



中國醫藥大學附設醫院
China Medical University Hospital

發現感動 *Touched and Inspired* e報

主編/沈茂忠 編輯/劉孟麗 美術編輯/盧秀禎 網頁維護/張珮珊

2011/06/01 **N0.36**

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

參加了5月21日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。聽他一席話，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，則可發揮消除軟弱、安慰悲傷，激發潛能的功能。

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：

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。

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。

例如一位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；如果只是強調「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，反而可以給予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。

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。

經常表達感恩：

要有感恩心，要觀功念恩。所謂觀功念恩是常看別人的優點，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」。



陳祖裕主任是教導人際技巧的良師(攝影／張坤隆)

[回到電子報首頁](#)