

5. Bölüm



ÖFKELİ HASTALARIN YÖNETİMİ



Sinirli olduğumuz anlarda üretken olup olmayacağımızı kendimiz seçebiliriz. Bizim için sorunların nedeni sinirli olmamız değildir.

Asabiyet insan yaşamının ayrılmaz bir parçasıdır. Bunu açıkça yaşamın her anında ve her yerde görebiliriz. Bazen iyi nedenlerle bazen de kötü. Öfke hali bazen çok zorlayıcı bir his haline gelebilir. Öfke halinden aşağılama, küçümseme, nefret ve saldırganlık duygularını ateşleyen bir his olarak bahsedebiliriz. Bu kavram üzerine ilerleyen satırlarda daha detaylı duracağız.

Kendi kendimize veya başka insanlara sinirlendiğimiz anlardan her ikisi de bize zor anlar yaşatır. Öfke bazılarını korkutabilir, diğerlerinde daha fazla asabiyet yaratabilir ve bizi daha çok gererek, sağlıklı karar verebilme yetimizi zayıflatarak sorunları çözmemizi engeller.

Sinirlilik hallerini etkili bir şekilde idare edebilmek adına saptamalar yaparken aceleci olmamalıyız. Öncelikle kendi sinirli olduğumuz durumları göz önünde bulundurarak öfkeyi anlamaya çalış-

malı ve bu sinirlilik halinin diğer insanları ne kadar kışkırtıp kışkırtmadığını yanıtlayabilmeli veya sorunları çözmeye odaklanmalıyız. Bu bölümde sinirlilik durumunun orijinini ve onu kendi kendimize nasıl yönetebileceğimizi ve hastalara sonuç odaklı nasıl yaklaşabileceğimizi göreceğiz.

Sinirlilik [Öfke Durumu]

Hali Nedir ve Sebepleri

Nelerdir?

Sinirlilik hali bir tür duygudur. Sevinç, acı, incinme veya korku duygusundan daha farklı bir his değildir. Bizim için sorun yaratan sinirli hissetmek değildir. Sinirli olduğumuz anlarda üretken olup olmayacağımızı kendimiz seçebiliriz. Sinirlenmek hiç te hoş olan bir duygu değildir (başlangıçta bize çok hoş gibi görünse de uzun süreli öfke insana zarar verir) ve genellikle de kültürel olarak ne kadar hoş olmadığını konuşur dururuz. Sinirlenmek sinirlilik halinin uygun olmayan ifade edilmişinden farklılaştırılmalıdır.

Sinirlilik hali genellikle ikinci dereceden bir duygudur. Genellikle de diğer oluşan duyguların ardından meydana çıkar. İncinme veya korku

duygusunun yoğun olduğu hislerin ardından gelir. Eleştiri ile karşılaştığımız vakit sinirli hissederiz ama öncelikle incinmiş. Bunun anlaşılması önemlidir. Kızgınlık bir tehlikeye veya haksızlığa bir yanıt verıştır. Bu da genellikle fiziksel ve duygusal acularımızı kapatma şeklimizdir. Eğer parmağıma bir çekiç ile vurursam bir şekilde sinirlenirim. Bazen de insanlar hoş olmayan kelimelerle bizi kırar veya bizi küçümser. Biz de bu duygularımızı örtmek için sinir hissimizi kullanırız. Bu durum kendimizi daha güçlü ve daha iyi hissetmemizi sağlar. Öyle ki bu öfke (sinirlilik) hali diğer kırgınlık, korku veya acı duygularımızı aşama aşama örter.

Sinirlilik (öfke hali), yaşamımız boyunca her gün hoş olmayan bir şekilde ve zorluklarıyla, düş kırıklıklarımızı dışa vurmamızı sağlar (izin verir). Dışa vurmanın etkili bir yolu olsa da sinirlenmek, bizim için çeşitli sorunlar yaratır. Sinirlilik halimizin maskeleydiği asıl hislerimizden kaçmamızı sağlar. Sorunlar ortaya çıkar. Sinirimizi bastırdığımızda ya da onu uygunsuz bir şekilde gösterdiğimizde problemler açığa çıkar. Şimdi bunları teker teker inceleyelim.

Bastırılmış Öfke

Sinir (öfke) hali öyle zor bir durumdur ki onu gizlediğinizde veya bastırmaya çalıştığımızda içinizde büyük ve sonuç olarak daha büyük bir patlama meydana gelir. Veyahut ülser, kalp rahatsızlıkları ve strese bağlı bir hastalığa neden olabilir. Sinirinizi bastırmak (veya gizlemek) eski deneyim-

lerimizin üstünü örttüğümüz anlamına gelir. Bu da geçmişte oluşan olayların içimizde daha da artarak büyümesi demektir. Öfkeyi (sinirlilik hali) bastırmanın üç şekli vardır: yetişkin bastırma şekli, kültürel bastırma şekli ve çocukça bastırma şekli¹.

Yetişkin bastırma şekli, oluşan çeşitli haksızlıkların sonucudur ve kendimizi koruyabilecek veya kendimizi kollayacak bir olgunluğa eriştiğimiz andan beri devam etmektedir³. Çocukça bastırma şekli, yine belirgin olaylar karşısında ya da haksızlıklar sonucunda veya haksızlıklar karşısında kendimizi koruyabilecek veya kendimizi kollayacak bir olgunlukta olmadığımız için oluşan bir başka bastırma şeklidir.

Kültürel bastırma şekli, yine haksız davranışlar karşısında veya çeşitli olayların neden olduğu sinirlilik halidir ki nedeni de kültürel ölçüler veya kurallardır. Örneğin kültürümüzde kadının nesneleştirilmesi dolayısıyla güzel bir kadının bir erkek gibi ciddiye alınmaması bu kişide sinirlilik hali (öfke) yaratır.

Bütün bu öfke bastırılma şekilleri irdelenmeye ihtiyaç duymaktadır veya uygunsuz yanıtlar hala var olabilmektedir. Örneğin: bir hastanın reçetesindeki ilaçları almak için bekleme süresinin 15 dakika olması küçük bir uygunsuzluk olarak görülebilir ama hastamız daha evvel sinirlenmiş ve bu sinirinin büyük bir kısmını saklamış ise ve

1 Peck MS The Road Less Traveled NY: 1978.

kesin bir şekilde karar verme zorunluluğu hissediyor ise bu büyük bir sinir boşalmasına neden olabilir. Bu şekilde, şimdiden değil geçmişten gelen öfke duygusu tehlikeli olabilir. Eğer bir eczacı olarak böyle bir şeyle karşılaşırsanız, uygunsuz bir sinir (öfke) patlaması durumuyla mesela, bastırılmış bir öfke (sinirlilik hali) ile karşı karşıya olduğunuzu unutmayın ve uygun bir karşılık vermeye çalışın, mesela güvenlik personelini çağırma deneyin.

Ne zaman sinirlendiğimizi (öfkemizi) gizleseک veya baskı altına alsak kim olduğumuzla ilgili bilgileri kaybederiz ve çevremizle nasıl iletişim kuracağımızı bilemez bir duruma geliriz. Kendi özümüzdeki duyguları, hayatımızı nasıl yönlendirdiğimiz hakkındaki geri bildirimleri yitiririz. Tekrarlamak gerekirse ne zaman kınıldığımızı, korktuğumuzu, kızdığımızı, mutlu olduğumuzu ve buna benzer duygulara neyin sebep olduğunu bilmeye ihtiyacımız var, çünkü ancak böyle büyür ve olgunlaşırız.

Öfkenin Uygunsuz

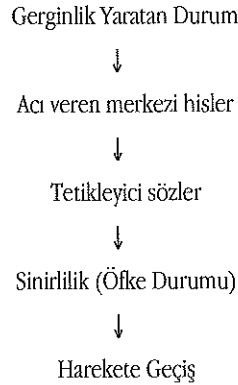
Bir Şekilde Gösterilmesi

Bir öfke yumağı olarak gösterilen sinir, pasif-saldırgan hareket veya savunma hareketi olarak, sorunlar yaratmaktadır, çünkü genellikle gerçek duygular ifade edilmez. Ne zaman birileri bağırsa çağırsa veya şiddet gösterisinde bulursa, birçok insan kendini çözümü zor bir sorun içerisinde bulur. İnsanlar pasif-saldırgan bir tutum takındıklarında da sorunların çözümü zorlaşır.

Öfke [Sinir] Nasıl Olur

Şekil 5-1'de öfkenin (sinirin) gelişim süreci gösterilmektedir. Bu süreç bazı istemediğimiz olayların yarattığı fiziksel veya duygusal gerilim ile başlar. Şimdi, kendimize öyle bir hasta seçelim ki sürekli eczanemize gelsin ve sürekli olarak bir şeylerden şikâyet eder olsun (Biz ona PITA² diyelim.)

Şekil 5-1. Sinirliliğin (Öfke Durumunun) Oluşum Süreci



Bay Smith sürekli şikâyet edecek bir şeyler bulmaktadır. Havanın düzelişip düzelmeyeceği, kullandığı ilaçların fiyatları veya onları almak için ne kadar uzun süre beklediğinden sürekli şikâyet eden bir tiptir. Tanıdık geldi mi? Birçok eczacı bu tip bir hastaya sahiptir. Gerçekten de ne zaman böyle bir hasta gelse eczacılar genellikle kalfa veya teknisyenlerini görevlendirirler. Bay

2 PITA: Ayurveda öğretilerinde modern tıptan umudunu kesen insan tipi. (ç.n.)

Smith'in içeri girmesiyle birlikte eczacı, çalışanına düş kırıklığı içerisinde ve hor gören bir şekilde seslenir " Ah yine mi o. Git şunun ile ilgilen. Beni deli ediyor."

"Gerginlik yaratan durum" nedir? Sorun Bay Smith (ya da şimdilik biz böyle düşünüyoruz). Acı veren merkezi hisler hangileridir? Endişemiz. Eczacı endişelenmektedir. Neden? Çünkü büyük olasılıkla, Bay Smith'i mutlu etmek gerektiğini olduğunu düşünüyor. Bay Smith'i biz bir PITA ya da zorlu bir insan olarak adlandırıyoruz ama burada asıl sorun bu tip insanlara karşı nasıl sonuca gideceğimizi bilemememizden kaynaklanıyor. Bu konu hakkında bir düşünün. Onların hareketleri kendi içinde tutarlıdır. Her zaman gelirler ve şikâyet ederler. Ee yani? Gerçek sorun şu ki, biz sıklıkla "sorunlu insanların" yanlış olarak düşündüğü şeyleri sürekli düzeltmek zorunda hissederiz. Kendinizin ve diğer insanların sınırlılık hallerini yönetmenin anahtarı, diğer insanlardan ayrı kalarak düşünebilmektir (yani düşünsel olarak farklılık yaratabilmektir) o zaman bu kişilerin şikâyetlerinin, kızgınlıklarının veya düş kırıklıklarının size karşı olmadığı veya sizinle ilgili olmadığını görebilme imkânına sahip olabilirsiniz. Bu insanların günlük hayatı son derece hastalıktır ve siz bunu onaramazsınız.

Şekil 5-1'deki sonraki aşama ise "tetikleyici sözler" (hareketler)'dir. Tetikleyici sözcükler bizim gerginlik yaratan duruma ve acı veren merkezi hislere karşılık vermiş olduğumuz (bazen yüksek

sesle çıkan bir şekilde) sözcüklerdir. Bu örnek içinde bu sözcükler şunlar olabilir: " Ah, yine o, olamaz. Niçin sürekli şikâyet ediyor ki?" "Ne zaman çalışmaya başlasam, niçin hemen buraya geliyor?" " Bu haksızlık. Tek yaptığı şikâyet etmek" Not olarak şunları söyleyebiliriz; bu sözcüklerin hepsi nasıl olması gerektiği konusundaki beklentimizle veya haksızlığa uğradığımızı düşünmemizle ilgilidir. Bütün bu içimizden gelen cümleler acı veren merkezi hisleri sinire (öfkeye) çevirenlerdir. Bunun anlaşılması önemlidir. Bizim sınırlılık halimizi (öfkemizi) yaratan ne Bay Smith'in söyledikleri ne de yaptıkları. Bunları yaratan bizim sınırlanmamıza (öfkelenmemize) neden olan dünyanın nasıl olması gerektiğine dair bizim inançlarımız, beklentilerimiz ve değerlerimizdir.

Şimdi, başka bir örnek bulmaya çalışalım. Geçen yaz Philadelphia'dan Atlanta'ya uçakla seyahat ediyordum ki pilotun mikrofondaki sesini duyunca yerimize çakılıp kaldık çünkü Atlanta üzerinde kuvvetli bir fırtına vardı. Pilot havalandığımız noktaya geri döneceğini beyan etti. Bana göre de geri dönmek fırtınalı bir alana inme denemesinden daha iyiydi. Fakat hemen yanımda oturan kişi olaya çok yağgaracı bir şekilde yaklaşmıştı. Hostese ne zaman yere inebileceğimizi sordu ve hostes de bunu bilemeyeceğini söyledi. Ondan sonra da yanımda oturan yolcu sinirli bir şekilde "Bak yere inmeliyim, inmemiz gereken vakitten 45 dakika sonra önemli bir toplantım var ve ben zamanında orda olmalıyım" dedi. Hostes de bu durumda yapabileceği bir şey olmadığını anlatarak, bu ki-

şiden arkasına yaslanarak rahatlamasını rica etti. Yerine oturdu ve bana sinirli sinirli bakarak şunları söyledi: “Buna inanabiliyor musun? Otur ve rahatla? Eminim ki onun için bunu söylemek çok kolay. Toplantıya geç kalacak olan o değil.”

Gerginlik yaratan durum neydi? Uçak gecikecek ve o kendisince önemli olan bir toplantıya yetişemeyecek. Acı veren merkezi hisler neydi? Geç kaldığınız için azarlanacak olmanın yarattığı kaygı ve korku. Peki, tetikleyecek sözcükler neler? Muhtemelen şunlar, “Bu hiç adil değil, niçin bunlar hep benim başıma geliyor?” Bu durum onu sinirli yapacak ve harekete geçirerek hostes ile kavga etmesine neden olacak. Bu kişi seçim şansını olsaydı bunları yaşamayacaktı (tıpkı önceki eczacı örneğindeki gibi). Onun için sinirli (öfkeli) hissetme ve bunu harekete yansıtma, istenilen, uygun ve tek yanıtı. Onun diğer seçeneği kendine neden endişeli olduğunu ve olabilecek en kötü şeyin ne olduğunu sormaktı. Eğer bu durumda neden geç kaldığını anlayacak bir şirket için çalışıyorduyorsa stres içinde olmasına bir neden olmayacaktı.

Alınma Duygusu

Şimdi de, siniri (öfkeyi) gözlemlemeyi bir başka açıdan inceleyelim. Öfkeyi takip eden an, karşı bir öfke ya da kendini kurban gibi hissetme ile sonuçlanabilir. Bu materyal C. Terry Warner ve Arbinger Şirketi'nin çalışmalarının üzerine kuruludur^{2,3}.

Alınmadan kaynaklı duygular ve tutumlar öfke, garez ve hor görme duygularını içerir. Öfkemizin nesnesine dair bir yargı ifadesidir alınmak (Başkalarını bize yanlış yaptığını düşünmek). Deriz ki; “Bana yanlış davrandı... Haksızca muamele etti. . . . Benimle saygısızca ve kaba konuştu.” Bir yargıda ya da suçlamada bulunmak diğerleri hakkında ve onların ne yaptıklarıyla ilgilidir. Diğerlerini suçlamak birinin kendisini zarar görmüş veya diğerlerince hayal kırıklığına uğratılmış olarak göstermesi demektir. Suçladıklarımızın, bizim kıskırtılmış durumumuzun müsebbibi olduklarında ve bizim onlarca mağdur ediliğimizde ısrar ederiz. Bizim kıskırtılmış ve zarar görmüş olmamız diğerlerinin dedikleri ve yaptıkları nedeniyledir. Duygusal durumumuzdan ve acı çekmemizden başkalarını sorumlu tutarız ve böylelikle hiçbir sorumluluk hissetmeyiz. Biz pasifizdir ve sadece karşılık veriyoruzdur. Bir saldırının kurbanıyızdır.

Bu aslında onursuzca kendimizi aldatma yöntemidir. Aslında pasif değildir. Kıskırtılmış olmanın nedeni bir harekete veya olaya yüklemiş olduğumuz anlam ve attığımız bir yargı nedeniyle oluşmuştur. Deriz ki “Buradaki sorun sensin, ben değil”. Ve şöyle söyleriz; “Bana böyle davranırken benim nasıl sevecen ve anlayışlı olmamı bekleyebilir ki?” Biz kendi kendimizi, diğerlerinin bize böyle davrandığı için özen gösterilmeyi ve sevecen davranılmayı artık hak etmediğine inandırmışızdır. Kişinin bize saygısızca davranışının artık bizim saygısızlığımızı hak ettiğine kendimizi

inandırınız. Fakat sorunu en başta yaratan aslında bizim tüm olaya atfettiğimiz anlamdır. Eğer Bay Smith çok sinirlenmişse ki o reçetesini almak için 15 dakika beklemek istememektedir, bu durumda siz ne yapmak zorunda olabilirsiniz ki? Eğer siz Bay Smith'i mutlu etmenin sizin işiniz olduğunu düşünürseniz bu her şeyiyle size kalmış bir durumdur (Bu imkânsız). Bay Smith değil, sizin inancınızdır sizi strese sokan. Eğer işinizin dikkat ve özen (şefkat, sevecenlik) isteyen bir iş olduğuna inanıyorsanız; o zaman Bay Smith çok mutsuz olsa bile bunu hala başarabilirsiniz. Bu onun reçetesini 15 dakikadan daha kısa bir sürede hazırlayacağınız anlamına gelmez, tabii ki.

Öfkeli (sinirli) bir yanıt, bir seçimdir ve sıklıkla uygunsuz bir seçimdir. Bu sıkça bir haksızlık hissine bir yanıt, fakat diğer yanıtlar (örneğin sevecenlik, anlayış vs) daha uygun olabilir.

Ökenin Uygun Biçimde İfade Edilmesi

Öfkeyi bu şekilde tanımladıktan sonra, şimdi de öfkeli hastaların nasıl idare edileceğini tartışalım. Öfke için birkaç temel kural belirleyelim. Öncelikle şu iyi anlaşılmalıdır ki, eczacılık yapmaya bir kez karar verdiniz mi insanlara hizmet vermeye de karar vermişsiniz demektir. Öyle ki, hastalarınızla karşılıklı olmayan bir ilişki içine girersiniz.² Gerçekten de, hastanız sinirlendiği ve size bağırpıp çağırılmaya başladığı zaman sizin ve o mesleki ortamda çalışan diğerlerinin bağırpıp çağırılmaya hakkı yoktur. Bu durumda siz, kendinize olan

saygınızı yitirmezsiniz, sadece, bağırpıp çağırarak karşılık verme hakkım kaybetmişsinizdir.

"Müşteri daima haklıdır"ın yerine artık şunu kullanmalıyız: "Müşteri saygıyı hak eder".

İkinci olarak, "Müşteri daima haklıdır" politikası, olaylara profesyonelce yaklaşan eczacılar için geçerli değildir. Müşteri daima haklı değildir. Eğer ki müşteri daima haklı olsaydı Bay Brown her geldiğinde, eczacı tabletleri iki kere saymış olmasına rağmen, 5 adet tabletinin eksik olduğunda ısrar edecek ve eczacımız Bay Brown'a 5 tablet verecekti (her birinin eczaneye maliyeti 3 dolar). "Müşteri daima haklıdır" cümlesini destekleyen üst düzey yöneticilerin bu durumda eczacının Bay Brown olayında profesyonel bir muhakeme geliştirmesi gerektiğini söylediklerini duydum. Üzgünüm ama bu iki şekilde de başarılı olamazsınız. Ya eczacınızı makul insanlarla makul kararlar alması için güçlendirirsiniz ya da Bay Brown'a her zaman 5 tablet verirsiniz. "Müşteri daima haklıdır" politikası akılsız, mantıksız, küfürbaz hastalar karşısında, bizi bulunduğu yere hâkim olamayan insanlar konumuna getirir. Bu da eczacıyı yetkisiz ve gururu kırık bir konuma sokar.

Bizim ihtiyacımız olan "müşteri daima haklıdır" kelimesini "müşteri saygıyı hak eder" kelimesi ile değiştirmektir. Hastalar genellikle kabul edilmeden bir şekilde davrandıklarında bile saygıyı hak ederler. Reich'in iddia ettiği gibi, "İnsanlara saygı, kişiliklere bağlı değildir... İnsanoglunda kutsal

olan kişinin kendisi değil, kişiliğine ait olmayan içindekidir ki o da kişisel olarak sanatta, bilimde veya herhangi bir alandaki başarısına bağlı değildir. Onların kutsallığı ulvi ama esasında anonim (imzasız) olan şeyleri başardıklarında oluşur. Bu nedenle, kişilere saygı bireyin anonim olan noktasıdır ki bu tikel tüm insan karakterlerinin ötesinde mevcuttur”.

Bir başka deyişle, insanlara saygı başarılarla bağlı olmayan ve kötü davranışlarla azalmayan bir şeydir. Reich aynı makalenin sonuna doğru şunu önermiştir: “Biz insanlara onlara saygı duymayı borçluyuz, çünkü saygı duyulmayan insanlar bizim yarattıklarımıza karşı saygısızca davranırlar. Biz insanların olumsuz davranışlarına hoşgörü ile yaklaşmak zorunda değiliz. Fakat bu, onlara saygısızca davranmamızı da gerektirmez. Fakat, bunu söyledikten sonra, eczacıların da saygısızlığı hak etmediğini söylemek gerekir.

Öyleyse onlar gibi sinirdi, saygısız, küfürbaz hastalara saygımızı bozmadan nasıl karşılık vereceğiz? Bu süreç zorunlu olarak dinlemeyi, kendini onların yerine koymayı gerektiren bir süreçtir. Kendi kendine saygılı olmayı, başkalarına saygılı olmayı, olaylara dışardan bakmayı ve kendine güvenen bir iletişim şeklini gerektirmektedir.

Diyaloglar

Şimdi, bir öfkeli bir hasta ile bir eczacı arasındaki iki farklı konuşma şekline bakalım ve eczacımızın yukarıda önerdiğimiz yöntemi bilmediğini düşünelim. Birinci diyalogda eczacımız saldırgan, kav-

gacı bir tip olsun. İkincisinde ise kendine güvenmeyen bir tip olsun. Yukarıdaki süreç kullanılırsa bu diyalogların nasıl daha verimli olabileceğini görelim.

45 yaşlarında bir kadın hasta eczaneden içeri girer ve yeni reçeteyi tezgâhın üzerine fırlatır. Kadın açıkça çok kışkırtıcı hareket etmektedir. Siz de onu daha evvel hiç görmemişsiniz.

Diyalog 1.

Hasta – Burada (tezgâhın üzerindeki reçeteyi gösterir) ve (kızgın bir ses tonuyla) çok uzun sürmeyecek değil mi?

Eczacı – (İlgisizce) Sizin önünüzde bekleyen 4 hastam var bu da yaklaşık 20 dakika demek.

Hasta–Yirmi dakika mı? Siz şaka yapıyor olmalısınız. Öğleden sonra saat 14.00’de doktorla bir randevum vardı ve o beni 15.15’e kadar bekletti. Ve şimdiden sonraki randevuma geç kaldım bile. Sizi beklemekten daha iyi bir işim olmadığını düşünüyor olmalısınız. Üstelik bütün yaptığınız bir şişeye lanet olası birkaç hapi atmak. Bu ne kadar uzun zaman alabilir ki! (Kızgın ve yüksek bir ses tonuyla).

Eczacı – Bakın bayan öncelikle bir şişeye birkaç hap koymaktan daha çok iş yapıyorum. Sizin önünüzde olan 4 müşterim var o da 20 dakikamı alır. Bekleyebilir veya gidebilirsiniz. Doktorun sizi bekletmesi benim hatam değil.

Hasta – Reçetemi geri verin. Onu her yerden alabilirim.

Eczacı – İyi

Tartışma

Bu eczacımız saldırgan, savunmacı ve uzlaşmaz bir tavır takınıyor. Doğru, hasta uğraşılması zor, küstah ve saygısız olabilir ama bu eczacıya aynı şekilde saygısız olma hakkını vermez. Eczacımız bu durumu hastaya yardımcı olabilmek için bir fırsat olarak görmedi. Yardımcı olmak derken, eczacımızın 5 dakika veya daha kısa bir sürede ilaçları vermesini kastetmiyoruz. Diğer hastalar bekliorsa onların ihtiyaçları hesaba katılmalı ve mevcut hasta tarafından saygıyla karşılanmalıdır. Yine de, hastaya diğer seçenekler önerilebilir. Bunları ileride tartışacağız.

Diyalog 2.

Hasta – Burada (tezgâhın üzerindeki reçeteyi gösterir) ve (kızgın bir ses tonuyla) çok uzun sürmeyecek değil mi?

Eczacı – (İlgisizce) Hımm, Sizin önünüzde bekleyen 4 hastam var buda yaklaşık 20 dakika demek.

Hasta– Yirmi dakika mı? Siz şaka yapıyor olmalısınız. Öğleden sonra saat 14.00’de doktorla bir randevum vardı ve o beni 15.15’e kadar bekletti. Ve bir sonraki randevuma geç kaldım bile. Sizi beklemekten daha iyi bir işim olmadığını düşünüyor olmalısınız. Üstelik bütün yaptığınız bir şişeye lanet olası birkaç hâpı atmak. Bu ne kadar uzun zaman alabilir ki! (Kızgın ve yüksek bir ses tonuyla).

Eczacı- Üzgünüm.

Hasta – Üzgün müsünüz? Yapabileceğiniz en iyisi bu mu? Eğer reçetemi 5 dakikada hazırlamıyacaksanız, ben ilaçlarımı başka yerden alacağım.

Eczacı – Sarıms, elimden gelenin en iyisini yapacağım.

Hasta – Hayır, siz anlamadınız. 5 dakikadan daha kısa bir sürede istiyorum. Anlamada bir sorunuz mu var?

Eczacı – Tamam, hemen getiriyorum ilaçlarınızı üzgünüm.

Hasta – Üzgün olmalısın tabi ki. Şimdi sadece reçetemi hazırla.

Tartışma

Bu eczacımızda kendine güvenmeyen bir tip ve ağzı bozuk bir hastaya sempatik davranma sürecinde kendisine saygısını kaybeder. Bu, gelecekte eczacımızın başına daha büyük sorunlar çıkaracaktır, çünkü hastamız artık yeterince şikâyet ederse ne isterse yaptırabileceğini fark etti. Bunun yanında orada bekleyen diğer hastalar da şimdi sinirlenmek için sıraya girdiler, çünkü eczacı yeni gelen hastayı onların önüne geçirdi. Elbette ki, diğer hastalar olmasaydı bu üstesinden gelinebilir bir durum olurdu, ancak yeni hastaya şu söylenmeliydi, “Bayan Smith aceleniz olduğu için sizi ön sıraya alabilirim ve ilk olarak sizin reçetenizin hazırlanmasını sağlayabilirim. Ancak bunu bir istisna olarak yapıyorum bir daha sefere aynı şeyi talep etmeyin lütfen” Üstelik bu süre içerisinde eczacı dostça ve kibar bir şekilde işini yaparken

bu hastanın sorunları için özür dilemek zorunda kalmaz. O yaratmadı çünkü sorunları.

Diyalog 3.

Hasta – Burada (tezgâhın üzerindeki reçeteyi gösterir) ve (kızgın bir ses tonuyla) çok uzun sürmeyecek değil mi?

Eczacı – (İlgisizce) Sizin önünüzde bekleyen 4 hastam var, bu da yaklaşık 20 dakika demek.

Hasta– Yirmi dakika mı? Siz şaka yapıyor olmalısınız. Öğleden sonra saat 14.00’de doktorla bir randevum vardı ve o beni 15.15’e kadar bekletti. Ve bir sonraki randevuma geç kaldım bile. Sizi beklemekten daha iyi bir işim olmadığını düşünüyor olmalısınız. Üstelik bütün yaptığımız bir şişeye lanet olası birkaç hapi atmak. Bu ne kadar uzun zaman alabilir ki! (Kızgın ve yüksek bir ses tonuyla).

Eczacı – Ses tonunuzdan anladığım kadarıyla sinirlerinizin bozuk olduğu bir gündesiniz. Ne zaman insanlar randevularına yetişemese ve işleri acil olsa çok sinirli olurlar. Bununla birlikte sizin önünüzde de işlemlerini yapmam gereken 4 hasta daha var. Onlar da yaklaşık olarak 20 dakikamı alır. Onların ilaçlarını hazırlarken doğruluğundan emin olmak istiyorum.

Hasta – Bu çok saçma bir durum! Sizin derdiniz ne? Siz ve doktorum bütünüyle birbirinize benziyorsunuz. Siz de beni bekletiyorsunuz.

Eczacı – (Reçeteye bakar) Bayan Smith farkındayım sinirleriniz bozulmuş ve ben elimden geldiğince sizin reçetenizi çabuk hazırlamaya ça-

lışacağım. Bununla birlikte küfredmenizi ve bağırmanızı istemiyorum. Eğer bana hakaret etmeye devam ederseniz buradan çıkmanızı istemek zorunda kalacağım. Şimdi işime geri dönmek istiyorum ki sizi de çok fazla bekletmeyeyim (sakin bir tavırla).

Hasta – Reçetemi geri verin. Eğer 5 dakika içinde yapmayacaksanız, başka yerde yaptırabilirim. Bekleyecek zamanım yok (hala yaygaracı fakat daha sakin bir şekilde).

Eczacı – Eğer reçetenizi almak istiyorsanız sizi anlarım. Gidebileceğiniz bildiğiniz bir eczane var mı? Onlara telefon edebilir ve reçetenin özelliklerini anlatırım böylece siz yoldayken reçeteniz de hazırlanmaya başlar. Ya da telefonumu kullanarak bir sonraki randevunuza geç kalacağınızı bildirebilirsiniz?

Hasta – Ben bilemiyorum (Çok hüsrana uğramış fakat sakin bir şekilde). Sadece reçetemi verin.

Eczacı – (Reçeteyi verir) Buyurun, umarım bir sonraki randevunuza zamanında yetişebilirsiniz.

Hasta – Hıh, hiç sanmıyorum.

Tartışma

Eczacılarımızın bu duruşu, hastanın kötü bir günün sonunda yıkılmasını (kötü hissetmesini) engelledi. Eczacılarımız hastasına ve onun sorunlarına mesafeli durmayı başarabildi ve bu yüzden de kendi kendine ve hastasına karşı hem saygısını korumuş ve hem de özenli hareket edebilmiştir. Hastasına onun neden sinirli olduğunu anladığını

bildirdi fakat küfür veya bağırıtı çağırıtı istemediğini çok güzel olarak belli ederek hastasının hisleri ile arasına bir limit koydu. Hastasının davranışlarını uygun görmemesine rağmen, onunla saygı sınırlarında kesin bir şekilde ilgilenmiş oldu. Eczacıımız kendine güvenen bir iletişim şekli kullanarak bunu becermiş oldu. Kendine güvenen bir iletişim kendine ve başkalarına karşı saygı duymaktır.

Bu eczacı, ne söylerse söylesin ya da ne yapsa yapsın bu hastaya bir etkisinin olmayacağını anladığı vakit bile bu olayı kişiselleştirmemiştir. En üst düzeyde olayı algılamış ve hastanın kendi seçtiği başka bir eczacıyı isterse arayabileceğini veya kendi telefonunu kullanabileceğini hastaya söylemiştir. Bu, hasta zorluk çıkarsa bile, eczacı hastaya yardımcı olmak istediğini göstermiştir. Bu güçlü bir mesajdır, öyle ki bu mesaj hasta ve olan biteğini gözlemleyen diğer hastalar üzerinde sınırsız bir pozitif etkiye neden olur. Eczacıımız kendine olan saygısını yitirmeyerek, dikkatini hizmet vermeye yönlendirmiştir.

Özet

Öfkeli hastalar zorluk karşısında özen göstermek, saygı ve nezaket sergilemek için fırsat sunarlar size. Bu şekilde davranmak hastayı sakinleştirmese bile, birçok insan nasıl saygılı bir şekilde kendileri ile ilgilenildiğini düşüneceklerdir sonrasında (ve bir şekilde kendi davranışlarında utancaklarıdır). Siz herhangi bir köprüyü yakmadınız

ve diğer hastalara olumsuz gelecek bir tepkide bulunmadınız. Gün sonunda evinize vermiş olduğunuz karşılıkların yarattığı güzel duygularla gidebilirsiniz.

Düşünmek için Sorular

- 1- Öfke neden ikincil bir duygudur?
- 2- Öfkelenmemize ne sebep olur?
- 3- Bastırılan öfke ve oluştuğu an gösterilen öfke arasındaki fark nedir?
- 4- Birine karşı öfkelendiğimizde, kendi-aldatma duygusu neden sık sık bu sürece dâhil olmaktadır?
- 5- Öfke neden bir alınma duygusudur?

Referanslar

1. Lee JH. Facing the Fire. Experiencing and Expressing Anger Appropriately. New York: Bantam Books; 1993.
2. Warner CT. Feelings, Self-Deception, and Change. San Francisco, Calif: The Arbinger Co; 1999.
3. The Arbinger Institute. Leadership and Self-Deception. San Francisco, Calif: Berrett-Koehler Publishers, Inc; 2000.
4. Berger BA. Building effective relationships with your patients. US Pharm. 1998;23(Aug):52-64.
5. Reich WR. What "care" can mean for pharmaceutical ethics. / Pharm Teach. 1996;5,1-17.