



衛生福利部雙和醫院
(委託臺北醫學大學興建經營)
Taipei Medical University - Shuang Ho Hospital,
Ministry of Health and Welfare



病人溝通技巧

社會工作室
李國隆



衛生福利部雙和醫院
(委託臺北醫學大學興建經營)
Taipei Medical University - Shuang Ho Hospital,
Ministry of Health and Welfare



先談談溝通吧！

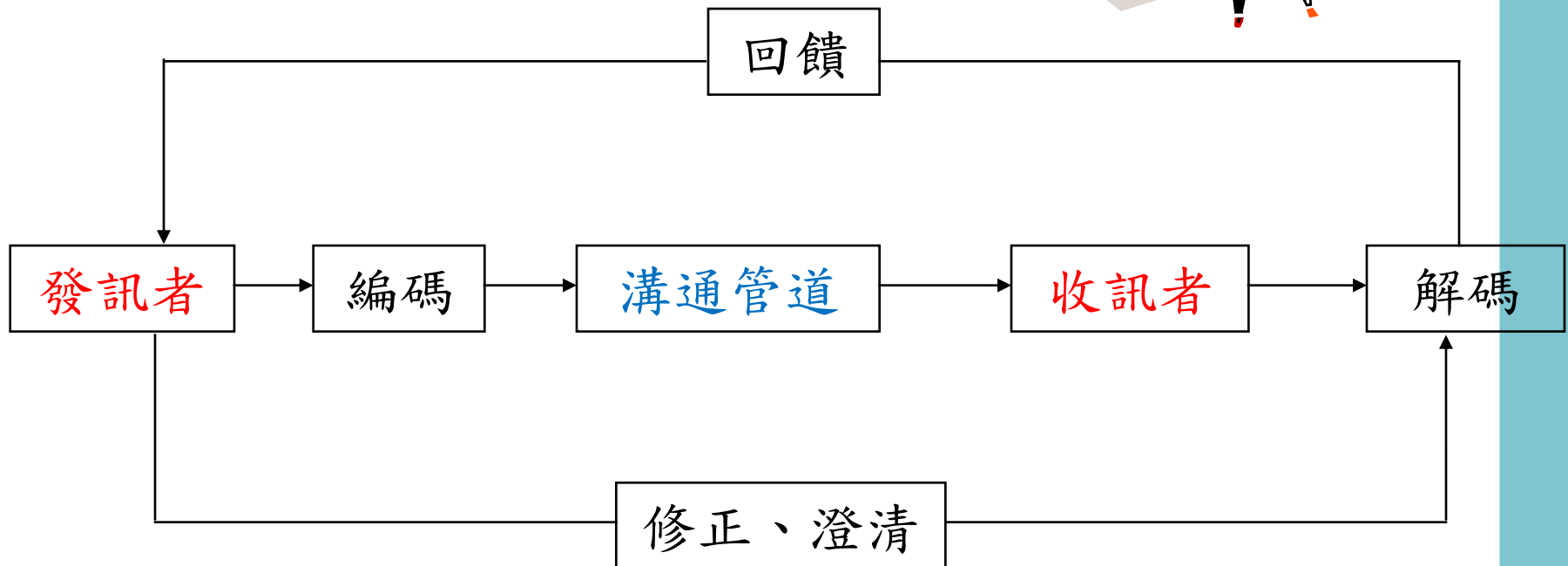
溝通過程中的基本元素

發訊者；接收者

訊息；溝通管道

編碼/解碼

障礙；回饋



有效溝通技巧的內容

- **非語言技巧**：面部表情、音調和姿態的運用技巧。
- **語言技巧**：使用文字以增加訊息的清晰性。
- **自我表達技巧**：幫助你使別人更了解你。
- **傾聽和反應技巧**：幫助你解釋他人的涵義並且分享所接受的涵義。
- **影響技巧**：幫助你說服別人、改變他們的態度或行為。
- **營造氣氛的技巧**：創造一種正向的氣氛，助於溝通達成。

達到有效溝通方法

➤ 作為發送訊息者

- **清晰表達**溝通內容(具體)，如：人物、時間、地點、事件、原因、過程等。
- 注意接收者的文化、背景和能力，如：與小孩談話與上司對話所用的字彙、修辭和語調便明顯有不同。
- 發出多個訊息時，稍作停頓，讓接收者作回應。並儘量**避免同一時間發出過多的訊息**。

達到有效溝通方法

➤ 作為接收訊息者

- 給予適當回應，**澄清**有關訊息。
- 憑對方的身體語言、面部表情、身處的場合、情境等理解發訊者的訊息以便完整地掌握全部的訊息。
- 避免先入為主的眼光。
- 耐心聆聽，避免打斷別人說話或太早下判斷。



同理心

- 設身處地為他人設想。
- 表達對人的真誠、關心他人的感受與體驗。
- 同情心：對他人處於劣勢感到憐憫。
- 同理心：感覺和他人平等，同時意識到自己可能面臨相同處境。



案例

狀況一

Q1：報告何時會出來？

A1：我們不能查報告，要門診時問醫師...

Think：

1. 是否有聽清楚民眾的問題？再做適當的回答。
2. 若不是很清楚民眾的提問，可以再確認後再回答。

案例

狀況二：抽寫時針刺到神經...或是瘀血...

Think：

- 1.同理民眾接受抽血時的心情。
- 2.若遇到上述狀況，提供穩定與關心的態度，指示民眾後續處理的注意事項。

案例

狀況三：對跑錯櫃台的民眾大聲頓指氣使：「去樓下櫃台抽！...」

Think：

- 1.規則與同仁指示說明的一致性。
- 2.態度。

案例

狀況四：民眾抽血後不舒服，頭暈，該如何處置？

Think：

- 1.同理民眾接受抽血時的心情。
- 2.若遇到上述狀況，提供穩定與關心的態度，指示民眾後續處理的注意事項。

案例

狀況五：醫檢師頭髮太長，抽血時瀏海差點碰到手臂...

Think：

1.專業服裝儀容的要求。

案例

狀況六：民眾送交檢體，窗口有貼指示，但長者不太懂，詢問工作人員，回應：「窗口有貼喔！」

Think：

- 1.同理年長民眾可能不識字或看不懂的狀況。
- 2.若遇到上述狀況，可再檢視文字指示是否夠清楚明白。若已足夠，仍應提供人員口頭說明予以協助。



衛生福利部雙和醫院
(委託臺北醫學大學興建經營)
Taipei Medical University - Shuang Ho Hospital,
Ministry of Health and Welfare



別等到被欺負了才懂這些事



高衝突人士 High-conflict people

- 不只難纏，還是世界上最難處的人。
- 行為特徵：
 - 愛指責與抱怨他人
 - 思考模式非黑即白
 - 有毒情緒隨意發洩
 - 行為極端讓人抓狂

九十九劍兇



「非獸性男女」(無法成為野獸的我們)

辨識高衝突人格

正常反應

高衝突人格

當陷入困境時，
面對問題並有效解決

- 忙工作，不斷調適與承擔更多
- 忙生活，努力讓溝溝坎坎變坦然
- 忙學習，刻意練習新技能
- 面對意外，學習不對結果耿耿於懷

高衝突人士
的行為模式

- 死板不知變通
- 無法自我反省
- 沒有同理心
- 只責他人
- 推卸責任
- 遽下結論
- 防禦心態
- 無法接受批評
- 要求特別待遇
- 不斷自導自演
- 喜好指使他人
- 容易發怒

最常見的
人格障礙類型

- 自戀型人格
- 偏執型人格
- 邊緣型人格
- 反社會型人格
- 戲劇型人格

正常人 VS. 高衝突人士

高衝突人士的思考漩渦

高衝突人格心中的恐懼：

- 1. 被視為次等人(自戀型)
- 2. 被排擠(邊緣型)
- 3. 被背叛(偏執型)
- 4. 被宰制(反社會型)
- 5. 被忽略(戲劇型)

1. 錯估
情勢

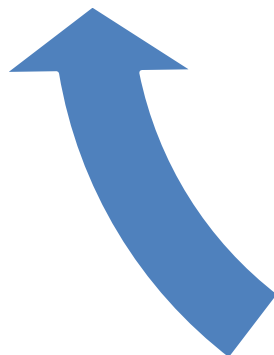


2. 攻擊性
防禦

思考上非黑即白
投射作用



3. 把負面回應解讀
為威脅



避免提油救火：

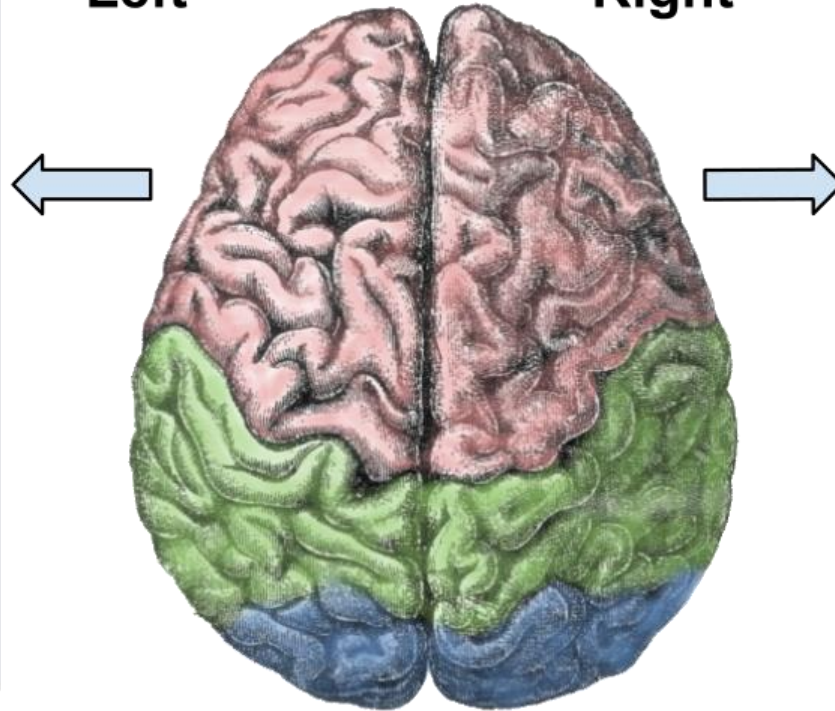
- 1. 對人不對事
- 2. 帶有負面語氣
- 3. 翻舊帳
- 4. 夾帶攻擊性肢體語言

右腦 vs. 左腦

Brain Lateralization

Left

Right



- Analytical thought
- Detail Oriented Perception
- Ordered Sequencing
- Rational Thought
- Verbal
- Cautious
- Planning
- Math/Science
- Logic
- Right Field Vision
- Right Side Motor Skills

- Intuitive Thought,
- Holistic perception
- Random Sequencing
- Emotional Thought
- Non-verbal
- Adventurous
- Impulse
- Creative Writing/Art
- Imagination
- Left Field Vision
- Left Side Motor Skills

- 與右腦對話，讓左腦拿回主導。

25個偵測高衝突人格的徵兆

1. 多年來時常出現人際關係衝突。
2. 孩童時期受虐或是童年早期關係混亂。
3. 認為人際關係的本質是敵對的。
4. 無法接受失敗或難以從失敗中復原。
5. 對自己的行為缺乏自覺。
6. 否認自己是造成衝突的原因之一。
7. 一直以為自己是受害者。
8. 把自己的問題投射到他人身上。
9. 一味指責他人。

25個偵測高衝突人格的徵兆

- 10.情緒強烈以致無法理性思考。
- 11.非黑即白的思考模式。
- 12.對他人高度不信任或有偏執傾向。
- 13.不認為自己負有解決衝突的責任。
- 14.傾向於控制他人。
- 15.擁有強大的攻擊能量。
- 16.不斷企求成為眾人關注焦點。
- 17.很難把當下行動與未來後果連想在一起。

25個偵測高衝突人格的徵兆

- 18.排斥心理診療。
- 19.對於任何回饋都抱持防衛心態。
- 20.不自覺的產生曲解與妄想。
- 21.有意的說謊與編造事件。
- 22.喜歡用法律途徑來報復或證明清白。
- 23.時常不當的把其他人捲進紛爭。
- 24.朋友與家人在他眼中不是盟友，就是敵人。
- 25.在同事間搬弄是非，製造衝突。

不隨意給人貼上人格標籤

- 記住這些人格特徵，但不要隨意給人貼上人格標籤。
- RAD做法：
- 辨認(Recognize)高衝突人格的可能性；
- 調整(Adapt)你的方法(避免試著點醒他，把重點放在未來，以及你可以採取什麼不同做法)；
- 利用CARS法傳達(Deliver)你的回應。

CARS方法

- 以同理心、關心與尊重架起溝通橋樑
 - 運用EAR溝通法：同理心、關心與尊重(Empathy, Attention, and Respect)
 - 這才是我們所說的同理心！不反駁、不反對、但也不照單全收；傾聽、同理
- 分析最佳選項
 - 接受「小贏10%就好」歸納最佳選項；解決問題導向
- 對敵意與不實訊息有效回應(BIFF回應)
 - 回應簡短、訊息充分、態度友善、立場堅定
- 對不當行為設立界限
 - 建立規則，並明確提出違法後果。

技巧一：以同理心、關心與尊重 架起溝通橋樑



- 最忌諱：「我說的，你都沒再聽！」
 - 採用EAR溝通法不表示你同意他們的抱怨內容。你是對「人」而非對「怨言」有共鳴。
 - 首先，表達同理心，這是對人的真誠，關心他人的感受與經驗。
- VS.
- 「我完全了解你希望能儘快確定檢查的時間，我也希望能讓你早一點知道。」
 - 「我明白這個情況有多麼令人不悅。」

- 其次，讓對方知道，你對他憂慮的事真的很關心。
- 高衝突人士花很多心力來博取關注，但最後只會讓人避之唯恐不及。
- 大多數人都會竭盡所能避免與高衝突人士接觸，所以單單表現出興趣或關注就足以安撫他們。
- 「你的檔案保管的很好，看的出來你是個井井有條的人。」
- 「你真的很關注自己的健康狀態！」

技巧二：分析最佳選項

- 先問自己八個關鍵問題
- 這個方案在執行上是否可行？
- 是否能有效解決問題，或至少能控制問題不再擴大？
- 是否需要其他人配合？
- 有哪些優缺點？
- 有可能發生什麼意外？
- 為確保成功，還必須額外進行哪些事？
- 步驟與時間表
- 跟你的價值觀與個人喜好是否契合？

- **掌握10%原則**
- 你可能沒辦法改變這個人，但你一定可以找到辦法，讓你們之間的互動改善10%。有效減輕你的壓力。
- **以提案取代直接回應**
 - 提出建議
 - 讓對方提問
 - 對方的回應：同意、反對、再想想
- 如果對方不接受你的提議，就換他題出新提案。

技巧三：對敵意與不實訊息有效回應

- 需要回應嗎？該何時回應？
- 未對外散布，或許不需要回應
- 但錯誤資訊傳到某個大嘴巴或是社群裡，一定要盡快回應
- 什麼才是正確資訊？如何有效表達？
- 以同樣媒介回應(e-mail、面對面、電話...)
- BIFF回應：回應簡短、訊息充分、態度友善、立場堅定
- 正確資訊該提供給誰？
- 可以提供正確資訊給那些可能成為他們盟友的人。

- BIFF回應：
- **回應簡短(Brief)**
 - 可減少你憤怒回應或讓對方喋喋不休的機會。切記不要人身攻擊。
- **訊息充分(Informative)**
 - 把重點放在「事實」與你想提供的正確訊息，而非對方說的不實言論。避免諷刺、威脅或是對個人的批評。
- **態度友善(Friendly)**
 - 回應要聽起來很自然且不具威脅性
- **立場堅定(Firm)**
 - 清楚告訴對方你要表達的訊息，或是對這議題的關注，然後就可停止對話。

技巧四：對不當行為設立界限

- 無法完勝，只求有效抑制
- 真正的問題往往不是問題本身，而是他們的高衝突人格
- 能夠抑制他們的行為就好，不要指望「讓他們有自覺」或是完全控制他們的行為。
- 保持自信，就可以增加勝算
- 保持自信，與團隊一同合作。
- 不可抗的權限，就是最有力的界限
- 設定界限時，不要讓對方覺得是在針對他。
- 解釋界限的「外部原因」，像是某項規則「要求我這麼做」或「我沒權限這麼做」

- 五種衝突性人格

- 「一遇到問題，總是把錯推給別人，並不斷攻擊或試著消滅被指責對象，不斷製造衝突的人，就是我們眼中的高衝突人士。」

- 五種類型，都可用CARS方法因應。**順序與步驟不限。**

高衝突人格特質

- 愛指責與抱怨他人
- 思考模式非黑即白
- 有毒情緒隨意發洩
- 行為極端讓人抓狂

CARS應對衝突法

- 採用EAR溝通法
- 分析最佳選項
- 對不實訊息有效回應
- 對不當行為設立界限

善用CARS法

- 基本原則（RAD法）：
- 辨識對方是否為高衝突人士
- 調整你的做法
- 利用CARS法，傳達你的回應
- 看情勢、斷人心的工具





衛生福利部雙和醫院
(委託臺北醫學大學興建經營)
Taipei Medical University - Shuang Ho Hospital,
Ministry of Health and Welfare



Thanks for your attention !
