

溝通有愛 合齊最美

Communication with Love Brings Harmony

◆ 文 | 章淑娟

在醫院院區、靜思堂園區、慈大校園，或是往返醫院與家的途中，總會不經意看到各式的圍牆或圍籬，有高有矮，有磚砌有鐵網，還有以植物修剪成的綠籬等等，型態或許不同，功能大同小異；有形的圍牆，可以畫出界限、保護安全。人與人之間也有無形的圍牆，因為可以為自己隔出一個安全的空間，不受他人侵犯，但有時又必須撤下圍牆，與他人好好互動。溝通，要立起牆或是撤下牆，甚至能與他人交流無礙，是護理工作最重要的能力之一……圍牆角下冒出的小花小草，為圍牆點出了生機，讓牆不會看起來無情；小花小草柔弱又堅毅的生命力，讓我聯想到溝通的力量。

前一段時間，有位護理師向督導表述她很難過，因為單位護理長為了一位家屬的抱怨而責備她，但是她覺得很委屈，因為家屬跟護理長抱怨她照護不周的時候，她已經聯絡了相關團隊要處理病人的問題，但護理長只聽家屬的片面之詞就直接來找她，帶著責問的語氣，讓她覺得很委曲，護理長都沒有先試著理解她或聽她這一邊的說法。從護理長的角度，她並沒有覺知到自己跟學妹的對話有責備的意思，而是在指導可以怎麼做，但學妹感受到的卻是責備先於信任與理解。這一則事件的重點是，護理長一開始是從家屬角度看事情，和護理師溝通時沒有先聽護理師敘述而造成。處理糾紛，需要先聽雙方立場的說明，再提出自己的中立看法，才能讓對方接受。溝通，的確是一件不容易的事，尤其在時間總是不夠用的護理工作，護病之間的溝通順暢，顯得更加有難度。

一位病房護理長要管理一個數十床的病房，面對至少床數兩倍數的病人和家屬、各科醫師、二、三十位護理師，加上醫療團隊中各不同職類成員和各

類實習生，可能溝通對象將近百人，溝通時時在發生，還要面對主管，向上、向下或平行溝通，溝通能力的需要可想而知，一般不但要覺知自我、還要了解他人。溝通也和人格結構有關，每個人自我狀況都有正向和負向功能，因此使用的語言會視當時的自我狀況而有差異，所以護理主管的溝通是管理中最重要的一環。面對現今的 E 世代，具備網路溝通能力，更形重要。

護理專業是一種結合人文和科學的專業，有了基礎醫學照護專業技能還不夠，需要加上關愛、倫理、溝通與團隊合作的能力，綜合這兩大類的知能，思考理解判斷的批判性思考，是需要護理師自己透過經年累月的經驗實踐加以融會貫通而成，但是每個人資質不同、經驗不同、工作環境不同，自然各自發展成一個具有個別特性的護理人，同特質的護理人一起工作就有差異性，有差異性如果能彼此包容，彼此協作，就能產生一加一大於二的綜效，中間很重要的也是溝通。

因為不同的環境不同的基因，長出不同的個體，人跟人之間成了千百萬種的組合，溝通更是要用不同的方法對應不同的個體，都是要時時學習經驗累積而成。用 google 查詢「人與人之間」，就會出現很多和溝通相關的論述，每一位著名的宗教家在勸說做人處事無不都是在論述溝通。證嚴上人說「修行在人間」，勉勵我們「在人群中與人互動，謹慎用心，一理能通，則萬理貫徹，啟發人與人之間真誠的互動、互相相信，即可社會祥和。」有時，身兼多職也會讓自己忙得暈頭轉向，當自己在面對接踵而來的決策選擇，或是人與人之間的糾紛困擾，也不免出現「撞牆」的現象，這時就會回頭想想上人的法，或是突然想起一句靜思語，再複雜的情形，靜下心來，一個一個溝通，一步一步向前，事情也就迎刃而解了。

前述護理師的感受事件也是如此；護理師願意面對、處理問題，覺得受到護理長責備，勇敢地跟督導提出，而我們這些主管能做的，就是真誠的和護理長及護理師溝通互動，並為雙方架起橋梁，為兩人化解心結。

人際關係的煩惱，還是在於溝通。當護理師與周邊的人以真誠的心溝通，如同牆角下小花小草一般，堅毅又不畏難，再堅硬的水泥地，也能冒出頭來迎向陽光。每個人帶著真誠的心意彼此溝通，就好比沿著牆角長出的小花草連成一片花毯，顯出了一分合齊之美。☺