

# 與住民之良好互動關係 — 我們與住民零距離

主講人：蘇淑芳 主任 2019.09.09  
高雄市政府衛生局社區心衛中心主任  
美和科技大學護理系兼任助理教授

2019/8/26

1



## CONTENTS 目錄

- 1 前言
- 2 距離的概念
- 3 丈量我們的距離
- 4 態度與距離
- 5 專業特質與距離
- 6 機構取向與距離
- 7 分組討論

2019/8/26



PART  
01

## 前言

2019/8/26

3



## 人際溝通(interpersonal communication) 三概念

- 人際溝通是一種歷程(process)
  - 在一段時間之內，採有目的式地進行一系列的行為。
- 有意義(meaning)的溝通歷程。
  - 內容表現出的是"什麼"？其意圖所傳達的是理由是"為何"？以及其重要性的價值對應出此溝通"有多重要"？
- 溝通歷程中表現的是一種互動
  - 在溝通過程與溝通之後所產生的意義都要負有責任存在。

2019/8/26

4

## 社交性 / 治療性人際關係

特性	社交性	治療性
目的	滿足雙方的需要	促進病人的健康或成長
目標	無明確目標，通常是讓彼此交流愉快、滿意	以病人為主，共同設定符合病人需求，明確且具個別性的目標
價值觀	分享彼此的價值觀	非批判性的接受病人的價值觀
會談	會談隨興的、隨機的，也有可能是計畫的	規則或有計畫，特定的時間、地點、有時會訂定主題
內容	無特定，常是雙方面感興趣的	病人的生活事件、行為、想法或感受、情緒

2019/8/26

5

## 距離Vs關係Vs溝通

- 下臺斷了的是工作關係
- 有事才找是利用關係
- 吃飯才想起是酒肉關係
- 死了也斷不了的是親戚關係
- 困難時記起是患難關係
- 費力不討好是父子關係
- 肉包子打狗是爺孫關係
- 朦朦朧朧是初戀關係
- 擔驚受怕是情人關係
- 提心吊膽是一夜情關係
- 粗茶淡飯是夫妻關係

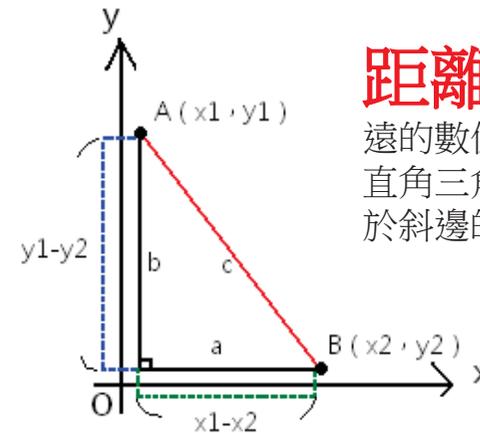
我們跟病人是甚麼互動關係？  
社會人際丈量的距離？

2019/8/26

6

PART  
02

## 距離的概念



**距離**：是對兩個物體或位置間相距多遠的數值描述。(畢氏定理指任意一個直角三角形來說，它的兩股平方和會等於斜邊的平方)

2019/8/26

8



### 認知對距離的影響:

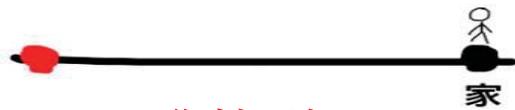
用時間跟長短的丈量的概念,每個人對於距離的定義真的不同啊! ([Supermm](#))



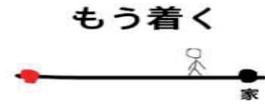
よく遅刻する人のLINE  
查看翻译



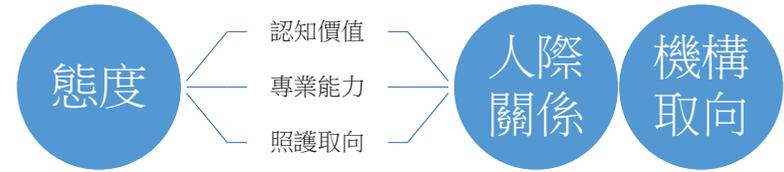
今家出た



我快到了



## 距離的概念(SSF,2020)



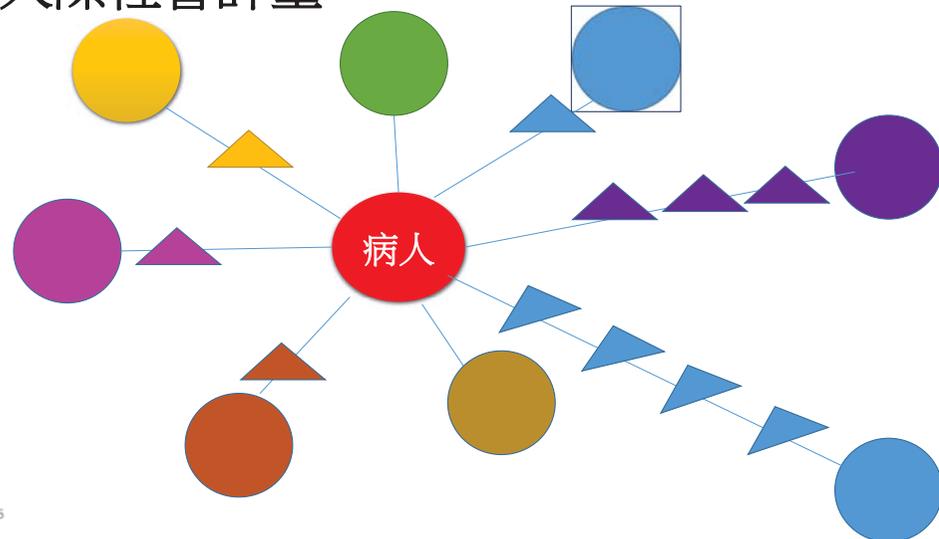
PART 03 丈量我們的距離



## 精神病人與“我們”的距離

- **目的:** 觀察病人與病人、病人與醫護人員的互動與對
- **觀察場域:**
  - 以精神病院內的精神病人為研究主體,將精神病院視作一個「劇場」,以在場域中活動者為「行動者」、「演員」(actor)
- **結論**
  - 精神病院的醫療機構中,權力、疾病、與病人的角色是如何透過在病院內的例行活動,枝微末節的反覆操作而建立起來的
  - 對「生活經驗」之關注描繪出病人之「不舒服經驗」在機構中的意義,藉著「病人」的「不舒服經驗」與「現實感」的呈現,重新檢討了現代社會對「瘋狂」的劃分及想像,使得問題深化至對「病人」之「存在」的意義的探討。
  - 「精神病人」代表了兩個截然不同的現實:
    - 一方所賦予的意義截然不同於另外一方所賦予的意義。
    - 透過病人與醫師對於病情、身體、治療、個人世界的不同觀點,以及意義構成的層次的不同來展現。
    - 採用表演與舞台觀點,來檢視觀察者(研究者)在田野現場所處的位置問題,進行田野工作的反身性(reflexivity)思考

# 人際社會計量



2019/8/26

# 態度與距離

PART 04



4/30

2019/8/26

# 態度與距離

## 認知價值

- 以誰為主的請求
- 人文關懷

## 專業能力

- 賦能
- 復健
- 行為修正

## 照護取向

- 汙名化程度
- 負責人
- 護理人員
- 照服員

2019/8/26

15

# 以誰為主的互動型態?

母雞帶小雞



嚴教勤管



心理相容



民主平等

教學相長

2019/8/26

16

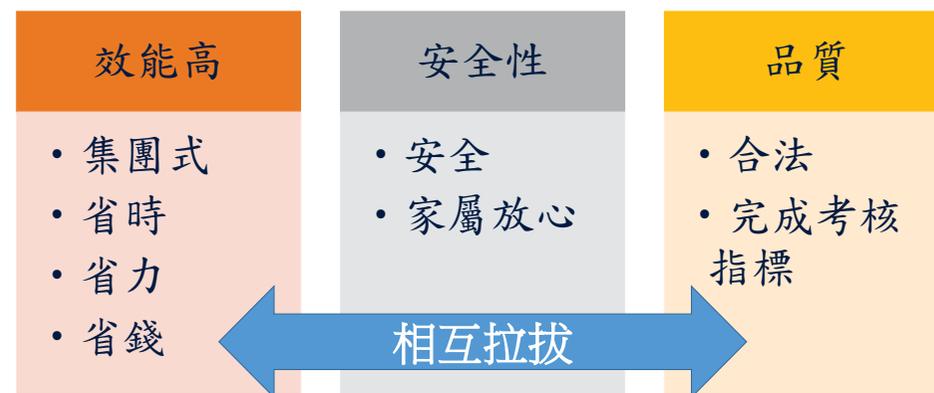


## 你用甚麼方式與他們互動(洪綺梅, 2019)

- 有人把他們當生病的人，尊重他們是個人。
- 有人把他們當生病退化的人，同情他們。
- 有人把他們當成找麻煩的人，把照護人當成養家餬口的一個工作。
- 有人把他們當可以使喚的人，施點小惠就想凹他們
- 有人把把他們當傻子或小孩



## 工作人員的需求?



## 如果我是住民-我的需求(SSF, 2020)

<b>常人化的期待</b>	<b>人性化的對待</b>	<b>專業的對待</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 食、衣、住基本生活化的需求</li> <li>• 行             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 自由度</li> </ul> </li> <li>• 育、樂在量與質的需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 家的期待</li> <li>• 尊嚴的對待</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 賦能</li> <li>• 身心社會照護</li> </ul>



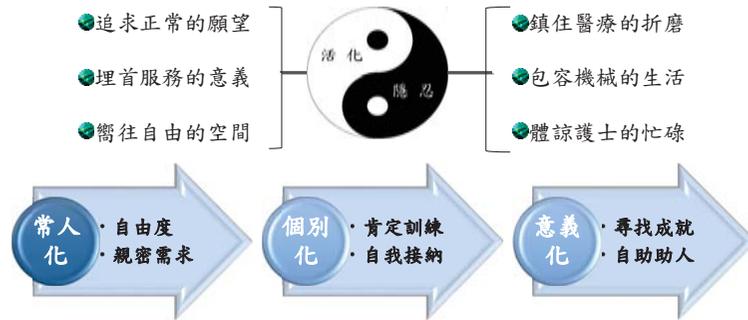
## 人文關懷



- **人文主義:**
  - 一種生活哲學重視個人興趣、尊嚴、思想自由是一種基於理性和仁慈的哲學理論的世界觀。
- **人道主義**
  - 是重視人類價值——特別是關心最基本的人的生命、基本生存狀況——的思想。
  - 關注的是人的幸福，強調人類之間的互助、關愛，與重視人類的價值。
- **關懷:**
  - 同理的歷程

## 從現象探討照護需求1.

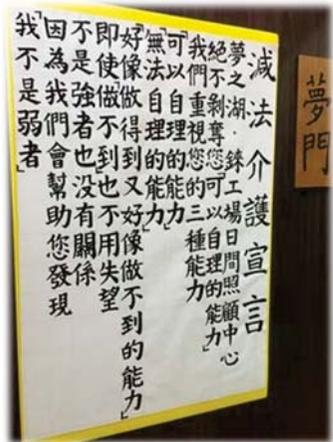
精神護理之家住民生命經驗之探討 (莊.蘇\*.白,2010)



## 專業與距離



## 減法照護

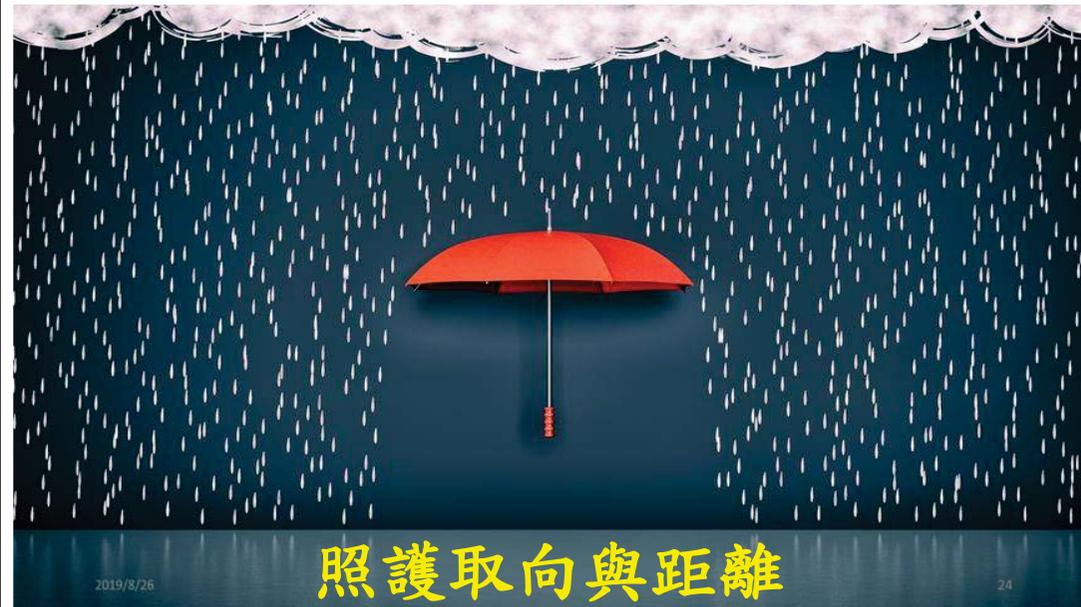


- 幫助住民者發現「我不是弱者」，掀起革命的「減法照顧」
- 給最少的照顧
- ONE STEP ONE GOOD
  - 築夢踏實：自己與自己比
- 辣眼睛的事實
  - 晚上尿床>>>包尿布
  - 怕跌倒>>>關保護室
  - 吃得慢>>>全餵食
  - 衣服洗不乾淨>>>全送洗
  - 多尿床>>>全不部穿內褲

2019/8/26

23

## 照護取向與距離



## 照護取向 覺察工作人員對個案造成的烙印

- 工作人員與家屬對疾病的態度對病患的烙印經驗所造成的影響
  - 源自「不被接受」，包括疾病不被接受及無法接受疾病。
  - 烙印的處境，分別是他人過度凸顯疾病、多重失落、預期生活困境、發現接受。
  - 烙印處理策略分別是隔離不被接受、尋求接受可能、調整內在觀點、面對患病事實，處理參與者面對烙印所感受到沒有價值及深刻抑鬱的生活經驗。
- 賦能（empowerment）觀點改善困境。

2019/8/26

8/30

25

## 專業特質與距離

PART 05

態度

認知價值  
專業能力  
照護取向

專業特質

機構取向

2019/8/26

4/30

## 阻礙助人者專業效能的特質

Egan (1994) 指出四項助人專業中的「陰影」特質。這些因素會阻礙專業的助人過程：

1. **僵化**：無法修正助人方式以符合當事人的特殊需要。
2. **過度控制**：利用助人過程來掌控及操弄當事人。
3. **賣弄能力**：當助人者將自己置身於助人過程中的中心舞台，以炫耀自己在助人過程中的各種能耐時，便不能將當事人擺在第一位。
4. **笨拙**：當助人者不能夠，或不願意學習助人的技巧與方法。

## 有效能助人者之特質

- 高層次的自我覺察與自我接納

除了種族與文化覺察之外，助人者還必須要有高層次的自我覺察與自我接納，下圖是周哈里窗，為自我覺察的模式，此模式認為自我覺察可分為四種形式。

1. 已知與他知的訊息	2. 己不知，但他知的訊息
3. 己知，但他不知的訊息	4. 己不知與他不知的訊息

單能覺察自身的文化與心理特質仍有所不足，助人者也必須無條件地接納自我，以及他們希望幫助的人。



## 有效能助人者之特質

- 助人者的個人價值觀
  - ◆ 助人者秉持一套獨特的核心價值觀，包括關懷他人、歸屬感、責任、和創造力
- 真誠
  - ◆ 做到真誠，助人者必須具備深層的自我了解與自我接納，缺乏這兩項要素，在協助過程中的人際互動將產生防衛，而中斷自然的協助情境，使得助人者成了協助過程中一個諷刺性的人物
- 同理心
  - ◆ 「同理心」有別於「同情心」，同理心的重點在於能保持客觀角度的能力



## 有效能助人者之特質

- 尊重他人
  - ◆ 尊重他人包括接納他人不同的價值觀、宗教信仰、文化、種族和民族上的遺產、性傾向、生活方式、智慧能力、和各種生理功能
- 建立親密感
  - ◆ 建立親密感包括能與人分享內心深處的想法與感受，最有成效的協助需要與當事人建立無性關係的親密關係
- 自主能力
  - ◆ 本書定義自主為心理上的自足，指的是助人者能夠將自己獨立於團體外的能力
- 精力充沛
  - ◆ 助人需要高度的「意志力」。助人專業中容不下精力不足的人，助人是一種相當耗費精神與嚴苛的過程，它需要相當大的專注力和花費許多心理能量

PART  
06

## 機構取向與距離



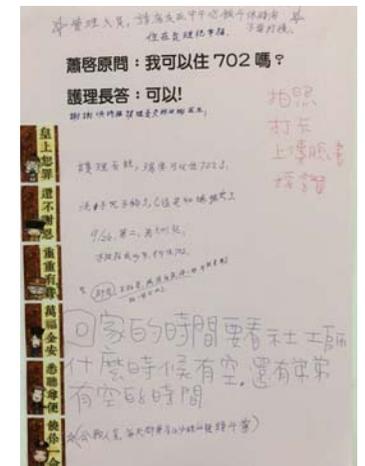
4/30

2019/8/26



## 機構取向與距離

- 財團或負責人的取向
  - 精神照護專業
  - 以財務為經營最高方針?
  - 考量品質與財務的平衡
    - 人立即補充
- 工作人員管理
  - 工作人員的能力與態度
  - 意外事件之改善



2019/8/26

32

# 從現象探討照護焦點

精神護理之家負責人對照顧焦點之主觀感受 (蘇\*.白.莊,2012)



精進工作人員之服務 (蘇, 2014)



## 分組討論

4/30

2019/8/26

# 賦能歷程(分組討論)

項目	增能	自覺	自主	自決
策略				

# 2H1F-改變從這做起

- House**硬體**的適切性
- Home**軟體**專業照護能力
- Family**家庭功能**的維繫

The background is a vibrant, multi-colored abstract pattern. A white rectangular frame is centered on the page, containing the text. The colors in the background include shades of blue, green, yellow, orange, and red, creating a dynamic and artistic feel.

感謝您的聆聽

Thanks for listening