

제공자와 의사소통

서비스 제공자와 의사소통하는 방법은 당신이 받는 간호의 질에 영향을 미칠 수 있습니다.

좋은 의사소통은 긍정적인 업무 관계를 위한 첫 번째 단계입니다.

의사소통을 잘 하기 위해서는 항상 당신이 필요로 하는 것을 명확하게 말하십시오. 제공자가 어떻게 응답하는지 귀기울여 듣고 이해하지 못하는 것이 있다면 어떤 것이든 질문하십시오.

제공자에 대해 알아볼 수 있는 시간을 가지십시오.

- 제공자가 어떤 이름으로 불리고 싶은지 물어보고 그 이름을 사용하십시오.
- 흡연과 같이 제공자가 당신에게 영향을 줄 수 있는 습관에 대해 물어보고 제공자가 알아야 할 당신의 습관에 대해 말해주십시오.

제공자가 당신이 말하는 내용을 이해하고 있는지 확인하십시오.

- 너무 빠르게 또는 느리게 말하지 마십시오.
- 당신이 제공자에게 말할 때 그/그녀가 이해하지 못한 것처럼 보이면 당신이 말하는 내용을 이해하는지 물어보십시오. 제공자에게 물어봄으로써 제공자가 당신을 이해했는지 또는 더 자세한 내용을 제공해야 하는지 확실히 알 수 있습니다.

좋은 의사 소통을 위한 도움이 되는 힌트:

- 오해를 방지하려면 의사 소통의 길을 열어두십시오.
- 어려운 상황에 대처할 때 유머와 인내심을 사용하는 것이 도움이 될 수 있습니다. 당신의 목소리 어조 또한 결과를 향상시킬 수 있습니다.
- "저는"이라는 문구를 사용하여 자신의 감정에 대한 책임을 지고 제공자의 우려를 존중합니다.

“저는 보고/듣고/느낍니다. (문제를 말씀해 주십시오.)

제게 느낌이 들게 합니다(당신의 감정을 말씀해 주십시오).

저는 필요합니다(가능한 해결책을 말씀해 주십시오).”

“저는”이라는 문구를 사용한 진술 샘플:

“당신이 20분 지각한 것이 이번 주에 세 번째입니다. 당신이 늦을 때 저의 스케줄이 엉망이 되기 때문에 짜증이 납니다. 저는 당신이 제시간에 오셨으면 좋겠습니다.”

“저는 이 일이 배우기 어렵다는 것을 이해하지만, 당신이 숨죽여 투덜거릴 때면 제 마음이 불편합니다. 당신이 저에게 더 방향 제시를 요청하고 당신이 느끼는 것을 알려주셔야 문제를 해결할 수 있습니다.”

의사 소통의 길을 열어두고 당신의 간호에 집중하십시오.

- 친절하되 가능한 한 전문적인 관계를 유지하십시오. 그/그녀는 당신에게 **IHSS** 서비스를 제공하기 위해 있다는 것을 기억하십시오.
- 제공자는 개인 생활에 대한 자세한 정보를 공유하고 싶어하지 않을 수 있습니다. 그분들의 사생활을 존중하십시오.
- 문화적 차이는 때때로 당신이 사이 좋게 지내는 데 영향을 미치고 오해를 만들어 낼 수 있습니다. 이러한 사항에 대해 즉시 이야기하고 두 사람 모두를 만족시킬 해결책을 알아보십시오.

더 자세한 정보를 원하시면 해당 카운티 **IHSS** 사무소에
연락하십시오.