

Hasta-Hekim İlişkilerinde Psikolojik Yaklaşımlar

Ağız-Diş sağlığı çalışmalarında hastanın psikik profili ve ön yargıları çalışmaları etkilemektedir. Özellikle ülkemizde atalardan gelen ve dental anksiyete diye tanımladığımız sorunlar zinciri, sanki genlerden gelen bir emirmiş gibi kabul görmekte, pek çok hasta tedavi olmaktan kaçınmaktadır. Oysa basit yaklaşımlarla hastanın tedaviye hazırlanması, tedavi sırasındaki konforunun sağlanması, hatta özel sorunları nedeniyle ortodoks anlayışla çözülemeyen problemlerin çözülebileceği düşüncesi tedavide yeni ufuklar açmıştır.



Diş Hekimi Ali Eşref Müezzinoğlu
İstanbul Aydın &
Üsküdar Üniversiteleri
aesref@yahoo.com

Günümüzde çağdaş tüm gelişme ve ilerlemelere karşın hasta-hekim ilişkileri tedavi ve terapilerde başarı oranını etkilemektedir. Sadece yüzeysel bir tedavi yapılan işlemlerin kabulünde %50 oranında psikik destek ve yaklaşım, başarıyı arttıran faktör olarak ortaya çıkmaktadır.

Değişen hasta beklentisi profili

Tedavi ve terapinin esası hasta hekim ilişkilerine dayanır. Başvuran hastanın ilk beklentileri, ilgi, bilgi, deneyim, sonuç, ekonomi ve dostluk sıralamasıyla değişmektedir.

Bu bağlamda hekim başvuran hastasının daha ilk kabulü sırasında yaklaşımıyla onun gözünde bir anlam veya anlamsızlık kazanmaktadır. İlk göz teması sırasında yaklaşım ve yanlışlar kolay kolay değişmezken, kazanılan güven ortamı hastanın teslimiyetine, tedavinin başarısına katkıda bulunmaktadır.

Bunu bilen hekimler hastanın ilk kabulünde ona değer vermekte, elindeki işi bırakmakta, sorunlarını ertelemekte, sanki sahnedeki bir aktör gibi, perde açıldığında hastasına şefkat dolu bir yaklaşım sergilemektedir.

İlgisiz bir hekimin davranışı hasta tarafından, “benimle ilgilenmedi bile, oysa canım çok ağrıyordu. O telefonu elinden bırakmadı, bana yer bile göstermedi, yüzüme bile bakmadı” fikri daha ilk anda olumsuz düşüncelere, kırgınlık ve kızgınlık dolu duygularla hekime karşı nefret hatta başka bir hekime gitme duygularına dönüşmektedir.

Hasta için önce ilgi, ardından bilgi ve sonuç önemliken, bu aşamaları tamamlayan hastada ekonomik beklenti ön plana çıkmaktadır. Bu anlamda da hekiminde yeterli kolaylığı elde eden hasta, hekimin sanki bir aile dostuymuş gibi, yakınlarına tavsiye edecek kadar da tanıtma desteğini sağlamaktadır.

Günümüzde anamnez, hastayı tanıyarak, birliktelikleri keşfederek yapıldığında tedavi ve muayeneler bir huzur ortamına dönüşmektedir.

İnsanlararası ilişkilerde bir farklı yaklaşım ve bakış, ilişkileri güçlendirecek, sorunların çözülmesine yardımcı olacaktır.

İlk karşılaşma izlenimi çok önemli

Yeni bir kişiyle ilk karşılaşma ve tanışma anında, onunla göz teması kurarak ve ona değer vererek davranmamızın kazançları olurken, kişinin “ilgisiz, ne kaba, ne ukala” gibi ön yargıları kolay kolay değişmeyecektir. Bu nedenle, elimizde ne iş, aklımızda ne sorun olursa olsun, yeni karşılaştığımız ve yeni tanıştığımız birine gerekli önem ve ayrıcalığı göstermeliyiz.

İlişki, iletişim ve işbirliğinde birliktelik ve aynı şeylerden hoşlanıyor, aynı takımı tutuyormuşuz, amcası da babam gibi öğretmenmiş şeklindeki yaklaşımlar bütün insanlar için geçerlidir.

Hangi milletten, hangi ırktan, hangi dinden, hangi dilden olursa olsun, günümüzde tüm insanlar arasında en az yüz başlıktan birkaç ortak nokta bulup, o kişiyle daha kolay iletişim kurabiliriz. Örneğin meslektaşlık: Öğretmen, hâkim, diş hekimi, doktor, psikolog, mühendis, vs. meslektaş değil mi? Müzik zevki klasikten yerele, poptan arabeske, ninniden Napolitene değişiyor mu? Beğendiğin bir tür yok mu? Ya yeme zevkine ne demeli? Her şeyi yiyenden, vejetaryene, ayırım yapana. Hangi sporlar? Futbol, voleybol, basketbol, brîç, golf, yüzme, yürüyüş, atletizm. Hiçbiriyle ilgin yok mu? Belki de pek çoğunla aran iyi, belki de iyi bir sporcusun. Belki de şampiyonsun. Kitap okumayı sever misin? Klasikler mi? Polisiye mi? Serüven mi? Hangi takımı tutuyorsun? Vs. vs.

Pek çok konu başlığı bulup, yeni tanıştıklarınızla birliktelikler bulup kaynaşabilir ve özellikle mesleki yaşantınızda öne çıkabilirsiniz. Bu müşterek-



ler hastayla hekim arasındaki güveni artırıyor. Hasta da, “O da benim gibi, babamız mimarmış, aynı yemekleri seviyor, aynı takımı tutuyoruz” duygusuyla güvenerek, “Ondan bana zarar gelmez” düşüncesiyle kendini kolayca tedaviye bırakıyor.

Duyu organlarımız, dünyevi alışverişlerimizde bildiğimiz ve düşündüğümüzün aksine standart yanıtlar ve sonuçlar vermemektedir. O andaki ilgi alanımıza ve beklentilerimize, daha açıkçası psikolojimize bağlı olarak farkındalığımızı etkilemektedir. Dalgın bir insan düşüncesiyle yoğunlaştığında ve kendini o konu içinde yoğunlaştırdığında, çevreyle olan görsel, işitsel, dokunsal ve tatsal alışverişleri kısıtlanmaktadır. Bakar kör gibi sağa sola çarpmakta, yakınından geçen tanıdıklarının farkına varamamaktadır. Bu içe bakış anında sağa sola çarpan kişi aldığı yaraların bile farkına varamamaktadır. İçe bakış ve düşünceyle bütünleşme anında psikolojik dikkat duyuların ötesine taşmakta ve sanki dünyadan hafifçe uzaklaşma olmaktadır.

Ağrıya tolerans standart değildir

İğneden çok korkan bireye iğneyi göstererek ve iğne yapacağınızı söyleyerek yaklaştığınızda, iğnenin görüntüsü karşısında daha çok korkmakta ve kasılmaktadır. Bu da iğnenin bedene işleyişini zorlaştırmakta ve kişinin canını daha çok yakmaktadır. Oysa dikkati başka alana çevrildiğinde iğnenin yapıldığının farkına bile varamamaktadır. Güzel bir filmi izlerken veya bir müzik parçasına konsantre olmuşken bize seslenenleri duymak işimize gelmiyorsa, farklı olaylara konsante olanlar, duyu organlarının farkındalığını azaltıp çoğaltabilirler. İşte bu bağlamda, dikkati başka alana çekilen birey, kendisine hissettirilmeden yapılan iğnenin acısını bile algılamamaktadır. Bu da, bilinenin aksine, ağrıya toleransın da standart olmadığını kanıtlamaktadır. O halde insan ağrı mekanizması-

nı da kontrolü altına alarak bazı ağrıları azaltabilir, hafifletebilir, algı dışına taşıyabilir.

Konforlu ortam sağlayabiliriz

Diş hekimine başvuran hastalar genelde itaate hazır kişilerdir. Canları yanması anlayışıyla teslimiyete hazırdırlar. Nasıl, ağzını aç, kapa, tükür gibi komutlarımıza uyum sağlayarak yerine getirmeye çalışıyorlarsa, bu yaklaşımdan yararlanarak hastalarımıza daha konforlu ortam yaratabiliriz. Şimdi yavaşça başını daya, gözlerini kapat ve derin nefesler al gibi.

Özellikle küçüklerle çalışırken onların hayal ve canlandırma güçlerinden yararlanarak tedavi sırasında rahat olmalarını başarabiliriz. Daha çok 4-5 yaşlarında hatta 7-8 yaşlarında olanlar kendi kendilerine konuşur kendilerini bir masal kahramanı olarak düşünürler. Onların bu özelliklerini fotöyde kullanarak, kendilerini masalın bir kahramanı olarak değerlendirip hayali serüveni canlandırırken tedavilerini de yapabiliriz.

Çocuk hastalarımızın güvenini kazanmalıyız

Özellikle ilk defa hekime gelen küçüğe ayrı bir yaklaşım sergilemek gerekir. Mümkünse beyaz önlüklerin giyilmediği ilk görüşmede, çocukla ilgilenerek araç ve gereçlerimizin çalışmalarını gösterebiliriz. Fotoyün inme kalkma özelliklerini bir asansöre benzeterek, ilk görüşmede hiçbir işlem yapmadan, görüşme sonunda uzaktan “Hadi bana cicilerini göster” yaklaşımıyla bakarak sonlandırırken, küçük bir ödül, hediye ve oyuncak vererek onun bir dahaki sefer daha istekli, daha cesaretli gelmesini başarabiliriz. İkinci seansta da hayal dünyasını ve masal dünyasını düşünürken daha kolay olan ağrısız tedavilerimize başlayıp, işlem sonunda yine bir ödül vererek bize olan güvenini kazanabiliriz. Ağrılı olacağını düşündüğümüz tedavileri daha sonraki seanslara aktarabiliriz. ■