



用心溝通 語言治療教學及願景

劉秀芬 ◆ 語言治療師

三五言治療涵蓋的服務範圍相當廣泛，舉一例凡嬰幼兒、兒童、青少年、成人及老年人之說話 (speech)、語言 (language)、溝通 (communication)、嗓音、溝通輔具及吞嚥障礙，語言治療師能夠針對問題進行評估，擬訂治療計畫，進行訓練，對於無口語的個案進行溝通輔具的設計及訓練，提供家屬及照護者衛教資訊以及轉介服務。除此之外，語言治療專業人員也與跨專業團隊合作，促進患者身、心、靈各方面的健康與成長。彰化基督教醫院為中部醫學中心及教學醫院，目前有 12 位語言治療師（耳鼻喉暨頭頸部 3 位，復健醫學科 9 位）提供專業治療及教學服務，也承接語言治療系所學生之教學及實習業務。

除了完備的教學計劃、優良的師資和用心規劃的教學空間及設備之外，與患

者、家屬及照護者溝通也是重要的環節，用心溝通是維繫良好醫病關係的關鍵橋樑。語言障礙和溝通困難的患者在理解和表達能力上的受限，讓家屬及照護者在日常照護和生活互動產生阻礙，對於語言治療期待很高，尤其是家中有構音、語言發展遲緩及其他身心障礙兒童的家長，對於語言治療專業的需求量很大，而且相當急切，常因待排時間稍長而有所抱怨，因此治療師面臨不少壓力及挑戰。

影響醫病關係的因素包含了疾病種類、文化差異、專業人員和患者及家屬 / 照護者的人格特質、溝通模式、專業知識及情緒控制等。當患者、家屬或照護者急於尋求治療時，內心的焦急可想而知之，專業人員能夠秉持同理心，換位思考，耐心解說，讓對方感受到善意，抱怨及衝突就能夠降到最低。若患者、家屬或照護者有





不理性的言語或行為時，先冷靜面對，及時尋求相關單位和人員的協助。在解釋障礙成因時能夠根據聽者的能力及特質，依狀況提供衛教單張、圖片和影片做為輔助，使用對方能夠接受與理解的語彙及溝通模式，才能夠有效的提供協助，達到語言治療的效能。

在治療中，語言治療師也會遇到不配合的患者，尤其是幼兒及情緒不穩定的個案會因為環境、氣候、生理狀況及先前發生的事件產生哭鬧或不合作的情形，治療師必須費心的處理他們的情緒及行為問題，才有辦法進行治療。專業人員善用觀察、分析並詢問照護者，找出問題點，採取適當的行為改變技巧引導個案，適時給予增強。除了語言障礙之外，有些個案還具有認知、智能、學習、聽覺、視覺、肢體、人際互動及教養問題，這些都考驗著

語言治療師的專業素養及互動能力，尤其是少部分照護者會認為讓個案學會口語溝通是治療師的工作，並沒有將治療課程中所習得的技巧與方法類化到日常生活中，因此，家長衛教與親職教育也是語言治療的重點課程，因為家屬及照護者才是最重要的訓練者。

語言治療師擅長溝通訓練，相信也是精於溝通的專業人員。面對具挑戰性的患者及照護者，語言治療師總能夠用心溝通，努力觀察個案的亮點，見到看似一無是處中的陽光，欣賞他們的優點，體諒他們因為障礙所遭受的痛苦，因為每個人都是帶著背景而來，重點是要找到切入點，如此專業人員精心設計的訓練課程、完善的空間、設備及教具教材便能夠順利開展，達到最好的效能。✿

