

癌症病人及家人的心理支援及溝通技巧 (說話的藝術)

蕭貞建先生

東區醫院寧養中心註冊社工
2/4/2014

說話的藝術

1. 病人想表達什麼?
2. 自己聽了什麼?
3. 自己想說什麼?
4. 病人接收什麼信息?
5. 回答說話是否病人所希望的回應?
6. 病人是要自己的回應，還是要別的意思?

積極聆聽

1. 聽聽對方想表達什麼?
2. 留意句子的主題
3. 作出合適的回應

溝通的秘密

- 溝通過程中，別人留意的說話用字，只佔7%
- 語氣和聲調佔38%
- 身體語言佔55%

點頭微笑、張手歡迎、態度誠懇及熱情，已經佔了九成效果

1. 病人想表達什麼?

- 我好辛苦
- 我好慘
- 我好痛
- 我快死
- 我想快點死

病人表達了什麼呢?

2. 自己聽了什麼?

病人問你問題?
病人在“呻”嗎?
病人不知答案嗎?
你要給答案嗎?

3. 自己想說什麼?

自己想分享心得嗎?

自己想教病人如何面對嗎?

自己想安慰病人嗎?

自己想.....



4. 病人接收什麼信息?

?什麼都沒有

- 感到沒人關心
- 感到被忽略及遺棄

?得到教訓

- 明白原來患病是因為....
- 多謝你的經驗分享
- 多謝你的教訓
- 或是.....

?得到安慰及支持

- 得到鼓勵
- 感到人間有情.....



5. 回答說話是否病人所希望的回應?

- 責備
- 教訓
- 鼓勵支持
- 明白
- 同行陪伴



6. 病人是要自己的回應，還是要別的意思?



基本原則

- 接納
- 讓對方表達自己的態度及感受
- 不批判的態度
- 保密
- 個別化
- 尊重個人的決定
- 細心聆聽



十份鐘速成班 FBI

FEELING-BEST-INSIGHT

感受—做得最好—新見解



FEELING感受

- 說出病人的感受
- 準確
- 精簡



BEST做得好

- 說出病人做得好的事
- 欣賞這些優點



INSIGHT新見解

- 說出新的見解
- 病人沒想過的可能性
- 讓病人感到自豪/舒服/被欣賞



方程式

F F F B F B B I

(F感受跟B做得好不停交替,最後是I新見解)



(F感受跟B做得好不停交替,最後是I新見解)

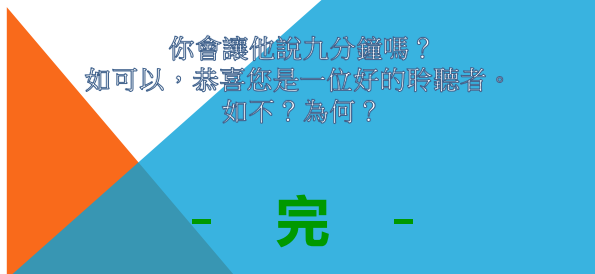
例子

知道你很辛苦,疼痛讓你不好受,我聽到你說
每日都像捱苦,但仍無放棄生存,我見到你的
堅強。面對每天的折騰,你選擇勇敢面對,
你對生命的熱愛,我是十分敬佩。你太太亦
受到你的感染,她效法你,伴你與病魔搏鬥,
她學你一樣,沒有放棄過,日子雖然不容易
過,但是在這一年的積極面對,她樂意服侍
你,實踐對婚姻的承諾,終身照顧你,我替
你有位摯愛在旁,有這至死不渝的感情,十分
羨慕。



假若有十分鐘的時間,
你會讓病人說多久呢?

你會讓他說九分鐘嗎?
如可以,恭喜您是一位好的聆聽者。
如不?為何?



- 完 -