更多期刊、圖書與影音講座，請至【元照網路書店】www.angle.com.tw
閱讀全文《月旦醫事法報告》第17期 http://www.angle.com.tw/magazine/m_single.asp?BKID=2046

實務講座

從醫療爭議論良好溝通為何這麼困難？

Why Good Communication Is So Difficult from View of Medical Dispute?

李詩應 Shih-Ying Lee*

摘　要

人際之間只有少部分情形溝通可以沒有障礙，大多數時候要達成良好有效的溝通是非常困難的。本文以醫療爭議為例說明溝通的雙向性、持續性、交織性及前提性四個特性，闡明溝通困難之處，並建議如何達成有效良好的溝通以避免或有效解決醫療爭議，以敘事的理念及方法達成提升更好的病人安全。

Only under few conditions that inter-person communication can be good and effective, most of the cases are very difficult. This short article discusses the four characters of communication to explain why it is so from view of medical dispute and makes suggestion of how to establish good and effective communication to avoid or resolute

*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：敘事病人安全（narrative patient safety）、溝通（communication）、解讀（interpretation）、認知（recognition）、醫療爭議（medical dispute）

DOI：10.3966/241553062018030017009

更多期刊、圖書與影音講座，請至【元照網路書店】www.angle.com.tw
閱讀全文《月旦醫事法報告》第17期 http://www.angle.com.tw/magazine/m_single.asp?BKID=2046

medical dispute to improved patient safety by narrative methods.

溝通是人際之間藉由交換意見達成許多社會活動的重要工具，人們並不自覺每日都在與許多人溝通，而且以為如此的溝通是有效的，但當爭議發生時，才驚覺原來雙方之前的溝通有許多歧見或差異，尤其在爭議發生後，彼此間原來的信任已經不復，此時的溝通不僅無法達到目的，甚至只會加深彼此間的鴻溝，醫療爭議即是如此。某些時候溝通內容非常單純，但即使是稍微複雜的內容，也由於雙方默契良好，溝通可以沒有障礙。然而事實上，要達成良好有效的溝通是非常困難的。例如，醫師在事前都已經說得很清楚，結果在發生問題後，病人或家屬常會說：「早知道會這樣，我就不會同意如此做了！」或許有人會說，那都是病人或家屬故意找碴，但真的每個案例都是如此嗎？

有效溝通相當重要也很困難，尤其是對長期關係而言，更是需要重視[1]。本文著重在說明溝通的特性以闡明有效溝通的困難之處，因為溝通有表達者與接收者，有理性與感性成分，溝通是一個持續的過程，而非只有片面，且以某些前提決定了品質，即溝通的四種特性：雙向性、持續性、交織性及前提性，以下分別簡要說明。

壹、雙向性

溝通的方向必然是雙向，不會是單向，因為溝通中有表

1 Chatsworth Consulting Group, Critical Success Factors for Effective Communication, https://chatsworthconsulting.com/article/CriticalSuccessFactorsforEffectiveCommunication.pdf (last visited Nov. 11, 2017).

更多期刊、圖書與影音講座，請至【元照網路書店】www.angle.com.tw
閱讀全文《月旦醫事法報告》第17期 http://www.angle.com.tw/magazine/m_single.asp?BKID=2046

達者與接收者，而這兩者會不斷互換，表達者也會成為接收者，反之亦然。單向的表達與接收不能稱為溝通，可能是命令、宣達訊息而已，也有可能單方不用心聽，而形成只有交談的形式但沒有實質的溝通等情形。

貳、持續性

較複雜的溝通通常是持續不斷來回的訊息傳達與接收，要達到良好有效的溝通須加上訊息的解讀、澄清、調整與確認。溝通結束不一而定，有時是因話不投機無法繼續，有時是雙方誤以為已經達成共識，有時則是達成真正良好有效的溝通。

參、交織性

溝通的內容有理性與感性兩種成分交織，少部分溝通內容是純理性或是純感性，大部分的溝通落在這兩者的交織中，以光譜的分布呈現，且在溝通過程中可能會在光譜上有所變動。純理性的內容在溝通上，只要雙方是在同一專業領域，通常不難；純感性的內容，只要雙方的默契良好，也不難，但雙方的默契必須仰賴在某些基礎之上，因此不可多得。在自我表達能力上，理性內容表達容易，感性內容除了小孩純真的展現以外（如感到餓了，說出我餓了），大部分是複雜的，因此常會超乎語言文字所能表達的範圍，很難精確掌握並正確傳達，從而也不易接收。

肆、前提性

溝通往往在實際對話前就已經開始，也就是在溝通前就已