

情緒處理與醫病關係

蘇莞文 Angela Su

台北醫學大學 臨床助理教授

Email: wanwensu@gmail.com

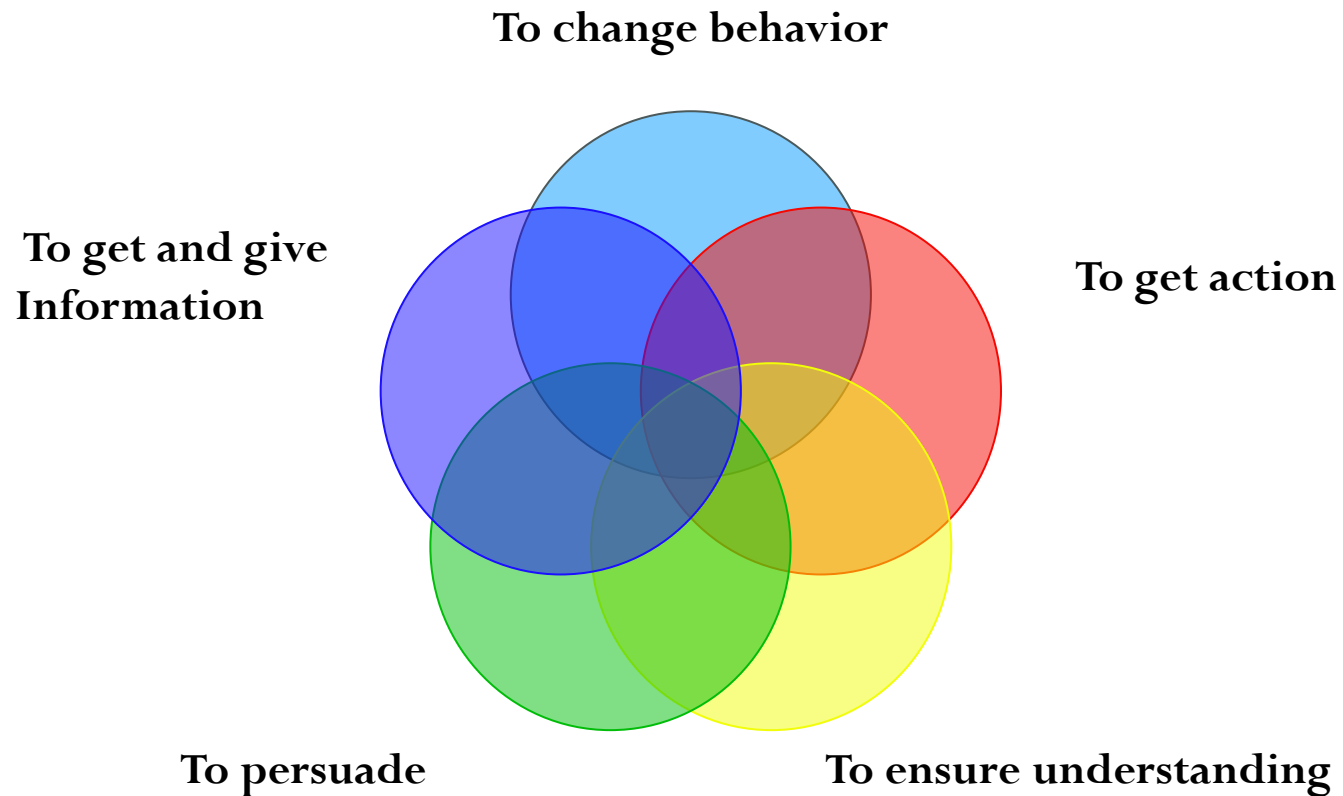
課程大綱

- 溝通技巧～快速複習
- 情緒/壓力處理
- 病患心理學
- 溝通～醫病關係管理

溝通技巧～快速複習

**Why "Communicate"
???**

Goals of Communications



Quality of Life

=

Quality of
Communication

**What is "Communication"
???**

Communication Skills

=

Interpersonal Skills

Interpersonal Behavior

- In conversation, a person behaves according to **how** the other person behaves
- All people have **same basic needs**
- Needs **motivate and influence behavior**, consciously or unconsciously



馬斯洛需求層級理論

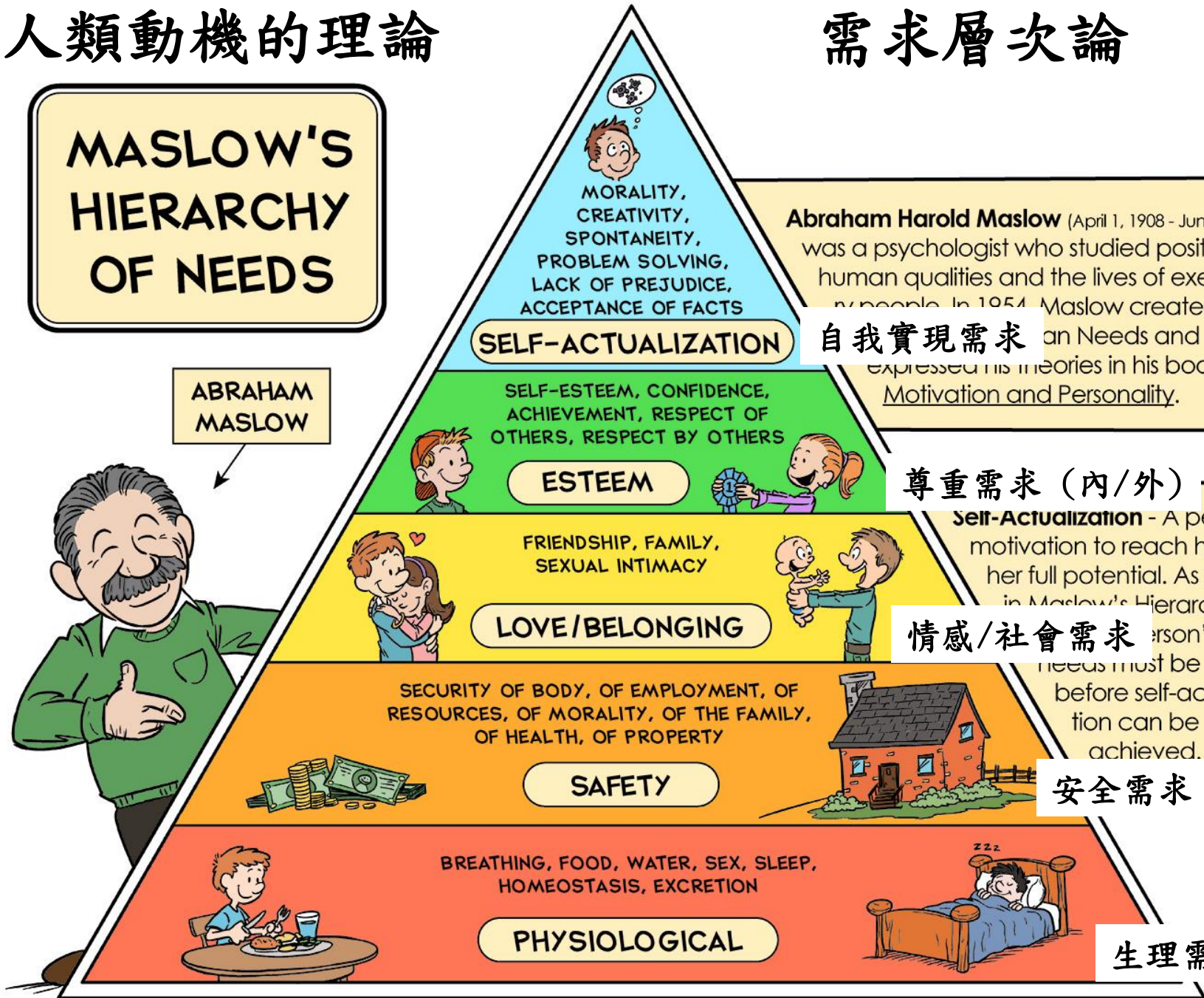
資料來源：Maslow, A. H. (1954). Motivation and Personality. N.Y : Harper & Row

人類動機的理论

需求層次論

MASLOW'S HIERARCHY OF NEEDS

ABRAHAM MASLOW



Abraham Harold Maslow (April 1, 1908 - June 8, 1970) was a psychologist who studied positive human qualities and the lives of exemplary people. In 1954, Maslow created the **Self-Actualization** and Needs and expressed his theories in his book, *Motivation and Personality*.

自我實現需求

尊重需求 (內/外)

Self-Actualization - A person's motivation to reach his or her full potential. As shown in Maslow's Hierarchy of Needs, a person's basic needs must be met before self-actualization can be achieved.

情感/社會需求

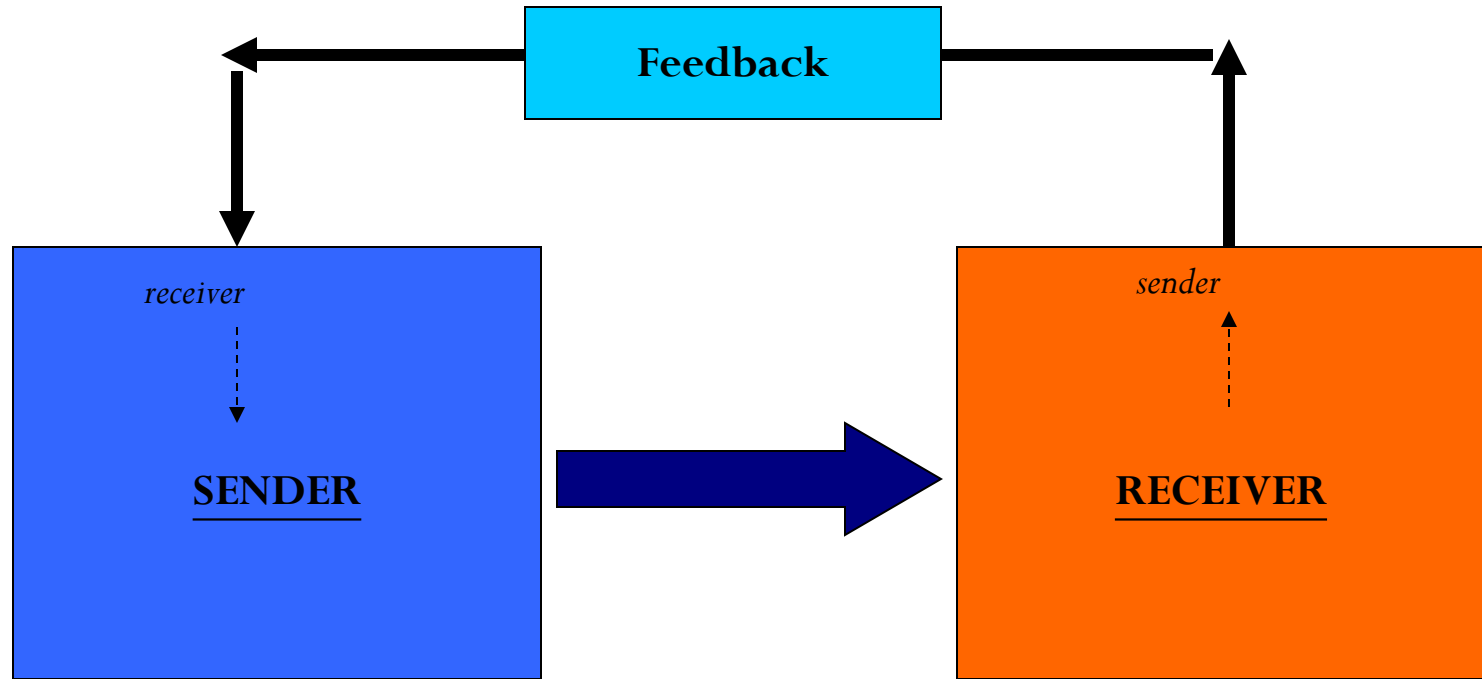
安全需求

生理需求

Communication Model

- **Sender**-translates mental images, feelings, and ideas into symbols to communicate them to the receiver, or called encoding.
- **Encoding**-verbal or nonverbal, right words.
- **Message**-once idea, feeling, or image is encoded, it is sent to the receiver
- **Receiver**-consider lifestyle, age, cultural background, environment, poor listening habits, must decode message
- **Decoding**-translating the symbols received from sender
- **Feedback**

The Communication Process



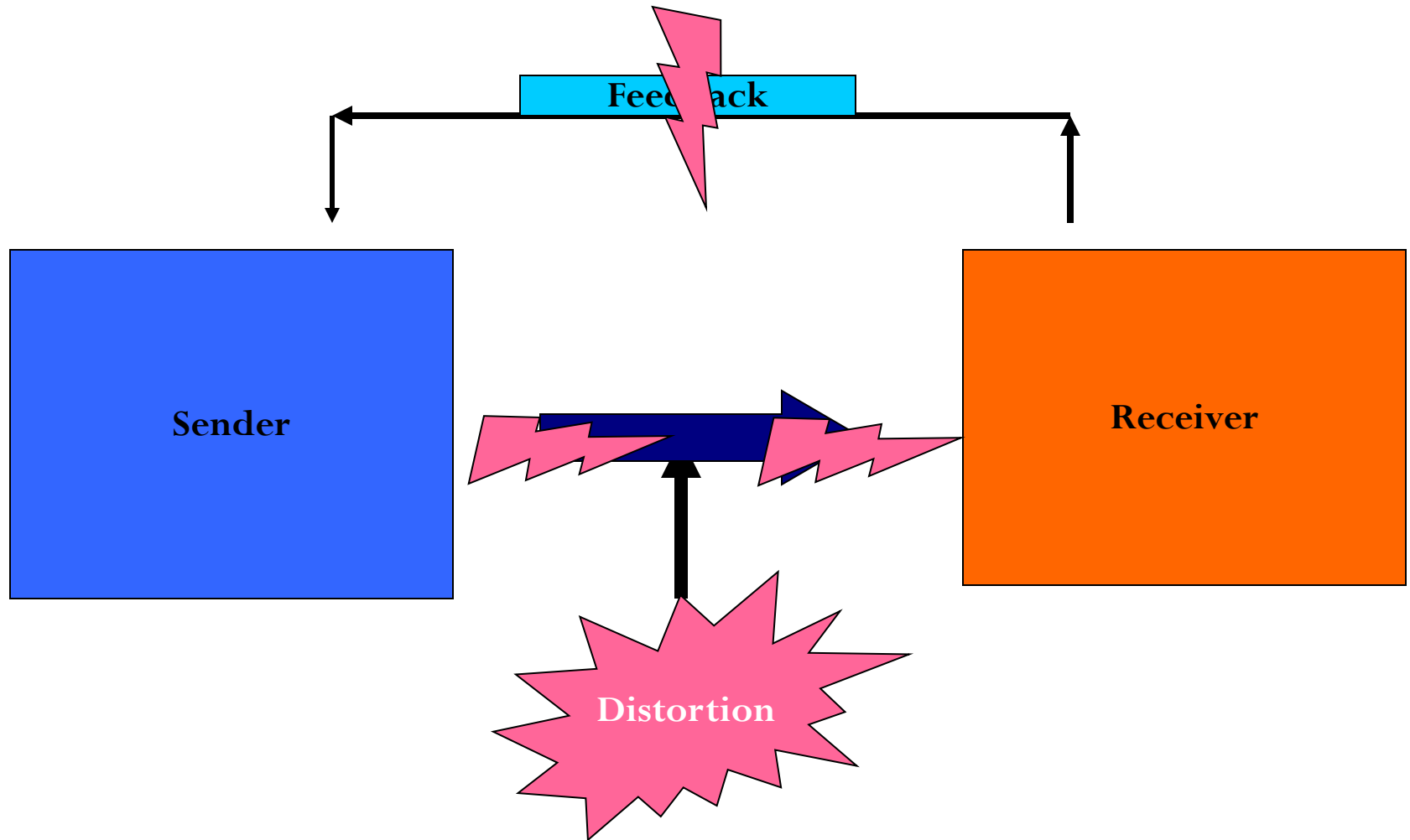
Effective Communication

- Effective communication exists between two persons when the receiver interprets the message in **the same way** the sender intended it.

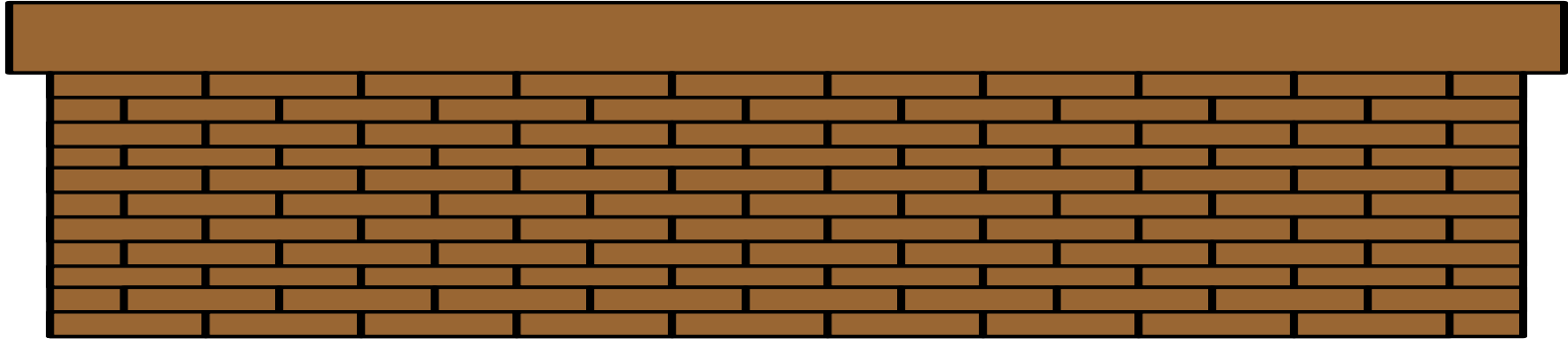
Communication Breakdown

- Misunderstanding
- Miscommunication
 - This occurs when the receiver understands the meaning of a message **different** than it was intended by the sender
 - **Negative** interpretations

All messages do not reach the receiver due to "distortion"



What causes **distortion** or the **barriers** to understanding/listening?



- **Perceptions** 看法
- Language 語言
- Semantics 語義
- **Interests/Needs** 興趣/
需求
- **Emotions** 情緒/感受
- Inflections 音調
- **Environment – noise** 環境
- **Preconceived** 先人為主觀念
notions/expectations 預期
- Wordiness 話多、贅言
- Attention span 注意力
- Physical hearing problem 聽力
- Speed of thought 思緒速度

情緒/壓力處理

案例討論

最近在與病患溝通時遇到引起情緒波動的事件，負面與正面情緒的事件各一件

- 遇到令你很生氣的情境
- 遇到令你很開心的情境

認識情緒

什麼是情緒???

- 某種刺激或壓力（外在或內在）所引起的個體[自覺的][心理失衡]狀態

英文: Emotion

E - motion

Energy in motion

情緒

- 正面情緒
- 負面情緒

THE EMOTIONAL GUIDANCE SCALE

UPWARD SPIRAL HPF

1. Joy / Knowledge
Empowerment
Freedom / Love
Appreciation

2. Passion

3. Enthusiasm

4. Positive Expectation
Belief

5. Optimism

6. Hopefulness

7. Contentment

DOWNWARD SPIRAL LNF

8. Boredom

9. Pessimism

10. Frustration /
Irritation / Impatience

11. "Overwhelmed"

12. Disappointment

13. Doubt

14. Worry

15. Blame

16. Discouragement

17. Anger

18. Revenge

19. Hatred / Rage

20. Jealousy

21. Insecurity / Guilt
Unworthiness

22. Fear / Grief / Depression
Powerlessness /
Victim

各種情緒語詞（正面情緒）

- 很棒、愉快、高興、快樂、興奮、熱切、很好、
 驚喜、感激、開心、爽快、興痛、刺激、過癮、
 期待、驕傲、榮耀、激勵、安輕、期望、盼望、
 舒暢、感動、親感、感謝、被喜、自親、在密、自甜、
 滿意、舒足、歡心、幸福、被愛、放密、平安、
 平靜、寧靜、心安、喜滿、安祥、溫暖、溫馨、
 被接納、被接受、被需要、被尊重、被肯定、被包榮、
 被激勵、被欣賞、被吸引、被關心、被呵護、被光榮、
 容很安心、被了解、被信任、被得意、被窩心、很信、
 信勵、有尊、有掌握、有感動、有衝勁、有成就、感興、
 不起、欣喜、受若狂、快樂、優透了、飄飄然、感趣、

各種情緒語詞（負面情緒）1

- 灰心、氣喘、力竭、憂愁、單、
灰壓、洩氣、慚憂、孤、
望慮、愧疚、疲悶、冥、
失焦、羞愧、鬱寂、
喪張、卑恥、惱吐、
沮緊、自羞、苦想、
傷急、憤臉、鬱哭、
哀著、氣丟、憂想、
心望、怒羞、悔重、躁、
傷絕、憤害、懊沈、急、
傷碎、動餒、悔心、躁、
悲心、激氣、後擔、煩、
哀痛、氣尬、惱慮、束、
悲心、生慚、懊憂、拘、
- 怕妒、奈虛、扎倦、
害怕、無空、掙疲、
害嫉、無助、聊盾、煩、
驚訝、無無、矛盾、很、
驚怨、無無、矛盾、很、
惶恨、然悶、扭惜、
驚憎、茫苦、警可、
怕爽、惑苦、疑過、
懼不、困痛、懷難、
懼厭、惑苦、蠢疼、
恐討、疑辛、愚心、
怖惡、騙折、悶屈、
恐厭、被挫、沉委、
怕張、心難、生木、
可慌、噁困、陌麻、

各種情緒語詞（負面情緒）2

- 被利用、被拒絕、被羞辱、被羞力、被無不快、被不受悶
 被排斥、被嘲笑、被輕視、被挫折、被不舒、被沒希望、被無價
 被出賣、被激怒、被忽視、被失落、被自面、被悲
 被陷害、被忽略、被冤枉、被高興、被愛要、被糟糕
 被遺棄、被孤立、被逼迫、被公驚、被酸、被酸
- 不瞭解、不意思、不從、不力、不難
 不做好、不所適、不為、不立
 不無坐
 不過、不志、無
 受意、不依
 重不、不無
 視去、不靠
 不心、被失
 被不、錯魂
 尊在、怪落
 重焉、了魄
 不莫、能左
 知名、力右
 所其、不為
 措妙、足難

情緒問題其實非關情緒， 而是一種思考的技術

「在任何壓力下，任何時候都能
控制自己的情緒，冷靜並準確地
執行任務」

～麥肯錫

負面情緒 ～好與壞

壞的負面情緒

- 不安→逃避
- 發脾氣→吵架
- 沮喪→躲起來
- 罪惡感→覺得沒用

好的負面情緒

- 擔心→做足準備
- 不高興→溝通
- 難過→與人分享
- 內疚→反省檢討

選擇情緒，積極行為結果

誘發事件

- 被病患罵
- 被取笑
- 無法答應病患要求

- 被病患罵
- 被取笑
- 無法答應病患要求

結果、行為、情緒

- 覺得非常生氣
- 極度沮喪
- 有強烈的罪惡感

- 覺得正常沒反應
- 笑笑帶過
- 找替代方案

情緒不會100%受外在事件影響

控制情緒，全看你怎麼「想」

連鎖反應



強烈的主觀(潛在)信念
(大腦無法立即產生明
確的思考)

誘發事件

- 被病患罵
- 被取笑
- 無法答應病患要求

結果、行為、情緒

- 覺得非常生氣
- 極度沮喪
- 有強烈的罪惡感



強烈的主觀(潛在)信念

- 病患一定是討厭我、針對我
- 我絕對不允許被取笑、我一定是不夠優秀
- 我非得遵守法規不可



被病患罵

病患不該罵我

激怒

我不該被罵

- 無法原諒這個人
- 覺得丟臉
- 絕對要報復

我無法忍受被罵

罵我的是王八蛋

轉換情緒的方法

Targets of Communication

- **To Self**
- **To Others**
- **To Public**

薛丁格的貓

- https://www.youtube.com/watch?v=APWfSLY_L7g



選擇結果

事件

(外來刺激)

好思考

好結果

(好的情緒行為)



被病患罵



他不是針對我



不愉快

我知道，他生病了

別人愛怎麼樣，
是他的自由

沒什麼大不了的，
不用太在意

- 覺得不舒服
- 但是我知道，他因為生病了才這樣
- 也許我可以從中學學習

選擇結果

呼吸練習

- <https://www.youtube.com/watch?v=SJvZqK10SCw>
- **10個深度呼吸**

夏威夷療法



芳香療法



甜橙

舒緩情緒緊張
增加幸福感受



葡萄柚

抗憂鬱
緩壓力、SAD



真正薰衣草

緩解抑鬱
緩解神經緊繃壓力



快樂鼠尾草

增加幸福感受
緩解緊張壓力



甜馬鬱蘭

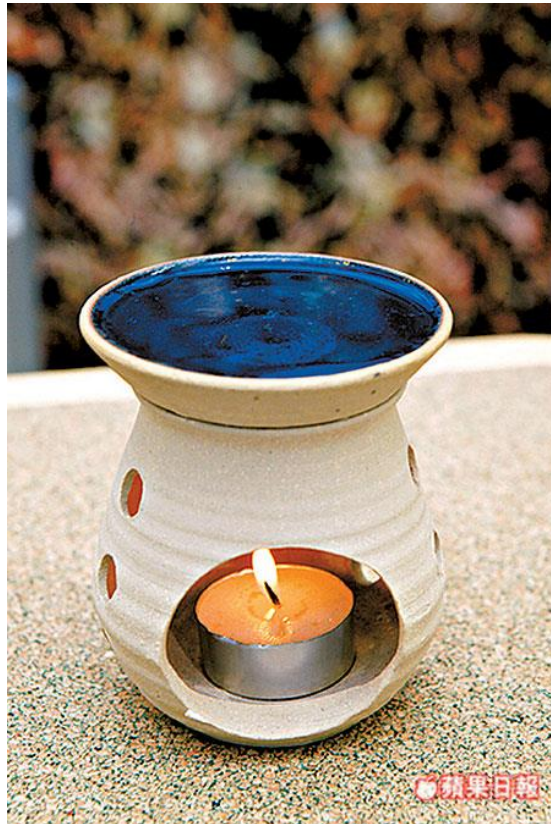
溫暖心靈
緩解焦慮與壓力



雪松

抗沮喪
安撫緊張焦慮

薰香



橘子



情緒釋放技巧

疾病的來源之一

• 情緒與壓力



身體各部位情緒能量中心



情緒釋放技巧的由來 Part 1

- Dr. Roger Callahan~
- 病患 Mary ~ hydrophobia 「感覺水就在胃的深處侵襲我」
- 眼睛正下方穴道：胃經終點
- 針對數百種不同情緒，發展出不同的穴位敲打組合~Thought Field Therapy 思維場療法

情緒釋放技巧的由來 Part 2

- Gary Craig
- 工程師背景
- 由300多個案例簡化而來
- 3-5分鐘內，平緩負面情緒
- 澳洲、歐洲、北美洲

情緒釋放技巧的使用

- 負面情緒：精神上
 - 創傷與虐待造成的驚慌、恐懼
 - 憂鬱症
 - 上癮渴望
- 負面情緒：肉體症狀/身體不舒服
 - 頭痛
 - 肢體疼痛
 - 呼吸困難等

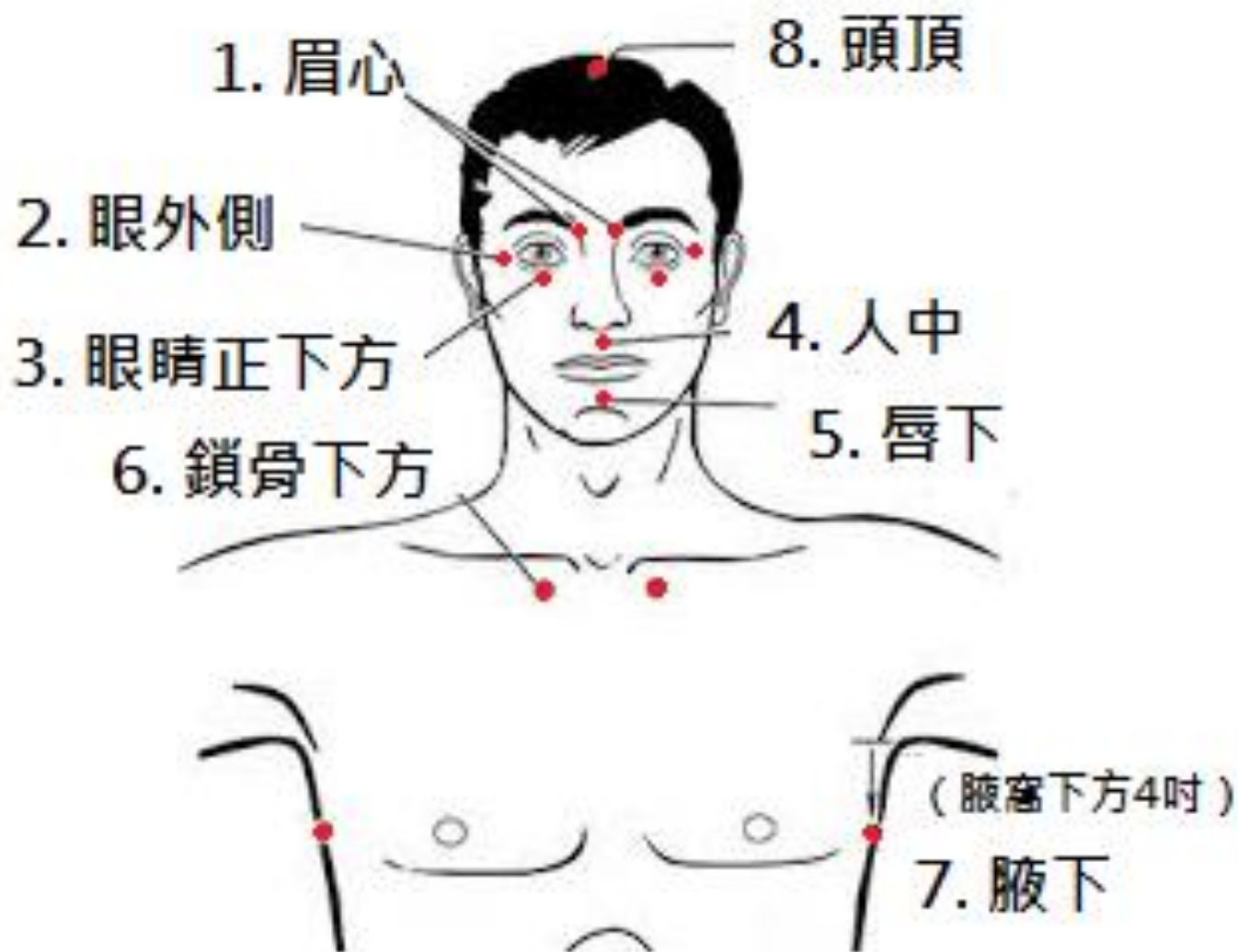
情緒釋放技巧～簡易版

- 當負面情緒出現，或是身體不舒服，請將注意力集中在情緒（如：焦慮、恐懼、擔心、害怕、無助、寂寞等），並為情緒強度評分（0-10分，最強為10分）
- 然後以食指跟中指（也可加入無名指），按照順序，輕輕敲5-7下（左右都可），或敲到把情緒發洩為止。

情緒釋放技巧～簡易版步驟 1-3

- 步驟一：負面情緒是什麼？
- 步驟二：強度評分：0-10
- 步驟三：按照順序敲打，並邊敲打邊說出想處理的情緒。順序：點位1~8

敲打點位



情緒釋放技巧～簡易版步驟 4-5

- 步驟四：敲完後，感覺現在情緒強度為幾分：0-10
- 步驟五：如果情緒還很強，重複「步驟三」，直到覺得負面情緒減輕到感覺舒服或消失為止。（0-1）

情緒釋放技巧～進階版

- 手刀點：逆轉負面情緒關鍵
- 逆轉想法，反轉一直以來被桎梏的情緒
- 使用手刀點，成效多了50%
- 簡易版無法釋放情緒時，在簡易版步驟三之前，先做手刀點的動作

手刀點



手刀點動作

- 輕敲左、右任一手的手刀點，唸出：
- 「雖然我_____，但是我還是全然的愛與接受我自己。」
- 空白處：填入你覺得自己負面的句子，或者負面情緒。
- 例如：「雖然我很難過」、「雖然我覺得自己很不應該」、「雖然我很生氣」

情緒釋放技巧～進階版步驟

- 步驟一：負面情緒是什麼？
- 步驟二：強度評分：0-10
- 步驟三：輕敲左、右任一手的手刀點，唸出：「雖然我_____，但是我還是全然的愛與接受我自己。」
- 步驟四：按照順序（點位1~8）敲打，並邊敲打邊說出想處理的情緒。
- 步驟五：敲完後，感覺現在情緒強度，如果還很強，重複「步驟四」，直到負面情緒減輕到感覺舒服或消失為止。

情緒釋放無效其他原因

- 無法原諒自己
- 潛意識希望沈浸在負面情緒中
- 不在乎情緒
- 壓抑、忽略情緒、無法覺察自己的情緒
- 可能沒找對情緒
- 情緒不只一種
- 水沒喝夠

情緒/壓力釋放清單

製作情緒/壓力釋放清單

- 薰香/精油項鍊
 - 情緒釋放方法
 - 音樂清單
 - 美食清單
 - 開心清單
-
- https://www.youtube.com/watch?v=4W3k2xQchYw&list=RD4W3k2xQchYw&start_radio=1

病患心理學

疾病讓人身體和心靈都是種折磨

請把病人的心情和處境想法納入考慮之中



Types of Patients

- Mute pt
- Elderly pt
- Pediatric pt
- Physically challenged pt
- Mentally retarded pt
- Hearing impaired pt
- Critically ill pt
- Chronically ill pt
- Terminally ill pt
- Antagonistic pt
- Noncommunicative and over communicative pt

心情溫度計 【快篩版本】

請您仔細回想在最近一星期(包括今天)中,這些問題是否使您感到困擾或苦惱,然後圈選出您的答案。

	完全沒有	相當困擾
1.睡眠困難,譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1
2.感覺緊張不安	0	1
3.容易苦惱或動怒	0	1
4.感覺憂鬱、心情低落	0	1
5.覺得自己比不上別人	0	1
★有自殺的想法	0	1

前五題總分

0—3分：為一般正常範圍，表示身心狀況適應良好或輕度困擾，建議尋求抒壓管道。

4—5分：中重度情緒困擾，建議接受心理專業或精神科醫師進一步的評估與診治。

有自殺的想法

本題為附加題，若前五題總分小於3分，但本題評分為1分（具自殺風險）時，宜接受精神科專業諮詢。



我心裡的苦、身體的痛，
你知道嗎？！

責

我還這麼年輕，
為什麼會得這種病？

我都快死了，
我怎麼想得開？

委屈

我一點胃口也沒有，
你還一直勸我要多吃一點！

我已經變成沒有用的人了，
是家人的累贅

擔憂

恐懼
害怕

為什麼會是我？

我已經變成沒有用的人了，
是家人的累贅

經濟壓力

活著這麼痛苦，
乾脆死了算了...

你不是我，
你根本不懂得我的感受！

病人的身心及社會經濟狀態

生理層面

疾病造成身體痛苦與不適

喪失行動自主、生活自理以及控制生命的能力
飲食狀況的改變

心理層面

情緒困擾

身體喪失功能的沮喪與自我接納問題

對治療及生命充滿不確定感

自我價值感的喪失

對生命意義的質疑

面對死亡的威脅與恐懼

社會及經濟層面

人際關係改變，逐漸與朋友、同事、社會疏離

愛情、婚姻、家庭受到影響

生病住院或長期復健療養增加家庭經濟負擔

喪失勞動力，人生規劃因此而改變

性情大改變



- 無法接納自己，感到苦悶無助、鬱鬱寡歡
- 容易變得敏感、多疑、抑鬱、悶悶不樂
- 感覺怎麼治都治不好，容易排斥治療、不信任醫師的診斷、害怕藥物的副作用，或是不願意接受各種侵入性的療程，而想要捨棄正統醫療，求助於民俗療法或尋找偏方。
- 表現在外的行為就是看任何事都不順眼、很容易發脾氣、不願意親近人、不自主地哭泣、拒絕接受協助、對治療懷疑、怨恨命運...

醫病關係管理

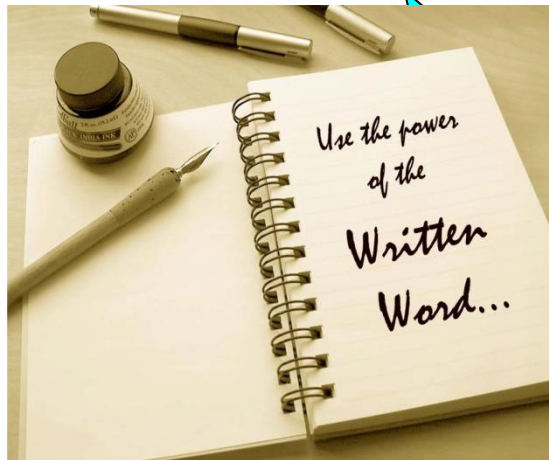
管理自己的情緒

協助病患調整情緒

Targets of Communication

- To Self
- To Others
- To Public

the ways we communicate?



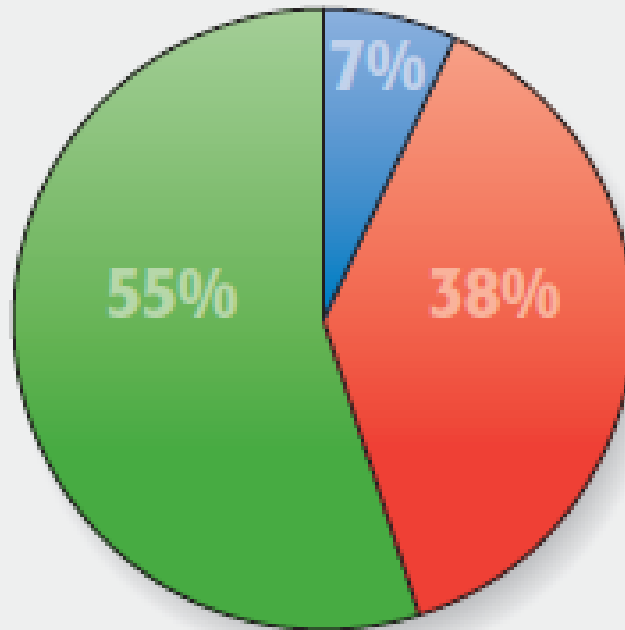
關心的話語

Words

7% of meaning comes from the words that are spoken

Body language

55% of meaning is in facial expression



Tone of voice

38% of meaning is paralinguistic (the *way* that the words are said)

笑容

聲調

讓聲音有溫度

如何與民眾建立良好關係

- 微笑、親和力
- 自我介紹
- 記住、稱呼民眾的姓名
- 聆聽
- 真心的關懷、對民眾有興趣
- 談論民眾有興趣的主題
- 讓民眾覺得自己很重要
- 真誠的讚美與感謝



如何與民眾建立良好關係

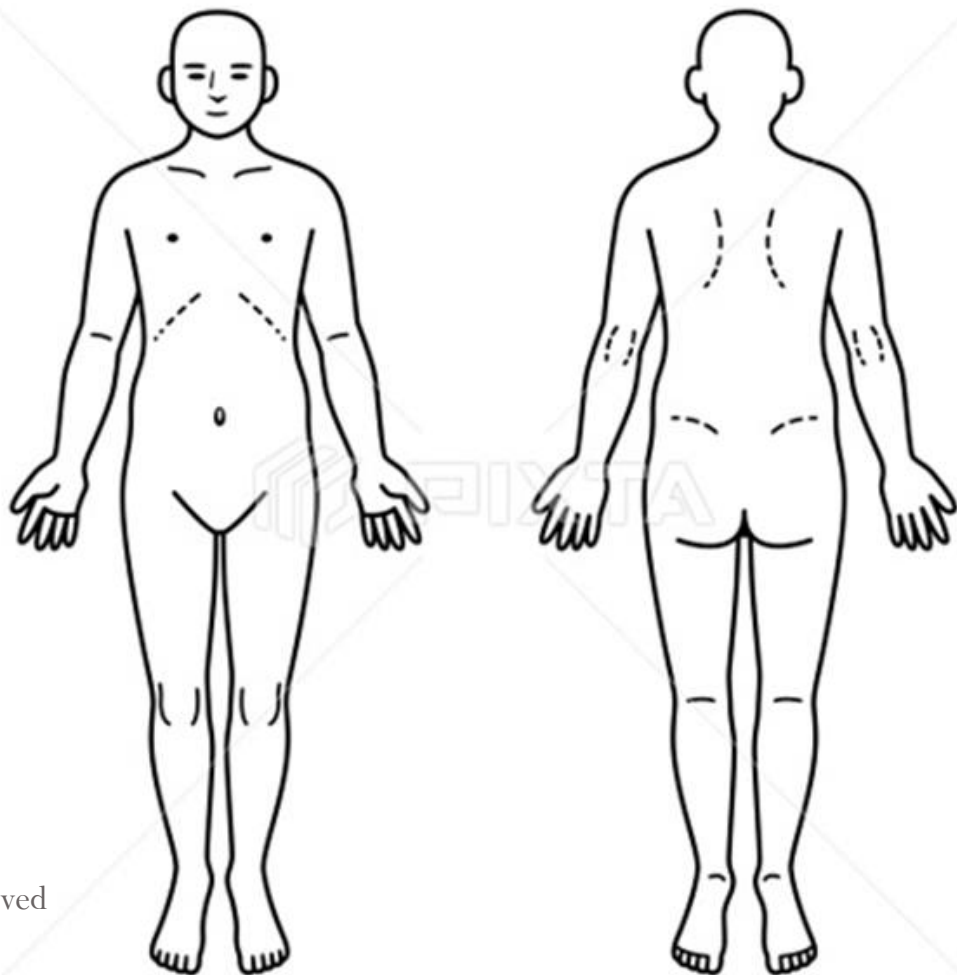
- 坦誠態度、服務不計回報
- 尊重民眾
- 消除障礙 (Physical, environmental, Language, Personal or socio-psychological)
- 保護個人隱私
- 提供你的價值、專業知識
- 產生信任感、專業穿著
- 不批評、不怪罪、不抱怨

瞭解病患需求



瞭解病患需求的方法

望聞問切



瞭解病患需求的方法

- 同理心
- 换位思考，自他交換
- 傾聽 **Active Listening (great support)**
 - Stop talking, Listen first
 - Listen with your eyes, open mind
 - Acknowledgement with body language
 - Don't interrupt
 - Ask questions, Take notes, Ask for clarification

如何幫助病人面對疾病

一、情緒支持與撫慰

1. 容許病人可以發洩情緒
2. 容許病人可以悲傷、害怕與煩躁
3. 鼓勵病人說出自己的恐懼、擔心或煩惱

二、幫助病人去除非理性的想法、尋求自我肯定

三、為病人找到一個活下去的理由，激發病人生存的意志力

四、鼓勵病人參與病友支持團體

五、轉移病人對疾病的注意力

- 靜態活動 ○ 書法／繪畫／手工藝／閱讀／影片欣賞／下棋／寫作
- 動態活動 ○ 園藝活動／飼養寵物／體能活動／唱歌／簡單戶外活動／宗教靈性活動
- 特殊功能活動 ○
 - 音樂治療／繪畫治療
 - 園藝治療／森林療法
 - 攝影治療／生命回顧
 - 芳香療法／肌肉放鬆訓練
 - 沙箱遊戲治療

六、耐心的陪伴

1. 陪同病人就醫
2. 陪病人聊天
3. 與病人重新回顧生命

溝通方式

- 您幹嘛罵人呀（指責），您在生什麼氣啊！（質問）
- 您剛剛說話聲音比較大聲（行為），我感覺到您好像很生氣（情緒），讓我嚇了一跳，我擔心您發生了什麼事（我的感受）？願意跟我說說，是什麼事情讓您這麼生氣嗎？（開放式詢問、瞭解）

溝通方式

- 不要用一些病人無法做到的言語安慰他，例如：「想開一點」、「不要胡思亂想」、「別擔心，你很快就會好起來」...，這些話只會增加病人的心理壓力，讓病人覺得你無法理解他的痛苦，反而關閉了讓病人有機會傾訴的機會。
- 您怎麼會這麼說？要不要跟我說說您在想些什麼？
- 您心裡對於病情的狀況是怎麼想的呢？
- 我感覺您對您的疾病感到很憂心，可不可以跟我說說您心裡的擔心跟害怕是什麼？

更圓融的醫病關係

- 微笑
- 記住對方的名字、稱呼對方名字
- 真誠問候、關懷
- 為對方設身處地著想
- 因為體諒對方而適時感到抱歉
- 讓對方感覺自己很重要
- 充滿感激

A Course in Miracles:

“Every communication is either a loving response or a cry for help.”

A person's hands are visible on the left and right sides, holding a square wooden-framed chalkboard. The chalkboard has a black surface with the word "ANY" written in large, white, uppercase letters on the top line, and the word "questions?" written in smaller, white, lowercase letters on the bottom line. The background is a light blue wall.

ANY
questions?



Thank You !!!

Any questions ??

You can find me at wanwensu@gmail.com