

Giao Tiếp với Người-Cung-Cấp-Dịch-Vụ của Quý Vị

Cách quý vị giao tiếp với người-cung-cấp-dịch-vụ của mình có thể ảnh hưởng đến chất lượng của việc chăm sóc mà quý vị nhận được.

Giao tiếp tốt là bước đầu tiên cho một mối quan hệ làm việc tích cực.

Để giao tiếp tốt, quý vị hãy luôn nêu rõ các nhu cầu của mình. Lắng nghe cách người-cung-cấp-dịch-vụ của quý vị trả lời và quý vị hãy đặt câu hỏi về bất cứ điều gì mà quý vị không hiểu.

Dành thời gian để tìm hiểu về người-cung-cấp-dịch-vụ của quý vị.

- Hỏi xem người-cung-cấp-dịch-vụ của quý vị muốn quý vị gọi họ bằng tên gì và quý vị hãy sử dụng tên gọi đó.
- Hỏi người-cung-cấp-dịch-vụ của quý vị về các thói quen của đương sự mà có thể ảnh hưởng đến quý vị, chẳng hạn như hút thuốc lá, hoặc nói chuyện với người-cung-cấp-dịch-vụ của quý vị về những thói quen của mình để cho đương sự biết.

Hãy chắc chắn rằng người-cung-cấp-dịch-vụ của quý vị hiểu rõ những gì quý vị đang nói.

- Đừng nói quá nhanh hoặc quá chậm.
- Nếu quý vị đang nói chuyện với người-cung-cấp-dịch-vụ của mình và đương sự trông có vẻ bối rối, thì quý vị nên hỏi xem họ có hiểu quý vị đang nói gì hay không. Việc hỏi người-cung-cấp-dịch-vụ của quý vị sẽ cho quý vị biết chắc chắn là đương sự đã hiểu rõ những gì quý vị nói rồi hay quý vị cần phải cung cấp thêm chi tiết.

Các gợi ý hữu ích để có giao tiếp tốt:

- Giữ việc giao tiếp cởi mở để tránh các sự hiểu lầm.
- Việc sử dụng sự hài hước và kiên nhẫn sẽ giúp rất nhiều cho quý vị khi đối phó với những tình huống khó khăn. Âm thanh giọng nói của quý vị cũng có thể giúp cải thiện được kết quả.
- Quý vị cần phải có tinh thần trách nhiệm đối với các cảm xúc/cảm giác của chính quý vị và tôn trọng những mối quan tâm của người-cung-cấp-dịch-vụ cho quý vị bằng cách sử dụng những lời diễn đạt qua ngôi thứ "Tôi".

"Tôi nhìn thấy/nghe thấy/cảm thấy (diễn đạt vấn đề).

Điều đó làm cho tôi cảm thấy (diễn đạt cảm xúc/cảm giác của quý vị).

Tôi cần (diễn đạt một giải pháp khả thi)."

Mẫu Diễn Đạt Qua Ngôi Thứ "Tôi":

“Đây là lần thứ ba trong tuần này ông/bà/anh/chị đã đến trễ 20 phút. Tôi cảm thấy bực mình vì thời biểu của tôi bị lộn xộn khi ông/bà/anh/chị đến trễ. Tôi cần ông/bà/anh/chị đến đúng giờ.”

“Tôi hiểu nhiệm vụ này rất khó học, nhưng tôi cảm thấy không thoải mái khi ông/bà/anh/chị cầu nhàu một mình. Tôi muốn ông/bà/anh/chị hỏi tôi để được hướng dẫn thêm và cho tôi biết cảm nghĩ của ông/bà/anh/chị để chúng ta có thể cùng nhau giải quyết vấn đề.”

Giữ cho việc giao tiếp được cởi mở và tập trung vào việc quý vị được chăm sóc.

- Hãy thân thiện nhưng giữ mối quan hệ của quý vị càng chuyên nghiệp càng tốt. Hãy nhớ rằng đương sự ở đó để cung cấp các dịch vụ IHSS cho quý vị.
- Người-cung-cấp-dịch-vụ của quý vị có thể không muốn chia sẻ các chi tiết về đời tư của đương sự. Quý vị hãy tôn trọng sự riêng tư của họ.
- Sự khác biệt văn hóa đôi khi có thể ảnh hưởng đến cách quý vị hòa hợp với nhau và có thể tạo ra các sự hiểu lầm. Hãy nói chuyện với nhau về những điều này ngay tức thì và tìm một giải pháp nào sẽ làm vừa lòng cho cả quý vị lẫn người-cung-cấp-dịch-vụ của mình.

Để có thêm thông tin, quý vị hãy liên lạc với văn phòng IHSS quận-hạt tại địa phương của quý vị.