

經常自我反思 增進醫病關係

文／藥劑部 藥師 張坤隆

最近聽台大梁繼權教授傳授「如何應用心得敘述帶領自我反思的教學經驗」，所謂敘事性醫學教學是大家互相分享故事，用心得敘述達到自我反思的教學，梁教授認為醫療人員更應具有充分體會病患心情的同理心，若能定期舉辦反思教學活動，彼此激勵，不僅可以增進醫病關係，也有助於個人的成長。

梁教授一席談，醫病關係開藥方

梁教授說反思教學小組的成功運作有幾個要素：
1.沒有地位與階級，大家都是在追求美好的靈魂。2.講真話，抒發真感情，摒除知識的介入。3.誠實面對自己，誠心關懷別人。4.描述一件發生在你與你周遭的人（如：病人、同儕、家人、朋友等）當中，令你印象深刻的事，這件事可能讓你很有成就感、覺得欣慰快樂或懊惱，或者深具啟發性，很想與別人分享。





他表示，敘事與反思的教育意義是引導學員要有同理心，懂得尊重他人與注重溝通及人文關懷，能夠以愛心與體諒積極經營醫病關係。在科技高度發展的時代，醫療不只是追求醫術，以人為主體的醫療，最要重視的就是病人的需求。而反思是一種增強臨床敏感度的訓練，可以學習了解病人的想法與需求，進而增進醫病關係。

培養反思能力，首先要專注觀察

所謂「近朱者赤」，顯示人們往往對自己缺乏足夠的操控力，藉由反思進行觀察、解釋而形成概念，再內化為知識或行為模式，便能一步一步將自己推向更成熟的層次。

至於要如何培養反思能力呢？梁教授說，首先要專注地去察覺我們所感知的世界，去觀察病人、問題與自己，發現自己的偏見與偏差，然後以客觀的態度去追根究柢，隨時保持懷疑的態度與承認自己能力的不足，放下過往的想法與先入為主的觀念，以全新的角度去觀察事物，並且能夠容忍矛盾的觀念同時存在，好好整理思緒，再加以修正，正如孔子說的「學而不思則罔，思而不學則怠」。

付出真誠關懷，涓滴溫暖成巨流

上完課，收穫很多，也想起自己在工作中接觸到的一些人事物。記得有一位先生罹患肝癌，他太太每個星期都陪他到醫院

看病，4、5年來從未間斷，她也常常在領藥時詢問「這藥要怎麼煎煮？」或者說「藥師，我下星期要陪我先生到大陸玩，所以多拿了幾天藥。」「我很擔心我先生的身體，常常睡不著。」我則殷殷叮囑她：「這次的藥，煎煮時要注意…」或者說「祝你們到大陸玩，玩得開心。」「伯母，我了解您的心情，但您要先放輕鬆，如果睡不好，那有體力照顧伯伯啊！」

但是，今年3月29日幫病人來領藥的是他的兒子，我問：「大哥，怎麼沒看到伯母？」一旁的病人這時說：「我先上個廁所！」想來是要掩飾難過的情緒吧！他兒子停頓一下才說：「我媽媽已經往生了。」我問：「之前沒聽說伯母身體那裡有問題，怎麼會…」他回答：「我媽媽3月12日看電視，突然頭很痛，馬上到當地醫院檢查，醫師說是腦出血。她到院時還有點清醒，之後就不省人事了，唉…」我說：「大哥，那麼伯父以後就您要多費心了。」他點點頭：「我會和內人一起照顧爸爸的。」兒子伴著老父領了藥離去時，他和太太先前相依相隨的情景也於瞬間浮現心頭，這時病人突然向我行禮稱謝，我也趕快回禮，心中備覺感傷。

好的醫病關係來自關懷和尊重，如果是您的家人生病就醫，您希望他能得到怎樣的對待？我想只要抱持著這樣的同理心，醫病關係會更和諧。☺