

## 安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

### 能力單元橫跨不同職能範疇

名稱	掌握與長者溝通技巧
編號	106214L2
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供服務的員工。此能力單元的應用必須在日常大致熟悉的工作環境中，能夠運用與長者溝通的原則，並根據長者的溝通障礙問題，運用特別技巧，有效地與長者溝通，回應長者的需要及訴求，建立互信關係。
級別	2
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"><li>與長者溝通的技巧及相關知識<ul style="list-style-type: none"><li>瞭解溝通的過程及不同渠道</li><li>瞭解長者常見的溝通障礙，例如：<ul style="list-style-type: none"><li>聽力減弱</li><li>認知障礙</li><li>中風引致說話不清等</li></ul></li><li>瞭解影響溝通的客觀及主觀因素，例如：<ul style="list-style-type: none"><li>環境太嘈雜</li><li>環境令人容易分心，難以集中</li><li>欠缺合適的輔助儀器</li><li>個人偏見</li><li>不合適的時間</li><li>雙方態度等</li></ul></li><li>瞭解與長者溝通的原則及應持有的態度</li></ul></li><li>掌握與長者溝通技巧<ul style="list-style-type: none"><li>於日常與長者接觸時，正確地運用與長者溝通的原則，保持良好的態度，例如：<ul style="list-style-type: none"><li>眼神接觸</li><li>使用直接及簡單的句子</li><li>運用適當的聲線或語調，不可大聲呼叫</li><li>細心聆聽，避免說話忽緩忽急</li><li>切勿催促等</li></ul></li><li>避免使用長者反感的應對方式，例如：<ul style="list-style-type: none"><li>命令式</li><li>說教式</li><li>譏諷嘲弄式等</li></ul></li><li>確保於寧靜的環境進行溝通，令長者容易集中精神</li><li>選擇合適的時間進行溝通，讓長者可以耐心聆聽</li><li>遇到不合作或持不同意見的長者時，應保持耐性，克制個人情緒，按需要向上級報告</li><li>按需要使用合適的輔助儀器，或其他溝通渠道，加強與長者的溝通效果，例如：<ul style="list-style-type: none"><li>助聽器</li><li>圖畫</li><li>身體語言等</li></ul></li><li>根據長者的溝通障礙，運用特別技巧進行溝通，例如：<ul style="list-style-type: none"><li>中風引致說話不清，要耐心聆聽，並鼓勵長者表達</li><li>用簡單的語句與患有認知障礙長者溝通</li><li>按需要採用紙筆、文字或畫冊代替語言作溝通等</li></ul></li><li>留意長者的反應，確保長者能夠明白及接收正確的信息</li></ul></li><li>展示專業能力<ul style="list-style-type: none"><li>與長者溝通時，能夠避免對長者存有偏見及誤解</li><li>關顧長者的感受，建立互信及維持長者尊嚴</li></ul></li></ol>

**安老服務業 《能力標準說明》 能力單元**

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠按照與長者溝通的技巧及原則，與長者進行有效的溝通；及</li><li>• 能夠保持良好的態度與長者溝通，增加長者的信任度。</li></ul>
備註	