

# 如何與新世代溝通



吳麗芬教授

# 4個世代



- William Strauss及 Neil Howe以重大事件為分界點，大約每17至25年為一世代，每4個世代約80至100年為一大循環。最近一次循環從第二次世界大戰結束後開始，分為以下4個世代：
- 嬰兒潮
- X世代
- 千禧世代（或Y世代）
- Z世代

# 4個世代

- **嬰兒潮**—從民34年二戰後至1960(民49)年出生的人口，今年約59至74歲，相當於台灣所謂的三年級或四年級生。
- **X世代**—1961(民50)至1981(民70)年之間出生，今年約38歲至58歲，等於台灣的五年級、六年級生。
- **千禧世代 (或Y世代)**—1982(民71)至2004(民93)年出生，今年15至37歲。這一世代的父母多屬於嬰兒潮，因此又稱為回聲潮 (echo boomer)。台灣專用的稱號—**草莓族**。
- **Z世代**—2005(民94)年後出生，最早一波今年14歲。如果照歷史推演，大約在2025(民114)年結束。



# 千禧世代的特質

- **特殊 (Special)**：因為適逢人類文明第二個千禧年，天生與眾不同。
- **眷愛 (Sheltered)**：從小在受呵護的環境下成長，安全感強。
- **自信 (Confident)**：對自己或同一世代的同儕都有相當信心。
- **合群 (Team-oriented)**：無論在學習或運動上，習慣追求團體行動（這是第一個臉書陪伴成長的世代）。
- **進取 (Achieving)**：教育程度最高，學習成績較上一代為佳。
- **耐壓 (Pressured)**：從小在關心的眼光下長大，習慣在壓力下力求表現。
- **傳統 (Conventional)**：家庭關係良好，對父母的價值觀念不至於無條件反彈。

出自2000年出版的Millennials Rising: The Next Great Generation一書

# 誰是新世代？

- 有人說：新世代是泛指30歲以下的年青護理人員。
- 也有人說是Y世代
- 或是指「新手」、「新人」、「學弟妹」



# 瞭解新世代



- 知此知彼、百戰百勝
- 受到網際網路、即時通訊、簡訊、MP3播放器、手機、智慧手機、平板電腦等科技產物，影響很大。
- 自小同時生活在電子虛擬與現實世界的世代。由科技發展形塑的社群關係與價值觀深深影響了他們的自我認同。

# 護理人員的工作層面



- 「技術層面」主要任務為：照顧病患、記錄病患用藥記錄和各種病徵、隨時追蹤病況和利用各種方式讓病人康復。
- 照顧病患包括打針、協助服藥與衛生教育等，針對病患不同病情與特殊狀況做不同處置，例如替長期臥病在床的病患翻身、擦澡等。
- 除了針對病患做直接照護之外，護理人員還需要評估病患是否可以獨立生活，並提醒病患家屬如何照料出院病人，告知家屬所有病後生活須知，以協助病患出院後可以迅速適應環境，
- 除此之外，幫助病患家屬與社會資源連結，如護理之家或療養院等機構均屬之，協助病患轉介事宜。

# 臨床護理工作的特色



- 要好又要快。有人說做的快不一定能保證品質，但是臨床做得快的同事，一樣是保證品質的！如果你發現同樣做一件事，別人比你用的時間少，那你就一定要思考原因，認真學習了。
- 因為護理工作屬於延續性的工作，是一環扣一環的。你以為是你個人的事，其實後續的工作都會被你延誤，造成影響。

# 為何溝通很需要呢？

- 卡內基曾經說過，一個人的成功，只有15%來於知識和技能，但是有85%來自於溝通。
- 溝通是人類互動的基本要素，是一種交換的過程，它交換的訊息可以是一句話、一個動作或眼神，在這交換的過程中，通常包含五個要素：發送者、訊息、通道、接收者與回餽。



# 溝通的實踐

- 兩個70%：第一個70%是指管理者實際談話、做報告、報告、拜訪、面談也。第二個70%是指工作中70%的問題是出於溝通障礙。例如工作伙伴沒有進行及時的溝通或不懂得如何去溝通，造成執行能力差、領導力不高，進而產生問題或出現狀況造成效率低下。

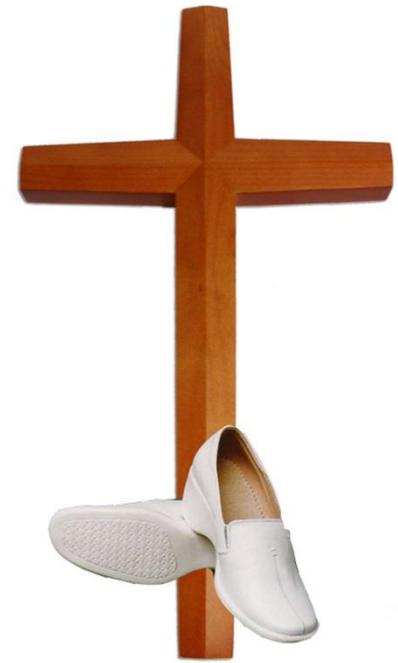


# 新世代的溝通特色



- 工作時間與場所：較為任務導向，不拘工作場所與時間。
- 方式：掌握即時訊息，迅速反應的特性，與學長姐期待溝通的方式不同。
- 組織性：熱衷於任務編組，專案合作等機動性方式，與傳統面對面會議，電話溝通的習慣不同。
- 資訊來源：依賴網路搜尋而來的資訊，而非傾向就教權威。

如果希望他將來為王，  
現在就必須待他如王子



- 所羅門王也曾形容「一句話說得合宜，就如金蘋果在銀網子裏。」

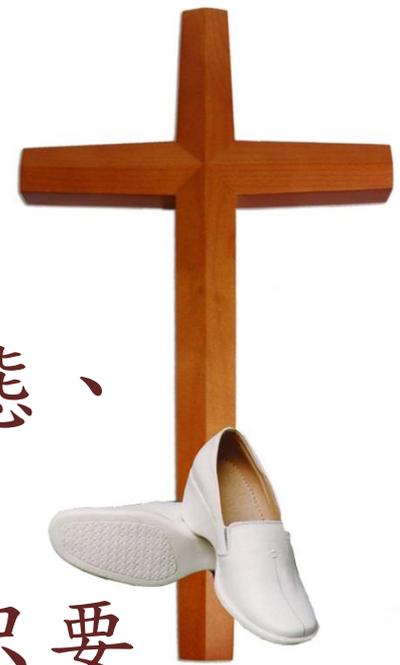
# 如何與新世代溝通

- 建議依循其獨特的文化與能力，採用雙方能接受的方式
- 例如：1. 多使用任務導向的工作要求。  
2. 鼓勵參與專案合作等機動性組織的方式，3. 多採用以網路搜尋而來的資訊作為溝通的依據。



# 溝通四不

- 溝通的四不：不批評、不高姿態、不人身攻擊、不疲勞轟炸。
- 「污穢的言語一句不可出口，只要凡事說造就人的好話，叫聽見的人得益處」（弗4:29）



# 如何與新世代溝通



- 以他能瞭解的方式傳遞工作要求。
- 攜手合作，共榮共存。

最好的溝通，  
是說對方聽的懂的話

