

以實證研究為基礎的「溝通技巧訓練」

(Communication Skill Training, 簡稱SHARE-CST) 之簡介

文/癌症防治中心 傅文玫 組長

自1982年起癌症躍升國人第一大死因，每年奪走約4萬人的生命(佔總死亡人數28%)，幾乎3-4個人死亡中有1位死於癌症。癌症病人除了須承受疾病本身及治療所帶來身、心、靈三方面的煎熬外，還須面對得知癌症訊息後種種的情緒問題，這些過程都是癌症病人不可避免的畏懼及恐懼(Scanion, 2001)。

隨著醫學的進步與社會的資訊化，儘管大家都知道病人有知的權利，任何人均無法代替病人選擇知道與否的決定，醫師亦無法避免對病人傳達噩耗，在「病情告知」的時刻，「該傳達什麼」、「該如何傳達」，對於家屬及醫護人員都面臨很大的壓力。「病情告知」是一種溝通(拉丁語communicare：即共有共享之意)技巧；成功的溝通不僅只有語言，連同表情、姿勢、動作、及語調等非語言性的訊息，也扮演著很重要的任務(Mehrabian 1971 Silent Message)。

所謂「壞消息」被定義為「負向地改變病人對未來的預測」，例如被通知癌症正在惡化、再度發作、抗癌治療終止等的「壞消息」，對於病人與家人來說，都是具衝擊的事件。若治療的後果在意料之外是與病情告知有關的，或是溝通技巧不足，對於傳達「壞消息」一方的醫療者來說，也是感到困擾。

Roberts et al. (1994) Cancer 74: 336-

341指出在傳達壞消息時，醫師的溝通風格會影響病人日後的壓力，研究結果顯示，沒有精神科的病史、診斷確立前沒有生活上的壓力、與診斷確立時醫師有效的溝通風格等，都和乳癌病人手術後6個月的壓力適應有關。調查顯示在傳達好消息的面談上，醫師的溝通風格與病人之不安的程度並無差異，但是在傳達壞消息的面談上，醫師的溝通風格對病人的不安程度呈現顯著影響。既然傳達壞消息時醫師的溝通風格與病人的壓力有關，因此各國針對傳達壞消息時的溝通技巧做成指導原則，日本也由國立癌症中心建立「癌症告知手冊」(<http://www.ncc.go.jp>)，但是這些指導原則是根據醫療人員的經驗法則所訂定，可能有不足之處，供參考。

日本政府自2007年起，委託「財團法人醫療研修推動財團」與「日本心理腫瘤醫學會」(JPOS)，辦理SHARE模式「溝通技巧訓練」(SHARE-CST)，成為亞洲第一個以實證為基礎進行病情告知訓練的國家，2009年授權「台灣心理腫瘤醫學會」(TPOS)使用SHARE模式。2010年TPOS認證後成為可以正式進行訓練SHARE模式的機構，並與國健局開始將此技巧推廣至台灣醫界，訓練更多的醫療者(尤其是醫師)。TPOS認為先學會必要的「溝通技巧訓練」(SHARE-CST)，是為了促進以病人想法為依據的病情告知方式，

如何與病人溝通

原稿 羅科李 林代川 謝文

當醫師向病人傳達壞消息時，能執行有效的溝通所顯示出的態度和行動。

SHARE模式的使用時機多在新診斷時、復發或轉移時及無法再治療的三種階段。這個模式是根據癌症病人對病情告知的想法所作的相關研究中，分析形成的四個因素而得的溝通技巧。以下簡述基本運用模式：

一、基本的溝通技巧具備下列4項：

- 1.環境設定：設定衣冠整齊、安靜、舒適的房間、遵守時間、考量到坐的位置、注視眼睛、臉、視線保持相同的高度、打招呼、確認姓名、禮貌的接觸。
- 2.詢問技巧：促使病人說話，不僅對疾病，也要對病人本身表示關心，使用容易了解的詞彙。
- 3.應答技巧：探索並理解病人想說的話，隨聲附和，用自己的話重複病人所說的話。
- 4.共鳴的技巧：探索並理解病人的心情，積極地運用專注與沉默，複述病人的心情。

二、SHARE模式的介紹：

- 1.Supportive environment (支持性環境的設定)——目標在建立平靜安穩的環境和信賴關係的形成。
- 2.How to deliver the bad news (壞消息的傳達方式)——目標在與病人誠實接觸並取得病人的理解(例如：不光純粹提

供治療訊息，為了讓病人能整理心情，遵循病人的意向，一邊確認病人是否處於可以接受的狀態)再加以說明。

3.Additional information (附加的資訊)——目標是除了今後的治療方針，也要提到病人期望的話題，如：疾病對病人個人日常生活的影響等，並營造讓病人可以敞開心胸暢談、聊關心事的氛圍(藉此不僅對疾病，也可以表示對病人本人的關心)。

4.Reassurance and Emotional support (再保證與提供情緒支持)——目標是理解病人的心情，表示共鳴(親切、關懷與同理)，並與病人一樣也顧慮到家人。

本院近3年陸續已有22人(對象有治癌醫師、癌症個案管理護理師、專科護理師)接受以小組方式進行標準病人演練，實境模擬的「溝通技巧工作坊」的訓練課程並取得證書，今年會繼續辦理，有興趣的醫護同仁歡迎加入。



圖、「溝通技巧訓練」結業式頒發證書