

Research Papers



डॉक्टर रूग्ण संबंधासाठी एकात्मिक संवाद प्रतिमान

डॉ. कैलास बी. बाविस्कर,
नेत्रचिकित्सा अधिकारी-आरोग्य विभाग,
जिल्हा रुग्णालय, औरंगाबाद

प्रस्तावना :-

जीवनात व्यवसाय हे मानवी जीवनाचे अविभाज्य अंग आहे. दैनंदिन व्यवहारासाठी व जीवन सुखकर व्हावे यासाठी ते महत्त्वपूर्ण आहे. व्यवसाय क्रियांमधून विविध सेवांची देवाण – घेवाण होते. मानवी गरजांची पूर्तता होवून समाधानही लाभते. वैद्यकीय व्यवसाय हाही समाज गरजांचा भाग आहे. समाजात वैद्यकीय व्यवसायाला प्रतिष्ठा, अधिकार, स्वाय-तता मिळाली आहे. श्रेष्ठ प्रतिष्ठा मिळविण्यासाठी आवश्यक असलेले उच्च शिक्षण, दीर्घकालीन प्रशिक्षण आणि विशेषीकरणाचे काम करण्याची असलेली स्वाय-तता व बाह्य नियंत्रणापासून मुक्तता यामुळे या व्यवसायाची प्रतिष्ठा अधिक आहे.

डॉक्टर ही व्यक्ती व्यवसायात केंद्रबिंदू आहे आणि दुस-या व्यक्तीच्या जीवनाशी संबंधित निर्णय घेवून वेदनापासून मुक्ती देते. डॉक्टरांचा संबंध हा मानवी शरीराशी व मानवी मनाशी येतो. त्यामुळे परस्पर संबंधाना मह-त्वाचे स्थान आहे. या व्यवसायाचे, दया, करुणा, विश्वास, मानवता, गुणव-ता, नैतिकता, क्षमता हे आधार असून सेवाभिमुखता, व्यावसायिक गुण व संवाद कौशल्य हे परस्पराशी निगडित आहेत. मानवाच्या परस्पर संबंधात व विचार प्रसारणात संवादाची शास्त्रीय भूमिका आहे. संवाद प्रतिमानांच्या अध्ययनामुळे संप्रेषण प्रक्रियेच्या विविध घटकांमधील संबंध स्पष्ट होतात. वास्तवाचे अमूर्त स्वरूप प्रकट होत असल्यामुळे संबंधाच्या अधिक समिप जावून वास्तवाचे दर्शन घडते. डॉक्टर-रूग्ण संपर्काचा रोगनिदान व उपचार या जनसंपर्क भूमिकेचा समाज संवाद शास्त्रीय विचार करून संपर्काचे संवाद शास्त्रीय प्रतिमान मांडले आहे.

डॉक्टर-रूग्ण संपर्क व संवाद हा परस्परांतील आंतरक्रियेत आरोग्य सेवेप्रतीचे समाधान, परस्परातील विश्वास, मतैक्य यासाठी आवश्यक आहे. परस्परातील सेवेनिमित्त होणा-या भेटी, संवाद, कालावधी, विचारांची होणारी देवाण-घेवाण परस्पर संबंधावर अवलंबून असतात. डॉक्टर-रूग्ण संबंधात संवादामुळे व संपर्कामुळे निर्माण झालेला विश्वास, डॉक्टरांची ख्याती, उपचाराप्रती निर्णय क्षमता, रुग्णालयीन व्यवस्थापन, संवाद कौशल्य यांनाही महत्वाचे स्थान आहे. रोगनिदान व उपचार प्रक्रियेतील संपर्क व संवाद ही महत्वाची आंतरक्रिया परस्परातील भावना, विचार, मत, गरजा, जाणून घेवून रोगमुक्त होण्यासाठी वातावरण निर्मितीही करीत असतात. डॉ. लेले यांच्या मते "जेव्हा डॉक्टर आणि रूग्ण यांच्यात वैयक्तिक ऋणानुबंधाचा धागा उत्पन्न होतो तेव्हाच ख-या अर्थाने त्या रूग्णावरील उपचार सुरू होतात. डॉक्टरांच्या कार्यक्षमतेबद्दल रूग्णाच्या मनात असलेली श्रद्धा आणि हे उपचार आपल्याला निश्चितच लाभदायक ठरणार आहेत. ही अपेक्षा यावरच औषधोपचाराचे यश अवलंबून असते. हा विश्वास आणि ही श्रद्धा नसेल तर औषधोपचाराचा परिणाम हळूहळू कमी होत असतो. " यावरून परस्परातील संपर्क व संवादाची सेवांच्या सहकार्यासाठी आवश्यकता स्पष्ट होते. डॉ. गैसर यांच्या मते "जपेबिजवतल क्वबजवत. चंजपमदज तमसंजपवदीपचे जतवदहसल कमचमदके वदु नंसपजल वबिबउउनदपबंजपवद इवनज जीम कपेमेंमे चमबपंससल पद जीम बेंम व जीम बीतवदपब पससदमेण् दीर्घकाळातील आजारातही संवादाच्या गुणवत्तेवरच डॉक्टर – रूग्ण यांच्यात समाधानकारक संबंध निर्माण होतात. आरोग्य विज्ञान विद्यापीठाचे माजी कुलगुरू डॉ. बापट यांच्यामते 'डॉक्टरांनी केवळ शास्त्रीय दृष्टिकोनातून आणि पुस्तकीज्ञान वापरून पुरेसे नाही. रूग्णाचे मन, त्याचा स्वभाव, त्याच्या सभोवतालचे वातावरण हे समजावून घेवून त्याच्याशी सुसंवाद साधणे आणि मग उपचार करणे फार गरजेचे आहे.'

डॉक्टर-रूग्ण संपर्क हा ब-याच काळापासून मान्यता पावलेला गुंतागुंतीचा व विविध पैलूंनी युक्त आणि दोन्ही बाजूंनी सामंजस्य असा सेवा देणारा आणि सेवा घेणा-या घटकामधील करार आहे. मानवसेवा करणारा व जगण्याची आशा निर्माण करणा-या या व्यवसायास

Please cite this Article as : डॉ. कैलास बी. बाविस्कर , डॉक्टर रूग्ण संबंधासाठी एकात्मिक संवाद प्रतिमान : Indian Streams Research Journal (MAY ; 2012)

आदरयुक्त भावनेतून समाज पाहात आला आहे. संवादाच्या आभावामुळे अनेक प्रसंग उद्भवतात. आपत्कालीन अथवा दीर्घकालीन आजारात गैरसमज, वादविवाद, अविश्वास व भिन्न अपेक्षा यामुळे भर पडते. शारीरिक व मानसिक आणि भावनिक स्थितीत तणाव वाढल्यामुळे अनुचित घटना घडतात. वैद्यक शास्त्र असले तरी प्रसंगी अनावधानाने किंवा परिस्थितीनुसार काही चुका घडतात “वैद्यकशास्त्र हे शास्त्र असलं तरी ते संख्या शास्त्रासारखे बिनचूक नाही. दोन अधिक दोन बरोबर चार असं उ—तर येथे प्रत्येक वेळी मिळतंच असे नाही” असे डॉ. बापट यांनी म्हटले आहे. वैद्यकीय शास्त्रातही सर्व रूग्णात सारखेच निष्कर्ष मिळतील असे नाही. अशा वेळी रूग्ण नातेवाईक समाज डॉक्टरांना प्रसंग कसे हाताळावेत याचे शिक्षण देत असतो. जागतिक आरोग्य संघटनेच्या डॉक्टर—रूग्ण आंतरक्रिया आणि संवाद यात डॉक्टरांना संवाद कौशल्याची गरज व प्रशिक्षण या बाबतचे महत्त्व विषद केले आहे. प्रमुख संवाद कौशल्यात डॉक्टर रूग्ण आंतरव्यक्तिक संवाद, माहिती देवाण घेवाण, माहिती देण्याचे व रूग्णाचे आरोग्य शिक्षण, आधुनिक संवाद कौशल्य, रूग्णाचे मनपरिवर्तनासाठी व उपचार योजनासाठी संवाद कौशल्य, विशेष प्रसंगी आरोग्य संवादाचे कौशल्य अशा संवाद विषयक कौशल्याची अनावश्यकता विषद केली आहे. डॉक्टर रूग्ण संबंधाचा अभ्यास करताना डॉक्टर रूग्ण संपर्क, संवाद, रूग्णालय कार्यालय संपर्क, एकात्मता व निर्णय क्षमता, आरोग्य शिक्षण परस्पर संबंधाची फलनिष्पत्ती व संबंधातील ताण — तणाव व डॉक्टर रूग्णांचा माध्यम संपर्क याचाही परस्पर संबंध लक्षात घेणे अपरिहार्य आहे.

कीनकॅड व रॉजर्स कीनकॅड यांनी संवाद, माहिती देवाण — घेवाण, आपसातील समजूतदारपणा आणि करार व सामूहिक कृती यावर दोन घटकांतील समान घटकांना एकत्र आणणारे, जोडणारे एक केंद्राभिमुख प्रमेय मांडले आहे. त्याचा डॉक्टर रूग्ण संबंधाच्या बाबत संशोधनात्मक दृष्टीने विचार होणे आवश्यक आहे.

डॉक्टर आणि रूग्ण सामाजातील दोन भिन्न व्यक्ती रोग, आजार त्यावरील समस्या निवारणार्थ एकत्र येवुन कार्य करतात. संपर्काची परस्पराभिमुख आंतरक्रिया संवादाच्या दुव्याने साधली जाते. डॉक्टर रूग्ण यांच्या व्यवहाराची समाज जीवनात वैशिष्ट्ये असतात व परस्परात विविध भूमिकांद्वारे परस्पर संबंध तयार होत जातात. यात संवाद व वर्तन मह—त्वाचे असते. व्यक्ती—व्यक्तींमधील विविधता हा सामाजिक जीवनाचा एक अपरिहार्य भाग आहे. त्यात विविधता आढळते. परस्पर संबंधात सहकार्य, संघर्ष, सहानुभूती, स्पर्धा, सूचना याद्वारे व्यवहार पार पाडताना संवाद केंद्रस्थानी असतो. व्यक्ती समूह जीवनात गरजांच्या पूर्तीसाठी भूमिका पार पाडत असताना त्यात श्रद्धा, आशा, भीती, स्पर्धा व्देष, वैर यासारख्या बाबीचे दर्शनही लाभते व समायोजन तर कधी विषम योजनांचे दर्शन घडते.

समाजात व्यवसाय करताना प्रत्येक व्यवसायाला व्यावसायिक गुणाचे जतन करावे लागते. वैद्यकीय व्यवसायही त्यास अपवाद ठरू शकत नाही. जागतिक आरोग्य संघटनेने डॉक्टरांना सेवा देणे, निर्णय घेणे, संवादक होणे, समाज नेतृत्व हे गुण आवश्यक असल्याचे नमूद केले आहे. त्याचप्रमाणे वैद्यकीय व्यवसायाचे मानवता, दया—करुणा, विश्वास, गुणव—ता, क्षमता, नैतिकता हे आधार आहेत.

मानवी जीवनातील विनिमयता संवाद प्रक्रिया ही केंद्रस्थानी असते. माध्यमे, नवतंत्रज्ञान व समाज सहभागाद्वारे संवाद प्रक्रिया, आशय संकेतीकरण, संदेशग्रहण, विसंकेतीकरण आणि संदेशाचे स्वीकार व प्रतिसाद यांचे स्वरूपही विचारात घ्यावे लागते, त्यामुळे आंतरव्यक्तिक संवादाचे ज्ञान होते.

डॉक्टर—रूग्ण यांच्यातील विनिमयाचे स्वरूप व संवादाच्या पातळ्या व परस्परातील आंतरक्रिया संबंधी घटक व त्यातील अडथळे, वर्तन विविधता शारीरिक व मानसिक वास्तवता आणि संपर्क संबंधीचे घटक जाणून घेवुन त्यात सुधारणा करण्यासाठी व्यूहरचना तयार करणे शक्य होते. डॉक्टर—रूग्ण संबंधासाठीचे एकात्मिक संवाद प्रतिमान हे समाज वैद्यकीय व संवादशास्त्रीय दृष्टीने चिकित्सक पध्दतीने विकसित केले आहे.

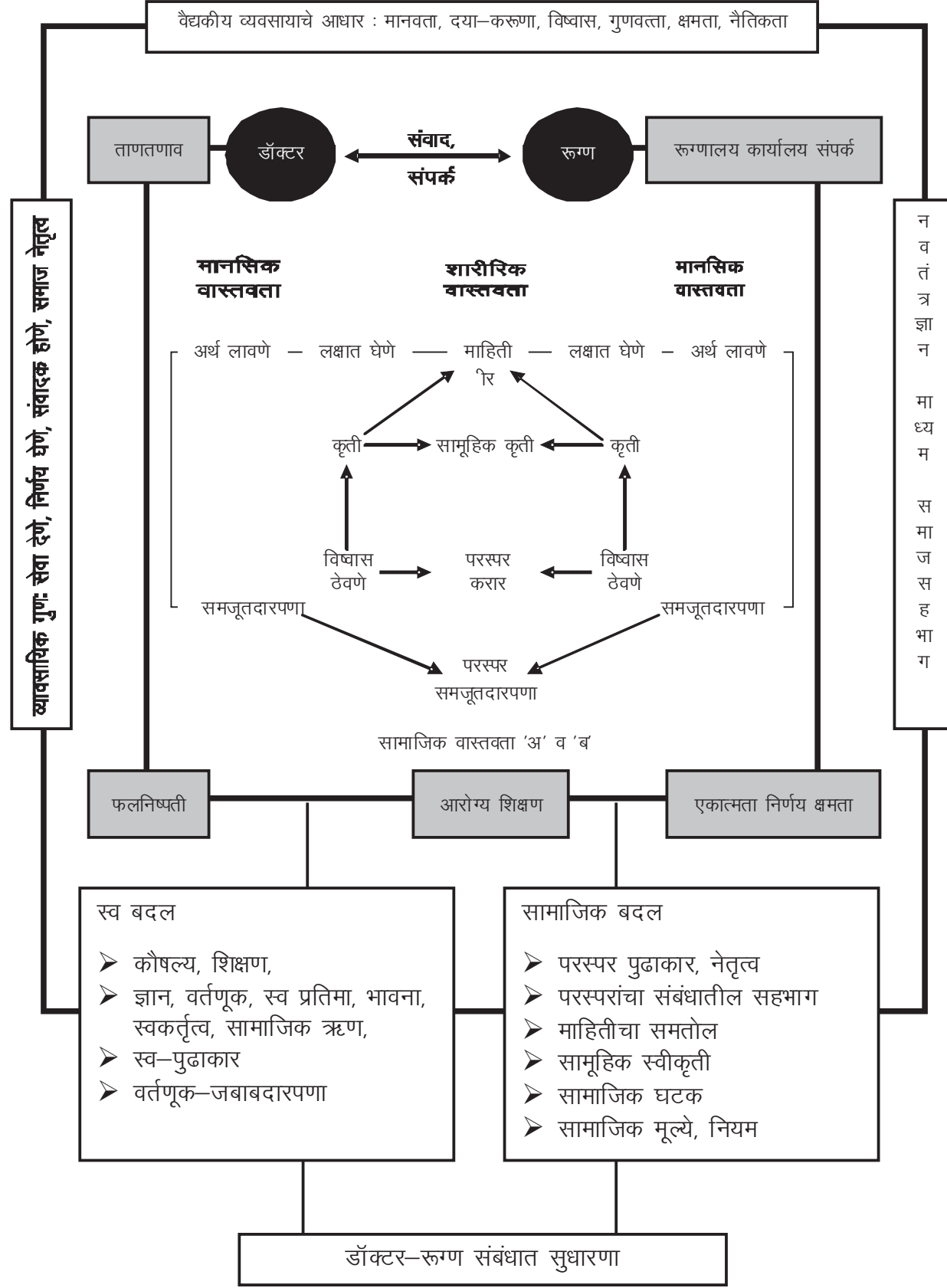
उद्देश :

- 1.डॉक्टर रूग्ण संपर्क संवादासंबंधी घटक जाणून घेणे.
- 2.संपर्क संवादातील मह—त्वाच्या घटकांचा परस्पर संबंधाच्या दृष्टीने भूमिका लक्षात घेवून परस्परांना जोडणे.
- 3.वैद्यकीय व्यवसायाचे गुण, वैद्यकीय व्यवसायाचे आधार, माध्यम नवतंत्रज्ञान व समाज सहभाग यांची समाज शास्त्रीय दृष्टीने सांगड घालणे.
- 4.आंतर विद्याशाखीय दृष्टीने मानसिक, शारीरिक वास्तवता लक्षात घेवून परस्पर कृती लक्षात घेवून व्यवहारावर भर देणे.
- 5.वैद्यकीय व्यवहारासंबंधी सर्व घटकांचा विचार करून परस्परात स्वतः व सामाजिक बदल करून भूमिका ठरविणे.
- 6.परस्पर एकात्मिक संवाद प्रतिमानाच्या आधारे डॉक्टर रूग्ण संबंधात सुधारणा घडवून आणणे.

पध्दती :

डॉक्टर रूग्ण संपर्क व संवादासंबंधी माहितीचे संकलन सामाजिक पाहणीच्या आधारे बंदिस्त प्रश्नावलीद्वारे 200 डॉक्टर व 200 रूग्ण यांच्याकडून करण्यात आले. डॉक्टर रूग्ण संबंधाच्या विषयी समाजशास्त्र व संवाद शास्त्रज्ञ यांनी मांडलेल्या प्रतिमानाचा चिकित्सक अभ्यास करण्यात आला. संवाद संपर्क विषयी 07 घटकांविषयी प्रश्न, उपप्रश्न विचारून अनुभव सर्वेक्षण करण्यात आले. तयार करण्यात आलेल्या प्रतिमानाची चाचणी 100 डॉक्टर व 100 रूग्ण यांच्याकडून 5 प्रश्नांच्या आधारे प्काय स्वेअर टेस्टद्वारे करण्यात आली.

डॉक्टर-रूग्ण संबंधासाठी एकात्मिक संवाद प्रतिमान
(Integrated Model of Communication for Doctor-Patient Relationship)



निष्कर्ष :

1. सेवा देणारा, निर्णय घेणारा, संवादक, समाज नेतृत्व करणारा, व्यवस्थापक हे व्यावसायिक गुण डॉक्टरांसाठी आवश्यक आहेत.
2. मानवता, दया, करुणा, विश्वास, गुणवत्ता, क्षमता, नैतिकता हे वैद्यकीय व्यवसायाचे आधार आहेत.
3. डॉक्टर व रूग्ण संपर्क संवादात रूग्णालय कार्यालय संपर्क, एकात्मता, निर्णय, क्षमता, आरोग्य शिक्षण, संबंधाची फलनिष्पत्ती, ताण – तणाव हे महत्वाचे घटक आहेत.
4. नवतंत्रज्ञान, माध्यम व समाज सहभाग या बाबी परस्पर संबंधासाठी महत्वाच्या आहेत.
5. मानसिक व शारीरिक वास्तवतेनुसार माहिती लक्षात घेवून, अर्थ लावून समजूतदारपणे विश्वास ठेवून परस्पर करार व सामूहिक कृती घडल्याने व्यवहार सुरळीत पार पडतील.
6. डॉक्टर व रूग्ण या समाजातील दोन भिन्न व्यक्तींनी स्वतःमध्ये, कौशल्य, शिक्षण, ज्ञान, वर्तणूक, स्व प्रतिमा, भावना, सामाजिक ऋण जबाबदारपणे स्व पुढाकार घेवून बदल घडविणे आवश्यक आहे.
7. सामाजिक बदलासाठी सामाजिक घटक व मूल्ये, नियम यांच्या आधारे माहितीचा समतोल ठेवून सामूहिक स्वीकृतीने परस्परांचा संबंधातील सहभाग वाढविणेसाठी परस्पर पुढाकार व नेतृत्व करणे आवश्यक आहे.
8. प्रतिमानातील घटकांचा डॉक्टर व रूग्ण यांनी स्वीकार केल्यास डॉक्टर व रूग्ण संबंधात सुधारणा घडून येईल.
9. प्रतिमानाची पूर्व चाचणी केली असता डॉक्टर व रूग्ण या दोन्ही घटकातील फरक लक्षात घेण्यासारखा नाही, यावरून डॉक्टर रूग्ण संबंध सुधारण्यासाठी प्रतिमानाची सिध्दता स्पष्ट होते.

सुचविलेले उपाय :

1. डॉक्टर रूग्ण संपर्क संवाद हा आंतरविद्याशाखीय असल्यामुळे समाजशास्त्र, मानसशास्त्र, वैद्यकीय समाजशास्त्र या सर्व शाखांमधून हा विषय हाताळून अपेक्षित पैलूवर प्रकाश टाकणे आवश्यक आहे.
2. डॉक्टर व रूग्ण या दोन्ही व्यक्तींनी परस्पर संबंधात सुधारणा घडून आणण्यासाठी प्रतिमानातील घटकांना समजून घेवून व्यवहारात त्याचा वापर करावा.
3. मेडिकल टूरिझम सारख्या नवीन व्यवहाराचा अंमल होत असल्यामुळे संपर्क व संवाद व्यवहारावरही जास्त भर द्यावा लागणार आहे. परस्पर संबंधात सुधारणा घडवून आणण्यासाठी प्रतिमानाचा वापर प्रत्यक्ष व्यवहारात आणण्यासाठी वैद्यकीय संस्था, आरोग्य विभाग, आरोग्य विद्यापीठे यांनी आरोग्य संवाद प्रशिक्षण उपक्रम हाती घेणे आवश्यक आहे.

सारांश :

डॉक्टर रूग्ण संपर्काची सर्व घटकांची सांगड घालताना परस्पर संबंधातील आधारभूत घटक, संपर्कातील घटक व परस्पर संवाद प्रक्रिया, व्यवसाय, तंत्रज्ञान, समाज सहभाग, माध्यमे या बरोबर स्वतःमधील बदल व सामाजिक बदल यांचा परस्पर संबंध विचारात घ्यावा लागतो. डॉक्टर रूग्ण संपर्क संवाद हा दोन व्यक्तींमधील आंतरव्यक्तिक संवाद असला तरी त्या संबंधी इतर घटकही जोडलेले असतात, त्याचा आंतरविद्याशाखीय दृष्टीने संबंध लक्षात घेणे आवश्यक आहे. 21 व्या शतकात मेडिकल टूरिझम सारख्या नवव्यवहाराचा उदय होत असल्यामुळे डॉक्टर रूग्ण संबंधात अधिक सुधारणा होण्यासाठी डॉक्टर रूग्ण संबंधासाठी एकात्मिक संवाद प्रतिमान हे व्यवसायाला नवी दृष्टी प्राप्त होण्यासाठी महत्वाचे आहे. डॉक्टर रूग्ण संबंधासाठी प्रतिमानातील समाज संवादशास्त्रीय व्यूहरचना परस्पर संबंध सुधारण्यासाठी सामाजिक व संवादशास्त्रीय दृष्टीने उपयुक्त ठरेल.

संदर्भ ग्रंथ सूची :

- 1.डॉ. लेले आर. डी.,, ‘अगगग विंचू चावला’, श्रद्धांजली कथा आणि व्यथा, परचुरे प्रकाशन, मुंबई द्वितीय आवृत्ती 1995.
- 2.डॉ. गैसर, शदी युरोपियन कॅन्सर कॉन्फरन्स, सीसीओएड्व सप्टेंबर 1997.
- 3.डॉ. बापट रवी, ‘वॉर्ड नं. 5, के.ई.एम.’ शब्दांकन सुनीती जैन, रोहन प्रकाशन, पुणे.
- 4.डब्ल्यू. एच. ओ., श्रद्धांजली-पेशंट इंटरेक्शन अँड कम्युनिकेशन डिझीजन ऑफ मॅटल हेल्थ, वर्ल्ड हेल्थ ऑर्गनायझेशन, जिनेव्हा, 1993.
- 5.मारिया इलेना, कीनकॅड डी लॉरेन्स, ‘कम्युनिकेशन फॉर सोशल चेंज, अँड इंटिग्रेट मॉडेल फॉर मेजरिंग दी प्रोसेस अँड इट्स आउटकम,’ जॉन हॉफकिन्स युनिव्हर्सिटी सेंटर, पेपर सिरीज नं.1—2002.
- 6.डॉ. धारूरकर वि. ल., ‘जनसंवाद सिध्दांत’, चैतन्य प्रकाशन, औरंगाबाद 2008.
- 7.डॉ. पवार सुधाकर, ‘संवादशास्त्र’, कॉन्टीनॅटल प्रकाशन, पुणे 2006.