

6. Bölüm

ÖZGÜVEN [Kendi Hakları İçin Israrcı Olma]

Özgüven [kendi hakları için ısrarcı olma], diğer insanın kişisel haklarını ihlal etmeden kendi kişisel haklarımızı savunmamızı, duygularımızı, düşüncelerimizi ve inançlarımızı doğrudan, dürüst ve uygun bir biçimde ifade etmemizi gerektirir.

Önceki bölümlerde dinleme ve empatik tepki vermenin yanı sıra öfkeli veya zor (inatçı, huysuz) hastaları kontrol etme konularını tartıştık. Dinleme, empati ve öfkeli hastaları kontrol etmekle yakinen ilgili olan bir konu da özgüvendir. Empatik bir karşılık vermek zorundayız. Zaman zaman, diğerlerinin gerçekçi olmayan ve uygunsuz taleplerini karşılayamayacağımızı söylemek zorundayız. Örneğin, bazen hastalar resmi olmayan bir reçetenin yenilenmesini isteyebilirler. Bu talep bir doktorun onayı olmadan yerine getirilemez. Özgüven, diğer insanın kişisel haklarını ihlal etmeden kendi kişisel haklarımızı savunmamızı, duygularımızı, düşüncelerimizi ve inançlarımızı doğrudan, dürüst ve uygun bir biçimde ifade etmemizi gerektirir.

Özgüvende ana mesaj şudur: "Bunu düşünüyorum, böyle hissediyorum, durumu böyle görüyorum". Bu mesaj, karşınızdaki insanı baskılamadan, aşağılamadan veya küçük düşürmeden, bir sağlık profesyoneli olarak sizin kim olduğunuzu ifade eder.

Özgüven, savunmayı değil saygıyı içerir. Savunmada, sanki diğer kişi haklı, sadece daha yaşlı, daha güçlü, daha deneyimli, bilgili olduğundan veya başka cinsiyete veya ırka sahip olduğundan dolayı daha iyiymiş gibi daha itaatkâr, boyun eğen bir tarz vardır. Saygı ise, insanlar kendilerini geri planda tutabildiklerinde, teskin edici veya özür dileyebilen bir insan olabildiklerinde ortaya çıkar.

Saygı, Özgüven, Haklar ve Sınırlar

Özgüveni anlayabilmek için, öncelikle diğer insanların da haklarının olduğunu anlamak gerekir ("Özgüvene dair Haklarımız" için bu bölümün sonuna bakınız). Herkese adil bir şekilde muamele edilmelidir. Herkesin saygılı bir biçimde davranmaya hakkı vardır. Duygusal, psikolojik ve fiziksel olarak diğer insanlardan farklı olmaya hakları vardır. Bu son nokta çok önemlidir. Bütün insanlar birbirinden farklıdır. Duygularımız ve düşüncelerimiz çok önem verdiğimiz insanlarla bile uyum içinde olmak zorunda değildir. Ne diğer insanların davranışlarından ne de onların hissettiklerinden sorumlu tutulabiliriz. Sadece kendi hisset-

tiklerimizden ve eylemlerimizden sorumluyuz. Özgüveni olan insanlar kendi düşüncelerinin, duygularının ve eylemlerinin sorumluluklarını alırlar. Diğerlerinin haklarına saygı gösterirler ve diğerlerine kendi duygu ve davranışlarının sorumluluğunu yüklemesler. Özgüveni insanların net sınırları vardır. Ne düşündükleri ve ne hissettikleri konusunda nettirler. Haklarının ne zaman ihlal edildiğini bilirler. Çocukluğumuzda öğrendiğimiz ama yetişkinlerde işlemeyen “gereklikler” –aşlında yetişkinlerde de çok iyi işlemez- konusunda da nettirler. Gerekliklerin sınırsız listesi, “şikâyet etme”, “incitici olma”, “şeyleri ve insanları sorgulama” ve “her zaman diğer insanlara yardım et” gibi kuralları içerir. Yetişkin olarak özgüveni insanlar bu gereklikleri veya kuralları sorgulamayı öğrenirler ve kendileri için neyin en iyi olduğuna karar verirler.

Özgüven içinde iki tip saygı vardır: kendi ihtiyaçlarını ifade etmeyi ve kendi haklarını savunmayı içeren kendine saygı ve diğer insanlara saygı. Eczacı olarak iletişim biçiminiz, özgüvensiz, öfkeli veya özgüveni olabilir. Saygıyla ilgili olarak bu üç iletişim biçiminin nasıl farklı olduğunu şöyle ifade edebiliriz:

Özgüvensiz insanlar kendilerine saygı göstermezler. Özgüveni olmayan insanlar bazen dürüst olmayabilirler çünkü kendi düşünce ve duygularını ifade etme hakları olmadığına inanırlar. Kendi haklarına saygı göstermedikleri için pasif-saldırgan veya manipülatif olabilirler. Özgü-

vensiz davranışlar, davranışları eleştirilmedikleri için diğer insanlarda da sık sık uygunsuz davranışlara neden olurlar.

Öfkeli insanlar diğer insanlara saygı göstermezler: Kendi ihtiyaçlarını karşılamak için diğer insanların haklarını ihlal etmek isterler. Gürültücü olabilirler, diğer insanları rahatsız edebilirler ve genel olarak, konuşmaya hâkim olmak isterler. Hakkı olmaya ihtiyaçları vardır ve sık sık görüşler, değerler veya fikirler arasındaki farklılığın söz konusu olabileceğini kabul etmezler. Agresif insanlar diğer insanlarla iletişimlerinde sık sık suçlayıcı, eleştirel, alaycı, tehditkâr olurlar ve diğer kişilere hakaret ederler.

Özgüveni olan insanlar hem kendilerine hem de başkalarına saygılıdır: Cesurdurlar. Özgüveni olan insanlar konuşmalarında “ben” ifadesini kullanırlar (daha sonra değinilecek). Kendi duyguları, düşünceleri ve fikirleri vardır. Diğer insanlara saygı gösterirler fakat kendileri de saygı görmeyi beklerler. Açık ve dürüst bir şekilde kendi duygu, görüş ve ihtiyaçlarını ifade etmek isterler. Saygı görmediklerini düşündüklerinde veya sınırların ihlal edildiğine inandıklarında bile iletişim kurmak isterler. Şunu belirtmekte fayda var ki, özgüveni olan insanlar dürüst iletişime inanırlar fakat doğrulukla erdemin aynı şey olmadığını bilirler. Doğrunun söylenmesinin uygun olmadığı zamanların olduğunu bilirler. Özgüveni olan bir insan, saldırgan patronunun davranışlarından hoşlanmayabilir fakat başka

bir iş bulamadığı için bunu sorun etmeyebilir. Özgüveni olan bir eczacı ilgilendiği bir hastanın duygusal olarak hasta olduğunun farkına varabilir. Hastasıyla sakin ve akılcı bir iletişim kurmakta zorluk çektiği zamanlar olabilir. Hastasına, “benim ilgilenemeyeceğim kadar hastasınız” yerine “Şu an ihtiyacınız olan şeyi anlamakta gerçekten zorluk çekiyorum” demesi daha doğru bir tepki olabilir.

“Ben” Diyebilmek

Özgüvenin en ayırt edici uygulama biçimi “ben” sözcüğünü kullanmaktır. “Ben” ile başlayan cümleler hislerimiz, fikirlerimiz ve ihtiyaçlarımız konusunda sorumluluk almamıza neden olur. “Ben” ile başlayan cümleler bizi “içimize bakmaya” ve mevzu bahis konuların ne olduğuna

karar vermeye sık sık zorlar. Diğerleri ile birlikte olmaktan neden hüsrana uğruyoruz? Ne olmasını istiyoruz? Kendimize ne gibi çözüm yolları önermeye istekliyiz? Tekrarlamak gerekirse “Ben” sözcüğünü kullanabilmenin açık anlamı kendine karşı sorumlu olmaktır. Başkalarının davranışlarını değiştiremeyeceğimiz gerçekliğine ulaşmak anlamına gelir. Biz sadece kendi cevaplarımızı ihtiyaç duyduğumuz aktarım yollarını değiştirebiliriz. Bu noktada dikkati çekmek yerinde olacaktır: Bu bölüm özgüvene dayanan iletişimi ve “ben” ile başlayan cümleler kurmayı şiddetle savunmasına rağmen okuyucu, eğer insanlar kendi haklarını savunmada iddialı olurlarsa (özgüveni olan bir şekilde davranırlarsa, ç.n.) her zaman istediklerini alabilirler ve isteklerini karşılayabilirler şeklinde bir fikre kapılırlar. Bu hiç te doğru değildir. Sizin ihtiyaçlarınızı karşılamak başka

Tablo 6-1. “Ben” sözcüğünün kullanımı

Hastanın konuşması	Uygun Olmayan Yanıt	“Ben” ile başlayan Uygun Cümleler
Kendinizden utanmalısınız. Bir şişeye birkaç ilaç koyduğunuz için 30\$ istiyorsunuz.	Sizin gibi insanlar beni çileden çıkarıyorlar! Bütün yaptığınız şikâyet etmek.	Sizin endişelerinize karşılık vermek isterdim, fakat gerçekten bana bağırılmasını istemiyorum. Benim için çok rahatsız edici bir durum.
Sigarayı bırakmak için herhangi bir istek duymuyorum, bu yüzden canımı sıkmayı kes artık!	Bu sizin iyiliğiniz için. Parkında değil misiniz?	Sizin canınızı sıkmak niyetinde değilim. Benim kaygın sigara içerken kan basıncınızın daha çok yükseleceği ve daha ciddi sorunlarla karşı karşıya kalacağınızla ilgilidir.
Yüksek tansiyonum olduğuna inanmıyorum.	Hadi Bayan Smith o kadar da kötü değil	Bayan Smith bunun sizin için gerçekten sürpriz olduğunu fark edebiliyorum.
Sizin gibilerin amacı bizimle ilgilenmek değil. Derdiniz sadece para kazanmak.	Bana bir fırsat tanıyın. Ne kadar kazandığımı bilseydiniz eğer böyle konuşmazdınız.	Hastalarımın her zaman ilgiliyimdir. Sizi böyle bir düşünceye iten nedenin ne olduğu konusunda hiçbir fikrim yok.

birinin işi değil. (Eğer bir insan bunu yapmak istiyorsa, bu kekin üstündeki krema gibi talep edilecek bir durumdur). Aslında, ihtiyaçlarınızı biliniz kılmazsanız diğer kişi de bunu yapamaz. Kendinize güvenerek daha fazla saygı duyulan, ciddiye alınan ve istediklerinden fazlasına sahip olan biri olursunuz.

Aşağıdaki durumlarda “Ben” sözcüğünü kullanmak önemlidir¹,

- Çatışmayı azaltacak bir şekilde karşılık vermek için,
- Çatışmayı artıracak “sen” ile başlayan cümleler kullanmaktan kaçınmak için,
- Duyguları tanımlamak için,
- Çatışmaya sebep olan davranışları tanımlamak için ve
- Mevcut çatışmayı sonlandırmak ve gelecektekilerin oluşumunu engellemek için insanlara yardımcı olmak için

Tablo 6-1 “Ben” sözcüğünün kullanımı ile ilgili örnekler sunmaktadır.

Hastalarınıza danışmanlık sunarken etkili bir iletişim kurmak için görüşme sürecinde kendinize güven duyduğunuzu gösteren duruşunuzu bozmayın. Fikirlerinizi dobra dobra ve emin bir şekilde sunun. İnsanlar genellikle kendine güven duymayan (İddiacı olmayan) konuşmacılara yüksek düzeyde bir güven hissetmezler; tersine sık sık saldırganlık ile engellenirler. Kendi hak-

ları için iddiacı olma (özgüven) hakkında birçok yanlış anlaşılma mevcuttur. Özgüveni olan insanların, kaba, nezaketsiz, dikkat çekme meraklısı ve özensiz olduğu bazen yanlışlıkla ifade edilir. Gerçek biri özgüveni olan konuşmacı bunlardan hiç biri değildir. Aşağıdaki Tablo 6’ya bakın. Hangi cevap verme şekillerinin bu durumlarda kullanılması uygundur?

Durum 1

Erkek eş (kocanın) kafasından geçeni söylemek yerine sessiz kalıyor. Kadın şöyle diyor: “Sanırım canımı sıkan şey hakkında konuşmak seni rahatsız ediyor. Eğer seni neyin kızdırdığını söylersen sanırım birlikte bunu üstesinden gelebiliriz.” Cevap: İddiacı (Kendine Güvenen)

Durum 2

Bir terfi istiyorsunuz ve diyorsunuz ki “Hıh, beni terfi ettirmek için önünüzde bir engel olmadığımı düşünüyorsunuz” Cevap: Güvensiz (İddiasız).

Durum 3

Arkadaşınızla telefonda uzun bir süredir konuşuyorsunuz. Konuşmayı onu kırmadan bitirmek için şöyle bir cümle kullanıyorsunuz. “Gerçekten çok çok üzgünüm akşam yemeğim yanıyor sanırım bu nedenle telefonu kapatmam gerekiyor fakat umarım alınmazsın”. Cevap: Güvensiz- sizin akşam yemeğiniz yanmadı.

Durum 4

Bir toplantıdasınız ve bir şahıs sürekli sözünüzü kesiyor. Sakin bir şekilde “Kusura bakmayın ama

sözümü tamamlamak istiyorum.” Cevap: Özgüveni olan (Kendi haklarını savunan).

Durum 5

Kör biri size yaklaşıyor ve size sattığı şeylerden alıp almayacağınızı soruyor. Sizin cevabınız “Sizin gibi insanlar sadece kör olduğunuz için insanların sizden bir şeyler almak zorunda olduğunu düşünüyorsunuz. Ben kesinlikle sizden bir şey almaya-
cağım.” Cevap: Saldırgan (Öfkeli)

Durum 6

Erkek buluşabilmek için kadına sorar (arkadaş olabilmek için). Fakat kadın adamla daha evvelki buluşmasından pek memnun ayrılmamış bu yüzden tekrar buluşmak ilgisini çekmiyor. Kadın şöyle diyor, “Hımm bu hafta gerçekten çok meşgulüm ve sizinle cumartesi akşamı buluşabilmek için zamanımın olacağını pek sanmıyorum.” Cevap: Özgüveniz (Kendi hakkını savunmayan bir biçimde) – bu dürüst bir yanıt değil.

Durum 7

Kadın kafasından geçeni söylemek yerine sessiz kalıyor. Kocası şöyle diyor “ İşte geliyor, büyük sessizlik muamelesi. Bir kere sesini çıkarsan ölürsün değil mi” Cevap: Saldırgan (Öfkeli)

Özgüven Biçimleri

Bireysel özgüven (kişisel haklarının savunulması) becerilerinin üzerinden geçmeden önce, sizin kullandığınız özgüvene dayanan cümle kuru-

lularını ortaya çıkarmak önemlidir. Bu biçimler şunlardır;

Sade Özgüven İfadesi (Kişisel haklarının sade bir savunusu):

“Bu kalemin geri ödemesini size veremeyecek durumdayım”

“Bunu her gün, günde 4 kez almanızı istiyorum ta ki hepsi bitene kadar.”

Empatik Özgüven İfadesi (Kişisel haklarının empatik bir savunusu)

“Bunun sizin için tam bir sürpriz olduğunun farkındayım. Bu duruma hazır olmak pek mümkün değildir”

“Şu an için üç değişik ilaç almanızın bünyeniz için uygun olmayacağını size söyleyebilirim.”

Karşılaşmacı Özgüven İfadesi (Kişisel haklarının karşılaşmacı bir savunusu)

“Sizinle konuştuğumuz şekilde ilaçlarınızı alacağınızı söylüyorsunuz fakat bu konuyu ciddiye aldığınız konusunda şüphelerim var.”

“Çok meşgul bir kişi olduğunuzu görebiliyorum, fakat yine de sizinle tedaviniz ile ilgili konuşmam gerekiyor.”

Olumsuzluğunu Hissettiren Özgüven İfadesi (Kişisel haklarının olumsuzluk hissettiren bir biçimde savunusu)

“İlaçlarınızı nasıl doğru bir şekilde kullanmanız gerektiği konusunda size açıklamaya yaparken yaşadığım zorluklar beni gerçekten bitkinleştirir-

yor. Bu sanki sizin değil de eşinizin sorumluluğuymuş gibi hareket ediyorsunuz. Tekrar emek istiyorum. Bunu yaptığınız zaman, sizden kişisel bir taahhüt gelmedikçe eczaneyi terk etmenizi istemiyorum.”

Olumluluğunu Hissettiren Özgüven İfadesi (Kişisel haklarının olumluluk hissettiren bir biçimde savunusu)

“Sizi gördüğüme memnun oldum.”

“Reçetenizin yenilenmesi için kararlaştırdığımız şekle uygun bir şekilde tam gününde gelmenizden gerçekten memnunuz.”

Hakkını Savunma Becerileri

Uygun kullanıldığı vakit, bu becerilerin her biri, hastalarınızla özgüven çerçevesi içinde etkileşim kurmanıza yardımcı olur. Bu, hakkını savunma becerileri “When I say No, I Feel Guilty” isimli kitaptan alınmıştır.

Kesilmiş kayıt. Kurduğunuz iletişimde, soğukkanlı bir yineleme tekniği kullanarak- ne istediğinizi tekrar tekrar söyleyerek- diğerleri ile uğraşırken iyi bir noktada olmak için önceden sahip olduğunuz iddiaları veya öfkeli duyguları uzun uzadıya anlatmadan süreklilik sağlayabilirsiniz.

“Benim mesleki bilgime göre, bu ilacı kullandığınız süreçte alkol kullanmanız önerilmemektedir.” (tekrarlayarak söylendi)

“Bu reçeteyi yazılmış gibi dolduramam, vicdanen rahat olabilmek adına.” (yine, tekrarlayarak)

Zihin Bulanıklığı. Başkalarını sizin hakkınızda sabince yaptığı manipülatif eleştirilerin doğru olduğuna dair bir ihtimali kabul etmeksizin ne yaptığınız hakkında yine kendi yargılarınıza kalmıştır.

Hasta – “Niçin günde üç defa yemek ile birlikte bu hapı almak zorundayım? Bu bana aptalca geliyor.”

Eczacı – “Bu konuda kafanızın karışık olmasını anlayabiliyorum”

Hasta – “Siz sadece bir eczacısınız. Doktorum ihtiyaç duyduğum her şeyi bana anlatıyor.”

Eczacı – “Haklısınız ben sadece bir eczacıyım. Ve sizin ilaçları doğru bir şekilde nasıl kullanacağınıza dair sizi bilgilendirme konusunda doktorunuzun ile birlikte çalışıyorum.”

Olumsuz sorgular. Eleştirinizin çok daha özgüvenli ve daha az manipülatif tuzaklara düşmemesini sağlarken, bilgilendirmeyi kullanmak (eğer yararlıysa) veya onu yok etmek için (eğer manipülatif ise) faal olarak eleştiri tahririnde bulunmak.

Hasta – “Bu saçmalık. Ben bunları günde dört kez kullanamam.”

Eczacı – “Bu ilacı günde dört kez almaktan sizi alıkoyan nedir?”

“Size söylemiş olduğum hakkında niye bu kadar hoşnutsuzsunuz?”

Uygulanabilir Uzlaş. Özsaygının sorgulanmadığı her zaman diğer insanlara makul bir uzlaş alanı sunmanız en pratik yoldur. Uzlaşma özsaygınıza dair kişisel hislerinize etki etmediği sürece somut hedefleriniz için her zaman pazarlık yaparsınız. Eğer nihai hedefinizin kendi değeriniz için bir doruk yaratırsa, uzlaşma olmayabilir.

“Madem ki bu ilaç ağrı için, o zaman reçetenizin ancak yarısını verebilirim.”

Mevzuları ayıklamak. Bazı zamanlarda, bir etkileşim sürecinde, birçok mevzu birbirine karışır. Bu mevzular veya mesajlar ayrı bir şekilde değerlendirilmedikçe veya ayıklanmadıkça, kişi kafası karışmış, endişeli veya suçlu hissedebilir kendini. Sonuç olarak, bu mevzular ile ayrı bir şekilde uğraşmak özgüveni olan bireyin ve alıcının avantajıdır.

Hasta – “Seni yakın bir arkadaşım olduğunu sanıyordum. Kızımın senden doğum kontrol hapı aldığını niçin söylemedin.”

Eczacı – “Evet ben senin bir arkadaşımın, fakat aynı zamanda bir eczacıyım. Ve konuyu seninle bir eczacı olarak tartışmalıyım. Ve bir eczacı olarak kızının bana olan güvenini kötüye kullanmamam.

Hasta – “Bütün yolu bu reçeteyi yaptırmak için geliyorum ve siz bana reçete yenilemek için erken geldiğimi söylüyorsunuz. Sürekli buraya geliyorum ve size kazandırıyorum, sizin de bildiğiniz gibi.”

Eczacı – “Eczanemizde bütün işlerinizi yaptırdığınız için size gerçekten minnettarım. Bununla

birlikte bu reçeteyi tekrar hazırlamak için çok erken.”

Öfkeyi yatıştırmak. Öfkeyi yatıştırmak üst düzeyde yararlı bir savunucu tekniktir. Bu teknik, çok fazla öfkesi bulunan ve belki de fiziksel şiddet uygulama sınırında bulunan diğer kişilere dürüst bir sözleşme sunar. Hedef, bu öfkeli kişiyi istekleri hakkında konuşacağınız fakat bunu öfkesi geçtikten sonra yapacağınız bir anlaşmadır. Öfkeli bir insanın yorumlarını yazdırmak öfkesini yatıştırmak için sıkça yardımcı olur. Bu aynı zamanda kişinin öfkesinin geçmesi amacına da hizmet eder çünkü onun bağırıp çağırdığı hızla siz yazamazsınız. Ayrıca, bir kayıt tutulduğu vakit, kişi sözcüklerini daha dikkatli seçecektir.

“Sizin bu sorununuza yardımcı olmayı çok isterim. Bununla beraber ne zaman insanlar bana bağırmaya başlasa ben de sinirlenirim ve sizin normal bir ses tonu ile benimle konuşmanızı istiyorum sizin için herhangi bir şey yapmadan önce.”

“Ovvv, hata yaptığımı fark edemedim. Hadi bana bir kâğıt ve bir kalem verin de, size bu sorun hakkındaki bütün detayları anlatayım.”

Seçici bir şekilde görmezden geliş. Seçici görmezden geliş, diğer kişiden çok spesifik bir içeriğe yönelik ayırt edici dikkatini vermek veya vermemektir. Bu durumda, cevaplar haksız veya tahrik edici bir etkileşime yönelik değil sadece yıkıcı, suçlu yaratıcı, önyargılı ve adaletsiz cümlelere yönelik verilir.

Hasta – “Hey tatlım benim reçetem hazır mı?”

Eczacı – (İşin aslına odaklanarak ve cinsiyetçi yaklaşıma cevap vermeksizin) Şunu bir kontrol edeyim, Bay Johnson.

Düşünmek için Sorular

- 1- Neden pek çok insan özgüven sahibi olmakla öfkeli olmayı birbirine karıştırır? Bu ikisini birbirinden nasıl ayırt edebiliriz?
- 2- Aşağıdaki cümlelerden hangisi kendi haklarını savunmaya dönük, özgüven içeren ifadeler barındırmaktadır. Hangileri barındırmamaktadır? Barındırmayan cümleleri seçin ve bunları barındıran cümleler olarak yeniden kaleme alın. Yanıtlarınızı arkadaşlarınızla tartışın.

“Bu sınıf çok sıkıcı”

“Seninle çıkmak isterdim, fakat bir erkek arkadaşım var”

“Siz insanlar bizim sürekli burada oturduğumuzu ve siz elinizde reçete ile gelene kadar hiçbir şey yapmadığımızı zannediyorsunuz”

“Senin bu imalarını saldırı gibi algılıyorum ve durmanı istiyorum”

“Tişörtünü gerçekten çok sevdim. Gözlerinin mavisini açığa çıkartıyor”

“Bayan Jones, kan basıncınızı kontrol altında tutmak için bu ilacı her gün içmenizi gerçekten çok gerekiyor”

3- Neden bazı insanlar özgüvenli davranmak konusunda zaman zaman sorun yaşarlar?

4- Hangi zamanlarda daha özgüvenli davranmak ihtiyacı duyarsınız? Daha özgüvenli davranmanız gerektiği halde davranmadığınız iki durumu tartışın. Sizi bundan ne alıyordu?

5- Şu cümleyi tartışın: “Özgüvenli olmak istediğinin daha fazlasını alabilmektir”.

KAYNAKÇA

Ohio Commission on Dispute Resolution & Conflict Management. Rethinking “I” statements. Eylül 2000. Adreste mevcut: <http://www.state.oh.us/cdr/schools/contentpages/1state21.htm>. En son Erişim 16 Haziran 2002.

Smith MJ. When I Say No, I Feel Guilty. New York: Bantam Books; 1975.