

「管理」職能範疇

名稱	協助院友處理人際關係問題
編號	106153L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業在院舍提供服務的員工。這能力的應用涉及分析及解決問題的能力，能夠根據機構的相關指引和程序，瞭解長者目前面對的人際關係問題的核心，並透過良好的溝通技巧和適當的解決人際關係問題的方法，協助長者處理人際關係問題。
級別	3
學分	2 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 長者人際關係的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解良好人際關係對長者的重要性，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 有助減輕精神壓力 • 穩定情緒 • 增加生活的滿足感 • 塑造正面的自我形象 • 提高獨立處事的能力等 • 瞭解衝突的處理方法 • 瞭解建立良好溝通的方法和技巧 • 瞭解解決人際關係問題的方法和技巧 • 瞭解院友常見的人際關係問題，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 生活習慣不同 • 因使用房間共用設施而產生不同的意見或磨擦 • 個性差異 • 精神錯亂、認知障礙症的行為問題 • 對不同職員的工作手法有不同意見等 • 瞭解機構就處理院友人際關係問題的指引和程序 • 瞭解精神錯亂、認知障礙症和抑鬱症長者常見的行為問題及處理方法 • 瞭解院友的個性和人際關係互動概況 <p>2. 協助長者處理人際關係問題</p> <ul style="list-style-type: none"> • 預防長者發生衝突的工作及措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 房間共用設施設有清晰明確的使用指引 • 向所有長者灌輸正面的相處之道 • 教育長者如何和患有精神錯亂、認知障礙症和抑鬱症的長者相處之道等 • 根據機構的指引，每日定時巡房，瞭解長者之間相處情況 • 當發現長者發生衝突時，能夠找出問題的核心，尋求適當的解決方法，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 因使用房間共用設施出現不同意見時，建議把共用設施的使用細則列入房間會議的議程，供房友作理性的討論，務求達致共識 • 嘗試解決因個性差異或生活習慣不同而造成的人際關係問題，建立溝通及包容，同時配合適當的獎勵鼓勵理想行為和處罰一些不理想行為，逐步增強長者良好的行為 • 遇到患有精神錯亂或認知障礙症長者滋擾其他院友的情況，能夠轉介醫生調校藥物或安排專業醫療人員進行非藥物治療，以減少其行為問題的出現 • 若長者對職員的工作或處事手法有意見，能夠提供反映意見的渠道 • 如長者的人際關係問題仍未能解決，或嘗試解決時遇到困難，能夠轉介社工為長者提供個別輔導 • 記錄處理長者人際關係問題的過程，以及檢討其成效，作日後跟進及參考之用 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠公平、公正地處理長者人際關係問題 • 在處理過程中能保持對長者表現尊重和關愛

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">• 能夠分析長者人際關係問題的核心，運用良好的溝通技巧及適當的解決人際關係問題的方法，協助長者處理人際關係問題，疏導長者的困擾。
備註	