

個案管理的重要技巧-溝通

台北市私立美安老人長期照顧中心(養護型)

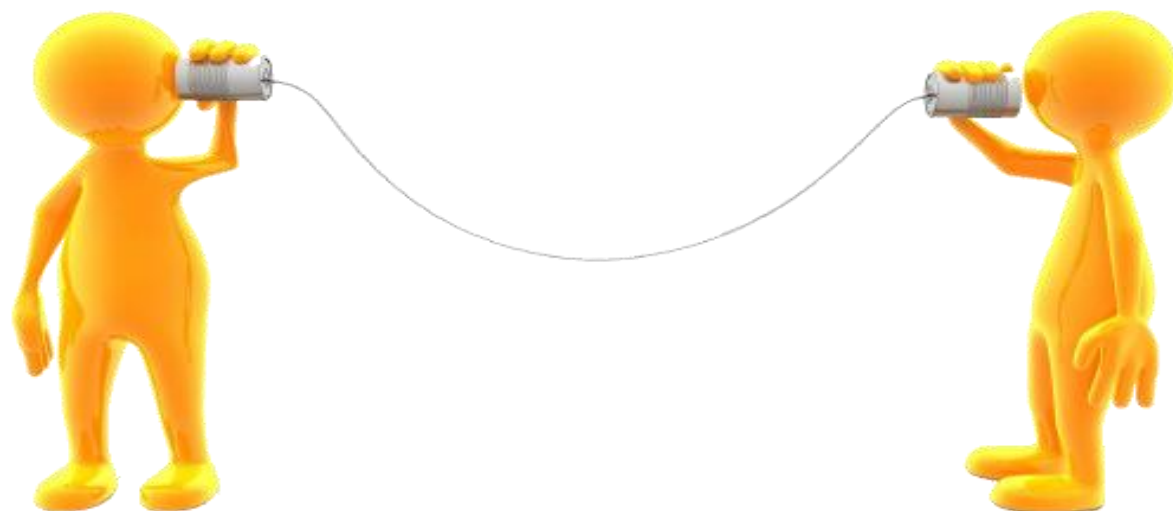
主任吳米加

課程摘要

- 一、何謂溝通
- 二、溝通的意義、重要性
- 三、溝通的方式、目的
- 四、影響溝通因素
- 五、如何建立有效溝通原則
- 六、如何增進溝通能力
- 七、傾聽與同理心
- 八、基本職場禮儀與工作態度
- 九、和個案、家屬的互動技巧
- 十、結語

何謂溝通

- ▶ 人與人之間傳達與接收有意義訊息的過程。
- ▶ 經由溝通可分享訊息、觀念、態度使彼此之間產生某種程度的瞭解、共識、增進做事效率及生活的幸福感。



溝通的意義

1. 互動性：

有來有往，而非單一方向

2. 過程：

持續一段時間，有目的地進行一連串有意義、
有內容、有意義圖片



溝通的重要性

- ▶ 一、消除意見分歧
- ▶ 二、了解團體目標
- ▶ 三、應付緊急事件
- ▶ 四、合理解決問題



溝通的方式

▶ 語言溝通

將文字以口語或書寫的方式表達出來

▶ 非語言溝通

指的是運用你的面部表情音調和姿態適當的以體動作眼神姿勢等來輔助表達



有效溝通的表達方式

- ▶ 7%-你在說什麼
- ▶ 38%-你是怎麼說的
- ▶ 55%-你的身體語言

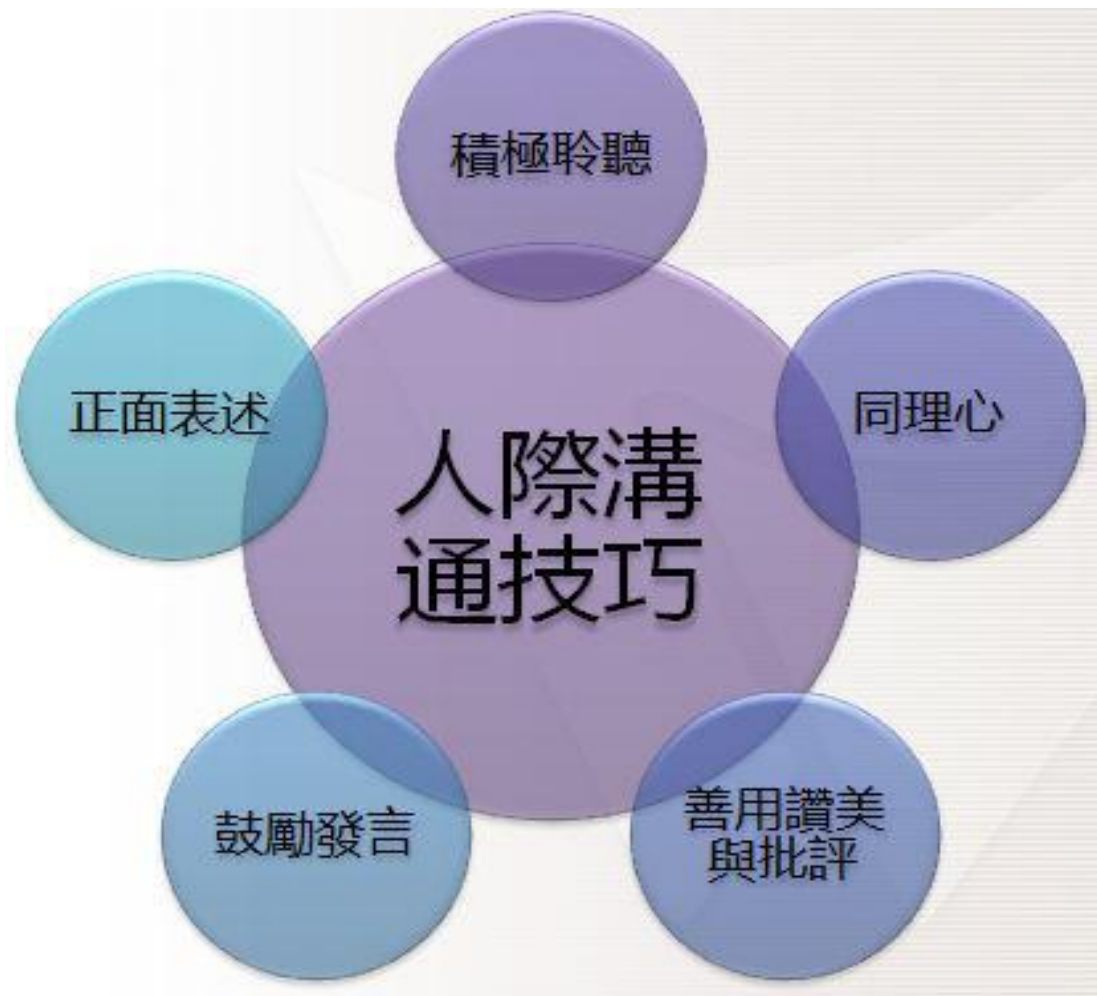


溝通的方式

- ▶ 說話佔30%
- ▶ 閱讀佔16%
- ▶ 書寫佔9%
- ▶ 傾聽佔45%



如何建立有效溝通



您覺得溝通重要嗎？

您覺得溝通容易嗎？



如何增進溝通能力

- ▶ 高雅的措詞
- ▶ 肢體語言衣著與裝扮
- ▶ 發問的方法
- ▶ 答話的要領
- ▶ 主動性的傾聽態度
- ▶ 用正確的態度接受案主的批評
- ▶ 省察自己動機與勘察溝通情境
- ▶ 溝通過程的原則
- ▶ 心存感激與多讚美



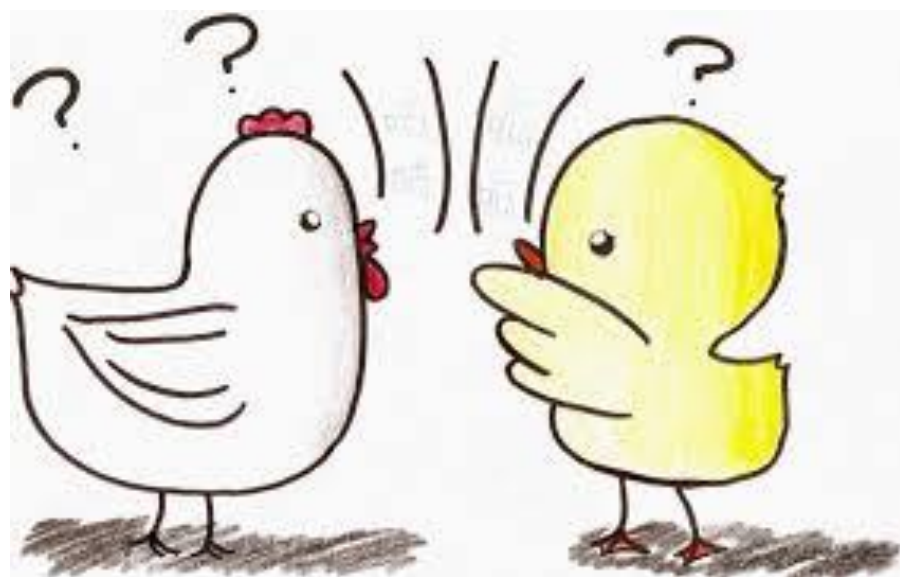
分享-親身經驗

- ▶ 1. 溝通不良的代價
 - ▶ 2. 有效溝通的好處
- (2人一組分享)

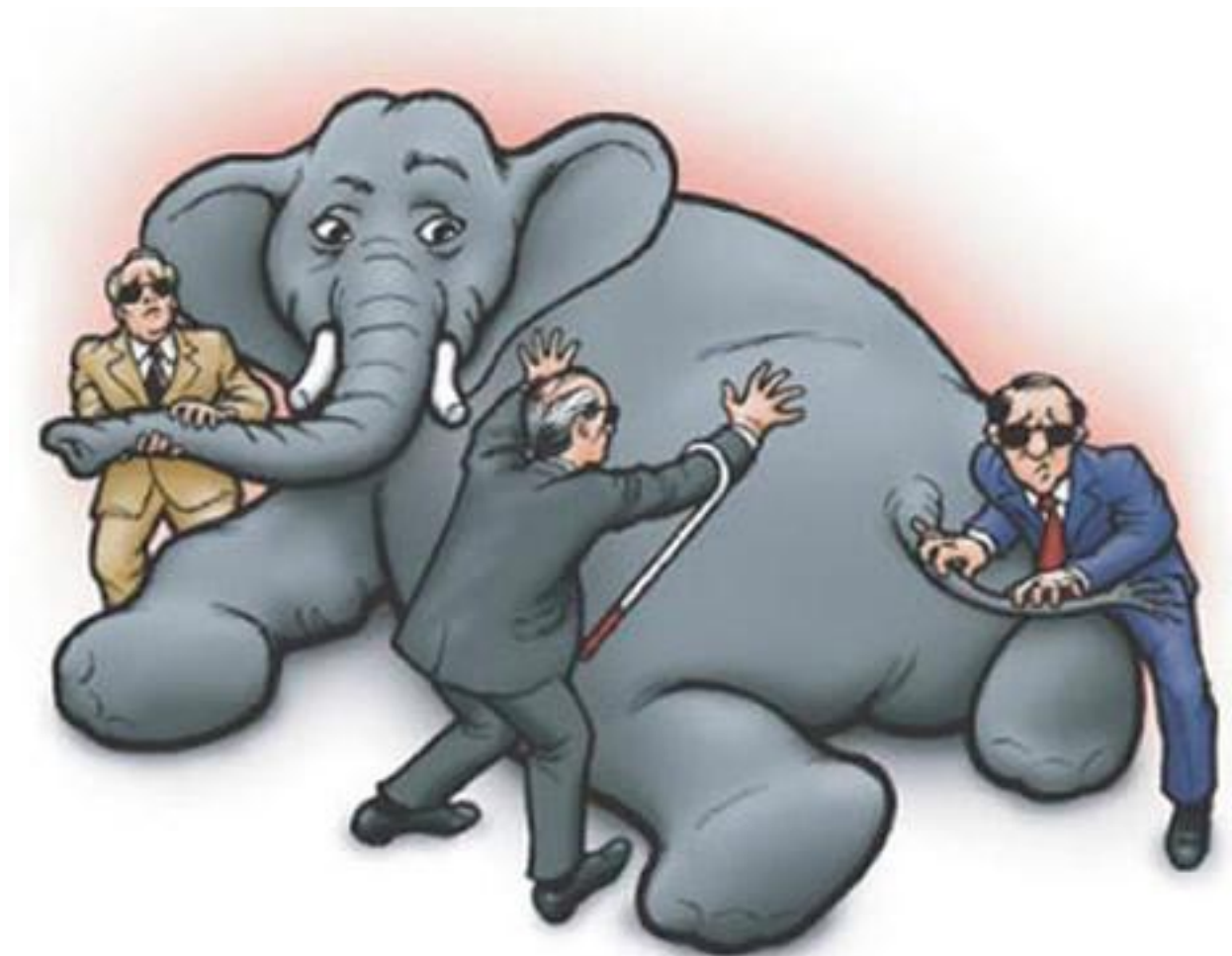


討論

▶ 影響人際溝通的因素有哪些？



瞎子摸象



影響溝通的因素

1. 物理環境(如:位置、冷熱、噪音、明暗等)
2. 社會環境(如:地位、年齡、性別等)
3. 心理環境(如:心情、感覺等)
4. 歷史環境(如:過去的事件或之前的溝通)
5. 文化情境(如:生活方式、次文化等)



良好的溝通原則

- ▶ 雙向溝通
- ▶ 先尊重對方
- ▶ 適當時間控制
- ▶ 盡量用肯定句
- ▶ 多微笑、樂於讚美
- ▶ 專心傾聽、虛心發問
- ▶ 訊息要簡潔、適時重複
- ▶ 針對溝通事實、不牽涉其他

適切的語言

- ▶ 通的重點不僅在(說什麼)更在(怎麼說)
- ▶ (說什麼)是口與行為(措辭內容)
- ▶ (怎麼說)是(非)口與行為(表情態度聲調)



傾聽與同理心

- ▶ 懂得說的人也常常是懂得聽的人。
- ▶ 成功的溝通不僅會說更是會聽。
- ▶ 傾聽首要的態度是專注和用心。
- ▶ 同理心是將心比心感同身受的將對方的想法和感覺
- ▶ 回應或反應出來，讓對方被接納瞭解。



無聲語言的溝通

1. 身體姿勢
2. 面部表情
3. 空間距離



善用沈默

- ▶ 溝通不一定要用語言
- ▶ 適時的沈默讓人理清思緒，同時也審視自己的溝通過程



配合情境的反應

- ▶ 1. 點頭、嗯哼、你的意思是….
- ▶ 2. 重複個案所說或所問的問題，讓對方感受到你對他的專注

同理心的練習



分組活動討論時間

討論一

2-3人一組:請一人以(我的家庭)為主題進行分享，其他成員(不可回應)只能(聽)。

討論二

2-3人一組:請一人以(我的工作)為主題進行分享，其他成員(可以發問)或(回應)

與個案溝通的原則

1. 先與個案產生良好的互動
2. 不要全名來稱呼個案
3. 以身、心、靈全人照顧為互動重點



與個案建立互信關係

1. 態度溫和、真誠、善解人意
2. 動作輕巧、技術熟練
3. 衣著及裝扮得體



運用正向語言的力量

- ▶ 讚美與鼓勵
- ▶ 批評挑惕很容易，鼓勵讚美需要寬宏胸襟、觀察入微及助人的熱誠。

與聽障的個案溝通

▶ 與聽障溝通：

1. 說話大聲、清楚、緩慢以利對方看嘴型
2. 配合手勢及面部表情等非語言方式以協助表達
3. 站在病患優勢的位置說話



與視障礙的病人溝通

與視障者溝通：

1. 要為病人服務時，一定要先以口語說明
2. 與患者說話不需太大聲
3. 若病患對話語有疑慮時，可帶病患用手觸摸



與失語症的個案溝通

1. 以同理心較能感受病人的挫折，並常常給予鼓勵
2. 鼓勵病患以肢體語言或符號來做互動表達
3. 給予充分的時間等待病患做回應
4. 對話者應使用簡單的問句或指示



與失智或意識混亂者溝通

- ▶ 每次溝通都需要介紹自己
- ▶ 與案主溝通時需注視與輕觸之以引起他的注意
- ▶ 若案主坐在輪椅上宜蹲下來與案主說話
- ▶ 必要時可利用圖畫版等輔助溝通



基本職場禮儀

- ▶ 基本敬語：

您好 / 早安 / 午安 / 晚安

- ▶ 生活用語

請稍候 / 禮貌用語 / 謝謝 / 勞駕 / 麻煩您了 / 再見
/ 對不起 / 不客氣 / 辛苦您了 /

說話的態度

- ▶ 少說抱怨的話多說寬容的話
- ▶ 少說諷刺的話多說尊重的話
- ▶ 少說拒絕的話多說商量的話
- ▶ 少說批評的話多說鼓勵的話



工作態度

- ▶ 1. 以公司為榮。
- ▶ 2. 確實瞭解工作職掌範圍。
- ▶ 3. 尊重主管職權，與同事主動配合。
- ▶ 4. 遵守公司規定，不隨便請假，不遲到早退。
- ▶ 5. 遇到問題應主動尋求解決之道，不輕易放棄。

工作EQ

- ▶ 1. 自信
- ▶ 2. 樂觀
- ▶ 3. 適應力
- ▶ 4. 值得信賴
- ▶ 5. 主動負責
- ▶ 6. 了解別人
- ▶ 7. 衝突管理
- ▶ 8. 團隊精神
- ▶ 9. 情緒的察覺力
- ▶ 10. 善用多元化的團體



個案及家屬期待的照護人員

- ▶ 尊重
- ▶ 瞭解
- ▶ 不責罵
- ▶ 接受個案
- ▶ 有責任感
- ▶ 能解決問題
- ▶ 能尊重個案或家屬的隱私
- ▶ 能讓個案和家屬參與整個照顧過程



常見機構危機與糾紛的因素

- ▶ 服務不週、態度不佳、照顧過程未詳為告知、不滿意照顧程序、照顧有疏失不當之處、家屬與機構信賴不足、家屬期待過高或容易焦慮、其他…。

處理個案問題或抱怨的行動

請家屬或個案提供意見或建議

當家屬或個案有問題時，可以請他們提供有建設性的意見。

詢問家屬或個案的意見後：

您可以

1. 口頭同意他們建議的方法，這有助於提高家屬或個案的自尊，並使您容易得到他們的合作。

或者

2. 解釋您為何不能同意他們的意見，並提供您的看法。這樣，您至少瞭解他們所在意的事。

抱怨處理

- ▶ 1. 耐心聆聽：放下身段、不插嘴、不急於解釋、冷靜、「記下」細節
- ▶ 2. 誠心道歉：同理心、控制情緒，緩和個案心情
- ▶ 3. 尋找解決方案：給予協助、說明採取的行動、確認雙方共識、機智做出正確決定、詢問適當的補償
- ▶ 4. 後續追蹤：盡快採取行動、感謝對方所反應提出問題、發出信函或致電確認滿意度

分享和家屬的互動技巧

1. 您的工作經驗中有哪些互動技巧或是成功的案例？
2. 您的工作經驗中有哪些是很難互動且不易建立關係者？

結語

- ▶ 溝通的目的是為了(瞭解對方)
而不是(改變對方)
- ▶ 良好的人際關係來自於(接納和尊重)
- ▶ 接納和尊重就從(瞭解開始)



感謝聆聽

