

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	與精神病患者溝通
編號	110905L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供臨床照顧服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠根據對精神病的認識，評估精神病患者所遇的溝通困難及需要，並因應患者的個別情況，運用適當技巧與患者保持良好的溝通，提升其心理社交質素。
級別	3
學分	2 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 精神病患者的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構為精神病患者提供服務的理念及工作指引 ● 瞭解精神病的定義、種類、相關徵狀及患病成因 ● 瞭解不同精神病患者有不同的溝通能力 ● 瞭解與精神病患者溝通時應抱持的態度及原則，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 支持、鼓勵、關愛 ○ 接納，不歧視 ○ 尊重，不批評 ○ 耐心，不催促等 ● 瞭解自身與人溝通時的特點，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 人際距離 ○ 身體姿勢及動作 ○ 次語言溝通等 ● 瞭解社會對精神病的誤解 ● 瞭解導致出現溝通困難的因素，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 長者自身因素，例如：聽力下降、病患影響等 ○ 精神病理因素，例如：幻聽、妄想、思想錯亂、脫離現實等 ○ 環境因素，例如：噪音滋擾、光線不足等 ○ 對方因素，例如：說話速度太快、聲調太高等 ● 瞭解與精神病患者的溝通技巧及注意事項 <p>2. 與精神病患者溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 釐清社會對精神病的誤解，不會如一般社群對精神病患者有偏見及歧視，以免影響與精神病患者的溝過程及態度 ● 透過與精神病患者對話及觀察，掌握患者狀況及病患徵狀，有助評估患者的溝通能力、特性及導致出現溝通困難的因素 ● 因應個別精神病患者的能力，採取適當的溝通方法，改善與患者的溝通 ● 在與精神病患者溝通前，確保自己處於情緒穩定的狀態和具友善的態度，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 保持適當的人際距離：與患者身體太接近可能被理解為威脅 ○ 保持合適的身體姿勢及動作：某些動作會被理解為有敵意或不尊重，例如：雙手交叉放在胸前等

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

	<ul style="list-style-type: none">○ 認識自己的次語言溝通：聲音的語調、聲量及抑揚頓挫是次語言溝通的要素，此三項要素能令一句同樣的說話變成不同的意思● 與精神病患者溝通時，運用適當的溝通技巧，提升患者與人溝通的信心，及留意需要注意事項，例如：<ul style="list-style-type: none">○ 安排舒適、寧靜及能夠保障私隱的環境，營造輕鬆及融和的氣氛○ 以友善的態度鼓勵患者積極表達○ 配合患者的思考速度及理解能力○ 多說安慰性、鼓勵性及勸說性說話，讓患者得到心理支持○ 多運用非言語的溝通技巧○ 運用簡單扼要的句子○ 面對面對話，保持眼神接觸○ 適當時運用輔助溝通工具，例如：紙筆、圖片等 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">● 確保能以專業的態度與精神病患者作良好溝通● 瞭解每個人都是獨立個體，並因應精神病患者的個別需要，運用不同的溝通方法
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">● 能夠運用對精神病相關知識，評估精神病患者的溝通能力，分析其溝通時所遇到的困難，並針對個別的需要，與患者保持良好的溝通；及● 能夠以專業態度與精神病患者溝通，建立患者與人溝通的信心，提升其心理社交質素。
備註	