

112 年度 生產事故溝通關懷與支援工作坊

師資培訓課程

6 月 17 日(六) 09:00 – 17:30

國立臺灣大學醫學院 203 討論室

指導單位：衛生福利部

主辦單位：財團法人台灣婦女健康暨泌尿基金會

協辦單位：CDPET 陳忠純紀念促進醫病關係教育公益信託推廣會

時 間	主 題	主 講 人	主 持 人
8:30~9:00	報 到		
9:00~9:40	有溫度的醫療爭議關懷-為什麼需要學調解	李詩應醫師	
9:40~10:30	衝突型態與衝突管理	謝澤銘講師	李詩應醫師
10:30~10:40	休 息		
10:40~12:10	支援力與案例演練	喬重芳講師	陳永綺醫師
12:10-13:30	午間用餐		
13:30-14:20	敘事與關懷 敘事提問與關懷句練習	張愷平講師	李詩應醫師
14:20~15:50	覺察力與案例思考練習	劉雅慧講師	陳永綺醫師
15:50~16:00	休 息		
16:00~17:00	轉換力 影片討論 (生產影片、死亡告知) 轉換句練習	吳滢帆講師	陳永綺醫師
17:00~17:30	綜合討論與 take home messages		李詩應醫師 陳永綺醫師 全體講師
17:30	賦 歸		

**有溫度的醫療爭議關懷—
為什麼需要學調解**

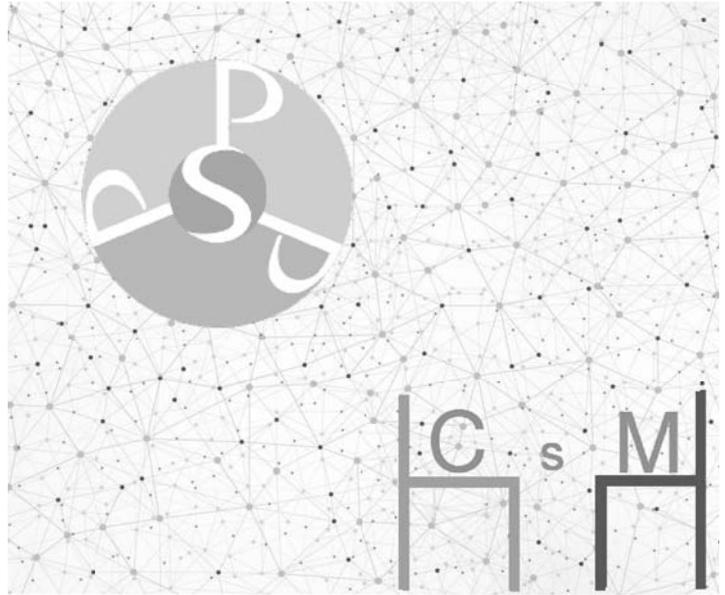
李詩應醫師

有溫度的醫療爭議關懷— 為什麼需要學調解（關懷式）

2023/06/17

李詩應醫師

CDPET執行長暨團隊



1

大綱

- 壹、從源頭了解
- 貳、需要什麼來改變
- 參、如何轉化學習隱性知識並運用
- 肆、關懷式調解（為什麼要學）
- 伍、結論

2

壹、從源頭了解

- 有溫度表示重視感受
- 沒有溫度：因為大部分會說出-一切都依照**SOP**，我們都沒做錯（言下之意或對方會怎麼想：那錯的是誰、是活該、老了、是運氣不好...）
- 了解人性是所有的源頭

3

了解人性

- **3A**陷阱
- 評價解讀差異
- 心流
- 意義地尋求
- 但人心隔肚皮，只有從了解自己著手
- 我們不像我們自己覺得的那麼自由自在（經驗自我與敘事自我）

4

沒有所謂真正的自我

- 生命科學認為如果真的深深去探測自己，就會發現自己一向以為理所當然的單一性，會分解成各種互相衝突的聲音，沒有哪個是「真正的自我」。
- 人類絕非「不可分割」，反而就是由許多分割的部分組成。

5

兩種自我： 2002年諾貝爾經濟學獎得主康納曼 (Daniel Kahneman) 實驗證實

經驗自我 (experiencing self)

- 我們每時每刻的意識，並沒有深刻的記憶力

敘事自我 (narrating self)

- 負責喚起記憶、說故事、做重大決定，猶如葛詹尼加所說的左腦翻譯人員，忙著將過去的絲絲縷縷，編織成一篇故事，並為未來制定計劃。

為什麼會沒有溫度的處理爭議（醫療）

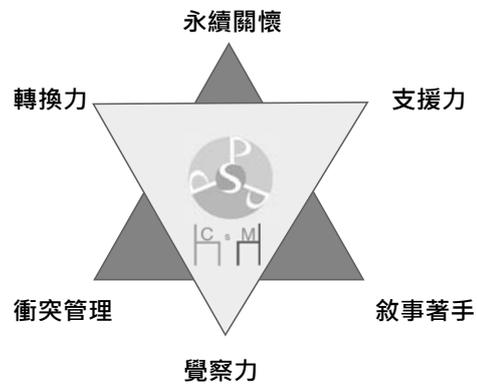
- 現象-其來有自
- 被動：反應產生 或 主動：需求推升
- 思考方式→想法（看法）→決策（略）→產生行動（行為：說話為其中之一）

巨觀、中觀與微觀

- 思考事務必要的三種觀點
- 微觀即細節包括流程
- 缺乏中觀與巨觀，微觀便一點意義也沒有
- 微觀對學習這門課交作業或實務：分組拍影片及個人報告及即實際實務等都是重要的參考資料，但測試是否學好這門科的先決要件是，巨觀與中觀是否正確

中觀

- 整個學習架構
- 三種理念
- 三種能力



巨觀

- 衝突與生俱來
- 理性腦帶來的好處與缺失
 - 二元對立思考
 - 斷點思考
- 如何修正避免缺失
 - 從線性、平面到動態變化
 - 斷點到過程
- AI帶來的省思

衝突與生俱來

- 生理年齡 20-?
- 動物本能
 - 爬蟲腦 (腦幹) 3億年前
 - 哺乳腦 (邊緣) 6千萬年前
- 智人 (黑猩猩) 600萬年前
- 理性年齡 400+年前

理性腦帶來的好處與缺失

- 二元對立思考
- 斷點思考

如何修正避免缺失

13

從線性、平面與動態變化

- 單純化→複雜化→不失巨觀的微觀強化
- 多元價值尊重與抉擇

14

斷點與過程

- 過程非結果(斷點)思考 朝代替換
- 重視過程而不重視結果
- 不要強求也不要輕易放棄

AI帶來的省思

- 人之異於禽獸？人與AI差異？
- AI 厲害嗎？ AI幸福快樂嗎
- 重視感性、感受→有溫度
- 感性與理性再平衡→關懷至上

貳、需要什麼來改變

了解巨觀並在重要時刻檢視有無違誤，以其為最大原則作為依歸
了解中觀重要性，以其為架構逐步學習堆積知識與理念，作為承接上面與聯繫下面的重要支柱

在前兩者的架構下學習微觀之各種技巧理論與運用

參、如何轉化學習隱性知識並運用

少許理論、大部分演練、討論、思考、運用、再思考、討論、再運用...

促進式學習 vs 經驗學習：加快過程、導航減少迷惘

智者、聰者與愚者學習不同處

特權與責任，感激與自由

肆、關懷式調解

- 為什麼需要學調解
- 為什麼需要學關懷式調解

為什麼需要學調解

- 我們需要多元思考多重價值互相尊重
- 我們需要發展人性關係互動的腦
- 我們需要提升韌性，彼此支援

學習調解的好處實證與理論基礎

- 調解對於生理、心理與精神方面均有顯著改善效果有來自實證與理論的支持，分別是：
 1. 英國12年級學生當同儕調解員影響的研究
 2. 社會情緒學習、正念練習及情緒調節支援行為效果研究
 3. 新發現神經生理科學在這方面意涵

21

1.英國12年級學生當同儕調解員影響的研究

- 研究顯示其成果包括增加學業成就、增強社交及情緒的能力、增加自尊心、及減少攻擊行為與受到紀律處分
- 調解訓練通常會教的技巧包括積極不批判的傾聽、以開放式提問來探求潛藏的利益（需求）、認出非語言行為、重新框架觀點與問題、及將爭議者間溝通做出摘要。
- 並強調對情緒的覺察（awareness）（不管是自己的及爭議者們的）、同理心及不偏性（impartiality）。

22

2. 社會情緒學習、正念練習及情緒調節支援行為效果研究

- 給與同儕調解學習方式，對改善問題青少年的效果與正念減壓一樣好，學習調解對情緒調適、憂鬱症以及同理心等均有助益。
- 類似的效果顯示在調解技巧與使用線上訊息幫助他人調節情緒效益的研究2017年的研究發現跟接受幫助比起來，幫助他人呈現最高程度的憂鬱降低，調解訓練與執業為調解員帶來情緒幸福感的正向影響藉由幫助別人管理他們的情緒在壓力下的反應。
- 即使是線上的方式，我們可以練習、磨練自己的調解技巧，從而運用到改善自己的情緒生活。

23

3. 新發現神經生理科學在這方面意涵

- 在神經生理學方面的研究，也發現在理論上間接對於青少年加強理性控制的額腦與情緒控管的邊緣系統之間的聯繫與成長，可能是產生上述效果的原因

24

席格醫師（Siegel）對於幸福與韌性的腦神經學研究卓越

- 大腦中有9個前額皮質功能對於韌性與情緒上幸福感是必要的。
- 其中調解技巧與這九個大腦前額皮質功能緊密接齊的有6個，分別是(1)融入的溝通(attuned communication)*; (2)情緒的平衡（emotional balance）; (3)同理心; (4) 道德覺察（morality）; (5) 有彈性的反應（response flexibility）; (6)內省力的學習（insight）。
- 另外三個則是身體調節（body regulation）、害怕感的去除或調整（fear extinction or modulation）以及直覺（intuition）。

*環顧四周與鄰近人兩眼相望下，彼此有著某種默契，是整體健康關係的一部分，特別是小孩與照顧者之間的關係。

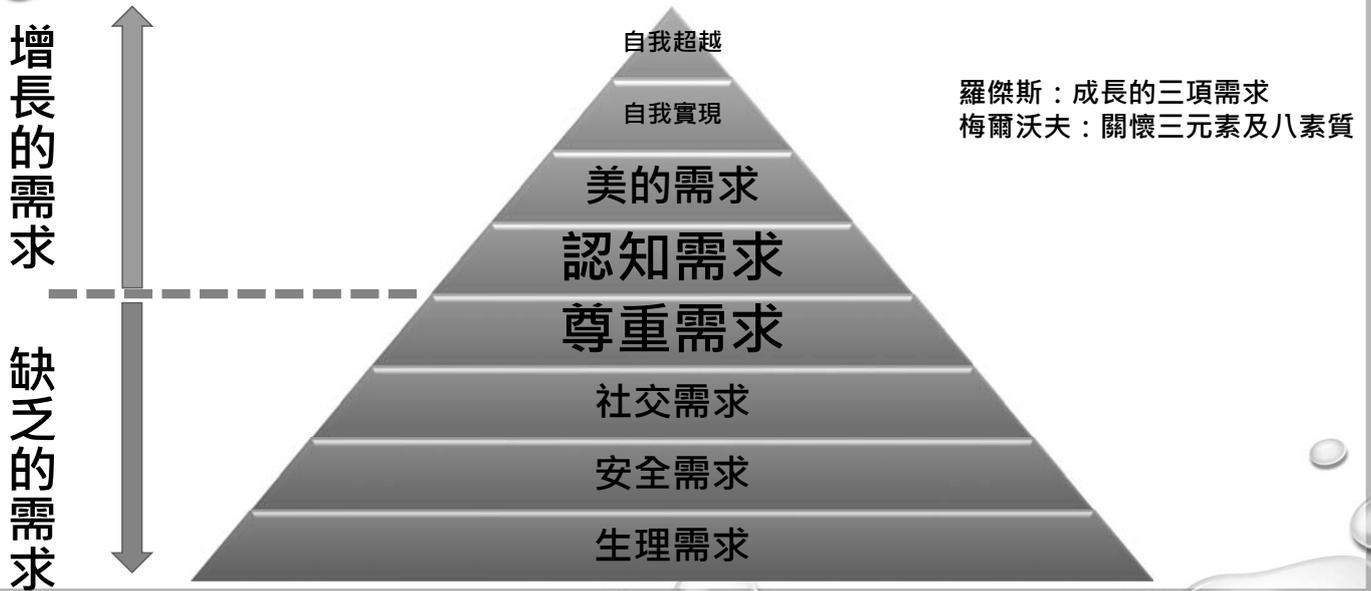
25

為什麼需要學關懷式調解

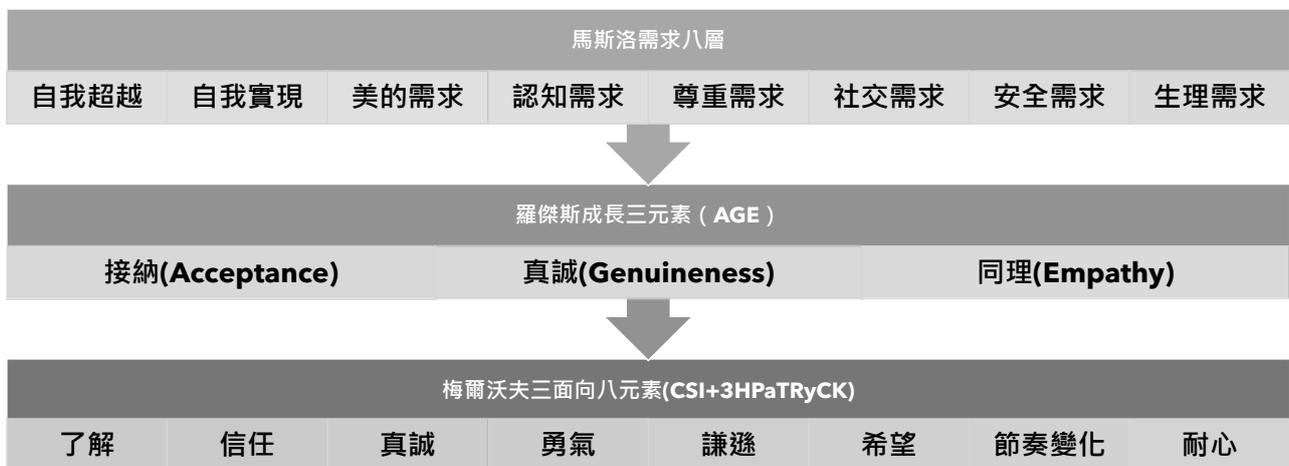
- 關懷的功能：
- 找出終極價值與意義
- 調解的功能（學與做）：提供支援，讓雙方成長從而有能力達成深度解決問題（包括心靈療癒）、開發提升腦部人際關係、情商與同理心等區域能力

26

馬斯洛 (Maslow) 需求動機



人本心理學派：日本醫療調解、CSM



成長三元素AGE

- 羅傑斯相信人要「成長」(grow)，需要環境提供他們可以真誠(Genuineness)，接納(Acceptance)及同理(Empathy)。缺乏這些特質時，健康人格及關係是無法成長的。

成長三元素AGE內容

- 真誠(genuineness)：被開放心胸(openness)及自我揭露(self-disclosure)對待→不偏性；不先入為主、不隱藏重要資訊
- 接納(acceptance)：被無條件正面對待 } 同意
支援->覺察->轉換
- 同理(empathy)：被聽見及理解
- 好的心理治療員應該具備這三個能力並這樣對待病人或教育者對待學生
- 運用：日本醫療調解→關懷式調解
- 追求超越自我、關懷、自我成長的人。

關懷包括三部分及八元素

- 關心
- 支援
- 成長

Caring=CSI

C

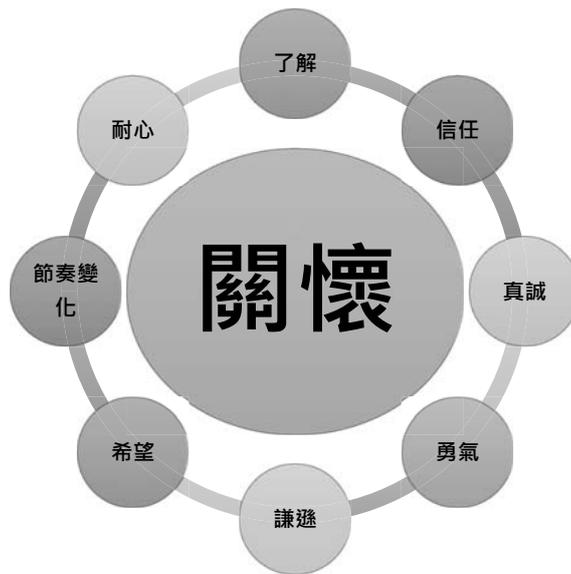
- **Concern**
- 動機
- 進入條件
- 虛情、反感
- 過窄：只看眼前、徒增更多問題

S

- **Support**
- S_M 心理
- S_p 物質
- S_{i+o} 網絡
- 過則溺愛（保護過度）
- 非所需無感或無誠意
- 價值：時地人而異

I

- **Improvement**
- 過則揠苗助長、霸凌（保護不足）
- 少了它不完整，無法奠基，改變宿命



Mayeroff關懷八元素
醫病大和解頁144-155

調解的學習與實際運用（同儕式）

- 對雙方提供支援時，可以多方思考，產生中立性
- 提供韌性提升
- 結合以關懷為最上層指引的架構可以發揮偌大功效，促進當事人走出陰霾，修復從而治癒

關懷式調解

- 醫病大和解
- 關懷式調解基礎理論及實務運用

關懷式調解圖解與性質

- 同儕式調解（最好的同儕支援模式）
- 治療式調解為重，但不排斥問題解決，為融合型調解
- 特殊且獨有的學習方式
- 不僅可運用於機構內調解，其他制度下的調解亦可適用
- 深度（究極）問題解決體系

- 一、問題解決：
 - 1.問題之寬窄
 - 2.心態上之促進或評價
- 二、治療：
 - 1.原始觀察
 - 2.轉換
 - 3.敘事

} 四象限-》動態

} 關懷式調解

關懷小組成員對應當事人

- 與對應方式及抉擇策略有關

關懷小組成員作為雙方當事人之中間人

- 除對應方式及抉擇策略有關外
- 調解技巧是進一步關鍵

39

以故事來說明：四種技巧類型融合運用

- 生產過程子宮破裂，胎兒死亡，孕婦大出血危急轉院案
- 影片連結：
<https://www.youtube.com/watch?v=ckDJhsa4a0M>
- <https://ynews.page.link/Gvot>
- 單方會談：情緒宣洩接納，不急著解決問題，建立關係，轉換 + 敘事
- 雙方會談：促進對話，中介（緩衝液），提升當事人觀點與能力 → 深層問題浮現並解決

40

醫療爭議不同階段機制及介入方式比較

階段	機制	A.親自	B.關懷小組、專團	C.理想
院內	雙方通溝	說明、溝通、服務及關懷		關懷 (說明、溝通、服務)
院外	第三方介入	調解 (評價、促進)		促進、治療
		訴訟		
事故預防	除錯機制、不究責	不可能	沒功能	提供重要資訊

41

伍、結論

壹、從源頭了解：人性的複雜面與衝突面，必然性與可能性

貳、需要什麼來改變：人本心理學→IHM→CSM

醫療爭議
同儕支援
同儕調解
自我關懷
所有爭議

參、如何轉化學習隱性知識並運用：跟著課程，盡力投入及感受、
開放心胸討論，持續教學相長

42

伍、結論

肆、關懷式調解（學調解的功能、學關懷式調解的功能）：

1. 當人們在極度壓力及惡劣情緒下，最大受傷害的往往是自己與跟自己最親近的人，學習**CSM**可以轉換這種不樂見的情況，這是為了那些跟我們最親近的人而學習。
2. 而當我們有機會，可以將學習到的幫助人，甚至是救人靈魂。對於關懷人的事不強求、但遇到時要當仁不讓。對於進行中的關懷，不順利時，要等待、不棄不餒，永遠抱持可能性，只求過程盡力、不求結果。

43

感謝您的聆聽！

敬請指教

我們的資料敬請上**CDPET**網站參考

cdpet.tahm@gmail.com

www.facebook.com/CDPET

www.cdpet.org

Youtube 頻道：CDPET 溝通關懷站



44

衝突型態與衝突管理

謝澤銘心理諮商師

衝突型式與處理方法

2023/06/17

謝澤銘 心理諮商師

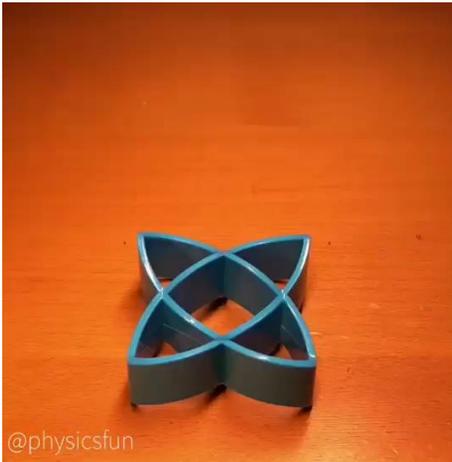
CDPET副執行長暨團隊



橘子的分法







衝突為何而起

- 言者無意，聽者有心
- **1% vs 99%** (唯一與其一)
 - 認知差異

衝突是

認知差異、煩惱、反目、對立、紛爭

衝突管理是

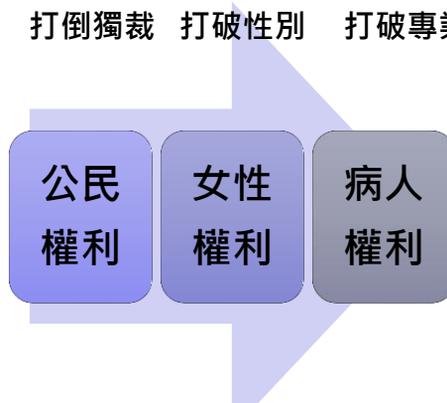
衝突的管理與對應

由衝突而來的回饋

醫病關係隨著社會運動發展趨勢圖 → 下一步？

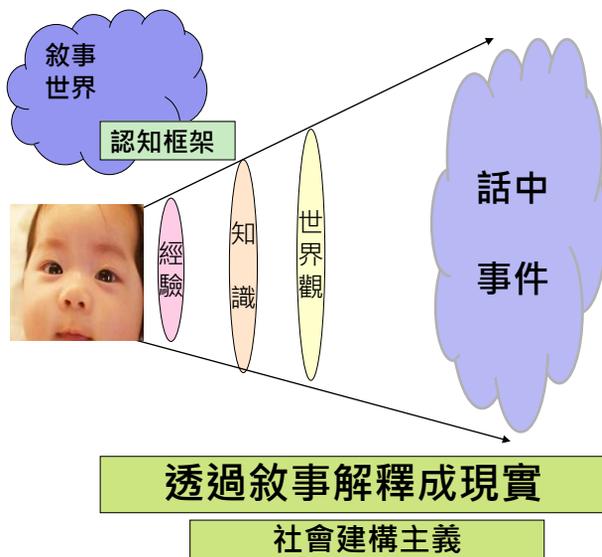
打破專權、打破權威

打倒獨裁 打破性別 打破專業

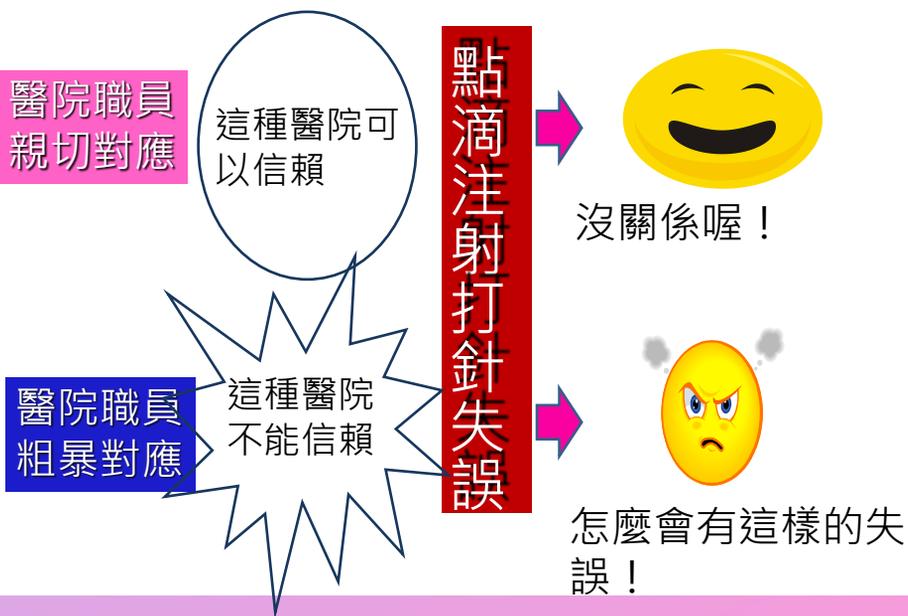


2.現代到後現代主義

敘事與「他們的觀點」



用認知框架的構築來預防問題

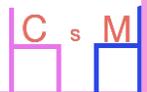
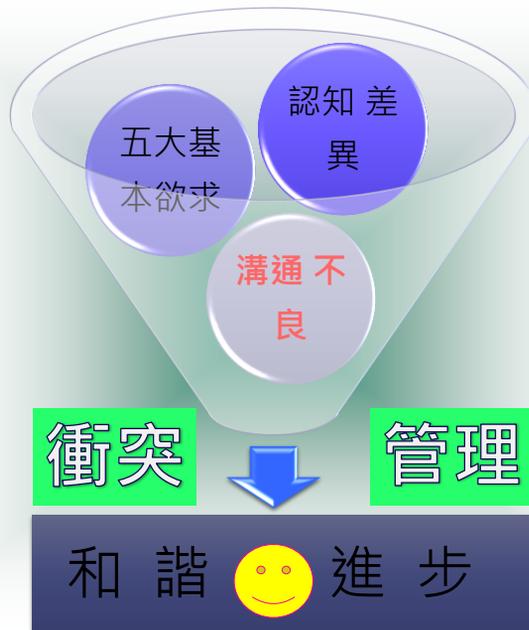


醫病關係常見衝突的原因

- 溝通不良
- 對治療說明或過程不滿意
- 過高不切實際的期待

衝突帶來的衝擊

- 直接或間接地消耗成本
- 訴訟、員工士氣低落、人員離職
- 病人流失
- 信賴關係不再



現今NBC

- **Naming:**以前不是問題的，現在都成為問題
- **Blaming:**以前是命運，現在是人為，絕對是有人為疏失
- **Claiming:**以前有人解釋就夠了，現在沒有院長、立委、媒體、巨額賠償、抓去關起來，不足以消心頭之恨。

面對衝突的基本反應與應對策略

- 基本反應：煩、無聊、生氣、憤怒、害怕等
- 對付、應付

應對策略有三種

- Handle 處理
- Resolution 解決
- Management 管理

衝突並非只有負面

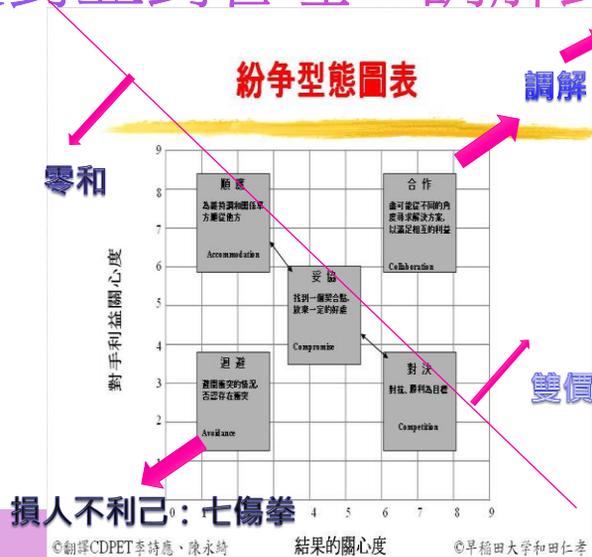
找出問題

正視問題

提升品質

正向回饋

3. 衝突對立到管理、調解到關懷



感謝您的聆聽！

敬請指教

我們的資料敬請上CDPET網站參考

cdpet.tahm@gmail.com

www.facebook.com/CDPET

www.cdpet.org

Youtube 頻道：CDPET 溝通關懷站



支援力

喬重芳護理長

支援力介紹與 演練

2023/06/17

喬重芳護理長

CDPET講師暨團隊



大綱

- 一. 關懷式調解三大理念、三大技巧
- 二. 支援力：傾聽與提問
- 三. 傾聽
- 四. 提問
- 五. 案例演練與討論

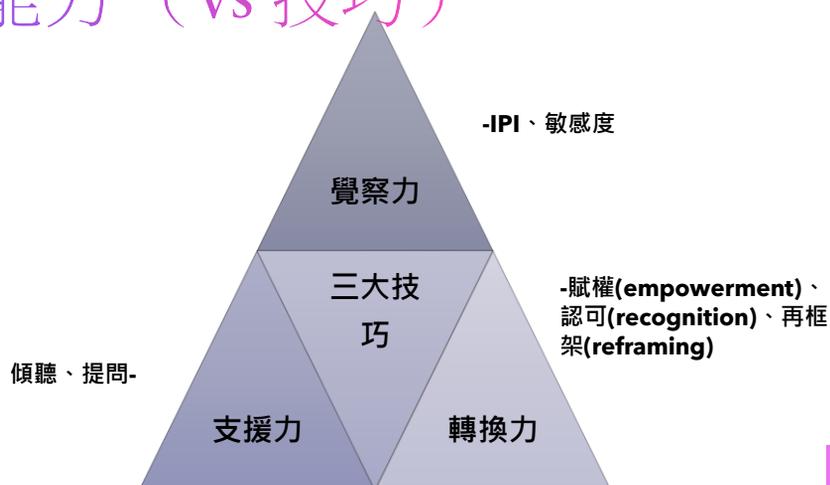


關懷式調解爭議處理機制的技巧

- 覺察力-IPI、敏感度
- 支援力-傾聽、提問
- 轉換力-賦權(empowerment)、認可(recognition)、再框架(reframing)

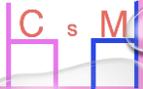


三大能力 (vs 技巧)



支援力

■
■
傾聽
提問



傾聽



「聽」的重要

- 會因為聽的人不同
- 會在無意識的情況下
- 透過各式各樣的對話
- 去架構出一個有意義性有創造性的溝通。



傾聽者

- 必須先學習放鬆、安靜與專注
- 更重要的是培養出同理的心態
- 注意自己的肢體行為，態度
- 傾聽時，除了聽對方的內容，也要注意觀察對方的肢體動作與情緒



傾聽者需要了解

- 衝突的起因
- **NBC**的理論



如何「聽」

- 不是去聽說出口的話，而是去聆聽內心的聲音
- 人類的溝通，實際上有一半以上是靠非語言的訊息
- 因此，「聽」要包括：說話與非語言部分



語言學家 John Austin

- 說話是言語行為的一部分
- 溝通是超越單只傳達語言意義的行為
- 提出：說話行為論
- 主張：說話的三個層次



說話的三個層次

- 言內行為：言語內容
- 言語外的行為：表達意圖
- 言後行為：或與產生的後果或所引起的變化



說話的三個層次（例子）

- 護士看到剛接受檢查完疲憊的病患，向他打聲招呼，護士說「是不是累了？」時：
 - 言內行為：說出「是不是累了？」這句本身帶有意義的話。
 - 言語外的行為：護士言外之意，含有「你看起來很累要不要稍微休息一下？」帶有建議的意味。
 - 言語後的行為：患者以可能回答「我稍微休息一下」或者說「謝謝」表達感謝護士的關照
- 這些則是從最初說出的「是不是累了」所衍生的行為。



聽一段話



來聽聽她怎麼說



案例練習與全體討論



提問



溝通

- 如果沒有進入**思考**階段就不易有效果
- 單純表達是不易使對方進入思考階段
- **問題的力量**控制得好，達到很好效果
- 反之間得不適當，造成負面的效果驚人



現有文化與教育的薰陶下

- 重視「說」勝於問
- 重視「做」勝於「和人相處」
- 忽略了「建立關係」的能力與意願



建立信賴關係的基礎

- 要少說教，盡量避免單方面告訴他人事情
- 學習使用「謙遜提問」來問問題
- 要懂得讓他人知道我們「聽到了」



謙遜提問

- 是一門引導他人**打開心房**
- 提出自己不知道答案的問題
- 與他人建立關係
- 有效溝通的關鍵



提問：問對問題

- 答案就出來了！
- 讓說話者感覺到問題的核心
- 需求都被滿足
- 達到溝通的意義



目的

是為了要更進一步地了
解對方



問話的型態

封閉型

開放型

命令型

質問型

同理型

敘事型

請求型



提問的原則

邀約的方式提問：謙遜提問

開放式提問

注意提問時的聲調與語氣

對方不回答也可以



提問練習



Slido1:



Slido2:



傾聽時的二「不」

二「不」

不要打斷對方說話

不要武斷下結論
jump to conclusion



提問前的二「要」

二「要」

要專注聽完對方說話

要重述確認聽到的內容是否正確



感謝您的聆聽！

敬請指教

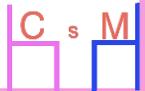
我們的資料敬請上**CDPET**網站參考

cdpet.tahm@gmail.com

www.facebook.com/CDPET

www.cdpet.org

Youtube 頻道：CDPET 溝通關懷站



敘事與關懷

張愷平醫學士

敘事與關懷

2023/06/17

張愷平醫學士

CDPET課程講師暨團隊



一、敘事



兩種自我

經驗自我 (**experiencing self**)

- 我們每時每刻的意識，並沒有深刻的記憶力

敘事自我 (**narrating self**)

- 負責喚起記憶、說故事、做重大決定，猶如葛詹尼加所說的左腦翻譯人員，忙著將過去的絲絲縷縷，編織成一篇故事，並為未來制定計劃。

敘事自我

- 對經驗下判斷時，會採用「峰終法則」(peak-end rule)
- 不會在乎時間持續的長短
- 高峰和終點，再加以平均，做為整個經驗價值

敘事是可以被改變，被重寫

- 1990年代，康納曼和多倫多大學瑞德邁爾(Donald Redelmeier)合作，對大腸鏡檢查的病人不舒服感覺感善的建議：
- 結論是認為：醫師最好在檢查最後，安排幾分鐘原本不必要的鈍痛(dull pain)，如此會讓整事件的痛苦記憶大減。

敘事與認知

醫療促進溝通調解一書頁102
醫病大和解，頁130-140



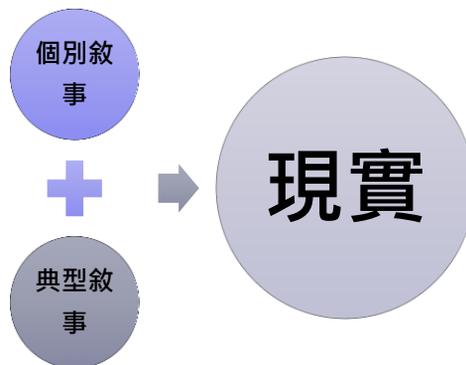
多重認知框架

典型敘事=一般認知框架

個別敘事=特殊認知框架

- 個性、教育學習、社會立場、地位、經驗等

建構社會對現實的理解



完整同理心需要有的認知

預設有未察覺之處

自己對自己

自己對別人

別人對他自己

別人對自己

敘事的問話

這種問話有五種形式
(Jill Freedman & Gene Combs;1996)

第一、解構式的問話 (Deconstruction Questions)

第二、開啟空間的問話 (Opening Questions)

第三、較喜歡選擇的問話 (Preference Questions)

第四、發展故事的問話 (Story Development Questions)

第五、意義性的問話 (Meaning Questions)

第一、解構式的問話 (Deconstruction Questions)

- 問話打開故事的包裝，有助於了解故事是如何建構出來的，能了解說話者的想法、態度與做法。
- 1. 這個影片使你對自己的 . . . (失落、孤單、沮喪 . . .) 做出怎樣的結論？
- 2. 在你所處的情境下，你對你的 . . . (失落、孤單、沮喪 . . .) 會採取什麼行動？
- 3. 在你所說的這些事，有沒有促成你生活中什麼特殊感受？
- 4. 是什麼阻擾你變快樂？

第二、開啟空間的問話 (Opening Questions)

- 可以發展獨特的結果(**Unique Outcome**)或閃亮時刻。
- 1. 引導說故事的人尋找故事中的例外。
- 2. 如果 . . . , 那會怎樣? (假設經驗的問話)
- 3. 你現在的情形, 你爸爸 (祖母、老師 . . .) 會怎麼說? (觀點)
- 4. 你的情緒 (失落、孤單、沮喪 . . .) 只影響你的工作, 還是影響了全部的生活?
- 5. 有沒有哪個時間你比較不覺得沮喪? (不同的時間架構)

第三、較喜歡選擇的問話 (Preference Questions)

- 1. 這個觀念適合你嗎? 為什麼?
- 2. 你覺得這是有用的做法嗎? 怎麼做? 為什麼?
- 3. 你覺得讓憤怒管理你的生活, 還是讓你自己管理你的生活?
- 4. 對你而言這是好事還是壞事?

第四、發展故事的問話 (Story Development Questions)

- 1. 回顧這件事，你認為轉折點是什麼？（過程）
- 2. 你一聽到這個消息，身體有什麼感受嗎？（細節）
- 3. 一年後你希望自己有什麼不同？（時間）
- 4. 有沒有什麼文化或情境因素，使你形成現在這樣的性格？（背景）
- 5. 誰會先注意到你已經克服恐懼？他會怎麼說？（人物）
- 6. 如果事情沒有發生，你會有什麼不同？（假設事件的問話）

第五、意義性的問話 (Meaning Questions)

- 為經驗的意義命名，也是建構出新經驗的意義，鼓勵人思索並體驗獨特結果、較佳方向和新故事經驗的意涵。
- 1. 這個新觀點讓你對自己有什麼認識？（意義與含意）
- 2. 身為處在這件事的當事人，這代表什麼意思呢？（特徵和性質）
- 3. 你認為是什麼動機使他採取那一步？（動機、期待和目標）
- 4. 為什麼這種新的想法比舊的想法更適合你？（價值觀和信念）

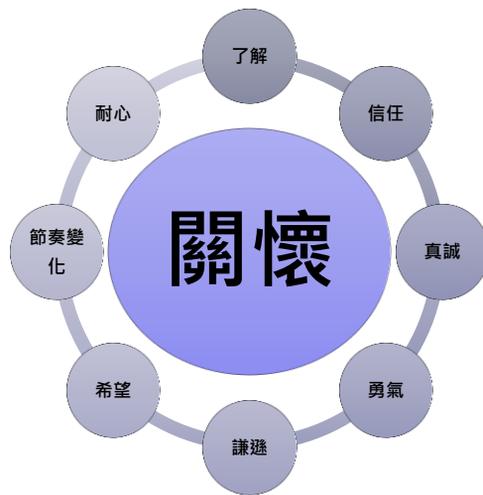
三、關懷



關懷的故事

- 窮人**笑**臉迎人、微笑處事;
- 智者**說讚**美安慰的話;
- 窮人**敞**開心扉對人和藹
- 窮人**善**意的眼光給予別人;
- 智者**以**行動幫**助**別人;
- **謙讓**座位;
- **有容**人之心。

多別人七種東西。



Mayeroff 關懷八元素

一、關懷他人首重了解：
了解對方的需求才能做出
適當的因應。
徒有一般認知的關懷是「
善意」或「溫情」不足成
事。

了解包含：(知己知彼)

- 關懷的過程中，透過三種不同的了解方式，來達到幫助對方的成長：
 - 1、清楚和隱約的了解
 - 2、知其然和知其何以然的了解
 - 3、親身和間接的了解
- (搭配覺察力及敘事着手可以更完備)

二、調整因應的步調

依對方的反應，調整
自己的腳步與方向

純粹出於慣性回應不
足以關懷他人



調整步調的方式有二種：

- **1、作為與不作為**：關懷的時候，有時不要讓自己一股腦兒地栽進去，這就是「不作為」。不作為時，是要去看它所造成的結果，依次來改變自己的因應行為。
- **2、在狹窄與寬闊架構間變動**：把對方的某個舉動當成獨立的單一事件來檢視，而不與前後的事情連結起來思考，這是以狹窄觀點出發。或是以較大的架構下檢視對方的舉動在大範圍中的關聯性，來分辨趨勢、長期影響與傾向。

三、耐心

- 耐心所指的是給予對方時間與空間，活動的「餘地」。
- 讓他用自己的步調找到自我或是耐心傾聽...
- 這都是給他時間與空間思考與感覺（容人）

耐心包括容忍某種程度困惑和
錯亂

這種容忍並不是一般認知的容
忍，也不是對對方漠不關心



是因為尊重對方，容忍對
方成長所經過的時間與空
間，以及能體會成長時所
發生不預期的即興反應與
時間的消耗。...



關懷他人的人
相信對方一定會成長。
對對方有耐心，對自己也有耐心，亦會相信自己一定會成長。



四、誠實

- 誠實在關懷過程中帶有**積極**的意義。

- 關懷對方時，必須如實的看待對方，而不是將對方看成自己想要的或是覺得必須要的樣子。
- 即使事實令人不愉快，依然要尊重。唯有把這些事實當成一回事，才能與對方接軌，而關懷他。

- 關懷他人時，誠實會以各種方式出現。重要的是要發自內心的去關懷他人，言行與真正的感受之間不可以存在明顯的歧異。（真誠一致、同理心、無條件正面對待-信任關係建立的三要素）
- 如果隱藏真實的自我，或是只在乎自己在對方眼中的樣子，是無法全心全意去關懷他人，也不是真正的關懷。

- 除了如實的看待對方，也要如實的看待自己。必須看清楚自己在做甚麼，認清自己所做的究竟是對方的助力，還是阻力。
- 即使誠實，在關懷的過程中仍有可能出錯，但努力試著有錯必改並從錯誤中學習。（要改善、不用證明）

五、信任

- 關懷是「信任」對方用自己的步調及方式成長，認同對方存在的獨立性。

- 關懷對方時，相信對方會犯錯，也相信對方會從錯誤中學習。
- 如此，當對方感受到「被信任」時，便會以行動證明這樣的信任是正確的。
- 關懷自己也是如此

- 信任對方就是「放手」。
- 試圖支配並迫使對方按照既定的模式行事，或要求對方保證會有什麼樣的結果，甚至插手管，都是缺乏信任的表現。

- 信任的基礎是建立在積極促成並護衛所有可達成的信任條件上，且另一外也要信任自己的判斷力與從錯誤中學習的能力，相信自己何時須堅守立場，何時應調整。

六、謙卑

- 關懷要抱著謙卑的心，了解對方與自己、了解關懷的行為相關的一切（包含從被關懷人的身上學習...等）。
- 關懷的人要懂得「歸零」，要領悟到自己的關懷行為不享有任何特權，且必須克服「傲慢」的心理與「狂妄」的態度。

七、希望

- 希望並不是消極等待某件事情發生，而是希望透過關懷而自我實現。
- 希望意味著有一種值得付出心力的事也能達成的事存在
- 給對方恰到好處的希望

八、勇氣

- 勇氣是希望重要的一環。
- 勇氣包括在困難的狀況下依然不離不棄，以及奮不顧身的為對方冒險。

- 勇氣並非盲目而是根據以往經驗獲得的洞見，且對當下保持開放和警醒。
- 進入未知的境地時需要勇氣：信任對方必然成長，並且信任自己有能力關懷對方。這是給予彼此雙方帶來走入未知的勇氣。
- 在關懷時愈是強烈感受進入未知的境地，就需要愈多的勇氣。

設定原則、堅守原則、對人關懷、回顧反省

釐清狀況、用對時機



關懷的對象與內容

- 自我溝通關懷
- 關懷他人
- 關懷(care)=CSI

關懷方程式：C=CSI

- 關切（**Concern**）、支援（**Support**）、改進（**Improvement**），這3者都具足，才符合真正的關懷。

Caring=CSI

C

- **Concern**
- 動機
- 進入條件
- 虛情、反感
- 過窄：只看眼前、徒增更多問題

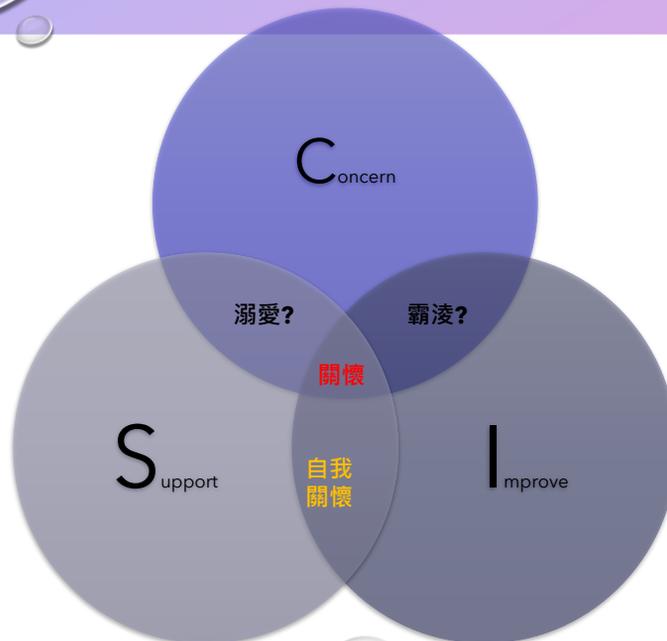
S

- **Support**
- S_M 心理
- S_P 物質
- S_{i+o} 網絡
- 過則溺愛（保護過度）
- 非所需則無感或無誠意
- 價值：時地人

I

- **Improvement**
- 過則揠苗助長、霸凌（保護不足）
- 少了它不完整，無法奠基，改變宿命

M：心
P：物
I：內
O：外



敘事提問練習

Slido:敘事提問

第一、解構式的問話 (Deconstruction Questions)

第二、開啟空間的問話 (Opening Questions)

第三、較喜歡選擇的問話 (Preference Questions)

第四、發展故事的問話 (Story Development Questions)

第五、意義性的問話 (Meaning Questions)



關懷練習



Slido1:

Slido2:

感謝您的聆聽！

敬請指教

我們的資料敬請上CDPET網站參考

cdpet.tahm@gmail.com

www.facebook.com/CDPET

www.cdpet.org

Youtube 頻道：CDPET 溝通關懷站



覺察力

劉雅慧藥師

覺察力

2023/06/117

劉雅慧藥師

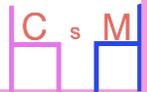
CDPET講師暨團隊



覺察力

- I P I 分析
- 敏感度提昇

I P I 分析



椅子物語工作表

	椅子	人
Position		
Interest		

用語的解說與指示

Position 主張、立場	當事者從口頭上表述的主張、要求的事情。 在這一段影片中，沒有言語的情況下，請在表上各個欄位記下椅子與人個別行為的 position
Interest 欲求	當事者主張的背後，存在著內心真正想要的利益或價值或欲求的根本理由或動機。 在這一段影片中，思考為何椅子與人會出現那樣的行為後一一記下來。

IPI情報分析表

- 作用：在發現潛藏不顯的元素
- 雙方當事人議題(**ISSUE**)有多數
- 表面主張：要求、主張 (**POSITION**)可能改變
- 深層欲求：需求(**INTEREST, NEEDS**)內心隱藏真正想要的要求與主張

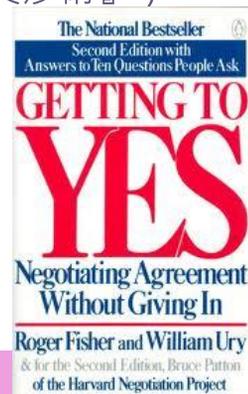
調解模式Mediation Model

- 認識框架frame (主觀意識) (世界觀)
 - 每個人都擁有自己的主觀意識與思考模式，這是受自己的經驗、文化性格等等的影響而形成。往往都是以自己的主觀意識處事，並對各種實際場合自我解釋。也就是猶如被媒體的局部視野等所影響。
- Position (表面的主張、要求) => 資訊IPI探索
 - 就是對立的爭點：因對立、不同意見、而形成的，如開始交涉時對方的「邀請」、「要求」、「責難」等很多表面的表現。
- Interest (原本內心真意的要求：利益、欲求、價值等)
 - 發生對立衝突時，為何會有表面的主張要求，其背後隱藏的是真正根本的理由與動機。當事者本身不自覺得很多。雖然表面要求主張是對立的，但是有相同interest的場合可能性也很多，這正是促進溝通調解員 (mediator) 所要探求的。
- Issue (議題)
 - 在麻煩事件之中，一直爭執的問題。

Harvard Law School Program on Negotiation

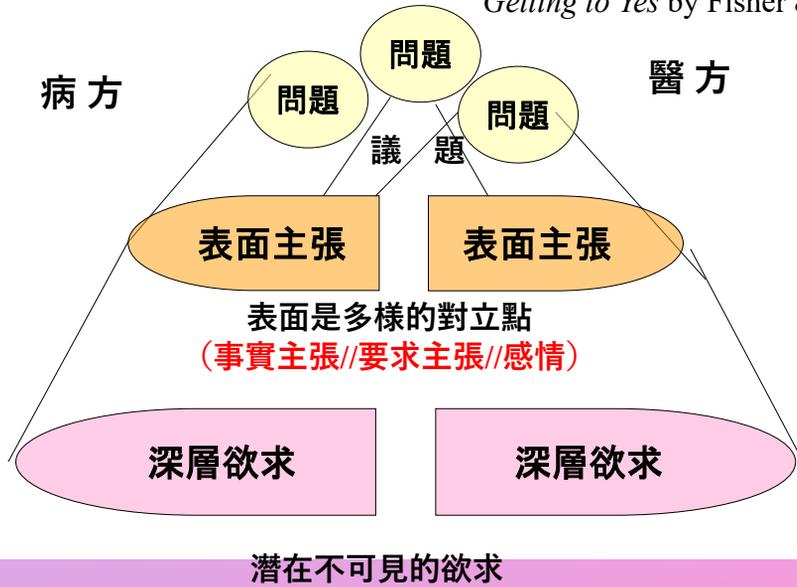
- 談判與解決衝突的實踐模式發展
- **Getting to Yes** (『ハーバード流交渉術』)
- 紛争的 I P I 分析手法
 - ⇒心理學、社會學、賽局理論、文化論

多樣的紛争領域 (外交、商業、
民事紛争) 可能適用模型



IPI 分析模式

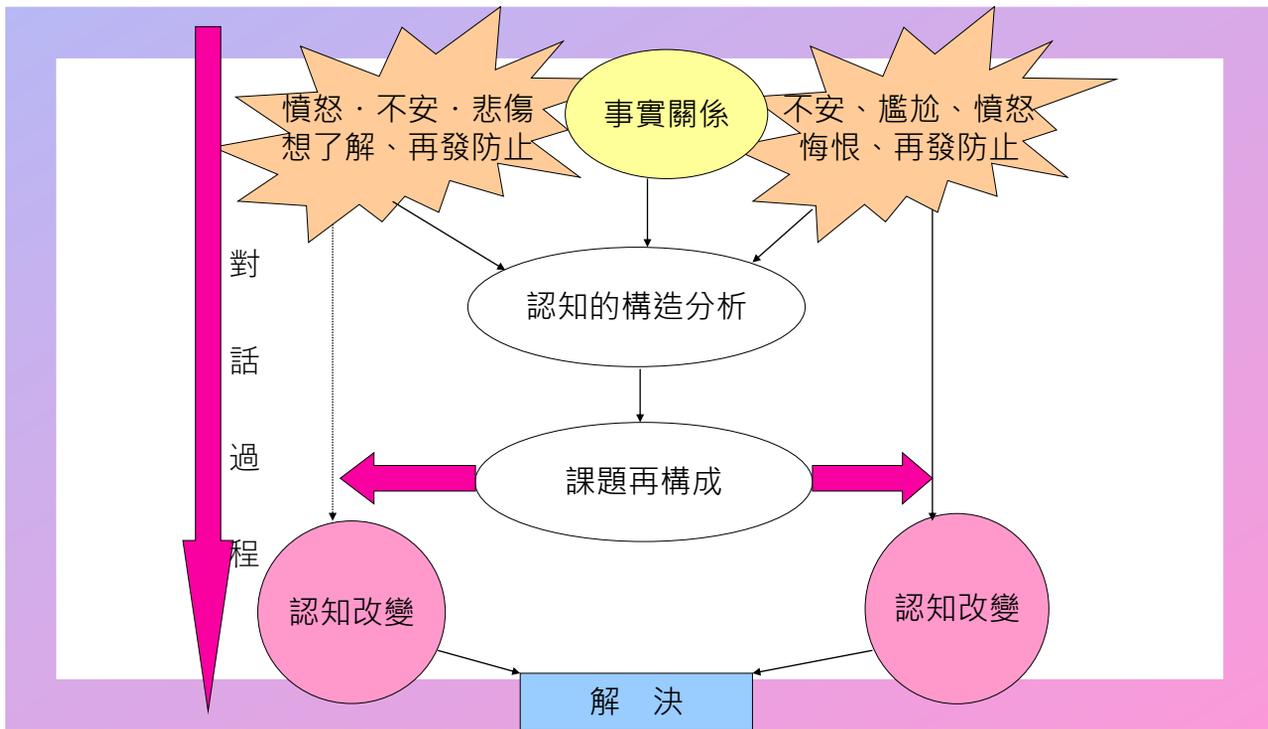
Harvard Law School
Program on Negotiation
Getting to Yes by Fisher & Ury



Satir 冰山理論



圖一 冰山譬喻



椅子物語 影片觀賞分析與討論



案例思考

©翻譯CDPET李詩應、陳永綺

©早稻田大学和田仁孝

感謝您的聆聽！

敬請指教

我們的資料敬請上**CDPET**網站參考

cdpet.tahm@gmail.com

www.facebook.com/CDPET

www.cdpet.org

Youtube 頻道：**CDPET** 溝通關懷站



~NOTE~

轉換力

吳滢帆護理師

轉換力

2023/06/17

吳滢帆護理師

CDPET講師暨團隊



轉換力

- 賦權(empowerment)
- 認可(recognition)
- 再框架(reframing)
- 簡單而言就是：重塑、促進溝通

影片討論

- 告知影片

Slido

產科案例討論

- 影片討論

Slido

轉換句練習一

Slido:轉換句

轉換句練習二

Slido :轉換句二

感謝您的聆聽！

敬請指教

我們的資料敬請上**CDPET**網站參考

cdpet.tahm@gmail.com

www.facebook.com/CDPET

www.cdpet.org

Youtube 頻道：**CDPET** 溝通關懷站



112 年度生產事故溝通關懷與支援工作坊問卷調查表

為了瞭解本次講習的成效，請您撥冗填寫本問卷，您的寶貴意見將是我們持續改進的動力，感謝您的參加與配合！

壹、請問您對本次講習內容及活動安排是否感到滿意，請在適當的欄位中打「v」

項目	非常滿意	滿意	普通	不滿意	非常不滿意
您對於本次活動的 <u>整體滿意度</u> ？					
您對於本次 <u>活動時間的安排</u> ？					
您對於本次活動 <u>進行方式的安排</u> ？					
您對於本次 <u>活動場地的安排</u> ？					

貳、請回答

繼進階課程後，想再參與培訓課程的理由為何？

完成培訓課程後，您覺得最有幫助的是哪些課程？

您會如何將學到的運用在工作上？

希望加強哪方面的課程？

未來如有密集培訓的課程，您會參與嗎？ 是 否，原因_____

您會推薦其他人來學習嗎？ 是 否，原因_____

【感謝您的參加與配合！離開會場前，請將問卷交給承辦單位工作人員】