

主題14

關懷社會行動

專業介入

- 比較不同的服務提供模式
- 探討健康服務和社會關懷服務的新趨勢

介入目的 - 預防

醫療護理專業

- 防止疾病或傷害發生 或及早發現疾病
 - 例子：防疫接種/ 健康檢查/ 健康教育

社會關懷專業

- 鼓勵服務對象管理自己的生活或及早識別個人及家庭問題
 - 例子：家庭生活教育/ 宣傳/ 輔導

介入目的 - 緊急支援

醫療護理專業

- 向情況嚴重 / 有潛在生命威脅的人士，提供即時醫療護理
 - 例子：急救/ 急症室服務

社會關懷專業

- 向情況嚴重 / 有潛在生命威脅的人士，提供即時照顧以消除危機
 - 例子：專業社工為家庭暴力受害者提供臨時庇護所

介入目的 - 治療 / 解決問題

醫療護理專業

- 克服疾病，獲得醫治和復原，
 - 例如：割除腫瘤的手術

社會關懷專業

- 幫助當事人接受和應付目前在生活上的困難、殘缺或嚴峻的處境，
 - 例如：對受虐配偶的社會支援，以及給予失業人士再培訓

介入目的 - 復康

醫療護理專業

- 盡量減少造成殘障及併發症的可能，幫助有殘疾的人回復自己的身體、精神及社會能力
 - 例子：物理治療/ 職業治療

社會關懷專業

- 回應服務對象在身體、社交、智力和情緒上的需要，幫助他們重投社會，回復正常生活
 - 例子：戒毒/戒賭的輔導

提供服務的模式

- 綜合服務抑或專門服務
 - 綜合服務
 - **全人護理**：考慮和照顧當事人的身體、心智、情緒、社會、宗教和文化的需要
 - 專科服務
 - 醫護專業：有些病人健康狀況需要專門的診治，例如：精神疾病或產科護理
 - 社福專業：為特定組別人士安排特別的服務，例如：家庭暴力受害者、施虐者、少數族裔
 - 特別服務和綜合服務需要雙管齊下，共同使用
- 外展或中心服務、家居照顧、院舍照顧服務 (參考主題冊7 – 社區照顧)

服務發展方向

- 社區為本：著重地區層面的服務，長期照顧
 - 向社區之內有特需要的人和家庭提供支援，幫助他們提高自助和互助的能力
 - 在家居之內或家居附近，或在社區之內提供的照顧服務
- 社區發展
 - 透過專業人員瞭解社區需要，培育當地的社群，提供支援和照顧

管理人員的角色、技巧和工作模式

發展推廣健康和關懷服務的能力：團隊建立

領導

- 管理風格：專制型、民主型及放任型
- 管理人員不同的角色：計畫者、管理及行政者及領導者
- 領導者工作
 - 為工作訂立優先次序
 - 統整及有效完成工作
 - 建立團隊

團隊工作

● 領導角色

- 引導：帶領，提供計畫和行動的組織架構
- 激發：工作成效，令成員積極參與
- 指導：提供意見
- 統籌：促進意見交流，建立團結合作的團隊

● 成員角色

- 參與：包括鼓勵其他成員參與
- 聆聽：積極的聆聽
- 支援：互相支援和激勵
- 折衷：放下立場，以便解決問題

團隊建立

● 先決條件

- 成員清楚並認同一起工作的原因
- 成員須倚賴對方的經驗、能力、參與，才能達成共同的目標
- 成員認同一起工作比由個別成員單獨工作更好
- 成員相信集體努力和工作成績會得到承認及回報

● 有利團隊建立的共同協定

- 評估他人之前，先檢討自己的預設想法
- 每個人只代表自己說話
- 花時間找出工作得不好的原因，並且作出必要的調整
- 正面處理衝突

溝通技巧

發展推廣健康和關懷服務的能力，包括：溝通技巧

溝通的過程與種類

- 過程：傳意者把信息傳送給接收者
 - 信息包括：思想、感受和資訊
 - 「噪音」(包括錯誤或不相關的資訊)破壞信息的傳遞
- 種類：
 - 非言語信息：面部表情、身體語言、聲調、圖片...等
 - 言語信息：不同詞彙、談話、書信...等

溝通障礙

溝通障礙可能包括：

- 缺乏信任
- 訊息含糊/ 被扭曲
- 缺乏同理心
- 欠缺積極聆聽
- 作出太多假定
- 不認同對方
- 個人主見強

溝通模式

線性溝通
模式

循環溝通
模式

螺旋形溝
通模式

線性模式

- 描述：單向的溝通模式，傳意者傳送訊息，而接收者只接收訊息，沒有回饋
- 限制：欠缺澄清訊息的機會，接收者/傳意者必須確保訊息正確地理解及表達訊息

循環模式

- 描述：雙向的溝通模式，傳意者傳送訊息，接收者對所接收的訊息作出回應
- 限制：
 - 需要較長的溝通時間 (vs 線性)
 - 交流時若出現噪音，會令訊息傳遞出現錯誤或扭曲 (vs 螺旋形)

螺旋形溝通模式

- 描述：傳意者與接收者的溝通在反復來回的信息傳送過程中不斷進步
- 限制：需要較長的溝通時間，未必適用於緊急情況

有效溝通

- 有效溝通的方法：
 - 例子：搜集相關資料 / 覆述對方所說 / 釐清障礙 / 表達自己感受 / 保持冷靜，考慮別人的感受 / 各種「我」字信息與「你」字的信息的含意
- 積極的聆聽
 - 例子：保持主動 / 保持目光接觸 / 表達興致 / 不做分心的動作 / 同理心 / 看見整幅的圖畫 / 提出問題 / 演繹覆述 / 不要打斷 / 勿說太多話