



臺北醫學大學
TAIPEI MEDICAL UNIVERSITY



基本護理學Fundamental nursing

溝通 Communication

林佳靜 教授

台北醫學大學護理學系

連絡電話 27361661#6301



臺北醫學大學
TAIPEI MEDICAL UNIVERSITY



臺北醫學大學
TAIPEI MEDICAL UNIVERSITY

學習目標

1. 了解溝通的意義、目的、重要性、途徑及基本模式架構
2. 了解影響溝通的因素，並列舉溝通時應注意事項
3. 描述治療性及非治療性會談技巧，並舉例說明
4. 描述專業性人際關係的特性及建立要素
5. 描述專業性人際關係的分期及其護理要點



什麼是溝通

- 彼此分享、建立共同的想法
- 將一個事實、思想、觀念、情感、價值與態度，藉文字、語言傳給另一個人之活動過程
- 有意義的互動過程
- 目的是為協助護理人員及病人建立專業性質的治療性人際關係

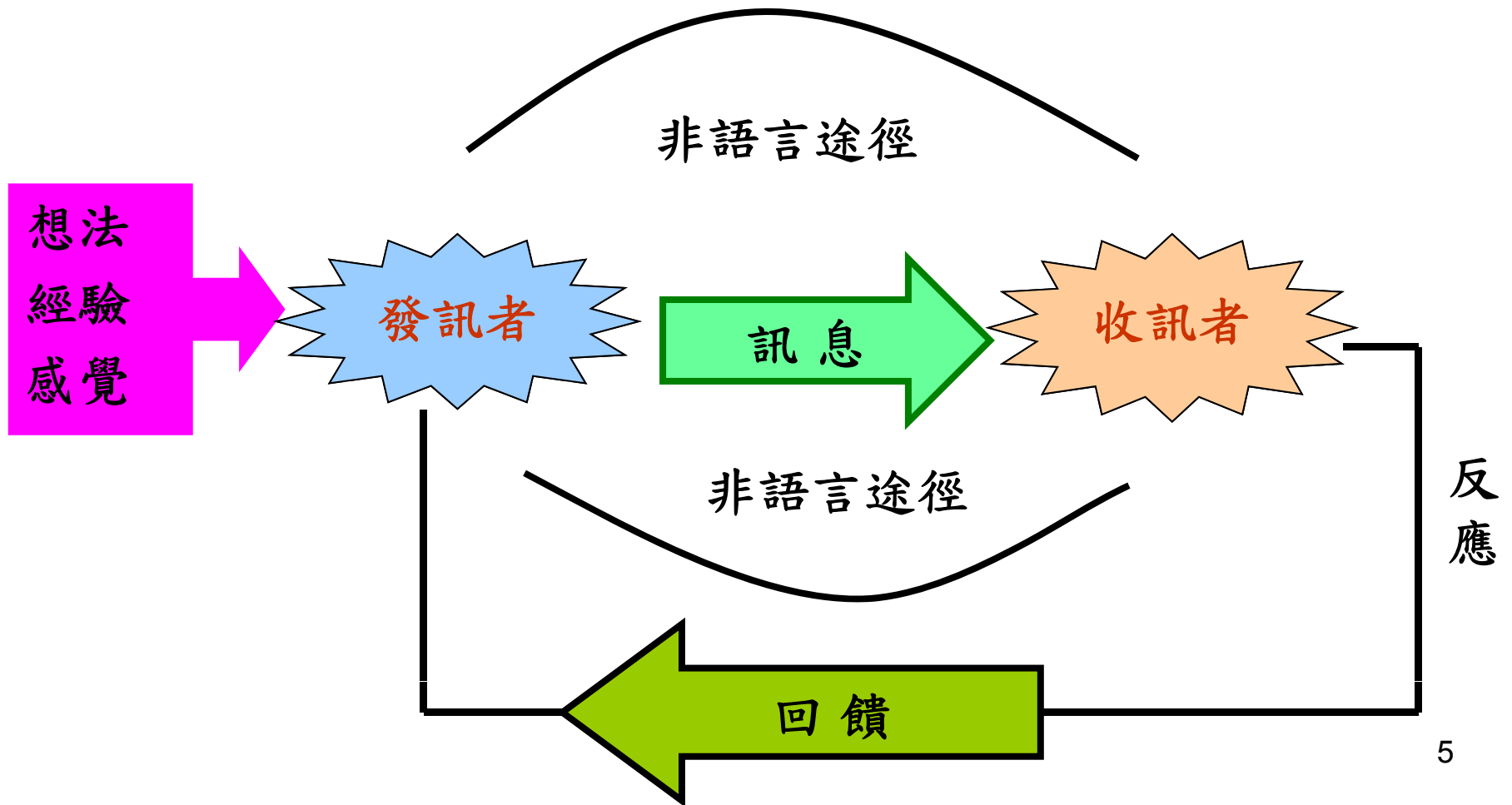


治療性溝通

- 護理人員與病人間有目的的治療性互動
 - 建立、維持或增進護病間之專業性人際關係
 - 收集資料以助護理計畫擬定
 - 了解病人需要，確立問題與計畫
 - 知病人對醫護人員看法與態度
 - 藉溝通使病人生活有價值、意義、尊嚴，並達身心平衡



溝通模式





溝通的模式

- 一、正式溝通：依循組織的「層級節制 (hierarchy) 或組織的「權力路線」 (line of authority) 作為溝通的管道
 - 上行溝通 (upward communication)：
下級人員向上級人員表達其意見或態度的程序。
 - 下行溝通 (downward communication)：
上級人員將訊息向下傳遞，以獲得部屬瞭解、合作、支持與採取行動的重要措施。
 - 平行溝通 (horizontal communication)：
組織內不相隸屬之各單位間的溝通。



溝通的模式 (續)

■ 二、非正式溝通：

建立在組織成員的社會關係上，亦即組織成員的社會交互行為。非正式溝通和組織成員的專長、嗜好、習慣和興趣有關，並無一定規則可循。非正式溝通對訊息的傳遞較為快速。非正式溝通多數在無意中進行。



溝通途徑

語言溝通

佔35%

口頭、書寫方式
力求精簡、清楚
避免專門術語

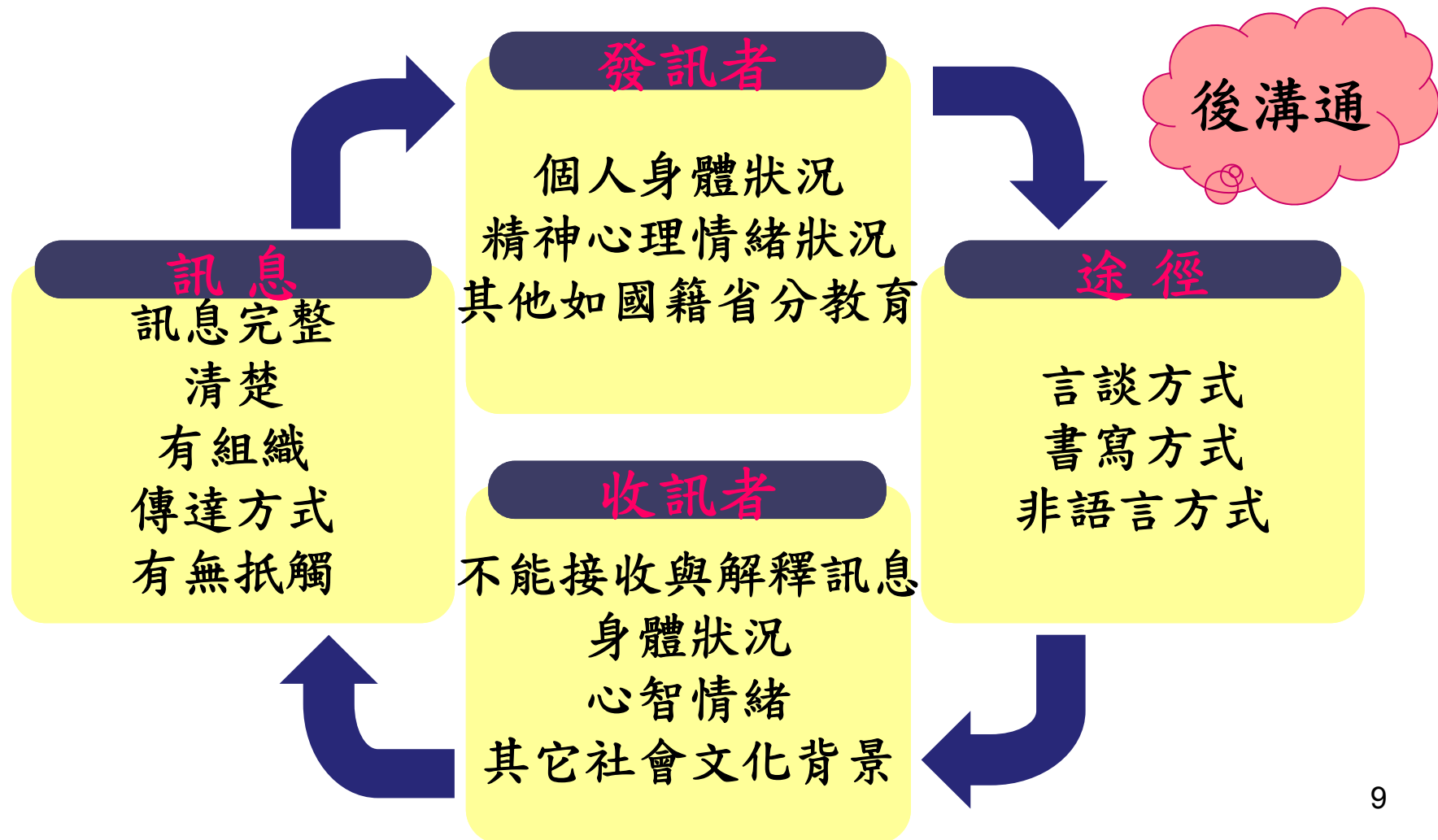
非語言溝通

佔65%

臉部表情
身體姿勢、動作、手勢
修飾
音調
距離



影響溝通因素





非語言的溝通訊息

- 一、人際距離(或空間)和身體的接觸
(interpersonal distance & touch)
- 二、臉部表情、姿勢和手勢(facial expressions,
posture & gestures)
- 三、次語言(音調、音頻、音)(paralanguage)
- 四、節奏和時間的掌握(rhythm & the use of
time)穿著及外表(objects)



非語言溝通的重要性

- (一)一個人每天的人際溝通中，約有**55%**的情緒訊息是經由非語言的管道(臉部、手勢及姿勢)來傳達；**38%**的情緒訊息是由音調來傳達；而使用口語交流，僅佔**7%**。
- (二)一般人一天中，斷斷續續的說話時間平均約**40**分鐘；其餘的**23**小時左右都用肢體在反映內在的意思，如個人的喜好、情緒、生理狀態等。



非語言溝通的重要性(續)

- (三)心理學者的實驗結果指出：
由非語言溝通所傳達的訊息，才是當事人內心真正的情緒反應；且當一個人的口語訊息與非語言訊息不一致或相互矛盾時，多數的受試者都傾向於相信非語言的訊息。
- (四)非語言訊息的表達或接收，通常也是一種不自覺(out of awareness)的過程；當事人可能傳達了自己「內在的本意」。



溝通與協調的障礙

- 一、語言表達的障礙
 - (一)瞭解的障礙
 - (二)說的障礙
 - (三)聽的障礙
 - (四)覺察能力的障礙
- 二、參照架構的障礙
 - (一)預設立場先入為主
 - (二)錯誤的參照架構



溝通與協調的障礙(續)

■ 三、地位差距的障礙

- (一)討好逢迎報喜不報憂
- (二)上位者所言較受重視

■ 四、地理差距的障礙

- (一)面對面溝通效果佳(見面三分情)
- (二)運用科技產品彌補(授權效果差)



溝通與協調的障礙(續)

- 五、防禦心理的障礙
 - (一)不利自己的資料不提供
 - (二)職位相近者競爭性強
- 六、工作壓力的障礙
 - (一)工作忙碌無耐性
 - (二)溝通過簡言辭衝突
- 七、個性及態度的障礙
 - (一)權威霸道 \longleftrightarrow 客氣尊重
 - (二)嚴肅 \longleftrightarrow 親和



臺北醫學大學
TAIPEI MEDICAL UNIVERSITY



臺北醫學大學
TAIPEI MEDICAL UNIVERSITY

溝通理論

- 同情心
- 理情



同理心

- 定義：能正確的了解對方內在的主觀世界，而且將這個了解的訊息傳達給對方
- 明瞭對方蘊藏著的個人意義的世界，就好像是你自己的世界



同理心的層次

- 初層次同理心：針對對方明顯表達的意思及感覺做一個基本了解的溝通，並協助對方澄清自己的狀態
- 高層次同理心：協助對方說出說了一半或隱藏在話中的意思，目的是協助其對自己的狀態產生新觀點及新了解



同理心不是

- "我了解你的問題在那裡"
- "我能了解你的心情"
- 馬上就立刻有效改變對方
- 關係非常好
- 有話直說
- 愈親近的人愈不必用
- 同情或施捨
- 支持或贊同



臺北醫學大學
TAIPEI MEDICAL UNIVERSITY



臺北醫學大學
TAIPEI MEDICAL UNIVERSITY

同理心是

- 情緒反應
- 簡述語意



- 我現在正在做檢查，醫師說有一個黑點懷疑不是好的東西，如果真的有問題，我實在沒有勇氣活下去，我為什麼會這樣？



臺北醫學大學
TAIPEI MEDICAL UNIVERSITY



臺北醫學大學
TAIPEI MEDICAL UNIVERSITY

■ 我不抽煙、不喝酒，一直治療還是不好。



- 我先生診斷若是癌症，我就要和他一起去死，可是又不曉得怎麼樣才能拿到安眠藥？



- 一位學生向您抱怨說：「這算什麼嘛！我花了整整一星期寫的報告，只得到乙，而小王臨時東抄西湊的居然得甲，你說老師是怎麼當的呢？簡直就沒有標準嘛」試看看下面不同的反應：



- 1. 不會的，老師改作業一定有他的標準，雖然無法百分之百公平，但一定盡量公平，你誤會老師了！

- 2. 你不應該先抱怨老師不公平，你應該先檢討自己，一定是哪裡不好，才會得到「乙」，老師給分一定是有道理的。



- 3. 你不要太難過，世界上的事情就是如此，不公平的事情太多了，只要你認為你寫的好就行了，不必太在乎別人的看法。

- 4. 你知道小王的報告內容嗎？和你的報告有什麼不同嗎？也許你先要弄清楚，才對以後寫報告有幫助。



臺北醫學大學
TAIPEI MEDICAL UNIVERSITY



- 5. 你認為老師對於報告的分數打得不公平，所以你很生氣。



臺北醫學大學
TAIPEI MEDICAL UNIVERSITY



技巧運用

- 暖身--自我介紹，肢體語言
- 催化--傾聽，情緒反應，引導



有助於溝通的肢體語言

- 一、姿態磊落大方(square your shoulder)
- 二、敞開心胸(open your gesture)
- 三、身體微前傾(lean forward)
- 四、眼神注視對方(eye confine)
- 五、放輕鬆(relax your body)
- 六、傾聽(listening)



臺北醫學大學
TAIPEI MEDICAL UNIVERSITY



臺北醫學大學
TAIPEI MEDICAL UNIVERSITY

會談

■ 有目的的談話溝通

- 發現病人感受
- 維繫醫病關係
- 評估病人資料與指導
- 共同計畫後續健康問題照顧事宜



會談原則

- 正確使用、稱謂頭銜
- 使用能了解之語言
- 傾聽
- 安排合適之環境、尊重隱私
- 適當表情、姿勢、儀態、距離、眼神接觸
- 收集可用、有用的資料
- 調整合適會談方式及過程
- 同理並接受病人反應及情緒
- 控制會談時間及過程



傾聽

5個階段

專注
了解

記憶
評估

反應

種類

參與式傾聽
同理式傾聽

非評斷傾聽
選擇性傾聽

深層次傾聽



治療性會談技巧

識別病人說明會談時間

澄清

鼓勵描述感受

關懷專注傾聽支持

詢問

開放式溝通進行

接納不批判

反應

反問

讚賞

集中焦點深入核心

順序排列

善用沉默

提供必要訊息

總結

重述

闢關話題
引導會談繼續



資訊超載訊息

- 長時間沉默
- 瞪大眼睛、面部表情僵硬
- 坐立不安或試著想離開
- 神經質的習慣
- 突然分心
- 看四週
- 打哈欠、眼皮下垂
- 試著改變討論的話題

護理重點

介紹前期

了解基本資料
安排互動計畫
自我準備

介紹期

自我介紹澄清角色
評估焦慮
確認問題
提供護理措施
信任感與試探
工作契約

工作期

持續建立治療性人際關係
持續評估解決個案問題
增進個案獨立自主
協助其確認表達及調適情緒

結束期

準備分離
回顧過程及評值目標



與病人溝通的一般要點

- 使用一般慣用問候語
- 儘可能坐下
- 目光接觸
- 避免使用可能引發負向回答的問候語
- 身體接觸
- 解釋症狀發生的原因



與病人溝通的一般要點(續)

- 一般而言，想多了解自己病情的病人會主動詢問，不想了解者不會問
- 護理站不是溝通的好場所
- 病人永遠需要溫柔的事實
- 使用正向字來表達壞消息
- 與病人之關係建立在信任



有效溝通的基本原則

- 一、良好的感情基礎
- 二、有效的溝通媒介
- 三、適當的溝通方式
- 四、合宜的溝通技巧
- 五、安全的溝通環境
- 六、彈性的溝通時間
- 七、理性的溝通態度
- 八、適切的身體語言



臺北醫學大學
TAIPEI MEDICAL UNIVERSITY



敬請指教