

伴老共行晚期路
公開講座

溝通有法寶



楊偉芳

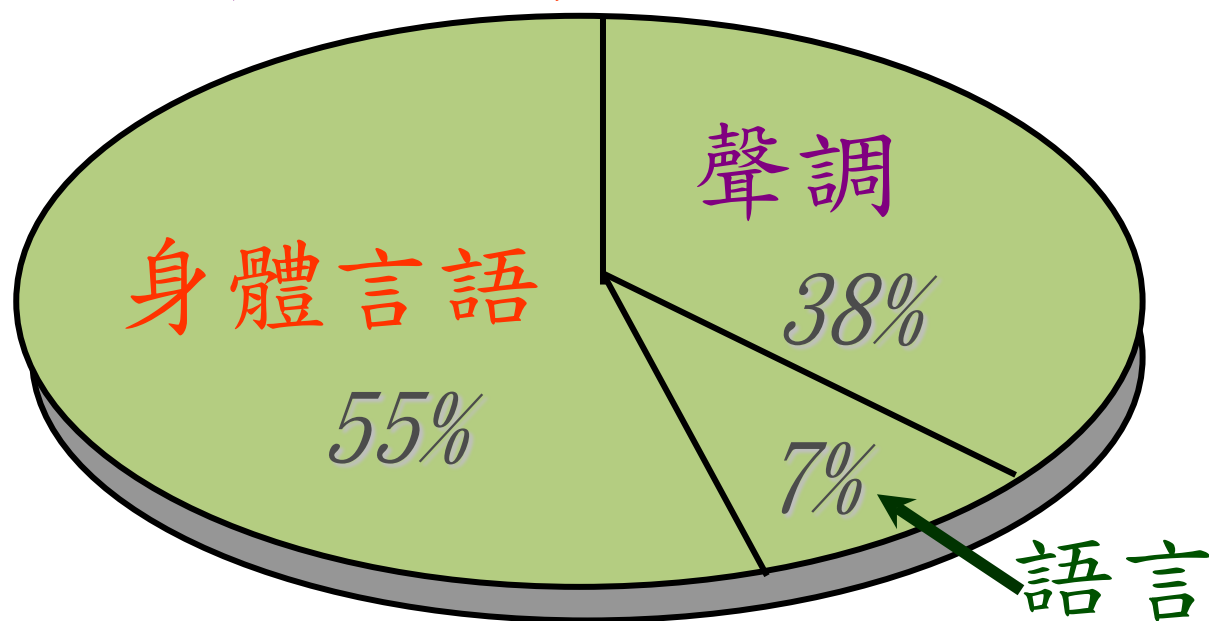
顧問護師(紓緩治療)

港島東醫院聯網

22-10-2015

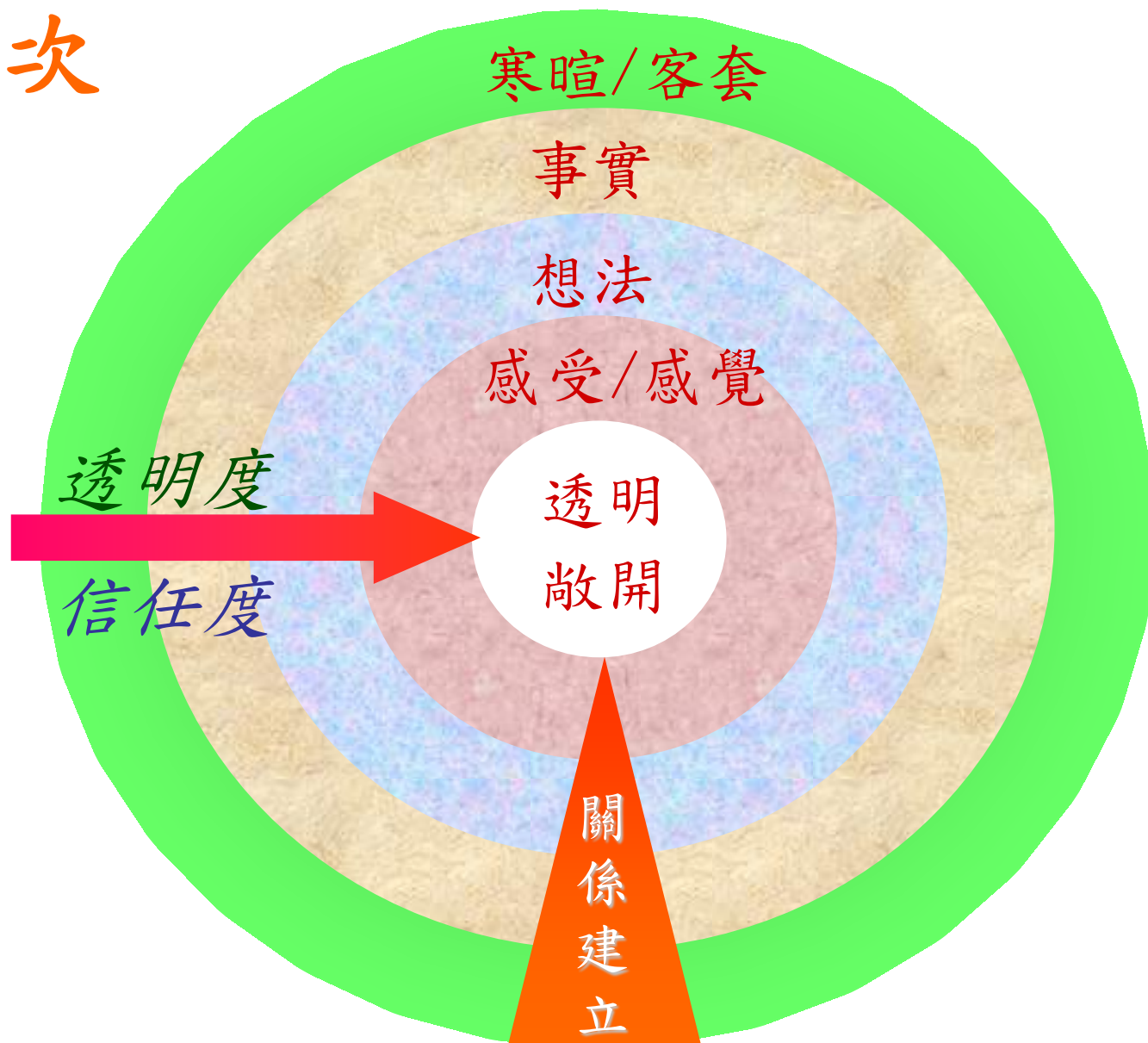
完整的(溝通)信息交流

= 語言 + 聲調 + 身體言語




身體語言 + 聲調 (怎樣說)
比內容(說甚麼)更重要

溝通層次






主動聆聽的技巧

- 環境合適，不受打擾
 - 坐姿輕鬆，時間不趕逼
 - 態度親切
 - 有眼神接觸，面部表情投入
 - 聆聽內容包括事件、感情、動機
 - 容讓沉默及留意言語以外的溝通
- 



細意觀察

- 如有需要協助長者使用助聽器及擴音器
 - 留意長者的身體狀況
 - 必要時中斷傾談及尋求協助
 - 容許長者拒絕溝通
- 

聆聽及容讓病友表達情緒

- 容許病友悲傷或有不同的情緒
- 病友需要聆聽者、被了解；打破孤單、探索病友內心世界
- 引用不同話題、開放式問題，以鼓勵病者表達情緒。如憂慮、感受、適應困難、對死亡的恐懼…



1. 開心、鍾意、想、有興趣、愛錫、欣慰、積極、舒服、滿意、安全、放心、驕傲、自豪、放得開、平安、堅持、有動力、有意義、值得、有價值



2. 唔開心、唔鍾意、唔想、唔容易、傷心、低落、可憐、失望、淒涼、慘、唔捨得、辛苦、難過、負擔重、內疚、委屈、悶、無精神、孤單、寂寞、無人明、無心情、反覆、矛盾、為難、挫敗、無用、想放棄、無助



3. 唔鍾意、唔滿意、嬲、攞憎、激氣、討厭、厭惡、憎、煩、唔耐煩、麻煩、勞氣、「谷氣」、受壓迫、無可能、唔公平、無道理、「過份」、忍無可忍、不能接受



4. 驚、震撼、怕、慌亂、「嚇親」、徬徨、緊張、愕然、突然、唔好意思、唔安樂、唔安全、唔舒服、唔明白、唔知點算、唔想負累人、擔心、尷尬、「淤」、「無面」



接納病友和家人有著 不一樣的情緒特徵

- 作為照顧者，首要接納他們的情緒反應，使病友和家人情緒上得到支援，解開心中的結，以正面態度，面對人生最後階段。
 - 溝通重要的是要從心出發，簡單的關心，有時已能安穩病友的情緒。
-

與病友溝通的基本要訣

 留心


 親切

 理解

 接納



溝通基本法

1. 沒有兩個人是相同的
 2. 尊重別人的內心世界
 3. 真誠的溝通沒有失敗，只有回饋
 4. 信任是溝通的基石
- 


如何應對困難的病友或家人






抑鬱

失去動力和興趣

- 聆聽及了解病友/家人的悲傷與絕望
 - 給予更多肯定、欣賞、關心、陪伴
- 



病友/家人表現每事憂慮

- 不要判斷、否定對方情緒
 - 避免不適當的教導和安慰
 - 尊重及敏感於對方的步伐，重要的是他們的需要
 - 反映對方的感受及看法，猜想背後的原因
 - 接納對方的情緒是正常的，並會反覆、持續
 - 聆聽的心和時間，體會他們的痛苦
- 

如何應對及支援病友心理需要





促進家人對病友的支持/關心

- 家人的陪伴、愛護對病友尤為重要
 - 協助病友與親友聯繫，得到關心與支持
 - 鼓勵親友探訪、參予及協助病友的照顧
 - 安排外出活動、組織家庭聚會
 - 促進相互溝通：表達彼此的內心的感受，向對方表達感謝
-




與病友談生論死

- 要明白每個人會以其獨特方式去面對死亡
 - 每個人都有不同的目標、不同的希望、不同的需要
 - 當面對死亡也會有不同反應和態度，
 - 照顧者要抱開放態度，依病友的步伐去討論，也要明白自己對死亡的态度
-



了解及尊重病友的價值取向


- 探索病友最重視什麼？有什麼心願、未達成的目標？
 - 尊重病友重視的事情或人物、興趣
 - 尊重病友的選擇、讓他自主
 - 尊重病友的性格、處事作風
- 

病苦中的尊嚴和自我價值

- 向病友表達感謝、欣賞
- 肯定他過去的成就與貢獻、優點
- 欣賞他面對疾病痛苦的努力和能力
- 避免過於保護和否定病友的能力，病友需要保持他的獨立能力
- 發掘並肯定他現在的角色，和重要性




共同懷緬過去

- 肯定過去的成就、貢獻、優點、樂事、難忘事
 - 表達你的感謝、欣賞
- 




對病友不離不棄

- 被愛、被接納
 - 家人、院友、照顧者的陪伴及愛護
 - 幫助其他院友多體諒和關心
 - 留意不自覺的厭惡言語/態度
 - 有尊嚴的照顧
 - 儀容、衛生
- 



鼓勵病友善用他的能力/時間

- 發掘疾病中正面的經歷/經驗
 - 善用餘下的時間，締造美好的回憶
- 



創造歡樂
發掘意義






1) 家人和親友的同行與支持

- 協助病友與親友聯繫
- 陪伴、愛護與關心對病者尤為重要

2) 病苦中的尊嚴和自我價值

- 向病友表達感謝、欣賞
 - 肯定他過去的成就與貢獻、優點
- 



3) 了解及尊重病友的價值取向

- 尊重病者的選擇、讓他自主
- 尊重病者的性格、處事作風


4) 過去的他

樂意聆聽，一同懷緬病友過去的
貢獻、優點、樂事、難忘事






5) 現在/今天：鼓勵病者善用他的能力/時間

- 注意「現在」
 - 病友重視的人物、興趣
 - 尊重病者的選擇、性格、處事作風
 - 肯定他現在的重要性
- 




6) 繼續擁有對明天的希望

- 從「康復」的希望轉化到「有意義的事情」的希望
 - 認真對待病友的希望、共同盼望
- 




應對貼士

停一停

- 內心的空間與平安，就在停一停當下呈現
 - 保持平常心
 - 有能力不慌不忙，平靜地聆聽、解釋
- 




從容 內裡騰出空間

- 不被對方所觸發的反應而反感
 - 才有能力去感受對方的感受
 - 才有能力看到對方背後，原來是不知所措、
徬徨、驚慌…
 - 要知道凶猛背後都有著覆雜情緒，落空的
期望和渴求
- 




寬容

容許不容許

- 才不被感受的感受駕馭
 - 才能看到家屬為病友的“反應” 原來是出自一份對病友的留戀與不捨
 - 才能從開始接觸，未用說話溝通之前，便能夠透過身體語建立關係，透過眼神顯示開放、友善、尊重與關懷
- 



用心聆聽： 覆述，勝於說話滔滔

- 病友和家屬需要的是你的聆聽和明白，不是行貨式安慰說話，更不是教訓。
 - 回應病友和家屬的感受，是建立關係重要一步
 - 當病友/家屬知道你明白，便不需要不斷督促對方滿足他的要求
- 



實質回應

- 在有能力回應對方需要的情況下，回應對方當下的需要，讓病友/家屬感到你明白，並急他所急。



成功協商有三個心法

● 心法一：知己知彼

● 心法二：共鳴共震

- 接受對方全部的說話
- 同意對方部份的看法


● 心法三：同步同途

影響他人，建立共通點

- 如對方提出不合理不設實際的要求，說出你可接受的方案；
- 說出你已做了些什麼額外的去滿足對方的要求
- 對方有負面情緒，先處理情緒，後處理是事情




溫馨提示(一)

- 情緒本身不分好與壞，沒有應該與不應該，只是有或沒有出現。
 - 情緒不是一項工程，沒有先後次序，有時會同時出現，有時會反覆來回。
- 



溫馨提示(二)

- 理解每位病友/家屬有着自己的經歷及成長背景，接受他們有着不同的情緒反應、表達方式。
 - 同樣，照顧者也有着自己的感受，可透過不同渠道去紓發，以增加及延續自己的正能量。
- 



溫馨提示(三)

用心聆聽

將心比己

多行一步


動之以情

務要真心！





有效溝通能達致

- 信任建立
 - 社交接觸
 - 疾病適應
 - 情緒抒發
 - 重新定立方向
 - 找尋新契機
 - 加強合作
- 



多謝用心聆聽

