



沟通技巧

黎秀蟾

- 與別人溝通時你曾遇到過那些問題或困難？
- 或者你觀察到人與人溝通時的一些問題嗎？

- 會不會自說自話, 雞同鴨講



- 口不對心或詞不達意



- 選擇性, 只聽到自己喜歡聽的



- 早下定論, 對方未講完就插嘴



- 根本不想聽（誤會隨之而生）



停一停，想一想，可增強自我意識 (self-awareness or mindfulness)，留心自己及他人；

作出應有的回應或答覆 (response)。否則，太容易踏入反應甚至反對 (reactive) 的後果。

想想有沒有一個個案，例如：極不易處理的人。

若現在重做，會有不同的做法嗎？

溝通的定義

透過語言及非語言去交換訊息，
意義及感受的過程

溝通是透過語言（20%-30%）及非語言（70%-80%）的互動，分享訊息，意思、意見及感受的過程。

治療性的溝通是帶有目的，聚焦於醫護人員與病者之間的對話。這對話特別關乎病者的需要。

溝通間傳遞的尊重、關顧及感同身受至為重要。

透過溝通，讓對方警覺及認識自己的情緒、自己的反應，從而提升他的自我了解、自我認識甚至自我癒合。

不過,在互動的過程中,我們會遇到不少的障礙、困難,需要跨越的。

愈認識自己,愈敏銳,愈能夠幫助我們作出較合適的、真誠的、良好的溝通。

避免誤會,投射,冤枉甚至把自己的信念、觀念、價值、渴望..投進互動中,而增加病人及其家人的壓力、焦慮,無奈,無助及不滿。

如何認識自己

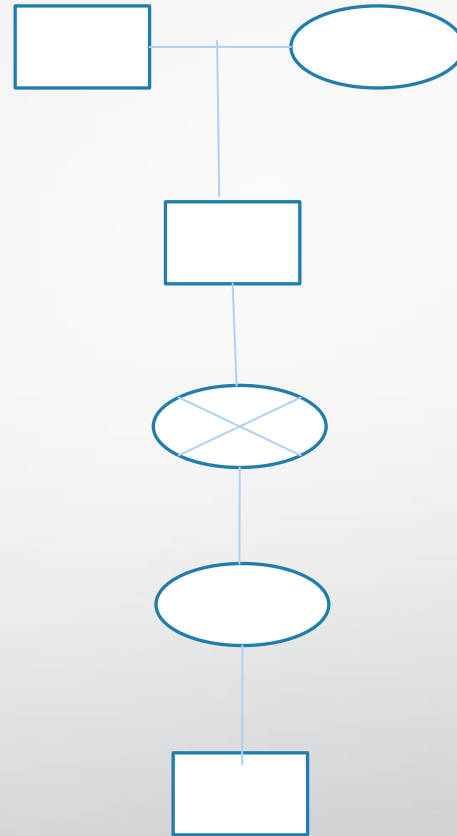
習作：

原身家庭圖

家人的性格及

他們之間的關係

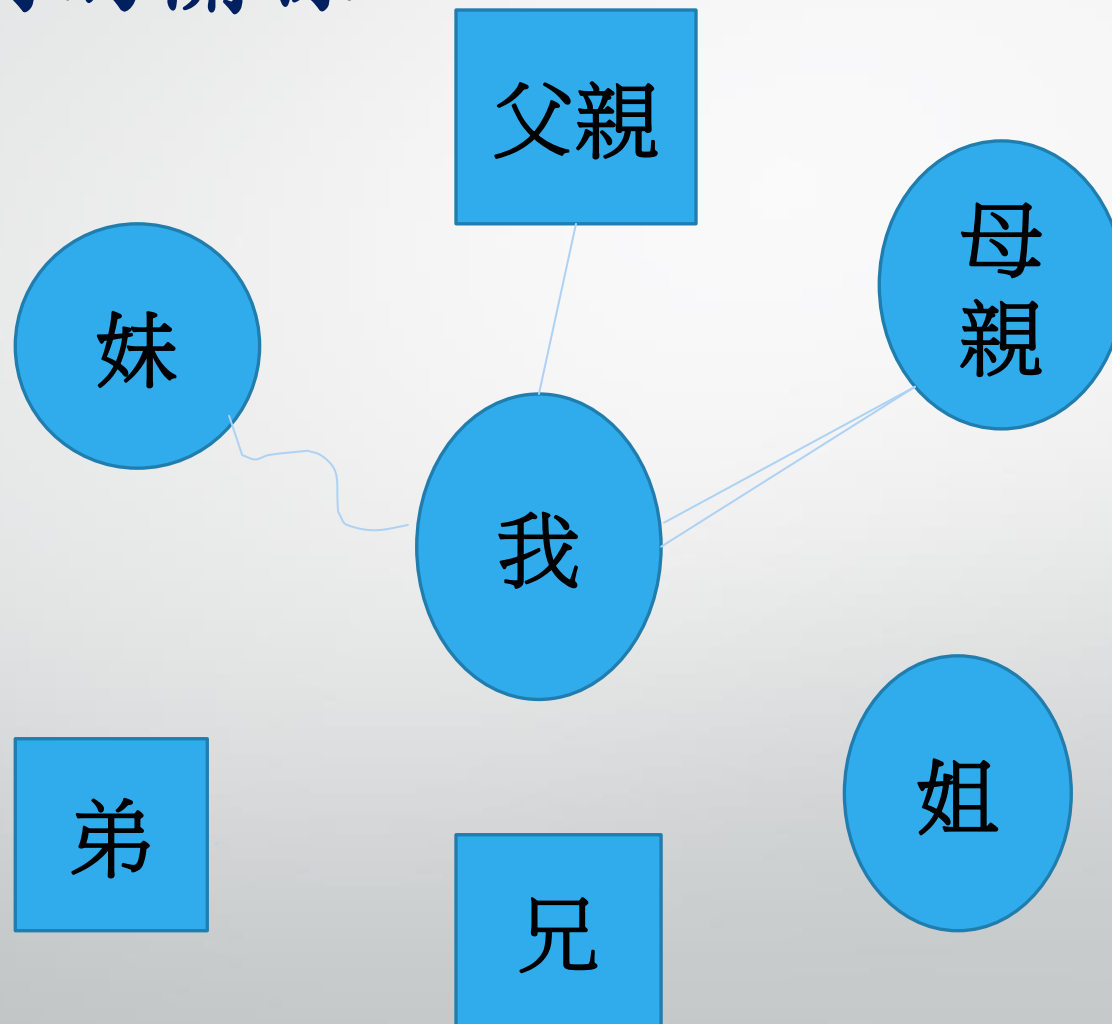
你最受誰的影響



親密
一般
暴風
疏離



你們之間的關係



自我認識

我是誰？

我們來自父，母親的家庭；這是我們原生的家庭。

不知不覺間，我們很可能是父母的模型；

受著父母及兄弟姊妹的不斷影響。

我們的人格成長、發展、傾向(大部份)都在家中形成的。為此，讓我們看看自己的原生家庭，

好從中認識自己。

繪畫自己的原生家庭圖及大家的關係。給每人兩個正面及負面的形容詞。大家分享。

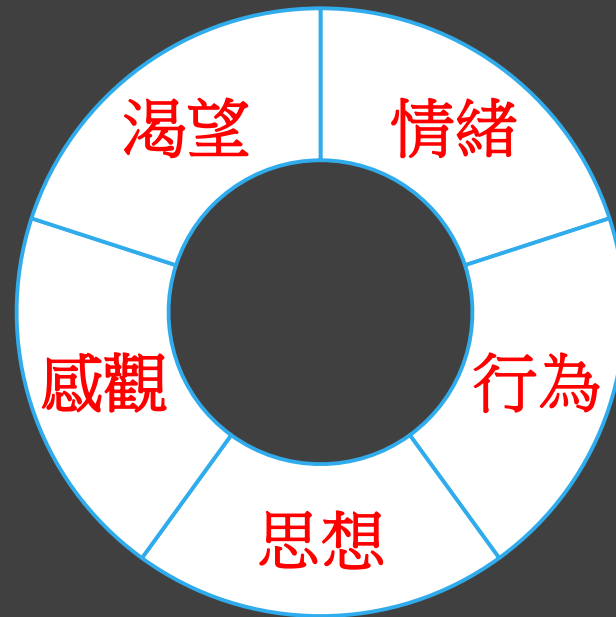
自覺能力的培養

- 自我觀察 observing ego 或自省/內省
- 抽離自己, 作自我觀察
- 不斷留意自己內在情況的感應
(幫助提升情緒智商)

Why was I so angry when she said....?

Why did I run away when seeing him coming..?

自覺輪的練習



Why I try to escape in meeting him/her?

留意自己的傾向型態

Virginia Satir

- 討好型
- 指責型
- 理性型
- 打岔型
- 表裡一致

We use them in different situations.

要學懂行路, 就要起步!

要懂得溝通, 就要去溝通。

溝通首要是雙方的尊重, 願意接納, 專注、
聆聽對方。

實習尊重、接納、專注

專注的技巧 (soler)

- 坐姿 (sit squarely, openness & lean forward)
- 眼神接觸 (eye contact & relax)
- 足夠空間
- 尊重私隱
- 不被滋擾
- 當時人是我們唯一關顧的對象

在急症病室裡, 可以坐下嗎?

專注的技巧

聽到有關感受的部份時, 不仿在聆聽完後,
用自己的說話複述對方的感受, 這是很有效的
溝通技巧與支持。例子: 你覺得很委屈... 因為...

你將成為一位善解人意, 通情達理, 有高度情緒智商的人

(more examples in the next session)

聆聽 (listening practice)

聆聽是非常重要的溝通技巧
但它實在很不容易

實習

聆聽的困難

- 主觀因素-我們的思想比我們的說話快七倍或以上
- 太在意/強調<快>的文化
- 極少約束自己的思想
- 喜歡找別人的破綻來反駁
- 喜歡批評, 自以為比對方強
- 無耐性等待
- 內心太多雜念, 不能承載

聆聽的困難

客觀因素-

- 環境太糟雜
- 表達方式、語氣、聲調
- 土語、方言
- 耳朵不靈光…

與人溝通

切勿爭辯，恫嚇，威脅，

說教，講道，

不肯聆聽→轉移

不贊同，不同意，不認同，

草率，倉促或不正確的安慰等

讓我們實習：

以開放式的語句去問以下關閉式的問題：

- 你好嗎？
- 你吃了飯未？
- 好吃嗎？
- 你有幾個子女？
- 你喜歡你的工作嗎？

以適合的同感心回應：

1. 進入對方的世界，以他的角度看他的問題；
2. 辨別出對方的主要訊息；
3. 傳達你了解他的經驗，行為和感受；
4. 意譯訊息。富治療性，因為你了解他，他覺得不再孤獨了。
5. 透過同感心的回應，可以知道他真正的需要。

你聽到病人的痛苦嗎？

1. 一聽到醫生話要入院處理一下我的痛，我就冷一冷，我不想入院呀！
2. 這個病都醫唔好，重要日日食咁多藥，唔知為乜？
3. 幫我打個電話比我個仔，話俾佢知：我好辛苦，就快死喇！
4. 無用啦！都咁老，係度都係等死啦！

你聽到病人的痛苦嗎？

5. 我做錯佐D乜？點解有呢個病？
6. 病到噉！死又死唔得，真係連累D子女囉！
7. 上次出院。就把我送係呢間老人院，無返過屋企，我好想返屋企呀！
8. 我係唔係就快死啦！

你聽到家人的痛苦嗎？


- 都係我累死他，以為少少燒，殊不知竟然那麼嚴重。嗚…
- 以前佢口齒伶俐，而家甚么都講唔到。嗚..
- 點解我爸爸會有呢個病？我接受唔到以前咁叻既爸爸而家樣樣都要人睇住。
- 見他身體一日不如一日，真係好傷心。

同感心的劣質代用詞

- 常常提問, 轉移, 例如: (我心煩)。
醫生開甚麼藥比你止痛?
- 陳腔濫調, 例如: (我心煩)。
生死有命、節哀順變、我了解你..
- 分析, 例如: (我好煩)。
有這個病當然心煩啦!
- 提議做這做那, 例如: (我好心煩)。
不如每日多做運動, 會令你開心D。
- 沒有回應


最後，可以鼓勵家屬多陪伴，說出心中想說的話。
例如：

- 我著緊你，錫你。會一直陪伴住你的。
- 有乜嘢心願，我們可幫你達成？
- 好多謝你，多謝你教養好我。
- 不用擔心，我們會好好照顧自己/亞媽…



溝通裡, 有安靜、停頓、無言的時刻,
就像音樂的休止符. 可以是重要的。

是組織、沉澱、品嚐、認同、等待..



[親身陪伴與聆聽，比任何想說的話更有力。]

黛比·鄧因
悲傷諮商師&心理治療



治癒性的溝通讓各方更趨成長

當中我們學習"臨在"，"我在這裡"。
為在痛苦、焦慮的病人是很大的安慰。

這也是建立真正溝通或吸引對方的第一步，
不容易。因要「承載」對方的情緒。

能安靜，不發一言，用非語言表達支持。能夠是
自信、有能力，甚至有治癒的效力。

讓我們學習靜默，每天默想死亡。

與(老)人溝通

- 大部份老人家喜歡別人的觸摸
(70%-80%非語言的溝通)
- 喜歡陪伴
- 人生經驗豐富 (特別需要被尊重)
- 退化現象 (老人如細蚊仔/兒童)

與老人家溝通

- 愛他們如愛小孩子
- 不要批評他們〈長氣〉〈煩〉(善忘)
- 樂意陪伴在側
- 時常安撫, 慰問(聲音適中, 內容精簡)
- 鼓勵釋放情緒(開心的及不開心的)
- 認同他們的貢獻及能力
- 讓他們感覺被了解, 尊重及支持

最後

真心聆聽, 聆聽及聆聽

安靜地陪伴更勝多言

給大家的一點提示

- 要愛錫自己
- 接納自己
- 防止燃燼
- 認識疾病及其處理的方法
- 認識晚期病人的心、靈、社交需要及處理方法
- 求助



問問題？



謝謝！