

情緒溝通與危機處理

臺北市政府社會局委託
財團法人台灣省私立健順養護中心
經營管理臺北市復華長青多元服務中心

黃冠評 主任/社工師 110/10/16

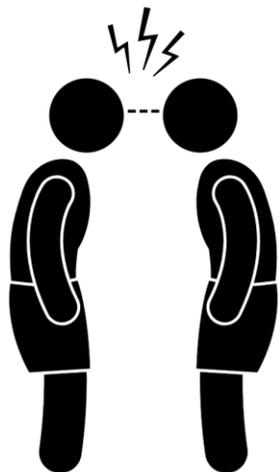
Komunikasi Emosional dan Penanganans Krisis

**Biro Sosial Pemerintah Kota Taipei mempercayakan
Pusat Perawatan Swasta Jianshun Propinsi Taiwan**

**Mengelola Pusat Pelayanan Diversifikasi Fuhua
Evergreen Kota Taipei**

Huang, Guan-Ping Supervisor / Pekerja sosial

簡報大綱



每天經歷

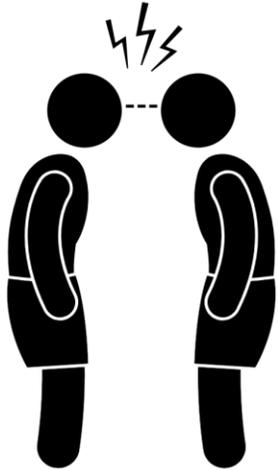


溝通



危機處理

Garis besar pengarahannya



**Pengalaman
sehari-hari**

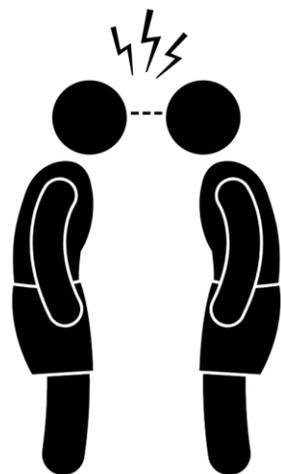


Komunikasi



**Penanganan
Krisis**

簡報大綱



每天經歷

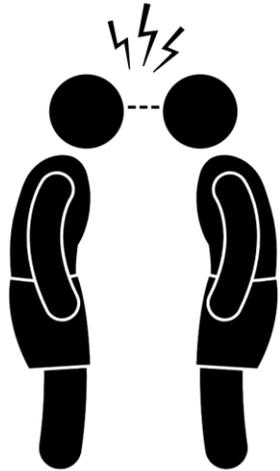


溝通



危機處理

Garis besar pengarahannya



**Pengalaman
sehari-hari**



溝通



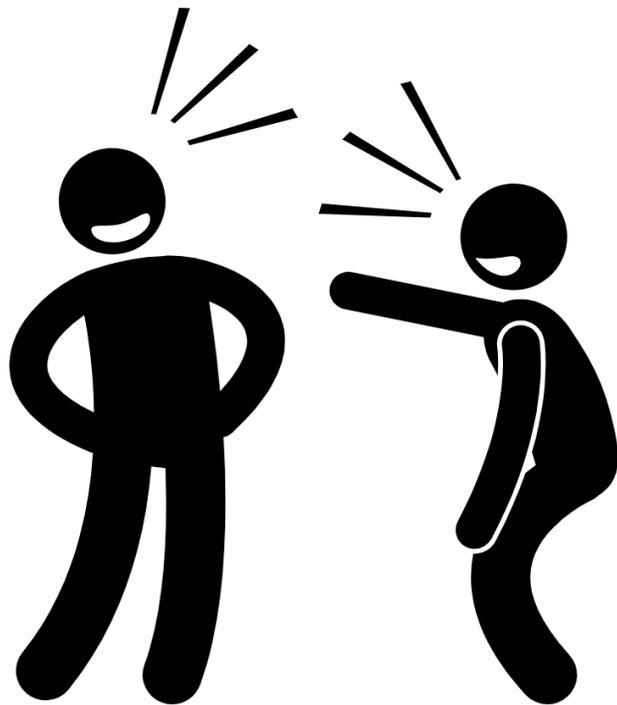
危機處理



人家說照顧失智症患者很難？



Kata orang, merawat pasien demensia itu sulit?



我以為那只是開玩笑



Aku pikir itu hanya lelucon

當我接觸時
發現是真的

Ketika aku turun tangan, barulah
menemukan bahwa itu benar



我照顧一位失智症的爺爺



Aku merawat seorang kakek penderita demensia



這位爺爺常常讓我不知所措



Kakek ini sering membuatku bingung



有時候對我很好



Terkadang bersikap baik padaku



有時候突然兇我



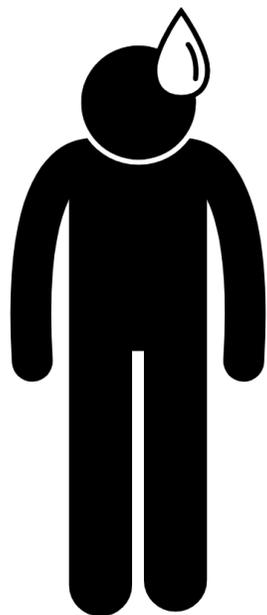
Terkadang tiba-tiba galak terhadap aku



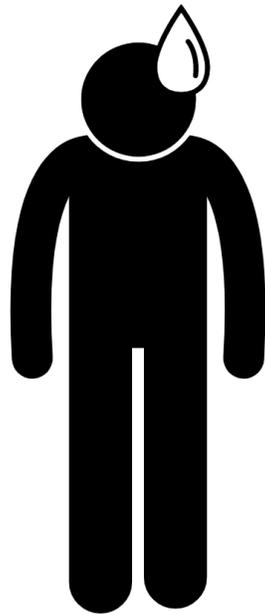
有時候又不理我



Terkadang mengabaikan aku



我也不知道怎麼辦



Aku juga tidak tahu harus berbuat apa

失智症好難照顧

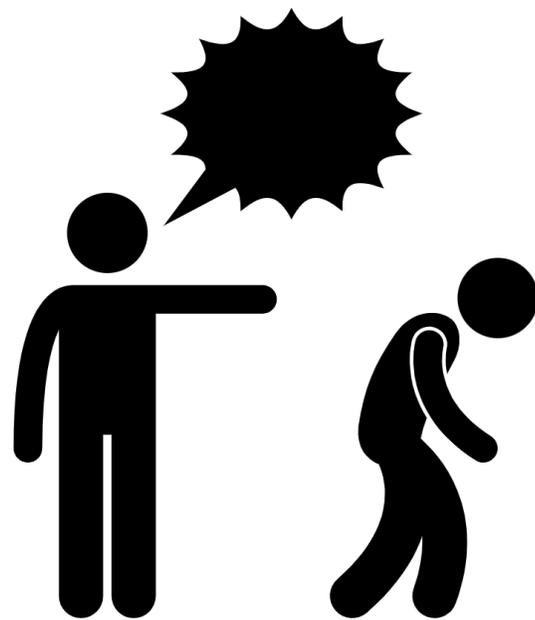
Penderita demensia sangat sulit untuk diurus



又有一次爺爺跟我說他要回家



**Kakek juga pernah sekali bilang ke aku
bahwa dia mau pulang rumah.**



我說這是你家，就被他罵



**Saya bilang: “Ini rumahmu”, aku
dimarahi**



甚至還要打我



bahkan memukulku



說實話也不對
我好怕不知道怎麼辦

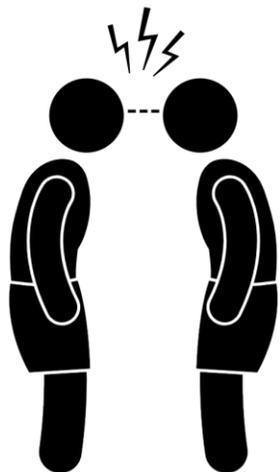


**Bicara jujur juga salah. Aku sangat takut,
tidak tahu harus berbuat apa**

我需要有人教我

Aku butuh seseorang untuk mengajariku

簡報大綱



每天經歷

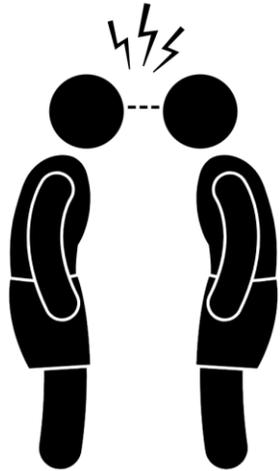


溝通



危機處理

Garis besar pengarahan



每天經歷



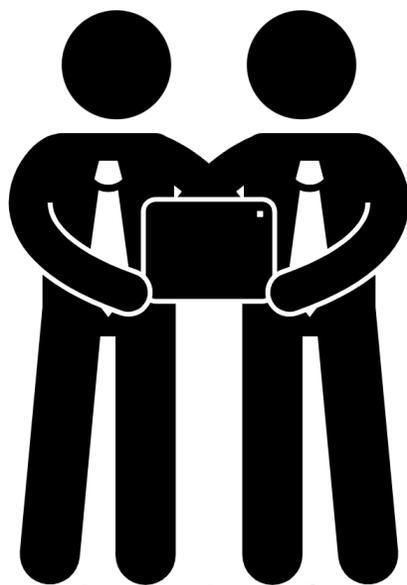
Komunikasi



危機處理



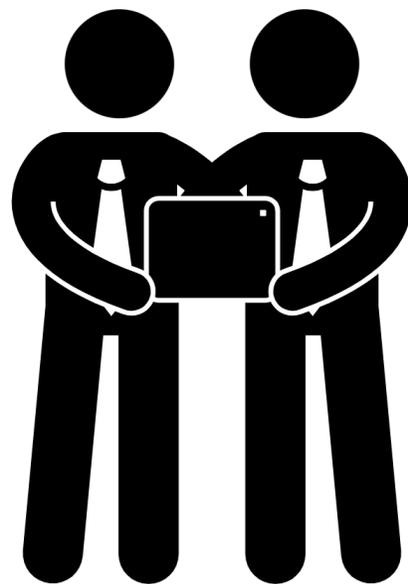
接著，想跟大家分享開啟對話五要三不



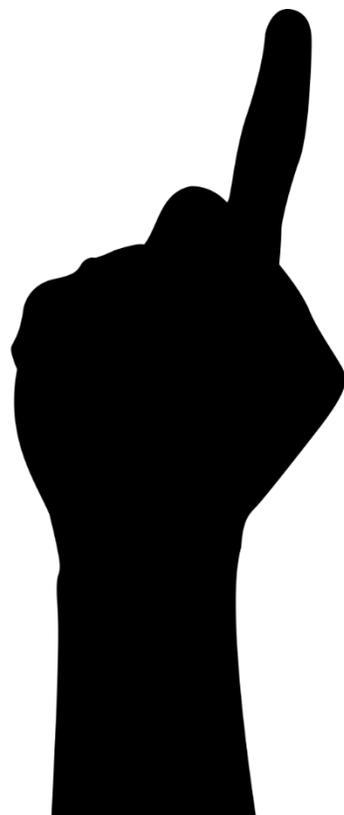
Selanjutnya, aku ingin berbagi dengan kalian tentang “5 Boleh 3 Jangan” untuk memulai percakapan



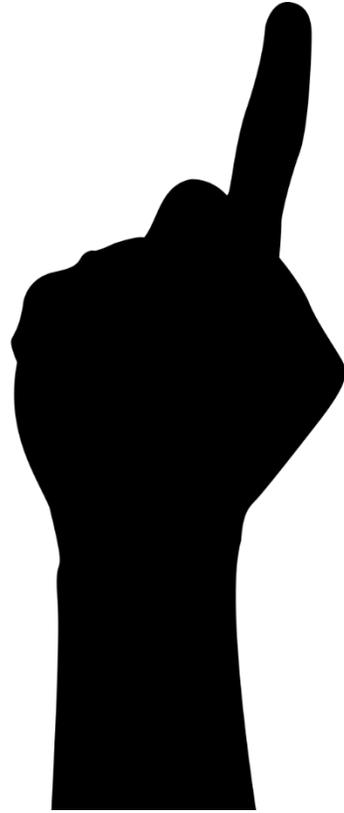
開啟對話「五要」步驟



Langkah “5 Boleh” untuk memulai peran



第一個步驟，讓對方認識你



Langkah pertama : Membuat dia mengenal kamu



將身體正面朝向長者

資料來源：大誠會失智症支援小組(2020)。輕鬆照顧失智長輩：失智症居家照護指南。臺北市：台灣愛思唯爾有限公司



Posisi tubuh kita menghadap ke lansia

資料來源：大誠會失智症支援小組(2020)。輕鬆照顧失智長輩：失智症居家照護指南。臺北市：台灣愛思唯爾有限公司



加上手勢能幫助
對方更容易理解

露出笑容，傳達我很重視你的訊息

資料來源：大誠會失智症支援小組(2020)。輕鬆照顧失智長輩：失智症居家照護指南。臺北市：台灣愛思唯爾有限公司



加上手勢能幫助
對方更容易理解

Tersenyumlah dan sampaikan pesan bahwa aku sangat menghargaimu

資料來源：大誠會失智症支援小組(2020)。輕鬆照顧失智長輩：失智症居家照護指南。臺北市：台灣愛思唯爾有限公司

露出笑容，傳達善意
對方也容易表情柔和

Tersenyum, sampaikan niat baik,
dia juga mudah memiliki ekspresi lembut



第二個步驟，是視線相對



Langkah kedua : saling memandang



將自己的鼻子正對長者鼻子的位置
顧及長者的老花眼注意到彼此的距離



Arahkan hidung Anda ke posisi hidung lansia
Mempertimbangkan presbiopia lansia agar dapat memperhatikan jarak antara satu sama lain



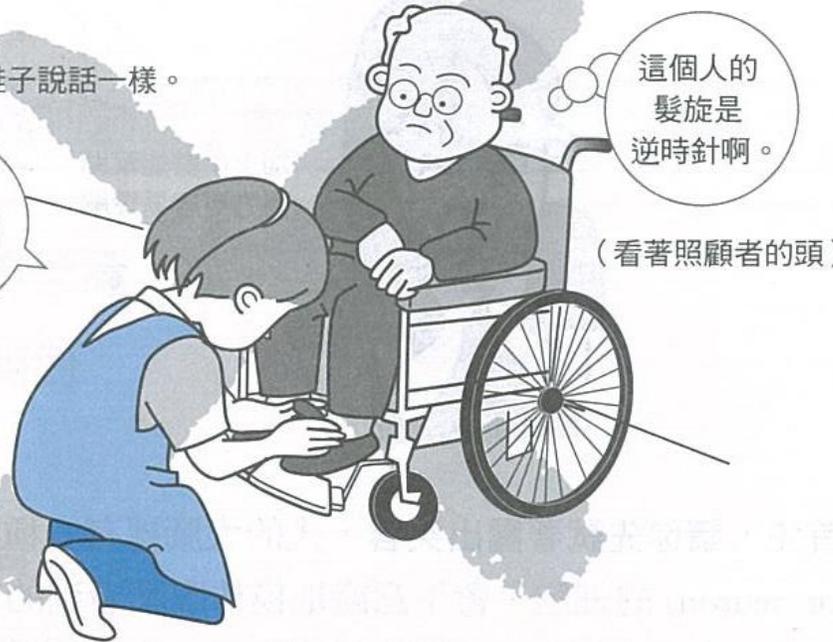
不看對方也沒有徵得同意 直接服務容易失敗

資料來源：大誠會失智症支援小組(2020)。《輕鬆照顧失智長輩：失智症居家照護指南》。臺北市：台灣愛思唯爾有限公司

不看對方，
彷彿在對鞋子說話一樣。

我幫你
穿鞋子喔
.....

也沒有
徵求對方
同意。



這個人的
髮旋是
逆時針啊。

(看著照顧者的頭)

Tidak melihat dia dan juga tidak mendapatkan persetujuannya, tetapi langsung melayaninya akan rentan terhadap kegagalan

看著對方
讓對方注意力也在你身上
才能連線

Memandangnya

agar perhatian dia juga tertuju pada kamu
barulah dapat saling terhubung



第三個步驟，對話



Langkah ketiga : Percakapan



呼喚對方名字，並表達關心

資料來源：大誠會失智症支援小組(2020)。輕鬆照顧失智長輩：失智症居家照護指南。臺北市：台灣愛思唯爾有限公司



Panggil namanya dan mengungkapkan kepedulian

資料來源：大誠會失智症支援小組(2020)。輕鬆照顧失智長輩：失智症居家照護指南。臺北市：台灣愛思唯爾有限公司

對話六提醒



1.盡量不戴口罩(目前疫情不適用)



4.嘴型要清楚開合，咬字清楚



2.喊對方的名字「○○爺爺/奶奶」



5.使用簡短的句子



3.輕聲細語，不可以大聲說話



6.加上手勢或肢體語言

6 hal yang harus diingat dalam peran



1. Usahakan untuk tidak memakai masker (tidak berlaku untuk wabah saat ini)



4. Bentuk mulut harus dibuka dan ditutup dengan jelas, kata-katanya harus jelas



2. Panggil namanya "Kakek / Nenek"



5. Gunakan kalimat pendek



3. Bicaralah dengan lembut, jangan keras-keras



6. Tambahkan gerakan atau bahasa tubuh

對話時間少幾十秒
最長也不超過1分鐘
花時間對話，可降低防衛心

Kurangi waktu percakapan 10 detik

Paling lama juga tidak melebihi 1 menit

Luangkan waktu untuk berbicara dapat mengurangi
hati yang defensif



第四個步驟，徵求同意



Langkah ke empat : Minta Persetujuan



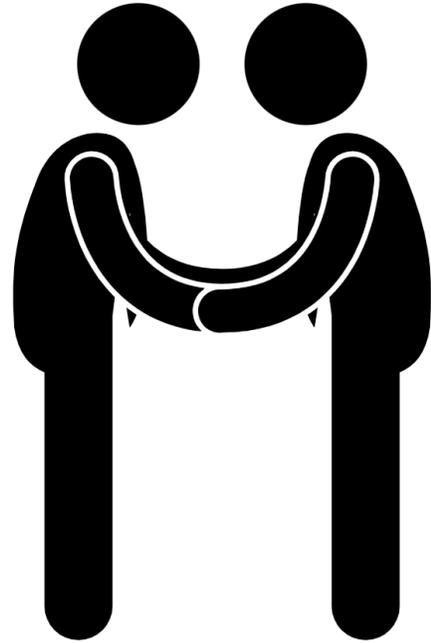
詢問後給些時間



Beri waktu setelah bertanya



同意下才可服務



Setelah mendapatkan persetujuan baru boleh melayaninya

徵求同意是一種把對方當人的尊重

Meminta persetujuan adalah semacam rasa hormat untuk memperlakukannya sebagai seorang pribadi



第五個步驟，獲得理解



Langkah ke lima : Mendapatkan pemahaman



敞開自己雙眼與心房 來打開對方的心房

資料來源：大誠會失智症支援小組(2020)。輕鬆照顧失智長輩：失智症居家照護指南。臺北市：台灣愛思唯爾有限公司



Buka mata dan hatimu untuk membuka hatinya

資料來源：大誠會失智症支援小組(2020)。輕鬆照顧失智長輩：失智症居家照護指南。臺北市：台灣愛思唯爾有限公司



勿認為對方什麼都不懂



Jangan menganggap bahwa dia tidak mengerti apa-apa

資料來源：大誠會失智症支援小組(2020)。輕鬆照顧失智長輩：失智症居家照護指南。臺北市：台灣愛思唯爾有限公司

對方就會知道你的善意
較容易接受服務

Dia mengetahui niat baik Anda akan lebih mudah menerima pelayanan

溝通五要



面對長者

笑容

請露出



高度一致

視線

注意力集中



溫暖的

對話

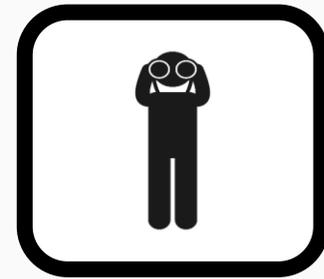
開啟連線



徵求

同意

不可跳過



獲得

理解

加強連線

Lima hal penting dalam komunikasi



Menghadapi
lansia

Senyum

Silakan
menunjukkan



Sangat
konsisten

Penglihatan

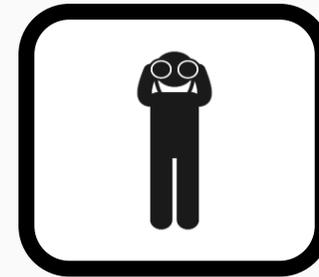
Fokus



Hangat

Percakapan

Membuka
hubungan



Minta

Persetujuan

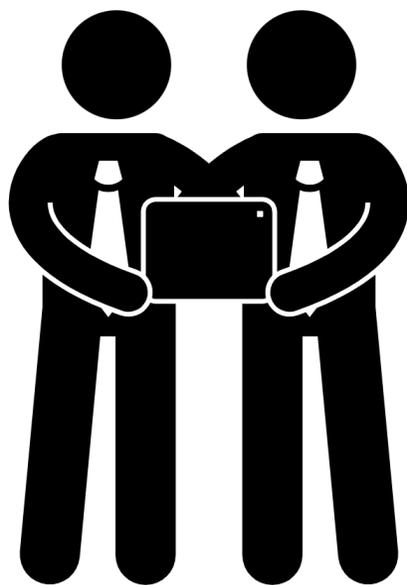
Tidak boleh
dilewatkan



Mendapatkan

Pemahaman

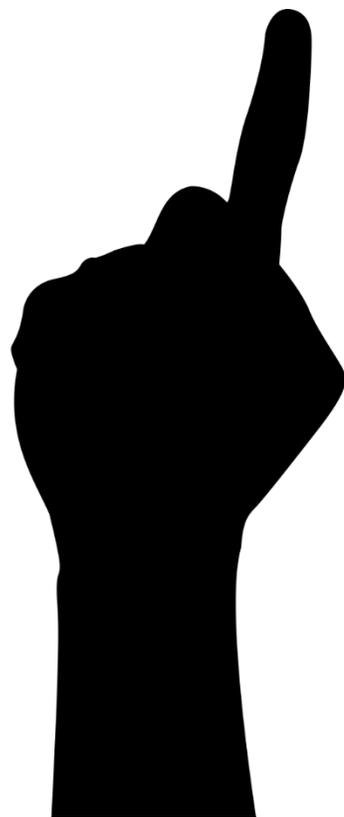
Memperkuat
hubungan



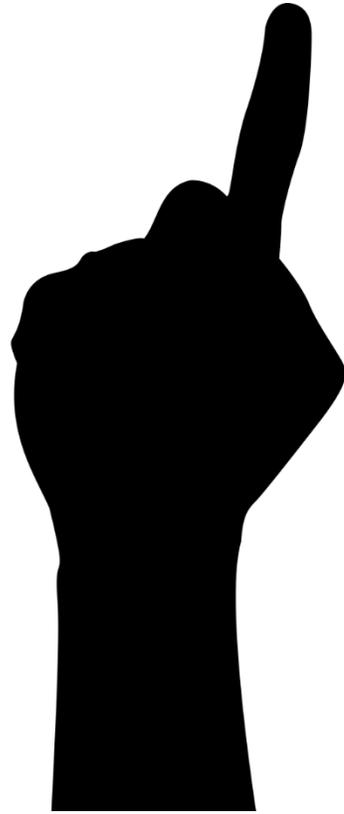
注意對話「三不」



Memperhatikan percakapan 「 Tiga Jangan 」



第一個不，不要嚇他



Pertama : Jangan menakutinya



生活中出現許多障礙



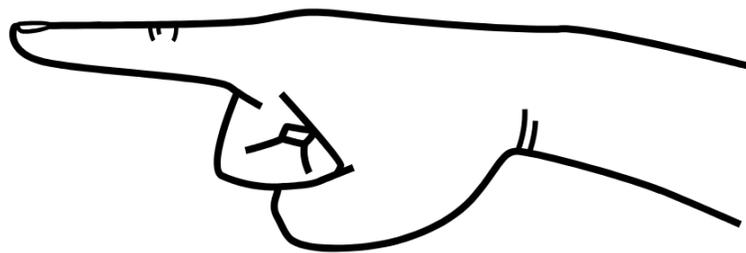
Banyak rintangan dalam hidup



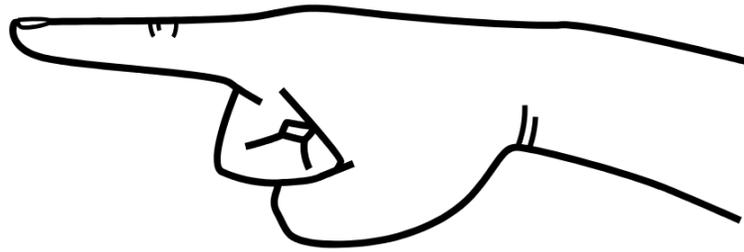
很多事情不會跟做不好



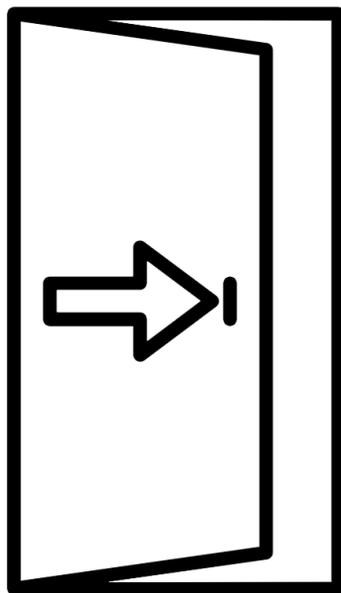
**Banyak hal yang tidak dilakukan atau
tidak dilakukan dengan baik**



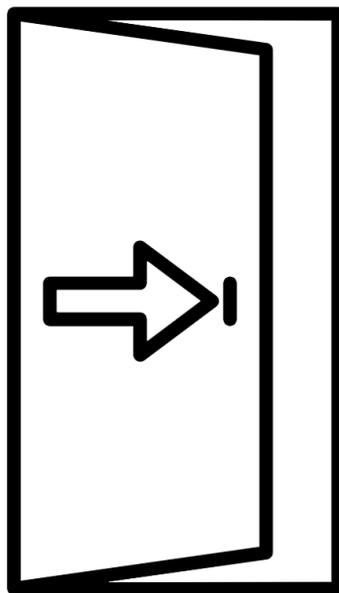
心情低落下還被嚇



Merasa sedih dan takut



再不會我要把你送走



**Tidak akan pernah lagi :
Aku ingin mengirimmu pergi**

只會嚇得本人更加不安

Hanya akan membuatku
semakin tidak aman



第二個不，不要逼他



Kedua : Jangan memaksanya



硬逼對方去完成一些事情



Memaksanya untuk melakukan sesuatu



如現在去洗澡



Seperti : sekarang pergi mandi



就會容易發生衝突



Akan rawan konflik

再等一下或換個照顧者溫和去邀請

Tunggu sebentar atau ganti pengasuh
untuk mengundang dengan lembut



第三個不，不要怕他



Ketiga : Jangan takut padanya



患者本人其實有很多不安及疑惑



**Pasien sendiri sebenarnya memiliki
sangat banyak kecemasan dan keraguan**



這些狀況只是將不安表現出來



**Kondisi ini hanya menunjukkan
kecemasan**

需要的是你的理解及幫助

Yang dibutuhkan adalah pengertian dan bantuan kamu

溝通三不



不要

驚嚇

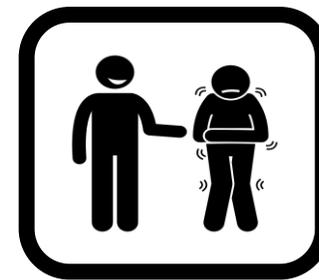
對方



不要

逼迫

對方



不要

害怕

對方

Tiga “Jangan” dalam komunikasi



Jangan

Menakuti

dia



Jangan

Memaksa

dia



Jangan

Menakuti

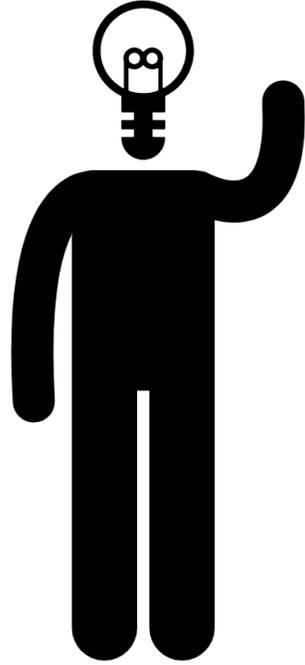
dia



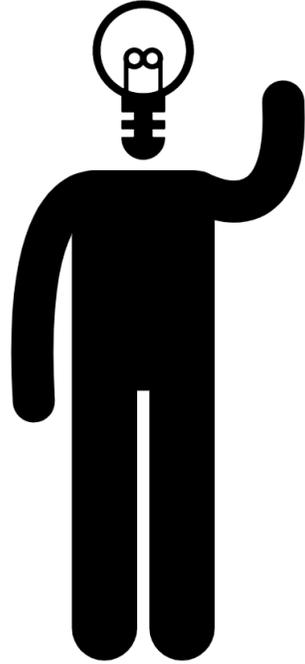
希望透過分享溝通的五要三不



**Berharap melalui berbagi komunikasi “5
Boleh 3 Jangan”**



能夠對大家有所啟發



Bisa menginspirasi semua orang



能夠在溝通上能夠更快上手

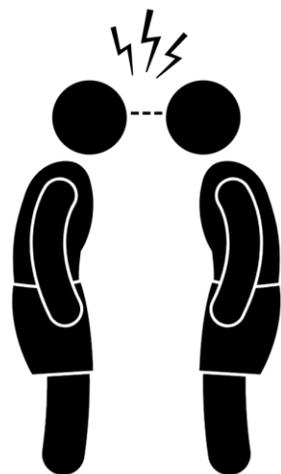


Untuk dapat memulai lebih cepat dalam komunikasi

失智症者只是認知受損
除了這個部分
跟你我都是一樣的

Penderita demensia hanya mengalami
gangguan kemampuan untuk berpikir
kecuali bagian ini
sama seperti kamu dan aku

簡報大綱



每天經歷

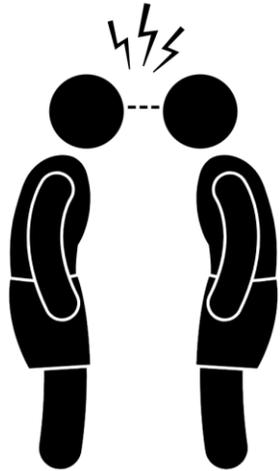


溝通



危機處理

Garis besar pengarahan



每天經歷



溝通



**Penanganan
krisis**

常見危機



走失



跌倒



緊急傷病

Krisis yang paling sering dijumpai



Tersesat



Jatuh



Cedera darurat



照顧過程中難免發生一些危機事件



Beberapa peristiwa krisis pasti akan terjadi selama proses perawatan



請先要冷靜



Tenangkan diri terlebih dahulu



依造流程來處理



Ikuti proses penanganan



第一步，立刻通知家屬



Langkah pertama :
Segera menghubungi keluarga



告訴家屬發生什麼



Memberitahu keluarga apa yang terjadi

告知五內容



1.人：長者/相關人



4.地點：家裡哪裡/外面何處



2.事：發生何事。跌倒/走失等



5.物：相關物品。撞到櫃子等



3.時：何時發生。幾點幾分

Memberitahu 5 isi



1. Orang : Lansia / orang yang berkaitan



4. Lokasi : Di dalam / di luar rumah bagian mana



2. Peristiwa : Apa yang terjadi .
Jatuh / tersesat.



5. Barang : Barang yang terkait. °
Terbentur lemari dan lainnya.



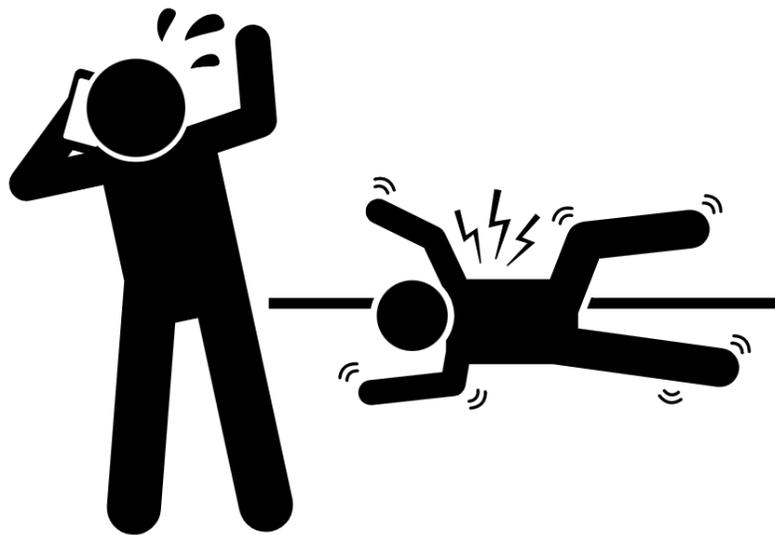
3. Waktu : Kapan kejadiannya.
Jam dan menit berapa.



同時判斷當下狀況



**Menilai situasi saat itu pada saat yang
sama**



危及生命時立刻打119



**Segera hubungi 119
saat nyawa terancam**

任何只要撞到腦部
都要送醫檢查

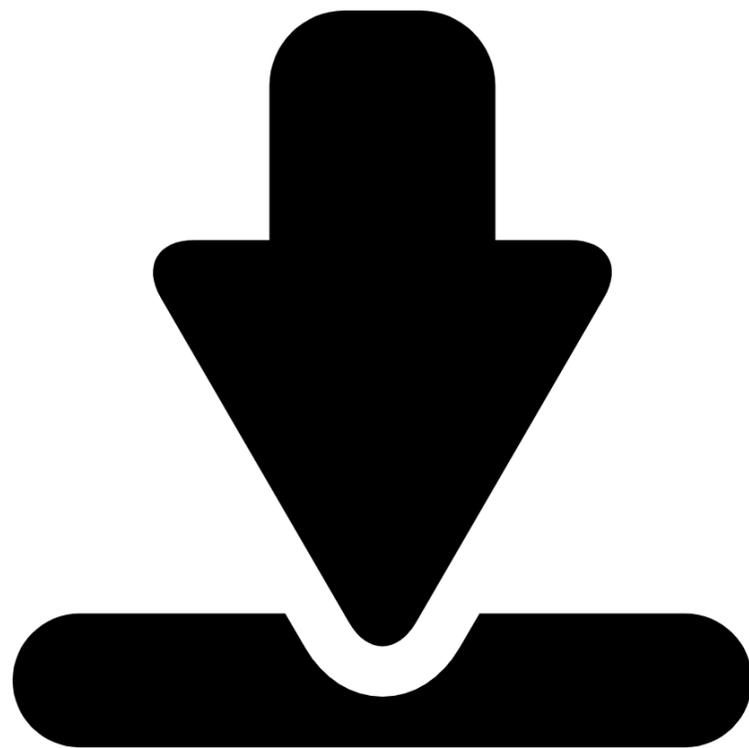
Jika terbentur bagian otak
harus berobat untuk diperiksa



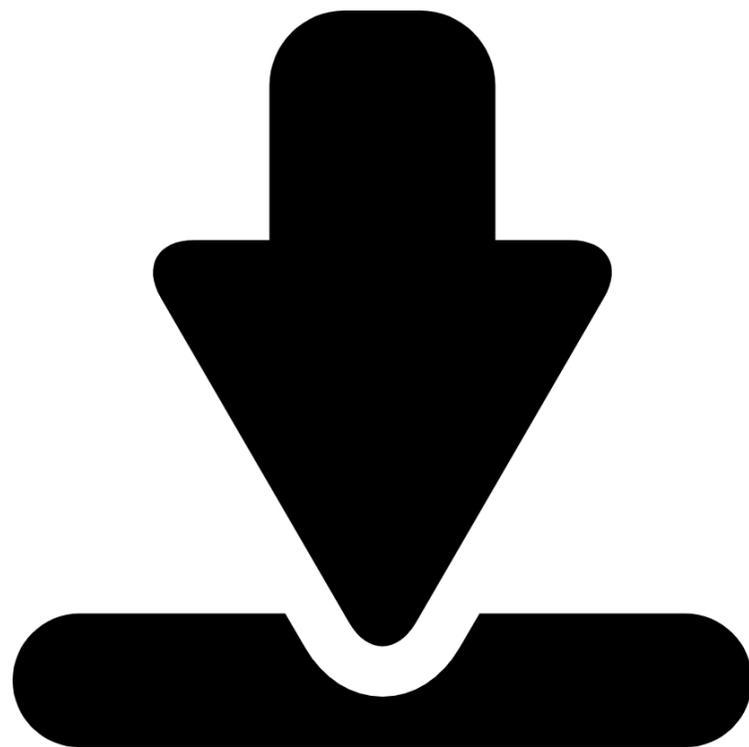
若無則持續觀察



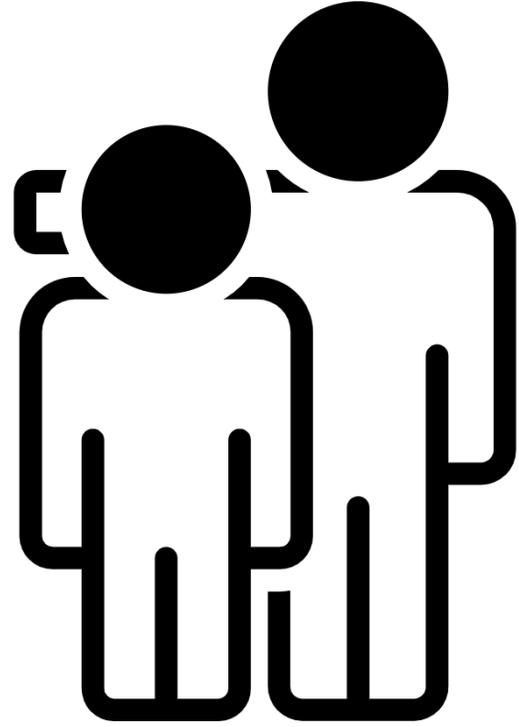
Jika tidak, terus amati



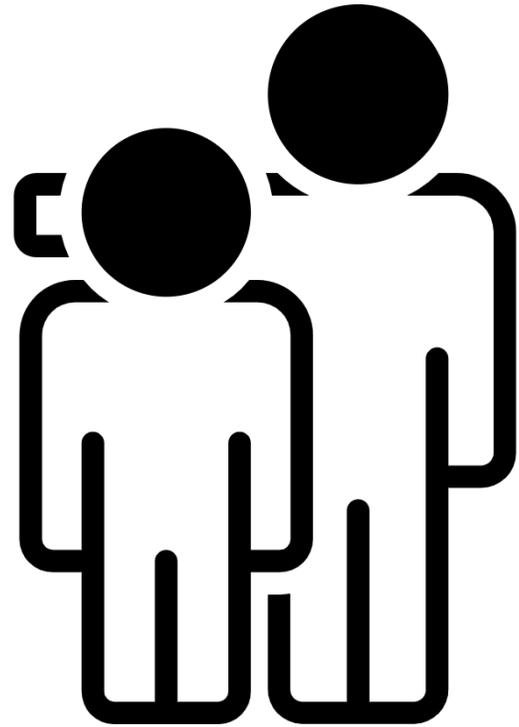
情形惡化一樣打119



**Jika situasi memburuk,
juga sama hubungi 119**



接著陪同送醫



Selanjutnya antar untuk berobat

後續交給醫生來處理

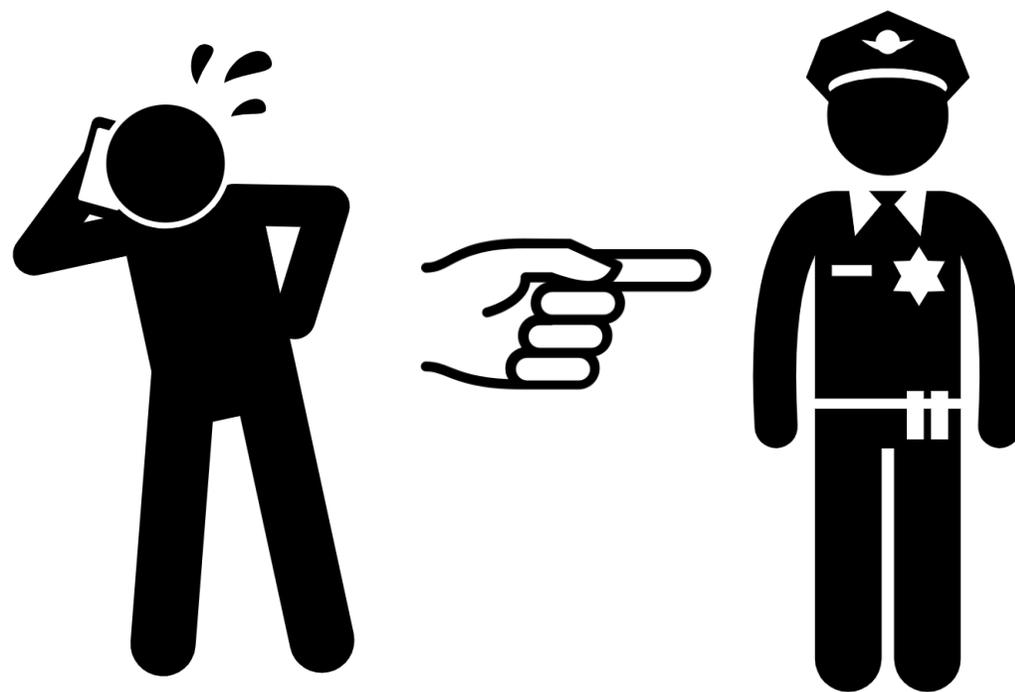
Serahkan kepada dokter
untuk menindaklanjuti



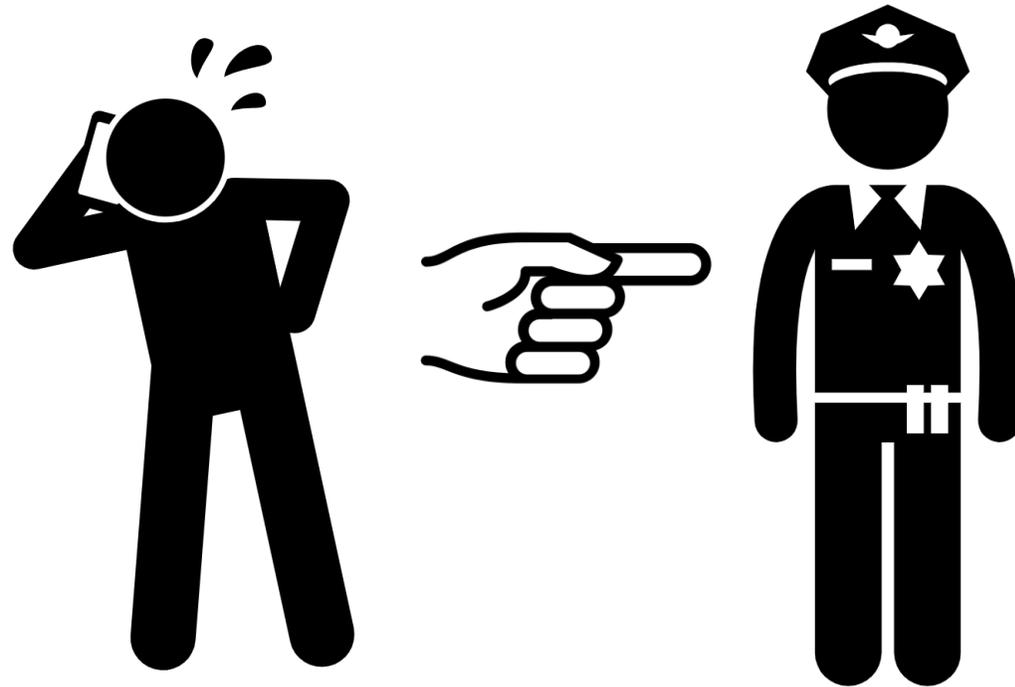
如果是長者走失



Jika lansia tersesat



**聯繫家屬後立刻打110報警
並拿到報案單**



Setelah menghubungi keluarga, segera hubungi polisi 110 dan mendapatkan surat laporannya

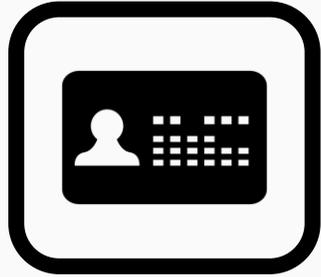
報警五資料



提供當日/近期

照片

方便協尋



家屬及走失者

證件

驗證及建檔



告知

手鍊

編號



告知

指紋

建檔與否



告知

特徵

方便協尋

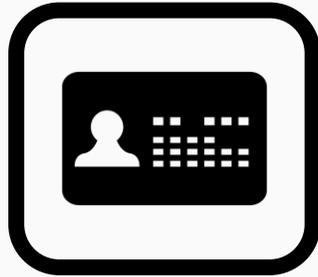
5 data untuk lapor polisi



Memberikan yang terbaru atau saat itu

Foto

Mudah untuk ditemukan



Keluarga atau orang yang tersesat

Kartu identitas

Verifikasi dan dokumentasi



Memberitahu

Gelang tangan

Nomor seri



Memberitahu

Sidik jari

Membuat berkas atau tidak



Memberitahu

Ciri-ciri

Mudah untuk dicari



再來就是要全民協尋



**Selanjutnya adalah semua masyarakat
membantu untuk menemukan**

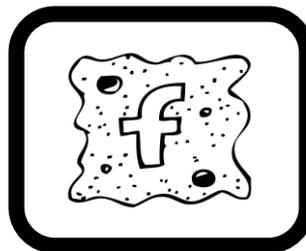
協尋/找尋

廣播協尋



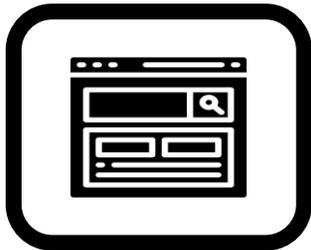
直接傳真報案單至警廣(02-2375-7078)。
服務中心電話：02-2388-8099#5201。

網路協尋



張貼走失者資料至網路平台（臉書、LINE、PTT...），並請親友分享。

失蹤老人協尋網站



提供走失者資料給協尋中心(02-2597-1700)，或登錄網站：
http://missingoldman.org.tw/ugC_Lost.asp

提供走失智者資料給本會，私訊失智症協會臉書或市話致電0800-474-580。
<https://www.facebook.com/tada2002>

台灣失智症協會 臉書協尋

於經常出入地點找尋



請攜帶走失者的照片，前往詢問附近居民或店家是否見過，例如：走失者習慣去的地方，或曾經居住過的社區。

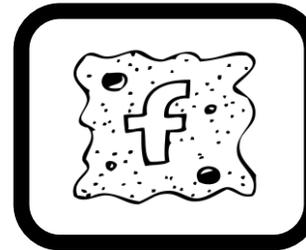
Mencari / menemukan

Mencari lewat siaran



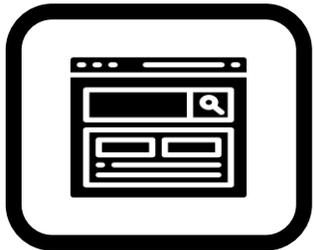
Langsung fax laporan ke stasiun radio polisi (02-2375-7078).
Telepon pusat layanan : 02-2388-8099#5201.

Mencari lewat internet



Posting informasi orang yang hilang di media online (Facebook, Line, PTT...) , dan minta teman dan kerabat untuk membagikannya

Situs pencarian lansia yang hilang



Berikan data orang yang hilang ke pusat pencarian (02-2597-1700), atau masuk ke situs :
http://missingoldman.org.tw/ugC_Lost.asp

Memberikan data orang yang hilang ke asosiasi ini, mengirimkan pesan pribadi ke Facebook asosiasi atau menelepon 0800-474-580.
<https://www.facebook.com/tada2002>

Mencari di Facebook Asosiasi penyakit Alzheimer

Mencari di tempat yang sering dikunjungi



Harap membawa foto orang yang hilang dan tanyakan kepada penduduk atau toko terdekat apakah pernah melihatnya, misalnya : tempat yang biasa dikunjungi atau lingkungan yang pernah ditinggali oleh orang yang hilang.

等候時間很煎熬
放心長者會安全的

Waktu menunggu sangat menderita,
yakinlah bahwa lansia akan aman



照顧失智症者居家危機

這樣做



僱主與移工共同討論：訂定「緊急狀況處理流程」

家總陳景寧秘書長

Q1. 怎樣算緊急狀況？
什麼情況該通知僱主？
(勞資因此爭議最多
事由，例如半夜跌倒？
暈眩?)

Q2. 通知的優先
順序(緊急連絡
人名單)

自己返家處理

指導移工處理

委託專業處理(ex.
打119)

Q3. 被照顧者受傷，
又聯絡不到僱主的
情況下，除了打119，
還可以找誰？

發生緊急事件

移工判斷

通知僱主

其他緊急作法

危機辨識

危機描述

危機處理



指導單位

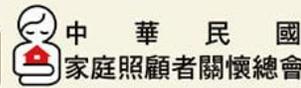


承辦單位



臺北市
聘僱移工家庭安心支持計畫

協辦單位



Majikan dan TKA berdiskusi bersama : menetapkan 「Prosedur penanganan keadaan darurat」

Q1. **Apa itu situasi darurat?** Dalam situasi apa harus memberitahu majikan?
(Akibatnya banyak alasan kontroversi antara majikan dan TKA, misalnya: jatuh di tengah malam? Pusing?)



Terjadi keadaan darurat

Penilaian TKA

Memberitahu majikan

Praktik keadaan darurat lainnya

Q3. Jika pasien terluka dan majikan tidak dapat dihubungi, siapa lagi yang dapat dihubungi, selain menelepon 119?

Pulang sendiri ke rumah untuk ditangani

Mengarahkan TKA untuk ditangani

Menyerahkan kepada profesional untuk ditangani (misalnya: hubungi 119)

危機描述

人、事、時、地、物

Q2. Prioritas pemberitahuan (daftar kontak darurat)

通知的優先順序 (緊急連絡人名單)

Q2

優先順序	聯絡人	與被照顧者關係	電話	備註
1	張三			
2	張五			
3	張六			



Q3

被照顧者受傷，又聯絡不到
雇主的情況下，除了打119，
還可以找誰？

Q3. Jika pasien terluka dan majikan tidak dapat dihubungi, siapa lagi yang dapat dihubungi, selain menelepon 119?



失智症照顧：中印版



- 連結：

- [https://www-
ws.gov.taipei/Download.ashx?u=LzAwMS9VcGxvYWQvNDU0L3JlbGZpbGUvMzEyMjlvODExN
zYyMC9IMjhjYjUxZC00YTlkLTQwNmEtOWExZC0zODgwNjBhMWlxYTkucGRm&n=44CM5a6I6
K236KiY5oa2IOmZquS8tOeEoeaGgi3ogZjlg7Hnp7vlt6Xlrrbluq0g5aSx5pm655eH54Wn6aGn5
omL5YaK44CN6Zu75a2Q5pu4ICjkuK3ljbDmlfniYgpLnBkZg%3d%3d&icon=.pdf](https://www-
ws.gov.taipei/Download.ashx?u=LzAwMS9VcGxvYWQvNDU0L3JlbGZpbGUvMzEyMjlvODExN
zYyMC9IMjhjYjUxZC00YTlkLTQwNmEtOWExZC0zODgwNjBhMWlxYTkucGRm&n=44CM5a6I6
K236KiY5oa2IOmZquS8tOeEoeaGgi3ogZjlg7Hnp7vlt6Xlrrbluq0g5aSx5pm655eH54Wn6aGn5
omL5YaK44CN6Zu75a2Q5pu4ICjkuK3ljbDmlfniYgpLnBkZg%3d%3d&icon=.pdf)

