

11. Bölüm

UYGUN TEPKİYİ SEÇMEK

Bu bölüm hastalara karşı verilen farklı tepkileri ve her birinin faydalarını ve kötü olabilecek taraflarını özetliyor. Amacımız, mesleğinizi yaparken karşılaştığınız belli durumlarda en uygun tepkiyi seçmenizi sağlamak. Tablo 11-1 her bir tepki türünü, yararları ve kötü olabilecek taraflarıyla birlikte örnek vererek listeliyor.

Hastalarımıza karşı tepkilerimiz yardım etme isteğimiz ya da hastanın durumunu dert etmemizden kaynaklanmalıdır yoksa hastanın yaptığı ya da söylediği bir şey karşısında hissettiğimiz endişe, korku veya sinirden değil. Kendimizi rahat hissetmediğimiz zamanlar olacak olursa bu bizim için rahatsızlığımızdan kurtulmak niyetiyle her şeyi yapmamıza sebep olan bir şey değil, tersine öğretici bir şey olmalıdır. Referans noktamız kendimizinkileri değil hastanın ihtiyaçlarını karşılamak olmalıdır. Tepkilerimizin uygun düşüp düşmediğini ancak bu perspektiften değerlendirebiliriz. Temel meselemiz hastalara şunlar için yardım etmek olmalıdır:

- 1- Anlaşılmış ve kabul edilmiş, dolayısıyla problemlerini daha açık ve özgürce tartışabilir hissetmeleri,
- 2- Durumlarının daha açık ve doğru bir anlayışına ulaşmaları,

- 3- Gerekli olduğunda alternatifleri tartışabilmeleri,
- 4- Atılacak somut adımlar yanında diğer aşamalara geçmek için karar alabilmeleri ve
- 5- En iyi sonucu elde etmek için ayarlamalar yapabilmeleri.

Empati

Empati diğer kişiyle ilgilendiğinizi iletebilmek ve onun etkilenimsel durumunu doğru bir şekilde anlayabilmek için kullanılır. Nesnel bir şekilde sunulmalıdır ki kişinin duyguları bu duyguların uygunluğu hakkında bir yargı içermeden doğru bir şekilde yansıtılmış olsun. Duygular basitçe diğer kişinin iyi ya da kötü olmayan bir durumdan nasıl etkilendiğinin yansımasıdır. Empati göstermek insanlara anlaşıldıklarını hissettirir ve endişelendikleri hatta hoşlandıkları bir şey hakkında konuşurken kendilerini güvende hissetmelerini sağlar. Empati göstermenin tek kötü tarafı karşınızdaki insanın duygularını karakterize etmenizin onda "bırak gitsin" gibi bir duyguya, hatta bu duyguları daha yoğun hissetmesine yol açabilir olmasıdır. Bu, hastaya iyi gelen ve onun yol almasını sağlayan bir şey olsa bile acı verici hatta bazen korkutucu olabilir. Aşağıdaki iki örneğe bakalım:

Tablo 11-1. Tepkilerin Türleri, Faydaları ve Zararları

Tepki ve Örnek	Faydaları	Zararları
<p>Empati: Kişinin etkilenimsel durumuyla nesnel bir özdeşleşme</p> <p>Hasta: (endişeli bir biçimde) "Doktor stres testinin rutin bir şey olduğunu söylese de ben çok hasta olduğumu biliyorum. Hemşire kartımı okuduğunda yüzü çok endişeliydi. Bir şeyin yanlış olduğunu biliyorum."</p> <p>Eczacı: "Bir şeyin ciddi biçimde yanlış gittiğinden endişeleniyorsunuz ve doktor ile hemşire size her şeyi söylemiyor, öyle mi?"</p>	<p>Terapötik bir ilişkide en çok işe yararandır. Hastanın kendini anlaşılmış ya da daha az yalnız veya daha az "deli" olduğunu hissetmesini sağlar.</p>	<p>Bazen acı verici olabilir ama genellikle acı çekmek hastaya iyi gelebilir.</p>
<p>Yatıştırma: Birinin kendisini daha iyi ya da güvenli hissetmesine çabalamak.</p> <p>Hasta: "Yüksek tansiyonum olduğuna inanmıyorum."</p> <p>Eczacı: "Endişelenmeyin, yoluna girecek."</p>	<p>Hastanın tam da duymak istediği şey olabilir ama sadece hasta sorduğunda kullanın ("Başkaları da mı böyle hissediyor?")</p>	<p>Hastanın duygularını yok saymaya da küçümseme riski taşır. Hastanın sorunu tam olarak nasıl gördüğünü hiçbir zaman bilemezsiniz.</p>
<p>Araştırma ya da Sorgulama: Ek bilgi edinme çabası.</p> <p>Hasta: "Doktor çok kabaydı. Dizim gerçekten de çok acıyor."</p> <p>Eczacı: "Başka bir doktor görmeyi düşündünüz mü?" ya da "Diziniz ne kadardır ağlıyor?"</p>	<p>Uygun sonuçlar çıkarabilmek için ek bilginin gerekli olduğu durumlarda faydalıdır.</p>	<p>Hastanın duyguları yok sayılır. Hastanın duygularını ifade etmeye çalıştığı durumlarda pek uygun olmayabilir.</p>
<p>Tavsiyede bulunma: Bir sorunun çözümü için yardım etmek amacıyla bilgi sağlamak –uzmanın kim olduğuna bağlı.</p> <p>Hasta: "Küçük kesikler için ne önerirsiniz?"</p> <p>Eczacı: "Şu antibakteriyel merhem öneririm."</p>	<p>Problemin çözümünde uzman olan eczacı olduğunda, bu gayet faydalıdır.</p>	<p>Hastanın uzman olduğu durumlarda işe yaramaz ("Sizce kayıvalıdem tatillerde bizde kalmalı mı?").</p>
<p>Genelleme ya da karşılaştırma yapma: Genellikle doğru olanın ne olduğunu belirtmek.</p> <p>Hasta: "Yüksek tansiyon hastası olduğuma inanmıyorum."</p> <p>Eczacı: "Milyonlarca insan yüksek tansiyon hastası ve gayet iyi durumdadır."</p>	<p>Hastanın tam da duymak istediği şey olabilir.</p>	<p>Hastanın duygularını yok saymaya da küçümseme riski taşır. Hastanın sorunu tam olarak nasıl gördüğünü hiçbir zaman bilemezsiniz.</p>
<p>İddialı olma: İçinde hem hastaya hem de eczacıya saygı duyulan tepki.</p> <p>Hasta: "Bu delilik 15 dakika saçmalık. Bir ilaç almak için bu kadar beklememeliydim."</p> <p>Eczacı: "Kocanız olduğunda 15 dakika fazla olabilir. Fakat sizden önce üç hastam daha var ve ben adil ve uygun davranmaya çalışıyorum. Yani 15 dakika sürecek."</p>	<p>Öznel ve önyargılı görüşleri iletişim dışında bırakır. Hastaya karşı saygıya ya da öz saygıyı yitirmeden eleştiriyi başka yöne döndürür. Saklı görüşlerini kabul görmesini sağlar.</p>	<p>İnanlar "deli" olmak istediklerinde onları daha da "delirtebilir" çünkü bazen makul gerekçeler duymak istemezler.</p>

<p>Agresif davranma: Diğerlerinin bakış açlarına ya da eylemlerine saygı duymayan tepki biçimi. Hasta: "Bu delilik. 15 dakika saçmalık. Bir ilaç almak için bu kadar beklememeliydim." Eczacı: "Burası ayaküstü yemek yenen bir yer değil, burada önemli bir iş yapıyoruz. Ve benim azar işitmeye ihtiyacım yok."</p>	Yok! Sadece geçici zafer duygusu.	Problemi ya da kızgınlığı tırmandırabilir.
<p>İddialı olmama: Kendinize saygı duymadığınız tepki biçimi. Hasta: "Bu delilik. 15 dakika saçmalık. Bir ilaç almak için bu kadar beklememeliydim." Eczacı: "Haksınsınız. Bu kadar beklememeliydiniz. İlaçlarınızı hemen hazırlıyorum."</p>	Hasta istediğini elde edebilir.	Sırtınızda "bana tekme bas" yazıyor hissedebilirsiniz. Hasta gelecekte sizden faydalanmaya çalışabilir.
<p>Yargılama: Hastaya yanlış okluğu ya da bu şekilde davranmaması ve hissetmemesi gerektiğini belirten herhangi bir mesaj. Hasta: "Doktor beni sürekli bekletiyor, sonra da sadece iki dakika ayırıyor." Eczacı: "Doktorların ne kadar yoğun olduğunu anlamalısınız."</p>	Yok!	Hastanın duygularını onaylamaz. Küçük düşürücü olabilir.

Örnek 1

Hasta: Siz ve doktorum sadece benden nasıl para koparacağınızla ilgilisiniz.

Eczacı: Kızgınsınız çünkü size ben ve doktorunuz sizinle değil de paranızla ilgileniyormuşuz gibi görünüyor.

Örnek 2

Hasta: Şeker hastası olduğumu öğrendim. Bir şeylerin yanlış gittiğini biliyordum.

Eczacı: bir şeyin yanlış olduğunu biliyordunuz ama şeker hastası olduğunuzu öğrenmeye de hazır değildiniz. Bu sizi endişelendiriyor.

Yatıştırma

Teskin edici bir tepki birinin daha iyi, daha rahatlamış, daha az korkak ya da kendini daha güvende hissetmesini sağlamayı hedefler. Bu tür bir tepki karşıdakine yardım etmek ve ilgi göster-

mek amacını taşısa da sıklıkla bunu yapan kişinin endişeleriyle harekete geçirilir. Yani, birisi korktuğunu ya da her şeyin altında ezildiğini belirten bir şey söyler. Diğeri ise nasıl yardım edeceğini ya da problemi nasıl hafifleteceğini bilememesinin verdiği endişeyle karşısındakini yatıştırıcı bir şey ("Endişelenme, her şey yoluna girer") söylemeye çalışır. Yatıştırıcı tepkiler en çok diğeri böyle bir şey istediğinde işe yarar. Kişi teskin edilmek değil sadece anlaşılacak istediğinde böyle bir tepki geri tepebilir. Aşağıdaki iki örnek bunu gösteriyor.

Örnek 1

Hasta: Diğer hastalar da size kendilerine alerji iğnesi yapmaktan korktuklarını söylüyorlar mı?

Eczacı: Elbette ki evet. Ama eminim diğer hastalar gibi siz de birkaç denemeden sonra hiçbir problem yaşamayacaksınız. Size nasıl yapacağımızı göstereyim.

<p>Agresif davranma: Diğerlerinin bakış açlarına ya da eylemlerine saygı duymayan tepki biçimi. Hasta: "Bu delilik. 15 dakika saçmalık. Bir ilaç almak için bu kadar beklememeliydim." Eczacı: "Burası ayaküstü yemek yenen bir yer değil, burada önemli bir iş yapıyoruz. Ve benim azar işitmeye ihtiyacım yok."</p>	Yok! Sadece geçici zafer duygusu.	Problemi ya da kızgınlığı turmandırabilir.
<p>İddialı olmama: Kendinize saygı duymadığınız tepki biçimi. Hasta: "Bu delilik. 15 dakika saçmalık. Bir ilaç almak için bu kadar beklememeliydim." Eczacı: "Haksınsınız. Bu kadar beklemelisiniz. İlaçlarıma hemen hazırlıyorum."</p>	Hasta istediğini elde edebilir.	Sırtınızda "bana tekme bas" yazıyor hissedebilirsiniz. Hasta gelecekte sizden faydalanmaya çalışabilir.
<p>Yargılama: Hastaya yanlış olduğu ya da bu şekilde davranmaması ve hissetmemesi gerektiğini belirten herhangi bir mesaj. Hasta: "Doktor beni sürekli bekletiyor, sonra da sadece iki dakika ayırıyor." Eczacı: "Doktorların ne kadar yoğun olduğunu anlamalısınız."</p>	Yok!	Hastanın duygularını onaylamaz. Küçük düşürücü olabilir.

Örnek 1

Hasta: Siz ve doktorum sadece benden nasıl para koparacağınızla ilgilisiniz.

Eczacı: Kızgınsınız çünkü size ben ve doktorunuz sizinle değil de paranızla ilgileniyormuşuz gibi görünüyor.

Örnek 2

Hasta: Şeker hastası olduğumu öğrendim. Bir şeylerin yanlış gittiğini biliyordum.

Eczacı: bir şeyin yanlış olduğunu biliyordunuz ama şeker hastası olduğunuzu öğrenmeye de hazır değildiniz. Bu sizi endişelendiriyor.

Yatıştırma

Teskin edici bir tepki birinin daha iyi, daha rahatlamış, daha az korkak ya da kendini daha güvende hissetmesini sağlamayı hedefler. Bu tür bir tepki karşılıkine yardım etmek ve ilgi göster-

mek amacını taşısa da sıklıkla bunu yapan kişinin endişeleriyle harekete geçirilir. Yani, birisi korktuğunu ya da her şeyin altında ezildiğini belirten bir şey söyler. Diğeri ise nasıl yardım edeceğini ya da problemi nasıl hafifleteceğini bilememesinin verdiği endişeyle karşısındakini yatıştırıcı bir şey ("Endişelenme, her şey yoluna girer") söylemeye çalışır. Yatıştırıcı tepkiler en çok diğeri böyle bir şey istediğinde işe yarar. Kişi teskin edilmek değil sadece anlaşılacak istediğinde böyle bir tepki geri tepebilir. Aşağıdaki iki örnek bunu gösteriyor.

Örnek 1

Hasta: Diğer hastalar da size kendilerine alerji iğnesi yapmaktan korktuklarını söylüyorlar mı?

Eczacı: Elbette ki evet. Ama eminim diğer hastalar gibi siz de birkaç denemeden sonra hiçbir problem yaşamayacaksınız. Size nasıl yapacağımızı göstereyim.

Hasta: Harika, çok teşekkür ederim.

Yatıştırma burada işe yaradı çünkü hastanın kendisi bunu istiyordu. Hasta korkusunda yalnız hissetmek istemiyordu ve bu yüzden diğer hastaların da aynı korkuyu yaşayıp yaşamadıklarını sordu. Korkmakta yalnız olmadığının onaylanmasını istiyordu.

Örnek 2

Hasta: Artık her şey çok ağır gelmeye başladı. Tam yüksek tansiyonumu kontrol altına almayı başardım diyordum ki şimdi de astım olduğumu öğrendim.

Eczacı: Bayan Smith, bu o kadar da kötü değil. Astım da kontrol edilebilir. İyi olacaksınız, merak etmeyin.

Hasta: Çok kötü değil demekle ne demek istiyorsunuz? Sizin yüksek tansiyonunuz var mı? Astımınız var mı? Sizin için orada durup, o kadar da kötü değil demek kolay tabi.

Eczacı: Sakin olun. Her şey yoluna girecek.

Hasta: Bana sakın olmam gerektiğini söylemeyin. Size bir şey olduğu yok.

Burada ne oldu böyle? Eczacı ilgi göstermeye mi çalışıyordu? Eczacı ilgi göstermek istedi ama tepkisi basitçe Bayan Smith'e duygusal olarak yardımcı olma isteğiyle değil kendi kaygısı ve problemi halletme arzusu tarafından harekete geçirilmişti. Eczacı problemi halledebilirse kendisini kaygılı hissetmeyeceğini umuyordu. Bayan Smith'in tepkisi bunun olmayacağını gösterdi.

Araştırma ya da Sorgulama

Bu tür bir tepki, özellikle sorular açık uçluysa, hastadan ya da hastanın bakış açısından bilgi al-

mak istediğinizde faydalıdır. Bu tür tepki olgusal bilgi edinmek istendiğinde işe yarar ama duygusal meseleler söz konusu olduğunda problemlili olabilir.

Örnek 1

Hastanın annesi: Ne yapacağımı bilmiyorum. Bir süredir bu şekilde öksürüyor.

Eczacı: Sara için endişelendiğinizi biliyorum. Öksürüğün ilk ne zaman farkına vardınız?

Hastanın annesi: 3 gün önce.

Eczacı: Fark ettiğiniz başka semptomlar var mı, ateş ya da boğaz ağrısı gibi?

Gördüğünüz gibi burada araştırma ve soru sorma bilgi edinmek için son derece önemli. Böylelikle herhangi bir ürün tavsiyesi ya da doktora yönlendirme kararı bu bilgiye dayanarak verilebilir. Eczacının öncelikle hastanın annesinin duygusunu onayladığını görüyorsunuz. Gelin şimdi de bu tip bir tepkinin fazla etkili olmadığı bir duruma bakalım.

Örnek 2

Hasta: 35 lira mı? Dalga geçiyorsunuz galiba. Bunu alamam.

Eczacı: Buna değmeyeceğini mi düşünüyorsunuz?

Hasta: Mesele bu değil. Çok pahalı.

Eczacı: 35 liranın romatizmanızın tedavisine değmeyeceğini mi düşünüyorsunuz? Eminim daha az önemli şeyler için daha fazla para harcıyorsunuzdur.

Hasta: Buna inanamıyorum. Siz nerede yaşıyorsunuz?

Açık ki, araştırma ve sorgulama burada işe yaramadı. Bu, hastanın bakış açısını anlama çabası gösterilmemesinden kaynaklanıyordu. Aslında sorgulama her ne kadar mantıklı görünüyorsa da hilekârcaydı ve hastayı köşeye sıkıştırmaya yönelikti. Genellikle araştırma ve sorgulamayı olguları öğrenmek, hastanın bakış açısından durumun ne olduğunu anlayabilmek için kullanılır ve ancak bu durumda bir faydası olur.

Tavsiyede Bulunma

Diğer tepkilerin çoğunda olduğu gibi tavsiyede bulunmak da bazen işe yarar, bazense yaramaz. Genelde, sizin uzman olduğunuz durumlarda tavsiyede bulunmak işe yarar. Diğer durumlarda ya tavsiyede bulunmaktan kaçınmalısınız ya da çok dikkatli olmalısınız. Aşağıdaki iki örneğe bakalım.

Örnek 1

Hasta: Ayak parmaklarımın arasında bir yanma ve kaşınma var. Sizce mantar olabilir mi? (hasta sandalet giyiyordu ve eczacı ayakları inceler)

Eczacı: Öyle görünüyor. Size bu ürünü tavsiye ederim (ürünü hastaya uzatır). Ayak mantarına karşı son derece etkilidir. Ayrıca banyodan sonra ayaklarınızı kurulamanızı ve mantarınız geçene kadar temiz beyaz çoraplar giymenizi öneririm. Koyu renk çoraplardaki boya mantarlı bölgeyi irite edebilir. Koyu renk çorap giymeniz gerekiyorsa altına bir çift beyaz çorap giyin. Bunu nasıl kullanacağınızı anlatayım.

Bu durumda hasta yardım istiyor ve eczacı açıkça konunun uzmanı. Bu yüzden, tavsiyede bulunmak sadece uygun değil, aynı zamanda yardımcı

da oluyor. Sakin ve kendine güvenli bir biçimde tavsiyede bulunarak eczacı hastanın güvenini kazanır ve hastanın ileride daha fazla soru sorması için kendini rahat hissetmesini sağlar.

Örnek 2

Hasta: (30 yaşında bir kadın) Bu doğum kontrol haplarını üç yıldır kullanıyorum ve kocam kullanmaya devam etmem gerektiğini söylüyor. Henüz çocuk yapmak istemiyoruz ama böyle bir şeyi çok uzun süre kullanma fikri beni rahatsız ediyor. Kendisi için kolay olduğu için benim kullanmamı istiyor. Sizce kullanmam gerekir mi?

Eczacı: Bu sizin bedeniniz. Almak istemiyorsanız almayın. Size ne yapması gerektiğini söyleyemez. Sizin sadece kocanız, patronunuz değil.

Eczacının söylediklerinde doğruluk payı var ama bunları söylemek uygun ya da erdemli bir davranış mı? Burada uzman olan kim? Elbette ki kocasıyla ilişkisinde uzman olan hastanın kendisi (en azından eczacıdan daha fazla). Bu durumda resmin tamamını ya da tüm değişkenleri bilmiyoruz. Kocasının gerçekten de kadının söylediğini iddia ettiği şeyi söyleyip söylemediğini bilmiyoruz. Mümkündür ki söylemiştir. Öyle görünüyor ki hastanın eve gidip kocasına eczacının hapları kullanmaya son vermesi gerektiğini söylediğini söylemek istiyor. Burada verilen tavsiyeyle ilgili problem, eczacının eczaneye gelecek olursa kızgın bir kocayla uğraşmaya hazır olmayabileceğidir. Eczacı hem kadına hem de kocasına farklı doğum kontrol yöntemleri ve her birinin riskleri hakkında bilgi verebilirdi. Bu hem uygun olurdu hem de onlara daha çok yardımcı olurdu. Bunun hakkına karar vermek elbette ki çifte kalmış bir şey. Bu onların kararı, başkalarının olamaz. Eğer hasta ne yapması gerektiğini bilmek istiyorsa,

eczacı sadece hastanın kendisi ve kocasıyla uzun süre hap kullanmanın riskleri ve diğer doğum kontrol yöntemlerinin ne kadar etkili olduğu hakkında konuşabileceğini ama hangi metodu seçeceklerinin tamamen kendisi ve kocasına bağlı olduğunu söyleyebilir.

Genelleme ya da Karşılaştırma Yapma

Bu tepki türü, aynen yatıştırma gibi, hastalar bir garanti duymak ya da kendilerini daha az yalnız hissetmek istediklerinde etkilidir. Fakat hastaların sadece anlaşılacak istedikleri ve kendi problemlerinin başkalarınınkiyle kıyaslanmasını istemedikleri durumlarda işe yaramaz. Aşağıdaki iki örneğe bakalım.

Örnek 1

Hasta: Bu ilacın kalp krizi geçirmeme engel olacağını garanti edebilir misiniz?

Eczacı: Bu ilacı almanız gereken şekilde alırsanız, tuz ve kolesterolü yiyerek tüketimini azaltırsanız ve biraz egzersiz yaparsanız, size kalp krizi geçirme riskini büyük oranda azaltacağınızı garanti edebilirim. Bu ilacın uygun bir şekilde alındığında, yüksek tansiyonu tedavi etmede etkili olduğu kanıtlanmıştır.

Hasta ilacı aldığı takdirde kalp krizi geçirmeyeceğinin garanti edilmesini istiyor. Bunun olmayacağını garantisini verememek de genel olarak risk faktörünün azalacağından bahsedebiliriz. Genelleme yapmak bu durumda etkilidir.

Örnek 2

Hastanın babası: Zavallı bebeğim. Bu kulak iltihabı yüzünden gerçekten de zor zamanlar yaşad.

Bu son üç ayda ikinci antibiyotik.

Eczacı: Böyle şeyler için tam yaşında. Kulak iltihabı olan çok fazla bebek görüyoruz.

Hastanın babası: Bunun beni daha iyi hissettiğini mi sanıyorsunuz? Burada benim kızım acı çekiyor.

Eczacı: Eminim öyledir.

Yatıştırma gibi genelleme ve karşılaştırma da problemi onu sunan kişinin gözünde küçümseme riski taşır. Bunun önüne geçmenin yolu empatik davranmak ve hastanın bir karşılaştırma isteyip istemediğini görmektir. Bu bir yatıştırmanın beklendiğini gösterir ve eczacı şöyle diyebilir "Bebeğinizin kulak iltihabı olması hem onun hem de sizin için rahatsız edici olmalı. Çocukların acı çektiğini görmek çaresizlik duygusu veriyor" ve ebeveynin hangi yönde devam edeceğini görmek için bekleyebilir. Bu gibi durumlarda yatıştırma gibi genelleme ve karşılaştırma yapma isteği kendinizi rahatsız hissetmemenizden kaynaklanabilir ama bu durumda bir işe yaramaz.

İddialı, Agresif ve İddiasız Tepkiler

İddialı olmanın arkasındaki temel düşünce hem kendinize hem de başkalarına saygı göstermektir. Bir diğer deyişle, tüm insanların yaşamı kıymetlidir ve bu yüzden saygı gösterilmelidir. Agresif insanlar başkalarına değil sadece kendilerine saygı duyuyor olabilirler; iddiasız kişiler ise, kendilerine değil başkalarına saygı duyuyor olabilirler (Bu konuda daha fazla bilgi için 6. Bölüme bakınız). Bir eczacının iddialı, saldırgan ve iddiasız olduğu diyaloga bakalım. Bu durumda hasta üçüncü kez

eczacının reçetede yazılandan 5 eksik tablet verdiğini iddia etmektedir.

İddialı olma

Hasta: (telefonla arar ve elinde ilaç şişesini salımlamaktadır) Bununla arabama gittim ve aynı şeyi yeniden yaptığını gördüm. Yine 5 tablet eksik vermişsiniz.

Eczacı: Bayan Smith, kayıtlarınızda daha önce iki kez eksik verdiğimi iddia ettiğinizi gördüm, o yüzden bugün son derece dikkatli davrandım ve aynı problemin yeniden ortaya çıkmaması için tabletlerinizi iki kere saydım.

Hasta: Öyleyse bile, yine hata yaptınız. 5 tabletim eksik. Yanlış saymışsınız. Burada 50 tablet olması gerekiyordu ama 45 tane var.

Eczacı: Ben size 50 tablet verdiğimden eminim. Bu yüzden size bugün fazladan 5 tane daha vermeyeceğim.

Hasta: Hayır, yanıyorsunuz.

Eczacı: (gayet sakin) Söylediğim gibi bugün gayet dikkatliydim, o yüzden size 5 tablet daha vermeyeceğim.

Hasta: Bu saçmalık.

Eczacı: (sakin bir şekilde) Hayal kırıklığınızı anlıyorum.

Hasta: Ben de işimi bundan sonra başka yerle görürüm.

Eczacı: Bunu yapmamanızı dilerim ama yine de karar sizin.

Eczacı gayet sakin ve hastanın endişesini onaylıyor ama kendi pozisyonunu değiştirmiyor. Bunu

hem kendisine hem de hastaya saygı duyarak yapıyor. Hastanın düzenbazlığına teslim olmak yerine, hastanın ne yapacağını seçmesine müsaade ediyor. Eczacı açısından iletişim gayet saygılı, düşünceli, özenli ve açık.

Agresif olma

Hasta: (telefonla arar ve elinde ilaç şişesini salımlamaktadır) Bununla arabama gittim ve aynı şeyi yeniden yaptığını gördüm. Yine 5 tablet eksik vermişsiniz.

Eczacı: Biz de sizi bekliyorduk Bayan Smith. Bunu daha önce iki kez daha yaptınız ama aynı şeyi tekrar yapamayacaksınız.

Hasta: Siz neden bahsediyorsunuz.

Eczacı: Oyununuzu biliyoruz. Size fazladan tablet vermeyeceğiz, nefesinizi boşuna tüketmeyin. Bu kez iki kere saydık.

Hasta: Hayatımda hiç böyle bir hakarete uğramadım. Asla bir daha size gelmem.

Eczacı: İyi olur.

Eczacı hastaya karşı saygısız. Problemi çözmekten ziyade kazanmak ve hastayı utandırmakla meşgul. Hastaya saldırıyor, probleme değil. Hastayı utandırmak hiçbir şeyi çözmez. Bazılarının kendi davranışlarını haklılaştırmak için başkalarına adaletsiz davranıyor, çok yazık! Bayan Smith'in bir şey koparmaya çalışması ona suçlu muamelesi çekebileceğiniz anlamına gelmiyor.

İddiasız olma

Hasta: (telefonla arar ve elinde ilaç şişesini salımlamaktadır) Bununla arabama gittim ve aynı şeyi

yeniden yaptığını gördüm. Yine 5 tablet eksik vermişsiniz.

Eczacı: Ah, yine mi? Çok özür dilerim. Bu kez doğru verdiğimi düşünüyordum. Size 5 tablet daha vereceğim.

Bu durumda, eczacı tabletleri iki kere saydığını söylemeye korkuyor ve hastayı kızdırmaktan o kadar ürüyor ki kendisine saygı göstermiyor. Bu hastanın uygunsuz davranışını gelecekte de devam ettirmesine izin veriyor.

Yargılama

Tartışacağımız son tepki yargılama. Bu tepkinin kendini haklı çıkarmak dışında hiçbir faydası yoktur. Bu tepki insanları yabancılaştırır ve onlara ilgi göstermek yerine kendi anlayış kıtlığımızı ve haklı çıkma arzumuzu ele verir. Aşağıdaki örneğe bakalım.

Teknisyen: Bayan Brown'a çok kızgınım. İçeri girdiğinde hiçbir zaman kibar davranmıyor ve hiç iyi bir şey söylemiyor. Her şeyi eleştiriyor.

Eczacı: Bayan Brown'a nasıl davranman gerektiğini bilmiyorsun. Bu kadar kişiselleştirme. Abartıyorsun.

Teknisyen: Sağ ol! Senin kadar mükemmel olmadığım için kusura bakma!

Eczacı teknisyenin duygularını dinlemiyor. Teknisyen incinmiş durumda. Eczacı yargılamak yerine duygularını dinleyerek ona daha fazla yardımcı olabilirdi. İnsanlara abarttıklarını söylemek duyarsız ve onlara hadlerini bildirmeye çalışan bir davranış. Daha özenli bir tepki "Sinirlerinin bozulduğunu biliyorum. Bayan Brown ilgilenilmesi zor bir hastadır" demek olurdu. Bu tepki teknis-

yenin Bayan Brown'a nasıl davrandığını gözlemeye çalışmasını sağlardı. Önceki tepki öğrenmeyi teşvik eden bir tepki değildi.

Özet

Bu bölümde tartıştığımız farklı tepki türleri sizin farklı durumlarda uygun tepkiyi vermenize yardımcı olacaktır.

Düşünmek için Sorular

1- Empati ve yatıştırma arasındaki fark nedir?

Bir hasta: "Çok korkuyorum. Doktorum şekerimin kontrolden çıktığını söylüyor"

Önce yatıştırmaya çalışarak sonra da empati kurarak tepki verin.

2- Ne zaman tavsiyede bulunulur ne zaman bulunulmaz?

3- İddialı, saldırgan ve iddiasız tepkilerin birbirinden nasıl ayrıldığını anlatın.

4- Empati göstermek her zaman işe yarar mı? Neden ve ne zaman işe yaradığını, neden ve ne zaman işe yaramadığını tartışın.

5- Açık uçlu sorular yerine net sorular sormak ne zaman uygundur?

Kaynakça

1- Dickson DA, Hargie O, Morrow NC. *Communication Skills Training for Health Professionals*. Londra: Chapman and Hall; 1989.