

香港中文大學那打素護理學院
「流金頌」訓練計劃
**CTP005 - 社區及院舍的長者照顧
非正規及家庭照顧者訓練工作坊(一)**

主題：院舍優質照顧

2009年6月29日



香港賽馬會慈善信託基金
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust



工作坊 (五)



主題：

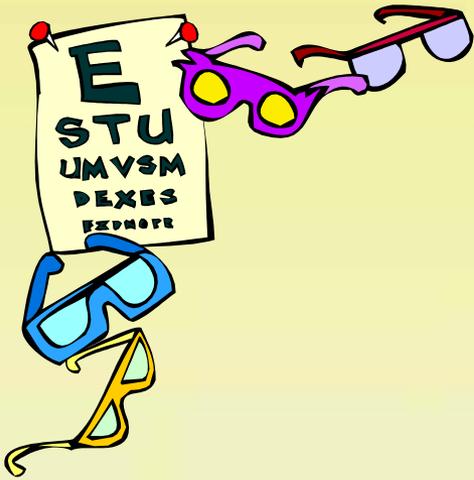
如何保持及促進長者、家人、院舍職員之溝通



遊戲練習一

生日線

溝通的方法



溝通方法

- 說話
- 書寫
- 表情及姿勢
- 視像
- 多媒體

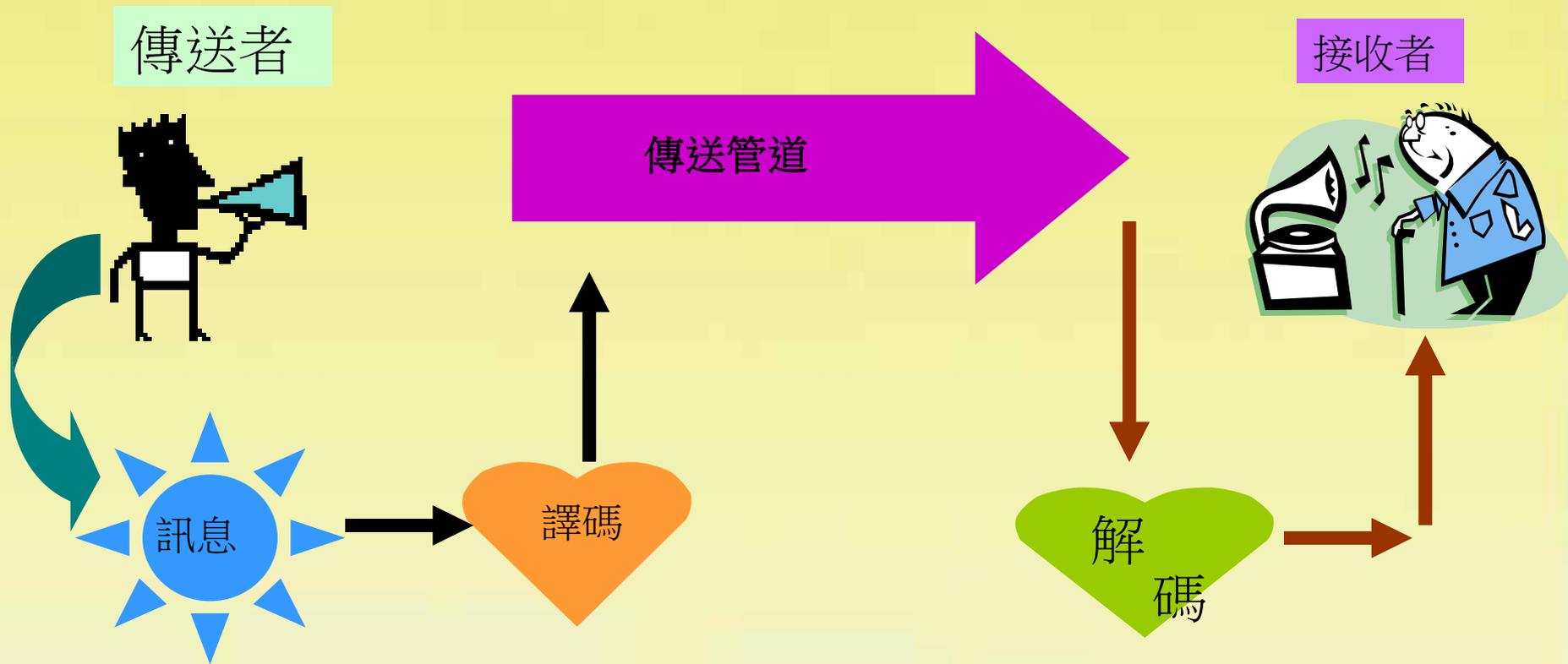


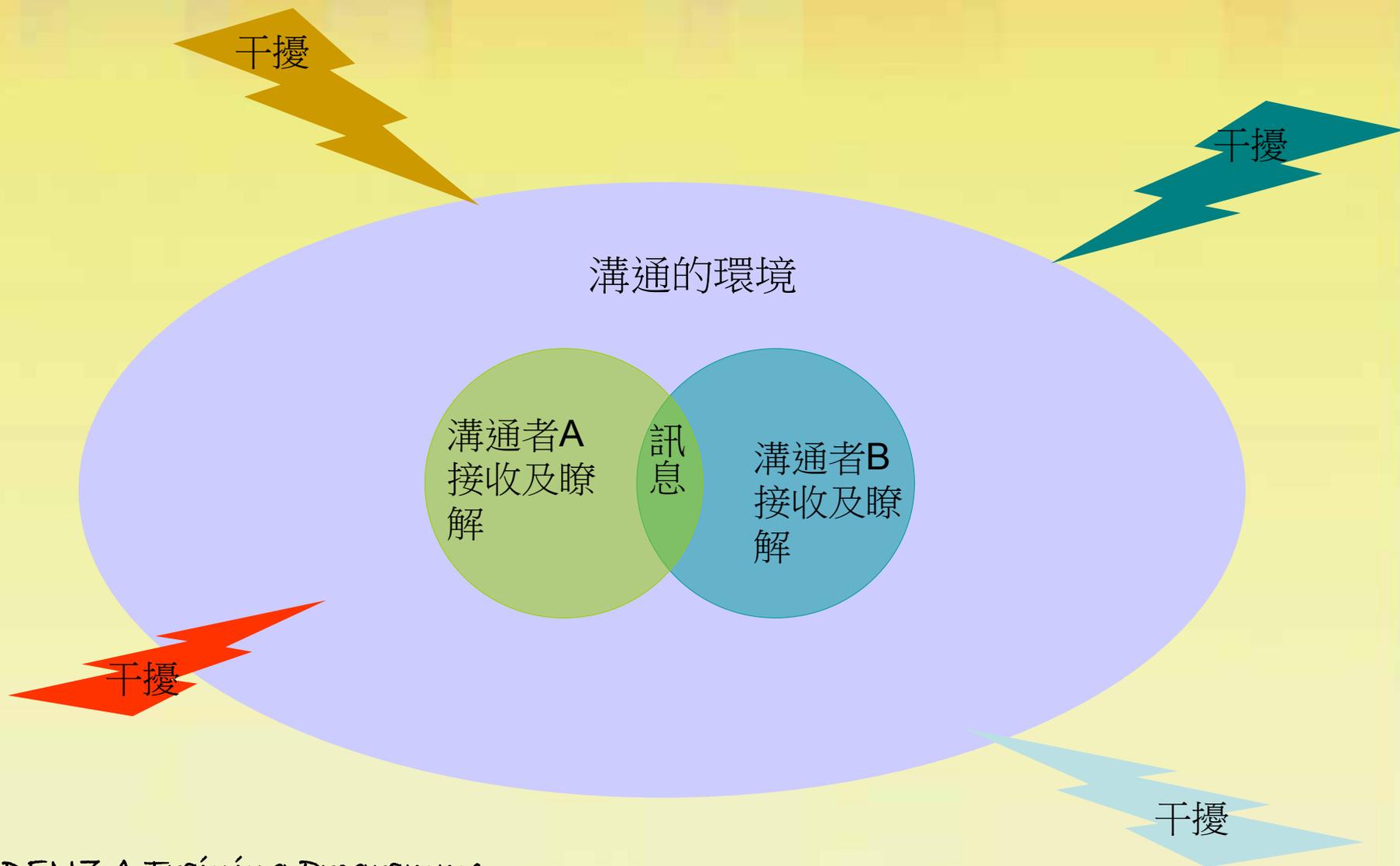
人際溝通的目的

- 傳達 / 交換 訊息
- 建立關係
- 互動



人際溝通的過程





影響溝通的因素

- 人本身
 - 價值 理念 原則
 - 姿勢
 - 情緒
- 環境
- 訊息的質素



溝通模式

☞ 單向溝通

☞ 緊急情況下

☞ 任務指令

➤ 雙向溝通

➤ 建立關係

➤ 情感分享





遊戲練習二

撕紙

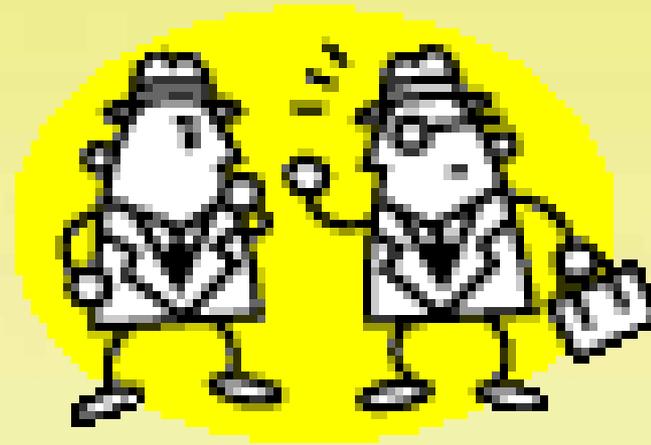
溝通模式

- 語言
- 非語言



語言溝通

- 不同類型語言
- 文化
- 年齡
- 性別
- 關係
- 俚語/術語



語言溝通例子

A. 「喂！阿婆，您過去坐埋一邊啦！」

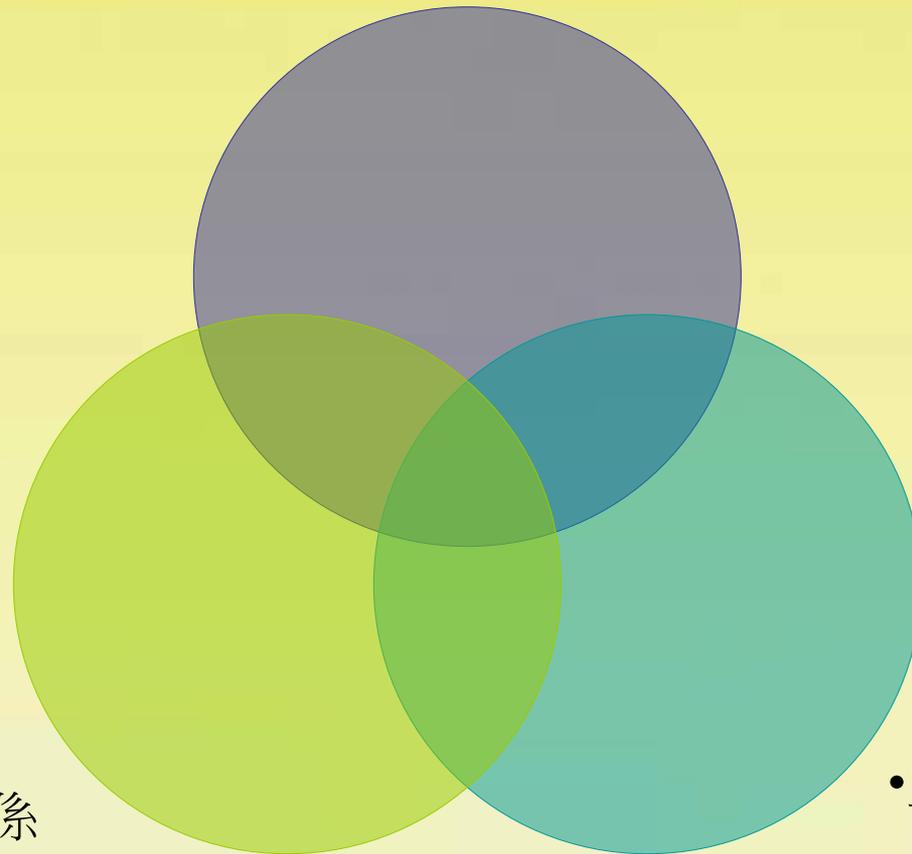
B. 「陳婆婆，不如坐下來休息一吓先，好嗎？」

非語言

- 肢體動作
 - 表情
 - 動作 姿勢
 - 眼神
 - 情緒表現
- 超語言
 - 聲音的特色
 - 口語的干擾
- 自我表現
 - 所謂「人靠衣妝」
 - 接觸
 - 空間接近性
 - 時間行為反應
- 環境
 - 空間
 - 氣溫
 - 燈光

院舍中重要的人際關係

顧客關係

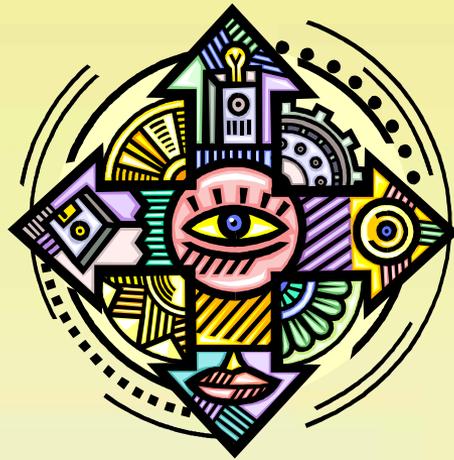


同僚關係

•主從關係

與長者溝通的障礙?

與長者溝通方法



與長者溝通方法

- 評估 / 了解溝通障礙
- 說話清晰
- 一字一句
- 面對面
- 運用語言及非語言
- 輔助工具



院舍內常遇到的溝通問題?

情境練習一



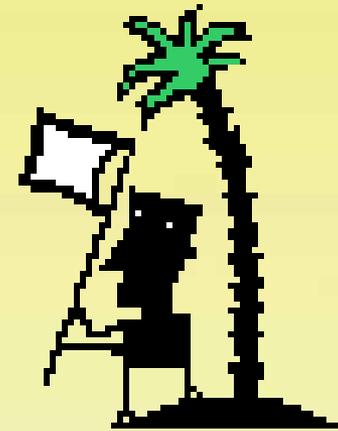
- 午飯時，在飯堂剛好派完所有飯餅，
- 其中一位長者要求添餅，但已沒有剩餘的，您如何回應？

情境練習二

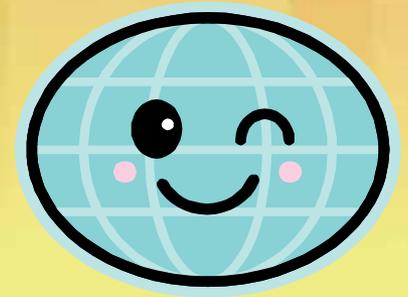
- 女兒到院舍探望患有糖尿病的母親
- 母親向女兒說院舍昨天派下午茶時，護理員沒有給他下午茶，很不開心
- 女兒即向當值職員查問究竟，您如何回應？

關係的困境

- 忽略互相的依賴程度
- 無法建立積極的互動關係
- 彼此處於敵對狀態關係
- 過度慣用專業用語



促進溝通- 宜



- 禮貌
- 尊重
- 虛心虛懷
- 積極
- 讚
- 雙贏
- 雪中送炭
- 厚臉皮
- 易地而處
- 結後語



促進溝通-忌

- 自我
- 驕傲
- 怕吃虧
- 面子
- 負面字眼

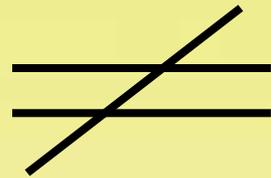


傾聽技巧

- 專注
- 瞭解
- 記憶
- 評估
- 反應



我聽到你說話



我在聽你說話

有效傾聽



1. 參與式傾聽
 - 融入溝通
2. 同理心傾聽
 - 感同身受
3. 非評斷傾聽
 - 非批判態度
4. 深層次傾聽
 - 弦外之音





正向溝通

- 追求共同目標
- 心態開放
- 明確表達自己的需求計劃和目標
- 行為具一致性是可預測的
- 同理尊重地互動



負向溝通



- 追求個別目標
- 心態獨斷的
- 曖昧或錯誤表達自己的需求
- 行為缺乏一致性，難以預測
- 以威脅或恐嚇的方式互動

如何增進人際關係

- 以雙贏替代競爭
- 運用幽默
- 同理心
- 適當反應
- 專注傾聽
- 澄清
- 直接溝通，有效的交流
- 從經驗中吸取教訓





12點溝通原則

- 保持心境平和
- 笑容掛面
- 絕不發怒
- 保持正確姿勢
- 眼神接觸
- 身體接觸
- 聲調平順
- 不用負面語句
- 視「敵方」為不同意見者
- 專心一意
- 尊重
- 好的結局: 笑、觸、謝

完

參考資料

Effective Communication Skills. Retrieved on June 26 2009 from
http://www.sandburg.edu/TRIO/Workshops/Communication_Skills.pdf

谷德昭. (2000). *不溝・不通* (初版 ed.). 香港: 力出版有限公司.

洪秀鑾. (1996). *享受溝通* (初版 ed.). 臺北: 商周文化事業股份有限公司.

鄭佩芬. (2000). *人際關係與溝通技巧* (初版 ed.). 臺北: 揚智文化事業股份有限公司.