

讓病患置身 **好人國**

良好的人際技巧可促進醫病和諧

文／藥劑部 藥師 張坤隆



陳祖裕主任是教導人際技巧的良師 (攝影 / 張坤隆)

參加了5月21日中國醫藥大學醫學系陳祖裕主任於立夫醫療大樓國際會議廳的全院學術演講，主題：「人際技巧」。陳祖裕主任對中國醫藥大學及醫療體系的醫學教育貢獻良多，是台灣醫界傳授溝通技巧的老師之一，在陽明大學擁有4年半相關的教學經驗。他認為醫療人員除了專業技術之外，亦需具備人文修養，方可使醫病關係日趨和諧。聽他一席談，受益良多。

「人際技巧」是與人相處、互動的技巧，在團隊中有正向、支持與建立各方默契的作用，若應用在個人及家庭中，則可消除軟弱、安慰悲傷，激發潛能。

陳祖裕主任說，人際技巧是可以訓練的，大家必須設法做到以下4點：



1.基本溝通技巧：

首先要瞭解對方，鼓勵對方表達意見，並且用心聆聽，透過眼神接觸及話語來關心對方，回應對方。

2.同理心：

不要說別人的缺點，多講些會令人愉快的話。避免用你、你們，多用我、我們，將心比心，設身處地，為對方著想，感受病患情緒，為其分擔痛苦。按德文翻譯，同理心的意思就是「靈魂移入」，意即透過靈魂的轉移，從對方的立場來感同身受。

例如一名35歲青年獲悉自己罹患胃癌，一時很難接受，醫療人員這時如果說「我瞭解這件事對任何人都難以接受」，這就是同理心；如果只強調「我們的儀器很精確，不會有錯」，這就是非同理心。醫療人員有同理心，並不會喪失立場，反而可以給對方所需要的溫暖和慰藉，讓對方知道面對的是一個會為自己著想的「好人」，得以安心、放心的接受醫療照顧。

3.肯定他人：

多瞭解對方的優點及長處，並加以肯定，可以激發對方潛能。

4.經常表達感恩：

要有感恩心，要觀功念恩。所謂觀功念恩是多看別人的優點，感念顯而易見之恩，例如父母之恩，父母是最關心我們的人。感念可見之恩，例如老闆之恩，由於老闆的任用，我才有工作；感念家人之恩，家人的支持讓我可以安心工作。感念逆境之恩，因為經由逆境的磨練，常可培養出更好的能力。

陳主任並舉「鹹蛋超人大戰酷斯拉」為例，鹹蛋超人為什麼會感謝酷斯拉？因為酷斯拉是最強的對手，它的挑戰和刺激讓鹹蛋超人的能力愈來愈大；酷斯拉也感謝鹹蛋超人，為什麼？因為鹹蛋超人使它無法繼續害人。所以，碰到任何事都需要朝正面思考，感恩心會讓你的心境更平和，人生更快樂。

陳主任說，人際技巧對醫療人員尤為重要，面對病患、家屬及同事，若能具備同理心、感恩心，時時將心比心，設身處地為他人著想，也就是觀功念恩，加強溝通，不僅可以創造和諧的工作環境，更能建立良好的醫病關係，讓自己成為病患及家屬口中的「好人」，讓病患置身於「好人國」。