

醫病溝通技巧

提升OT溝通能力

王怡晴

臺大溝通技巧研究團隊
黃小玲老師、謝清麟老師

2021/12/2



CAUTION!

**請勿將與此研究相關之資料傳給其他同學
(包含此梯次及其他梯次)**

講義、模擬演練資料、回饋禮包...等

發展治療師與病人溝通模式 作為評估與介入之架構

Communication Model of Patients-Therapists (COMPAT)

依據Kalamazoo共識聲明 (醫學生溝通技巧架構) 發展

● 技巧

： 八大核心技巧

● 目的

： 每個技巧下須達成之目的

● 方法

： 為達成上述目的，所需具備的方法

● 言行指標

具體可執行的溝通表現

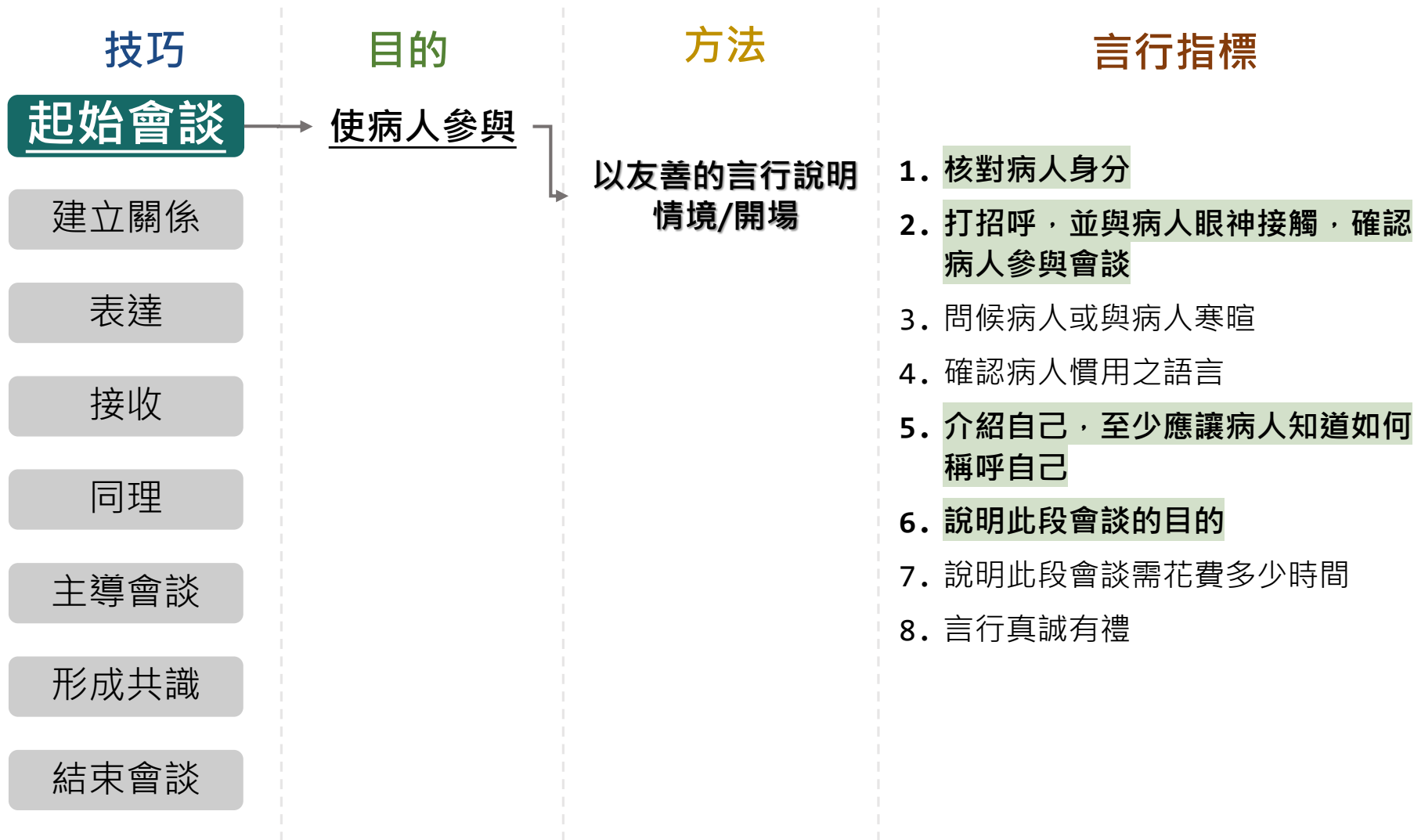
COMPAT八大技巧



COMPAT架構與內容 以同理為例



技巧一



技巧一、起始會談

常見之問題

〔直接進入會談，未進行事前介紹〕

張先生，你好，那我們今天主要就問一下，你現在一些日常生活能力的部份，那想先問你說，吃飯現在是自己吃嗎？

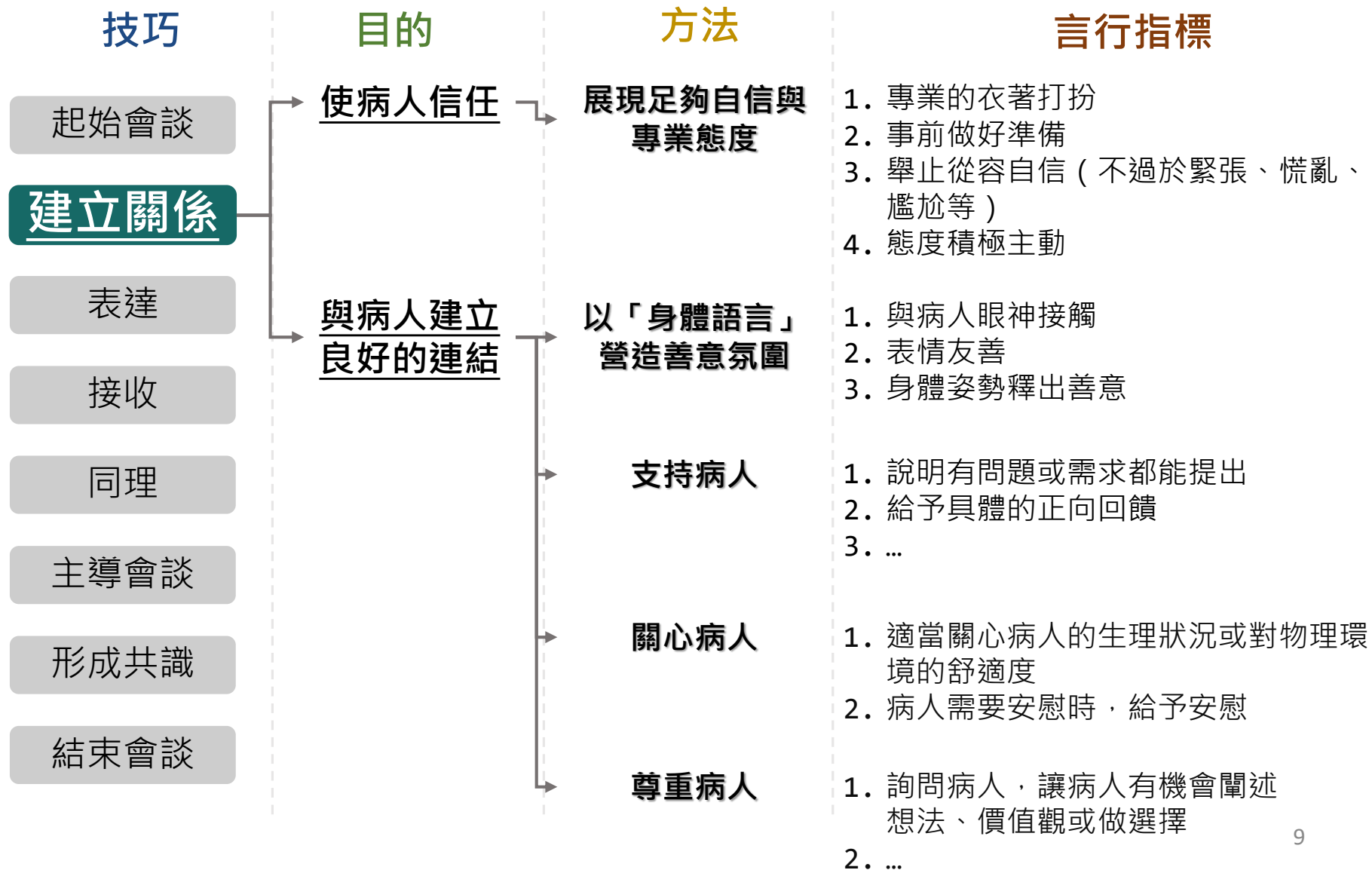
技巧一、起始會談

範例

林先生您好（2.打招呼並與病人眼神接觸，確認病人參與會談），我姓張，是今天負責跟你訪談的治療師，那你可以叫我張老師就可以（5.介紹自己，至少應讓病人知道如何稱呼自己）。

今天是我们第一次見面，待會我們會先評估一下您的動作、然後問一下您的日常生活安排（6.說明此段會談的目的），作為之後我們提供您合適治療計畫的依據。

技巧二



技巧二、建立關係

目的：使病人信任

展現足夠自信與專業態度

1. 專業的衣著打扮
2. 事前做好準備
3. **舉止從容自信**（不過於慌亂、急促、表情嚴肅等）
4. 態度積極主動

技巧二、建立關係

目的：與病人建立良好的連結

以「身體語言」營造善意氛圍

1. **眼神接觸** 尤其在寫紀錄紙，可能無法和病人眼神接觸時...
2. 表情友善
3. 身體姿勢釋出善意
頭位置與病人頭部位置等高；身體微向前傾；...



支持病人

1. **強調任何問題或需求皆可隨時提出**
2. 給予具體的正向回饋
3. 簡單地鼓勵/肯定病人
4. 使用鼓勵/支持的肢體動作或手勢

技巧二、建立關係

目的：與病人建立良好的連結

關心病人

1. 適當關心病人的生理狀況，或對物理環境的舒適度
疲累（做得累不累）
身體不適（有沒有哪裡不舒服）
時間、環境及用具（重量會不會太重...）
2. 適時給予安慰

★ 以利後續活動調整或改善

尊重病人

1. 詢問病人之想法與價值觀
2. 當病人提出想法及價值觀時，宜先接納之
3. 避免負向評價病人
批判、評斷、表現出反感或責備

技巧二、建立關係

範例

詢問病人之想法與價值觀

直接詢問

T 那你有沒有預期自己，就是能恢復到什麼程度？

提供選項

T 這裡有一些說明，您想自己先看嗎？還是我帶著您一項一項看？

T 您今天想先練穿衣服還是先練手？

技巧二、建立關係

常見之問題

[啊？稍微有點強烈，聽來有「怎麼會這樣？」、「妳說什麼！？」等負向評價的意味。]

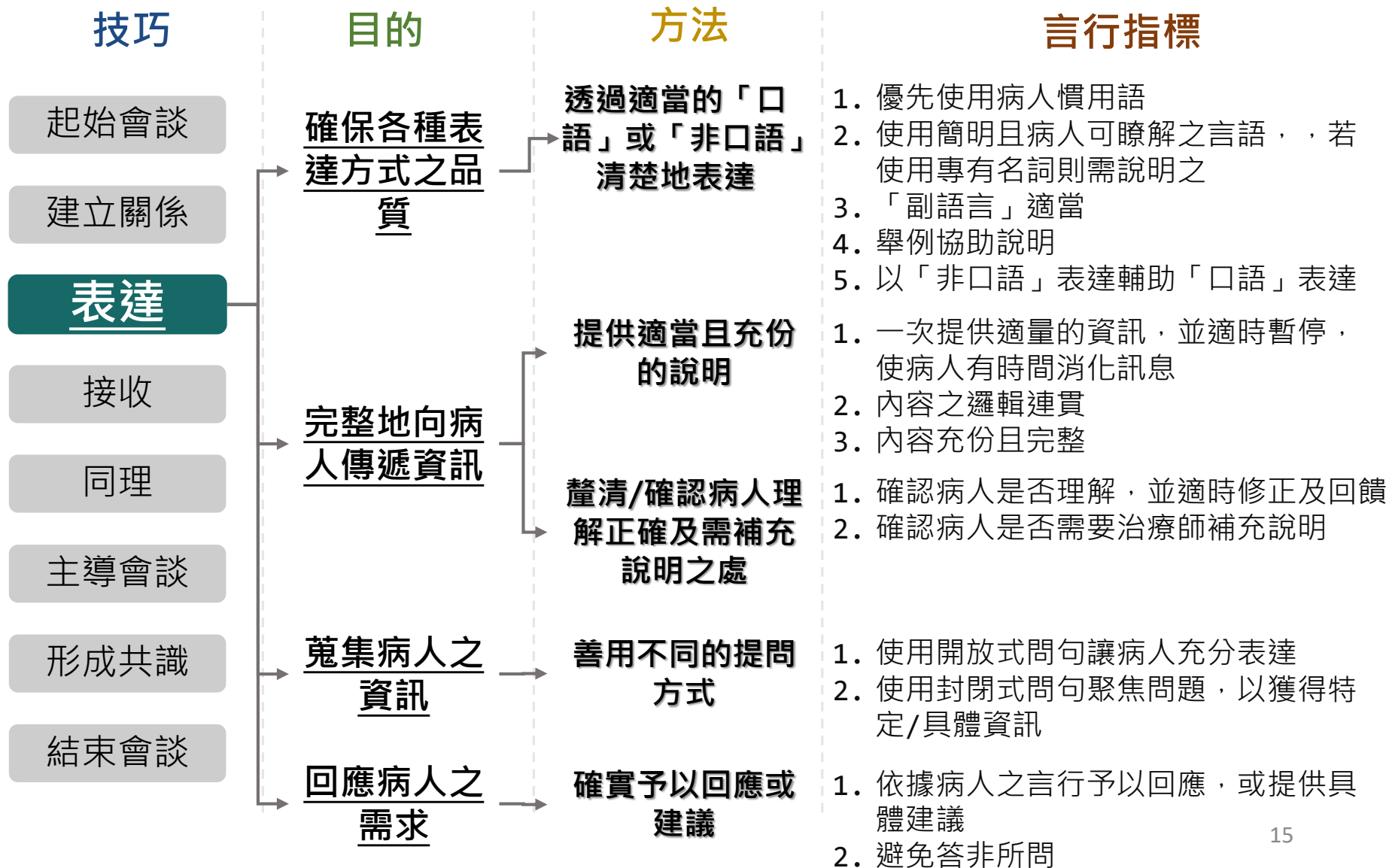
(評估感覺)

T 好，那你可以閉上眼睛嗎？我碰一下看看，有感覺嗎？

P 有，你碰我這裡。

T 啊？ (強烈語氣) 再來一次哦，再來一次哦，有碰你嗎？

技巧三



技巧三、表達

目的：確保各種表達方式之品質

透過適當的「口語」或「非口語」清楚地表達

1. 優先使用病人之慣用語
2. 使用簡明且病人可瞭解之言語，並避免專有名詞，若使用專有名詞則需說明之
e.g., 張力、副木、承重、生活自理、侷限誘發療法...
3. 適當舉例以協助說明
4. 「副語言」適當
(速度、聲調、音量、咬字及流暢性等均合宜)
5. 以「非口語」表達輔助「口語」表達
(如眼神、手勢、文字或圖示等)

技巧三、表達

目的：完整地**向病人傳遞資訊**

提供適當且充份的說明

*適用於較困難或複雜的訊息傳遞

e.g., 醫學專有名詞、衛教、評估流程或評估結果解釋

1. 提供適量的資訊，並**適時暫停**
2. 邏輯連貫
涉及先後順序、因果關係、推理等
3. 內容充份且完整
多步驟、面向或重點

技巧三、表達

常見之問題

〔語速較快，中間未暫停，宜放慢語速，並輔以衛教單張說明〕

（講解副本）

T 你去練習走路的時候，都可以穿著，走完之後再脫下來，檢查看看皮膚的側面有沒有這種紅紅的痕跡，阿如果有的話你做一下記號，例如說拍照起來，然後帶來我們來微調。那如果說都沒有痕跡的話，基本上這雙就沒問題了。那種襪子痕跡是正常的，因為這雙鞋子有點太緊了，會勒出襪子跟鞋子的痕跡，但如果是副本旁邊的痕跡你要做一下記號，我們才知道要怎麼調整。

技巧三、表達

目的：完整地向病人傳遞資訊

釐清/確認病人理解正確及需補充說明之處

*適用於較困難或複雜的訊息傳遞

e.g., 醫學專有名詞、衛教、評估流程或評估結果解釋

1. 確認病人是否理解，並適時修正及回饋。確認的方式主要有三種，可依不同情境選擇之：
 - (1) 直接詢問病人是否理解（「您有了解嗎？」）
 - (2) 以選擇題提問
 - (3) 實際執行
2. 確認病人是否需要治療師補充說明

技巧三、表達

目的：蒐集病人之資訊

善用不同的提問方式

1. 使用開放式問句讓病人充分表達
2. 使用封閉式問句聚焦問題，以獲得特定/具體資訊

*依據病人之需求調整提問方式

技巧三、表達

目的：回應病人之需求

確實予以回應或建議

1. 依據病人之言行予以回應，或提供具體建議
2. 避免答非所問

技巧三、表達

常見之問題



[未針對病人的問題/想法回覆]

P 後來覺得還是把腳綁起來（綁沙袋），因為我就嘗試過（不綁），但不好的時候它就會勾起來。

T 好來，放輕鬆，放下來，我再看一次，來，大腿抬，好，放下來

P 都會翹起來。

T 好，放下來，往前踢，好，放下來，腳踩地上可以打拍子嗎？

技巧三、表達

常見之問題

[未針對病人的問題回覆，看似答非所問]

P 假如我想自己來治療室的話，上坡路段要怎麼辦？

T 以您現在的狀況而言，我們擔心您在上坡路段可能會跌倒，您先在平地走路試試看，如果還是覺得有點危險，建議還是找護送人員。

>> 宜先回應病人的需求（想要自己來治療室），再提供較好/合適的方式

技巧四

技巧

起始會談

建立關係

表達

接收

同理

主導會談

形成共識

結束會談

目的

完整接收病人傳遞的資訊

方法

傾聽並理解病人

確認/釐清自己理解正確

言行指標

1. 與病人眼神接觸
 2. 以簡短的「口語」回應，或點頭、表情等「身體語言」表達專注及理解
 3. 觀察及解讀病人的「口語」及「非口語」表達及「副語言」
 4. 非必要時不打斷病人的發言
-
1. 確認/釐清自己的理解與病人陳述之內容相同

技巧四、接收

目的：完整接收病人傳遞的資訊

傾聽並理解病人

1. 與病人眼神接觸
2. 以簡短的「口語」回應，或點頭、表情等「身體語言」表達專注及理解
3. **觀察及解讀病人的「口語」及「非口語」表達及「副語言」**
4. 非必要時不打斷病人的發言

技巧四、接收

目的：完整接收病人傳遞的資訊

確認/釐清自己理解正確

1. 確認/釐清自己的理解與病人陳述之內容相同

主要方式有三種：

(1) 簡短複述以確認

(2) 病人之陳述語意不清時，解釋病人的陳述內容以確認

P 對，就手腳都這樣了。

T 就那個時候開始手腳都變得沒力嗎？

(3) 病人之陳述內容過多或複雜時，歸納及總結病人的陳述內容以確認

技巧四、接收

範例

病人之陳述內容過多或複雜時，歸納及總結病人的陳述內容以確認

T 那第一次中風過後，你還常去爬山嗎？

P 沒有，我復健了一段時間，那好一點就拿拐杖。

T 走路？在家附近散散步，還是會去？

P 對對，有山上，還有平地。

T 山上也會？

P 山上是很低的。

T 很低的，所以第一次中風之後，雖然右邊比較不方便，還是會去爬比較低的山，還是會去走路，還是有在運動

技巧五

技巧

起始會談

建立關係

表達

接收

同理

主導會談

形成共識

結束會談

目的

使病人感覺其
感受與想法可
自在表達

使病人感覺
被理解

使病人感覺
被支持

方法

察覺病人隱含的感
受與想法，使其明
確說出

確認病人討論感受
或想法之意願

表情/副語言符合
病人之情緒感受

反映病人之感受或
想法

回應病人之情緒、
感受或想法

確認/追蹤病人是否
獲致支持

言行指標

1. 察覺病人之感受
2. 追問/引導病人表達感受
3. 察覺病人之想法
4. 追問或引導病人表達想法

詢問病人是否願意討論其感受或想法

以臉部表情或「副語言」反映病人的感受

1. 病人主動說出感受時表達瞭解
2. 病人主動說出其想法時，表達瞭解
3. ...

1. 合理/正當化病人的感受或想法
2. 提出具體建議並與病人討論之
3. ...

1. 觀察/接收病人對同理回應之反應
2. ...

技巧五、同理

同理時機類別

感受

- 情緒

明確說出

e.g., 害怕、厭惡、悲傷、喜悅...

以非語言展現

e.g., 表情、嘆氣...

- 心理感受

e.g., 挫折、無奈...

- 生理感受

e.g., 累、覺得不舒服、或動作執行困難...

想法

- 期待、觀點、價值觀

- 擔憂、困擾

技巧五、同理

目的：使病人感覺其感受與想法可自在表達

辨識同理時機：察覺病人隱含的感受與想法，使其明確說出

1. 察覺病人之感受
2. 追問或引導病人表達感受
3. 察覺病人之想法
4. 追問或引導病人表達想法

確認病人討論感受或想法之意願

1. 詢問病人是否願意討論其感受或想法
重大事件、情緒感受強烈時

技巧五、同理

範例

1. 察覺病人之感受/想法
2. 追問或引導病人表達感受/想法

T 你這次生病之後會不會覺得，就比起以前了好像有點改變，變得沒有那麼好？

P 不太想待在醫院，越休息，在醫院會讓人更惡化。

T 你在那個醫院，那個環境讓你沒有那麼舒服嗎？

P 對，就是每一個人都有相同的一個感覺，因為在醫院就是被一個限制的空間裡面，就好像籠中的鳥。

T 就覺得沒有以前那麼自由的感覺？

P 就不能那麼舒暢，不能那麼擴大。

想法

感受

技巧五、同理

常見之問題

[未察覺病人隱含之感受]

P 就在那裡亂想，想一想才會睡，迷迷糊糊的，那時間到了又起來尿尿，**這個睡不好真的是...**。

T 所以你一直以來都因為上廁所的問題，睡不太好嗎？

>> 宜辨識病人需要同理之時機，並適時引導病人說出情緒感受

技巧五、同理

目的：使病人感覺被理解

臉部表情或「副語言」正確反映病人之感受

1. 以臉部表情或「副語言」表現出與病人相符之感受

*但無須使用相同表達方式與程度（如：病人哭泣時與其一同哭泣）

反映病人之感受或想法

1. 病人主動流露/說出情緒或感受時表達瞭解

2. 病人主動說出其想法時，表達瞭解

3. 具體說出病人之情緒、感受或想法

技巧五、同理

範例

1. 追問或引導病人表達感受
 2. 具體說出病人之感受或想法
-

T 那你現在心情上的調適還OK嗎？

P 現在就是很擔心這個手，**會很擔心，不擔心是假的。**

T 會擔心？

P 復健的速度，**這個手的功能恢復的太慢。**

T 覺得恢復的沒有想像中的那麼快。

技巧五、同理

目的：使病人感受到被支持

回應病人之感受或想法

4. 合理/正當化病人的感受或想法
5. 提出具體建議並與病人討論之
6. 提供病人合理的保證
7. 與病人成為夥伴
(如：使用「我們」、「一起」、「共同」等詞彙)
8. 肯定病人的表現
9. 傳遞希望
10. 與病人分享共同經驗

技巧五、同理

範例

合理/正當化病人的感受或想法

(情境：日常生活功能評估)

T 做的很好啊，很好。

P 就是卡卡的這樣。

T 很好很好。

P 這隻手就是這樣。

T 了解了解，可能需要習慣一下，畢竟不會有人平常拿非慣用手刷牙洗臉。

技巧五、同理

常見之問題

[病人明確表示情緒、感受時，未對其情緒感受表達瞭解]

P 這樣請假就是對那些同事會覺得很不好意思。

T 瞭解。因為無法分擔工作而感到不好意思是難免的，不過人本來就會遇到生病的時候，這時候首要目標就是好好休養、復健並好起來。

>> 宜對其表達瞭解，並視情況提供進一步支持，如：合理化或正當化病人的情緒、感受。

技巧五、同理

常見之問題

[病人表示做特定活動時有困難（拿不動上衣），未適時表達瞭解，甚至提出與病人相反之觀點]

P 但是我自己拿不動，旁邊的人會幫我把這邊的袖子套過來。

T 瞭解，因為現在手沒有力氣，所以還沒試過完全靠自己對嗎？

>> 宜察覺其情緒、感受，並表示理解

技巧五、同理

常見之問題

〔未回應病人之感受（不安），甚至否定〕

P 等我一下，我平衡不太好。我覺得做這個動作很危險，感覺一不小心我就會整個翻下去。

T OK瞭解！第一次做是不是會感覺怕怕的？不要擔心！我會保護你，如果待會試還是不太行，隨時都可以停止。

>>宜回應/支持病人之感受（如具體說出病人之情緒或感受），或可提供適切之建議

技巧五、同理

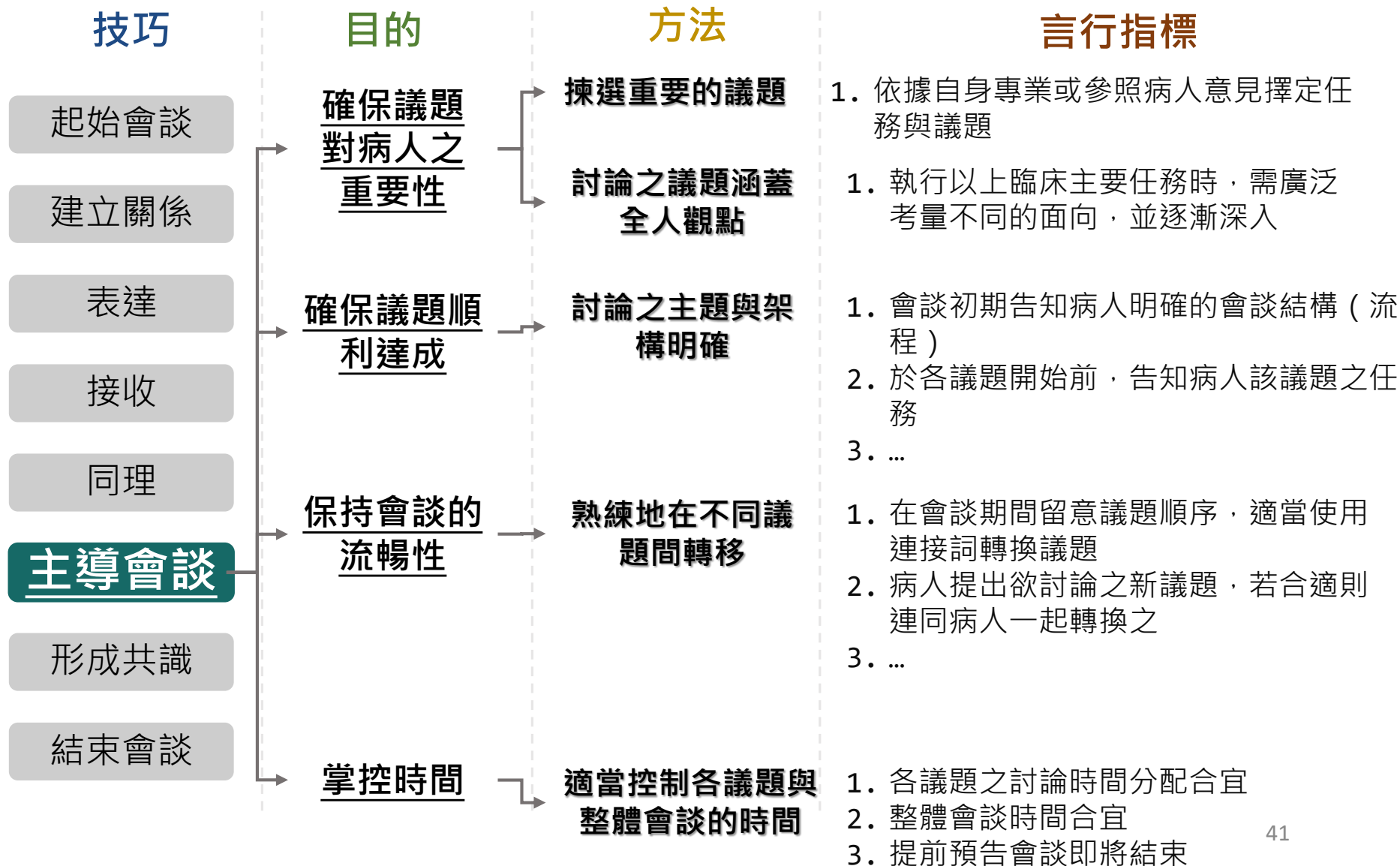
目的：使病人感受到被支持

確認/追蹤病人是否獲致支持

重大事件、情緒感受強烈時

1. 觀察/接收病人對同理回應之反應
2. 確認病人之情緒、感受或想法是否得到支持或被理解
3. 確認病人之情緒、感受或想法是否被確實討論

技巧六



技巧六、主導會談

目的：確保議題順利達成

討論之主題與架構明確

1. 會談初期告知病人明確的會談結構（流程）
2. 於各議題開始前，告知病人該議題之任務
3. 掌控議題以主導會談
4. 必要時中斷病人的發言，適時將談話引導回會談內容
如：病人過於健談

技巧六、主導會談

範例

於各議題開始前，告知病人該議題之任務

(情境：評估完手的握力後)

T 就是左手比較好，右手比較不好。好。那現在開始會問一下你做日常生活活動的狀況喔。你目前吃飯的話，都可以自己吃嗎？

技巧六、主導會談

常見之問題

[未具體、明確告知病人下階段要做的活動，
以致未能確實讓病人知道下一階段的要做的活動為何]

(情境：測皮膚感覺)

T 嗯，好。那這裡跟這裡呢？有感覺嗎？

P 上面比較清楚，下面就是帶有一點麻麻的感覺。

T 這裡跟這裡一樣嗎？

P 一樣。

T 好，皮膚感覺的話，大概這邊是有感覺但不太清楚、但是這邊完全沒有感覺。那我們待會會來測你腳移動的感覺喔，好，請你腳放下來，我移動你的左腳...

>> 宜明確說明/預告接下來的流程

技巧六、主導會談

目的：保持會談的流暢性

熟練地在不同議題間轉移

1. 在會談期間留意議題順序，適當使用連接詞轉換議題
2. 病人提出欲討論之新議題，若合適則連同病人一起轉換之
3. 在議題結束時稍微暫停，確認病人有無問題
4. 一次解決一個議題，避免隨意轉換

技巧六、主導會談

常見之問題

[未使用連接詞轉換至下一個任務，使病人難以及時瞭解已有新的活動]

(情境：治療師轉換評估項目)

T 接下來我們到床那邊。(移動到床邊) 我們要看一下你能不能從輪椅移到床，那我們先把輪椅固定起來...。

>> 宜使用連接詞連接下一任務，並告知病人該議題之任務，使病人瞭解已換新活動及活動主題為何

技巧七



技巧七、形成共識

適用時機

擬定前

確認意願、能力、其他參與決策者



治療目標 & 計劃

擬定過程中

1. 提出選項
2. 充分討論各選項
3. 決定決策
4. 確認決策

技巧七、形成共識

目的：確保病人參與決策之程度

依據病人的意願、能力及情境，以確認病人參與決策之程度

1. 確認病人參與決策之意願

〔直接詢問〕 T 我們一起討論治療的目標好嗎？

〔間接確認〕 詢問治療目標的想法，若積極回答則意願高；若消極回答或沒想法，則意願低

2. 確認病人參與決策之能力

「瞭解」、「比較」各選項之優劣及風險

「選擇」最優的決策結果

3. 確認病人是否需親友與其一同參與決策

T 我們討論過程中，如果需要做決定的話，需要找家裡的人來討論嗎？

確認病人決策能力之方式

1. 「瞭解」、「比較」各選項之優劣及風險
2. 「選擇」最優的決策結果

[治療/訪談過程判斷]

瞭解：病人是否瞭解評估指導語、衛教內容等

確認病人是否理解

T 我等一下會讀出一串數字，每當我講到1的時候，你就要敲打桌面一次，如果我讀到其它的數字，你就不用敲，OK嗎？有瞭解嗎？好，沒問題的話那我開始了。

比較、選擇：詢問病人牽涉「選項」之問題（如：活動偏好或執行順序，須包含二選項以上），並觀察病人對此問題之回應

T 今天想先練穿衣服還是先練手？

確認病人決策能力之方式

〔Control Preference Scale (CPS) 決策偏好問卷〕

目的：評量個案於醫療決策之決策偏好

1. 自行決定我的治療



您(或家屬)單獨決定醫療決策, 再由治療師執行

2. 慎重考量治療師的意見後, 自行決定我的治療



治療師提供實證資料, 交由您決定, 再由治療師執行

3. 我和治療師共同決定對我最好的治療



治療師和您彼此交換資訊討論, 共同達成最佳可行之治療選項

4. 治療師在慎重考量我的偏好後, 決定我的治療



您提出個人的喜好與價值觀, 治療師考量您的意見後代為決定

5. 治療師全權決定我的治療



治療師代為決定您的一切醫療決策

確認病人決策能力之方式

施測流程：

1. 請個案選出最合適自己決策偏好的卡片，選完之後即翻面覆蓋
2. 依序（上下覆蓋）選擇直到只剩一張卡片（施測者需確認個案選擇的卡片順序是否依序覆蓋）

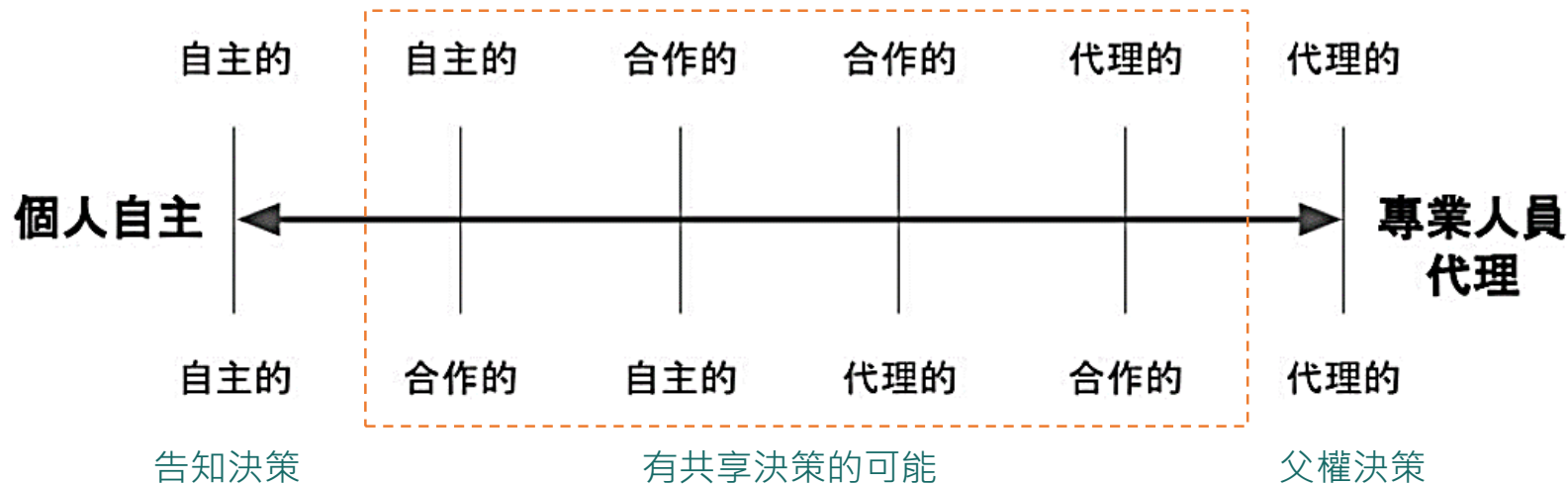
確認結果是否合理：

1. 若合理（前二張偏好順序相臨），則解釋結果
2. 若個案前二張選的結果不相臨（如個案選擇的卡片編號非1、2，而是1、3），則需重新說明規則並立即重新測驗（第二次測驗）。若第二次測驗，個案的選擇仍不相臨，則無需再測

確認病人決策能力之方式

第1 & 2張卡片決定 6 種決策偏好

1. 自主的 - 自主的 (個案選前2張卡片之順序為1-2或2-1)
2. 自主的 - 合作的 (2-3)
3. 合作的 - 自主的 (3-2)
4. 合作的 - 代理的 (3-4)
5. 代理的 - 合作的 (4-3)
6. 代理的 - 代理的 (4-5或5-4)



確認病人決策能力之方式

瞭解：是否能瞭解各選項之意義

比較：是否能比較選項間的異同，提出自身的考量等

選擇：是否能綜合不同考量，一次完成選擇；是否多次嘗試才能決定；
或是否猶豫不決，終而無法決定

技巧七、形成共識

目的：達成雙向討論

針對各選項與病人充份討論或說明

1. 依據病人之需求提供選項，或接收病人所提之選項
2. 與病人充份討論或說明

技巧七、形成共識

目的：確保雙方對決議的理解一致

陳述決議並與病人確認

1. 明確說明決議內容
2. 與病人確認決議內容

技巧七、形成共識

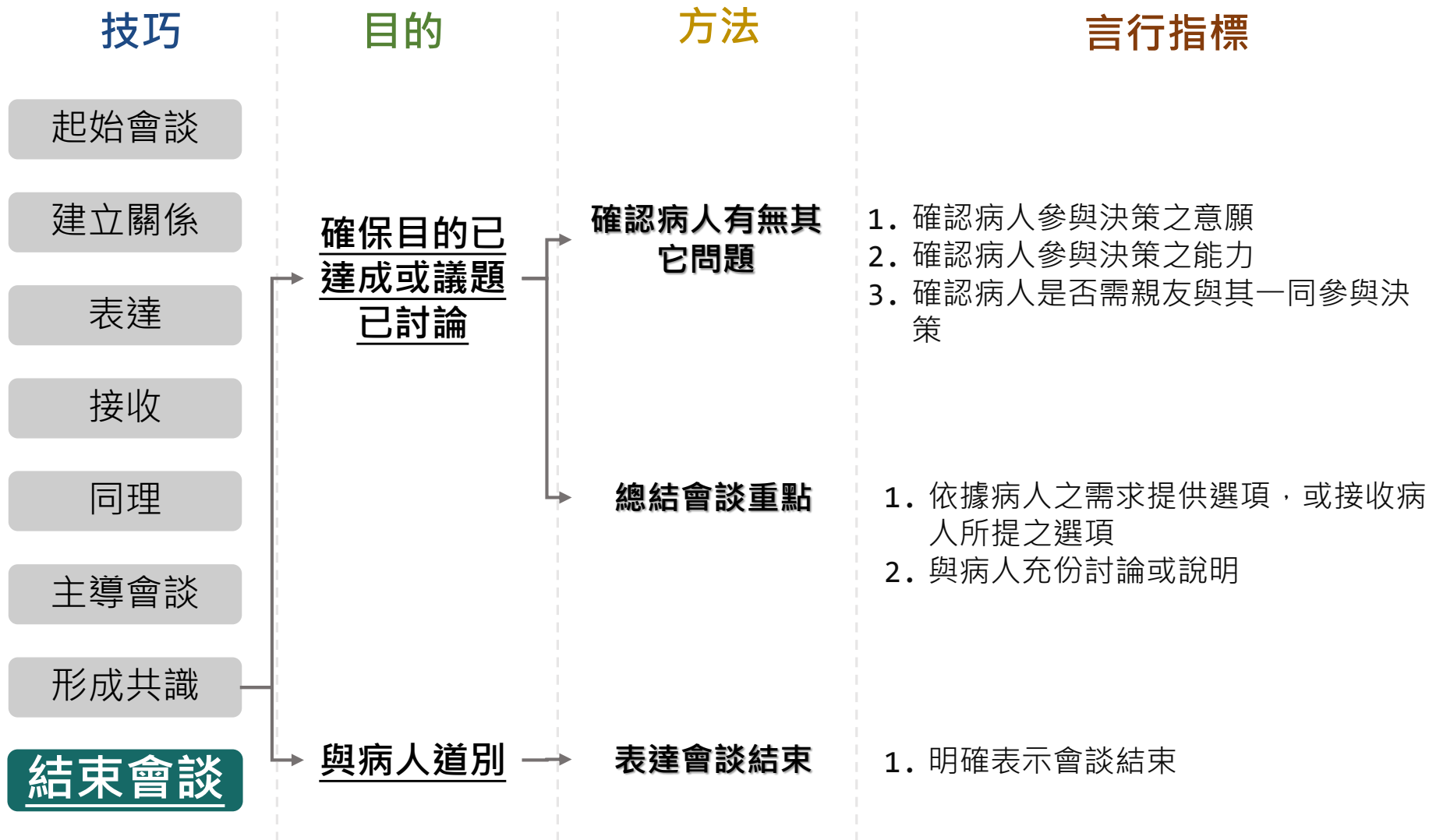
範例

我們之後主要會把訓練重點放在手功能和注意力，您覺得這樣可以嗎？

這個問題我們暫時討論到這邊，請您回去好好思考或與家人討論，之後我們再來決定好嗎？

我會把今天的評估結果，跟老師討論，我們明天再來討論治療目標好嗎？

技巧八



技巧八、結束會談

目的：確保目的已達成或議題已討論

總結會談重點

1. 具體闡述會談結論
2. 詢問病人是否瞭解會談結論，並給予回應的機會
3. 避免包含任何前面會談過程中未提及之訊息
4. 提醒下次治療前的注意事項
(包含回家作業、OT時間提醒)

確認病人有無其它問題

5. 詢問病人是否有其它欲討論之議題

技巧八、結束會談

目的：與病人道別

表達會談結束

1. 明確表示會談結束

