

Nefroloji Hemşireliği ve Duygusal Zeka - Nephrology Nursing and Emotional Intelligence

Mualla Yılmaz

**Doç. Dr. Mersin Üniversitesi Sağlık Yüksekokulu, Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hemşireliği AD,
Mersin**

Özet

Duygusal zeka; duyguların farkında olma, duygularla başa çıkabilme, kendini motive etme, empati kurabilme ve ilişkileri yönetebilme yeteneklerini kapsayan bir kavramdır. Duygusal zeka becerileri gelişmiş nefroloji hemşiresi; etkin iletişim kurabilen, duyguların farkında olabilen, kendi kendini motive edebilen, duygularını yönetebilen, empati yapabilen bir hemşiredir. Nefroloji hemşireliğinin temel amaçları; empati yaparak hastanın öz-güvenini arttırmak, hastanın yaşamı hakkındaki kararlara katılımını sağlamak olmalıdır. Duygusal zekanın öğelerinden biri olan empatik yaklaşım ve hastanın öz-güvenini arttırmak hastayı iyi tanımakla uygun ve etkili iletişim kurabilmekle olabilir. Nefroloji hemşirelerinin duygusal zekalarının diğer birçok meslekte olduğundan daha gelişmiş ve yeterli düzeyde olması, bakım verdiği bireylerin zarar görmesini önleme ve yaşamı koruma sorumlulukları açısından son derece önemlidir.

Bu derlemede, nefroloji hemşireleri için duygusal zekanın önemi konusunda, nefroloji hemşirelerine bilgi vermek amaçlanmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Nefroloji hemşiresi, duygusal zeka

Abstract

Emotional intelligence involves the abilities to be aware of emotions, to cope with emotions, to motivate oneself, to develop empathy and to manage relationships. Nephrology nurses with high emotional intelligence skills are able to communicate effectively, to be aware of feelings, to motivate themselves, to manage their feelings and to develop empathy. The primary goals of nephrology nursing should include increasing self-confidence of patients by developing empathy and ensuring that patients participate in decisions about their own lives. Developing empathy, a component of emotional intelligence, and increasing patients' self-confidence can be achieved by getting to know patients and establishing a proper and effective communication with them. It is essential that nephrology nurses possess higher levels of emotional intelligence than many other professionals so that they can effectively protect their patients' lives.

This review aims to inform nephrology nurses about the significance of emotional intelligence in nephrology nursing..

Keywords: Nephrology nurse, emotional intelligence

Duygusal zeka; duyguların farkında olma, duygularla başa çıkabilme, kendini motive etme, empati kurabilme ve ilişkileri yönetebilme yeteneklerini kapsayan bir kavramdır (1-3). Goleman duygusal zekayı; kendi duygularımızı ve başkalarının duygularını tanımak ve anlamak, kendimizi motive etmek, kendi içimizde ve ilişkilerimizde duygularımızı doğru yönetmekle ilgili yetenek olarak tanımlamaktadır. Ayrıca Goleman'a göre duygusal zeka "kendini harekete geçirebilme, aksiliklere rağmen yoluna devam edebilme, duyguları kontrol etme, ruh halini düzenleyebilme, sıkıntıların düşünmeyi engellemesine izin vermeme, kendini başkalarının yerine koyabilme ve ümit besleyebilme" yetenek ve becerileri olarak açıklamaktadır (4). Duygusal zeka kavramı ilk defa 1990 yılında Salovey ve Mayer tarafından başkalarının duyguları ve hislerini anlama becerisi olarak tanımlanmıştır (3). Hayatta mutlu olmak ve başarılı olmak için gerekli olan intellektüel zeka (IQ)'nın yanı sıra duygusal zekaya da (EQ) sahip olmanın gerekliliği duygusal zeka kavramına verilen önemi ortaya çıkarmıştır (1,5). Duygusal zeka düzeyi kalıtsal olarak tayin edilmediği gibi, gelişimi sadece ilk çocukluk döneminde gerçekleşmez. Genel bir kanı olarak 13-19 yaşlarından sonra pek fazla gelişim göstermeyen IQ'nın tersine, duygusal zekanın öğrenilme olasılığı oldukça fazladır, yaşam boyu gelişmeye devam ederek yeterli düzeye ulaşabilir ve hangi yaşta olursa olsun geliştirilebilir (1,2,4,6). Goleman'a göre duygusal zeka beş yetkinlikten meydana gelir. Bunlar duyguların farkında olma, duygularını kontrol etme, kendini motive etme, empati ve sosyal becerilerdir (4). Duygusal zekayla ilgili bu beceri ve yetkinlikler her yaş ve meslek grubundan bireye, özellikle insana hizmet veren mesleklerdeki bireylerin başarıya ulaşmasını sağlayan özelliklerdir. Başarı sözüyle kastedilen şey, yalnızca statü, kariyer ve zenginlik

değildir. Bireyin kendisini iyi hissetmesi, başkalarıyla iyi ilişkiler kurabilmesi, yaşadığı hayattan memnun olması ve keyif alması da yaşamda başarıyı belirleyen faktörlerdir (5,6). Duygusal zeka kavramının gelişmesi, insanların bir konuyla ilgili başarılarını ölçmek için kullanılan genel ölçüm testlerinden (üniversite seçme sınavları, IQ testleri vs) başarılı olan bireylerin bir çoğunun, gerçek hayatta başarısız olduklarının tespit edilmesiyle ortaya çıkmıştır (7). Duygusal zeka bireylerin özel ve mesleki yaşamlarında son derece önemli olan bir konu olup, aynı zamanda da çalışma ortamı, hayatı anlayabilme, düşünebilme ve duyguları etkin bir şekilde kullanabilme becerisidir (1,6-8). Duygular, bütün insanlar için ortak olmasına rağmen, bireyler onları kullanmakta farklılaşmaktadır (9). Son yıllarda yapılan çalışmalarda duyguların çalışma yaşamındaki rolüne odaklanması gerekliliği vurgulanmaktadır.

Duyguların örgütsel yaşamla iç içe ve örgüt yaşamının ayrılmaz bir parçası olduğunu, bu nedenle de çalışanların duygusal durumlarına daha fazla önem verilmesi gerektiği belirtilmektedir. Bu bağlamda çalışanların hayattaki başarısı ve mutluluklarının sağlanabilmesinde, belirli bir entelektüel zeka düzeyi kadar duygusal zekaya da sahip olmalarının gerekliliği ortaya atılmıştır (7,8).

Duygusal zeka yetenek ve becerilerini teşvik etmenin her kuruluşun yönetim felsefesinde hayatı bir öğedir. Kurumlar işe eleman alırken eğitim ve geliştirme programları yoluyla elemanlarının duygusal zekalarını yükseltmeye çalışmaktadır. Duygusal zeka, gerek özel yaşama gerekse iş yaşamına yön veren bir pusuladır. Kör noktaların farkında olmayan veya diğerlerini nasıl etkileyeceğini bilmeyen bir yönetici iş yerinde bir tehlike; bir liderde grubunu uçurumun kenarına götüren kötü bir rehberdir (6).

Duyguların iş hayatında, iyi yönetilmesi halinde çalışanlarda güvenin, sadakatin ve bağlılığın gelişeceği, bireysel başarılarında, buluşlarda ve üretkenlikte inanılmaz düzeyde yükselişler olacağı (7), evlilik ilişkilerinin daha iyi olduğu (10) bilinmektedir.

Hemşirelik, bir yardım mesleğidir. Yardım etmede temel amaç, karşılıklı güvene dayalı bir iletişim ve etkileşim içinde hizmet verilen bireyi tanımak, bakım gereksinimlerini tanımlamak ve gereksinimlerini karşılayabilir hale gelmesini sağlamaktır. Hasta hemşire ilişkisinde hemşirelerin kendi duygularının farkına varabilmesi, duygularını kontrol altında tutabilmesi, karşısındaki bireyi anlayabilmesi ve etkili bir iletişim becerisi geliştirebilmesi son derece önemlidir. Bu özelliklere sahip hemşireler yetiştirmek içinde öncelikle öğrencilerin duygusal zeka seviyelerinin yükseltilmesi gerekir (11,12). Hemşirelerin duyguların farkında olabilen ve duygularını yönetebilen, empati yapabilen, kendi kendini motive edebilen ve etkin iletişim kurabilen, bir başka deyişle duygusal zeka becerileri gelişmiş bireyler olmaları istendik bir durumdur. Duygular hemşirelerin kendileri hakkında geri bildirim ve diğer bireylerle olan iletişimlerinin düzenleyicisidir (13). Duygular önemlidir; çünkü insan olmanın vazgeçilmez özelliği duygu yüklü olmasıdır. Darwin ve Freud, duyguların önemsenmesi gerektiğini, duyguların bütün davranışların ortaya çıkmasında önemli bir rolü olduğunu savunmaktadır. Duyguların yapıcı olabildiği gibi yıkıcı olabilmesi de mümkündür. Burada önemli olan duyguları yönetebilmektir. Yanlış olan şey duyguları hayattan tamamen çıkarmaya çalışmaktır (10,14). Formal eğitim sistemindeki eğitim programları daha çok bilişsel yeterlilik ve rasyonel düşünme üzerine yoğunlaşmakta ve duyguların öğrenilmesi ihmal edilmektedir. Sağlıklı, güçlü, başarılı olabilmek

için yabancılarla çalışma yeteneği, toleranslı olma, farklılıklara saygı gösterme ve yapıcı bir tutumla çatışmaları çözme becerilerinin geliştirilmesi önemlidir (15). Hemşireler hastaya yardım ederken pek çok duyguyu yaşayabilir. Bunlara hastanın sağlığı ile ilgili olarak iyiye doğru bir gelişme gösterdiğinde duyulan mutluluk, hastanın durumu kötüleştiğinde hissedilen hayal kırıklığı, hasta yardımı reddettiğinde hissedilen sıkıntı, hasta kendi çıkarları doğrultusunda hemşireyi yönlendirmeye çalıştığına hissedilen öfke, hasta hemşireye güçlü bir bağla güven duyduğunda hissedilen güçlülük gibi duygular örnek verilebilir. Kendi duygularını anlamaya açık olan hemşireler hastaya nasıl cevap verebileceklerini ve nasıl algılanabileceklerini bilirler. Hemşirelerin duyguları hastaların duyguları için değerli ipuçlarıdır. Hemşirenin başkasının duygularını anlamasının yolu kendi duygu ve düşüncelerini tanıyabilmesinden, onları kontrol etmekten ve yönetebilmekten geçer (13). Duygusal zekası gelişmiş hemşireler yaşamdan doyum alan, hedeflerine ulaşabilen, değişen koşullara uyum sağlayabilen ruhsal yönden sağlıklı bireylerdir. Hasta ya da sağlıklı bireylerle çalışırken onların yalnızca fizyolojik gereksinimlerine değil duygusal gereksinimlerine de duyarlı olup uygun yaklaşımlarda bulunabilirler. Duygusal zeka her yaşta gelişebilir olmasının yanı sıra yaş ilerledikçe duygusal zekanın arttığı belirtilmektedir. Duygusal zekanın geliştirilmesinde öncelikle hemşirelerin kendi bireysel özelliklerini fark etmeleri, güçlü ve zayıf yönlerini keşfetmeleri, olaylar karşısındaki duygusal tepkilerini değerlendirmeleri sağlanmalı ve duygularını kontrol etme becerilerinin kazandırılması için desteklenmelidir (16). Yapılan bir çalışmada duygusal zekası yüksek olan klinik hemşirelerinin iş performanslarının da yüksek olduğu belirtilmektedir (17).

Duygusal zekanın ruh sağlığı, psikolojik iyi olma ve yaşam doyumu ile pozitif bir ilişkisi vardır. Bireyler duygularını diğer bireylerle paylaştığı, hissettiği ve sosyal ilişkilere girdiği sürece mutlu olurlar ve psikolojik doyum sağlarlar. Artan psikolojik doyum ise bireyin yaşam kalitesini ve yaşam doyumunu olumlu yönde etkiler (18). Duygusal zekası gelişmiş olan nefroloji hemşiresi; yaşamdan doyum alan, hedeflerine ulaşabilen, değişen koşullara uyum sağlayabilen, ruhsal yönden sağlıklı bireylerdir. Sosyal etkinliklere katılan bireylerin belli bir sosyal beceri düzeyine sahip olduğu kabul edilir ve bu etkinlikler bireylerin hem sosyal becerilerinin hem de duygusal zeka yeteneklerinin gelişimine katkıda bulunabilir.

Haftanın üç günü sportif faaliyetlere katılan nefroloji hemşirelerinin hiç sportif faaliyetlere katılmayan nefroloji hemşirelerinden tükenmişlik seviyesinin daha az olduğu belirtilmektedir. Yine aynı şekilde hobileri olan nefroloji hemşirelerinin hobileri olmayan nefroloji hemşirelerinden tükenmişlik seviyesinin daha az olduğu belirtilmektedir (19). Hobileri olan, egzersiz, müzik ve sanatsal faaliyetlerle meşgul olan bireyler duygularını tanıyan ve duygularını yönetebilen bireylerdir. Duyguları tanıma ve yönetebilme duygusal zekanın önemli bileşenlerindedir.

Yapılan bir çalışmada bireylerin yaşları arttıkça duygusal zekalarının da arttığı belirtilmektedir (20). Diyaliz ünitelerinde çalışan nefroloji hemşirelerinin yaşlarının büyük olması dolayısıyla çalışma deneyimlerinin de fazla olduğu anlamına gelmektedir. Yaş ve çalışma deneyimi nefroloji hemşirelerinin duygusal zekalarının varlığı ve gelişimi açısından önemli unsurlardandır.

Duygusal zeka becerileri gelişmiş nefroloji hemşiresi de; etkin iletişim kurabilen, duyguların farkında olabilen, kendi kendini motive edebilen,

duygularını yönetebilen, empati yapabilen bir hemşiredir. Nefroloji hemşireliğinin temel amaçları arasında empatik yöntemle hastanın öz-güvenini arttırmak ve hayatı hakkındaki kararlara katılımını sağlamak olmalıdır. Duygusal zekanın öğelerinden biri olan empatik yaklaşım ve hastanın öz-güvenini arttırmak, hastayı iyi tanımakla uygun ve etkili iletişim kurabilmekle olabilir. Nefroloji hemşireleri; biz bilincini geliştirerek, çatışma yönetimini öğrenerek, kriz yönetimini bilerek, ekip işbirliği yaparak, kronik hasta ve ailesini anlayarak, mesleğinde özerk olarak, profesyonel kimliğini geliştirerek, öz eleştiri yapabilme becerisine sahip olarak, liderlik özelliğini geliştirerek, duygularını tanıyarak, duygularını ifade ederek, insanı ve kendini severek, duygusal zeka yeteneklerini geliştirebilirler.

Duygusal zekası yüksek kişilerin, meslek hayatında, insan ilişkilerinde daha başarılı oldukları, daha iyi liderlik yaptıkları, kendilerini ve başkalarını motive etme konusunda daha yetenekli oldukları ve çalışanların motivasyonlarını da olumlu yönde etkilediği belirtilmektedir (21-23). Diyaliz hemşirelerinde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arttıkça iş doyumu azalmaktadır (24). Bu bağlamda nefroloji ünitelerinde çalışan hemşirelerin ve özellikle yönetici konumundaki hemşirelerin duygusal zeka yeteneklerini geliştirmeleri önemlidir. Nefroloji ünitelerinde güvene dayalı bir ilişki varsa bu üniteye çalışan hemşireler, duygu ve düşüncelerini açık bir şekilde ifade edebilir, hem kendilerini hem de ekipteki diğer bireyleri harekete geçirebilir, olumsuz şartlarda bile olumlu düşüncelerini sağlayarak motivasyonlarını arttırabilir ve ekip içindeki çatışmaları iyi yönetebilirler.

Duygusal zekası yüksek olan bireylerin etkili başatme stratejilerini daha fazla kullandıkları belirtilmektedir. Ayrıca duygusal zeka seviyesi yükseldikçe daha az stres belirtileri gözlemlendiği bildirilmektedir (25). Diyaliz hastaları stres, anksiyete ve öfke duygusu yaşayabilmektedirler ve bunu da zaman zaman kendilerine, ailelerine ve sağlık personellerine yoneltirirler. Diyaliz tedavisi gören hastalar kronik hastalığını yönetirken tüm bu duygusal tepkileri yaşamaları beklenen bir durumdur. Diyaliz ünitesinde çalışan bir hemşirenin bu duygusal tepkilerin altındaki endişeleri, korkuları anlamadığı zaman bu tepkileri kendilerine yönelik olarak algılayabilir, hastasını anlamada zorluk yaşayabilir ve ona yardımcı olamaz.

Duygusal zekası yüksek olan nefroloji hemşiresi, hem özel hem de mesleki alanda yaşam doyum ve yaşam kalitesi olumlu olarak etkilenecektir. Sonuç olarak; nefroloji hemşirelerinin duygusal zekalarının diğer birçok meslekte olduğu gibi duygusal zekalarının daha gelişmiş ve yeterli düzeyde olması, bakım verdiği bireylerin zarar görmesini önleme, yaşamı koruma ve sürdürme sorumlulukları açısından önemli olduğu düşünülmektedir.

Kaynaklar

1. Avşar G, Kaşıkçı M. Hemşirelik yüksekokulu öğrencilerinde duygusal zeka düzeyi. Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi 2010; 13: (1):1-6.
2. Reeves A. Emotional intelligence recognizing and regulating emotions. AAOHN Journal 2005; 53 (4): 172-176.
3. Salovey P, Mayer JD. Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality 1990; 9(3): 185-211.
4. Goleman D. Duygusal Zeka. Çev: Yüksel BS, 19. Baskı, İstanbul Varlık Yayınları, 2001.
5. Ünsar S, Fındık ÜY, Sadırlı SK, Erol Ö. Edirne Sağlık Yüksekokulu öğrencilerinin duygusal zeka

düzeyleri. Üniversite ve Toplum Bilim, Eğitim ve Düşünce Dergisi 2009; 9(1): 1-13.

6. Acar FT. Duygusal zeka ve liderlik. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 2002; 12: 53-68.
7. Gürbüz S, Yüksel M. Çalışma ortamında duygusal zeka: iş performansı, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık davranışı ve bazı demografik özelliklerle ilişkisi. Doğu Üniversitesi Dergisi 2008; 9 (2): 174-190.
8. Law K.S, Wong C, Song LJ. The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. Journal of Applied Psychology 2000; 89(3): 483-496.
9. Petrides K, Furnham A. Trait emotional intelligence: Behavioural validation in two studies of emotion recognition and reactivity to mood induction. European Journal of Personality 2003; 17: 39-57.
10. Schutte N.S, Malouff J.M, Bobik C, Coston T.D, Greeson C et al. Emotional intelligence and interpersonal relations. The Journal of Social Psychology 2001; 141(4) 523-536.
11. Çetinkaya Ö. Alparslan M. Duygusal zekanın iletişim becerileri üzerine etkisi: Üniversite öğrencileri üzerinde bir araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2011; (16): 363-377.
12. Suliman W. The relationship between learning styles, emotional social intelligence, and academic success of undergraduate nursing students. Journal of Nursing Research 2010; 18 (2): 136-143.
13. Özcan A. Hemşire-Hasta İlişkisi ve İletişim. 2. Basım, Ankara, Sistem Ofset, 2006.
14. McQueen ACH. Emotional intelligence in nursing work. Journal of Advanced Nursing, 2004; 47 (1);101-108.
15. Pala A. Öğretmen adaylarının empati kurma düzeyleri üzerine bir araştırma. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi 2008; 23(1);13-23.

16. Karakaş SA, Küçüköğlü S. Bir eğitim hastanesinde çalışan hemşirelerin duygusal zeka düzeyleri. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi* 2011; 14 (3): 8-12.
17. Codier E, Kamikawa C, Kooker BM, Shoultz J. Emotional intelligence, performance, and retention in clinical staff nurses. *Nursing Administration Quarterly* 2009; 33 (4): 310-316.
18. Tümkaya S, Hamarta E, Deniz ME, Çelik M, Aybek B. Duygusal zeka mizah tarzı ve yaşam doyumu: Üniversite öğretim elemanları üzerine bir araştırma. *Türk Psikoloji Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 2008; 30(3): 1-18.
19. Chayu T, Kreitler S. Burnout in nephrology nurses in Israel. *Nephrology Nursing Journal* 2011; 38(1): 65-78.
20. Birol C, Atamtürk H, Silman F, Şensoy Ş. Analysis of the emotional intelligence level of teachers. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 2009; 2606–2614.
21. Akbolat M, Işık O. Sağlık çalışanlarının duygusal zeka düzeylerinin motivasyonlarına etkisi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 2012; 32(1): 111-123.
22. Altundaş S, Akyıl R. Relationship between emotional intelligence and leadership behavior turkish male nursing students. *HealthMED* 2011; 5 (6): 2097-2104.
23. Moon TW, Hur WM. Emotional intelligence, emotional exhaustion and job performance. *Social Behavior and Personality* 2011; 39(8): 1087-1096.
24. Şenturan L, Gürel A, Öztürk M, Eker S, Şabablı Y. Özel diyaliz ünitelerinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik düzeyi ve iş doyumu ilişkisi. *Nefroloji Hemşireliği Dergisi* 2011; 8 (1): 42-49.
25. Şahin NH, Güler M, Basım HN. A tipi kişilik örüntüsünde bilişsel ve duygusal zekanın stresle başa