

會談技巧



醫病關係的建立

- 非語言溝通

-至少50%以上決定於
非語言溝通

- 語言溝通技巧



非語言溝通技巧

- 肢體語言
- 空間、距離與環境擺設
- 語助詞
 - 「嗯」、「喔」、「嗯哼」、「難怪你生氣...」、「原來如此...」...
 - 「咦...」、「接著怎樣了呢?」、「好棒」、「之後呢?」、「真好啊」、「那樣的話，真麻煩啊」
- 注意說話的速度、高低、音量
- 觸摸
- 留意病患當時非言語的表現

語言溝通技巧

- 澄清問題及瞭解病人的行為理由
- 重述
- 簡述語意（paraphrasing）
 - 「剛剛你說...」、「你是說...」、「似乎你認為...」
- 再保證

語言溝通技巧

- 情感反應

- 「你是不是會覺得...」、「我聽到的好像您會覺得...」
- 「你覺得...因為...」
- 著重在反應求助者現在的感覺：如「似乎到現在你仍然感到悲傷」比「那時的你似乎覺得自己很可憐」要好

語言溝通技巧

- 沈默
- 話題轉折
 - 病人生理性停頓
 - 講完整個句子時，切入話題做個小總結
- 稱讚病人的表現
 - 吃藥這麼久你都沒放棄，真不簡單
 - 「如何」比「爲什麼」好

語言溝通技巧

- 開放式問句
 - 「你的意思是什麼？」
 - 「告訴我多一點」
- 以問代答
- 降低病人自我防衛
 - 不直接詢問病人，以別人為例，如「有些人心情差到極點時會想不開，你會這樣嗎？」
 - 合宜的自我暴露

反映層次

事件



主題



觀點

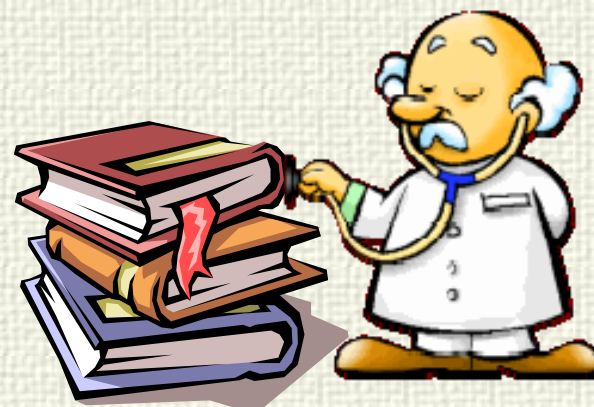


情緒



一位老師說

「真氣人，我一年辛辛苦苦用了各種方法賣力的教學生，校長不但不讚許，反而說我標新立異，不遵守學校進度，要我好好檢討。」

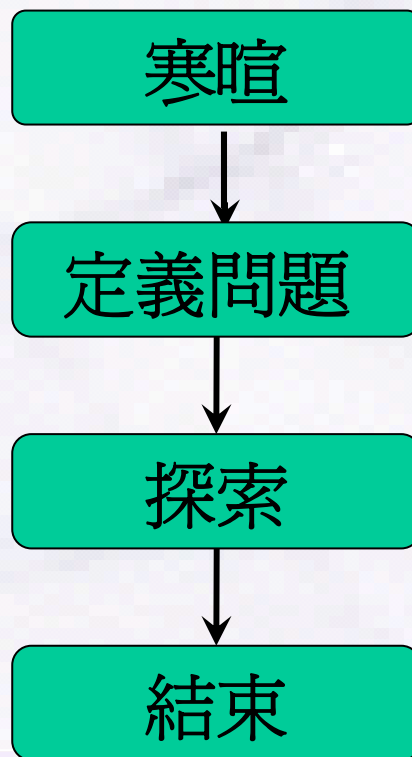


同理心反應

你在教學上的努力不被肯定，反而
受到誤解責難（簡述語意），使你
很氣憤（情感反應）

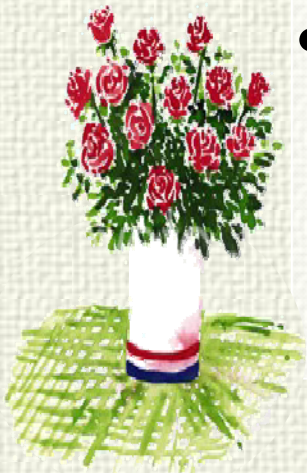


會談歷程分期



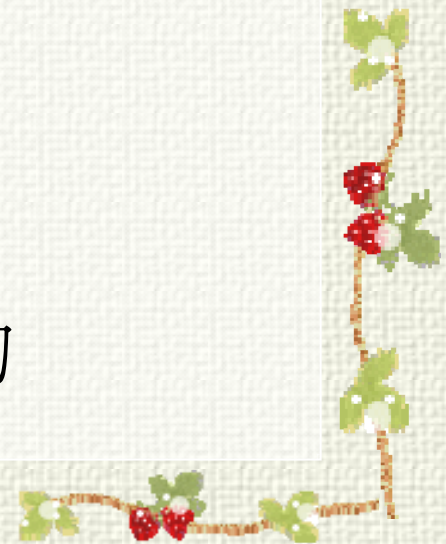
寒暄

- 醫病互動起於第一眼之眼光接觸
- 打招呼
 - 注意病人年齡及社會背景
 - 「吃飽沒」、「你等多久了」、「剛剛怎麼來的」、「會冷嗎」
- 病患和陪同者視為一體



定義問題

- 讓病人敘述就診原因，並予澄清
- 鼓勵病人自發性
 - 語言：稱讚、「難怪你生氣...」、「原來如此...」、「還有呢？」等
 - 非語言：點頭、「嗯」、「喔」、「嗯哼」
- 不要只注意一個問題
 - 多使用開放性問句
 - 勿過早使用結構性封閉性問句



探 索

- 收集診斷所需之資料
 - 病人現在及過去的病史、人際關係、家族史
- 情感反應
- 技巧性地轉變話題
- 對病人說話時的矛盾處予以澄清



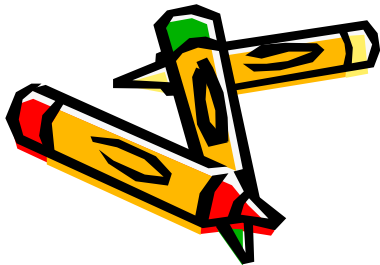
結 束

- 問病人是否遺漏任何重要的訊息
- 讓病人有機會問問題
- 做個簡要的總結
- 是否還要約定下一次的面談？
- 讓病人或家人知道在緊急狀況時如何就醫或求助

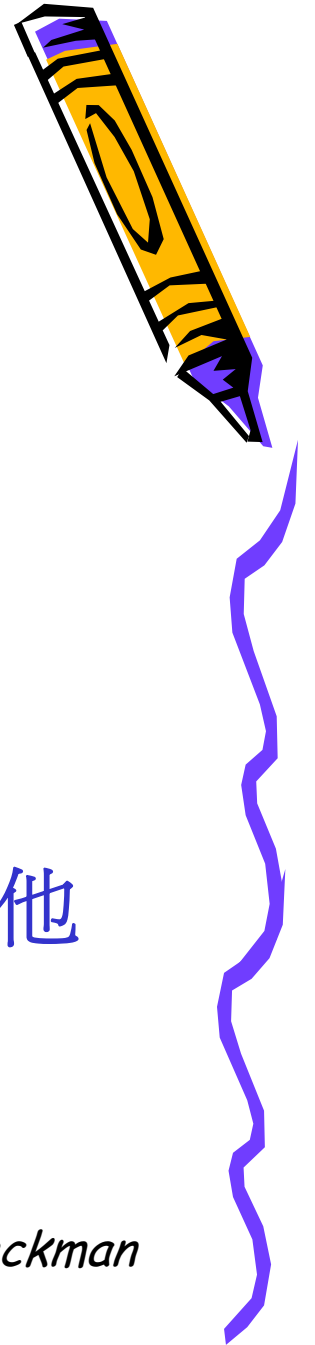


同理心的過程

- 覺查某種情緒已經出現
 - *Identify the presence of an emotion*
- 找出情緒的由來
 - *Identify the source of the emotion*
- 告訴他，你知道他這樣的情緒，說出他沒說出的隱喻
 - *Acknowledge the emotion*



- Robert Beckman



溝通的困難

- 他們不知道他們不知道什麼
- 我們不知道他們不知道什麼
- 我們不知道我們不知道什麼

溝通不是一直說，而有很多聽的工作

黃勝堅，2006

