

不要怕 勇敢說

Speak Out, Don't Be Afraid

■ 文 / 劉台娟 大林慈濟醫院急診室護理長



在急診服務，劉台娟護理長的流利英文給海外人士留下良好的第一印象。

某一天接到廖慧燕副主任來電：「台娟姐，我剛接到一位朋友的電話，她說今天帶一位高僧來掛急診，急診室有一位護理人員用流利的英文跟他溝通，讓他印象深刻，請幫我查一下是誰？」『是我啦！』我這樣回答，接著回想起跟英語「結緣」的過往。

背誦打基礎 缺乏環境練說

國中時期對英文就有點興趣，因為英文老師非常嚴格，要我們背課文，且只能利用下課10分鐘到走廊

排隊等著背給老師聽，老師說熟背的人才能去排隊，而每節下課都有很多同學排隊，如果老師聽到同學的背誦開始結巴又慢時，就會說：「下一個」……在「輸人不輸陣」的情況下，背了三年。到了專科，教學方式不一樣，也中斷這樣的學習方法。

出社會工作後，第一份工作在台北，醫院如果有外國人來就診，我都敬而遠之，說實在的，那時能和「阿兜仔」對話的人還真不多，當然也輪不到我。在診間，大可以躲來躲去，但要給病人做治療時，就是要面對，那時只會用簡單的英文單字，反正醫師會來幫忙，因為看不下去嘛。

跟病人學英文 練出膽量

換到第二份工作，後來才發現，醫院周圍都是高檔地段，接觸的人或病人都非富即貴，附近有一個外語幼稚園，不是老師感冒，就是小朋友跌倒，連本土臉孔的小孩都講一口溜英文，我聽不懂時真的很慚愧。但也因為這樣的環境，英文對

話機會增多，當我可以簡單字句表達並得到對方的回應時，哇！真是高興，頓時信心大增。真的，那個學校的老師、小朋友三不五時就來掛急診，醫院標榜服務至上，裝設布置都很華麗，他們當然會選擇來這裡。有對象練習，就拾起以前學英文的衝勁，因為可以說、也敢說，還被修正呢！！我的英文名字就是當時來診的老外取的。

用心說外語 溝通沒問題

在慈濟，遇到的機會不多但也有，也曾報名視訊對話學英文，憑著印象及學習，簡單的問候及問診也可以應付。那一次的情境印象深刻。

那是一位喇嘛來急診，只會說英文，當然我還是把慣用的幾句對話拿出來用，不知她是得道高僧，只訝異於師父英文那麼流利，大言不慚地說：「妳英文很棒喔！」本來想大大的鼓勵她一番，旁邊跟隨的師父用國語跟我說：「小姐，這位師父是一位很受尊敬的法師。」接著說了很多佛法術語描述這位喇嘛師父的修行成果，其實是要暗示我有禮貌些，不過我慧根不足，聽不懂術語，頓時回話：「阿彌陀佛，我有眼不識泰山……」國英語交雜一番，沒想到喇嘛師

父開懷的笑了，燦爛的笑容讓我很難忘記。

講到這邊，如果您認為：「哇，妳的英文不錯喔！」錯啦！診間常用的英語很制式：掛號、檢傷、過敏史、哪裡不舒服、批價、拿藥、留尿、抽血、聯絡家屬、打針、左轉、直走、這邊坐、要等一下等，說多了也會說，但要講一串流利的英語對話，也是不夠好。

我記得一位旅居國外的導遊說過：「語言不是知識，是溝通的工具，要『用』它。」所以不要認為難，大家都可以，有勇氣就行，有努力就行，在慈濟練英文，多講就是「行」，因為「做，就對了！」

通過雙語評鑑，代表著醫院的軟硬體都提供外籍人士友善的就醫環境，溝通無障礙。圖為大林慈院接受評鑑委員的現場考評。

