

PHILIPP SCHOTT

WETERYNARZ *z przypadku*

— CZEGO NIE WIECIE O SWOICH ZWIERZAKACH —

tekst przed korektą
i adiustacją

PHILIPP SCHOTT

WETERYNARZ *z przypadku*

— CZEGO NIE WIECIE O SWOICH ZWIERZAKACH —

tłumaczenie
Martyna Tomczak



OTWARTE

Kraków 2019

BĄDŹ MIŁY DLA SWOJEGO WETERYNARZA

Wszedłem do zawodu za względu na zwierzęta, zostałem ze względu na ludzi. Nie dlatego, że kontakt ze zwierzętami przestał sprawiać mi frajdę – bynajmniej – ale dlatego, że polubiłem kontakt z ludźmi. Albo raczej nauczyłem się go lubić. Tak czy inaczej to właśnie interakcja z klientami albo czyni z ludzi uznanych lekarzy, albo łamie im kariery. Dlatego też sporządziłem listę siedmiu sposobów na okazanie życzliwości twojemu weterynarzowi (uszeregowanych od najbardziej trywialnego do najważniejszego).

1) Bardzo proszę, nie mów do mnie, kiedy używam stetoskopu. Stetoskop służy do słuchania. A ja nie mogę słuchać dwóch rzeczy naraz, bo nic sensownego z tego nie wyniknie. Jeden plus jeden równa się zero. Jeśli mi nie wierzysz, zrób eksperyment i spróbuj zrozumieć znajomego, który mówi do ciebie cicho przez telefon, podczas gdy twój mały szkrab opowiada ci, co właśnie robił w łazience.

2) Nie obrażaj się, jeśli ci powiem, że twój pupil ma nadwagę. Pewien klient, usłyszawszy tę informację mojego kolegi, zagroził mu pobiciem. A to przecież zwykłe stwierdzenie faktu, coś co da się obiektywnie zmierzyć. Nie oceniam cię. Sam mam kota w kształcie piłki do siatkówki. Wiem, jak to jest.

3) Postaraj się nie zasypywać mnie pytaniami dotyczącymi rozlicznych przewlekłych schorzeń, jeśli przywiozłeś zwierzaka na zwykłe badanie ucha. Mój grafik jest przeważnie wypełniony do maksimum, a recepcjonistka zarezerwowała dla ciebie czas zgodnie z tym, czego miała dotyczyć wizyta. Z największą przyjemnością porozmawiam również o tych rozlicznych schorzeniach, tylko umawiając się, uprzedź nas o tym. W przeciwnym razie zadziała efekt domina i kolejne opóźnienia zmieniają przyjemny dotąd dzień (słońce! króliczki! róże!) w piekielną symulację pola bitwy (ciemność! przerażenie! chaos!).

4) Nie zjawiaj się, proszę, bez zapowiedzi z nadzieją, że mnie złapiesz „kiedy będę miał chwilę”. Ja nie mieszkam chwil, które nie są ściśle zaplanowane (patrz wyżej). A że jestem za grzeczny, żeby ci o tym powiedzieć, zatrzymam się i porozmawiamy, po czym posypie mi się cały grafik (patrz wyżej). Umów się, zostaw wiadomość albo jeśli nie masz pilnej sprawy, napisz maila.

5) Nie pytaj, czemu nie potrafisz powiedzieć, co dolega twojemu zwierzęciu kilka chwil po tym, jak zrezygnowałeś ze wszystkich zleconych przeze mnie badań. Każda grupa objawów i wyników badania fizykalnego może mieć dziesiątki różnych przyczyn. Moja szklana kula akurat dziś się stłukła. A ściślej mówiąc, jest potłuczona od zawsze i raczej nie ma szans, by dało się ją posklejać.

6) Nie myl dowodów anegdotycznych ze statystykami. Jeśli podejmuję decyzję na temat stanu zdrowia twojego zwierzaka na podstawie anegdoty to tak, jakbym postanowił codziennie pić i palić tylko dlatego, że mój dziadek każdego dnia wypijał sam butelkę wina i odpalał papierosa od papierosa, i w znakomitym zdrowiu przeżył dziewięćdziesiąt trzy lata (prawdziwa historia). Kiedy więc mówię: „Szczepionki to udowodniony

sposób na zapobieganie chorobom” (statystyka), nie odpowiadaj: „Nasz pies nigdy nie był szczepiony, a żył całkiem długo” (anegdota). Statystyki tracą na wiarygodności, kiedy używa się ich, by wprowadzać ludzi w błąd, ale bez nich wciąż próbowalibyśmy przepędzać nieszczęścia wznosząc śpiewne modły i składając ofiary z kur.

7) Jeżeli zjawiasz się u mnie z postanowieniem uśpienia zwierzęcia, to nie mów, że „próbowałeś wszystkiego”, podczas gdy w rzeczywistości „spróbowałeś wszystkiego, co uradziliście z córką sąsiada, która pracowała kiedyś w hodowli psów i wszystkiego, co wyskoczyło na pierwszej stronie wyszukiwarki Google”. Gdybyś skontaktował się ze mną, zanim sprawy zaszły za daleko, być może zdołałbym ci pomóc – a być może nie. Tego już się nie dowiemy, prawda? Kiedy o tym myślę, ogarnia mnie smutek. A kto lubi się smucić?

Na szczęście ten ostatni punkt dotyczy małej grupki klientów, więc smutek nie dopada mnie zbyt często. I żaden klient nigdy mnie nie uderzył. I zawsze zostawiam trochę wina w butelce.

DOBRY, ZŁY I BRZYDKI

TO, CO DOBRE

Puchate kociątka, szczeniaki, które merdają całym zadkiem, trudne przypadki, które udało się rozwikłać, uratowane życia, opanowanie trudnego

zabiegu, wdzięczni klienci, zadowoleni pracownicy, wizyty przebiegające zgodnie z planem i wiele, wiele więcej. Wspomniałem o puchatych kotkach?

TO, CO ZŁE

Wrzeszczące koty, gryzące psy, nagłe pogorszenia, nieuratowane życia, nieudane zabiegi, wściekli klienci, pracownicy w złym humorze, zaległości w grafiku wizyt i wiele, wiele więcej.

TO, CO BRZYDKIE

O tym właśnie chciałbym dziś pogadać. Krótko, bo za bardzo mnie to irytuje. Wchodząc do zawodu mogliśmy się spodziewać, że czasem będzie źle, zresztą zazwyczaj zło tonie w oceanie dobra i większość z nas szybko potrafi się otrząsnąć. Nie byliśmy jednak przygotowani na to, co brzydkie. Czyli na klientów, którzy nie tylko się wściekają, ale bywają głusi na argumenty, awanturniczy i agresywni.

Kiedys pewnie wrzuciłbym ich do worka z napisem „to, co złe”, jako że większość awantur odbywała się twarzą w twarz, w miarę na osobności i szybko wygasła. Dziś agresywni klienci korzystają z mediów społecznościowych i serwisów oceniających weterynarzy, aby trollować i publicznie saczyć jad. Na szczęście zdarza się to niezwykle rzadko, ale nawet jedna taka sytuacja potrafi zniszczyć wewnętrzny spokój lekarza. Tacy ludzie mają często problemy z psychiką, czytając ich tyrady łatwo to zauważyć. Cóż jednak z tego, skoro nawet najbardziej niedorzeczne pomówienie, gdy już wydostanie się na światło dzienne, ma wpływ na nasze życie. Mnie to na szczęście nie spotyka, ale kilkoro moich kolegów i koleżanek całkiem niedawno stało się przedmiotem ataków.

Być może przyjdzie czas, kiedy media społecznościowe i serwisy z ocenami znajdą sposób, by pozbyć się takich chwastów, ale póki co, jeśli lubisz swojego weterynarza, najmielsze co możesz zrobić, to załogować się w Google, na Facebooka albo na VetRatingz.com i napisać pozytywną recenzję. A przynieść mu puchate kociątko. Albo i dwoje.

POZYTYWNI WARIACI

Czas się rozchmurzyć. Na szczęście na każdego paskudnego pieniacza, przypada co najmniej jeden nieszkodliwy, pozytywnie zakręcony i w gruncie rzeczy zabawny klient. Wśród wpisów na moim blogu najpopularniejsze były te poruszające trudne, mroczne tematy. Nie jestem pewien, co o tym myśleć. Nie odzwierciedlają one codziennego życia przychodni, tej nieustannej przeplatanki radości i smutku, rozbawienia i stresu, ciężaru i lekkości.

Jak już wspominałem, choć w medycynie weterynaryjnej zasadniczo najważniejsze są zwierzęta, to ludzie w niej odgrywają znacznie większą rolę niż można by się spodziewać. Świat jest pełen ciekawych postaci, ale chyba najciekawszy spośród nich są posiadacze zwierząt. To właśnie dlatego weterynarze doskonale sprawdzają się jako goście na kolacji w gronie znajomych. Jeśli zdołasz ich powstrzymać przed opowiadaniem obrzydliwych anegdotek (och, pokusa jest taka silna), możliwe że uraczą cię w zamian fantastycznymi historiami o ludziach.

Oto spisana w przypadkowej kolejności lista najwspanialszych wariatów, z jakimi miałem do czynienia:

Młody człowiek, który kazał poddać zwłoki ukochanej fretki procesowi liofilizacji, po czym ustawił je na kominku w – jak to określił – heroicznej pozie.

Starsza kobieta opisująca szczegółowo na luźnych kartkach wypróżnienia swojego najzupełniej zdrowego kota. Pewnego razu postanowiła odczytać mi na głos notatki z ostatnich dwóch miesięcy. „13 marca o 6.03 rano stolec normalnej wielkości, później...”.

Mężczyzna, który nie dotarł na wizytę, ponieważ kierowca nie wpuścił go do autobusu. Facet niósł na barkach ponad metrowego chorego pytona.

Kobieta, która zadzwoniła z prośbą, abym porozmawiał z jej kanarkiem. Skonfundowany, zgodziłem się. Kiedy przyniosła ptaszka do telefonu, z wahaniem zacząłem od: „Cześć, jak się masz”. Po drugiej stronie linii rozległo się słabe ćwierknięcie. Kobieta z powrotem przejęła słuchawkę, podziękowała mi, po czym się rozłączyła.

Klientka, która po tym, jak uśpiliśmy jej psa, przyszła przygotować go do kremacji. To był naprawdę duży pies. Wykąpała go, umyła szamponem, wysuszyła i wycesała, przez cały czas nucąc pod nosem. Było to dziwne, ale zarazem przejmujące.

Młoda kobieta, która w moim gabinecie zaczęła rozpinąć spodnie, bo chciała się dowiedzieć, czy te ślady po ugryzieniach to od pcheł. Odmówiłem, tłumacząc, że ślady po ukąszeniach wszystkich owadów wyglądają tak samo.