

[No.2]

內向也能自信溝通

An Introverted Nurse Can Interact Well with Patients

■ 文 | 邱雪萍 臺中慈濟醫院 9A 病房護理師

我平常的個性就是比較安靜、話比較少，剛進入臨床，分配在癌症外科病房工作，剛開始很不適應，因為我是菜鳥又要面對陌生環境，原本就內向的我更不知道如何跟醫療團隊及病人溝通。每天在做治療的時候，我只想著要趕快把藥發完、趕快把藥換好、趕快把所有事情做完，每當病人有任何不適的主訴，要找醫師或專師詢問時，我就會覺得煩躁，不想面對，因為想減少與醫師及專師的互動，以免無法正確報告病人的狀況，總是拖到最後一刻才不得已拿起手機打電話給他們。

有一天我詢問資深學姊該如何克服這個難題，因為不可能每天都拖到最後一刻才處理。感謝學姊不厭其煩的教我，連話該怎麼說，都一句一句的教導，並且鼓勵我也能做得很好。終於，經過三個月訓練期後，我不再害怕與醫療團隊溝通。

有一次，我主護的老先生被醫生診斷為大腸癌，但他女兒希望隱瞞病情，不讓爸爸知道。當下我不知道該怎麼安慰這個女兒，害怕說錯話反而害她更難過，只能迅速離開。

不過我記得讀書時期有學到病人的自主原則，要尊重病人的自主性，不應隱瞞病人的病情及診斷，心裡一直放不下這件事。回家想了兩天之後，還是找資深學姊討論，想問問該怎麼做才是對病人最好的方式。

學姊告訴我，不只是直接說出來，音調、表情、態度都很重要，「我們要認真傾聽病人擔心的問題，了解病人及家屬對疾病的觀念是什麼，同理病人及家屬的感受，鼓勵病人及家屬表達自己的情緒。」

我們整個醫療團隊也與這個女兒溝通，取得共識後，告知老先生他的病情，以及後續的治療選擇。女兒很慶幸我們有給她意見，讓她的父親最後能安心地離世。這樣的經歷，讓我在後續的臨床照護過程，無論與病人、家屬甚至是醫療團隊的溝通，開始慢慢如魚得水，累積自信。

新人時期最怕的事情之一，就是被病人出考題。因為常有病人或家屬邊滑著手機

邊問我們：「怎麼醫療處置跟網路寫的不一樣？」讓我陷入表達困難的情境，一方面怕自己的專業知識不足而說錯話，只能給出制式回答：「再幫你詢問醫師。」

但資深學姊出現時，就能向病人說明目前的治療方向，回覆他們的疑問，並針對病人的照護重點進行護理衛教；學姊很專業的解釋網路個案與病人的實際差異，分析學理使其信服，也能讓病人更相信我們。跟在一旁聽學姊與病人的對談，除了說話技巧，也讓我記取表達的方法與邏輯，讓我明白下次再次遇到時該如何處理。

為了達到有效的溝通，我們必須意識到對方的想法與感受，並能帶著同情心表達出來。臨床累積了七、八年的經驗，我了解有效的溝通不只是把話語串在一起，而是一種生活的方式，可讓我們在臨床獲得許多病人的問題訊息，進而協助病人解決問題。現在，看到新進學弟妹在臨床上遇到問題，不知道該如何應對而請求協助，我也能主動教導他們該如何溝通及應對。

