

## 糖尿病衛教中語言應用的思維

糖尿病是一種複雜的慢性疾病，通常伴隨一生。特別是在患病初期，症狀很難被發現。病患經常這麼認為：「我的醫生說我得了糖尿病，但糖尿病並不會對我造成任何傷害吧？」然而，令人沮喪的真相是：慢性病經常是逐漸進展的，並且可能導致嚴重的併發症、失能、甚至可能導致死亡。對於慢性病而言，成功的治療通常不是完全治癒疾病，而是使疾病有良好的控管，並且使病患的狀況得到改善。所以不要低估『只能』促進健康狀況的治療所帶來的好處。這些治療可以避免病情惡化，以及確保良好的生活品質。而語言是啟動治療的開始，所以如何傳遞語言是重要的，它可以對認知和行為產生強烈的影響。

### 語言的力量

由美國糖尿病照護與教育專家學會（ADCES）和美國糖尿病學會（ADA）的代表組成的專案小組致力於討論糖尿病護理和教育方面的語言，其內容代表了專案小組的專家意見。過去的文獻支持糖尿病護理和教育需要語言的練習。語言是分享知識的主要工具。當人們聽到或閱讀時，這些詞語會立即形成某種意思，這些意思可以影響一個人對自己的看法。

語言是態度改變、社會認知、個人認同、群體間偏見和陳規定型

中國醫藥大學附設醫院 葉桂梅衛教師

的核心。某些單詞或片語的使用可以有或無意地表達對個人特徵（例如種族、宗教、健康或性別）的偏見。言語具有「提升或毀滅」的能力。對於指向糖尿病患者的語言也是如此，這可能表達消極和貶低的態度，從而導致和疾病共存的壓力。另一方面，鼓勵和協同的訊息可以增強健康狀況，我們與糖尿病患者交談的方式對於糖尿病照護的參與度，概念化其管理，瞭解治療結果以及個人的心理社會福祉發揮著重要作用。對於糖尿病患者，語言會對動機、行為和結果產生影響。

由ADCES和ADA的代表組成的專案小組召開會議，及澳大利亞糖尿病學會在確定糖尿病中的語言可能「不準確且有害」後，發表了一份呼籲「糖尿病新語言」的立場聲明，總結了糖尿病中一些語言選擇的負面情緒和行為結果。國際糖尿病聯盟（IDF）發表了一種語言哲學，因為他們相信有責任為他人樹立適當的語言榜樣。其內容提供了尊重、包容、以人為本和基於優勢的糖尿病語言。這些建議是給予糖尿病臨床醫師、糖尿病教育照護工作者、研究人員、期刊編輯和作者以及其他擔任糖尿病溝通的專業人士。這些建議與美國心理學會關於無障礙語言的風格指南是一致

的，該指南起源於心理學殘疾問題委員會（以下內容改編自<http://https://apastyle.apa.org/6th-edition-resources/nonhandicapping-language>）：

為了維持個體的完整性要避免下列的語言方式：

- 暗示著一個人整體是有缺陷的（例如，糖尿病兒童）
- 將一個人等同於他或她的病情（例如，糖尿病）
- 不必要和負面的弦外之音（例如，沒有動力，因糖尿病受苦）
- 直接下判斷（例如，不符合規定，不依從，控制差）

ADA「糖尿病醫療護理標準-2017」呼籲「以患者為中心的溝通方式，使用積極的傾聽，引發患者的偏好和信仰，並評估識字，計算和潛在的護理障礙」，以便優化患者健康結果及與健康相關的生活品質。避免標記患有殘疾或疾病的人（例如盲人、精神分裂症患者、癲癇患者）。語言對於醫療保健者來說非常重要，因為他們努力建立及加強與患者的治療關係。語言意識也適用於糖尿病患者的家庭成員和護理人員、公司發言人以及能夠敘說和撰寫糖尿病的媒體人員。


#### 語言在心理健康的影響與研究

在醫療保健中，說的方式與實際所說的內容一樣重要，醫療語言對患者有影響，在確定經驗和理解

方面發揮著核心作用。人們如何聽到和解釋與疾病相關的語言會影響一個人對自己健康和自身的看法。患有糖尿病的人有時會改變或低估血糖值或在醫療保健提供者訪談期間省略訊息。尤其在青春是一個特別容易受到溝通影響自我照顧的時期。因此有效的、非評判性的訊息可能有助於建立信任關係，從而促進公開和誠實的溝通。

當用於討論糖尿病管理行為時，「控制」這個術語將責任歸咎於患有糖尿病的人，同時還暗示須嚴格遵守擁有權威和知識的醫療保健專業人員建議。另一方面，有些人將「控制」解釋為與提供者建議的目的有違背。在社會中「控制」是有價值的，而「失控」則意味著失敗。糖尿病中經常提到的「控制」形成圍繞疾病的「道德話語」，並可能引起羞恥感。糖尿病對話可能並不總是包括對管理疾病的人的努力或意圖的討論；關於「控制」的描述忽略了提及患者的努力或意圖，其重點僅在於糖尿病護理的效果或預期結果。與健康相關的恥辱感是一種負面影響糖尿病患者生活的心理因素。在糖尿病中，「不受控制」，「糖尿病患者」，「不遵從」和「不依從」可能是令人有恥辱感的術語，這些可能會讓人有刻板的想法，包括「懶惰」、「無動機」、「不願意」和「不在意」。

一項線上調查（n=12,000人）



評估與糖尿病有關的恥辱感和相關心理影響的結果顯示大多數第1型糖尿病患者(76%)和第2型糖尿病患者(52%)曾有恥辱感。事實上,最廣泛報導與糖尿病相關的社會恥辱形式是被認為有性格缺陷或個人責任的失敗(81%),並且是醫療保健系統的負擔(65%)。另一項研究表示,患有糖尿病的人表示認為自己是弱者、肥胖者、懶惰者、過度飲食者或暴飲暴食者,是貧窮或不良的人群,不是聰明人。雖然這些特徵通常被2型糖尿病患者所感,但有證據顯示患有第1型糖尿病的人也會有類似的恥辱感。研究表示,患有恥辱感的人不太可能尋求後續的護理,更容易感到心理困擾。在一項針對糖尿病患者的研究中(n=3,3347人),自填式問卷的數據顯示,感知的恥辱感與心理壓力增加、有憂鬱症狀、社會支持減少和生活品質下降有關。這項評估是在一項研究中證實的,該研究中與糖尿病相關的恥辱感與糖化血色素升高有關,血糖變異度增加,感到內疚、羞恥、責備、尷尬和孤立的感覺。對社會生活的負面影響會導致動機減少,甚至缺席已建構的糖尿病教育活動。

鼓勵醫療保健專業人員追求專心和具同理心的傾聽,敏銳的口頭諮詢,以及使用體貼和熟慮的評論,這都是有品質保證的良好臨床護理技能。對於患有糖尿病的人來

說,對於低血糖的恐懼和不符合血糖目標的恐懼普遍存在,並且可能會導致過度的壓力。對低血糖的恐懼會導致長時間保持血糖值升高。醫療保健專業人員可以使用能夠灌輸信心的語言,並鼓勵利用自己的優勢來克服這些擔憂,達成成功的管理。

另一項調查研究是向患者詢問他們在診斷為第2型糖尿病時與醫療保健提供者的經歷(n=172人),發現在診斷時傳遞的希望訊息會對患者產生持久的影響(至少1至5年)。患者的態度和糖尿病管理行為,能顯著減輕糖尿病的困擾。Broom和Whittaker認為,當患有糖尿病等疾病時,人們的認同感可能會受到干擾。一個人的糖尿病經歷可以影響他們的自我談話,例如,有人可能會說「我是一個不好的糖尿病患者,因為我沒有照著應該吃的去吃。」這種與自我的對話,受到醫療保健專業人員使用詞語的影響,因為這些醫療保健專業人員被他們認為是知識淵博和強大的。喚起權威並暗示權力差異的語言,例如頑皮、欺騙、允許/不允許、可以/不能、應該/不應該、好/壞、必須/不得,和正確/錯誤都可能會導致患有糖尿病的人感覺自己好像和孩子一樣被說話。在一項隨機對照試驗(n=222人)中顯示當患有第2型糖尿病的人被教導如何從自責中重新構建並使用更中性且基

於事實的訊息時，平均可降低1%的糖化血色素。

### 賦能的語言

語言是方法的重要組成，有助於有效溝通，這與患者滿意度有關。以人為本的護理包括支持、同情和關懷。而這些訊息可以透過醫療保健提供者選擇的詞語進行傳達。

以人為優先的語言是傳達尊重的重要起點，「糖尿病患者的態度、願望和需求」研究（DAWN Study）中探討了影響積極糖尿病管理的因素，Kalra和Baruah建議改變對糖尿病的態度，提高對語言影響的認識並採用以人為本的溝通可能是此類練習的第一步。通過關注以人為優先的語言（圖表一），有可能透過尊重整個人來消除刻板印象、消極的假設和籠統的認定，因為他們的疾病只是他們生活經歷的一部分。語言離不開思想或經驗，語言是每個人背景的一部分，人們可從他們聽到的訊息中創造意義。

糖尿病患者是護理團隊的中心成員及有經驗的專家，他們是疾病管理不可或缺的一部分。而醫療保健專業人員的話語、態度和行為，會影響醫學治療的結果。羞辱和批判的語言可能破壞醫療的努力，導致糖尿病的照護狀況惡化，最終將影響糖尿病結果的進展。而賦能語言的使用可以幫助教育和激勵，讓病患感到自身充滿力量，並去參與其治療計畫，內心產生想要改變生

活習慣的動機，並且相信自己能夠做到。



具有潛在負面含義	建議更換為	理由
順從的/順從 不順從的/不順從 嚴守的/不嚴守的	他大約有一半時間會服藥 只要她負擔得起，她就會注射胰島素他每週吃幾次水果和蔬菜 約定參加 參與服用藥物	第一欄中列出的詞語是糖尿病護理和教育中不恰當和功能失調的概念。順從和嚴守意味著做其他人想要的事情，即接受關於個人護理的命令，就像孩子一樣。在糖尿病護理和教育中，人們做出選擇並進行自我護理/自我管理。 關注人的優勢_他們在做什麼或做得好，我們如何在此基礎上再接再厲？ 關注事實而不是論斷。
控制（作為動詞或形容詞） 控制/不受控制， 控制良好/控制不佳	管理 她每週監驗幾次血糖。 他正在服用硫醯基尿素類降糖藥，但他們的血糖值並沒有下降。	當疾病處在身體不再去做應該完成的事的時候，控制幾乎是不可能實現。 使用聚焦在這個人正在做或做得好的單詞/短語。聚焦在企圖心和誠信的努力，而不是「放棄」或「失敗」。 聚焦在生理生物學，並使用非論斷性、羞辱或責備的中性詞語。
控制（作為名詞） 血糖控制，控制不良， 控制良好，控制嚴密	糖化血色素 血糖值 血糖值目標 血糖穩定 血糖變異	聚焦於中性詞和生理學/生物學。定義「良好控制」在實際術語中的含義並使用它。
糖尿病（作為名詞） 「你是糖尿病患者嗎？」	你有糖尿病嗎？ 與糖尿病共處的人 帶有糖尿病的人 有糖尿病的人	以人為本的語言將人放在首位。避免將某人標記為疾病。人比糖尿病還要多得多。如有疑問，請按名字給患有糖尿病的人打電話。

圖表一：建議替換具有潛在負面含義的語言

#### 參考文獻：

1. Jane K. Dickinson, Susan J. Guzman, Melinda D. Maryniuk, The Use of Language in Diabetes Care and Education. *Diabetes Care*.  
<https://doi.org/10.2337/dci17-0041>