

淺談溝通關懷線上進行的可行性

¹西園醫院 ²書田泌尿科眼科診所 ³周賢章耳鼻喉科診所 李詩應¹ 陳永綺² 周賢章³

2020年突如其來的新冠肺炎疫情¹，導致全球緊張，面對隱形的敵人防不勝防，尤其是醫療決策者與照護人員，不僅疲於奔命地為防疫作戰，還要慰問第一線相關（尤其是醫護）人員的辛勞。企業也紛紛跟進支持辛勞的醫護人員，展現出令人動容的貼心。越來越多的居家隔離或檢疫、確診或疑似案例造成的感染風險狀況下，讓遠距（線上）的各種需求遽增，例如各種司法機構相關的遠距訊問²、學校教育強迫採取朝向線上教學發展需求³、國際性專門課程等均可看到⁴，其中也包括了必須正視的線上進行溝通關懷的發展。

值此之際，醫病之間以及相關人員與被隔離的民眾及其家屬不安的情緒與緊張關係有增無減。例如藥局藥事人員與購買口罩民眾間的衝突不斷，甚至引爆語言暴力的爭議⁵。此時最需要的是關懷，而關懷需要互動，特別是實質的互動更有感，但在防疫期間，為避免傳染，宣導重點包括面對面近距離時，必須戴上口罩，同時也要減少或避免肢體接觸。西方文化的禮節，見面時互相擁抱親吻已經轉向東方的拱手打招呼，可說是疫情讓世界快速翻轉的佐證。然如何做好溝通關懷，同時兼顧不會增加防疫的困難以及人員的負擔是現階段重要的需求考量之一。本文擬就此議題探討溝通關懷線上進行的可行性。

溝通的型式主要為語言文字，關懷的展現絕大部分倚重溝通。溝通的方式主要為口語及書寫文字兩大類。傳統上以口語進行關懷為主，書寫文字為輔，但透過線上（網路）關懷

時，雖是以書寫文字進行的溝通關懷，但需要不一樣的思考探索。語言行為論提到，語言行為可分為語言內、外及後行為⁶。語言內行為為文字內容，語言外行為為文字以外的溝通傳達，包括語調、語氣、輔佐動作及表情等。語言後行為則是引起的反應表達意圖的行為。在口語及書寫方式上，兩者需考慮的有所差別，例如書寫文字在語言內容上與口語不同，再者書寫文字在語言外行為，常常無法表達。因此好的輔助工具便顯得非常重要，尤其是通訊方式發達的當下，若能有符合關懷主旨的APP便利工具，可能會是適時的最佳利器。

初步研究顯示，醫護人員這方面的需求不少⁷。因為疫情的關係，各大醫療院所，紛紛地增加相關設備，其中包括以遠距醫療視訊問診來因應，以減少面對面的機會。關懷如果除了口語之外也能佐以好的書寫文字表達方式來運作，將可能更是如虎添翼。雖然遠距視訊問診有其必要遵守的法律規範，但關懷與醫療性質不同，僅以關懷為主的線上做必要且迅速的溝通關懷，不牽涉其醫療與診治，也不會涉及法律限制。如此不但可以減輕醫護人員接觸病人或被隔離者致感染的機率，也能減輕其他人員（如里長等居家檢疫訪視人員）拜訪奔波的負擔，同時達到關懷的目的，並避免醫護人員心力交瘁及人員的折損（生病或離職）。病人端方面，目前醫院除特殊狀況下已限制探病，甚至長照機構的完全禁止家人探視，對於家屬的焦慮與病人疏離的感覺亦能藉由醫病關懷的工具，適時掌握及了解情況，安撫人心的不安

及減輕民怨。

目前很多醫護人員都是透過LINE群組來與病人或病人家屬溝通，進行慰問與關懷，但是醫護人員往往必須即時回覆，因此很難釐清公私領域，如此處在雖然有著需要關懷病人的理解，卻又擔心繁重的照護量難以負荷而卻步的矛盾中。然而，每當醫護人員自覺已經清楚的告知說明，但是過沒多久病人或家屬還是覺得很多疑問需要醫護人員再說清楚。有時也會因家屬的關係（諸多家屬彼此未溝通交班，在不同時間前來）需要一再地重複說明病情，讓醫護人員疲於說明，轉而可能失去工作熱忱與耐心，增加出錯或爆發衝突的可能性。因此，若能有輔助的工具，協助解決這些困境，定能大量減輕醫護人員負擔且將增加醫病良性互動，改善醫病緊張關係，也增進醫療團隊間的默契與效率。

初步試想醫療院所進行溝通關懷所需的APP功能必須包含：(1)團隊成員協同合作，共同關懷病方的架構；(2)安排關懷計畫，由系統執行適時關懷任務；(3)忙碌或休息時間，由AI助理接手協助；(4)團隊成員內部討論機制；(5)特殊情況開案追蹤、解除與結案；(6)提醒團隊成員忘記回覆的案件；(7)由病人授權，家人與看護一起參與照護關懷等。

結合科技，做好關懷，減輕醫護人員的負荷，即時員工關懷增加團隊默契與合作效率，強化醫病互動，降低資訊鴻溝，化解醫病緊張關係，是現階段協助控制疫情與改善醫病緊張關係達成醫病合作的必然趨勢。本文試圖提出

這個方向思考，期待溝通關懷在這方面的進展。

參考文獻

1. 參聯合報報導，<https://udn.com/news/story/120944/4438484>，最後檢視日2020.3.24。
2. 因應疫情強制處分案得遠距訊問被告，司法週刊1993期；2020年3月6日。
3. 羊正鈺：【若教師價值被影片取代】大學被迫推「線上教學」因應疫情，反讓不求進化的教師被「嚴格篩檢」。報橘2020.2.25；<https://buzzorange.com/2020/02/25/how-to-improve-the-quality-of-education-in-covid-19-time/>，最後檢視日2020/3/24。
4. Sanpietro L: Moving Online: Pedagogy in a Pandemic. Harvard Law School Program on Negotiation Daily Blog 2020, https://www.pon.harvard.edu/daily/teaching-negotiation-daily/moving-online-pedagogy-in-a-pandemic/?utm_source=WhatCountsEmail&utm_medium=jsweekly&utm_date=2020-03-23-09-30-00&mqsc=W4110800, last viewed date 2020.3.24.
5. 蕭雅娟: 藥師被逼下跪磕頭道歉 婦人被送辦後悔：我口氣不好。聯合新聞網 2020.3.15；<https://udn.com/news/story/7321/4415439>，最後檢視日2020/3/24。
6. Austin JL: How to Do Things with Words. Harvard Univ Pr: 2nd ed, 1975.
7. 黃燕忠、柯博仁、李孟鴻等：「醫賴智慧關懷平台- eCareLine」創新商業模型之規劃，iCIMKC 2018第十四屆創新、管理與知識社群國際研討會。🇹🇼