

## 新進護理人員溝通技巧及同理心訓練計畫

### 一、上課時間：

1. 溝通研習會：2022年8月6日(六)；08:30—12:30
2. 病人體驗營：2022年8月11日(四)；08:30-12:30

### 二、地點：

1. 新竹國泰綜合醫院 第一分館 5F 會議室
2. 新竹國泰綜合醫院 本館 9F 會議室

### 三、參加資格：限單位新進學員

### 四、報名費用：免費

### 五：報名方式

1. 採事先報名參加，請電洽 (03)5278999 轉 2865 姜玉蓮
2. 報名期限：2022年7月18日~2022年7月29日中午12時止

※預計送審積分包括：護理人員繼續教育積分專業3學分。

## 「臨床溝通技巧」遊戲學習工作坊

### ◇ 活動目的：

醫療常常遭遇負向情緒的工作情境，因面對高度期望的家屬或病人，課程中運用溝通心理學於醫療職場的溝通分析，並列舉許多醫療糾紛或客訴的實際案例，運用遊戲式學習方式，提升學員學習動機與學習沈浸感，提升正向溝通效能。

### ◇ 課程內容：

時 間	主題	課程目標	主講人
08:30-08:50	報 到		鄭如玉 護理長 楊筱玫 護理長
8:50-9:00	課程介紹		許鈺菘 督導
0900-0950	臨床困難溝通情境 -案例分析	1. 分享實際臨床溝通衝突實際 案例 2. 引導討論與反思	許瀚仁 講師
09:50-10:00	休息		
1000-1050	溝通技巧-教學遊戲化	1. 運用遊戲學習方式，練習傾 聽技巧。 2. 分組進行練習競爭遊戲	許瀚仁 講師
10:50-11:00	休息		
1100-1200	三明治溝通技巧實作練習	1. 三明治溝通元素與技巧細 節 2. 影片練習法與分組競爭 3. 頒獎典禮	許瀚仁 講師
12:00-12:30	綜合討論與回饋		許瀚仁 講師

◇ 講師介紹：許瀚仁 講師(專長：擅長精神衛生護理、臨床溝通技巧、創意教學)

# 病人模擬體驗營訓練

## ◇ 課程目的：

經此訓練後，學員能

- 1.了解同理心的意義。
- 2.透過模擬體驗過程體認病人感受。
- 3.透過心得分享，凝聚對病人更有愛心、同理心共識。

## ◇ 課程表

時間	主題	主講者/負責人
08:30~09:00	報到、分組	鄭如玉、楊筱玫護理長
09:00~09:10	課程介紹	楊筱玫護理長
09:10~9:40	認識同理心	鄭如玉護理長
9:40~9:50	模擬體驗過程說明	楊筱玫護理長
9:50:~10:00	休息	
10:00~12:00	分組模擬體驗	各組負責人
12:00~12:30	心得分享、評值	鄭如玉護理長

## ◇ 進行方式

1. 每組成員 4-5 人，每位組員需於模擬體驗時間內輪流扮演六個情境中病人、護士、協助者、檢核者 4 種角色。
2. 每人需**模擬三個情境的病人角色**，以病人角色為核心，調整各組其他角模擬身分【詳如**模擬體驗過程說明**】。
3. 小組成員需互相幫忙、團體行動。
4. 參加者當日請穿著輕便褲裝，以便活動。