

有效的沟通

小孩子天真无暇，都喜欢说话。两三岁的小孩跟家长在一起时都会唧唧喳喳，问长问短。在外购物或吃饭却经常碰到家长为了耳根清静，让女佣把吵闹的孩子抱走，或塞个游戏机、平板电脑让小朋友自己玩。小孩上学后上课时不能说话，下了课回家父母又不在，只能自己看电视听音乐。如果有个兄弟姐妹还好，独生子女更没伴。

年复一年，这些小孩的沟通能力开始滑落，性格开始内向孤僻。沟通不好，与家长老师同学都可能产生误会和磨擦，还可能觉得世界越来越可怕！

从小让孩子自己玩乐、不要吵，长大了凭什么期望他们跟自己谈心诉苦呢？十几岁的青少年跟父母在一起时对着手机或耳朵里塞着耳机是常见之景。然而，他们小时候说的话没人听，大人说的话又凭什么要求他们听呢？

年轻夫妇婚后忙于事业，工作时间都长。在外陪了一天笑脸后，回到家没有精力也没有闲情多说。你 OK 我 OK 就休息吧！说多了，也都是工作多辛苦，你我有多累的反面内容。久而久之，看到自己开心带笑容的，多数是同事朋友，而不是丈夫妻子，在家面对的是愁眉苦脸和沉默寡言。缺乏沟通，久了缺乏了解，久了缺乏乐趣，缺乏感情。

沟通能力差，在工作岗位上也会频频出错。身为医生，如果患者来求诊，医生懒得多问，懒得多讲，经常会产生医患矛盾、医疗纠纷。医患关系紧张复杂，与医患之间是否有效沟通肯定存在着密切关系。

很多医生充满自信，认为准确诊断后应该直截了当对症下药，无须拐弯抹角，让患者选择疗程。但从患者的观点看，疾病缠身，心情焦虑，带着期盼的心态来求诊，却得不到医生的重视和关怀。在治疗过程中，如果医生没有详细解释实际状况和疗程的预想效果，患者一旦误会，就会开始怀疑，产生不信任，甚至自行改变疗程，这样肯定达不到疗效。矛盾与纠纷肯定萌生，两败俱伤！

医患关系和谐融洽，会让患者主动配合治疗，增强疗效。巧妙的沟通会取得患者及家属的信任，让病人安心接受治疗，身心都获得释放和安慰，开始往恢复健康的道路走去。

英语有句俗语说：“没有人是一座孤岛”。一生所经历的人与事千变万化，没有多少后果是不被沟通能力所影响的。

重视与小朋友沟通，从小培养他们的言谈得体，不但能帮助他们长大后工作得心应手，也有利于建立良好的人际关系，促进身心健康快乐！

蔡扬专栏 活到老，樂到老

Dr Chua Yang 是妇产内外科专科医生，也持有针灸执照。
她坚信人人有选择健康快乐的可能性及权利

