

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	掌握與家屬溝通技巧
編號	106215L2
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，能夠運用與家屬溝通的技巧，保持良好的態度，與家屬進行有效的溝通，回應家屬的需要及訴求，建立互信關係，避免出現投訴。
級別	2
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 與家屬溝通的技巧及相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解溝通的過程及不同渠道 • 瞭解影響溝通的客觀及主觀因數，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 環境太嘈雜 • 環境令人容易分心，難以集中 • 個人偏見 • 不合適的時間 • 雙方態度等 • 瞭解與家屬溝通時的方法及應有態度 • 瞭解處理投訴的技巧 <p>2. 掌握與家屬溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在日常工作中，與家屬接觸時，運用正確的溝通技巧與家屬溝通，並保持良好的態度，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 耐心聆聽家屬的需要及訴求 • 以提供服務為依歸 • 表現同理心 • 明白家屬對長者的緊張及關心 • 運用適當的語句等 • 選擇合適的時間及環境與家屬進行溝通，讓家屬可以耐心聆聽，給予足夠時間表達，確保訊息有效地傳遞 • 當家屬提出訴求時，保持應有服務態度，先處理家屬情緒，按需要向上級報告 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與家屬進行溝通時，能夠避免對長者家屬存有偏見 • 關顧家屬的憂慮，以建立互信及尊重
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠運用適當的溝通技巧，與長者家屬進行有效的溝通；及 • 能夠保持良好的態度與長者家屬溝通，建立互信關係。
備註	