

[No. 1]

不畏強勢 理直氣和的表達

No Fear to Patients/Family Bullying
and Remain Soft-Spoken and Forgiving

■ 文 | 何欣芸 臺中慈濟醫院 10A 病房護理師

想當初身分從護理實習生轉換為護理師，與病人溝通時說出一些讓他們很傻眼的話，讓對方感到不舒服甚至生氣，也常說出「我不知道怎麼說」這句話，讓家屬覺得我是不專業的護理師，甚至冒出：「我不要實習學生來！妳找更資深的過來！」自己反省後，發現「不知道怎麼說」這句話會讓病人及家屬感到不悅，但也因為我對與病人溝通沒有信心，總是以這句話帶過去，問題還是存在，並沒有解決。

不過，我會在事後向學姊們請教，學習她們應對溝通的方式，學姊們也會一步一步的帶領我、教導我，慢慢地，狀況略有改善。

但如果遇到病人或家屬給我比較強勢的感覺時，「我不知道怎麼跟你說！」這句有點放棄表達自己或放棄跟對方溝通的話又會不自覺的從口中冒出來了。

例如近期因為新冠疫情而不允許探病，但還是有家屬會偷偷進到病室裡來探視。我好好的對他們說明疫情規定，他們偷偷跑來探病的行動是違反規定的，家屬會說出不好聽的話，或大聲嚷嚷：「我看一下家裡的人又不會怎麼樣！」「我又沒有亂跑，我都好好待在家裡而已！」表示他沒有染疫，所以可以進來探病……即使我說明：「這是現在政府的規定，只開放給慢性病房及加護病房，而我們病房未開放，還是要請你們盡快離開，才不會被其他人檢舉，我們知道你會亂跑，但是現在就是未開放探病，我們需要保護你們的家人，也要保護其他病房的人……」家屬據理力爭：「你們都這樣規定，我回家怎麼與其他長輩交代，他們也會擔心啊！」「看一下也不會怎麼樣，就一定要這樣嚴格嗎？」當他們說出這一大段話後，我就會顯示出不知所措的樣子並回一句：「我不知道怎麼跟你說。」家屬就有點被激怒，講話就



愈來愈大聲，這時候，我只能試著平靜的說：「叔叔阿姨請你們先冷靜一下，我請學姊再跟你們解釋一次。」不得已，只能請學姊來救場。

下班後，就反省自己與病人家屬的對話，也會跟媽媽討論。媽媽會直接批評我講話總是大喇喇的，有時候說話太直接也會得罪人，提醒我講話要圓滑一點，也要忍住說出「不知道怎麼跟你說」這樣的話，因為會讓對方感到不舒服。我的母親總是教我：「若是妳真的不知道，也要顯示出有自信的那一面，絕不能讓病人不相信你，說話是一種藝術，一天一天的學習，會隨著時間進步的。」

踏入臨床職場半年了，每天都還在學習及練習如何溝通，想想過去的自己，看看現在的自己，在學姊及家人的鼓勵下，對於護理專業及溝通上都有大大的進步。現在的我，在與病人家屬互動時，可以很有自信的展現微笑，時常在治療過程與病人聊天，互相分享喜悅，不再因為不知道如何表達而苦惱。