

2. Bölüm



İLİSKİLERİ GELİSTİRMEK



Farmasötik bakımın, hasta ile etik bir sözleşme gerektirmesinden dolayı, hasta ile eczacı arasındaki ilişki, tanım itibarıyla çok önemlidir. Bu bölüm hastalarla hizmet sunucuları arasındaki ilişkileri kurmak için gerekli prensipleri araştırmaktadır. Başlangıçtaki asıl odak noktası hasta-eczacı ilişkisi olacaktır. Bu ilişki farmasötik bakımı geliştirmek konusunda çok önemlidir.

İlişkiler Neden Önemli?

Neden hastalarımızla etkin ilişkiler kurmayı önemsemeliyiz? Hepler ve Strand farmasötik bakımı, "hastaların yaşam kalitesini artırabilmeyi kesin sonuçlarla başarabilmek için ilaç tedavisinin sorumlu tedarikçiliği" olarak açıklamıştır. Diğer kıstas sağlık hizmeti sunucusunun (farmasötik bakım içindeki), hastalarla ve farmasötik bakımı desteklemesi gereken sağlık profesyonelleri ile ilişkileri geliştirebilmesidir. Görünen o ki farmasötik bakımın geliştirilmesi için verimli ilişkilerin desteklenmesi gerekmektedir.

Ayrıca, birçok çalışmaya göre, hastanın hasta-sağlık sunucusu ilişkisinde tatmin olması tedaviye uyum sağlanmasını geliştirir. Psikoloji

literatüründe terapötik uyum, çalışma ortaklığı ve yardım ortaklığı terimleri, olumlu bir terapötik değişim için bir danışman veya psikoterapist ve bir müşteri arasında olması gereken ilişkiyi tanımlamak için kullanılır. Terapötik uyum karşılıklı saygı, beğeni, güven ve iyileşme süreci vaadi üzerine kuruludur. Bazı araştırmacılar terapötik uyumun hasta tarafından gösterilen ortaklık olduğunu söyleyecek kadar ileriye taşır konuyu. Uyumun/uyuncun kalitesi, psikoterapinin amaçlarının ve görevlerinin hasta ve terapist tarafından kabul ettikleri kapsamın bir fonksiyonudur. Bu düşünce farmasötik bakıma da uygulanabilir; farmakoterapötik amaçlar ve sonuçlar ile bunları taşıyacak davranışların ve tedavinin verimli olması olup olmadığı konusunun eczacı ve hasta tarafından tartışılmış olması gerekir. Terapötik uyum, terapötik sonuçların yaratılmasının en iyi habercisidir ve görünün o ki psikoterapideki kadar eczacılıkta da işe yaramaktadır.

İlişkilerin önemini anlamak için şunu düşünün; caddeden aşağıya saatte 35 mil hızla araba kullanıyorsunuz ve aniden önünüze biri çıktı. Diğer arabaya vurmamak için frenlere asılırsınız. Neyse ki arabalar çarpışmadı ve fark edilebilir derecede

şaşkınlık dışında iyisiniz. Şu anda ne hissediyorsunuz? Sizce insanların çoğu bu durumda ne hisseder? Eğer sizde insanların çoğu gibiyse, frenlere asılmanıza ek olarak büyük ihtimalle uzunca bir süre kornaya da basmış, değişik sıfatlarla bağırılmış ve çok sinirlenmişsinizdir (bir tonluk çelik bizi koruduğu zaman çok cesur olabiliyoruz).

Şimdi de aynı şeyin olduğunu düşünün fakat bu sefer abartılı konuşurken diğer arabadaki kişinin sizin papazınız (başkanınız, iyi bir arkadaşınız) olduğunu düşünün. Şimdi nasıl hissedersiniz? Hayatınız tehlikeye girdiği için hala şaşkınsınızdır ama sınırlı tepkiniz içinse utanç hissediyorsunuzdur. Peki neden? Karşınızdakinin tanıdık ya da özellikle size birşey ifade eden biri olduğunu görünce neden tepkileriniz değişti?

Cevap ise, o kişiyle pozitif bir ilişkiye sahip olmanızdır. Bir ilişki, özellikle de belirli seviyede güven ve ilgi üzerine kurulu olan bir ilişki, var olduğunda birçok şey olabiliyor; tepkilerimizde şefkatli, daha anlayışlı, daha az çabuk yargılayan, daha az ayartıcı olabiliyoruz.

Biriyle ilişkimiz olmadığı zaman, diğer kişi basit bir obje gibi görüldüğünde, faydalı olmayan şekilde davranmaya daha yatkın oluyoruz. Örneğin, bir mağazadan aldığımız bir ürünü, üzerinize uymadığı için geri götürdüğünüzü düşünün. Çalışan, sizin malı geri vermenize izin vermez ve mağaza kurallarını anlatır. Sizde engellenmiş ve kızgın olursunuz ve sınırlarınızı çalışandan çıkarırsınız.

Bu senaryo çalışan kişi sizin arkadaşınız olsaydı ne kadar değişirdi? Mağaza kurallarını anlamaya daha istekli ve o kişi arkadaşınız olsaydı çalışana daha hoşgörülü olur muydunuz?

Eğer hastalar sizden eczanede çalışan birinden daha fazla ilgili görselerdi bunun ne gibi yararları olurdu? O zaman hastaların, beklemeye daha toleranslı, daha sadık, tedavi süreçlerinin idaresine uymaya daha meyilli ve daha iyi terapötik kararları almanız için gereken bilgilere daha destekçi ve eğer ortada bir hata varsa dava açmaya daha uzak olacağına inanıyorum. Ek olarak, hastalarıyla pozitif ilişkileri koruyan eczacılar daha az tükenmeyi ve daha kolay ikna edebilme uygulamalarını deneyimleyebiliyorlar.

Aslında bu olanların arkasında var olan insan denen varlığın ilişkilere ihtiyacı olduğudur. Anlaşılabilir olmaya ve başkaları tarafından dikkate değer olmaya ihtiyacımız var. Basch'ın tespit ettiği gibi " hayatımızın geri kalanı, her ne kadar farkında olmasak da diğer insanlarla belli seviyede iletişim kurma ihtiyacı, – kendimizi anlayabilir ve anlaşılabilir yapmak, dikkate alınıyor, güvenli, coşkulu, değerli hissetmek – yaptıklarımız ve yapmadıklarımız için başlıca isteklendirme aracı olarak kalır."

İnsanoğlu aynı zamanda karşılık bekler. Eğer beni bugün için ilk defa gördüysem ve olağan bir konuşma ile bağlandıysak, ikimizde sonradan birbirimiz hakkında iyi düşünmeyi isteriz. İşte bu,

ben serin iyi bir insan olduğuna sen de benim iyi bir insan olduğuma inanmak istememizden kaynaklanır. Bu sağlanmadığında iki taraftan biri endişeli olur. İnsanlara yaklaştığımızda, görüşme kısa da olsa iyi hissetmeyi tercih ederiz. Sağlıkta unutulmamalıdır ki normal karşılıklı ilişkiler gibi bir lüksümüz yoktur. Biz hastaların ihtiyaçlarına cevap vermek için oradayız ama onlar bizim ihtiyaçlarımıza karşılık vermek için orada değiller.

Bir Akıl Sağlığı Perspektifi

Akıl sağlığı bağlamında ilişkilerden bahsedeceğiz. Öncelikle, akıl sağlığı mutlulukla ilgili değildir. Bu, dışsal gerilimlerden çok içsel gerilimlere uyum sağlamakla ilgilidir. Bu, kendimizi ve seçtiğimiz yolları düzeltmenin, diğerlerini değiştirmek ya da düzeltmekten daha kolay (ve daha yararlı) olduğu anlamına gelir. Bu, acı çekmenin uygun yönetimi ile ilgilidir. Hayat, günlük temelde hepimizin belirli derecelerde acı çekmesine sebep olur. Hastalarımızın sinirli olmaları, sabırsızlıkları veya kronik bir hastalıkları olduğunu öğrendiklerindeki kaybetmişlik hissiyatları ile bizim acı çekmemize sebep olabilirler. Biz de ilgisizliğimiz ve özensiz davranışlarımızla hastaların acı çekmesine sebep olabiliriz.

Bu, acı çekme ile nasıl başa çıktığımız, bizim ne kadar sağlıklı veya verimli olduğumuzu ve ilişkilerimizin ne kadar üretken olduğunu belirleyecek olan şeydir. Onu başımızdan atabilir miyiz? Hissiz olabilir miyiz? Savunmamız kuvvetlenir mi? Yâ da eğitici olması ve problemi kendimizin çöz-

mesi için yardımcı olması için izin mi vermeliyiz? Bunlar bizim her zaman yaptığımız seçimler. Asıl soru, hangi kapsamda bu seçimleri yapıcı, sağlıklı-sız sonuçlar yerine sağlıklı sonuçlar doğuran bir şekilde yapacağımızdır.

Akıl sağlığı, sorunları çözmek ile ilgilidir ve sorunların çözümü için gerekli iletişim yolları da iletişimin ilgilendiği şeydir. Yine de, sorunların veya acı çekmenin idare edilmesinin, sorunlar için uygun yükümlülükleri almayı gerektirdiği açık olmalıdır. Bu sağlıklı insanların problemlerini yok saymamları veya onlar için başkalarını suçlamamları, ne de diğerlerinin problemlerini çözmenin sorumluluğunu almamları bu yüzdendir. Onlar, başkalarının problemlerinden uzak durup ve bu sayede boş yere yüklenmiş, alınması uygun sorumluluğu almak istemeyen biri tarafından yönlendirilmiş olmazlar. Uzak durarak, aslında, iyi dinlemekte ve daha şefkatli olabilmektedirler.

Daha sonraki bölümlerde, sağlıklı bir şekilde karşılık vermektен ve üretken ilişkilerden, takip eden paragraflarda anlatılacak temel görüşlere odaklanarak, daha detaylı bir şekilde bahsedeceğim.

Bazı temel ilkelere değindikten sonra, ilerleyen bölümlerde sağlıklı bir şekilde karşılamak/cevaplamak ve üretken ilişkiler hakkında daha çok bilgi vereceğim.

İnsanlar ihtiyaçlarını gidermek için bir takım davranışlarda bulunurlar. Bunu bilmek

insanların bazı davranışları neden sergilediğini anlamamız konusunda önemlidir. Örneğin, her bir hasta eczanemize geldiğinde bir şeylerden yakınıyor, böylece onunla ilgilenilmesini sağlar. Bu durumu anlarsanız, şikâyetlere tepki göstermez, o insanı kabullenirsiniz. Hatta şikâyet etmemesi için ona dikkatinizi verebilirsiniz.

Durumlarına ve strese yönelik tepkilerine göre, çözümleri anormal olsa bile, insanlar daima kendi ihtiyaçları karşılanırken sorunu en iyi çözecek yönteme başvururlar. Başka bir deyişle başlarına dert açacak olsa da bildiklerini uygularlar. Bunu değiştirmek için yeni bir çözüm yolu öğrenmeleri gerekir. Hastalar, hastalıklarla başa çıkmanın yeni yollarını öğrenmeli ve eczacılar da hastalarla başa çıkmanın yeni yollarını öğrenmelidirler. Umarım bu kitap hastalarınızla yeni ve etkili iletişim kurmanın yöntemlerini öğrenmenizde size yardımcı olur.

Hisler gerçektir. Dünyaya verdiğimiz tepkilerin yansımalarıdır. Diğer kişilerle etkili şekilde iletişim kurmamız şartsa, diğerlerinin hisleri özenli ve açık bir şekilde kabullenilmelidir. Hislerimiz bize yol gösterir; bize korktuğumuzu, sevindiğimizi, kızdığımızı, kırıldığımızı vb. ifade ederler. Ne kötüdürler ne de iyi, ne doğrudurlar ne de yanlış... Sadece tepkidirler. Bu tepkilere ihtiyacımız var, çünkü bilmek zorundayız. Örneğin ne zaman sevindiğimizi ya da tehdit edildiğimizi... Sağlıklı bireyler hislerini kabul eder ve bu hisleri kendilerini öğrenmek ve dünyayla iletişim kur-

mak için kullanırlar. Ne gibi durumların onları strese soktuğunu, rahatlatıldığını, korkuttuğunu, kızdırdığını vb. şeyleri öğrenirler. Bu durum bilgi edinmek için önemlidir.

Eğer rahatsızlık veren bir his ortaya çıkmışsa, ona görmezden gelebilir ya da ona karşı hissizleşebiliriz. Bu tepki oldukça yaygındır fakat sorun çıkartabilir. Şu benzetmeyi düşünün; eğer parmak ucunuzdaki sinirleri zedeler ve bir fırına dokunursanız, elinizde derin yanıklar oluşacaktır ancak hiçbir şey hissetmeyeceksinizdir. Sinirler gibi hisler de kim olduğumuz hakkında büyük ipuçları verirler. Zamanla değişebilirler ancak bu değişimin olması gerektiği hakkında bir geri bildirim ihtiyacımız vardır. Hissettiklerimizden kaçınmak ya da onları görmezden gelmek değişik durumlara nasıl tepki vermemiz gerektiği konusunda önemli bilgileri kaçırmamıza sebep olabilir. Bu bazı sorunlara yol açabilir. Dahası hastalarımızın hislerini anlamamız ve onlara vereceğimiz tepkiler, kendi hislerimizi ne kadar kabullenebildiğimizle sınırlıdır. Hislerimizi anlamak ve onların bize verdiği bilgileri algılamak için onlara katlanmalı ve bize ne anlattıklarına bakmalıyız. Bu bilinç olmadan verilen kararlar isabetsiz olacaktır.

Fakat bu hisler nereden gelir? Bunlara ne sebep olur? Biz büyürken, yaşamımızdaki önemli insanlar bize onlar için neyin önemli olduğunu öğretirler. Sonuç olarak biz bir değer seti geliştiririz. Buna ek olarak, belli duygulara sahipken önemli kişilerin bize yanıt verme şekli kendi duyguları-

mız hakkında nasıl düşündüğümüzü sık sık belirler. Bu nedenle, çeşitli iletişim bağlamlarında konumlandığımızda yapılan ve söylenenlere, bu öğrenmeler (değerler) temelinde anlam yükleriz. Yüklediğimiz anlamlar sonrasında biz de bir hissiyat uyandırır.

Bu, neden farklı kişilere aynı şeyin söylenebildiğinin ve bunun tamamen farklı yanıtlar doğurduğunu açıklar. Bu ayrıca bize başkalarının hislerimiz üzerinde bir etkisi *olmadığını* öğretmelidir. Tekrarlamak gerekirse, hissettiklerimiz, başkalarının verili bir bağlamda içindeki etkileşimlerine yüklediğimiz anlamlarla oluşur.

Hissettiklerimiz hakkında biraz daha fazla noktaya değinmek anlamlı olacak. Hislerimiz, irademiz dışında iken oluştuklarında yapmamız gereken, mümkün olan bir seçim yapmaktır. Bir hisse sahip olmak daima o hissi ifade etmek anlamına gelmez. Başkalarının hislerini ya da kendi hislerimizi onaylama ya da doğrulama fikri, bir hissi ifade etmek ile karıştırılmış olur. Sonraki her zaman akıllıca olmayabilir. Örneğin, hissettiğiniz öfkeyi ifade etmek sizi kovdurabilir. Elbette siz öfkенizin farkında olabilirsiniz ve böyle hissetmeye hakkınız olduğunu düşünebilirsiniz fakat bu her zaman bu hissi ifade etmeyi kastetmez. Yapılması uygun olmayan durumda bile öfkенizi ifade etmemeyi seçebilirsiniz.

Ne zaman hislerimizi açıklamamızın yararlı ve uygun olduğunu, ne zaman olmadığını ayırt etme

yetisi, hastalık halini sağlıklı olma halinden ayırır. Hazzı erteleme ve kendi kendini duygusal olarak düzenleme yetisi, duygusal zekânın bir göstergesi, ilişkilerde başarının en güçlü belirleyicisidir.

İlaç alma konusunda nihai olarak hastalar sorumlu olmasına rağmen, eczacılar da bu konuda çok önemli bir etkiye sahiptir.

Bunu anlamak önemlidir. Biz hastaları ilaçlarını almaları konusunda zorlayamayız veya hastalıklarının üstesinden gelemeyiz. *Yapabileceğimiz şey* hastaların bu durumu atlatalmaları için hastalara gereken güvenli, itinalı ve ilgi gösterildikleri ortamı sağlamaktır.

İletişimin uygun olup olmadığı, iletişim kuranın amaçlarına göre değerlendirilebilir.

Örneğin bir hasta, eczacıya kızarak " Aynı doktorum gibisin tek umursadığın paramı almak" der. Eczacının nasıl cevap vereceğine dair seçimleri mevcuttur. Eğer eczacı şikâyet eden hastalardan yorulduğunu beyan etmek isterse, uygun cevabı şu olacaktır. "İlaçların fiyatlarından ve ne kadar kötü tedavi edildiğinden sürekli yakınan sizin gibi insanlardan yoruldum ve sıkıldım artık. Çıkarken lütfen kapıya çarpmamaya çalışın olur mu?" Hâlbuki eğer eczacı hastanın sıkıntısını anladığını ifade etmek isteseydi, cevabı şöyle olacaktı: "Evet, ilaçların pahalı olduğunun farkındayım, bu konuda elimden geldiği kadar anlayışlı olmaya çalışıyorum. Size aksi bir şey mi düşündürdüm acaba, ben de sizin iyiliğinizi düşünüyorum."

İletişim hedeflerine bağlı olarak, alınacak cevaplar çok farklı olacak ve farklı sonuçlar doğuracaktır.

Verimli iletişim; düşüncesizce ve çaba harcanmadan gerçekleşebilecek bir süreç değildir. Bu zaman alacaktır ve bir iletişim yöntemi *seçmenizi* gerektirecektir. Hasta ile iletişim kurarak başarmak istenen nedir? Verilebilecek bir diğer örnek ise; hastanın sinirli bir şekilde reçeteyi uzatıp; "Çok zaman almayacak değil mi? Burada sonsuza kadar bekleyeceğim gibi görünüyor!" demesidir. Nasıl cevap vereceğiniz iletişim ile neyi başarmayı amaçladığınıza bağlıdır. Hastaya burada "daima" beklemesi gerekmediğini kanıtlamaya çalışırken ki kuracağınız iletişim, hastanın bunalmış ve acelesi olduğunu fark ettiğinizi ve ruh hali ve davranış biçimine rağmen ona saygı duyduğunuzu göstereceğiniz bir iletişim tarzından çok farklı olacaktır. Hastaya saygı göstermeniz, onun her istediğini (ilaç, hemen şimdi) yerine getirmeyi gerektirmez veya bu, kendinize olan saygınızı yitirdiğiniz anlamına gelmez. Önemli olan nokta, söylediklerinizin bir sonucunun olacağı ve bunun sorumluluk getireceğidir.

Gerçekçi olmayan beklentiler sizi çılgına çevirebilir. Etkili kararlar alıp, sorunları çözmek için çevresindeki verileri kullanan insanların durumu akıl sağlığın göstergesidir. İnsanlar etkili kararlar alabilmek için tekrarlanmış zaman aşımını gözlemleri kullanır. İşte buna bir örnek. Bay Jones her zaman sizin eczanenize gelir ve fiyatların yüksek olduğundan yakınır. Siz özellikle hangi

ilaçların çok pahalı olduğunu sorarsınız ve Bay Jones "buradaki her şey" diye cevap verir. Ancak o her defasında gelir ve çeşitli şeyler satın alır. Bunu neye bağlayabiliriz? Bay Jones bir sonraki gelişinde yine yüksek fiyatlardan şikâyet edecek mi? Kesinlikle. Onun kabul ettiği yolun basit bir yol olduğu ve kendisini önemli hissetmek için şikâyet etmeye ihtiyaç duyduğunu kabul etmek zor mudur? Neden bir daha ki sefere onun farklı olacağını ve şikâyet etmeyeceğini umalım? Eğer o tekrar şikâyet ederse, bu onun farklı bir hasta olarak etiketlenmesinden midir? Bazı hastalar bizler için farklıdır çünkü rahatsız edici hissiyatlar su üstüne çıkar ve ne yapacağımızı bilemeyiz- ve biz bu hastanın tam bir sorun olduğunu söyleriz.

Gerçekçi olmayan beklentilere başka bir örnek şu verilebilir. Sektörde; Wall Street Journal'a göre zamanında kalkma performansı en kötü olan bir havayolu şirketi ile sıklıkla uçarım. Peki, insanlar neden zamanında kalkış performansı kötü olarak bilinen bir havayolu şirketiyle gidecekleri yere zamanın da ulaşmayı beklerler? Geç kalkacağı muhtemel bir uçak eğer zamanında havalanırsa benim düşünceme göre bizler tarafından tebrik edilecektir. Gerçekliği gözlemek (ve havayolu şirketinin performansı) bana eğer o gün evde olmayı istiyorsam rezervasyonumu son uçuşa bağlamamayı öğretti. Nasıl davranılması gerektiği hakkında seçim yapmak içsel gerilimleri düzeltecektir. Bütün havayolu şirketlerini değiştirmeye çalışmaktansa, kendi programını buna uydurmak daha kolay olacaktır. Ancak bu, beni gelişme yönünde öneriler yapmaktan alıkoymamalı tabi ki.

Gerçek dışı beklentiler yaşamın adaletsiz olduğunu ve keder yarattığını yalın bir biçimde kabul etmek istemediğimiz için meydana gelir.

Özet

Etkili ilişkiler; farmasötik bakımın geliştirilmesi için önemlidir. Bizler ilişki içerisinde olduğumuz birisine özellikle hizmet ve güven inşa ettiğimiz birisine farklı tepkiler veririz. Akıl sağlığı yerinde olan sağlıklı insanlar hislerine ve durumlara karşılık vermek için sorumluluk alırlar diyebiliriz. Onlar kendilerinin davranışlarını ve iletişim amaçlarını seçebileceklerini bilirler.

Bunu izleyen bölümde; güven inşa edebilmek için gerekli olan bazı becerileri araştırırken inceleyeceğiz. Hastalarımızla olan ilişkilerimizde güveni ve karşılıklı empati kurmayı geliştirmekte, onları dinlemenin ve sezginin rolünü inceleyeceğiz. Kişisel ilişkilerde daha etkili olabilmenin yollarını araştıracağız.

Düşünmek için Sorular:

- 1- Terapatik ittifak ne demektir? Farmakolojik bakımla ilişkisi nedir?
- 2- Duygular nedir? Neden kaynaklanırlar?
- 3- Beklentiler hastalarla ilişkiyi nasıl etkiler?
- 4- Zihinsel sağlığın, eczacılarla hastalar ve eczacılarla diğer sağlık hizmeti sağlayıcıları arasındaki ilişkiyle nasıl bir bağı vardır?

- 5- Hastayla her karşılaşmada iletişim hedefleriniz neler olmalıdır?

Referanslar

- 1- Hepler CD, Srand LM. Opportunities and Responsibilities in pharmaceutical care. *Am J Pharm Educ.* 1989; 53 (kış eki) 7S-15S.
- 2- Foreman SA, Marmar CR. Therapist action that addresses initially poor therapeutic alliances in psychotherapy. *Am J Psychiatry.* 1985; 142: 922-6.
- 3- Frieswyk SH, Allen JG, Colson DB, et al. Therapeutic alliance: its place as a process and outcome variable in dynamic psychotherapy research. *J Consult Clin Psychol.* 1986; 54: 32-8.
- 4- Bordin ES. The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychother Theory Res Pract.* 1979; 16: 252-60.
- 5- Basch MF. Empathic understanding: a review of the concept and some theoretical considerations. *J Am Psychoanal Assoc.* 1983; 31: 101-26.
- 6- Goleman D. *Emotional Intelligence.* New York: Bantam Boks; 1995.