

Eczacı-Doktor İletişimi

İletişim Çok Önemlidir

Eczacı ve doktor için iletişim neden önemlidir? Hastanın sonuçları açısından sorumluluk almayı, hata, alerji, kontrendikasyonlar ve net veya doğru olmayan reçeteleme durumlarında ilaç tedavisine müdahale etmeyi içeren farmasötik bakım hedeflerine ulaşmak için, eczacıların doktorlarla iletişimi son derece önemlidir. Eczacı alerji, kontrendikasyon, tehlikeli dozaj veya net olmayan bir reçete fark ettiğinde, bu durumu düzeltmek için telefon veya başka bir yolla, doktorla irtibat kurabilmelidir. Bu yolla eczacı sadece belirli bir hata ve problemi uzaklaştırmış olmaz, aynı zamanda optimal ilaç tedavisi amacına yönelik çalışmış olur.

Eczacılar ilaçlar, doktorlar teşhis ve tedavi konusunda çok şey bilirler. Bu nedenle eczacılarla doktorlar arasında entelektüel düzeyde bir işbölümü vardır. Bu işbölümünde çalışanlar arasında etkili bir iletişimin olması gerekir. **Farmasötik Bakım/Klinik Farmasi** hareketinin bir bölümü olarak, eczacılar kendi meslek rollerini, geleneksel fonksiyonlarının dışına taşımaya, genişletmeye çalışmaktadır. Eczacılar, doktorlar ve diğer sağlık personeli ile eşit konumda olma çabasındadırlar. Bu çabanın, diğer sağlık personelinin yasal yetkilerine saldırı olarak değerlendirilmesi, mesleklerarası bir çatışmayı ortaya çıkarabilir. Eczacıların bu yeni rolünde, genellikle sağlıklı bir dozda incelik ve diplomasi gerekmektedir. Şayet, doktorlarla eşit konumda olmayı başarmak istiyorlarsa, eczacıların çeşitli incelik yöntemlerinin yarar ve zararlarını iyi anlamaları gereklidir.

Saygınlık Kavramı

Saygınlık nosyonu, bilimsel literatüre bir Amerikan Sosyologu tarafından sokulmuştur, **Erving Goffman**. Goffman'a göre saygınlık; **kendimiz için her zaman istediğimiz sosyal değer duygusudur** -"ben buna değer

Çeviren: Ecz. Sevgi YILDIZ

Daha önce yapılan araştırmalar, eczacıların doktorlarla iletişiminde çok fazla nezaket olabildiğini göstermiştir. Oysa gerçekte, aşırı incelik farmasötik bakımın hedeflerini güçsüzleştirmektedir. Bu çalışmada eczacılarla doktorlar arasındaki etkileşim ve kısmen de bu ilişkide olması gereken incelik oranı değerlendirilmiştir...

birisiyim" inanışıdır- Saygınlık, bu pozitif sosyal değer duygusunun, bizim genel kişisel- imajımıza dönüşmüş halidir. Hepimizin duygusal olarak bağlı olduğumuz bu genel kişisel-imaj, bizim saygınlığımızdır. Günlük sosyal etkileşmelerin çoğunda, dikkatimizi kendi saygınlığımızı korumaya ve başkalarının saygınlıklarını korumalarına yardımcı olmaya, utanmamaya, mahcup olmamaya ve küçük düşmemeye yoğunlaştırırız. Normal etkileşimlerde, başkasının karşısında mahcup olmadığımızdan emin olmak için yaptığımız bütün iş, Goffman'ın "Saygınlık Çabası" diye isimlendirilmiştir.

İncelik, saygınlık çabası için düzenlenmiş belirli yöntemlerden başka bir şey değildir. **Nazik olmak, başkalarının ve kendisinin itibarına saygılı olmaktır.**

Son yıllarda, iki sosyolog, Brown ve Levinson, saygınlık kavramını genişletmiş ve detaylı olarak incelemiştir. Brown ve Levinson, saygınlığı koruma istediğinin iki ana yönü olduğu görüşündeler. Bir tarafta olumlu saygı beklentileri var. Olumlu saygı beklentisi; uygun bulunma, kabul edilmiş olma, isteklerimizin onaylanması vb. istekleri içerir. Diğer taraftan, olumsuz saygı beklentilerimiz var. Bunlar, yalnız bırakılma, işimizi sıkılmadan yürütme ve sürdürme talepleri içerir.

İnceliğin İki Yöntemi

Brown ve Levinson inceliğin basit iki tanımı olduğunu belirtmişlerdir, negatif ve pozitif incelik. Farklı incelik yöntemleri, hangi saygı talebi olduğuna bağlı olarak (pozitif veya negatif) ele alınmıştır. Başkalarının negatif saygı taleplerini bozmaktan kaçınmak için, sözlü nezaket yöntemleri kullanırız. Eczacılık yönünden bir örnek alalım; belirli bir ilaç reçetesi hazırladığınızı ve doğru dozun 10 mg olduğunu, fakat doktorun 100 mg olarak reçetelendiğini düşünün.

Doktora telefon ederek dozun 100 mg değil, 10 mg olması gerektiğini söylemeniz gerekiyor. Bu davranış, mesleki açıdan hata yapmaz görünmek şeklindeki isteği, pozitif saygınlığı tehdit etmektedir. Saygınlığı ciddi şekilde tehdit etmeden bir düzeltme yapmak için, bunu kibarca yapmak istersiniz. Bu durumda; "*çok meşgul olduğunuzu biliyorum, ancak 100 mg değil 10 mg demek istiyor olmanız*" diyebilirsiniz. Doktorun ne kadar meşgul olduğunu kabul ederek, sorumluluğu doktordan alıp, ifadenizi doktorun yetersiz olduğu yerine onun beklentisine gereken saygıyı göstermek biçimine dönüştürmüş olursunuz.

Nezaketin anlamı, saygınlığın kaybolması tehlikesi oluşturmamaktır. Günlük iletişimler süresince (özellikle bir eczacı olarak) hem negatif saygı ve hem de pozitif saygı davranışları ile ilgili olmak kaçınılmazdır. Kibar olmak suretiyle, diğer insanlara bizim, saygınlığı bozacak olası tehlikelerden kışkırdığımız ve bunu en aza indirmeye çalıştığımızın işaretini veririz.

İncelik, yerinde kullanıldığında karşılıklı saygı ortamını yaratmak suretiyle mesleki ilişkiyi kuvvetlendirebilir, fakat aşırı kullanıldığında eczacıların itaatkar kişiler olmaları şeklindeki görev tanımlarını güçlendirir. Bu nedenle amaç, tam doğru miktarda ve istenen etkiyi elde etmek için, en doğru incelik yöntemini kullanmaktır. Nezaket, meslekler arasındaki iletişimlerin yönlendirilmesinde stratejik bir

kaynak olarak görülmelidir. Bu stratejik kaynağı en iyi şekilde kullanmak için, öncelikle kibarlığın işlevinin ne olduğunun iyi anlaşılması gerekir.

Saygınlığı koruma isteği

Brown ve Levinson, "Nezaket; Dilin Kullanımında Bazı Evrensel Kurallar" isimli kitaplarında, saygınlığı koruma isteğinin evrensel olduğunu iddia ediyorlar, birkaç farklı dilde bu iddiaların kanıtlarına yer veriyorlar. Nezaket yöntemleri dilden dile farklı şekillerde etkili olsa da, esas belirleyici yanı, farklı kültürlerde aynı olmasıdır. Nezaketin farklı kültürlerdeki analizinde, Brown ve Levinson, saygınlığı tehdit eden davranışlar yapılırken, 4 ana incelik yöntemi olduğunu farkettiler. Bunlar, aşağıda, artan kibarlık derecesine göre sıralanmışlardır;

- 1) Saygınlığı tehdit eden davranışları, açıkça kayıtlı yapın.
- 2) Saygınlığı tehdit eden davranışları düzelterek kayıtlı yapın. (pozitif veya negatif incelik)
- 3) Saygınlığı tehdit eden davranışları gizli yapın (dolaylı)
- 4) Saygınlığı tehdit eden davranışları yapmayın.

Davranışı "açıkça kayıtlı yapmak", davranışı direkt olarak yapmak anlamına gelir. Kibarca değil, tedbirsiz, direkt olarak; "Hata yaptınız. Doğru doz 10 mg'dır." Bu en az kibar olan yöntemdir. Davranışı kayıt üzerinde, düzelterek yapın demek davranışı kayıtlı yapın, fakat sonra önleminizi alın veya bunun, duyan kişinin saygınlığını kaybetmesine neden olacak bir hareket olabileceğini açıklamak için bir şey söyleyin demektir. Örneğin pozitif incelikle bir düzeltme yapmak için, "Bu kadar mükemmel bir doktor olarak bunun 100 mg. değil 10 mg. olduğunu bilmeniz gerekir" diyebilirsiniz.

Mükemmel bir doktor olduğunu söyleyerek, pozitif saygı isteklerine dikkat ettiğinizi gösterebilir ve bu suretle doktorun genel kişisel imajına zarar vermeksizin, doktoru kibarca düzeltebilirsiniz. Başka bir örnek; alerjisi olduğunu bildiren bir hastanın ilacını başka bir ilaçla değiştirmeyi

sormak üzere doktora gittiğinizi düşünün. Bu ricanızı kibarca yapmak için, doktorun negatif saygınlık isteklerine dikkat etmelisiniz. Şimdi düşünün, doktora telefon ettiniz ve yalnız kalma isteği ile ilgili açıklama istediniz, söyleyeceğiniz ilk şey nedir? "Sizi rahatsız ettiğim için, üzgünüm." Bu negatif kibarlık için klasik bir örnektir-kibar olmak sürdürülmesi istenen beklentiye saygı göstererek olur. Araştırmada yer alan pek çok eczacı için, söylenecek ilk şey budur, doktorun yaptığı hatanın ne denli büyük olduğu önemsizdir. "Sizi rahatsız ettiğim için üzgünüm. Verdiğiniz aşırı doz ile Mrs. Smith'i neredeyse öldürüyordunuz, fakat sizi rahatsız ettiğim için üzgünüm." Her durumda negatif kibarlıkta, diğer insanların sözsel açıklamaları, yalnız bırakılma isteğidir.

Negatif kibarlık için diğer yaygın yol, problemin veya bundan dolayı oluşan durumun ölçüsünü minimize etmektir. Bu durumda söylenebileceklerden biri; "küçük bir problemimiz var" veya "bu sadece bir saniyenizi alacaktır."

Üçüncü yöntem, saygınlığı tehdit eden davranışları dolaylı yoldan veya gizli yapmaktır. Tedavi sonrası allerjik reaksiyonu olan bir hastanız olduğuna

düşünün; ürtiker ve solunum zorluğu var. Bunu doktora anlatmak istiyorsunuz, fakat saygınlığınızı tehlikeye düşürmeyi istemiyorsunuz, bu nedenle de dolaylı yolla söylüyorsunuz. "Merhaba doktor, Mrs. Smith bir penisilin reçetesi ile burada. Solunum zorluğu olması normal mi?" diyebilirsiniz. Doktor bir hata yaptığında, bu dolaylı bir iletişim yoludur. Bu yöntemle, asla gerçekten doktorun hata yaptığını söylemiyorsunuz. Doktorun dikkatini bir hatanın yapılmış olmasına çekiyorsunuz. Bu dolaylılıktan ne anlaşıldığını gösteriyor- böylesi bir yolla iletişimde, açıklamak istediklerinizi harfi harfine söylememiş olsanız bile, ne demek istediğiniz anlaşılacaktır. Bazı doktorlarda bu yöntemi kullanmanın tehlikesi, doğru anlamı çıkarmayabilmeleridir. Başka bir deyişle dolaylı anlatımın tehlikesi, yanlış anlaşılabilmenizdir. Avantajı ise çok kibar bir yol olmasıdır. Çünkü direkt olarak saygınlığı tehdit etmiyor.

Sonuç olarak, tüm bunların arasında en kibar yöntem saygınlığı tehdit eden davranışlardan kaçınmaktır. Bazen bir reçetede çok küçük hata, direkt olarak doktoru aramayı gerektirmez.

Bu gibi durumlarda bir eczacı, doktorun bu kadar önemsiz konularla

Tablo: 1- Dört İncelik Yönteminin avantaj ve dezavantajları

Yöntem	Avantaj	Dezavantaj
1- Açıkça, kayıtlı	-Açık, direkt, net -Yeni rolün sınırlarının tanımının kabul ettirilebilmesi	Saygınlığı korumaz, mesleki ilişkiye zarar verebilir
2- Kayıtlı, düzelterek	Düşünülen anlam kayıt üzerinde iletilmiştir.(direkt) Başkalarının saygınlık beklentilerini kabul etme	1. yöntemden daha az iddialı olarak algılanır. Rolün sınırlarının ve tanımının bulunmasını destekleyebilir.
3- Gizli	Başkalarının saygınlığının bozulmasına karşı gerekli korumayı sağlar. Düşünülen anlam reddedilebilir.	Muğlak, 1. ve 2. yöntemden daha az iddialı olarak algılanabilir. Klinik açıdan hastanın incinmesine neden olabilir.
4- Saygınlığı tehdit eden davranışlarda bulunmama	En nazik, saygınlık tehdidinden tamamıyla uzak, dikkatli	İstenilen konuda ve/veya iletişimde başarısızlık. Klinik yönden hastanın incinmesine neden olabilir.

rahatsız edilmeyecek kadar meşgul olduğu kararını verebilir. Eczacı doktorun, bu kadar küçük bir hata nedeniyle dikkatini dağıttığı için kendisine kızabileceğini düşünebilir. Bunun yerine, hatayı eczacı düzeltebilir ve doktorla irtibat kurmaktan kaçınır. Bu, saygınlığı tehdit eden davranışlarla ilgili en kibar yoldur. Bu yöntem mesleki yetersizlik veya hastaya yardım edememe gibi olumsuzluklarına rağmen, son derecede kibar bir yöntemdir.

Kibar olmak veya olmamak

Bu noktada okuyucu insanların her zaman eşit derecede kibar olmadıklarını düşüncektir. Gerçekten nezaket alışkanlıklarında belirgin bir karşılık kültür düzeni vardır. Brown ve Levinson verilen bir olayda ne kadar kibar olduğumuzu gösteren üç faktör olduğunu belirtiyorlar; **(a) güç, (b) sosyal durum, (c) derecelendirme**. Daha güçlü olan bir kişiyle konuşurken, konuşmacı daha kibar olacaktır. Aynı şekilde, konuşulan kişi birinin amiri veya bir politik lider olduğunda, kişinin çok kibar olması muhtemeldir. Tersine bir durumda, kişinin yanında çalıştığı biriyle konuşurken çok kibar olması beklenemez. Güç oranı nezaketi etkiler. İkinci faktör sosyal durum (veya yakınlık) dur. Şayet, tümüyle yabancı biriyle karşılaşır ve yardım isteme durumunda olursam çok kibar olmam gerekir. Fakat aynı ricayı yakın bir arkadaşına veya aileden

birine yapmak durumunda olursam, çok kibar olmam gerekmez. Sosyal mesafe arttıkça (yakınlık derecesi azaldıkça) kişi daha kibar olacaktır. Son olarak, derecelendirme gösterilecek nezaket oranını etkiler. Brown ve Levinson bununla, yüklenen sıkıntı veya saygınlığı tehdit eden davranışın ciddiyet derecesine dikkati çekmektedirler. Şayet bir dolar borç paraya ihtiyacım varsa "bana bir dolar gönder, gönderebilir misin?" diyebilirim. Fakat 500 dolara ihtiyacım varsa, "seni rahatsız ettiğim için çok özür dilerim. İhtiyacım olmasaydı asla aramazdım, Salı günü geri ödemek üzere 500 dolar borç alabilmem mümkün mü?" diyebilirim. Böylece davranışın önem derecesi, ne denli kibar olmamız gerektiğini belirliyor. Özet olarak, verilen örnekte ne kadar kibar olacağımızla ilgili detaylı kararımız, bu üç faktörün bileşimini algılama derecemize bağlıdır-güç sosyal durum ve derecelendirme. Bu üç kavram saygınlığı tehdit eden davranışların etkinliğini kavrayabilmemiz için Brown ve Levinson tarafından biçimlendirilmiştir. **(Etkinlik=güç+sosyal durum+derecelendirme)**, davranışın önemi arttıkça, daha fazla incelik gerekmektedir.

Derecelendirmenin klinikle ilgili bir örneği, bir allerjinin bildirilmesi veya alternatif ilaç önerilmesi durumlarının her ikisinde de, eczacı tarafından gösterilecek incelik oranını içerir. Araştırmalarda, önerilerin bildirimler-

den çok daha kibarca yapıldığı gösterilmiştir. Bu, davranışın öneminin nezaketi nasıl etkilediğine bir örnektir. Çalıştığım eczacılara göre öneriler, doktorlar tarafından, bildirimlere göre çok daha fazla saygınlığı tehdit eden davranış olarak algılanıyor.

322 eczacıya varsayılan bir allerji durumunda allerjiyi ne zaman bildirdiklerini ve alternatif ilaç önerdiklerini sordum. Yanıt verenlerden %60'ı (322'den 194'ü) hiç öneride bulunmamışlar, 4 nolu yöntemi-saygınlığı tehdit eden davranışlarda bulunmama seçmişler. Aksine 21 eczacı allerjiyi bildirmekten kaçınmış. Hatta bildirenler arasında çoğu bunu büyük ölçüde negatif kibarlıkla ilgili olarak yapmış (örneğin, özür dileyerek ve saygınlığı tehdit eden davranışın önemini minimize etmekten kaçınarak vb). Bu örnekler, derecelendirmenin klinikte önemli olduğu düşünülen durumlarda (öneriler veya bildirimler) eczacıların mesajlarının doktorlar tarafından algılanmasında kibarlığı nasıl etkilediğini göstermektedir.

İncelik ve Etki Yöntemi

Yukarıda, verilen örnekte konuşmacının ne oranda kibar olacağı ile ilgili kararın, güç yakınlık ve derecelendirme tarafından nasıl etkilendiğini açıkladım. Çekici olan şey, nezaket ile etkili oluş arasındaki ilişkinin stratejik olarak kullanılabilmesidir. **Etkinlik=güç+yakınlık+derecelendirme** denklemi, hem bir mesaj geliştirme

Tablo-2: Serbest eczacıların önerilerde bulunma durumu

- ✓ Doktor sormadıkça alternatif ilaç önermem.
- ✓ İtici olmamanın anahtar olduğunu buldum. Doktorla birlikte çalış, fikrini sorarsa söyle ve daima arkadaşça davran.
- ✓ Bu alanda doktorlar bağımsız çalışma için çok önemlidir. Sadece meslektaş değil, aynı zamanda müşteridirler.
- ✓ Öneride bulunmadan önce, eskisini değiştirmek için doktora şans verin.
- ✓ Hiçbir uyarı yapmadan önce onun cevabı için bekleyin.
- ✓ Uyarı için MD'yi bekleyin. Uyarı yapmayın.
- ✓ Doktor istemedikçe, alternatif ilaçlar için öneride bulunmam.
- ✓ Şayet doktor sorarsa, diğer mevcut alternatif ilaçları söylerim, fakat önce onun önermesine izin veririm.
- ✓ Bu noktada alternatifleri önermem, çünkü bu durumda alternatifin ne olacağını doktor çok iyi bilir.
- ✓ Şayet reçete yazarken doktor yardım isterse, ben alternatif ilaçlarla ilgili öneride bulunurum.
- ✓ O endikasyonda hangisinin kullanılacağı konusunda bir fikri yoksa, kullanılacak birini öneririm.
- ✓ Bir alternatif sunmak için doktoru beklerim.
- ✓ Şayet bir şeyi doğru şekilde önermiyorsa, olası yapıyı öneririm, fakat bunu önermeden önce tedaviyi kendisinin değiştirmesi için şans veririm.
- ✓ Öneriler ancak istendiğinde yapılmalıdır.

hem de mesajı yorumlama aracı olarak kullanılır. Bir doktor, eczacının tavsiye veya önerilerini dinlediğinde, mesajdaki nezaket miktarını değerlendirir ve sonra konuşmacının etkinliğini hesaplamak için geriye dönük çalışır. Örneğin şayet doktora ne önerdiğinizi açıklıkla anlatırsanız (yani 1 nolu nezaket yöntemini kullanırsanız) doktor sizin kendisi ile aynı konumda olduğunuzu veya doktorla sizin sosyal yönden birbirinize yakın olduğunuzu düşündüğünüz sonucunu çıkarabilir.

Esas nokta, doktorla konuşurken kullandığınız incelik yöntemi ve miktarının sizin göreceli gücünüz, sosyal konumunuz ve derecelendirme ile ilgili inanışlarımızın bir yansıması olmasıdır. Şayet güç, sosyal konum ve derecelendirme anlaşılmasını stratejik olarak kullanmak istiyorsanız, nezaket yönteminizi dikkatlice seçmelisiniz. Daha somutlaştırmak için, doktorla konuşurken aşırı nezaket gösterirseniz, doktorun sizden daha güçlü olduğu yönündeki düşüncüyü pekiştirmiş olursunuz (veya sosyal yönden uzak olduğunuzu veya davranışınızın büyük bir sıkıntı olduğunu). Kullandığınız neza-

ketin derecesi arttıkça, davranışımızın, saygınlığı ciddi oranda tehdit eder olduğu şeklinde bir izlenim yaratmanız da artacaktır. Daha az oranda nezaket gösterdiğinizde, davranışınızın çok tehditkar olmadığı ve doktorla sizin eşit derecede güçlü ve/veya sosyal yakınlıkta olduğunuz şeklinde yaratacağınız izlenim daha çok olacaktır.

Önemli olan nokta, gösterilen incelik oranındaki değişimin, başkaları üzerindeki etkimizde değişim yaratmasıdır. Şayet başkaları üzerindeki profesyonel etkimizi stratejik olarak kullanmak istiyorsak, bunun tek yolu nezaket alışkanlıklarımızı modifiye etmektir. Pekçok eczacı, nezaketin bu stratejik öneminin sezgisel olarak farkındadır. Tablo-2 yeni yapılan bir çalışmada, serbest eczacıların birkaç yorumunu göstermektedir. Bu yorumlar, eczacıların nezaketin stratejik gücünün farkında olduklarını açıkça yansıtmaktadır. Bu eczacılardan pek çoğu aşırı nezaketin hata olduğunu düşünmekte, fakat bununla birlikte doktorların saygınlığını tehdit etmekten kaçınmaya çalışmaktadırlar.

Sonuç

Tarihsel olarak, eczacılar doktorlara göre bir dereceye kadar itaat eden kişi rolünü üstlenmişlerdir. Bu rolde, eczacının doktorla iletişimi genellikle aşırı derecede hürmetkar ve kibar olmuştur. Farmasötik bakıma yöneliş, pek çok eczacıyı eczacının mesleki rolünün, tanımının genişletilmesini istemeye itmiştir.

Yeni tanıma göre eczacı artık doktora itaat eden kişi değil bir interdisipliner ekibin üyesidir. Diğer sağlık personeli ile günlük ilişkilerinde, bu rol genişlemesi, genellikle dirençle karşılaşmaktadır. Becerikli iletişim, incelik ve diploması bu yeni rolün başkalarının saygınlığına zarar vermeden başarılabilceğinin ispatlanması için gereklidir. Nezaket yöntemleri, bu çabada dikkatlice kullanılacak en önemli araçlardır.

Umuyorum eczacılar buradaki görüşleri iyice değerlendirerek, nezaketi kullanmak için daha iyi yöntemler geliştirebilir, uygun olmayan hürmet veya itaat yerine, karşılıklı saygı ve eşitlikle karakterize bir mesleki çevre yaratırlar.

(International Pharmacy Journal/Volume 12, No.2.1998) den özellenerek çevrilmiştir.

SORULAR

1) Aşağıdakilerden hangisi, saygınlığı tehdit eden davranış için en kibar yöntemdir;

- a) Davranışı gizli yapmak
- b) Davranışı kayıtlı ve düzelterek yapmak,
- c) Açıkça ve kayıtlı yapmak,
- d) Davranışı yapmamak,
- e) Davranışı gizli ve düzelterek ile yapmak,

2) "Sıradan iletişimde saygınlık çabası için kurulmuş geleneksel yöntemler" Bu aşağıdaki terimlerden hangisinin tanımıdır ?

- a) Hümet
- b) Nezaket
- c) Saygınlık
- d) Etkili oluş
- e) Kiderm

3) Aşağıdakilerden hangisi, saygınlığı tehdit eden bir davranışın etkinliğinin hesaplanmasına yardım eden üç faktördür;

- a) İma, hürmet ve nezaket
- b) Nezaket, itaat ve farmasötik bakım
- c) Güç, yakınlık ve derecelendirme
- d) Derecelendirme, güç ve hürmet
- e) Hümet, yakınlık ve derecelendirme

4) Araştırmalar direkt nezaket yöntemi kullanan eczacıların doktorlar tarafından olarak algılandığını göstermiştir.

- a) Daha itaatkar
- b) Daha iddiaci
- c) Daha işbirlikçi
- d) Daha az profesyonel
- e) Daha yetenekli

5) Nezaket yöntemlerinin evrensel olduğuna inanılır.

- a) Doğru
- b) Yanlış

6) Saygınlığı tehdit eden bir davranışın etkisini hesaplamada kullanılan denklem daha çok mesajın üretilmesinde kullanılır, mesajın algılanmasında kullanılmaz

- a) Doğru
- b) Yanlış

7) Sosyal yakınlığın algılanmasındaki artış, saygınlığı tehdit eden bir davranışın etkili oluşunu

- a) Çoğaltır
- b) Azaltır
- c) Aynı kalır
- d) Kültürlere bağlı olarak artar ya da azalır
- e) Yukarıdakilerden hiçbirini

8) Önceki araştırmalar eczacıların, şayet doktorun saygınlığını tehdit edeceğine inanıyorlarsa, genellikle önerilerde bulunmaktan kaçındıklarını göstermiştir.

- a) Doğru
- b) Yanlış

9) Bir hata yapıldığında doktoru düzeltmek öncelikli olarak hangi yönden saygınlığı tehdit eder?

- a) Pozitif
- b) Negatif
- c) Hem pozitif hem negatif
- d) Ne pozitif ne de negatif
- e) Pozitif, negatif ve doğal

10) "Bir kişinin kendisi için istediği pozitif sosyal değer, belirli davranış şekilleri tarafından etkilendir." Bu aşağıdaki terimlerden hangisini açıklayan bir tanımdır ?

- a) Nezaket
- b) Saygınlık
- c) Derecelendirme
- d) Etkili oluş
- e) İtaat