

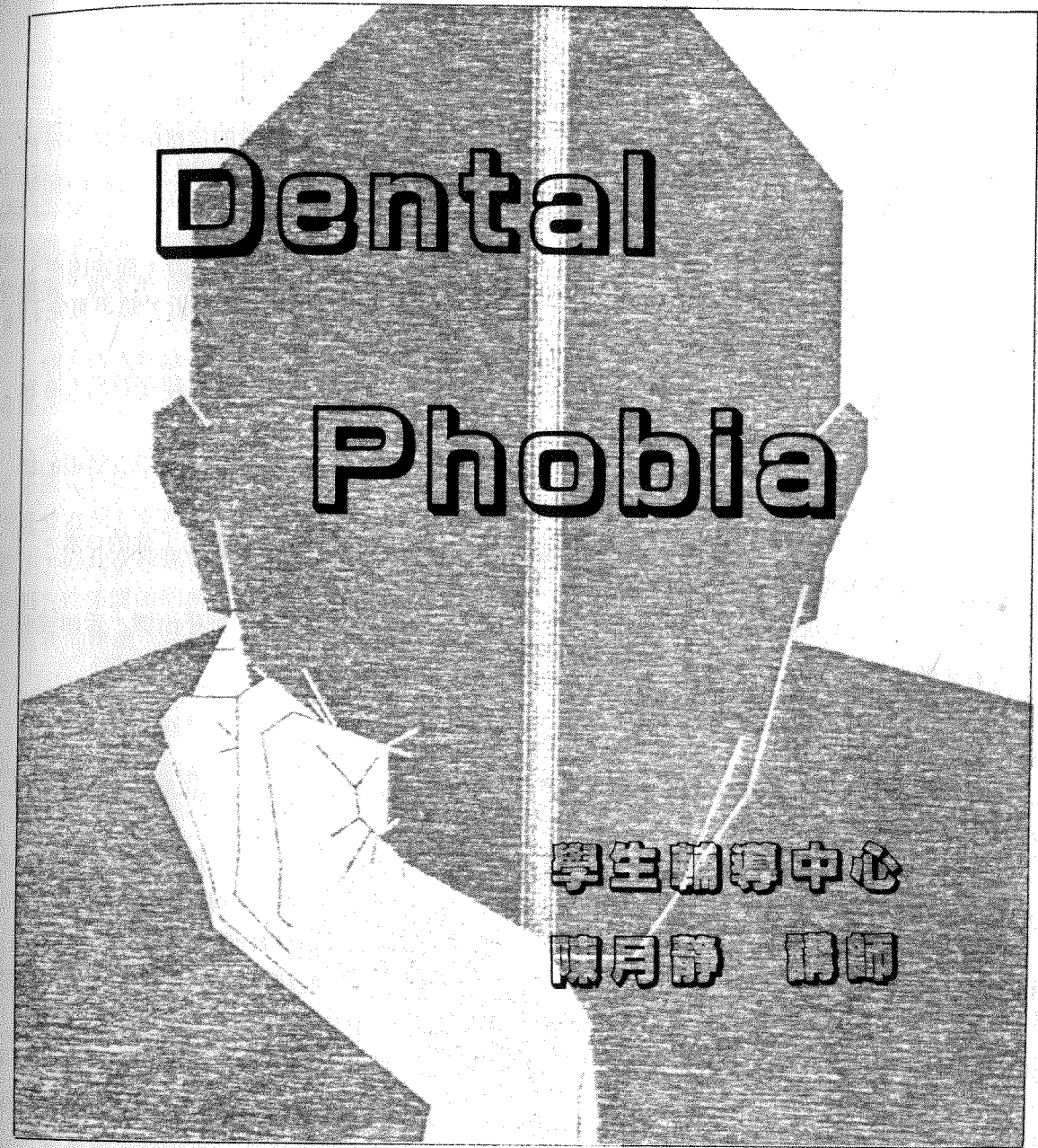
期望。如：「你如何使用先前的假牙？」或「假牙是直到最近才覺得不滿意？」，「你希望新的假牙有那些改善？」如果病人的回答是因戴假牙一段時間後，因組織改變才不滿意，則於假牙之製作技術就要特別注意了。牙醫師應試著去評估病人的抱怨是否公正或是基於不適應之反應。如有不適應之反應存在，則應該探討此不適應反應的主要性質及成分，並研究原有的假牙能否修改成可以適應。一般而言，不適應的主要原因如下：(1)、害怕牙齒脫落。(2)、害怕拔牙。(3)、由於某方面的經驗而引起神經性的憂慮或不適應的行為。上述(1)與(2)的原因可以加以改善，但(3)的原因，則很難由牙醫師來改善。

以下的問題，1～8題是用來評估病人的自我想像力，9～20題是對戴用全口假牙或部分假牙病人的評估。這些問題通常穿插於在臨床檢查中來發問：

1. 病人是從事那一行職業？
2. 在所從事的工作範圍內，最喜歡作什麼？
3. 家庭狀況。如有無小孩？是否常與家人相聚？
4. 年紀愈大，是否覺得周遭一切愈來愈好或愈糟？
5. 有那些嗜好？
6. 對現在的生活情形，滿意不滿意？
7. 最近有沒有什麼計劃？
8. 最近有沒有得意的事？
9. 以前是否戴過假牙？
10. 如何戴用先前的假牙？
11. 對第一個為你做假牙的牙醫師，覺得如何？
12. 牙齒為何被拔掉？
13. 願意牙齒被拔掉嗎？
14. 牙齒被拔掉後，感覺如何？
15. 是否曾戴過活動假牙？
16. 拔完牙後是否立刻做全口假牙？
17. 是否自己選擇前牙？
18. 有沒有認識戴全口假牙的人？
19. 他們如何戴用假牙？
20. 對新的假牙有何期望？

這些問題可以提供牙醫師於開始治療前，了解以下二點：(1)、病人是否會接受治療？(2)、如接受治療，應如何處理？而治療後之預後，亦可由下列二點而得知：(1)、牙醫師所實際看到的。(2)、病人所採取的態度。預後乃是在預期的實際範圍內，用來加強或降低醫師採取治療的希望；用來調節不合實際的希望，也可藉之而教育病人現存之無知。

有關病人心理的評估，並不是以所發問的問題來結束，而應該在治療中繼續實施。一個牙醫師應該經常研究他的病人之心理狀況；應該去確認對某些病人能成功，但對其他病人則失敗的理由。由經驗得知，只有當牙醫師對治療的方法與技術作繼續的評估，並對病人心理加以分析，才能有最大的利益和成果。



今天要講的這個題目，或許各位覺得在語意上不太明確。學過精神科的人都知道“Phobia”是一種心理症，乃指對某些對象（例如：人、事、物、蛇、醫護人員）或某些處境（例如：電梯、黑暗、摩天樓頂），發生過分恐懼的現象。這些對象或處境，事實上並非那麼可怕，但當事人會不由自主地產生恐懼，企圖逃避引起害怕的對象或處境。

更明確地說，今天要和各位談的內容，是限於「病人看牙的恐懼心理」。至於病人看牙時的心境，是否達到“Phobia”的程度？這可真是「如人飲水，冷暖自知」！但為了提供

一些詳細而真實的資料給各位醫師及準牙醫師們參考，我仍不憚其煩地調查了一百四十位曾有看牙經驗的人士，他們年齡的分佈是從十歲至四十歲。

一、看牙像什麼

病人來看牙時，他們心中的感受究竟是如何？以下是他們的表白：

1. 看牙像待宰的羔羊，任君宰割，天知道他的手法是否高明？
2. 看牙像上斷頭台。
3. 看牙像赴一個死不了的刑場，見到牙醫師像見著了劊子手。
4. 看牙像上手術台。
5. 看牙像拿刀叫別人殺自己。
6. 看牙像去看一場恐怖片，不知結局如何？
7. 看牙像進入魔鬼屋，去見撒旦，充滿恐怖。
8. 看牙像入地獄。
9. 看牙像做惡夢，張大嘴却叫不出來；等惡夢一過，一切恢復平靜，平添無限……。
10. 看牙像坐針氈，動彈不得，度秒如年。
11. 看牙像去相親，須慎重，心情七上八下。
12. 看牙像戀愛，希望快樂（治好），又怕受傷害（被拔牙）。
13. 看牙像口腔淹水災。
14. 看牙像大嘴吃大餐，却難以下嚥。
15. 看牙像啞吧吃黃蓮，有苦難言（因為張大嘴，却說不了話）。
16. 看牙像受審，所有缺點一覽無遺，最怕牙醫師是心上人。
17. 看牙像警察追問犯人。
18. 看牙像考試，不想去又不得不去。
19. 看牙像兩獅搏鬥，我獅子大開口，他（牙醫師）也獅子大開口（money）
20. 看牙像去看悲劇電影，Sad. movies always make me cry.

二、到底怕什麼？

由病人們對看牙情境的描繪中，我們可清晰地發現許多人却有“Dental phobia”的症狀。那麼他們到底害怕什麼呢？

1. 剛好遇到心情不好的醫師，面貌凶惡，不苟言笑，我們距離又是如此近，這下可完了！
2. 牙醫師動作太粗魯。
3. 在這緊張時刻，牙醫師却邊看病人邊和別人聊天。
4. 痛得要死，牙醫師却一付幸災樂禍的樣子。
5. 牙醫師說話，讓病人吃了他的口水。
6. 很多人圍著欣賞。
7. 牙醫師技術太差，把牙治壞，舌頭或嘴角被弄傷。
8. 診斷錯誤。
9. 愈補愈大洞。
10. 牙醫師窺出病人是懶惰蟲，笑他滿嘴蛀牙。
11. 收費昂貴。
12. 器械的樣子很可怕！
13. 器械磨牙的聲音。
14. 鑽洞時的酸痛。
15. 害怕把牙磨小。
16. 刺眼的燈光。
17. 牙已病入膏肓，無藥可救，須拔牙。
18. 怕吞下髒東西。
19. 張嘴太久，嘴酸的滋味不好受。
20. 要忍痛又緊張，擔心不小心尿尿出來。
21. 大排長龍，心想牙醫師沒時間仔細看，怕忙中出錯。

由病人所提出的害怕對象中，我們可以看出有一半以上是與牙醫師有關，因此接著我想和各位談的是牙醫師可能採行的策略。

三、牙醫師如何幫助病人減輕恐懼？

首先必須特別聲明我不是一位牙醫師，在座有許多位是牙醫界的前輩，我實在不敢在此班門弄斧。但今天既蒙牙醫系王主任的厚愛，邀約前來講演，只得以個人在心理輔導上的淺薄學養，就教於各位，實在是野人獻曝的情懷！

病人前來就診，他多多少少有所不適，而醫師是能解除他不適的人；也就是說看牙時，病人扮演的是求助者（help seeker）的角色，牙醫師扮演的是幫助者（helper）。「當我們處於有利（優勢）的地位時，要作更多的奉獻」，因此在減輕病人看牙的恐懼心理上，我呼籲各位牙醫師們盡可能做到付出與關懷。以下是我的建議：

(一) 涵養深厚

1. 幽默：牙醫師可藉著幽默的力量，幫助病人將自己提升到痛苦之上，暫時忘却。
2. 溫暖：「愛自己小孩的是人，愛別人小孩的是神」，牙醫師如能慈祥，親切和藹，面帶笑容，將帶給病人許多安慰。
3. 體貼：當病人嘴酸時，給他片刻的暫停時間；病人怕吞下東西，告知他何時可吐出？專心細心看病，不要心不在焉，或邊看邊和別人聊天，尤其當病人感覺痛時，否則他會認為醫師是否有「虐待狂」？
4. 尊重：「不是二個牙床來看病，是一個活生生的人」。應尊重病人，不要批評、責備他，雖然他已將缺點暴露在你面前。
5. 真誠相待：看病人的牙，就如看自己的牙般，盡力去治，不要誤診，使病人蒙受「失牙」之痛。

（本文係七十四年三月十二日在本院牙醫學系及附設醫院專題演講講稿）

6. 注意儀表：穿著整潔，手很乾淨，有一口好牙，看起來瀟灑、美麗，讓病人忘却疼痛，陶醉在……

(二) 學識豐碩

1. 牙醫師是飽學之士，使病人產生信任感。
2. 能指導病人照顧牙齒的知識。
3. 定期發通知，告知病人複診時間，使他知道醫師的關心。

(三) 技術高超

1. 動作輕柔，謹慎，切忌產生額外的傷害，如弄傷舌頭、嘴角。
2. 不要把器械在病人眼前晃來晃去。
3. 有雙藝術家的手，創造出漂亮的牙齒。
4. 告訴病人正要做什麼？會有怎樣的結果？免得病人想像力太豐富，愈想愈可怕！

(四) 設備新穎

1. 有輕柔的音樂，抒解病人的緊張，分散其注意力。
2. 診所佈置看起來溫暖、舒適。
3. 儀器好，減少病人的疼痛。
4. 放在病人嘴裏的東西，要消毒完全。
5. 建立約診制度，不要排長龍。

四、結語

心理分析大師 Freud 曾說：「人生的目的何在？是為了愛，為了工作。」牙醫師正是一份愛的工作，很神聖、值得引以為榮，願各位去創造工作的價值。

一九七九年諾貝爾和平獎得主 Teresa 修女說：「今日世界最嚴重的疾病是不被需要，不被關懷和不被重視。」她呼籲我們發揮互愛的精神及行動，讓別人分享我們的幸福。希望今天的報告，對各位在幫助病人方面能有所助益。