

溝通技巧與臨床運用

康乃心婦產科診所
黃勤文 護理長
衛福部母乳種子講師

學習目標

- 在上完課後你應該學會運用
 - 用非語言及語言技巧鼓勵母親談話
 - 以同理心回應母親的感受
 - 避免使用批評性字眼
 - 同時能夠了解建立信心及提供支持的方式
-

常見臨床上問題

□ 困境

■ 工作人員:工作太忙!衛教項目內容太多，怎麼還有時間....多聽

□ 採一問一達方式收集簡單且必要資料

在工作忙碌的情況下 我們更需

- 了解對方的感受
 - 確認問題的溝通方式
 - 再依據問題提供所需要的資訊
 - 支持對方
 - 建立自信心
-

在第一時間

- 能建議良好護病關係
 - 會在接續忙碌工作中獲得
 - 彼此尊重....如倒吃甘蔗
 - 建立自信與工作上的正向回饋
-

身為溝通角色中的諮詢者 必須注意

□ 諒詢

- 泛指向了解情況的人請教或徵求意見
- 具有詢問、謀劃、商量、磋商等意思

□ 本身的語言與非語言訊號都會直接反應雙方 互動過程進而影響互動結果

- 結合基礎先備知識與生活經驗法則
-

臨床上諮詢最需要的結果

- 是運用溝通技巧下的一種陪伴過程
 - 強調和人們一起努力的方式
 - 從這過程去了解他們的感受，並且幫助他們決定能怎做
-

臨床執行溝通的、前、中、後

□ 溝通前

- 培養自我觀察能力
 - 需調整自己處在中立正向的狀態，以免無形中釋放干擾負能量

□ 溝通中

- 聆聽與了解

□ 溝通後

- 建立信心和提供支持
-

聆聽及了解技巧

- 使用有效的非語言溝通
 - 以開放性語法題問或回應
 - 在對話中表現出有興趣的反應及姿態
 - 理解性的回應
 - 表現出同理心
 - 避免使用評論或批評的字眼
-

有效的非語言溝通

- 在同一個高度
 - 採45度角坐同一高度的椅子
 - 專心注視說話的對方
 - 注視非直視
 - 移除擋在兩人間的障礙物
 - 社交距離
 - 兩人間約一個手臂的距離
 - 呈現從容不迫的態度
 - 適時合宜的肢體碰觸
-

開放性問題

- 目的:鼓勵母親和你交談主動給你資訊
 - 可以在有限時間內了解更多
 - 起頭常見:如何、什麼、何時、為什麼
 - 封閉式問話
 - 目的:確認事實
 - 封閉式問句常見:是不是、有沒有
-

表現有興趣的反應及姿態

- 目的:要鼓理母親繼續說下去，一定要覺得你有認真聆聽並且有興趣
 - 可以運用姿勢:點頭、微笑及簡單反應如嗯喔是喔好妙喔
-

建立信心和提供支持

- 接受想法及感受
 - 注意並讚美做得-好的部分
 - 母親、嬰兒、家人、朋友
 - 紿予實際的幫助
 - 以正向的方式提供一些適切的資訊
 - 使用簡單的語言
 - 不要用專業術語
 - 紿一兩個建議
 - 非命令、規定
-

讚美的好處

- 建立自信心
 - 鼓勵她繼續好的作法
 - 讓她比較容易接受之後的建議
-

臨床溝通步驟

- 開場白
 - 打招呼、介紹自己
 - 鋪陳
 - 觀察評估、開放式
 - 說重點
 - 澄清疑問
 - 建議
 - 可以的改善方式
 - 結束
 - 需要時可以立即找到我的方法、我在大約在什麼時候會再出過來
-

臨床上協助哺乳家庭溝通技巧

- 檢視自我狀態
 - 需調整自己處在中立正向的狀態，以免無形中釋放干擾負能量
 - 積極的傾聽
 - 大量讚美
 - 從小細微處肯定其表現
 - 人在讚美中學會自信
 - 提供適量正確資訊
 - 獲得外在支援相關訊息
 - 建立自信心
 - 讓母親看見自己在過程中的努力與付出而得到成就感
-

練習、練習、再練習

- 善用你身邊的朋友、工作夥伴
 - 習慣用開放性問話
 - 彼此尊重接受
 - 同理心非同情心
 - 紿予適切一至兩個建議非命令
 - 不是幫對方做決定
-