

醫療爭議相關名詞概念 及定義探討之二：衝突

Concepts and Definitions about
Terms in Medical Dispute Part 2: Conflict

李詩應 Shih-Ying Lee*



摘要

衝突作為一個概念可以幫助解釋許多方面的社會生活，如社會分歧、利益衝突，以及個人、團體、企業或組織之間的爭鬥，主要可分為國際、人際及內心三大類，本文主要探討後兩者。人際衝突分為主體單純、複雜與專業參類型；內心衝突則是存在於內心的衝突，屬於心理層面的衝突，無明顯雙方衝突行為可得觀察。爭議衝突交涉前階段小結：對認知差異與衝突的概念與定義探討得知，衝突既然是自然會發生且無可避免，其原因又錯綜複雜，其中主因為認知差異，而其因應的策略與方式掌握了結果是彼此關係的惡化或建設性的結果。

Conflict as a concept can help to explain many aspects of

*陳忠純紀念促進醫病關係教育公益信託推廣會執行長（Chief Executive Officer, Chen Chung-Chwen Memorial Doctor-Patient Relationship Promotion Educational Public Welfare Trust Fund）

關鍵詞：定義（definition）、概念（concept）、認知差異（cognitive differences）、衝突（conflict）、醫療爭議（medical dispute）

DOI：10.3966/241553062021010051007

social life, such as social differences, conflicts of interest, and struggles between individuals, groups, companies or organizations. It can be divided into three main categories: international, interpersonal and inner. This article mainly discusses the latter two. Interpersonal conflicts are divided into simple, complicated subject and professional types. Inner conflict is a conflict that exists in the heart, which belongs to the psychological level, and there is no obvious conflict between the two parties to observe. Summary of the pre-negotiation stage of disputes and conflicts: Discussing the concepts and definitions of cognitive differences and conflicts. Since conflicts occur naturally and are inevitable, so we must learned and face it. The reasons are complicated, mainly cognitive differences, so we need to master the corresponding strategies and methods to keep the result away from deterioration of into a constructive relationship.

本文上篇載於本報告第46期，74-80頁。

上篇提及醫療爭議交涉前階段相關名詞之一認知差異，本文接續探討之二：衝突（conflict）。

衝突作為一個概念可以幫助解釋許多方面的社會生活，如社會分歧、利益衝突，以及個人、團體、企業或組織之間的爭鬥¹。其種類主要可分為三大類：國際、人際及內心。國際衝突（international conflict）指的是國與國之間的衝突，主要是戰爭；人際衝突（interpersonal conflict）泛指人與人間各種想法、看法不一致或不認同；內心衝突（inner conflict or

1 參維基百科，衝突，<https://zh.wikipedia.org/wiki/%E8%A1%9D%E7%AA%81>（瀏覽日期：2020年4月23日）。

intrapyschic conflict²) 則是心理學上的矛盾，著重在一個人自己的衝突。本文所指的衝突，包含心理上的與人際間的，不包括國際衝突。

一、國際衝突

國際衝突係指國與國之間的衝突，可以衍生為不同團體或組織間的衝突。國際衝突有所謂的貿易戰、冷戰及戰爭等，非本文所欲討論的範圍。

二、人際衝突

人際衝突通常認為是人與人之間的衝突，但現代型態的人與人之間衝突，有些會涉及機構與該機構的主管機關，如此較為複雜，這種複雜指的是牽涉的相關人與機構上的複雜。一般在論述人際衝突上，較少論及牽涉機構與其主管機關的主體複雜性。除上述兩類之外，還有衝突主體為某種專業，在專業上的關係造成的衝突。因此，以下再分成單純主體型、複雜主體型與專業主體型（intra professional conflict and inter professional conflict）三類型探討。需要強調的是，專業型主體與複雜型主體仍然包含單純型的基本原理在內，並非截然不同的兩種類型。即使是單純型主體的人際衝突，其衝突的因素也非常複雜。

（一）單純主體型

單純主體型指單純兩個個人間未涉及第三人的衝突。有學者認為人際衝突是「人與人之間因意見不合或感情不睦而起爭執的情形」³，即是指因為意見不合或感情不睦產生外顯的

2 國家教育研究院，內心衝突，<http://terms.naer.edu.tw/detail/3275997/>（瀏覽日期：2020年4月23日）。

3 張春興，現代心理學，1992年9月，東華書局；轉引自呂秀櫻，引發