

日期

99年4月3日

內容摘要：

- (填寫說明：1. 如有附件請註明，如簡報檔、全文檔等
- 2. 需有問題與討論：請註明姓名並包含醫學倫理及 EBM 之應用
- 3. 需有總結，請註明做結論者【主持人】姓名
- 4. 請自行編排頁碼)

<Topic>: Special lecture, Crisis communication, (危機溝通)

<Time>: 2010.3.3.

<主持人>: 王家倫主任

<紀錄>: R 李心昂

<地點>: 82 同心園

<Q and A>

vs 王家倫 Q1: 危機處理之步驟

R 李心昂 A1: Watch out, Calm down. we'll get through this together.

vs 王家倫 Q2: Risk communication 是為單方溝通?

R 蘇銘輝 A2: Risk communication: 為一互動之過程, 需縮短並消除雙方之差距.

vs 王家倫 Q3: outbreak communication?

R 李心昂 A3: 信賴, 透明化, 需有相關之計畫.

vs 王家倫 Q4: 成功溝通之要件.

R 王冠 A4: Be empathetic, first, right, credible factor.

vs 王家倫 Q5: 造成溝通之危機-factor?

R 蘇銘輝 A5: 專業們(?)之意見, 耳相傳, 不同人進行溝通, 過度自信 etc.

vs 王家倫 Q6: Risk 的判定?

R 蘇銘輝 A6: Magnitude x probability. (Safe vs Risky)

內容摘要 (續):

VS 王家倫 07: 如何進行危機溝通。

R₂ 林煥銘 07: (Precaution- advocacy) ↔ (oustage) 未取得平衡。

VS 王家倫 08: 在 inform 之後, 否注意什麼?

R₂ 李尚 08: 在確實 inform 此 information 的同時, 能否引起情緒反應及處理。
VS 王家倫 09: Err on the alarming side?

R₂ 阿柏 09: 在處理危機溝通, 寧可 over 也不要 under.

VS 王家倫 10: 對於不災難等的人, 何有方法溝通?

R₂ 謝 09: 在極大災難情況下, 人大多能維持理性。
故不用過度 overdiagnose 或放大 panic.

< Ethic and ERM >

1. Trust, Announcing early, Transparency, The public, planning
⇒ WHO outbreak Communication guideline (WHO)

2. Don't over reassure, put reassuring instruction in subordinate clauses.
Err on the alarming side. Acknowledge uncertainty.
Share dilemmas, acknowledge opinion diversity, responsibility, etc.

< Key point >

1. 避免過度之自信, 尚平誠實, 及早溝通。

2. 對於此處醫療之不確定事件, 讓以決定行及。

3. 要確認自己之不足, 道歉之時機很重要!

< VS comment >

對於危機溝通之處理, 特別注意, 不要過度自信, 並平誠實。

R₂ 李尚