

導入 AI 進行新世代傾聽與溝通於母乳哺餵講義

114.09.04 梁玲菱講師

奇美醫療財團法人柳營奇美醫院嬰兒室暨病嬰室暨小兒加護病房暨產房

Part-1 說明聆聽及了解六大技巧

聆聽及了解六大技巧說明	
技巧項目	重點
非語言	1. 與母親坐在同一高度 2. 專心注視 3. 移除二人中間障礙物 4. 合宜的肢體碰觸 5. 從容不迫
開放性語法提問	如何?什麼?何時?哪裡?為什麼?可以跟我多說一些嗎? (勿出現是不是、對不對、有沒有…等封閉式語言)
有回應(表現出有興趣)	善用微笑、點頭、嗯，勿讓對方覺得妳很急著要離開或是只是為了問問題
理解性回應	適時釐清問題，用不同方式可重述一次她的問題(但不要一直重複一樣的)
同理心	如果我是妳，我也會…。(理解她的想法)
避免使用批評的字眼	用語出現不對、沒有、不是這樣、為什麼、想太多，這樣就不行

建立自信心及支持六大技巧	
技巧項目	重點
接受產婦的想法與感受	我了解、聽起來你的感受是…(勿讓產婦覺得自己好像做錯事)
讚美產婦和嬰兒做得好的部分	明確說出做得好的部分、不誇大、真誠(小細節處也都能讚美)
給予實際的幫助	實際給予幫助，比說任何話還好
以正向方式提供適切的資訊	1. 以正向的方式提供訊息 2. 先建立信心再給予訊息，不急著提供新訊息或矯正錯誤觀念 3. 給予的資訊是現在用的到的 4. 一次只給予1-2點的資訊
使用簡單的語言	講她聽得懂的話(口語化)，勿有醫學專有名詞或是很廣泛的(如正確含住…)
給一兩個建議而非命令	依產婦情形給予1-2個符合她的建議，讓她思考

導入 AI 進行新世代傾聽與溝通於母乳哺餵講義

114.09.04 梁玲菱講師

奇美醫療財團法人柳營奇美醫院嬰兒室暨病嬰室暨小兒加護病房暨產房

Part-2 請學員上課前先於手機下載 Chat GPT

- 至 APP store 下載 Chat GPT
- 找到下列的圖像進行下載



- 使用 Slido 收集臨床工作中，媽媽最常常會問的 1 個問題
- 使用 Slido 收集臨床工作中，媽媽最常聽到會一秒失去理智線的話語
- 說明並實際操作使用 Chat GPT 進行查詢資料

Part-3 以臨床案例請各組善用 Chat GPT 使用聆聽及了解六大技巧

進行解決與產婦家庭於母乳照護上的臨床衝突，並進行報告

- 一、 引導學員思考當臨床遇到諮詢溝通問題時，可如何及時使用 AI-chat GPT 與新世代家庭溝通
- 二、 藉由各組上台表演解決方案，互相教學相長，並不吝嗇的稱讚他組做得好的部分

導入 AI 進行新世代傾聽與溝通於母乳哺餵講義

114.09.04 梁玲菱講師

奇美醫療財團法人柳營奇美醫院嬰兒室暨病嬰室暨小兒加護病房暨產房

各小組展演回饋

	值得讚許及被你學習之處	可再修正讓活動更好之處
第一組		
第二組		
第三組		
第四組		
第五組		
第六組		