有效的人際溝通行為模式

林香汶
(Hsiang-wen,Margaret,Lin),Ph.D.
副教授/督導藥師
中國醫藥大學藥學系暨博士研究所、
中國醫藥大學附設醫院藥劑部

學習目標

透過本課程訓練，希望能協助達致如下目標：

- 辨別人際溝通障礙並熟悉可以克服的策略。
- 熟悉人際溝通及用藥諮詢技巧。
- 練習用藥問題之有效人際溝通及諮詢。

「尊重」、「自信」是最重要的溝通態度

「一個人的成功，

15%取決於專業技能，

85%取決於溝通能力」

-美國訓練大師卡內基

什麼是溝通

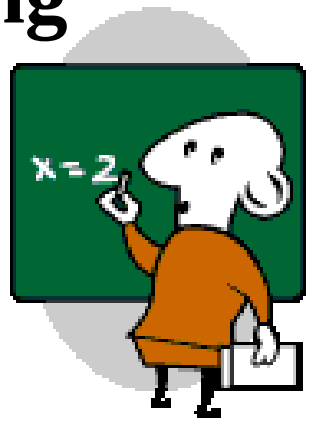
- 溝通：辭海的解釋是「**使兩方面通流**」，基本定義是將阻塞的渠道貫通。在人際關係上，溝通的目的在於**去除兩個人之間的阻礙，從而令信息暢通無阻。**
- 英文（Communication）一字則來自希臘文，意即傳情達意，交換彼此的意念、感受與態度，**不但要讓人明白，而且要有回饋。**
- 一個人將事實、意見、意圖傳達給他人就稱為溝通（communication），不管是陳述事實、表達意見、明示意圖等都是在影響對方的思考，因此溝通的原點是思考的**互動**，是意見的**交流**。
- 聽、說、寫、看是溝通最常使用的手段。

溝通方式

Visuals

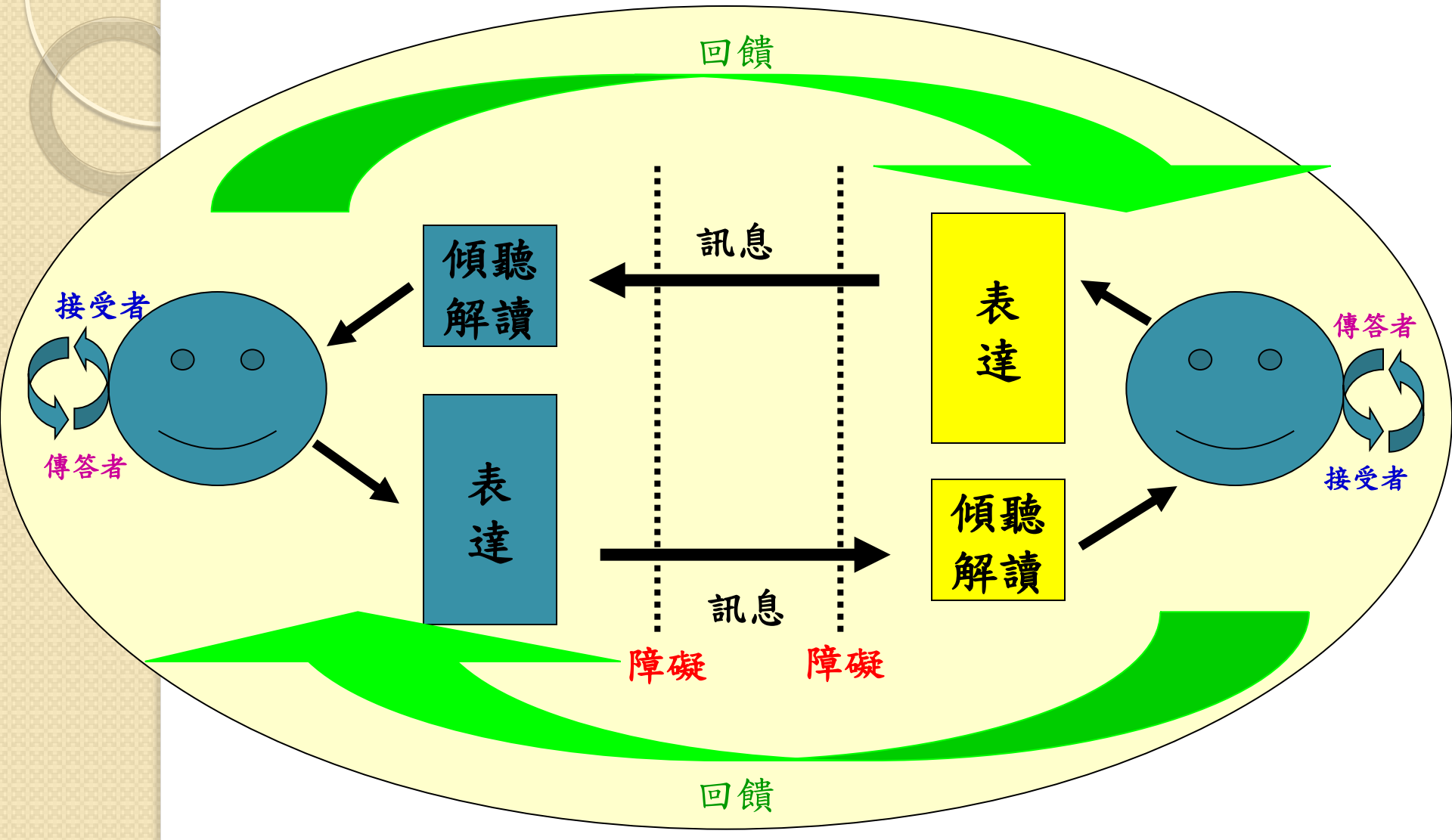
Speaking

Writing



Listening

人際溝通模式



主要因素:傳答者、訊息、接受者、回饋、障礙

溝通四大目的

- **說明事物**
  - 陳述事實---引起思考---影響見解
- **表達情感**
  - 表露觀感---流露感情---產生感應
- **建立關係**
  - 暗示情份---{友善 / 不友善}---建立關係
- **進行企圖**
  - 透過關係---{明說 / 暗示}--- 達成目標

如何建立良好的人際溝通

1.注意傾聽
2.選擇適當時機
3.注意肢體語言
4.有效的表達
5.尊重個別差異
6.批評與糾正

人際溝通的盲點或缺點

1. 自我意識過重
2. 喜歡爭論不休
3. 不誠懇、不老實
4. 自私自利
5. 做事模棱兩可
6. 得理不饒人
7. 性格暴躁、易發怒
8. 自作聰明
9. 小題大作，大驚小怪
10. 心機深沉
11. 不負責任
12. 執迷不悟，永不認錯

雙向溝通的三大要素

藥師口語溝通的目的

- 確認主訴問題
- 搜集資料
- 核對溝通是否正確
- 指示用藥重點
- 搜集主觀資料以補充客觀檢查的不足
- 教育病人
- 指導病人藥療目的及藥物使用方式

葉明功。藥師溝通技巧及安全用藥。2004。

主要溝通技巧

- **Empathy**

  同理心；將心比心；用耳更用心

- **Active listening**

  目光、表情、姿勢、動作、不打斷、不多話、發問、重述

- **Providing feedback**

  最佳時機、對事不對人、目標導向、確認了解

溝通的基本要領

- 傾聽 蹲馬步的基本動作，是基石
- 同理心
- 尊重差異
- 展現誠意與熱忱
- 感性包容、理性論事(人事分隔)

- **建設性的溝通技巧**
  - 培養**傾聽**的技巧
  - 提供相關與必要的信息
  - 澄清疑難問題印證彼此的看法
  - 集中思考內容與溝通主題
  - 提示對溝通主題的興趣

溝通時要注意下列三個要點

- (1)從整體、大方向開始溝通
  - 先讓對方有一個全盤性的瞭解，再針對各個細項逐一說明。
- (2)一面溝通一面要確認對方理解您的意思
  - 要注意對方確實理解您已說明的部分後，再進行下面的溝通，否則無法做正確的溝通。
- (3)完整不遺漏
  - 溝通時隨時以６Ｗ３Ｈ來提醒自己，每件事情都要完整地溝通清楚。

http://www.guidance2100.com.tw/G12/g12_0219.htm

先確定問題要點

- **先想再溝通**：
  - 1、澄清若干概念。
  - 2、分析問題要點。
- **確定真正目的**：
  - 1、為什麼要溝通？
  - 2、希望得到什麼？
- **訂定溝通計畫**：
  - 1、考慮相關變數。
  - 2、規畫溝通重點。

傳送必要的訊息

- **明確性原則：**

  易懂的語言文字；簡明的內容。

- **注意原則：**

  注意對方的心理背景，

  注意對方的實際需要。

- **統一性原則：**

  訊息的一致:訊息與目標一致。

尋求訊息(message)的意義

- 文字及其意思
  - Sweet and short（小而美）
- 語言及非語言的一致性
  - ”握拳卻說我沒有生氣”
- 避免誤解
  - “Left”-- ”All right” 而不是” right” or “Left ear”
- 回饋以確認訊息的意思
  - “我想確認我這樣解釋用藥對你夠清礎，你可以告訴我用這些藥要注意什麼?”

增加溝通內容正確性-6W3H

- what
  - 指要做的是什麼，及描述達成命令事項後的狀態。
- When
  - 指什麼時候要完成，工作允許的期間或什麼時候要完成那一部分的工作。
- Where
  - 泛指各項活動發生的場所。

http://www.guidance2100.com.tw/G12/g12_029.htm

增加溝通內容正確性-6W3H

- Who
  - 指完成命令要接觸或關連到的對象，如擔當者、責任者、參與者。
- Why
  - 指理由、目的、根據。Why能讓我們更能洞悉我們為什麼這樣做而不要那樣做。
- Which
  - 指各種選擇可能及優先順位。

http://www.guidance2100.com.tw/G12/g12_029.htm

增加溝通內容正確性-6W3H

- How
  - 指方法、手段、如何做。
- How many
  - 指需要多大、多少，以計量的方式讓事情更具體化。
- How much
  - 指預算、費用。

http://www.guidance2100.com.tw/G12/g12_029.htm

有效同理心溝通:
輕輕鬆鬆搭起友誼橋樑～同理心

同理自己	同理別人
• 同理自己步驟： • 一. 自我認識與察覺 • 二. 自我接納與同理 • 三. 自我肯定與轉化	• 基本要素 ⇨ 專注與傾聽

–你的狀況似乎讓你很不舒服...,尤其是吃完藥後

什麼是聆聽?

- 聽到Hearing ≠ 聆聽 Listing
- 聽到 Hearing
  - 運用聽覺接收信息

我們不是良好的聆聽者, 因為

- 大部份的溝通訓練集中於表達和游說技巧(說服別人接受我們的觀點).
- 聆聽比發放訊息較為次要

積極的「傾聽」，可以幫助我們聽得更清楚、聽的更好

- 注意的技巧
- 追隨的技巧
- 反應的技巧

聆聽的障礙

- 興趣因素（對話題不感興趣）
- 環境因素（噪音，電視聲浪…）
- 情緒因素（缺乏理性資源）
- 負面意圖（傾向帶領討論）

傾聽的五大歷程

- 專注

  減少環境阻力及降低生理限制
- 瞭解

  掌握語言與非語言訊息
- 記憶

  重複、做筆記、記憶術
- 評估

  區辨事實、推估評論
- 反應

一張嘴巴、兩個耳朵 、聽比說重要

傾聽的4項要求

- 專注：專心聽說話者說什麼，摒除所有可能分心的想法。
  - 人腦處理“聽”的速度約為“說”的6倍。
- 同理心：設身處地站在說話人的立場，了解其想要傳達的訊息，而不是你想要知道的。
- 接受：客觀地傾聽不加判斷後，接受說話者所說的。
- 有始有終的意願：盡可能了解說話者所要傳達的內容。

http://ceiba.cc.ntu.edu.tw/management/content/ch14content.htm#有效溝通的障礙

傾聽的技巧

- 保持目光接觸
- 肯定地點頭或報以適當的面部表情
- 避免心不在焉的舉動或手勢
- 發問
- 用自己的話重述一次：你的意思是……
- 避免打斷對方的話
- 切勿多言
- 順利地轉換說話者和傾聽者的角色

http://ceiba.cc.ntu.edu.tw/management/content/ch14content.htm#有效溝通的障礙

有效表現傾聽的三大非語言動作

視—

注視(告訴對方我已注意您的存在)

提—

提眉(暗示對方我有興趣)

傾—

傾身(暗示對方我已準備)

請動一動、練習看看、會有好效果

有效傾聽的建議

- **1.停止說話：**
  - 如果你說話，就無法傾聽。波羅尼斯（哈姆雷特劇中人物）：「多給別人耳朵，少給聲音」。
- **2.設法讓說話者輕鬆：**
  - 幫助對方能暢所欲言，這通常稱為「開放的環境」(permissive environment)。
- **3.提示對方你想傾聽他說的話：**
  - 表現出有興趣的態度。別人說話時，不要看你的信。為了要瞭解而傾聽，但不是為了要反對。

資料來源：Human Behauior at Work: Organizational Behavior, Seventh Edition, by K. Davis and J. W. Newstrom © 1985 by McGraw-Hill, With permission.

- **4.去除渙散的精神：**
  - 不要亂畫、輕敲或弄亂紙張。如果把門關起來，是否會安靜一點？
- **5.與說話者一齊融入他的話中：**
  - 設法幫助自己能徹底瞭解對方的觀點。
- **6.要有耐性：**
  - 給予充份時間，不要打斷。不要開門或走開。
- **7.控制你的脾氣：**
  - 生氣的人容易誤解意思。

資料來源：Human Behauior at Work: Organizational Behavior, Seventh Edition, by K. Davis and J. W. Newstrom © 1985 by McGraw-Hill, With permission.

- **8.批評的態度要輕鬆一點：**
  - 批評或爭論會使說話者採取防衛姿態，他會“靜下來”，然後開始生氣。**最好不要爭論：即使你贏，但你還是輸。**
- **9.提問題：**
  - 這對於說話者是一種鼓勵，表示你在傾聽，而且有助於更進一步的探討。
- **10.停止說話：**
  - 這是最開始的建議，也是最後的建議。一旦你說話，你就無法傾聽。
- **11. 戒急用忍：**『嗯哼、哦、還有呢？』

資料來源：Human Behauior at Work: Organizational Behavior, Seventh Edition, by K. Davis and J. W. Newstrom © 1985 by McGraw-Hill, With permission.

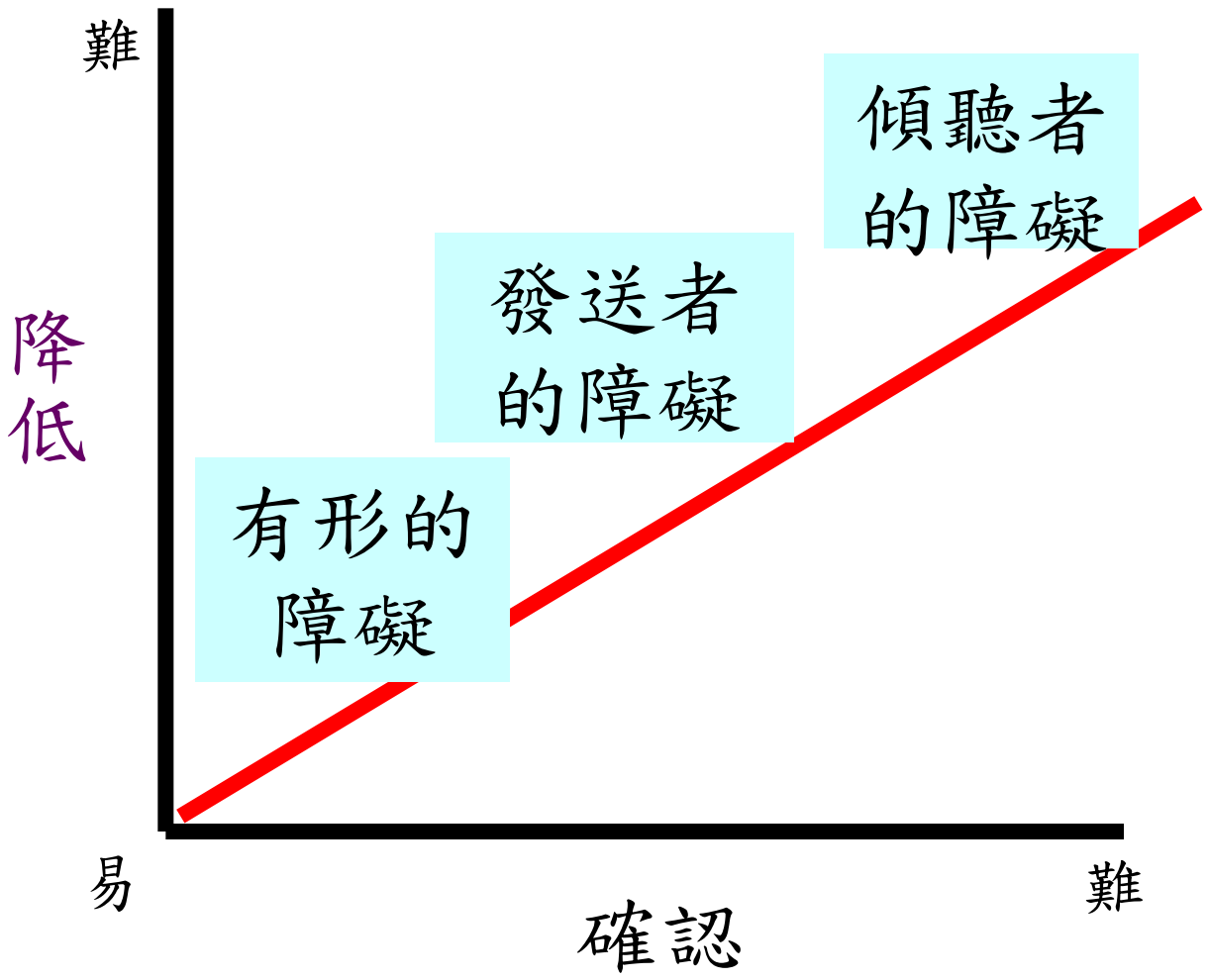
『話』應該怎麼說？（引自鄭丹瑞先生）

急事，慢慢的說…
大事，清楚的說…
小事，幽默的說…
沒把握的事，謹慎的說…
沒發生的事，不要胡說…
做不到的事，別亂說…

傷害人的事，不能說…
討厭的事，對事不對人的說…
開心的事，看場合說…
傷心的事，不要見人就說…
別人的事，小心的說…
自己的事，聽聽自己的心怎麼說…
現在的事，做了再說…
未來的事，未來再說。

"It relieves watery eyes, runny nose, aching head, and scratchy throat. Side effects include runny eyes, watery nose, aching throat, and scratchy head."

溝通障礙



沒有眼神交會的應答

Yakugaku Zasshi. 2007 Feb;127(2):237-44

單向溝通

Yakugaku Zasshi. 2007 Feb;127(2):237-44

溝通技巧：以問代答

- 有問必答
  - 表示尊重
  - 表示關心
- 不要馬上回答，以問代答
  - 讓對方表達訴求：open-ended questions
  - 找出問題核心
  - 節省時間

克服溝通障礙

- 利用回饋：檢查所傳達或所接受到訊息的正確性。
- 簡化語言：利用收訊者能夠了解的語言。
- 主動傾聽：聆聽訊息的全部意思，不預加判斷或詮釋，或者想著接下來我該說什麼來回應。
- 控制情緒：意識到情緒高漲時不要溝通，等到冷靜下來時再溝通。
- 注意非口語的線索：動作比語言更具溝通力，所以，動作和語言要一致。

http://ceiba.cc.ntu.edu.tw/management/content/ch14content.htm#有效溝通的障礙

溝通技巧：正向回饋

- 正向回饋
  - 給病人信心 → 信賴感
  - 讓家屬放心 → 安全感
  - 讓病人或家屬有盼望
  - 讓醫療團隊有積極的心態

當你有一絲絲的負面想法時，要立刻覺醒，改用積極的心態來思考！【拿破崙・希爾】

支持性溝通

Yakugaku Zasshi. 2007 Feb;127(2):237-44

適當的時機

- 包括溝通時的位置、環境因素（如熱度，光度和噪音），溝通者之間的身體距離，座位的安排以及溝通時的時間，是與家庭成員、朋友、熟識者、同事或陌生人之溝通，情境就是指每個人在溝通中需強調心情和感覺的契合。

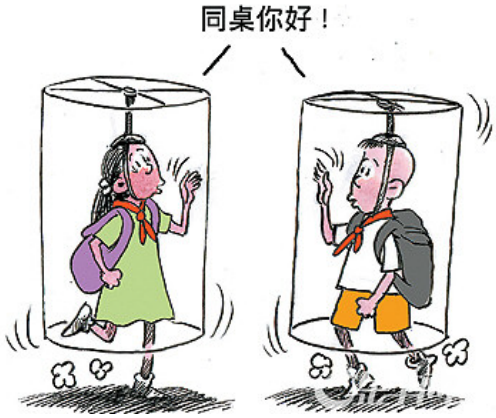
肢體語言

- 面帶微笑
- 眼神交會
- 姿態開放
- 距離適當
- 語調和善
- 感覺親切

"Is there somewhere I can try these on?"

http://2.bp.blogspot.com/_LqT6MeV9lbI/StH-H35TaMI/AAAAAAAAA74/IKLyKcw_VPU/s320/pharmacy

肢體語言



- 面部表情 (鬆弛, 緊張)
- 眼神接觸 (12秒, 視點位置, 親切與飄忽的眼神)
- 坐姿 (開放, 封閉, 傾前, 抑後, 視線水平)
- 溝通距離
    - 親密 (依偎 – 18吋)
    - 一般 (4呎 – 12呎)
    - 公眾 (12呎以上)

眼神接觸

1. 12秒

2. 視點位置

語言文字
＋
身體語言
↓
完整訊息

仰視對方：尊敬信賴

握拳擊掌：企圖恫嚇

小幅蹺腳：心中不安

大方蹺腳：具有信心

手撐下巴：正在思考

掌心向外：堅持拒絕

手臂交叉：有優越感

左右搖頭：並不同意

上下點頭：表示同意

以手指人；看不起他

「閒聊」

- 東京心理健康學院 武藤清榮先生提出：學會閒聊，人生大不同！
  1.初次見面的客戶，如何開啟話匣子？
  2.聯誼聚會時，如何打破不熟的尷尬？
  3.和老闆出差，坐車時要聊些什麼？
  4.第一次約會，怎麼讓對方有好印象？

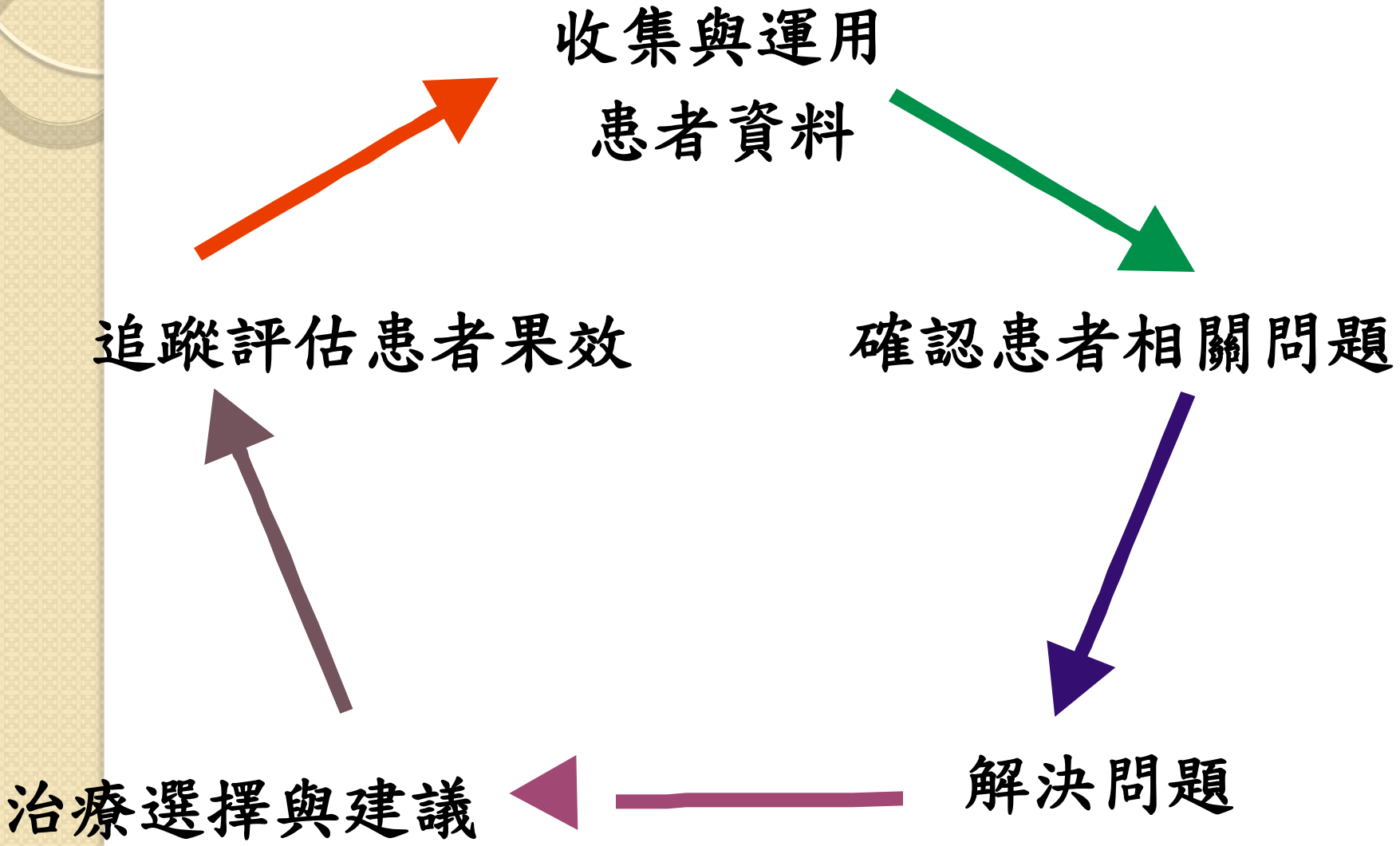
閒聊---不只要會找「話題」

- 以對方為重心，尋找話題，創造談話的契機。
- 保持自然從容的態度，營造讓人放鬆的氣氛。
- 當個熱情（有興致）的傾聽者。
- 重複對方所說的關鍵詞或充滿感情的詞彙，更要認真的附和。
- 除了言語，還要利用表情、態度及說話方式來傳達感情。
- 不要打斷對方說話的節奏。

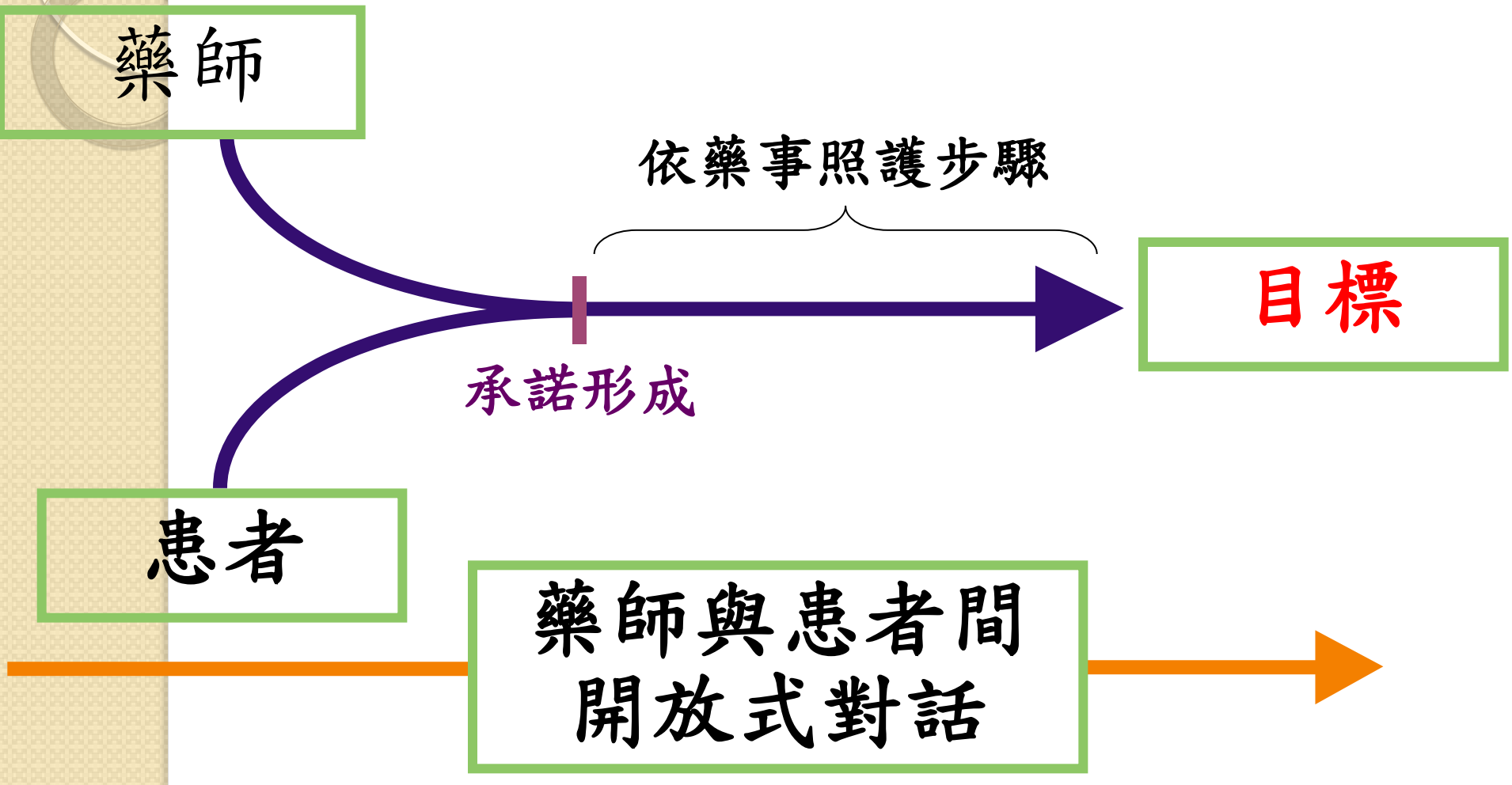
勉強閒聊，不如享受當下氣氛

- 針對對方所說的關鍵字，廣泛且深入地提出該問的問題。
- 在說出的句子裡夾雜對方的名字，以傳達出認真傾聽的誠意。
- 要讓氣氛融洽，就請說些有共識的抱怨、真心話及分享秘密。
- 廣泛蒐集有趣的話題及學習幽默的表達方式。
- 有時不必勉強閒聊，享受當場的愉快氣氛也很重要。

藥事照護過程



發展持久性治療關係的過程



Pharmacy Practice 2008;6(2):57-67

建立互助關係

- 排除刻板印象 (stereotyping)
- 避免無情的反應
- 避免想掌控的心態

建立藥師與患者關係的策略

- 自我介紹。
- 向患者概述將發生的事。
- 表達同理心和關懷，好讓患者放輕鬆。
- 與患者討論所需要的時間。
- 討論所預期的果效。
- 採取回饋方式以確認患者了解。
- 確定有足夠的時間讓患者提問。
- 以即時態度解決藥物治療問題。
- 後續追蹤。

American Journal of Pharmaceutical Education 2006;70(3):1-12

建置藥歷檔案

http://lvnstudy.com/juniors/wp-content/uploads/2009/01/female_pharmacist_medicine_bottles_hg_blk.gif

追蹤有沒有好好吃藥

http://lvnstudy.com/juniors/wp-content/uploads/2009/05/female_pharmacist_examine_medicine_bottle_hg_wht.gif

改善服藥配合度

偶爾按時吃藥 偶爾控制飲食

強化方法

認同、支持、讚賞&適當療效的回饋

一直按時吃藥
一直控制飲食

形成自發的行動

Yakugaku Zasshi. 2007 Feb;127(2):237-44

Exercise is the best medicine. Jump

"Exercise is the best medicine. Jump."

藥師提供患者諮詢的理由

理由	百分比
專業滿意	53%
患者滿意	32%
銷售額增加	8%
改善患者配合度	7%

Indian J Pharm Sci. 2009; 71(3): 285–289

藥師與病人成功的溝通所遇到的問題及障礙

- 高壓力的環境
- 地位的不平等: 主動 - 被動關係
- 對醫學理念的差異（西醫、中醫、民俗療法）
- 不清楚對病人而言最重要的議題: 多少或是太多?
- 對藥物治療的資訊不正確及不恰當教育: 究竟病人已經知道什麼或不知道什麼?
- 缺乏時間給病人: 什麼問題現在需要討論?再另行約時間討論
- 自信心低落&害羞
- 知識的鴻溝; 沒有重點
- 文化的差異(客家, 閩南人,原住民)
- 在敏感的情境下雙方的不適感
- 對與病人溝通價值的負面觀感
  - 指導 - 合作關係

藥師溝通時常犯的10大錯誤

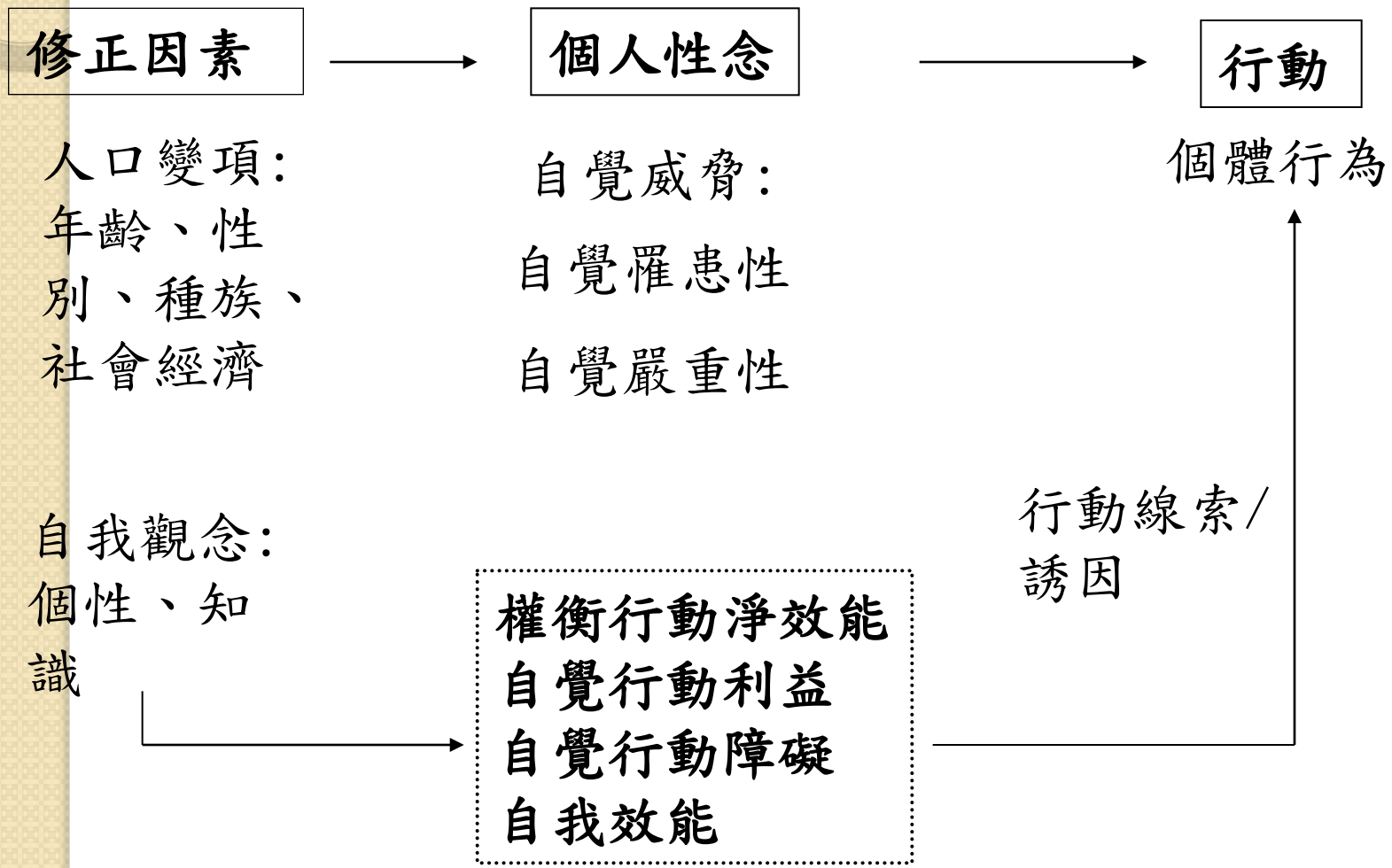
1. 未招呼患者，告訴他們你是誰和你與他們交談的目的。
2. 未能發現患者真正困擾、擔心或關切的事情。
3. 太輕易接受含糊不清的訊息，不求甚解。
4. 未確認自己所想所聞是否是患者真正的意思。
5. 未鼓勵患者提問。
6. 未回應患者的提問。
7. 未注意患者表現的語言或非語言訊息。
8. 使用太多封閉型問題。
9. 允許中斷、打擾。
10. 諮詢內容中未能提供合適的訊息。

Adapted from "Lessons from medicine and nursing for pharmacist-patient communication", American Journal of Health System Pharmacists, 1996;53:1306-14.

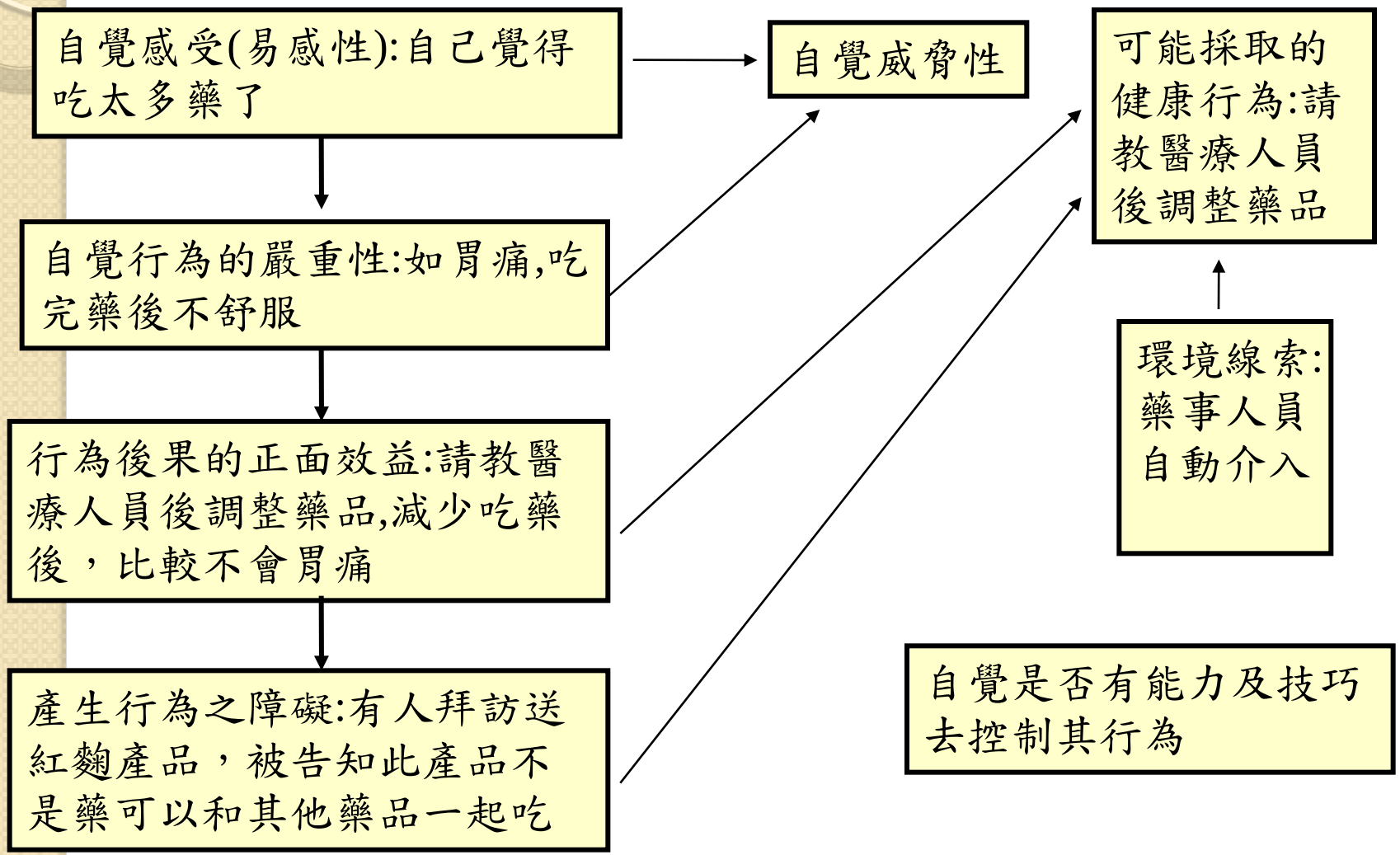
保障個案隱私權和保密性

- 提供適當的場所供諮商使用。
- 讓個案瞭解沒有對方的同意，任何個人的資料不會外洩。
- 盡可能以合理的方式保護病人機密資，並同時找出兼顧保存個案基本資料的方法。
- 確保所有相關工作人員皆瞭解保密對個案的重要性。

健康信念模式結構間的關係



健康信念模式:
越受到威脅越會想去做



感謝分享及聆聽

Questions are welcome！