

正向思惟 12 有效溝通，醫護更輕鬆

當你能夠做好有效溝通的時候，你就能夠事半功倍，達到自己的目標。它的功效，與「時間管理」有異曲同工之妙。

一個訓練紮實的護理人員，可以是時間管理的高手，也有良好的組織，一次可以做很多事情。當我看了美國各大醫院護理人員的工作概況以後，印象最深刻的一門訓練，就是「有效溝通」，能夠做好有效溝通，就能事半功倍，達到自己的目標。它的功效，與「時間管理」有異曲同工之妙。

美國護理訓練 特重「有效溝通」

「有效溝通」在美國的護理訓練中是很重要的一門課程，不論是課堂上

還是醫院裡都有教授。因為有很多護理人員對病人盡心盡力，可是依然得不到很好的回應。美國人是個很強調針對問題解決的民族，他們認為護理人員的挫折大多是來自於對自己的不夠了解。如果你不了解你自己，又如何了解你正在照顧的病人呢？同樣的，如果你不健康、不快樂，又如何能使病人健康、快樂呢？

所以，美國的護理人員訓練，很強調對自我的了解、自我肯定以及有效溝通的運用。在這樣的訓練之下，一個能幹的護理師可以在短時間內完成很多事情，光是一個簡單的擦澡，閒話家常中：「哎呀，你的皮膚很乾喔，你有空的時候要多擦一點乳液，不過要避免傷口，以免發炎。」簡單的幾句話，就可以為病人做到「安慰、鼓勵、知識的傳授」等多項工作。

「有效溝通」的六種方法

「有效溝通」這門課不僅可以用在護理，在日常生活中也很受用。以護理工作的溝通為例，積極的有效溝通有以下六種方法。

一、**基本型**：直截了當地說出自己的需求。



譬如，護理師對病人說：「我現在來幫你量血壓。」

或是：「下午四點我要下班，四點半的檢查會由王護理師陪你。」

二、諒解型：既表示原諒對方，又說明白我需要的行為。

譬如，護理人員常有排班與調班的問題，護理長可以對不滿意的護理人員說：「我知道你不喜歡這樣的排班方式，但在人力不足情況下，希望你盡量配合。」

或是：「我知道你現在很疲憊，我可不可以只用你幾分鐘時間？」

三、提示型：指出過去的約定與現況或未來有出入的行為。

譬如，護理師對不配合的病人說：「我們本來說好今天要做復健的，現在你又說不做了，我想知道原因。」

或者，「你答應我要學習自我打針的技術，我現在來教你，你卻又拒絕，我想知道為什麼呢？」

四、直言型：這是大家公認最具體、最實用的一型，特別是針對對方有不合適行為時，你如何表達。

首先以言辭提醒對方，他的行為對你有何不良的影響。直言的內容必須指出「對方行為、行為後果、我的感覺、我的希望」等四項要點。

過去，美國的護理師地位並不高，常被欺負，護理人員對自己沒什麼自信，也不知道該怎麼表達自己的意見，所以，美國的護理教育特別把直言型溝通的四項要點列出來，讓護理師勇於向醫師說出自己的感覺。

譬如，當護理師還在做記錄，而醫師想看病歷時，連問都不問一聲就直接拿走，非常不尊重人。這時候，護理師就可以跟醫師說：「你沒跟我打聲招呼就把病歷拿走，對我很不尊重。我希望你下次拿病歷的時候，先跟我說一聲。」

或者：「你未經我的同意就亂翻治療車上的醫療用品，造成我工作上的不便，我很不喜歡這種不被尊重的感覺，請你以後經過我的同意再使用。」
如果只說一半，沒有提出「我的期望」是無法解決問題的。

五、警戒型：告誡對方若不改變，會有什麼後果，同時也給對方修正的機會。

譬如，有些血壓高的病人卻偏偏喜歡吃很鹹的食物，這時候護理師可以帶點警告的語氣對病人說：「你如果再多吃醬瓜的話，對你的血壓控制很不好，血壓會更高，請你遵守飲食禁忌規定，才能長壽保健。」

或者：「我在為你打針，你一直亂動、掙扎，可能造成針頭斷裂，傷害到你，我不希望發生這樣的事，希望你能忍耐一下。」

六、詢問型：以了解他人立場及感受為目標的行為。

以我個人觀察，護理人員常常忘了詢問病人的感受，只是不斷地忙著幫病人量體溫、擦澡等，可是卻絲毫不知道病人的感受。所以，護理人員除了使用上述的溝通方式達到目的以外，也應該多多學習詢問型的溝通技巧。

譬如，「做過乳房護理之後，你現在感覺怎麼樣？」

或者擦澡時問道：「熱水的溫度如何？太冷還是太熱？對你合適嗎？是適合你的水溫嗎？」

這時候，病人就會給你一個答案，你就知道病人的狀況，達到有效的溝通。同時，病人也會因此而感受到尊重，對於彼此間的互動有很大的幫助。

「詢問型」用於正常成人與小孩或與老人的溝通上也大有幫助。

例如，小孩偏食、不吃蔬菜，或老人拒吃東西時，你如果問他「黃瓜不吃？」他一定拒絕。

你換句話、很開心地說：「今天菜色好棒！有黃瓜、有番茄炒蛋。黃瓜先吃，還是番茄炒蛋先吃？」

他比較容易選擇的說：「番茄炒蛋先吃。」

有效溝通 適時表達情緒 讓事情更順利

「有效溝通」這門課對我來說收穫很大，當我在博士候選人的資格考沒通過時，我馬上向指導老師解釋自己當初沒有發言的原因，取得她的理解以後，才有機會以筆試的方式取代部分口試成績，及時取得博士候選人的資格。



我記得，念大學的時候，我和另一位同學在開刀房實習，擔任刷手助理，負責遞送醫療器械給醫師。有一次，一位主治醫師因為心情不好，手術開到一半竟然亂發脾氣，將我同學遞給他的器械丟到一旁。沒想到，我同學也很有個性，馬上將手上的器械一丟，說了句：「我不當刷手護士了。」然後就大喇喇地走出開刀房。當時，所有人都被嚇壞了，包括那位亂發脾氣的醫師。反應最快的是護理長，她馬上調了另外一位刷手護理師，順利完成這一次手術。

大家都以為那位同學一定會被記過，沒想到過了好久都沒有動靜，彷彿這件事從沒發生過一樣。實習結束後，我們也離開開刀房了。後來側面打聽，護理長與同仁一起開會討論，決議讓護理長去與那位主治醫師溝通，說明學生行為固然不當，但是因為醫師很沒禮貌，把護生嚇壞在先，故對護生不處罰。她並適時地讓醫師知道「人與人之間是需要相互尊重的」。後來那位醫師果然比較收斂，沒再聽過他在開刀房丟器械的事情，態度也變好了。如此看來，適時地反應自己的情緒是有必要的。只是不能傷害到對方，試想器械如果正好摔到工作人員的腳，後果是否更不堪設想呢？



上 / 微笑是有效溝通的第一步語言。

下 / 護理人員應以病人為師，我何其有幸照顧印順大師！



對我來說，直言型的溝通是最好的。後來，我在教學生有效溝通的時候，重點要求之一就是讓他們把這四項要點背下來，並學會靈活應用。

有效溝通，可以改善工作及生活品質，只要秉持上述六大原則，就可以輕鬆做到！