

在醫療服務中創造個人形象魅力 曾燦燈博士

I. 前言：

- A. 這是一個講究形象魅力的時代。
 - 1. 前總統李登輝說：“人只有兩撇，但是不知道我是誰，我不是我的我”這是引自聖經上的體會。人就是要扶持人，也要別人扶持我，看到新樓醫院的愛心和台灣的困境眼淚吞肚內。
 - 2. 最早期的醫師就像是一般人的父母，具有權威性，不可以亂問，也不要多問如何用藥或是為何要用，講話就是要聽而已。這是歷史的淵源以前的台灣高級知識份子都去讀醫學或是法律，但是現代的醫師要有利他的行為，醫療法有規定不可以行銷。
- B. 你的形象被人定位之後，一輩子跟著你走，你一生的發展都得依賴著它。
- C. 形象魅力是可以經由學習訓練而改善的。
 - 1. 形象建構在台灣很缺乏，沒有記者喜歡報導正面的形象事件，這是公觀最重要的事情，目前不好做
 - 2. 2006年衛生署報告397件醫療糾紛，大都會演變成社會事件
 - a. 台灣的媒體對於醫療糾紛，負面比正面多四倍
 - b. 藥價黑洞：檢察長和侯勝茂署長，其是是藥價差
 - 3. 醫療專業懂得一種使命

II. 何謂「形象」？何謂「形象魅力」？

- 1. 形象是：我們對某一特定目標（比如國家、種族、機構、團體、個人或事物）的內涵、外貌及言行活動，所做出一種反應、感受和評價的綜合印象。
 - a. Image 人家講到自己想到什麼，這就是形象，一旦有負面形象就很糟糕
 - b. 幽默和想像力，這就是定位的問題，表情就是形象
 - 1. 四個女兒最後一個字都是有春字，因為太久沒有印象就叫什麼春，目的就是改變氣分
 - 2. 邱益說全家死光光，全家就是你家
 - c. 老師對於醫師的印象，就是“有夢最好，行動相隨”。謝醫師是個牧師，考到台大法律系，但是因為經濟問題而去讀師大教育系。救命恩人
- B. 個人形象的本質和目的為何？
- C. 何謂 PIS (Personal Identity System) 「個人識別系統」？
- D. 醫療服務中的個人形象魅力特質為何？
 - 1. 值得驕傲的工作：比立法委員的形象還要高，但是還是排名第六位
 - 2. 專業的形象：就是要注意外表，專業訓練，遵守倫理信條
 - a. 老師的老師在民國 65 年在台大兼課開醫師倫理的課，心情沉重，因為醫學生認為倫理的課程都是理論，但是要靠個人去遵守才可以，這是個人的標準
 - b. 不要智障(智慧有障礙)，所以要持續成長
 - c. 日本龜甲萬，定位企業形象：每個員工都是我的一家人
 - d. 麥當勞：要讓每一個顧客要帶著微笑離開
 - 3. 醫師的解釋要針對病人去說明
 - a. 韌帶受傷要復建

b. 高醫的解釋

4. 企業要賺錢為主，則會消失

III. 醫療服務中的形象定位：

- A. 專業。
- B. 敬業。
- C. 品德、操守。

IV. 如何提升醫療服務人員的形象魅力？

- A. 規劃個人的 PIS「個人識別系統」。
 - 1. 內在 (MI)。
 - 2. 外表 (VI)。
 - 3. 言行活動 (BI)。
- B. 加強醫療服務人員的形象基石：專業、敬業、品德、操守。
- C. 改善醫療服務人員的服務態度、溝通技巧、醫病關係。
- D. 提升醫療服務品質。
 - 1. 權威的醫師：政治大學的“權威形象感”，哈佛大學教授(形象說服力)、博士班的同學、老張牛肉麵的老闆(反說服力)
- E. 妥善處理各類醫療糾紛。

V. 結語。