

校護業務上溝通及應對技巧



學校護理先行者：鄭麗貞

2016/08/15



前言

- 受邀的來回
- 物換星移的照見



我的想望

- 希望藉講課機會能引發大專校護姊妹們
- 思考辨識兩個主題：
 - 1、處境改變與目標行動的關連性
 - 2、公共利益與自私自利



信件

- 老師您好：
我是元培醫事科技大學...
近期有跟您聯繫關於**105**年度大專校院
護理人員工作研習會之專題演講事宜...
- 題目：校護業務上溝通及應對技巧
希望議題：



希望議題：

- **1. 學生拒絕健康檢查之處理方式及應對(護理人員有體檢達成率的壓力，但無法源強制學生進行體檢)**
- **2. 學生拒絕參加學生團體保險之處理及應對方式(可能遇到學生拒保，但逢事故又反咬學校未告知其投保權利)**
- **3. 面對強勢的媒體、學生及家長蒐證行為，應如何因應面對。**
- **4. 面對學生家長無理指責或要求時如何處理。**
- **5. 面對形形色色的學生及家長，對學校有著不同的需求及期待，護理人員如何應用溝通技巧，滿足其需求及期待，減少抱怨及衝突。**
- **6. 健促議題宣導跨單位如何溝通與協調**
- **7. 如何與平行單位建立雙贏合作關係**
- **8. 處理傳染病時，如何讓個案沒罪惡感及安心?如何安撫接觸同學們/家長氣憤的心?**
- **9. 學校衛生工作日趨複雜，如何有效應用溝通技巧，跨單位的整合及協商，以期衛生保健業務推動，達到最大的效能。**
- **10. 面對主管不合理的工作要求，如何應用有效的溝通技巧及良性的溝通，保障自己的工作權。**



當下直覺-退縮

- ○○吉祥
哈哈！
看了你的十大議題我覺得這應該至少需要三學
分一學期才說得清楚的事。所以我認為你要我
以50分鐘完成使命（每一議題5分鐘）恐怕是
太高估我的本事了。
我看我還是如同我之前跟你說的「我不是個適
當人選」。
你要不要真的認真想想從你們自己同輩之中去
找個人選來上呢？
麗貞合十



再思考

感受誠懇：主辦者再來信

「老師您好:因為大家推薦您為首選，所以希望老師能與大家分享，給予大家指導。是否可以勞煩老師?謝謝~」

師訓：四給與「肯能」



物換星移

- 小歷史
- 今昔之比



期待的想像與 議題產生的臆測基底

- 我對大專
「學校處境」變化的理解
- 我對大專
「校園護理處境」的認識



議題分析

- 方向：
實虛、急迫、需求、
共通、根本



分類界定（一）

- **1.學生拒絕健康檢查之處理方式及應對**
（護理人員有體檢達成率的壓力，但無法源強制學生進行體檢）
- **2.學生拒絕參加學生團體保險之處理及應對方式**
（可能遇到學生拒保，但逢事故又反咬學校未告知其投保權利）



分類界定（二）

- **3.**面對強勢的媒體、學生及家長**蒐證**行為，應如何因應面對。
- **4.**面對學生家長**無理**指責或要求時如何處理。
- 面對形形色色的學生及家長，**對學校**有著不同的需求及期待，護理人員如何應用溝通技巧，滿足其需求及期待，減少抱怨及衝突。



分類界定（三）

- **6.** 健促議題宣導**跨單位**如何溝通與協調
- **7.** 如何與**平行單位**建立**雙贏合作**關係
- **9.** 學校衛生工作日趨複雜，如何有效應用**溝通技巧**，跨單位的整合及協商，以期衛生保健業務推動，達到**最大的效能**。



分類界定（四）

- **8.處理傳染病時，如何讓個案沒罪惡感及安心？如何安撫接觸同學們/家長氣憤的心？**



分類界定（五）

- **10.** 面對主管**不合理**的工作**要求**，如何應用**有效**的**溝通技巧**及**良性**的**溝通**，**保障**自己的**工作權**。



分類結果

- 我分析出十大議題的
真議題是責任、壓力與恐懼

所以我認為你們的主題應該更正成
「校護應該如何面對責任、壓力與恐懼」



責任

- 法律責任
- 行政責任
- 專業責任
- 專業良知
- 與社會道德



壓力

壓力源：

- 學生、家長、
- 媒體、
- 長官、法令規章



恐懼

- 怕什麼？
- 為什麼怕？
- 如何面對：
 - 1、認清自己**
 - 2、看懂處境(全面與多元視角)**
 - 3、盤算利益(自己、他者、公共)**
 - 4、立場與路徑抉擇**



結論與行動

- 現今大學的教育準則-討好放任？教育要求？
- 法令規章與社會道德
照單全收？陽奉陰違？專業自主？
- 溝通技巧市售書籍各種課程甚至網路教學隨處可學，**唯運乎一心**。然而，這一心則只有在**關係中**探究實踐才能找到。
- 小叔的婚姻觀與小孫女童言的啟示
「穿鞋者與旁觀者」；「不聽懂」與「自己救」