

# 溝通及同理心 系列研究介紹

王怡晴

Dec. 17th 2021

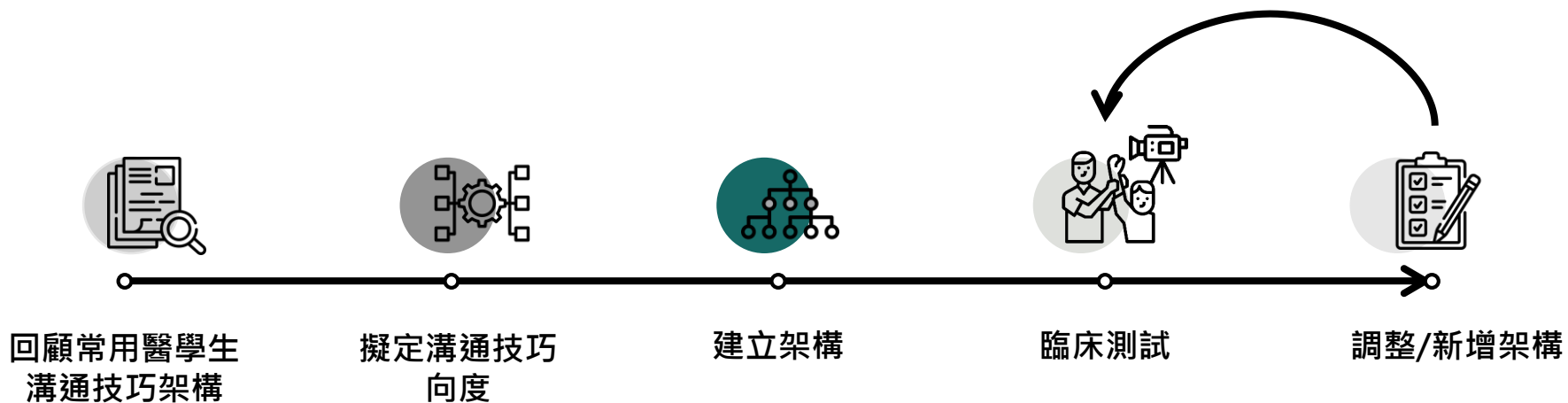
# 研究主軸

1. 發展溝通技巧**架構及評估工具**
2. 發展溝通技巧**介入模式**

# 大綱

1. 建立**溝通架構**與**工具**之歷程
2. 建立溝通**教學**、**評估**與**回饋**之模式
3. 目前成果分享
4. 遭遇之困境
5. 為**AI評估/回饋**做準備

# 建立溝通技巧架構之歷程



# 治療師與病人溝通模式

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 (8)

： 八大核心技巧

### ● 目的 (20)

： 每個技巧下須達成之特定結果

### ● 方法 (30)

： 為達成上述目的，所需具備的策略

### ● 言行指標 (88)

具體可執行的溝通表現

## 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

使病人感覺其感受與想法被理解

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

臉部表情或「副語言」正確反映病人之感受

反映病人之感受或想法

回應病人之感受或想法

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. 具體說出病人之感受或想法
4. ...

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. ...

# 職能治療溝通技巧評估工具

Communication-skills Measures for Occupational Therapy (COT)

來自於COMPAT之〔技巧〕及〔言行指標〕

↓  
8向度

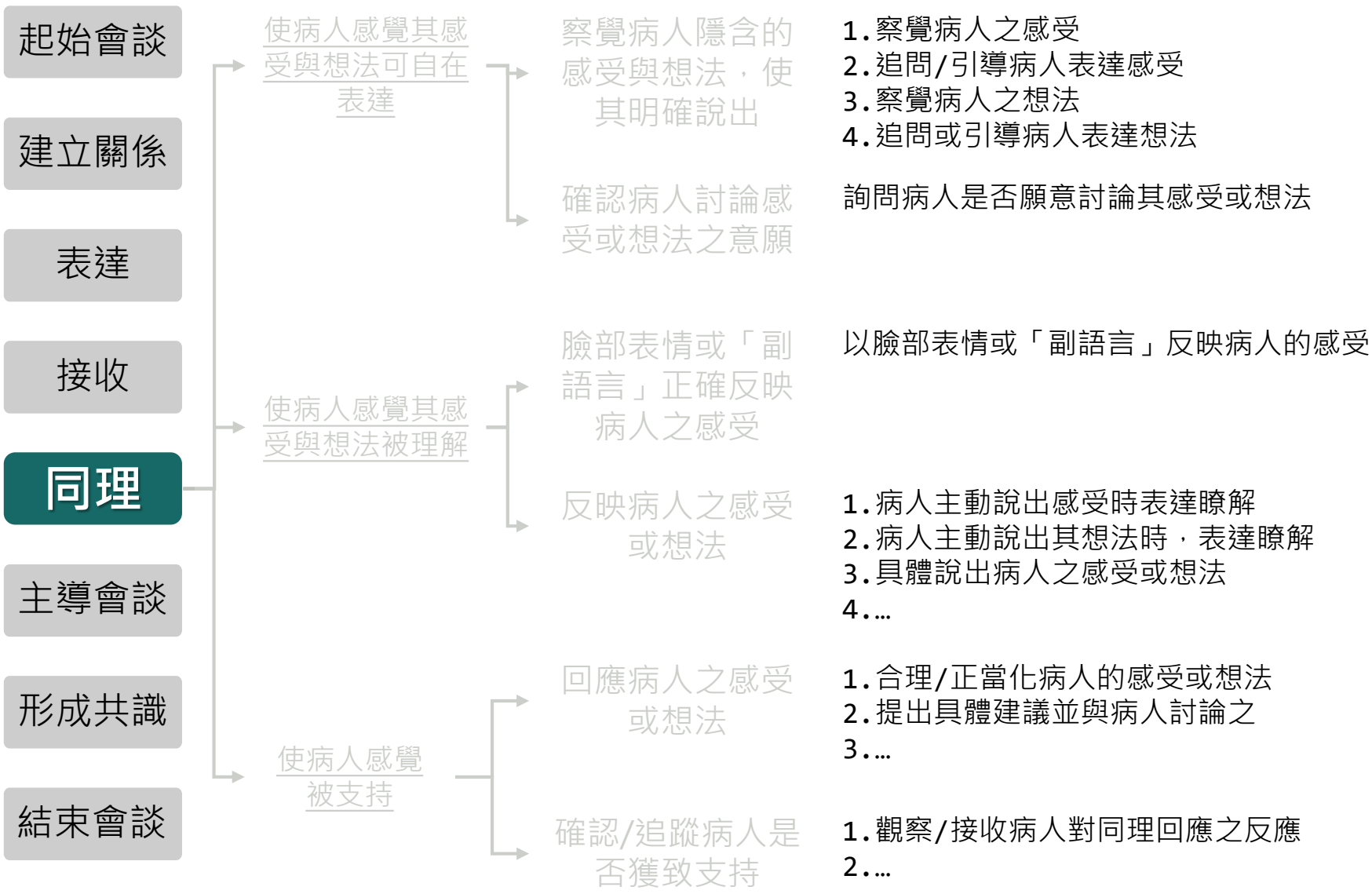
↓  
88題題目

# 技巧

# 目的

# 方法

# 言行指標





# COT題目及評分

項目	評分				
<b>五、同理</b>					
使病人感覺其感受與想法可自在表達					
● 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	NA	0	1	2	3
2. 追問或引導病人表達感受	NA	0	1	2	3
3. 察覺病人之想法（如：期待、觀點、價值觀）	NA	0	1	2	3
4. 追問或引導病人表達想法（如：期待、觀點、價值觀）	NA	0	1	2	3
● 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	NA	0	1	2	3
使病人感覺其感受與想法被理解					
● 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*【逐字稿不適用】	NA	0	1	2	3
● 反映病人之感受或想法					
1. 病人說出/流露感受時表達瞭解*	NA	0	1	2	3
2. 病人說出其想法（如：期待、觀點、價值觀）時，表達瞭解*	NA	0	1	2	3
3. 具體說出病人之感受或想法	NA	0	1	2	3

# COT評分標準

項目	評分標準
<b>五、同理</b>	
使病人感覺其感受與想法可自在表達	
● 察覺病人隱含的感受與想法，使其明確說出	
<b>1. 察覺病人之感受</b>	NA 不適用 0 應出現而未出現三次（含）以上 1 應出現而未出現二次 2 應出現而未出現一次 3 應出現時皆有出現
<b>2. 追問或引導病人表達感受</b>	NA 不適用 0 應出現而未出現三次（含）以上 1 應出現而未出現二次 2 應出現而未出現一次 3 應出現時皆有出現
使病人感受到被支持	
● 回應病人之感受或想法	
<b>10. 合理/正當化病人的感受或想法</b>	NA 不適用 0 內容不恰當 1 做到一次且內容恰當（且無不適當之回應） 2 做到二次且內容恰當（且無不適當之回應） 3 做到三次（含）以上且內容恰當（且無不適當之回應）

# COT評分尺度

## 1. 0-1計分

適用：題目描述之溝通表現僅出現一次

如：「1-1核對病人身份」、「8-2詢問病人是否瞭解會談結論」

0〔未出現/未做到〕；1〔有出現/有做到〕

---

## 2. 0-3計分

適用：題目描述之溝通表現出現多次，且越多次越佳

如：「5-9具體說出病人之感受或想法」

0〔未出現〕

|

3〔做到三次(含)以上且內容恰當〕

適用：題目描述之溝通表現具品質優劣差異

如：「8-1具體闡述會談結論」

0〔未做結論〕

|

3〔有做結論，包含所有重點〕

# 建立溝通教學與評估之最佳模式

## 4階段

1. 教學
2. 收集/準備資料
3. 評估
4. 回饋

1.

〔教學〕



授課



模擬演練

2.

〔收集/準備資料〕



溝通歷程  
錄音



繕打逐字稿

3.

〔評估〕

學生



自評



研究人員



逐字稿編碼



評分

4.

〔回饋〕



準備回饋  
文件



一對一  
回饋

# Step 1. [教學]



## 授課

- **形式**：以團體授課方式進行
  - **教學內容**：COMPAT架構及內容、實習生之優點及常見問題
- 



## 模擬 演練

- **流程**：課程後進行訪談練習，考官評估實習生溝通技巧，並給予立即回饋

## Step 2. [ 收集/準備資料 ]



### 溝通歷程 錄音

- 地點：治療室
- 情境：於實習生接新案的第一、二次治療進行錄音
- 臨床任務：主訴訪談、職能史/病史訪談、評估、討論治療目標/計畫



### 繕打 逐字稿

- 將影音檔轉為逐字稿 ( 逐字逐句 )
- 以利後續進行逐字稿編碼

## Step 3. [ 評估 ]



### 學生自評

- 評估標的：前二次治療/訪談之錄音檔、逐字稿
- 目的：自我檢視溝通技巧品質
- 評估工具：COT



### 逐字稿 編碼



### 評分

- 編碼軟體：ATLAS.ti
- 評估工具：COT
- 花費時間：6-8小時/每份1-1.5小時之音檔





# 逐字稿編碼

標記符合言行指標 ( 題目 )之逐字稿內容

D 1: 4 NST3-04\_逐字稿原稿 (+標記) ▾ ×

247 T1: 你往上拉到你肩膀的位置。  
248 P: 嗯。  
249 T1: 就是你拉的時候盡量沿著你的手臂往上拉。  
250 T: 好。  
251 T1: 沒關係，現在拉過去，你就把外套往右邊拉。  
252 T: 對，慢慢找這邊。  
253 T1: 你這樣自己穿，會覺得右手酸嗎？  
254 P: 可能是有一些不太.....不太順。  
255 T1: 不太順，不太順的地方。  
256 P: 對。  
257 T: 之前也有試著自己穿嗎？都沒有？  
258 P: 沒有。  
259 T: 哦，都沒有？  
260 P: 對。

3-9-(1) 直接詢問病人是否理解...

5-1 察覺病人之情緒或感受  
5-2 追問或引導病人表達情緒...

1:36 P: ...



# 逐字稿編碼

編碼成果

言行指標 ( 題目 )

● 5-2 追問或引導病人表達情緒或感受

1 Quotations:

1:36 ¶ 254-257 in 4 NST3-04\_逐字稿原稿 (+標記)

P: 可能是有一些不太.....不太順。

T1: 不太順, 不太順的地方。

P: 對。

T: 之前也有試著自己穿嗎? 都沒有?

Comment: by coder 1

5-2 **【可改善】**

病人在練習穿外套時, 略感挫折, 治療師可能察覺其感受, 但未適時引導病人表達之。

逐字稿內容



# 評分

## 計算各言行指標之 發生次數 or 判斷表現品質

### ● 5-2 追問或引導病人表達情緒或感受

#### 1 Quotations:

1:36 ¶ 254–257 in 4 NST3-04\_逐字稿原稿 (+標記)

P: 可能是有一些不太.....不太順。

T1: 不太順, 不太順的地方。

P: 對。

T: 之前也有試著自己穿嗎? 都沒有?

Comment: by coder 1

5-2 **【可改善】**

病人在練習穿外套時, 略感挫折, 治療師可能察覺其感受, 但未適時引導病人表達之。

### 2. 追問或引導病人表達感受

NA 不適用

0 應出現而未出現三次(含)以上

1 應出現而未出現二次

2 應出現而未出現一次

3 應出現時皆有出現

## Step 4. [ 回饋 ]



### 準備回饋文件

- 得分概況 ( 雷達圖 )
- 優點
- 可改善之處，提供改善建議



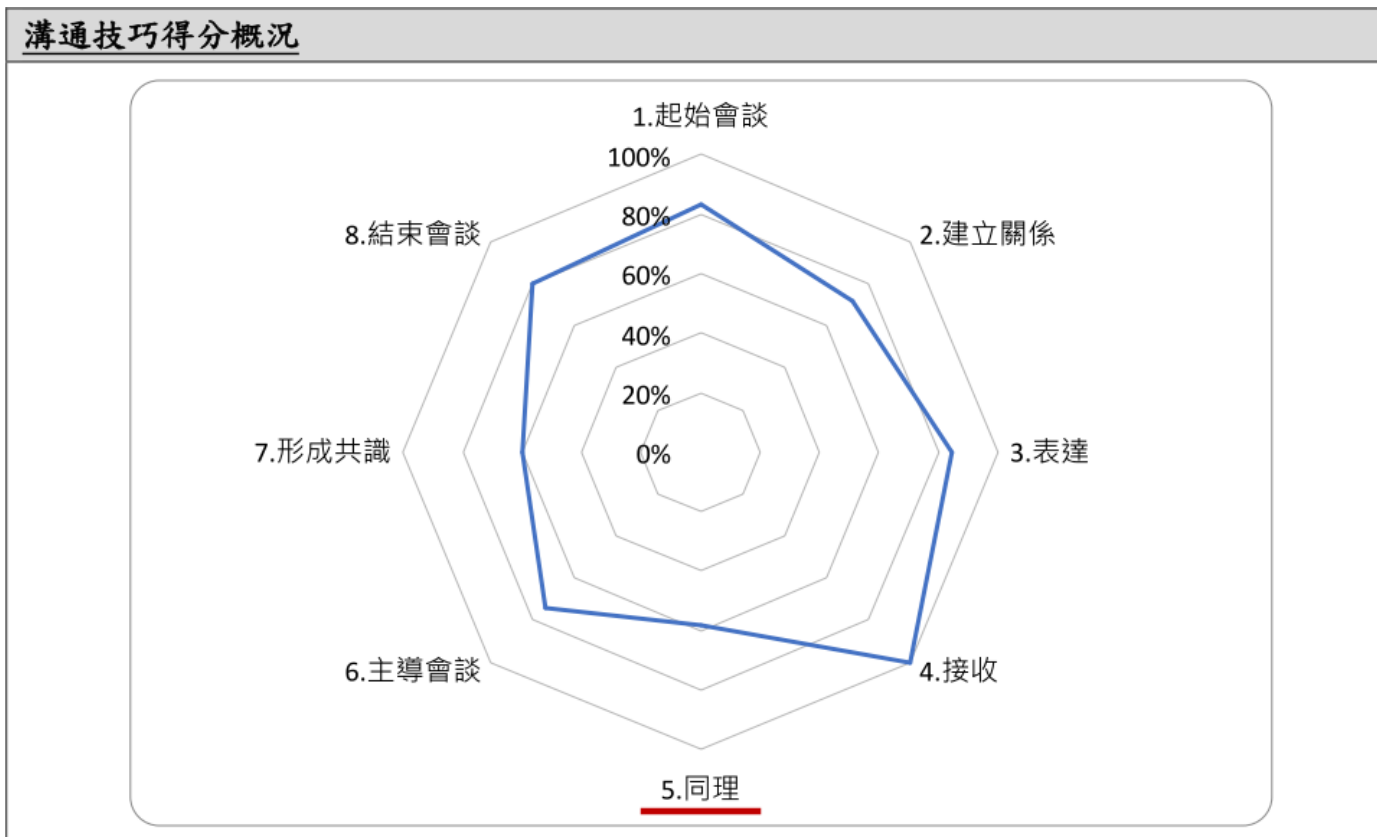
### 一對一回饋

- 討論評分結果、優缺點列表
- 核對學生自評與客觀評估結果之差異



# 回饋文件範例

## 雷達圖



# 回饋文件範例

## 優點列表

做得很好之處		
技巧—描述	優點	實例
5 同理—1.察覺病人之感受 5 同理—2.追問或引導病人表達感受	能察覺病人隱含的情緒或感受，並以問句引導或確認其需要被同理的議題為何。	<p>P：就是我想跟你說，我對不起你們，我是不是不一定要做得這麼好，說，我每天都要去那個伙食，交友，那邊跟你們這樣交友過去吧（00：11：03）。</p> <p>T：感覺起來是說可能因為這次受傷，所以家裡人很多都在照顧你，然後你覺得很不好意思是這樣嗎？</p> <p>P：有可能。</p> <p>T：有可能是不是？OK，所以目前來說，生活上應該蠻多是需要爸爸媽媽協助的。</p> <p>P：對。</p> <p>T：對，好，<u>所以覺得自己以前是可以自己來的，然後到現在可能會需要一些幫忙，然後會覺得說有點不好意思，這樣子嗎？</u></p>

# 回饋文件範例

## 缺點列表 & 改善建議

可改善之處		
技巧—描述	主要問題（含實例）	建議（含範例）
5 同理—10.合理/正當化病人的感受或想法	<p>病人提出感受或想法時，較少以較高階之同理回應回覆之。</p> <p>T：忘記了是不是？沒關係，沒關係，好。我們下一個畫時鐘，然後要幫我標1到12哦，還有長針跟短針，就是時針跟分針都要標出來。</p> <p>P：可是我忘了這種東西，我覺得最難呢。</p> <p>T：<u>最難是不是？我們試試看。</u></p>	<p>此處建議使用合理化的方式進一步同理病人的感受。</p> <p>P：可是我忘了這種東西，我覺得最難呢。</p> <p>T：最難是不是？<u>這題的要求的確比較高，你覺得困難算是正常的。</u>不過我們試試看。</p>

# 目前成果-1

## 累積資料庫數量 ( 每年 )

實習學生：33人

病人：52人

## 外部合作單位 ( 資料累積中 )

成大生理

高長精神



# 目前成果-2

## 期刊論文

### 〔架構及工具發展〕

1. “Developing a communication framework for patients and therapists and a measure of communication skills for occupational therapists” (投稿中)

## 研討會論文

### 〔評估工具文獻回顧〕

1. 比較二種常用於實習學生之同理心評估工具
2. 比較三種常用於實習學生之溝通技巧評估工具
3. Gap-kalamazoo溝通技巧評估表之心理計量特性與應用

### 〔架構發展 & 初步測試/改良〕

4. 病人與治療師溝通模式之改良
5. 職能治療師與病人溝通模式之發展與初步驗證

### 〔工具發展 & 初步測試/改良〕

6. 職能治療溝通技巧評估工具之臨床可行性
7. 職能治療溝通技巧評估工具之發展與初步驗證

# 困境

1. 評估耗時：6-8小時/每份1-1.5小時之音檔
2. 評估人員訓練費時
3. 部份題目之評分不易達成共識

如：評估者對病人是否流露需同理之〔情緒/感受〕看法不一

- 100 T：因為還是有一點危險，好。那我看一下你的動作齣，你右手幫我靠近嘴巴，靠近嘴巴，可以，好，那幫我摸膝蓋，可以，好，幫我握拳，打開，好，然後可以這樣大拇指碰食指，比較難一點吼，然後碰中指、無名指、小指。
- 101 P：這手…
- 102 T：這個比較辛苦齣。
- 103 P：這隻手好像比較怪怪的。
- 104 T：怪怪的，好，你幫我腋下這樣夾著，然後手，手心翻下來。啊翻上來。翻上來，可以嗎？對，這樣子，對，好，那我們手伸直，可以嗎？好，那幫我翻下去，翻上來，可以翻上來嗎？嗯對，好。我們試試看，因為你剛剛可以做這個，已經蠻還不錯，就是手指頭的動作，我們看可不可以比數字？

# 困境

## 4. 逐字稿欠缺臉部表情及身體語言

不易呈現完整治療/溝通情境

## 5. 治療師之溝通意圖不易確認

如：治療師實為交代下次治療項目、但評估者判斷為形成共識

228 揉毛巾那些呢？也是可以揉，可以揉乾，好，那這個衣領這個。  
229 那伯伯你平常看清楚視力方面有問題嗎？

230 P：視力有，有遠視跟那個什麼？老花眼。

231 T：什麼？

232 P：看遠要有眼鏡。

233 T：有眼鏡，那你這次生病前跟病後，那你視力上面有變化嗎？

234 P：沒有，沒有戴眼鏡。

235 T：沒有戴眼鏡，所以你就覺得，就是沒有太大差別，沒有太大差別，視力還是一樣？好，那平常就是老花眼還有什麼其它？

236 P：遠視。

237 T：遠視？好，那其它沒有什麼，好，了解。那評估的部份大概到這邊差不多。那明天開始就會做治療，就是可能就是先訓練一下你手的動作，還有腳的力量的動作，這兩方面就是你最想要去改善的。

238 那還有其它方面是需要改善要改善嗎？

239 P：這個鼻胃管拔掉就……。

240 T：了解了解，好，那今天評估就先到這邊，好，好，那可以，可以明天可以再來，好。今天就先到這邊，可以了，因為今天就先評估到這邊，然後明天再繼續做治療。

C：好。

3-12 使用封閉式問句聚焦問題...

2-14 積極詢問病人，讓病人有...

8-06 明確表示會談結束

# 傳統/現行溝通技巧評分流程

耗時費力



授課



溝通歷程  
錄音



自評



準備回饋  
文件

人力擷取影音實例  
人力撰寫回饋/指引



模擬演練



繕打逐字稿

人力繕打 & 校對



逐字稿編碼



評分

人力觀看影片 & 逐字稿  
人力計算測驗分數



一對一  
回饋

# 理想/最佳化之評分/回饋流程

以AI建立自動化評分/回饋系統



授課



溝通歷程  
錄音



自評



準備回饋  
文件

自動擷取影音實例  
自動撰寫回饋/指引



模擬演練

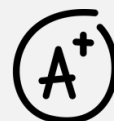


繕打逐字稿

自動語音轉文字



逐字稿編碼



評分

肢體捕捉 & 表情辨識  
自然語言分析  
自動估算測驗分數



一對一  
回饋

# So...我們想要？

## 1. 發展完整溝通評估架構

提升評估完整性與深度

## 2. 累積數據資料以利AI化

AI需資料才能訓練/數據品質為關鍵



Thanks for your  
attention.

Q & A