***ÖZEL GÜVENLİK HİZMETLERİ***

*1.ÖZEL GÜVENLİK GÖREVLİSİ*

*1.1. Özel Güvenlik Görevlisi Kimdir?*

*1.2. Özel Güvenlik Görevlisinin Görevleri*

*2. ÖZEL GÜVENLİK GÖREVLİSİNE VERİLECEK EĞİTİMLER*

*2.1. ACİL KOD UYGULAMALARI*

*2.2. İLETİŞİM*

*2.2.1. Güvenlik Görevlisi İle Hasta İletişimi*

*2.2.2.Öfkeli Bireyle İletişim*

*2.2.3. Panik Yaşayan Bireyle İletişim*

*2.2.4. Travma Yaşayan Bireyle İletişim*

*2.2.5. Yaşlı Bireyle İletişim*

*2.2.6. Güvenlik Görevlisi İle Sağlık Çalışanı İletişimi*

*2.3. BEDEN DİLİ*

*2.4. EMPATİ*

*2.5. ŞİDDET*

*2.5.1. Şiddet Nedir?*

*2.5.2. Şiddet Davranışını Kestirme Ve Önleme Eğitimi*

*2.6. STRES*

*2.6.1.Stres Nedir?*

*2.6.2. Stres Yönetimi*

*2.7. ÖFKE*

*2.7.1. Öfke Nedir?*

*2.7.2. Öfke Ne Değildir?*

*2.7.2. Öfke Kontrolü*

*2.8. ZOR İNSANLARLA BAŞETME YOLLARI*

*2.9. ETİK VE HASTA HAKLARI*

1. **ÖZEL GÜVENLİK GÖREVLİSİ**
   1. **Özel Güvenlik Görevlisi:**

Bina ve tesislerde, hukuk kurallarına uygun talimatlar çerçevesinde, fiziki ve teknik imkânları kullanarak, can, mal güvenliği ve huzuru sağlamak için gözetim, denetim ve kontrol yapma bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişidir. 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun Hükümleri çerçevesinde görev yaparlar.

* 1. **Özel Güvenlik Görevlisinin Görevleri:**
* Sağlık tesisinin içini ve dışını gezerek binayı kontrol etmek,
* Görev esnasında şüpheli kişi ya da eşya görürse durumu polise bildirmek,
* Geceleri sağlık tesisini dışardan kontrol etmek,
* Genel ziyaret saatlerinde ziyaret kapısında, ziyaretçilere yol göstermek,
* Sağlık tesisi çevresinin güvenliğini sağlamak,
* Sağlık tesisine gelen hasta ve yakınlarının olay çıkarmasına nazik bir şekilde mani olmak; eğer şiddet ile karşılaşırsa hastane polisinden yardım istemek,
* Sağlık çalışanlarının “olay çıkaran” olduğunu bildirmesi üzerine ivedi olarak olay yerine intikal etmek,
* Sağlık tesisi giriş kapılarına ve acil kapısına araç park edilmesini engellemek,
* Bölümlerinde tespit ettiği uygunsuzluklarla ilgili düzeltici önleyici faaliyetler uygulamaktır.

1. **ÖZEL GÜVENLİK GÖREVLİSİNE VERİLECEK EĞİTİMLER**
   1. ***ACİL KOD UYGULAMALARI***

**Mavi Kod**

\*Bu prosedür kalp ve solunumu duran hastaların yaşama döndürülme hizmetlerinin planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesi faaliyetlerini kapsar.

•Öncelikle mavi kod müdahale ekibi, hastanın servis doktoru, hemşiresi ve tüm personel sorumludur.

**Pembe Kod**

\*Bebek ve çocukların hastaneye kabulünden hastaneden çıkışına kadar güvenliğinin sağlanmasıdır.

Pembe Kod Ekibi

•Hastane müdürü

•Başhemşire ve yardımcıları,

•Servis sorumlu hemşiresi ve servis hemşireleri,

•Teknik servis elemanları ,

•Güvenlik amiri ve görevlileri

\*Hastaneye kabul edilen hastalar için F BT 167 (Hemşirelik Hizmetleri Hasta Ön Değerlendirme Formu) ile hastaya ve ailesine ait kişisel bilgiler sorgulaması yapılır.Özel durumu olan(anne babası ayrı olan,sosyal hizmetler ve çocuk esirgemeden gelenler , adli vaka ile gelenler,kimsesiz çocuklar ve refakatçisi olmayan çocuklar, resmi evlilik dışı doğan çocuklar) bebek ve çocuk hastaların dosyalarına özel durumu kırmızı kalemle ve büyük harfle ÖZEL DURUM notu düşülerek belirtilir. Özel durumu olan bu hastalar servislerde hemşire deskinin karşısındaki odaya yatırılır. Oda kapısı mümkün olduğunca açık tutulur. Hemşire ve servis güvenlik personeli tarafından sık sık gözlemlenir.

\*Büyük çantalarla hastaneye gelen hasta ve yakınları çıktığında güvenlik tarafından kontrol edilir

\*Taburcu edilen hasta hastaneden ayrılırken çantaları güvenlik tarafından kontrol edilir.

\*Hastanede pembe kod durumunda 3333 numaralı telefon aranarak arayan servisin telefon numarası ve pembe kod tuşlanır. Bulunulan yerdeki merdiven, asansör, giriş ve çıkışları mümkünse diğer çalışanlarla yardımlaşarak tutulur.

Bebek çalan kişilerin genel özellikleri:

•Genellikle bebek çalan kişiler bayan olup 15-48 yaşları arasındadır.

•Şişman görünüşlü ve genellikle normalden kalın giyinmiş, hızlı-telaşlı hareket eden kişilerdir.

•Ellerinde genellikle bir çanta veya torba vardır.

•Daha önce genellikle hastane işleyişini öğrenici çaba göstermiştir.

•Eski bir hastane personeli olabilirler.

•Sık sık hastane ziyaretleri yapmış olabilir.

•Hastane personeli ile arkadaşlık kurma gayreti göstermiş olabilirler.

•Genellikle sabıkaları yoktur

\*Pembe kod alarmı durumunda güvenlik birimi telsizle haberleşir tüm hastane çıkış kapıları tutulur. Eğer bir şüpheli tespit edilirse , sakince şüpheliye bebeğin kimliğini sorulur ve varsa bebeğin bilekliğinden kimliği doğrulanr. Şüpheli kişi/ kişiler yakalanarak derhal „155 Polis İmdat‟ telefonu aranarak emniyet güçlerine haber verilir. “PEMBE KOD SONLANDI” anonsu yapılarak personelin işe dönmesi sağlanır.

**Beyaz Kod**

\*Olası bir kavga, taciz ve sağlık personeline yönelik bir tehdit olduğu zaman olay yerine en yakın olan güvenlik görevlilerinin intikal ederek olayı çözümlemesi ve kayıt altına almasıdır.

\*Hastane Müdürü, Müdür Yardımcısı, Başhekim Yardımcısı, Psikolog, Güvenlik Müdürü \*sorumludur.

Mesai saatleri içinde ve dışında hastane içerisinde ve bahçesinde oluşabilecek olası bir saldırı ya da taciz olaylarında güvenlik gözlem odası 1111 aranır.

\*Eğer tek kişi olayı çözümleyemeyecek ise kod 1 ( telsiz ile tüm kuvvetlerin olay yerine

sevki) uygulanır.

\*Olaya sebebiyet veren kişi/kişiler olay yerinden uzaklaştırılır.

\*Adli olaylarda hastane polisine haber verilir.

\* Hastane polisi gerekli işlemleri yapar.

\*Olayla ilgili Beyaz Kod Olay Bildirim Formu; olay saati, olay nedeni, oluş şekli, olaya karışanlar v.s. gibi bilgileri eksiksiz olarak doldurarak Beyaz Kod ekip lideri ve Başhekim tarafından imza altına alınır ve kalite yönetim birimine teslim edilir, kalite yönetim birimi çalışan güvenliği komitesine sevk eder. Olay yeri kamera kayıtları, yedeklemek suretiyle kolluk kuvvetlerine teslim edilir.

\* Çalışan Güvenliği Komitesi, Beyaz Kod ekibi ve Üst Yönetim acilen toplanır, olayla ilgili incelemeleri yapar, gerekli kararları alır, gerekirse düzeltici ve faaliyet yapmak üzere üst yönetime rapor sunar

* 1. ***İLETİŞİM***

İletişim genel olarak insanlar arasındaki düşünce ve duygu alışverişi olarak ele alınmakta olup; amacı, alan ve veren arasında bilgi, düşünce ve tutum ortaklığı yaratmaktır.

İçeriği ne olursa olsun, bir sorunu çözmek için insanların düşünce alışverişinde bulunmaları, yani iletişim kurmaları gerekir. Bireylerin kendi günlük yaşamlarında, diğer kişilerin görüşlerine saygılı ve hoşgörülü olmayı öğrenmeleri gerekir. İnsanlar arasındaki ilişkiler, iletişim yoluyla kurulur. İnsanlar düşünce, duygu ve isteklerini sözel ve sözel olmayan çeşitli iletilerle birbirlerine duyururlar. Karşılıklı iletişim, karşılıklı etkileşime yol açar. Kendimize yöneltilen bir iletiyi tam ve yüzde yüz doğru bir biçimde anlamak, hemen hemenolanaksızdır.  
 Aynı şekilde, bir iletiyi başkalarına tam olarak aktarmak da son derece güçtür. Böylece, iletişim çoğu kez eksik kalır, çarpıtılır ya da yanlış anlaşılır. Bu durumda kişisel ya da toplumsal düzeyde bir takım iletişim arızalarına yol açabilir İletişim sorunlarını çözmeden, doyumlu bir yaşam sürdürmek olanaksızdır. Sağlıklı bir kişiliğin yanı sıra iletişim becerilerini de geliştirmek gerekir. Ancak, iletişim bilgi ve becerinin arkasında gönül zenginliği, sevgi, anlayış ve hoşgörü yoksa her türlü iletişim becerisi yalın ve anlamsız bir alıştırmadan öteye gidemez.  
  
İnsan ilişkilerinin olumlu yönde düzenlenebilmesi için:

1. İnsanlara ve onların geleceğine ilgi gösterme, ilişkilerin düzeyini yükseltir.   
2. Saygılı, kibar, gücendirmeden davranma ve anlayışlı olabilme, ilişkilerde başarı şansını artırır.   
3. İnsanların görüşlerine, zevklerine hoşgörüyle yaklaşmak ilişkilerin kalitesini yükseltir.   
4. Üzerinde düşünülen bir konu hakkında geniş görüşlü olabilmek, ilişkilerin düzenlenmesine

katkı sağlar.  
5. Olaylar hakkında, düşünmeden, incelemeden, anlık karar vermekten sakınmak, insan ilişkilerinin yönlendirilmesine yardım sağlar.   
6. Denge, denetim, incelik ve duygusal kararlılık, rahatsızlık yaratıcı durumları denetim altına almayı kolaylaştırır.   
7. Duruma ve koşullara göre giyinme, dengeli ilişkilerin kurulup sürdürülmesine katkı sağlar.

Kişisel etkiyi geliştirmek için gereken, insan ilişkileri ile ilgili dokuz temel ve güçlü beceri şunlardır:   
1. Kişisel ahlâk,

2. Kendini değişen koşullara uydurmak,   
3. Başkalarının algılamalarına duyarlı olmak,   
4. Başkalarının inanç ve güvenini kazanmak,   
5. Karşılıklı iletişim,   
6. İnsanları inanırlılıkla ikna etmek,   
7. Tarafsız bakış açısı (Nesnellik),   
8. Girişim başlatmak (İnisiyatif),   
9. Öz disiplin.   
a) Bireyin Kendini Tanıması   
-İnsan, kendi sorunlarıyla baş edebilir ve kararlarını kendi uygulayabilirse, kendini daha güçlü hisseder.

- İnsan, dış etmenler tarafından engellenmedikçe kendi yönünü seçebilme yeteneğine sahip olan bir varlıktır. Kendini iyi tanıyan insan, kendini daha çok kabul ettiren insandır.

- Kendini tanıyan kimse, gerçek duygu ve düşüncelerinin farkındadır.

İnsanın kendini tanıyabilmesi, kendi gücünü keşfetmesine bağlıdır; Bunun için:   
1. İnsan yaşantısını ve yaşantısındaki değişimi gerçekleştirecek gücü kendi denetimi altında tutmalıdır. Bunun için kendine yeteri kadar özgüveni olmalıdır.   
2. Sorumluluk bir başkasına ya da yaşam tarzına devredilmemelidir.   
3. Hızlı bir şekilde öğrenmeye ve çevrede olup bitenleri anlamaya çalışılmalıdır.   
4. Gerilim denetim altına alınmalıdır. Aşırı baskı altında kalmak kadar, tümüyle stressiz olmak da sakıncalıdır.   
5. Aşağılık duyguları içinde, insan, kendi gücünü aşan girişimlerde bulunmamalıdır.   
6. Değiştirilemeyecek koşullar belirlendikten sonra, yaşantının geri kalan kısmı, insanın kendi kararları doğrultusunda şekillendirilmelidir.   
7. Değişim isteğine karşı koyan, eskisi gibi davranmanın yenilmesi gerekir.   
8. İnsanın haklılığını savunacak sözü olmalıdır. Bu, korkaklıkla (pasiflik) saldırganlık arasında bir yerdir. Bunun yeri doğru belirlenmelidir.   
9. İnsan olaylar karşısında soğukkanlı olmalıdır.   
10. Davranışların sözler kadar etkili olduğu, beden dili kullanılarak gösterilmelidir.   
11. İnsan ilişkilerinde, iyi olan bütün gücün gösterilmesi gerekir.   
12. Yaşamak için bir amaç edinmek, değişiklik yapma sorumluluğunu sürekli duymakla olacaktır.   
İnsan ilişkilerinin olumlu yönde gelişebilmesi için,

• Karşılıklı saygı ve

• Empatik bir yaklaşım gereklidir.

**Toplumsal İletişimin İşlevleri**

Genel olarak iletişimin işlevleri; bilgilendirme, yöneltme, düzenleme, sosyalleşme ve ikna etme yoluyla alıcının bilgi ya da davranışını etkileme olarak sayılabilir. Bunlara ek olarak toplumsal iletişimin en temel işlevlerini de şöyle sıralayabiliriz;

* Toplumsal yaşamda uyumun oluşmasını sağlamak
* Toplumsal yaşamda etkili liderliğin sağlanması
* Toplumsal yaşamda motivasyonun sağlanması
* Anlamlı sosyal ilişkiler oluşturulması
* Toplumsal yaşamda ortaya çıkan sorunların çözülmesi ve doğru kararların

alınması

* Çatışmaların yönetimi, müzakere etme ve pazarlık
  + 1. ***Güvenlik Görevlisi ve Hasta İletişimi***
* Hasta ve yakınıyla başarılı bir iletişim genellikle görünüşle başlar.
* Personelin iyi giyimli olması ve profesyonel tavırları güven duygusunu artırır.
* Hasta ve yakını, personelle iletişimi sırasında utangaçlık, korku ve kızgınlık gibi duygulara bürünebilir ve sağlık problemleri stresini artırabilir.
* Uzun süren ve acı veren durumlar hayal kırıklığı ve umutsuzluğunu tetikleyebilir ve duygusal tepkilerini artırabilir.

Hastanın sinirliliğinin korkudan, ummadığı veya yanlış anladığı olaylardan, organik ya da psikolojik karışıklıklardan kaynaklanabileceği unutulmamalıdır.

* Personel, kızgın bir hastayla ilgilenirken sinirli ve savunmacı olmaktan kaçınmalıdır.
* Personel, güler yüzlü ve hoşgörülü olmalıdır.
* Hasta ve yakınına karşı sıcak ve ilgili olmalıdır.
* Hasta ile oturup onun seviyesinde konuşmalıdır.
* Sorunları dikkatle ve nazikçe ve sabırla dinlemeli
* Hasta ve yakınına karşı saygılı olmalıdır.
* Mantıksız bile olsa bütün şikayetleri kabul etmeli.
* Açık sözlü ve dürüst olmalı.
* Durumu anlaşılır hale getirmek için kesin bilgiler vermeli.
* Personel herkese eşit davranmalı (milliyet, ırk, mezhep, renk, yaş, cinsiyet, sosyo-ekonomik düzey vb)

Yatan ve acil hastanın veya poliklinik hastasının sağlık kuruluşunda tetkik ve tedavilerini yaptırmak üzere çoğunlukla bir yerden bir yere gitmesi gerektiğinden (bekleme odasından görüşmeye, laboratuara, röntgen bölümüne, muayene odasına gibi), hastaya açık, kesin gidiş istikametlerinin gösterilmesi ile nereye ve niçin gidileceğine dair açıklamada bulunması, hastanın kaybolmasını, laboratuardaki veya röntgendeki randevusunu kaçırmasını önleyeceğinden, personel hastaya kesin ve yeterli bilgi vermelidir.

Sağlıklı iletişim için ilk izlenimin çok önemli olduğu unutulmamalıdır. Önce kişiye bir “merhaba, hoş geldin” demeli, kişinin yüzüne bakmalı ve onunla göz teması kurmalıyız. Kişiyi anlamaya çalışmalı ve ona yer göstermeliyiz. Gülümsemeliyiz; çünkü hasta, güven duymalı, varlığının bizim için önemli olduğunu hissetmeli, ihtiyacı olduğunda yanında olacağımızı bilmeli ve memnun olmalıdır. Herkes güler yüzle ve samimi karşılanmayı hak eder.

Ön yargının tehlikeli olduğu unutulmamalı, işlemlere ve soru sormaya hemen başlanmamalıdır. Hasta mutlaka rahatlatılmalıdır. Önce dinlemeli, sonra soru sorulmalıdır. Bilgilendirme yapılmalı, hasta ve yakınlarının endişeleri giderilmeli, işbirliği sağlanmalıdır.

Olumlu sözsüz iletişim örnekleri:

\* Başvurana doğru eğilmek

\* Gülümsemek, gerginliğini belli etmemek

\* Sinirli ya da uygunsuz hareketlerden kaçınmak

\* Güven telkin eden mimikler kullanmak

\* Başvuran ile göz teması kurmak

\* Baş sallamak gibi teşvik edici hareketlerde bulunmak

\* Karşıdaki kişi ile 90º açı ile oturmak,

\* Açık bir beden dili kullanmak

Olumsuz sözsüz iletişim örnekleri:

- Göz teması kurmamak

- İlgisiz kalmak

- Okuyarak anlatmak

- Saatine bakmak

- Esnemek ya da etraftaki nesnelere bakmak

- Surat asmak

- Kımıldayıp durmak

***2.2.2. Öfkeli Bireyle İletişim***

- Çalışan öfkesini kontrol etmeli ve sakin olmalıdır.

- Hasta zarar verici davranıyorsa beden mesafesini korumalıdır.

- Öfkeli insanın kendini değersiz hissetmesini artırıcı buyrukçu küçümseyen tavır takınmamalıdır.

- Neler hissettiğini anlamak istediğini fakat bunun için sakinleşmesi gerektiği söylenir.

- Öfke yaşayan bireyin mümkünse ortamı değiştirmesi sağlanır.

- Birey sürekli öfke yaşıyorsa danışmanlık alması sağlanabilir.

***2.2.3. Panik Yaşayan Bireyle İletişim***

- Soğukkanlı davranılmalı, bireye güvende olduğu hissettirilmelidir.

- Öncelikle bireyin yaşadığı paniği gidermek için sorunun ne olduğu anlaşılmalıdır. Gerekirse hastaya sorular sorulmalı, geribildirimde bulunulmalıdır

- Sorun tam olarak anlaşılmadan müdahale edilmemelidir

- Bireye sakin olması gerektiği telkin edilmelidir.

***2.2.4. Travma Yaşayan Bireyle İletişim***

Günlük düzeni bozan, ani ve beklenmedik bir şekilde ortaya çıkan, devam eden, endişe, kaygı ve panik yaratan, kişinin önceki deneyimleriyle anlamlandırma süreçlerini bozan olaylar travma olarak tanımlanabilir.

Yangın, deprem ve sel gibi doğal afetler, fiziksel, cinsel ve psikolojik saldırıya uğrama, trafik kazaları, tecavüz ve tehlikeli bir olaya tanık olma, çocuk yaşta maruz kalınan cinsel, fiziksel, psikolojik şiddet unsurları ve aile içi şiddet gibi olaylar travmatik olay olarak adlandırılmaktadır.

* Yaşanan olay ile ilgili anıların devamlı hatırlanması
* Olayın bir anda göz önüne gelmesi ve tekrar tekrar olayı yaşıyormuş hissine kapılma
* İrkilme ve artmış duyarlılık
* Tahammülsüzlük ve çabuk sinirlenme
* Gelecekle ilgili plan yapamama
* Olayı hatırlatan durumlardan kaçınmadır
* Takıntılı düşünceler, saplantılı hareketler
* Yakın ilişkilerde sorunlar veya ayrılıklar yaşama
* Uyku ve yeme bozuklukları
* Alkol veya uyuşturucu maddelere eğilim
* Kendine zarar verme

***2.2.5. Yaşlı Bireylerle İletişim***

- Her türlü iletişimde sevgi ve saygıyı ihmal etmemelidir

- Kendileriyle ilgili konularda fikirleri alınmalıdır

- Yemek ya da kıyafet seçiminde mümkün olduğunca tercihi yerine getirilmelidir

- Mümkün olduğu kadar tartışmaya girilmemeli, böyle ortamlarda ‘’düşüncenize saygı duyarım ama ben sizin gibi düşünmüyorum’’ diyerek kırmadan geçiştirilmelidir

- Ölüme dair korkularını paylaştığı zaman geçiştirilmemeli, dinlenmeli, yalnız olmadığını hissettirmeli, destek ve moral vermelidir

***2.2.6.*  *Güvenlik Görevlisi İle Sağlık Çalışanı İletişimi***

İşyeri içindeki iletişim insanların işbirliği yapabilme, yaşamda ve özellikle de iş hayatında verimli olabilme ve gereksinimlerini dengeli bir biçimde giderebilme çabalarının bütünüdür.

İyi bir iletişim, dikey veya yatay iletişim kanallarının açık tutulması ile sağlanabilecektir. Kurumun başarısı bireyler, gruplar ve kurumlar arasındaki iletişimin etkinliğine dayanır.

İşyerinde Olumlu İlişkiler İçin İletişim;

Kimsenin kimseden korkmadığı bir iletişim hattı olmalıdır ki, çalışanlar rahatlıkla sorunları dile getirebilsinler. İşyerinde çalışanların birbirleri ile olan ilişkileri iyi düzenlenmediği zaman verim azalır, disiplin bozulur, geçimsizlik başlar.

Kaliteli bir hizmet sunabilmek için; çalışan-çalışan işbirliği anahtardır. Aynı amaca yönelik, aynı kurumda çalışanlar arasında düşünceler ifade edilirken;

* Aynı söylemler sık sık tekrarlanmamalı,
* Uzun cümleler ile zaman ve sabır verimsiz kullanılmamalı,
* Negatif sözcükler kullanarak stresli bir ortama sebebiyet verilmemelidir.

* 1. ***BEDEN DİLİ***

Yapılan araştırmalara göre, kişilerin birebir kurdukları iletişimde;

* 1. Kelimelerin%7-10 oranında,

Ses ve konuşmanın% 30-38 oranında,

* 1. Beden dilinin ise % 55-60 oranında etkisi olduğu bulunmuştur.

Beden dili ögeleri; kelimeler ve kelimelerle ifade edilenler dışında her türlü iletişimdir.

Konuşurken göz iletişimi kurmak: İnsanları rahatsız etmeyecek ölçüde, mümkün olduğu kadar çok göz iletişimi kurmalıyız. Konuşurken karşımızdaki kişinin yüzüne bakmak, o kişiye verdiğimiz değerin, duyduğumuz saygının ifadesidir.

Uyarı niteliğindeki işaret parmağını kaldırmak en çok kullandığımız parmak hareketlerinden birisidir. Bu işaret tehdit algısı içerebilir. Karşılıklı konuşmalarda bu ve benzeri hareketleri yapılmamalıdır.

Hareketlerimiz, saygılı ve ölçülü olmalıdır.

Karşıdakine saygılı davrandığımız oranda sayılır sevilir, o oranda iletişimimiz olumlu sonuçlar verir**.**

Tebessüm etmek: Canlı olmalı, mümkün olduğu kadar sıcak ve dostça gülümsemeliyiz. Yüzümüz, çevremize olan ilgimizi yansıtır.

Dinlediğimizi göstermek: Karşımızdaki konuşurken onu dinlediğimizi ve anladığımızı hissettirmeliyiz.

Yakın olmak: Kişisel alan ilkelerini göz ardı etmeden insanlara daima, onları rahatsız etmeyecek, mümkün olan en yakın mesafede durmaya gayret etmeliyiz. Konuştuğumuz veya bizimle konuşan insana dönük durmalıyız.

Kendinize özen göstermek: Grup normlarına, toplumsal rol ve statümüze uygun giyinmeli, saç ve el bakımına özen göstermeliyiz.

Uygun şekilde konuşmak: Çok fazla ve hızlı konuşmaktan kaçınmalıyız. Sesimizin yüksekliğini ve tonunu, bulunduğumuz çevreye göre ayarlamalıyız.

Eğer beden dili iyi bir şekilde kullanılırsa; çözümleyici, yapıcı ve kişilerin mutluluğuna, toplumun huzuruna katkıda bulunacak sağlıklı ve nitelikli bir iletişim gerçekleştirilmiş olur.

* 1. ***EMPATİ***

Bir kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak olaylara onun bakış açısıyla bakması, o kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru olarak anlaması, hissetmesi ve bu durumu ona iletmesi sürecine "empati" adı verilir

Empati sadece kendisiyle empati kurulana yararı olan bir etkinlik değildir. Empati, empatiyi kuran kişi için de önemlidir. Empatik becerileri ve eğilimleri yüksek olan, bu yüzden de diğer insanlara yardım eden kişilerin, çevreleri tarafından sevilme ihtimalleri artar.

Empati kurmak sosyal ilişkilerde birçok kolaylık sağlamaktadır. Kişinin karşısındaki insanı anladığını ve onu önemsediğini göstermesini sağlar. Bu sayede iletişim kolaylaşır. Yanlış anlaşılmalar azalır, samimiyet ve güven ortamı hızla gelişir, sorunlar ve problemler daha kolay dile getirilir ve bu sayede bunlara daha çabuk ve kolay çözümler üretilir.

* 1. ***ŞİDDET***

***2.5.1.Şiddet Nedir?***

Şiddet, güç ve baskı uygulayarak insanların bedensel veya ruhsal açıdan zarar görmesine neden olan bireysel veya toplu hareketlerin tümüdür.

Şiddetin Nedenleri:

Şiddet Kültürü, Medya ve diğer iletişim araçları, Benmerkezcilik, İstekleri erteleyememe, Zorluklara tahammülsüzlük, Feragat, fedakârlık, sabır eksikliği sonucunda hayatta şiddet ve sağlıkta şiddet ortaya çıkıyor.

***2.5.2. Şiddet Davranışını Kestirme Ve Önleme Eğitimi***

Hastadan sağlık çalışanına olan şiddette hasta ve yakınlarının ellerinde olmayan istemedikleri ve planlamadıkları bir sebep ile karşımızda oldukları, laf söz dinlemedikleri patlamaya hazır bomba gibi oldukları, istemedikleri bir ilişki içinde oldukları ve hazırlık yapma şansları olmadıkları unutulmamalıdır. Bu durumda özel güvenlik görevlileri ve sağlık çalışanı için güçlükler agresif, saldırgan, sabırsız ve beklentileri büyük olan hasta ve yakınlarıyla iletişim kurma zorluğudur. Doğru bir iletişim için öncelikle sevgi-saygıyla yaklaşmak; güvenilir ve dürüst olmaktır. Selamlaşmalı, kişinin yüzüne bakmalı, göz teması kurmalı, anlamaya çalışmalı ve yer göstermeli, şiddet olaylarına karşı her zaman tedbirli olmalıyız.

* 1. ***STRES***
     1. ***Stres Nedir?***

Sıkıntı Yaratan Olaylar Karşısında kişinin verdiği tepki süreci olan stres, fizyolojik bir durumdur, savaş ve ya kaç yanıtıdır.Bedensel ve psikolojik tepkiler zinciridir.

*Stresin Olumlu Etkileri*

* Koruyucu bir tepkidir.
* Uyarı etki yapar.
* Zor durumlarla başa çıkmamızı sağlar.

*Stresin Olumsuz Etkileri*

* Sağlığımız etkilenir,
* Kolay yorulur ve sinirleniriz
* Enerji ve güdüde azalma olur
* Performansımız olumsuz etkilenir
* Davranışlarımız genellikle aleyhimize değişir
* Sorunlarla başa çıkma zorlaşır
* İşe geç kalma, devamsızlık ortaya çıkar
* Kısır döngü yaratır.
  + 1. ***Stres Yönetimi***
* Fizik egzersiz yapmak
* Gevşeme tekniklerini öğrenmek
* Kafeini azaltmak
* Beslenmenizi gözden geçirmek
* Hoşgörülü olmak
* Zamanı yönetmeyi öğrenmek
* Eğlenmeyi ihmal etmemek
* Gülümsemek, gülmek, konuşmalarınızda esprilere yer vermek
* Şükretmeyi ve dua etmeyi unutmamak
* Kendi kendinizle konuşurken güzel şeyler söylemek
* Her şeyi basitçe ortaya koymaya ve anlamaya çalışmak
* Kişisel amaçlar belirlemek
* Yeterli miktarda uyumak
* Affedici olmak. Merhametsizlik ve haset tükenmeye yol açar
* Ümitli olmak

Stres, bireyler üzerinde etki yapan ve onların davranışlarını, başka insanlarla ilişkilerini etkileyen bir kavramdır. Stres, durup dururken ya da kendiliğinden oluşan bir durum değildir. Stresin oluşması için insanın içinde bulunduğu ya da hayatını sürdürdüğü ortam ve çevrede meydana gelen değişimlerin insanı etkilemesi gerekir. Ortamdaki değişmelerden her birey etkilenir ancak, bazı bireyler bu değişmelerden daha çok veya daha yavaş etkilenmektedirler. Stresi, insanın yaşadığı ortamda meydana gelen bir değişimin veya insanın ortamı değiştirmesinin onun üzerinde etkiler bırakması ile ilgilidir.

Stresle ilgili belirtiler, fiziksel, duygusal, zihinsel ve sosyal olmak üzere dört grupta toplanabilir:

1*. Fiziksel Belirtiler:* Baş ağrısı, düzensiz uyku, sırt ağrıları, çene kasılması veya diş gıcırdatma, kabızlık, ishal ve kolit, döküntü, kas ağrıları, hazımsızlık ve ülser, yüksek tansiyon veya kalp krizi, aşırı terleme, iştahta değişiklik, yorgunluk veya enerji kaybı, kazalarda artış.

2. *Duygusal Belirtiler:* Kaygı veya endişe, depresyon veya çabuk ağlama, Ruhsal durumun hızlı ve sürekli değişmesi, asabilik, gerginlik, özgüven azalması veya güvensizlik hissi, aşırı hassasiyet veya kolay kırılabilirlik, öfke patlamaları, saldırganlık veya düşmanlık duygusal olarak tükendiğini hissetme.

3. *Zihinsel Belirtiler:* Konsantrasyon, karar vermede güçlük, unutkanlık, zihin karışıklığı, hafızada zayıflık, aşırı derecede hayal kurma, tek bir fikir veya düşünceyle meşgul olma, mizah anlayışı kaybı, düşük verimlilik, İş kalitesinde düşüş, hatalarda artış, muhakemede zayıflama.

4*. Sosyal Belirtiler:* İnsanlara karşı güvensizlik, başkalarını suçlamak, randevulara gitmemek veya çok kısa zaman kala iptal etmek, İnsanlarda hata bulmaya çalışmak ve sözle rencide etmek, haddinden fazla savunmacı tutum, birçok kişiye birden küs olmak,

Örgütsel Yapıya Bağlı Stres Kaynaklarından bazıları şunlardır:

a) İş yükünün fazlalığı

b) Zamanın sınırlılığı

c) Denetimin sıkı ve yakından olması

d) Yetkinin sorumlulukları karşılamada yetersiz olması

e) Rol belirsizliği

f) Örgüt ve bireyin değerleri arasındaki uyumsuzluk

g) Engellenme

h) Rol çatışması

i) Sorumlulukların yarattığı endişe

j) Çalışma koşulları

k) İnsan ilişkileri

l) Yabancılaşma

Stres Yönetimi Stresle başa çıkmak ve yaşam kalitesini artırmak amacıyla, durumu ya da duruma verilen tepkileri değiştirmeye stres yönetimi denir. **DKBY yöntemine** baktığımızda,

İlk adım olan **D (Değiştir),** imkânınız varsa, içinde bulunduğunuz olumsuz durumu değiştirmektir. Olumsuz durumu değiştirebilirseniz, bu durumun sebep olduğu stresi tamamen ortadan kaldırmayı başarabilirsiniz.

İkinci adım, **K (Kabul et)**’dır. Kontrol edemeyeceğiniz durumlarla karşılaşabilirsiniz. Bu adımda, kontrol edemeyeceğiniz koşulları öfkelenmeden kabul etmeyi ve pozitif yaklaşımınızı kaybetmemeyi öğrenmelisiniz.

Üçüncü adım olan **B ‘Boşver’i** temsil etmektedir. Boş vermek duygusal, zihinsel ve ruhsal açıdan işe yarayan güçlü bir yöntemdir. Değiştiremeyeceğimiz durumları kontrol etmeye çalışmak bizi kontrol saplantısına götürür. Bu durum da strese sebep olur.

Dördüncü adım ise, **Y, ‘Yaşam Tarzını Yönet**’tir. Bu adımda egzersiz, diyet, rahatlama ve duygusal destek yoluyla, gelecekte stres oluşturabilecek unsurlarla bu günden mücadele etmeyi sağlar.

Stresle etkili bir biçimde başa çıkılması gerekir. Stresle başa çıkmada herkes için iyi olan ortak bir çözüm yolu yoktur. Her insanın zayıf noktası, devamlı olarak strese maruz kaldığı zaman açık veren zayıf bir yönü vardır. Bundan dolayı, kişi kendi kişilik ve yaşam tarzına uygun olan yöntemleri bulup denemelidir.

* 1. ***ÖFKE***
     1. ***Öfke Nedir?***

İnsanın doğuştan getirdiği ve yaşamın ilk yıllarında gelişen, çocuk ya da gencin günlük hayatı içerisinde çok sık oluşan, doyurulmamış isteklere, istenmeyen sonuçlara ve karşılanmayan beklentilere karşı verilen s**on derece doğal, evrensel, s**aldırganlık ve şiddet içermeyen, hayatı zenginleştiren, y**aşamın sürdürülmesi için gerekli** olan duygusal bir tepkidir.

* + 1. ***Öfke Ne Değildir?***

Problem çözme aracı değildir.

Başkalarını suçlama biçimi değildir.

Şiddet göstermeye veya suç işlemek için bir neden değildir.

Başkalarını kontrol etme yolu değildir

* + 1. ***Öfke Kontrolü***

Öfke uygun ifade edildiğinde, son derece sağlıklı ve doğal bir duygudur. Ancak kontrolden çıkıp da yıkıcı hale dönüşürse okul-iş hayatında, kişisel ilişkilerde ve genel yaşam kalitesinde sorunlara yol açar. Pek çok kişisel ve sosyal problemlerin (örneğin, çocuk istismarı, aile içi şiddet, fiziksel ya da sözel saldırganlık, toplumsal şiddet) temelinde öfke vardır. Öfke hem dışsal, hem de içsel bazı olaylarla ortaya çıkar. Arkadaşınız, anneniz, kardeşiniz, sokaktaki bir adam, öğretmeniniz gibi belli bir insana öfkelenebileceğiniz gibi; trafik sıkışıklığı, iptal edilen bir randevu gibi bir olaya da öfkelenebilirsiniz. Öfkelenmenizden kendi kişisel kuruntularınız sorumlu olabileceği gibi, daha önceden başınızdan geçmiş ve sizi öfkelendirmiş bazı olayların anıları da sorumlu olabilir.

Genellikle öfkeye yol açan nedenler arasında; engellenme, haksızlığa uğrama, fiziksel incinme ve yaralanmalar, tacize uğrama, hayal kırıklığı, saldırıya uğrama, tehditler sayılabilir.

İş yerinde öfke yaratan başlıca sebeplerden bazıları iş yükünün fazla olması, iş güvenliğinin olmaması, ücret yetersizliği, uygunsuz çalışma koşulları, iş kontrolünün düşük olması, takdir edilmeme, gereksiz bulunan kurallar, çalışanlarla iyi ilişkiler kurulamaması ve fikir ayrılıklarıdır. İş yerinde yaşanan bu sorunlar çalışanlar için yeteri kadar yorucu ve yıpratıcıdır. Bu birçok kişide kızgınlık yaratır ki bu normaldir. Ancak bazı çalışanlarda  kızgınlık zamanla daha yoğun bir hal alarak öfke ve saldırganlığa dönüşür. Dolayısıyla hem çalıştığımız sektörde saygınlığımız zedelenebilir hem de her gün görmek ve birlikte çalışmak zorunda olduğumuz insanlara karşı zor durumda kalabiliriz. Bununla birlikte iş performansımız da düşer. Öfkeyi doğru ifade etme becerisini kazanmaya “öfke kontrolü” denir. Öfke kontrolünde temel amaç; saldırganlıktan uzak, şiddet içermeyen, kişinin kendisine ve çevresindekilere zarar vermeyecek şekilde duygusunu ifade etme becerisini kazanmasıdır.   
Öfke kontrolünü öğreten pek çok yöntem vardır. Doğru yöntem kişiden kişiye değişir. Doğru yöntemi belirlerken; kişinin kendi kişiliğine, yaşam tarzına uygun olanı seçmesi ve seçtiği yöntemi uygularken günlük yaşamında fazladan sıkıntı hissetmemesi göz önüne alınması gereken temel faktörlerdir.

*Yeterince uyuyun*

      Uykusuzluk ve yorgunluk  kendinizi gergin hissetmenize  yol açacağı için aksiliklere karşı tolerans seviyeniz düşebilir. Dolayısıyla daha çabuk öfkelenebilirsiniz. Kendinize dinlenmek için yeterli zaman ayrın.

*Sağlığınıza özen gösterin*

      Sağlığımızla ilgili bazı sorunlar (özellikle troid sorunları veya şeker hastalığı) öfke üzerinde oldukça etkilidir. Sağlığınızla ilgili konuları ihmal etmeyin.

*Farklı şeyler için zaman ayırın*

      Özellikle kendi işiyle meşgul kişilerin birçoğu zamanlarının büyük kısmını çalışarak veya işlerini düşünerek geçirirler. Stres yaratan bu durum öfke patlamalarını da tetikler. Size keyif verecek farklı şeylere zaman ayırın.

*Düşmanca atıflardan uzak durun*

      Çevremizde olup bitenlere karşı çeşitli yorumlarımız olabilir, yapılan yanlışları, hataları düşmanca yorumlamak ve kötü niyete bağlamak yalnızca kızgınlığımızı artırır.

*Tahminlerinizi bir kenara bırakın*

      Çoğu zaman elimizde yeteri bilgi olmadan birilerini veya bir şeyleri yorumlarız, tahminlerimiz üzerinden sonuca varırız. Bu hem olaylara ilişkin yanlış değerlendirmeler yapmamıza hem de daha kolay öfkelenmemize sebep olur. Objektif bir değerlendirme yapabilmek için olaya ilişkin bilgi toplayın.

*Gerçek sorunu belirleyin*

      Problemi belirlemek çözüme ulaşmanın ilk yoludur. Örneğin patronunuz başarılı çalışmalarınıza rağmen sizi takdir etmiyorsa sizin için önemli olan onun bu kaba tutumu mudur? Yoksa motivasyon ihtiyacınız mıdır?

*Kişiselleştirmeyin*

      Karşınızdaki kişi insanlara güvenmekte zorlanıyor olabilir, olaylara şüpheci bir yaklaşım tercih ediyor olabilir ya da tercih etmediğiniz bir üsluba sahip olabilir. Bu gibi tutumları kişiselleştirmek, yalnızca kendinize özel bir tutum olarak görmek gerek kendinize öfkelenmenize gerek karşınızdakine öfkelenmenize yol açabilir.

*Dayatmalardan kaçının*

       Hepimizin iş ortamına, iş arkadaşlarına veya üstlerimize yönelik belli tercihleri olabilir, bu normaldir. Ancak bunları herkesin mutlaka uyması gereken kurallar gibi dayattığımız sürece, katı ve yüksek beklentilere sahip oluruz dolayısıyla hayal kırıklığına uğrama ihtimalimiz artar ve kolaylıkla öfkelenebiliriz.

*Eleştiri*

      Birkaç kişinin sizi yetersiz veya sorumsuz bulması sizin yetersiz veya sorumsuz olduğunuzu söylemek için yeterli değil. İnsanların değerlendirme kriterlerinin farklı olabileceğini ve her konuda yetkin, istisnasız sorumluluklarını yerine getirebilen biri olmadığını da göz önünde bulundurursak eleştirilere karşı kolaylıkla öfkelenmeyiz.

*Kişisel farklılıklara saygı gösterin*

      İnsanların farklı kültürlerden, çevrelerden, eğitim ve ahlak kurallarından ve farklı yaşam tecrübelerinden geçtiğini varsayarsak bazı kişilerle farklı değerlere ve farklı davranışlara sahip olmamız oldukça normaldir. Bu farklılıkları kabul etmemek bizi sıklıkla öfkeye götürür.

* 1. ***ZOR İNSANLARLA BAŞETME YOLLARI***

İletişim kurmakta güçlük çeken insanları uzmanlar “**zor insanlar**” olarak adlandırılıyor. Zor insanlar, toplumdan topluma, kişiden kişiye göre farklı olarak tanımlansa da, temelde benzer davranışlar gösteriyorlar. Tüm zor insanların inatçı, hırslı ve kaprisli oldukları görülüyor. Zor insanları **5 ana başlık** altında toplamak mümkün.

*Agresif İnsanlar:*

Saldırgan davranışlar içinde bulunan bu sakin bir şekilde kendinizi ifade edin ve size yönelik saldırgan tavırlara kendinizden emin bir şekilde karşılık verin.

*Her Şeyi Bilenler:*

Bu kişilerle mücadele ederken iyi hazırlanmak gerekir.  
Asla meydan okumayın. Aksine yeteneklerini övün.  
Gerektiğinde hatalarını ortaya çıkaracak sorular sormaktan çekinmeyin.

*Şikâyetçiler:*

Karşılarındakine güvenmezler.  
Kendilerine olan güvenleri de çok değildir.  
Eksik olan özgüvenlerini saklamak için memnuniyetsiz, her şeyden ve herkesten şikâyet eden bir tavır içine girerler.  
Bu insanlara “Başkalarının göremediklerini görüyorsun” şeklinde onların güvenlerini arttıracak cümlelerle yaklaşın.  
Dinleyin ama asla tartışmaya girmeyin.  
Ona karşı savunmacı davranmayın.

*Mağdurlar:*

İyi dinleyin, onu anladığınızı gösterin.  
Soruna odaklanarak onu değişim için motive edin.

*Gizlice Saldıranlar:*Bu insanlara karşı ne kadar geri çekilirseniz o kadar üstünüze gelmeyi severler. Geri çekilmeyin. Şakaya vurun.

* 1. ***ETİK VE HASTA HAKLARI***

İnsanlar arasındaki tüm ilişkilerin temel, doğal ve vazgeçilmez ilkeleri vardır. Bunlar;

1. Yararlılık ilkesi (Karşılıklı zarar vermeme ve yarar sağlama)

2. Dürüstlük İlkesi (Aldatmama)

3. Saygı İlkesi

4. Özerklik İlkesi (Tarafların bağımsızlığı, iradiliği, istekliliği)

5. Eşitlik ilkesi (Bireysel ve toplumsal bağlamda eşitlik)

6. Hakkaniyet ve Adalet İlkesi'dir.

Hasta merkezli ilişkilerde tüm tarafların erdemli olması gerekir. Taraflardan birinin, yalnızca çalışanın, erdemli olması ya da yalnızca onlardan erdemli davranışlar beklenilmesi doğru değildir. Buna karşın, ilişkiler yumağındaki olumsuzluklar çalışanın erdemsiz davranmasının gerekçesi olamaz, olmamalıdır. Çalışan her koşulda erdemli olmak zorundadır. Tarafların hastalarla olan ilişkileri erdemliliğin tüm ilkelerine ve bu arada da hasta haklarına uygun olmalıdır.

“Hasta Hakları Yönetmeliği” ne göre; “ sağlık kuruluşuna, sağlık hizmeti almak için başvuran herkesin;

• Hizmetten genel olarak faydalanma: Adalet ve hakkaniyet ilkeleri çerçevesinde sağlıklı yaşamanın teşvik edilmesine yönelik faaliyetler ve koruyucu sağlık hizmetlerinden faydalanmaya,

• Eşitlik içinde hizmete ulaşma: Irk, dil, din ve mezhep, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, ekonomik ve sosyal durumları dikkate alınmadan hizmet almaya,

• Bilgilendirme: Her türlü hizmet ve imkânın neler olduğunu öğrenmeye,

• Kuruluşu seçme ve değiştirme: Sağlık kuruluşunu seçme ve değiştirmeye ve seçtiği sağlık kuruluşunda verilen sağlık hizmetlerinden faydalanmaya,

• Personeli tanıma, seçme ve değiştirme: Sağlık hizmeti verecek ve vermekte olan tabiplerin ve diğer personelin kimliklerini, görev ve unvanlarını öğrenmeye, seçme ve değiştirmeye,

• Bilgi isteme: Sağlık durumu ile ilgili her türlü bilgiyi sözlü ve yazılı olarak istemeye,

• Mahremiyet: Gizliliğe uygun bir ortamda her türlü sağlık hizmetini almaya,

• Rıza ve izin: Tıbbi müdahalelerde rızanın alınmasına ve rıza çerçevesinde hizmetten faydalanmaya,

• Reddetme ve durdurma: Tedaviyi reddetmeye veya durdurulmasını istemeye,

• Güvenlik: Sağlık hizmetini güvenli bir ortamda almaya,

• Dini vecibelerini yerine getirebilme: Kuruluşun imkanları ölçüsünde ve idarece alınan tedbirler çerçevesinde, dini vecibelerini yerine getirmeye,

• Saygınlık görme: Saygı, itina ve ihtimam gösterilerek, güler yüzlü, nazik, şefkatli bir yaklaşımla sağlık hizmeti almaya,

• Rahatlık: Her türlü hijyenik şartlar sağlanmış, gürültü ve rahatsız edici bütün etkenler bertaraf edilmiş bir ortamda sağlık hizmeti almaya,

• Ziyaret: Kurum ve kuruluşlarca belirlenen usül ve esaslara uygun olarak ziyaretçi kabul etmeye,

• Refakatçi bulundurma: Mevzuatın, sağlık kurum ve kuruluşlarının imkanları ölçüsünde ve tabibin uygun görmesi durumunda refakatçi bulundurmayı istemeye,

• Müracaat, şikayet ve dava hakkı: Haklarının ihlali halinde, mevzuat çerçevesinde her türlü müracaat, şikayet ve dava hakkını kullanmaya,

• Sürekli hizmet: Gerektiği sürece, sağlık hizmetlerinden yararlanmaya,

• Düşünce belirtme: Verilen hizmetler konusunda düşüncelerini ifade etmeye, hakkı vardır.”