

記得那隱藏的珍寶

文 / 陳敏慧 醫師

現任

- 臺灣大學醫學院副院長
- 臺大牙醫專業學院臨床牙醫學研究所教授

學歷

- 紐西蘭奧克蘭大學生物醫學材料工程學博士 (1996-2000)
- 臺大管理學院EMBA國企組碩士(2011-2013)
- 臺大醫學院牙醫學士(1976-1982)



我們每個人的生命旅程中都會經過許多不同的階段。2019年我曾到以色列，也有機會進入他們的國會參觀。在迎賓大廳中發現有三幅畫：中間最大的那幅畫呈現許多以色列的歷史故事圖，左邊的圖是記載以色列現今的故事圖，右邊是未來的夢想圖。導覽者告訴我們：以色列非常重視過去的歷史，所以放在中間。大廳的設計者Marc Chagall說：一個不懂自己過去的國家就無法明白現在，也不知道未來的意義。A nation that doesn't know its past cannot understand the present, and has no meaning to the future.

聖經記載以色列人會放置「紀念石」，這些大型石碑是提醒人們上帝所賜予他們的特定勝利。每次當他們或後代經過紀念石碑，就會記得上帝為他們所行的大能之事。以色列人一年會有幾次放下手中正在做的事，每個人都慶賀神如何保守他們遠離災禍。

在這年終歲首的時刻，我們也可以回顧過去，展望未來。可以感謝上天曾經在我們看似走投無路時幫我們開路。要記得當我們極度孤單時，上天把那位特別的人帶入你生命中的時刻。別忘記感謝創造生命的神曾醫治你或你所認識的人。定期回顧並感謝我們曾蒙受的恩典是有益的。我們也可為著生命中重大的勝利，意料之外的成功心存感謝。當我們學習回想上帝所行的好事，就會幫助我們保持信心的態度，並心存感恩。要感謝上帝所行的事，有時我們把一切視為理所當然，甚至不知道這是上帝在我們生命中的工作。上帝是讓我們有「好運」的那一位，是在適當的時間把我們放在正確位置的那一位。

中國人說「天時、地利、人和」，“天時”就是按著上天給予最好的時機，當你的生命受到創造生命的上帝引導時，沒有一件事是巧合。當好事發生在你身上，要敏銳地認出這是上帝的工作，要學習常常回想，為此而感恩。

我們可以隨身帶著一本筆記簿，類似日記或日誌，一旦有奇妙的作為發生在你生命中就寫下來，當你知上帝開了一扇門時，就把它寫進去，持續記錄上帝為你成就的好事。定期把這本筆記本拿出來讀讀上帝在你生命中所做的一切好事，你就會飽受激勵，你就會明白上帝掌管著你的生命。祂把你捧在手掌心上，而且祂會看顧你。

「耶和華所賜的福，使人富足，並不加上憂慮」(箴言10：22)

祝福大家 新年快樂 福杯滿溢

本期季刊稿費捐贈臺灣基督教門諾會醫療財團法人「不放棄的醫願」
捐款專戶，郵政劃撥帳號06007006



以君王為名之義大利三大拱廊

The Three Galleries Named After King in Italy

Chuan-Ping Yang



文/楊全斌 醫師

全斌牙醫診所院長
台大牙醫系學士
台灣大學法醫學研究所法醫學碩士
台灣牙醫師執照、法醫師執照
日本牙醫師執照

義大利有三個造型華麗、設計相似的拱廊購物中心，都以國王之名為名。其中米蘭地標「艾曼紐二世迴廊」更是最豪華、廣為人知的貴婦時尚購物中心。義大利的三位國王：艾曼紐二世(祖父)→翁貝托一世(父)→艾曼紐三世(子)→翁貝托二世(孫)。

以君王為名之義大利三大拱廊		
城市	拱廊名稱	以君王之名
米蘭	艾曼紐二世拱廊	艾曼紐二世(祖父)
那不勒斯(拿坡里)	翁貝托一世拱廊	翁貝托一世(父)
墨西拿	艾曼紐三世拱廊	艾曼紐三世(子)

首先說明三位國王的相關背景。第一位是艾曼紐二世(Vittorio Emanuele II 1820-1878)，1861年義大利統一後的第一個國王，逝世(57歲)後安葬於羅馬萬神殿。1878年繼任國王是兒子翁貝托一世(Umberto I 1844-1900)，遇刺逝世(56歲)後同樣安葬於羅馬萬神殿。接著1900年繼任國王是兒子艾曼紐三世(Victor Emanuele III, Vittorio Emanuele Ferdinando Maria Gennaro di Savoia 1869-1947)，期間歷經八國聯軍(1900)、義土戰爭、第一次世界大戰、第二次世界大戰，1946年讓位，義大利實行共和制之後，與子流亡國外，隔年1947年逝世(78歲)，沒有被安葬在羅馬萬神殿。

血緣關係是艾曼紐二世(祖父)→翁貝托一世(父)→艾曼紐三世(子)→翁貝托二世

(孫)·同為 薩伏依王朝成員(義大利語：Casa Savoia，英語：House of Savoy)，這個王朝 1861 年至 1946 年統治義大利，與義大利近代史息息相關。三位中翁貝托一世和艾曼紐三世只是名義上的國王，1946 年公投法通過廢黜王室，從而結束了薩伏依王室的統治。

一、艾曼紐(埃馬努埃萊)二世拱廊(galleria Vittorio Emanuele II)

位於北義米蘭大教堂(Duomo，世界第三大教堂)隔壁，是一個十字拱廊造型的購物中心，裡面有很多高級名牌名品店，人潮擁擠。

土地面積與主教堂不相上下，觀光客來米蘭大教堂參觀時都會順便入內參觀、購物與美食。建於 1865 年-1877 年，建築師蒙哥尼(Giuseppe Mengoni)設計，以統一後第一位國王即當時的國王艾曼紐二世為名，大量運用玻璃和各種線條形狀的金屬材質，創造出極為華麗的裝飾藝術效果。雖然說是十字造型，從空照圖看，四臂似乎不等長也不對稱，原因不清楚。

艾曼紐(埃馬努埃萊)二世拱廊圖集

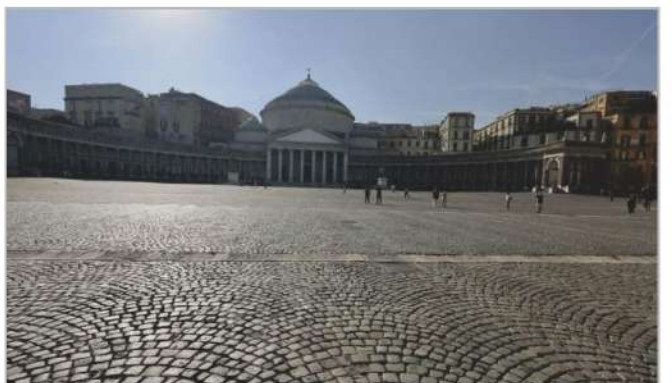


二、翁貝托一世拱廊(Galleria Umberto I)

位於南義那不勒斯(拿坡里)，是一個購物中心，如果是搭郵輪來，可以順著旁邊的新堡、聖卡爾洛劇院、那不勒斯王宮、平民表決廣場、保羅聖芳濟教堂與蛋堡等重要地標建築繞一圈，一天的觀光行程用步行即可完成。

建於 1887-1891 年，以翁貝托一世國王為名。其樣式類似米蘭艾曼紐二世拱廊街，十字形造型、以鐵和透明玻璃營造拱形屋頂，交叉處成穹頂狀，從空照圖看，似乎四臂同樣也是不等長不對稱。

翁貝托一世拱廊圖集



三、艾曼紐(埃馬努埃萊)三世拱廊(Galleria Vittorio Emanuele III)

如果你是搭郵輪來墨西拿，下船過大馬路走一下就到有名的墨西拿主教(座)堂，欣賞完世界最大的天文鐘表演(中午 12:00)，往安東尼洛廣場(Piazza Antonello)走，大約四分鐘就到，不過現在該拱廊的名稱似乎導航圖資上找不到，只能找到位於其中的比薩餐廳名，還好網路"TripAdvisor"上是有些許資料，谷歌「地球」地圖上也還可以看到其華麗的立體造型。

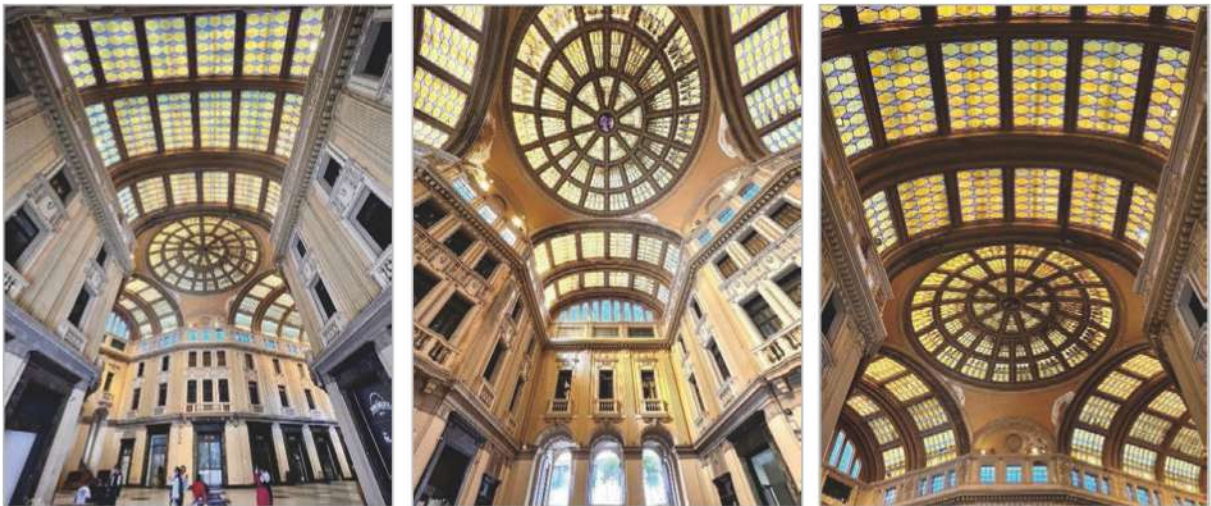
話說一百多年前，墨西拿在 1908 年發生了一場 7.5 級的大地震，人口一半約 7.7 萬人喪生，城市被毀，大地下陷了 0.6 公尺。關於該地震的影像在附近的文化中心有展示，可以看到很多當時的照片。

該拱廊是屬於地震後都市重建計畫中的重要建築，始建於 1924 年，並於 1929 年 8 月 13 日落成。建築師是 Camillo Puglisi Allegra(1884-1961 年)。由西西里通用電氣公司出資建造。據說公司的目標是為其辦公室提供一個合適的位置，並在城市中心創建一個住宅和商業中心，從空照立體地圖來看，應該如是，不過現在看起來有些沒落，白天出入的人並不多。

拱廊呈"Y"字造型，與周圍住商建築成一體，然而三臂都不等長，不能說是真正的"Y"字形。玻璃穹頂固定在鋼筋混凝土框架結構上。桶形拱頂的特點是以黃色為基調，穿插水藍色的格狀玻璃天窗，這一點和前述兩個華麗的透明玻璃拱廊不同。由於其美麗和價值，該建築於 2000 年被宣佈為具有歷史藝術價值的資產。(In 2000, the Gallery was declared "Heritage of historical and artistic interest".)

這座華麗的拱廊以艾曼紐三世國王(1869-1947 年)為名。他是艾曼紐二世國王的孫子，不是兒子。由於他任命墨索里尼為首相，並頒布了法西斯主義的法案，對第二次世界大戰的結果、對義大利國民來說還是有一些責任，或許這也影響到以他為名的建築。

艾曼紐(埃馬努埃萊)三世拱廊圖集



本期季刊稿費捐贈臺灣基督教門諾會醫療財團法人「不放棄的醫願」
捐款專戶，郵政劃撥帳號06007006



歲末聚會的聊天話題：年終獎金

文 / 陳建文 教授 • 臺北科技大學通識教育中心 副教授

壹、歲末聚會的聊天話題

歲末，原本只是中性的用來表示一年當中的最後一個月或是特定的一段時間，也就是到了「年底」的意思。然而，歲末年終因為是新舊交接的時節，也容易讓人心有所感，回頭看著自己一年來的生活，遇上甚麼事情，得到哪些人幫助，整理起自己一年來的各種心情、經歷，沉澱消化生命感受，期待能好好的結手邊事情，道別過去。

歲末年終也是適合團聚、表達感恩、彼此祝福的季節，三五好友在一年的最後階段，互相關懷、彼此傾訴，共同揮別過去的不順遂，一起共度迎接嶄新的一年，真是人生美事。

最近在一個年末朋友聚會場合傾聽了一位牙醫朋友經營診所的心情點滴。他說唸完牙醫系有了牙齒專業知識，但對於如何開業經營診所其實一知半解。因為大學教育體制採取分科專業教育，各系所的教學重點完全聚焦該系所的專業，對於出社會後所需知識並沒有相對重視，以致於在經營診所的過程需要各種學習摸索。

從畢業後開始執業熟習牙科工作後，向銀行借貸資金開設診所，舉凡牙科器材、醫療法規、健保制度、稅法規定...在在都需要花時間摸索。有關診所的經營管理觀念大多從以前受聘診所老闆身上觀察學習，而診所的人事管理更是一大課題，需要設法找到合適的牙醫助理，進行工作溝通與分工合作，特別是牙醫助理工作權益問題牽涉到勞動法規，如何熟知規定、妥善因應，對牙醫來說也是一個傷腦筋的負擔。

牙醫朋友談著談著有所感觸的說，真是「書到用時方恨少」，還好「有專業朋友可以找」。想跟我請教「談錢傷感情」的年終獎金問題。所以搜尋了牙醫診所年終獎金爭議案例，來作分析解說。

貳、牙醫診所年終獎金爭議案例

甲女自民國108年4月25日起受僱於A牙醫診所乙牙醫師擔任牙醫助理，約定月薪新臺幣35,000元、全勤獎金1,000元；其後甲女於109年1月27日提出離職，最後工

作日109年1月31日。乙牙醫師將甲女109年1月應領薪資與加班費計算後匯款給甲女，甲女收到匯款後認為其與乙牙醫師之間的勞動契約有支付年終獎金約定，而且乙牙醫師於109年1月24日匯予甲女之24,000元即係支付年終獎金，故而乙牙醫師尚欠她109年1月薪資24,000元。甲乙兩人雙方認知不同、爭執不下，訴請院判決(案例事實參考:臺灣臺北地方法院小額民事判決 109年度勞小字第73號)。

乙牙醫師在訴訟中提出說明指出，其牙醫診所對於助理薪資通常為次月10日發放，甲女離職後，他考量到109年農曆春節為1月23日至1月29日，原告甲女應有資金需求，故於1月24日先匯3分之2的1月薪資24,000元，再於2月11日將剩餘之13,799元匯予甲女，所以已經全額支付並無積欠任何金錢。勞動基準法未規定雇主須給付年終獎金，被告乙牙醫師亦未曾同意給付年終獎金，所以原告甲女主張1月24日匯入之24,000元為年終獎金，屬不實的說法。

法官以甲乙兩人在LINE通訊軟體對話紀錄作為參考證據，認為依對話紀錄內容，原告甲女於109年1月24日主動發話詢問：「乙醫生，請問我們的年終匯了嗎？」等語，被告乙醫師則回以：「你看一下」、「有沒有」、「？」等語；其後原告甲女再於同年2月12日詢問：「請問我的薪水可以匯給我了嗎？已經12號了，我只拿到1萬多，請問這是什麼意思？可以請你們給我一個答覆嗎？」，被告乙醫師則先貼上一則薪資明細表，明細表中記載原告之109年1月薪資為37,799元，其後再回以：「過年前已匯亞妮24000，昨天再匯13799」、「我沒有理由需要給妳們年終獎金。」等語。

因為被告乙醫師在該兩次詢答過程中，從未曾表示同意支付年終獎金，或其於109年1月24日匯予原告甲女之24,000元係支付原告年終獎金；反之，被告乙醫師在2月12日回答原告甲女時，已明確告知甲女該筆於農曆年前所匯之24,000元係支付109年1月之薪資。因而認為從上述證據無從證明被告乙醫師曾與原告甲女約定或單方承諾給予年終獎金24,000元，以及被告於109年1月24日匯予原告之24,000元係支付年終獎金，而非支付109年1月份之部分工資之事實。最後因為原告甲女復無法提出其他證據證明事實，所以法官不採信甲女的說法，認定乙牙醫師不用給付年終獎金。

法院並對年終獎金之性質表示意見認為：「經查：按工資由勞雇雙方議定之。但不得低於基本工資，勞動基準法第21條第1項定有明文。是依上開規定，只要勞雇雙方間所議定之工資未低於法定基本工資，基於契約自由原則，法院自不能逸脫於雙方之約定，而令雇主負擔契約以外之給付義務。又，年終獎金乃雇主對於勞工過去工作之嘉許，以及對未來之獎勵，除雙方已於勞動契約中約定，或雇主於自己所發布之工作規則中明定，雇主應於固定時間、發給一定金額之獎金外，年終獎金性質上屬恩惠性給與，非屬雇主應支付予勞工之工資，雇主尚無給付一定金額之年終獎金予勞工之法律上義務。」

參、分析解說

每到年終歲末人們總是議論關心年終獎金。在台灣，年終老闆發放年終獎金的社會認知可謂深入人心。年終獎金的作法起源於傳統習俗。早年商號、農家每年於歲末臘尾（農曆12月16日）時節，祭拜土地公、地基主等神明後，設宴酬謝長年提供勞務的店員或傭工（俗稱吃尾牙），給予金錢賞賜，以紅包的形式與工作夥伴分享經營福祉，並確認來年是否繼續維持共事關係，相沿成習遂形成今日企業在年終舉辦聚餐表演同樂會，決定員工本年所可領得之獎金、分紅額度，俗稱年終獎金的做法。

時至今日，不少企業為了吸引、保留所需要的人才，穩定經營年度內的人事狀態，激勵員工協力配合達成營業目標，增加經營年度內的資金調度彈性，除按月支給薪資外，亦普遍結合年終獎金的社會習慣，設計與經營業績、企業盈餘有特定關聯的年度別彈性薪資，在徵才時甚至刻意強調有高額的年度別彈性薪資，來吸引人才，或是將此類年度別彈性薪資與離職競業禁止約定或是最低服務年限約定之賠償金額相互掛鉤，對違約離職者比例地或是全部收回原所給付之金額。

年終獎金由商人求財祈福、宗教祭儀與勞僱聚餐交流施恩打賞，演變到現代成為年終進行營業盈餘分配、甚至是薪資約定的一部分，其權利性格可謂日趨濃厚。那麼法律上雇主有沒有給付年終獎金之義務呢？勞動基準法（下稱勞基法）第29條規定，事業單位於營業年度終了結算，如有盈餘，除繳納稅捐、彌補虧損及提列股息、公積金外，對於全年工作並無過失之勞工，應給予獎金或分配紅利。不過，社會習慣上俗稱「年終獎金」，其性質究否屬勞動基準法第29條所規定營業年度終了結算所給予之獎金，司法實務曾有不同看法。

勞基法第29條的獎金發放，要視雇主之盈餘狀況而定，權利性格模糊易生爭議。年終獎金的權利屬性，究竟是雇主恩惠還是勞工權利？請領年終獎金的法律依據何在？勞基法第29條可否作為年終獎金的請領依據？實務見解目前並不穩定。

就勞基法第29條可否作為年終獎金請求權依據問題，各方見解不一。認為可直接以勞基法第29條作為請求權依據者為少數說。如內政(74)台內勞290597號函：「事業單位依勞動基準法第29條規定發給年終獎金，如勞工於事業單位營業年度終了結算時在職，且當年度工作並無過失，即具領取年終獎金之要件，故對符合上述條件之勞工，均應發給年終獎金。」，士林地院92年度勞簡上字第14號判決也有類似的看法。

不過也有認為年終獎金是雇主具勉勵、恩惠性質之給與，然而若雇主公布年終獎金發放基準即應受其受拘束，如台灣新北地方法院板橋簡易庭小額民事判決106年度板勞小字第34號民事判決：「...。而年終獎金乃雇主具勉勵、恩惠性質之給與，...，即是否發放、發放數額及對象，悉由雇主依營利狀況及考核結果決定，倘事業單位營運狀況及獲利盈餘不佳，或經雇主考核後有正當理由認員工績效不應受發給年終獎金，則該員工對雇主即不具有年終獎金之給付請求權。倘若，雇主決定發放該年度年

終獎金並以通函或公告揭示年終獎金之發放標準，則該年終獎金之發放標準已成為勞動契約之一部，當然發生拘束勞資雙方之效力。...

多數說，認為勞基法第29條僅規定雇主應給付，但未規定給付之比例或具體數額，故並非係一完整的請求權，勞工並無法以該條為據，請求雇主支付一定數額之獎金或紅利。又關於紅利分派之問題，公司法第232條以下亦設有相關規定，然因亦無具體數額規定，無法作為勞工請求權之依據，故應在個案中就具體事實查明勞工有無年終請求權依據以為論斷（最高法院民事判決93年度台上字第670號意旨參照）。

觀察相關判決可以發現，法官會傾向肯定勞工享有年終獎金請求權的個案，其關鍵性事實情節，包括：人事制度規章或是工作規則就年終獎金有所規定（台灣新竹地方法院民事判決93年度勞訴字第13號）；在爭議處理往來的資方存證信函中提及確有核發年終獎金，且已同意支付系爭勞工（台灣高等法院民事判決93年度勞上易字第28號、台灣士林地方法院民事判決92年度勞訴字第23號）；雇主在訴訟答辯過程中自承確實發放年終獎金（士林地方法院93年度勞簡上字第4號民事判決）等。

勞基法第29條雖然呼應社會習慣，希望雇主將年終獎金制度化，但因規定抽象不夠完整，所以目前多數實務看法並不認為可以直接以勞基法第29條作為請求年終獎金的依據。年終到了雇主該不該給年終獎金，基本上要回歸到看勞資雙方有無明確約定來決定。雇主在建立人事制度時，對於有沒有年終獎金要講清楚、說明白，避免誤解。



本期季刊稿費捐贈臺灣基督教門諾會醫療財團法人「不放棄的醫願」
捐款專戶，郵政劃撥帳號06007006

NLP三種覺知技巧 與牙科患者異議處理

文 / 王有綱 老師

- 當代牙科醫療體系 執行長
- IAANLP中華神經語言程式學協會 理事長

牙醫師有時需要溝通技巧

幾年前院所一位年輕牙醫師在一次被患者威脅要提告，被檢察官傳喚後，當時私下跟我說很想要放棄牙醫的執業生涯。

在面對患者、談判、建立團隊或者是日常的溝通（包含家人），若是溝通不順暢或是有爭議對立，除了容易產生沮喪或者憤怒的強烈情緒，也容易讓自己陷入無能為力的狀態，確又是許多牙醫師會面臨的真實情境。

由於網路資訊的發達，以及患者意識（消費意識）的不斷提升，很多牙科患者不僅會先作好功課，同時也對網路上很多的負評充滿警覺，與預設心態。這導致溝通不良的誤會負評急遽的增加，讓脆弱的醫患關係不容易維持良好，更可能傷害很多原本對牙科充滿熱情的醫護人員內心，甚至有牙醫師直接跟我說，看診幾年後好像得了社交恐懼症，有時對新患者產生莫名的抗拒。

NLP提升溝通技巧

NLP(Neuro-Linguistic Programming)神經語言程式學有一些技巧，例如三種覺知，對於處理類似溝通問題可以提供幫助。

NLP有幾個基本假設前提是跟溝通有關，包含「溝通的意義是你得到的回應」，以及「你不能不溝通」。

「溝通的意義是你得到的回應」是說，不論我們多費盡心血溝通，只要回應結果不如預期，其實就代表溝通的效果不好，且跟對錯無關。如果希望結果改變或達到預期，可能就要調整溝通模式。曾經有學員抱怨自己先生無論用什麼方式都無法跟他溝通時，我會開玩笑問，那有嘗試過在他面前跳脫衣舞嗎？若是沒有，這代表至少還有一種方法沒用過，而不是已經「用盡所有方法」。

至於「你不能不溝通」，最簡單的例子就是即使冷戰（不說話）其實也是某一種溝通的形式。有一年line的金句就是，「我已讀你的已讀不回」。

對於患者的抱怨漠視也是類似，但實際上這仍然是一種溝通，對於牙醫師與患者皆然，只是結果是什麼而已。

NLP三種覺知技巧

在NLP技巧中有「結合」與「抽離」。「結合」是指透過自己眼睛去經歷事情，感覺自己的生理感受，以自己的價值觀去思考。這是一種以自己為主題的認知角度。

「抽離」則是提供另一種角度，讓你成為一個旁觀者，觀看你自己。那是中立、分離觀點，可以讓我們更冷靜、客觀的方式來考慮一個情況。

還有一個是處於對方的人稱，置身於另一個人的經驗之中，有時也稱為同理心。這是藉著置身設想，變成他人並透過他人的眼睛、心智濾器、個人歷史、生理機能時，所得到的觀點。

有效率的專業演員，常常擅長類似的角色扮演，我在培訓演員時也常常會協助做一些深度引導，讓演員扮演他人時更為深入與投入，有人甚至內心真的以為是那個人，所以有些著名演員甚至會在電影殺青後，幾個月都還脫離不了扮演的角色。

據說印度甘地，每次在談判前都會用三種覺知這個技巧預先演練與準備，而NLP將其調整的更容易成功複製。愛因斯坦也藉由想像自己騎在光的上面，與另一個在旁邊觀看的自己，兩者會發生什麼而發展了著名的相對論。

第一人稱（自我）

第一種覺知是自我。剛出生的嬰兒與大多數的動物，通常只有自己的主觀覺知。彷彿這個世界是圍繞自己而存在，很多卓越的人也通常是擅長在自我主觀意識下熱情投入而取得成就，很多企業家或是政府領導人都常展現堅強的主觀意志力，但也可能導致觀點受到太大局限。

第二人稱（對方）

我們常以為已經很能同理心別人，孟子也說過，惻隱之心人皆有之。1992年科學家發現神經細胞中有「鏡像神經元」（mirror neuron），只在靈長類與鳥類發現，這一神經元「鏡像」了其他個體的行為，就如同自己在進行這一行為一樣，可以讓我們感受到其他人的感覺。但跟肌肉一樣，感受與理解他人感覺需要持續鍛鍊與學習，否則可能只是自我以為已經有同理心。更何況還有很多人會問，我為何要同理心別人呢？為何不是別人同理心我呢？

其實增加更多角度觀點，主要是為了更完整了解事件的全貌，所以目的不是為了認同對方，而是希望了解對方的意圖與想法，才能更有效的溝通。

第三人稱（他人）

當我們可以抽離看待自己時，就會進入第三人稱（他人），可以想像是個陌生人在看待這件事與自己，通常可以取得更客觀冷靜的資源。

「卓越是自我人稱對某事熱情投入結果，而智慧則是在自我、對方和旁觀者人稱之間有意識轉換的能力」

雖然看起來是簡單的技巧，但實際上最好有人協助深層引導，可以更進入三種觀點中，以及需要經常練習，才能真正擁有三種覺知的智慧與能力。因為大多數人通常只擅長一種（自我）或者頂多兩種，但這常常導致溝通的失衡。但若能經過有效的練習，讓三種覺知都很熟練，就可以讓對事情的理解與處理，有很大的突破，是NLP溝通技巧中最基礎也最重要的一個練習。

醫療糾紛不易判定對錯但有結果

有一位外地慕名而來的中年男患者，假牙製作後，覺得顏色不對，朋友看到都說不好看，希望能夠重做。

但牙醫師認為當初顏色是患者自己選的，且最後也簽名確認顏色形狀無誤，否則重做要再重新付費，才黏上去，所以堅持寧願退費也不願重做。

而患者則認為牙齒被人笑，還從外地花很多時間過來治療，不僅浪費大量時間，還遠遠沒有預期效果，雙方僵持不下。

使用三種人稱取得更多資源與觀點

後來牙醫師先用自己觀點把整件事回顧一遍。然後倒帶到一開始時看到對方時，並把畫面靜止。

然後想像自己意識脫離自己身體，來到對方（患者）的肩膀上，這樣可以用類似對方的角度看到自己（牙醫師），藉著回顧對方的各種資訊（性別、年齡、學經歷、個性...等）與非口語的行為（姿勢、表情、呼吸、說話語氣），想像自己變成對方（患者）後，慢慢進入對方身體裡面，從對方（患者）的眼睛看到原來的自己（牙醫師），感受到對方的感覺，然後用這個角度把所有事情經過再重新經歷一次，特別注意是對方（患者）的正向意圖（想要的）是什麼？原來的自己表情（牙醫師）給對方（患者）的感覺是什麼？對方（患者）在經歷這個困難的過程是什麼感覺？

然後意識再離開對方的身體，來到一個旁觀的陌生人位置，假裝第一次看到這位牙醫師與患者，並且距離這兩者是同樣的距離與眼睛高度。然後從一個第三人角度再重新把這整件事再看一次。並特別注意這件事在第三人看起來是怎樣的？有沒有更多的處理建議？

最終意識再回到自己的身體裡面，並且把剛才在對方身體及陌生人身體得到的經驗與資源，跟自己的主觀經驗整合起來，並思考是否有更好的溝通與處理方式。

完成後牙醫師就比較能夠理解患者為何會想要更換牙齒，以及為何認為可能認為牙醫師一開始時沒有提醒不同顏色的影響導致最好選擇不好，而從第三人的角度，則可以冷靜思考更多可能與解決方案。

溝通的意義是你得到的回應

這件事情最終是與患者溝通，患者支付重做的材料成本及必要費用後，牙醫師也

再重做假牙一次，並最終取得患者滿意的結果。

患者慕名而來可能期待過高，主觀上希望牙齒變好看但又不想被發現刻意整牙，又沒有事前溝通很好，所以產生了第一次不好的結果（太漂亮而不自然）。

雖然在法律上牙醫師不一定有義務要重做，但是溝通的意義是回饋的結果，而不是為了分出對錯（這是法院或是上帝做的事）。

牙醫師也開始思考未來跟患者溝通時，需不需要事先多詢問患者的預期目標，並事先多跟患者提出各種方案的結果分析，在有需要提供建議的情況時，提早給予專業與各種後果可能的建議選項與分析，提早避免只依賴患者的自我決策而導致結果不如預期。

雖然還是花費力氣重做，但是最終結果患者是滿意的，不僅繼續維持好口碑，以及也學會更多跟患者有效溝通的技巧，也算是一種雙贏的結果。更重要是，透過三種覺知後，自己可以更有智慧以及找出更多可能的選擇。

三種覺知是溝通的基礎與智慧

所以每次遇到有關溝通的問題時，三種覺知通常都是一開始我會協助與建議的技巧，不僅可以快速協助拓展思維與選擇，並且可以讓自己更有智慧。它不僅適合跟患者糾紛的溝通，在任何人際溝通遇到障礙時，也都是非常簡單但快速有效的技巧。

NLP認為大腦可能類似電腦，會有一定的思考與運作模式，若是通過改變大腦模式，那麼行為與結果就可能也會改變。特別是我們常常受限於主觀情緒的影響，但是情緒可能只是我們五官對於環境的自我受限認知的結果，三種覺知可以幫助我們，用更多的觀點，以及更平衡客觀的方式，重新理解與發展新的感受與情緒，不僅增加智慧，也讓人際關係與情緒管理可以提升，是我非常建議每個人都可以常常練習的技巧。

所有技巧都需要深度學習及練習

從小我們被教育要每天刷牙、洗澡來維持身體衛生與健康，效果也顯而易見。但是確很少有人教導我們要如何維護與鍛鍊大腦的神經技巧，牙醫師的生涯不得不面對許多人，特別是在應付衝突情況、談判技巧、患者溝通、組織小組建立時，都練習一下三種覺知，就跟每天都要刷牙一樣，相信大腦也會越來越有智慧，牙醫生涯也會越來越順利。

NLP三種覺知技巧：（第一次盡量有人協助實際操作效果更好）

- 1、**衝突情況**：選擇一個過去某個溝通不良的時刻
- 2、**自我人稱**：用自己的角度，結合的方式再次快速經歷與播放整個溝通的過程。特別觀察對方的表情、姿勢等非語言訊息。（因為等會要完全的模仿）
- 3、**研究別人**：倒帶過程至一開始時按暫停鍵，看著對方一邊回憶你所知道的對方所

有資訊與細節（年齡、性別、學歷、經歷、習慣、個性、所有的資訊...）以及剛剛觀察到的非口語訊息（表情、身體姿勢、語氣、呼吸方式...）。

- 4、**採取對方人稱**：然後想像自己意識離開身體，來到對方的肩膀上看向自己，再慢慢藉由想像自己就是一個跟對方一模一樣的人之後，進入對方身體裡面，彷彿就真的完全變成對方，並且可以感受到對方的所有內心感受，並且可以從對方的眼睛看到原本的自己樣子。確實想像感受成為別人是什麼樣子。
- 5、**從對方人稱播放電影**：再次播放衝突的電影，從他的角度觀看。身為別人，你如何經歷這個相同的情況？想要、希望、恐慌什麼？正向意圖是什麼？當看完電影後，關於這個人對你的行為看法與感覺，你注意到什麼？
- 6、**採取旁觀者人稱**：離開對方身體，來到一個旁觀者人稱，看到自己與另一人，並且距離這兩人是相同距離，以及確定跟這兩人的眼睛高度是一樣的。
- 7、**以旁觀者播放電影**：以旁觀者角度播放電影，就好像是第一次看到這兩人一般。從中立者的角度，仔細觀看兩人的互動，以及感受旁觀者的感覺與想法。
- 8、**整合**：回到自己身體，並且把剛剛三種人稱得到的不同經驗整合一下，看看有沒有新的角度、想法與智慧。

NLP簡介：

神經語言程式學 (Neuro-Linguistic Programming, NLP) 是一門「如何使用大腦」的技術。

NLP在歐美經過逾 30 年的發展，已被公認為是一套效果顯著的實用心理學。NLP是個人和企業追求卓越，達到溝通激勵及壓力情緒管理最有效的大腦技術。

理查·班德勒博士 (Richard Bandler) 與約翰·葛瑞德博士 (John Grinder) 在1970年代發展NLP時提出了一個重要的觀點：

「卓越人生的秘密隱藏在『卓越人士的大腦與言行』裡。

五十年前，一位專業心理治療人員需要花費「至少半年」才能消除一個人的恐懼 (Phobia)。現在，一位NLP專業人員可能「不到一小時」就可以完全消除一個人的恐懼 (Fast Phobia Cure)。

當拿破崙·希爾 (Napoleon Hill) 在上個世紀提出「正面心態」 (Positive Mental Attitude) 作為成功人生的基石時，許多人只能「記得」正面心態，卻無法「實踐」。

NLP則希望能夠跨越「知道」與「實踐」中間存在的巨大鴻溝，也取得了可觀的成就。

本期季刊稿費捐贈臺灣基督教門諾會醫療財團法人「不放棄的醫願」
捐款專戶，郵政劃撥帳號06007006

Joy 是 I 唱歌

文 / 陳建成 醫師



親朋好友聚在一起，一定會說，我們一起去唱歌，都不會說，一起去畫畫，寫書法...。儼然唱歌成為我們日常生活重要的一個活動，不管你是唱自己開心的，還是要炫技唱歌的，還是應朋友之推上台唱歌的，都希望觀眾給自己多一點掌聲！沒有人唱歌是完美的，要如何唱出好聽的歌，讓人感動的歌，是要有技巧的，沒有人天生就有完美的聲音，俗話說：「台上10分鐘，台下10年功。」確實，練一樣功夫是需要花時間的，就小弟而言，這幾年下來，前前後後至少跟了9位老師，每位老師的教法都不同，但是只要有悟到眉角，進步就很快！很重要的一點就是：要改變自己長久以來錯誤的唱歌習慣，是要花時間來

調整的！但是一旦把習慣更改過來後，要回到以前的唱歌樣子，就不容易了！所以，完全不會唱歌的人，學好唱歌是相對較快的！

學唱歌，剛開始著重於基本功，大概的基本功，就是音準和節拍，音準和節拍表現到位，唱出來的歌就有味道了，如何做到呢？就是要把歌聽熟！對不熟的歌一定要多聽幾次！

以下提供一些唱歌的技巧與心得，給大家參考：

1. 使用腹式呼吸法：也就是快吸慢吐，吐氣的時候，腹部是內凹的，吸氣的時候，腹部是外凸的，而且是在極短的時間，快吸一口氣到丹田，在唱的時候，就是慢慢均勻的把氣吐出來，到一個段落，就是換氣點的地方，就快速吸一口氣，這時，腹部丹田的地方就會往外凸，然後再唱出來，就是這樣循環的快吸慢吐！
2. 把身體當成樂器，聲音是靠氣體共鳴發出的，氣體是靠腹部丹田產生的。所以只要有發出聲音的時候，腹部丹田不管內凹或外凸，一定都是撐著的，這樣聲音才會結實，小音準才不會飄！所以，為什麼說是用丹田來唱歌，就是這個道理。
3. 一首歌裡一定存在著「放收放收放收...」，就是所謂的強弱。放出去收回來，再放出去，再收回來，這樣歌聲才有Q度和軟度，才不會平淡！當收回來的時候，雖然聲音是縮小，但聲音是結實的，而不是虛的！這時候會發現肚子需要更用力去撐著！通常放出去，是表現剛強的一面，而收回來，是表現溫柔的一面，這樣聲音才有表情變化！
4. 可加一些口氣在歌詞裡面，尤其是一些台語歌曲都可以用得到，歌曲裡面加上口氣，會讓人更容易感動！像鄭進一，詹雅雯的歌，就很有口氣！



5. 加一些轉音在歌曲中，所謂轉音就是一個字由幾個音構成，轉音要轉得快，聽起來才會順！通常要轉兩圈，第一圈相對較慢，第二圈相對較快。
6. 在錄音室錄製唱片通常較簡單，因為音量不用大，而且可以重複錄製，修改剪接。另外，為了讓唱片賣得好，讓歌曲的傳唱度高，通常歌手錄製唱片不會使用太難的技巧，好讓大眾易學易唱。相反的，現場演唱就不容易，唱出來的音量強弱很容易被現場伴奏的音樂所蓋住，所以歌聲強弱要表現得更明顯，才能聽得出聲音的Q度和軟度，才不會平淡。
7. 共鳴點一般分成頭腔，喉腔，和胸腔共鳴。要讓共鳴點上下移動，高音使用頭腔，低音使用胸腔共鳴。不同的共鳴點，能增加聲音的感情！
8. 如何唱高音？可由以下練習：假想100公尺外，有個人，想叫他，這樣發出的聲音（盡量不要使用喉嚨），就接近頭腔共鳴，而且聲音容易拋出去，會更響亮。
9. 試著錄自己唱的歌，聽聽那裏唱的不好，可以和原唱比較，再修正自己唱得不好的地方，這樣進步會很快！很多外場比賽的選手，一首歌可以比賽好幾年，就是一直在修正自己的缺點，或是增加一些口氣，Q度，軟度在歌曲裡，甚至唱得比原唱好，就變成自己的招牌歌了！另外，參賽歌曲，要選高難度的歌曲，才有殺傷力！也要選評審聽過的歌曲，評審才不會給低分，因為評審對不熟的歌曲，怕自己評斷錯誤，給分都比較保守，相對的，唱評審熟悉的歌曲，只要有唱錯，評審就很容易聽出來，所以，參賽歌曲一定要練熟，假如唱得更到位，分數就很高！
10. 原唱有固定的換氣點，有些評審會很在意，要求換氣點和原唱一樣，但是我覺得只要合理就可以，因為假如氣不夠的時候，不換氣而勉強唱，一定會影響到音準，所以可以找適當的點偷換氣，讓評審覺得你是在作口氣，而給你加分！

以上十點個人的感想心得，跟大家分享，歡迎大家多多交換心得，批評與指教！更歡迎大家找我一起去唱歌！

本期季刊稿費捐贈臺灣基督教門諾會醫療財團法人「不放棄的醫願」
捐款專戶，郵政劃撥帳號06007006