

關懷式調解

理論與運用



〈二〉運用

李詩應、陳永綺 編著

何仁歲、何新慧、李幸齡

吳澄帆、林怡雯、林政寬

張愷平、劉雅慧、謝澤銘 著



購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=18106>

關懷式調解理論與運用

〈二〉運用

李詩應、陳永綺 編著

何仁歲、何新慧、李幸齡
吳澄帆、林怡雯、林政寬
張愷平、劉雅慧、謝澤銘
著



元照出版

搶先試閱版

元 照 出 版 公 司

序 文

非常慶幸能從早稻田和田仁孝教授領銜倡導的〔日本院內溝通調解（IHM）〕完成訓練課程，這個課程主要分為四個基礎、中階、進階與講師階段，每個階段為期兩天，唯有講師訓練是四天，共十天八十個鐘頭，分成兩年至四年內完訓。這一冊關懷式調解的運用是以日本IHM基礎課程為骨幹所編寫。

2013年取得日本講師四天課程完訓後，在台灣進行基礎課程兩天的推廣，由於國家政策、勞基法與民情的不同種種，因緣際會藉在2018年由時任輔大社科院魯慧中院長賢伉儷大力推薦及國泰人壽的贊助下成立了醫事爭議溝通與處理學分學程，將兩天的課程經過多年台灣本土推廣的經驗修編為一學期十八週兩學分的學程必修課。

幾年的在校教學經驗顯示，學生學習的成效非常值得一提，兩天的密集訓練對已經有社會經驗的人士，可以很容易的體會，並加以運用於生活以及工作上。然而對於較單純的學生而言，一學期每週二小時的課程學習，加上課後小作業的加強，一週一週慢慢的學習與體會，更能讓學生於期末結束時，深入地對於溝通關懷的概念與技巧的貼近與體會。

輔大學程七年下來，講師群大家一起成長，尤其是在百忙之中，來自不同專業領域的貢獻各自不同觀點，提供並豐富了符合本書想要提供的多樣性觀點的宗旨與需求。講師群中包括何仁歲律師、何新慧高齡健康管理學士、李幸齡護理師／泌尿暨婦女健康基金會主任、吳滢帆護理師／職業安全護理、林怡雯藥師、林政寬社工師／碩士、張愷平醫學士、劉雅慧藥師、謝澤銘諮商心理師／碩士，抽出自己的寶貴時間，分工合作寫出這一本紮根本土化的書籍，是一本傳承自美國哈佛交涉術、人本心理學、心理諮商與調解及多國進階調解與後現代及建構式社會學等而成的日本醫療調解，在台灣深耕進而生根的發

購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=18106>

展。感謝參與者的付出，讓這一本書能夠成形。此外，也要感謝有一些講師，在多年課程中的參與出席與協助教學，雖然因為種種因素無法參與本書寫作，但也有諸多間接貢獻。

期待本書的完成，作為一個本土建立融合式且重視療癒型的調解這樣的里程碑，對於今後這方面的教學、應用與發展能夠有所貢獻，不虛和田教授及諸多日本老師的無私傾囊相授，與國際趨勢接軌，無限的感激及深感萬幸。

李詩應、陳永綺

2025年7月



元照出版

搶先試閱版

目 録

序 文

前 言 1

第參篇 人（運用）

第一部	溝 通	5
第一章	溝通的特性	6
第二章	溝通理論	11
第三章	溝通的複雜與困難性	18
第四章	困難溝通因應的突破方式	22
第五章	以線上文字形式落實關懷式調解	26
第二部	三大理念	35
第一章	從衝突管理到關係管理	35
第二章	重建價值（敘事著手）	50
第三章	心繫關懷	57
第四章	敘事與關懷案例	67
第三部	三大技巧	85
第一章	支援力之一——傾聽	87
第二章	支援力之二——提問	95
第三章	覺察力	112
第四章	轉換力	132
第四部	調解程序與經驗	149
第一章	調解程序	149
第二章	調解經驗	164
後 記		169
附錄	練習題集	173

目 錄

<一>理論

序 文

前 言 1

第壹篇 地（理論基礎篇）

第一部 掙脫困境，不再深陷泥沼：關懷式調解處理困境 更順遂.....	7
第一章 冷漠處理使困境難逃脫.....	8
第二章 關懷式調解——扭轉冷漠處理爭議的舵手.....	18
第三章 需求與關懷式調解三大理念之連結	32
第二部 過往標竿，值得學習：關懷式調解的基礎理論淵源 與日本醫療調解	35
第一章 傳統與現代調解之別	36
第二章 兩大類調解型態與發展上重要人物	39
第三章 調解發展運動之四個故事與不同面向	44
第四章 調解類型簡介（初探）.....	50
第五章 日本醫療調解發起經過與性質	68
第六章 日本醫療調解技巧類型特色	73
第七章 日本醫療調解理論	78

第貳篇 天（理論進階篇）

第三部 立下基礎，發展美好未來：總論	91
第一章 從訴訟外紛爭解決機制來的傳承	92

購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=18106>

第二章	沿襲自日本的背景	106
第三章	關懷式調解的精神	108
第四部	立下基礎，發展美好未來之一：	
	心繫關懷（永續關懷）	116
第一章	關懷基礎與重要特質	116
第二章	關懷三元素與架構	123
第三章	其他關懷特性	127
第五部	立下基礎，發展美好未來之二：	
	關係管理（衝突管理）	136
第一章	管理之進程	137
第二章	關懷式調解與上述各種管理之關係	143
第三章	衝突管理	145
第四章	從情緒不自由的3A到自由的3C策略	155
第六部	立下基礎，發展美好未來之三：	
	重建價值（敘事著手）	160
第一章	敘事自我與經驗自我	161
第二章	敘事改變三階段	163
第三章	敘事著手相關的重要概念	166
第四章	情緒及感受——期待與滿意	171
第五章	情緒風暴與復原	174
後語		179
參考文獻		181



元照出版

搶先試閱版

前 言

本冊接續第一冊各種理論分別是地之基礎理論與天之進階理論之後，以人之運用為主軸。共分為溝通、三大理念、三大技巧及調解程序四個部分，並加上附錄的練習題集。雖然還是兼及一些理論，但著重於實際運用為主。也在多個地方附有實際案例探討，最後並有多個練習。

溝通部分，從溝通特性開始說明，尤其是不同溝通場合需求不同，特別需要了解，才能有全面觀。歷來都悉知溝通的重要，但太過於重視技巧，常常反而導致無法真正運用。另外對於困難溝通的描述、障礙以及如何突破，做了較詳細的論述。最後並探討特殊形式（線上文字型溝通）的溝通連結關懷式調解在這方面的運用，以及醫病關係必然的不等，如何以關懷來作為突破的理論。

第二部的三大理念包括從衝突管理到關係管理、重建價值、心繫關懷以及敘事關懷案例等。這些理念部分在第一冊理論篇雖然也有提及，但那裡重視完整的理論論述，這裡較重視實際運用所需的知識與運用上的連結，而有所差異。此外，加上了實際案例，以供檢視探討。

第三部的三大技巧，包括支援力（傾聽及提問）、覺察力以及轉換力更是第一冊較少著墨的地方。

第四部的調解程序，說明調解我國法律規定的演進與對於調解人角色該有的理解。其次是調解流程及調解會議，特別是注重關懷式調解的特色。接著是調解進行中調解員可以做的原則性重點提示。最後是調解經驗談。

本冊固然可以單獨閱讀練習，但若有時間兼讀第一冊之理論當會更加完善。也可在有疑問時，再去尋找第一冊相關資訊研讀，加深理解與信念。

附錄之練習題集，並沒有附解答，因為沒有所謂的完美的解答，常續看當時、當地、當事人等諸多情況而定，尤其是互動師動態的，可能變化萬千，因此不附解答。一來，不會限制了思考；二來，希望能夠讓學習者時時檢討步步為營。

最後要再次強調，關懷式調解並非僅只是在針對醫療爭議的深度解決而已。在所有的矛盾、衝突與爭議上都有其可以著墨之處。公益信託在推廣運用上除了學校課程，包括輔仁社科院跨領域學程（法學院、醫學院及社科院）及輔英醫學檢驗生物技術系畢業技能課程。上課是運用許多對學生生活上較熟悉的同學、打工同事、家庭以及教師或上司之關係衝突的案例做討論。在繼續教育方面除了醫療上的生產事故救濟條例相關課程、其他醫預法相關課程（醫院、衛生局等），還包括醫療爭議以外領域如金融服務及醫療口譯員之課程。許多學員多所回饋在生活各方面上有所獲益。



購書請至：<https://www.angle.com.tw/Book.asp?BKID=18106>

國家圖書館出版品預行編目資料

關懷式調解—理論與運用<二>運用／

李詩應、陳永綺編著；何仁歲等著

-- 初版. -- 臺北市：元照，2025. 09

面； 公分

ISBN 978-626-369-332-6（平裝）

1.CST：醫事法規 2.CST：醫療糾紛

3.CST：衝突管理

585.79

114009565

關懷式調解理論與運用

<二>運用

5L057PA

2025 年 9 月 初版第 1 刷

編 著 李詩應、陳永綺

作 者 何仁歲、何新慧、李幸齡、吳滢帆、林怡雯
林政寬、張愷平、劉雅慧、謝澤銘

出 版 者 元照出版有限公司

100 臺北市館前路 28 號 7 樓

網 址 www.angle.com.tw

定 價 新臺幣 560 元

專 線 (02)2375-6688

傳 真 (02)2331-8496

郵政劃撥 19246890 元照出版有限公司

Copyright © by Angle Publishing Co., Ltd.

登記證號：局版臺業字第 1531 號

ISBN 978-626-369-332-6



聯名推薦

(依姓氏筆畫排列)

李念祖	理律法律事務所資深顧問	李復甸	中華民國仲裁協會名譽理事長
林宏榮	奇美醫院院長	陳明賢	國立臺灣大學財務金融學系教授
彭正浩	輔仁大學資源與事業發展副校長	黃閔照	台北馬偕兒童醫院副院長
溫祖德	國立中央大學法律與政府研究所專任教授	劉越萍	衛福部醫事司司長
潘維大	中華民國紅十字會會長	魯慧中	輔仁大學經濟系學術特聘教授

本書簡介

本書特色為理論與實務並進，加上練習，讓讀者能夠實際體驗，深入理解，並融入生活，內化為讀者之一部分，讓工作、生活更加順利，為己更為調解當事人學習情緒自由進而心靈自由之道，從而深層解決爭議，防範再三發生同樣情況陷入惡性循環。第二冊內容包括：

- ① 溝通的特性、理論、複雜與困難及突破方式。特殊溝通方式實例說明。
- ② 三大理念即關係管理、重建價值與心繫關懷之說明。透過四個敘事與關懷案例進一步說明。
- ③ 三大技巧即支援力之傾聽與提問、覺察力及轉換力之說明以及實際案例練習和運用。
- ④ 調解程序、流程及會議的介紹。調解重點提示包括態度、傳接球與促進溝通的關鍵。此外還有實際調解經驗談。
- ⑤ 附錄是六大類的練習題集，供思考及練習。



元照網路書店



月旦品評家



元照出版公司

地址：臺北市館前路28號7樓

電話：(02)2375-6688

網址：www.angle.com.tw