

香港老年學會
安老服務業「過往資歷認可」
申請人年資及相關工作證明

「與服務使用者的溝通〈二級〉」能力單元組合 包括兩項能力單元：
「掌握與長者溝通技巧 106214L2」和「掌握與家屬溝通技巧 106215L2」

申請人姓名： _____ 香港身份證號碼： _____
服務機構及單位： _____
職位： _____ 服務期： 由 _____ 年 _____ 月 _____ 日至 _____ 年 _____ 月 _____ 日

資歷要求：申請人須持有三年安老服務工作經驗或以上，當中必須最少兩年從事下列工作範疇和具備相關的工作能力

請在以下適當的空格內填上“✓”

能力單元：掌握與長者溝通技巧 106214L2

- 能夠按照與長者溝通的技巧及原則，與長者進行有效的溝通
- 能夠保持良好的態度與長者溝通，增加長者的信任度

能力單元：掌握與家屬溝通技巧 106215L2

- 能夠運用適當的溝通技巧，與長者家屬進行有效的溝通
- 能夠保持良好的態度與長者家屬溝通，建立互信關係

服務機構及單位名稱、
地址、電話、傳真： _____

主管姓名： _____

主管簽署： _____

日期： _____ (服務機構及單位蓋印)

申請人姓名：_____

能力單元	掌握與長者溝通技巧106214L2
請在適當的空格內填上“√”	
相關工作範疇	<p>掌握與長者溝通技巧</p> <p><input type="checkbox"/> 於日常與長者接觸時，正確地運用與長者溝通的原則，保持良好的態度，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 眼神接觸<input type="checkbox"/> 使用直接及簡單的句子<input type="checkbox"/> 運用適當的聲線或語調，不可大聲呼叫<input type="checkbox"/> 細心聆聽，避免說話忽緩忽急<input type="checkbox"/> 切勿催促等 <p><input type="checkbox"/> 避免使用長者反感的應對方式，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 命令式<input type="checkbox"/> 說教式<input type="checkbox"/> 譏諷嘲弄式等 <p><input type="checkbox"/> 確保於寧靜的環境進行溝通，令長者容易集中精神</p> <p><input type="checkbox"/> 選擇合適的時間進行溝通，讓長者可以耐心聆聽</p> <p><input type="checkbox"/> 遇到不合作或持不同意見的長者時，應保持耐性，克制個人情緒，按需要向上級報告</p> <p><input type="checkbox"/> 按需要使用合適的輔助儀器，或其他溝通渠道，加強與長者的溝通效果，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 助聽器<input type="checkbox"/> 圖畫<input type="checkbox"/> 身體語言等 <p><input type="checkbox"/> 根據長者的溝通障礙，運用特別技巧進行溝通，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 中風引致說話不清，要耐心聆聽，並鼓勵長者表達<input type="checkbox"/> 用簡單的語句與患有認知障礙長者溝通<input type="checkbox"/> 按需要採用紙筆、文字或畫冊代替語言作溝通等 <p><input type="checkbox"/> 留意長者的反應，確保長者能夠明白及接收正確的信息</p>

註：上述表格供僱主用作檢視僱員〔申請人〕所申請之能力單元組合職務要求

申請人姓名：_____

能力單元	掌握與家屬溝通技巧 106215L2
請在適當的空格內填上“√”	
相關工作範疇	<p>掌握與家屬溝通技巧</p> <p><input type="checkbox"/> 在日常工作中，與家屬接觸時，運用正確的溝通技巧與家屬溝通，並保持良好的態度，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 耐心聆聽家屬的需要及訴求<input type="checkbox"/> 以提供服務為依歸<input type="checkbox"/> 表現同理心<input type="checkbox"/> 明白家屬對長者的緊張及關心<input type="checkbox"/> 運用適當的語句等 <p><input type="checkbox"/> 選擇合適的時間及環境與家屬進行溝通，讓家屬可以耐心聆聽，給予足夠時間表達，確保訊息有效地傳遞</p> <p><input type="checkbox"/> 當家屬提出訴求時，保持應有服務態度，先處理家屬情緒，按需要向上級報告</p>

註：上述表格供僱主用作檢視僱員〔申請人〕所申請之能力單元組合職務要求