve dürtüsellik düzeylerine etkisi (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Erzurum: Atatürk Üniversitesi; 2020.
20. Sandıkcı KB, Üstü Y. Zor hasta ve yakınları ile başa çıkabilme. *Türk Tıp Dergisi*, 2016; 8(3): 108-112.
21. Soykan Ç. Öfke ve Öfke Yönetimi. *Kriz Dergisi*, 2003; 11(2): 19-27.
22. Şahin H. Öfke ve öfke denetiminin kuramsal temelleri. *Burdur Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2005; 6(10): 1-22.
23. TDK, <https://sozluk.gov.tr/>, Erişim tarihi: 06.06.2020.
24. Türkçapar H. Fark et düşün hisset yaşa. Kendi kendine psikoterapi rehberi. İstanbul: Epsilon Yayınevi Ticaret ve Sanayi AŞ, 2019.
25. Türkmen S, Bayraktar T, Arslan G. Sağlık yüksekokulu öğrencilerinin bakım vermekte zorlanılan hasta algısı ve iletişim becerilerinin belirlenmesi. *Erciyes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 2017; 4(1): 27-38.
26. Üstün B, Akgün N, Parlak N. Hemşirelikte iletişim becerileri eğitimi. İzmir: Okullar Yayınevi Matbaacılık ve Elektronik San. Tic. Ltd. Şti, 2005.
27. Williams R. Anger as a basic emotion and its role in personality building and pathological growth: The neuroscientific, developmental and clinical perspectives. *Front Psychol*, 2017; 8 (1950): 1-9.
28. Yılmaz C. Acil servise başvuran hastaların yakınlarının öfke ifade tarzları ve sağlık çalışanlarına yönelik şiddete bakış açılarının değerlendirilmesi (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Karabük: Karabük Üniversitesi; 2020.