

## 研究論文

# 有溫度的 Care：從長照人才的核心能力 培育開始－以溝通力與同理心的 OSCE 課程設計為例

蔡碧藍

長庚科技大學高齡暨健康照護管理系副教授

侯佳惠\*

長庚科技大學高齡暨健康照護管理系副教授

張淑紅

長庚科技大學高齡暨健康照護管理系教授兼系主任（所長）／

高齡暨長期照護研究中心／林口長庚紀念醫院胃腸肝膽科

## 中文摘要

本研究針對長照服務人員的人力發展與核心能力進行初步探討與分析，從微視及巨視共思長照人員所需之能力及服務價值。初步應用文獻分析法探討長照相關教育單位及產業實務對長照人才核心能力之定義及內涵，接續以「高齡關懷及溝通」課程，融入「溝通力與同理心」客觀結構式臨床技能測驗（OSCE）課程設計，導入教學實驗，從規劃、執行、評量、檢討四階段，檢視學生在「溝通力與同理心」所產生的反饋及影響歷程。課程中應用情境模擬、問題導向、實作討論等教學法，及 OSCE 檢核評量機制，增進學生在長照情境互動中之同理及溝通能力。最後針對長照相關教育領域、實務場域及未來研究提出建議，期能進一步建構出具時代性、本土性及應用性之長照人員核心能力。

**關鍵字：**長照人才、核心能力、客觀結構式臨床技能測驗、溝通力與同理心

# **Caring with Empathy: Starting from the Cultivation of Core Competencies in Long-term Care Personnel: An Example of OSCE Curriculum Design for Communication Skills and Empathy**

Pi-Lan Tsai

Associate Professor, Department of Gerontology and Health Care Management Chang Gung University of Science and Technology

Chia-Hui Hou

Associate Professor, Department of Gerontology and Health Care Management Chang Gung University of Science and Technology

Shu-Hung Chang

Professor and Chair, Department of Gerontology and Health Care/ Management, Geriatric and Long-Term Care Research Center, Chang Gung University of Science and Technology/ Department of Gastroenterology and Hepatology, Chang Gung Medical Foundation, Linkou Chang Gung Memorial Hospital

## **Abstract**

This study uses the literature analysis method to explore the definition and connotation of the core competencies of long-term care talents related to long-term care education institutions and industrial practices. It continues with the “Elderly Care and Communication” course and incorporates the objective structured clinical

examination (OSCE) course plan of “Communication Skills and Empathy”. Introduce teaching experiments, from the four stages of curriculum design, implementation, evaluation, and review, to examine the feedback and impact process of students in “communication skills and empathy”. The course uses teaching methods such as situational simulation, problem orientation, and practical discussion, as well as the OSCE review and evaluation mechanism, to enhance students’ empathy and communication skills in long-term care situational interactions. Finally, suggestions for long-term care-related education fields, practice fields and future research, hoping to further build the core competencies of long-term care.

**Keywords: Long-Term Care Workforce, Core Competencies, Objective Structured Clinical Examination, Communication Skills and Empathy**

## 壹、前言

人口老化是當前全球面對的重要議題，是影響未來社會推進的關鍵因素，在此趨勢下，長期照護的各項政策推動及人才培育越顯重要，長照體系的服務設計及人才訓練，亦是此間重要的關鍵核心要素。高齡社會的快速更迭，全人照護需求日漸增加，照顧服務的多樣化需求，品質要求提升，此等長照改革邁進之路，皆需對應著長照人才核心能力，也顯示需與時俱進修正專業核心能力，加強在職訓練，才能因應長照產業變革之發展。而此是目前教育體系、長照產業及一線長照機構急待共同關心的重要課題。

我國 2023 年高齡人口占總人口比率已接近 18%，預估至 2025 年將達 468 萬人，占總人口比重 20%，且至 2039 年將突破 30%，2070 年將達 43.6%（國家發展委員會，2022），長照資源及長照專業人力之需求在此人口結構快速更迭下，服務需求量將快速倍增，而如何培育足夠且高品質之長照人才是社會發展重要之挑戰。自 2007 年起政府實施「長期照顧十年計畫」，以結合民間資源建構完善長期照護體系為目標，滿足長照需求、提升照顧品質及減輕民眾負擔。2015 年 6 月 3 日訂定長期照顧服務法並於 2017 年 6 月 3 日正式施行。依據長照服務法所界定之長照人員，係以受長照訓練、認證，領有證明得提供長期照顧服務之長照服務人員，包括下列五種類型：1.照顧服務員、生活服務員或家庭托顧服務員。2.居家服務督導員。3.教保員、社會工作人員（包括社會工作師）及醫事人員。4.照顧管理專員及照顧管理督導。5.中央主管機關公告指定為長照服務相關計畫人員（全國法規資料庫，2023）。

就長照產業面來說，在政府所推動長照 2.0 政策支持下，長照產業快速蓬勃發展，除了服務對象範圍擴大，另一方面服務給付支付標準及勞基法的落實，

也吸引更多組織單位及個人的投入。有關長照人員的資格及訓練辦法，皆有明確規範，包括職前及在職訓練，規劃不同的教育訓練模式與取得證照的輔導機制，使得我國照顧服務人力素質得以提升，然而在各項長照人力的規劃下，長照人才仍有相當程度的缺口及流失率（張峻萍、賴欣憶，2022）。

就教育端來說，各大專院校近年來積極開設照顧相關科系，每年培育出7,000多位長照人力，卻僅有30%~40%投入照顧產業（林偉正，2023），與所統計之長照需求人數相較，未來照顧人力仍嚴重不足，將是長照發展的一大隱憂，初探其背後原因可能包括：學用落差問題、長照產業薪資問題及職業刻板印象、世代差異對老人需求評估及溝通不易、跨代互動等問題（劉金山，2012；施秋蘭，2013；黃志忠，2016；姚卿騰、洪宏，2017）。然，現今政府積極推進之長照服務內容也越來越多元化，六代同堂的工作時代來臨，如何讓青年世代學子認知不同世代的背景及特質，學習沒有代溝的溝通關鍵與訣竅，提升跨世代溝通的共好，進一步思考教學推手的我們，試著從「社會跨代共生」及「社會賦能」的角度重新思考，透過課程設計縮減學用差距，導入實作式情境教學，如：客觀結構式臨床技能評估（OSCE），培養學生高齡照顧服務核心能力，增進同理心、增進跨代溝通能力，降低學用落差，提升學習成就感，建立正向且有溫度的服務信念，讓長照工作者在服務歷程中充分展現正向心理，運用溝通力及同理心，理解服務對象，提高服務品質，實待政府單位、教育界及長照單位共同來討論及努力。

## 貳、文獻探討

在多元化的長照人才中，服務屬性的差異化及各項服務專業所需養成的核心能力及內容均有所不同，因此，本研究針對長照服務人員的人力發展需求與核心能力培育進行初步探討與分析，對應產業界多年在職涯培育之界定，從微視及巨視共思長照核心能力及服務價值，期能更進一步定位長照人才核心能力及培育方向。以下從長照政策發展、長照人力發展需求及挑戰，及長照人力核心能力與培育等議題進行分析及探討。

### 一、我國長照政策發展與人力發展

行政院在 2017 年推動「長期照顧十年計畫 2.0」，擴大服務對象、廣布服務資源、提供多元服務，並完備制度內容，整合中央及地方、政府及民間資源，期能達到「找得到、看得到、用得到」的目標。此舉措，由中央政府、地方政府和私營機構共同合作，歷經近 10 年的協商、對話與布建，發展長照服務，構建以家庭為中心、居家護理、社區護理、機構養老等全方位的照護模式，發展以社區為中心、多元化、連續化、全民化的長期照顧服務體系，實現長者在地的社會目標。2023 年底盤點長照 2.0 推動之成果綜述如下（行政院，2023）：

- （一）長照經費大幅成長：今（2023）年度編列近 650 億元，是 2016 年 50 億元的 13 倍之多。
- （二）服務涵蓋率大幅提高：目前長照服務涵蓋率近七成，是 2016 年 19.4% 的 3.6 倍。

(三) 服務資源廣為布建：在推動社區照顧服務體系（ABC 據點）方面，從原本僅 700 處，成長到約 1 萬 2 千處；在公私協力布建日照中心及平價住宿式機構方面，目前全國已有 868 家日照中心，「一國中學區一日照中心」布建率已達 82%（668 家／814 學區），全國各鄉鎮區設立平價住宿機構比率也已達 80%（296／368 鄉鎮區）。

(四) 照護人力持續成長：已從 2016 年的 2 萬 5 千餘人成長到目前已達 9 萬 5 千多人，成長 3.8 倍。

(五) 服務人數大幅成長：已從 2016 年的 9 萬人，成長到目前已超過 44 萬人。

長照人力是長照體系中的重要核心，面對照顧服務人力大量缺口問題，最迫切需要的是提高跨世代青壯年投入照顧產業的意願，改變社會對長照產業的刻板印象，扭轉職業聲望，攜手共同對準產業人才培力目標，強化核心能力，培育具實務導向之長照人才，厚植長照人才根基，從永續社會服務再設計之觀點，創造長照服務產業之人才價值。

## 二、長照人力核心能力與人才培育

### (一) 核心能力之概念

核心能力（core competency）一詞的適用範圍橫跨組織與個人兩個層面，組織的核心能力是由組織成員的人員核心能力累積演化而來（劉岡憬，1998），人員核心能力是組織核心能力的來源與基礎，組織核心能力是人員的整體表現。而核心能力概念應用在個人層面部分，眾多學者多認為能力包括了知識（knowledge）、態度（attitudes）、技能（skills）和價值（values）（Boyatzis，1982；Spencer，1993）。高迪理（2011）認為核心能力（core competence）是指工作者完成應執行工作事項之最基本的態度、知識與技能，是一種能力的組



合，是具有重要性、不可或缺性、共同基本性的能力。而核心能力基本上與某一特定領域目標或角色有密切關係。Northey(2011)則指出，「core competencies」的意義是包括行為、技能、態度和政策，以促進對差異的認識、接受和尊重，滿足不同人群需求的服務，並促進復原力和恢復。姚奮志(2021)將核心職能界定為：工作描述、基準級別、工作任務、行為指標、工作產出、職能內涵(知識、技能與態度三個向度)等各項目。綜合諸多學者的論點，核心能力乃含括了組織與個人兩層次，而組織核心能力，多建立在成員核心能力上，其中，核心能力與一般能力最大的區別是，核心能力是指某專業領域特有之專業能力，且可以透過後天訓練養成，與工作績效及表現有密切的關係。

近年來，世界各國在面臨高齡化趨勢下積極透過實務及研究，欲找出醫護領域或長照領域人才之重要核力能力(American Association of Homes and Services for the Aging [AAHSA], 2009; Alberta, 2018; Illinois Department of Public Health, 2021)，目的莫過於希望找出該專業之工作表現具有關鍵影響力之專業能力，且能有系統的研訂各專業職前或繼續教育課程，協助專業職務具備該專業之核心能力，終極目標即在將專業核心能力轉化為實際良好之工作表現，強化該專業之競爭力及提昇工作績效，展現優異之服務品質，獲得社會大眾專業認同。我國政府自長照 1.0 政策推動開始，即成立各個長照小組，著手研訂長照專業人才培育辦法，包含教育端及產業端，學校教育部份即成立老人科系：大學、專科學校，甚至向下延伸至高中職學校，積極培育長照領域人才，期能快速填補長照需求缺口。而長照係一跨領域學門，綜括照護、管理、社會工作，屬跨專業系統，而專業工作涉及照顧服務員、生活服務員、教保員、訓練員、社會工作人員、評估照護需要之人員及各類醫事人員(劉金山, 2013; 黃志忠, 2016)，相較一般單一內容之專業服務有所差異。

### 三、長照人才核心職能分析

長照人才的核心職能是由價值、知識與技巧等三要素交織而成（如圖 1），而其核心能力受到環境改變、長照工作宗旨與任務、長照工作專業的發展、學校教育等因素之影響，跨世代人才皆是投入長照服務領域最重要的一群。

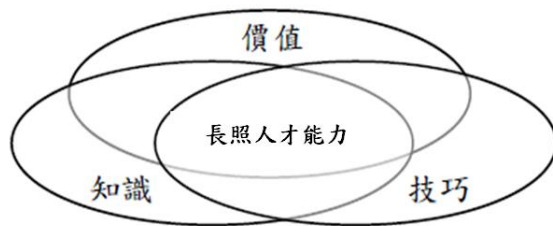


圖 1：長照人才能力與三要素的關係圖

資料來源：研究者自製

從產業界來看，諸多實證性研究針對長照人員之核心能力進行探討。林麗惠、張智翔、林宜萱（2021）針對 C 級巷弄長照站照服員之專業知能應包含知識、技能、態度三大面向，其中在「知識」面可分成老化知識、健康照護知識及法律知識與工作理解三個項目，「態度面」專業知能可分為自我發展、情緒與壓力調適及人際互動三項，「技能面」專業知能可分為日常生活照顧、個案應對、活動規劃、關懷與陪伴四項。陳惠姿、李光廷（2012）提出長照人員需具備「照顧能力」、「溝通」、「評估」、「團隊合作」、「文化照護」、「支持照顧者」、「運用資源與組織運作」等能力。陳麗津、林昱宏（2011）則認為照服員應具備工作倫理、人際溝通、問題解決、自我及專業成長、管理、健康促進與安全維護、活動設計七大能力範疇，而健康促進與安全維護的需求高於其他層面。鍾璧如（2017）針對照顧服務員之能力歸納為：專業培訓（有 90 小時照顧服務員訓練、短期訓練）、照顧技能（工作技術、溝通技巧對照顧服

務員信任感)、服務態度(面對工作、面對住民)。賴素月(2013)提出居家照顧員須具備能力包含服務態度、人際溝通、問題解決、專業知識、技能、工作倫理、專業成長等層面之能力。詹麗珠(2021)從實際機構對照顧服務員之職能分級概況,將工作能力分為「核心職能」、「一般職能」及「專業職能」三大面向,核心職能(團隊合作、品德操守、人際溝通),一般職能(主動積極、危機處理、溝通技巧、工作指導),專業職能(生命徵象測量、足部照護、協助沐浴洗頭、協助使用、日常生活輔具、協助排泄、肢體關節活動、翻身拍背、基本身體照顧、家務協助、代購或代金或代送服務、失智症教案帶領、行政庶務)。

從長照人員之在職訓練來看,我國勞動力發展署將「職能基準(Occupational Competency Standard, OCS)」定義為「為特定職業(專業)工作,所需符合(具備)的一組能力,認為其職能應具備產業共通性」(勞動部勞動力發展署,2023)。在勞動部(2007)的照服員技術士技能檢定規範中,照服員的工作項目應包含身體照顧、生活照顧、家務處理、緊急及意外事件處理、家庭支持、職業倫理六大類型,皆以生活照顧為基底。American Association of Homes and Services for the Aging, AAHSA(2009)針對長照人員各職務提出核心能力之討論,強調在培育長照人員時,需製定跨學科護理計劃,其中提到,長照人員需具備 1.基礎能力(包括:年齡、多樣性和劣勢;老年人的核心基礎練習;高齡、人類行為和社會環境;高齡社會福利政策與管理);2.進階能力(包括:具有文化能力的高齡社會工作實踐、高齡進階實務、對老化、人類行為和社會環境的看法;進階的高齡社會福利政策和管理)。綜合來說,能夠透過教育體制及社會教育訓練,增能長照人員之服務核心能力,提高照顧品質,獲得服務使用者正向反饋。而近年來,衛生福利部為擴大照護人力的培訓,強化長期照護醫事人員照護能

力，邀請專家學者及相關團體召開「長期照護專業人力培訓規劃」會議，完成長期照護醫事人力課程三階段規劃：(1)Level I 共同課程，(2)Level II 專業課程，(3)Level III 整合性課程。現階段之長照服務，是一種多樣態的需求，須跳脫傳統本位主義，透過跨專業間討論、學習與整合應用，來滿足高齡者或失能者在生活支持、協助、社會參與、照顧及相關健康照護之服務與產品方面的多元需求（翁瑞宏，2022）。

經濟合作暨發展組織（Organization for Economic Cooperation and Development，簡稱 OECD）在 2020 年針對健康政策報告中針對長照勞動力進行調查（OECD，2020），報告中指出對長照人員來說基本護理、監控和溝通是個人護理人員最常見的職能。且 80% 的國家其長照人員的主要任務之一是與老年人及其家人溝通。在長期照顧服務中，口語交流對於了解服務對象的期望、文化和習慣、刺激他們並防止其社會孤立非常重要。長期照顧人員和非正式護理人員之間的溝通對於身障老年人來說也很重要，通過對話提供心理支持是長照人員的一項常見任務。提出長照人員的職務能力可涵蓋四個主要面向：1. 提供日常生活活動（activities of daily living，簡稱 ADL）幫助，例如穿衣和進食。2. 幫助老年人進行工具性日常生活活動（instrumental activities of daily living，簡稱 IADL），例如烹飪。3. 與照顧對象及其家人溝通。4. 進行醫療保健監測。綜整各學校端長照科系所列培育學生之核心能力，多含括一般核心能力（同理、關懷、尊重、助人、服務、自主學習）及專業核心能力（高齡照護、管理、科技應用、長照政策、資源整合等）。

而美國勞工部就業與訓練局（Employment and Training Administration，ETA）就長期照顧、支持和服務之職業能力標準提出模型如圖 2，ETA 亦依據長照工作描述、發展或評估培訓課程或能力標準制定其職能模型，是由九個階層所組成的金字塔。第一層是個人有效能力顯示在金字塔下方，因為這些能力對所有

生活角色都是必不可少的，通常被稱為「軟技能」。第二層學術能力是主要在學校環境中學習的關鍵能力。包括認知功能和思維方式。第三層是工作場所能力代表動機和特徵以及人際關係和自我管理風格。第四層和第五層是產業科技能力，即指在長期護理、支援和服務行業常見的產業知識和技能。第六層到第九層表示長照服務更細部的專業能力。

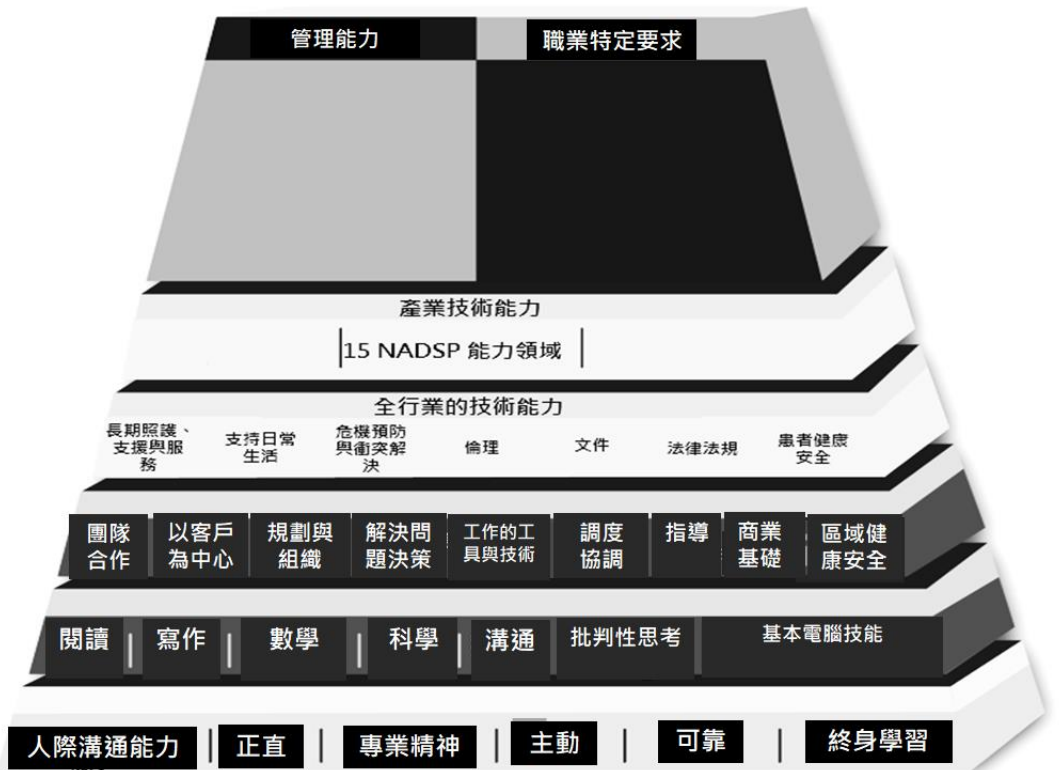


圖 2：長期護理、支援和服務能力模型

資料來源：就業和培訓管理局（2023）

從學術上來看，我國過去老照相關科系並未發展共通之核心課程，故職場判準上，由教育部委託相關學校，依循衛生福利部訂定照顧服務員之職能基準，建立共通核心課程，讓相關科系的專業發展有共同的基礎。而近年來，大專院

校積極開設長照相關科系，鼓勵年輕人選擇高齡長照科系領域，截至 2023 年共計有 37 所大專院校加入「全國長期照顧核心模組課程學校」（教育部，2023），各長照相關科系依其專業特色、區域需求特性、學生就業發展等，研訂學生學習之核心能力內涵，本研究試圖綜整各校核心能力內涵次數統計如下圖 3，了解全國長期照顧學校核心能力之概況。從圖 3 可知，對長照相關科系學生來說，最重要的核心能力前五名，分別是溝通、社會關懷、科技應用、長期照護、團隊合作之能力。因此，如何透過課程設計培養學生重要長照能力，是當前教育單位所共同關心的。

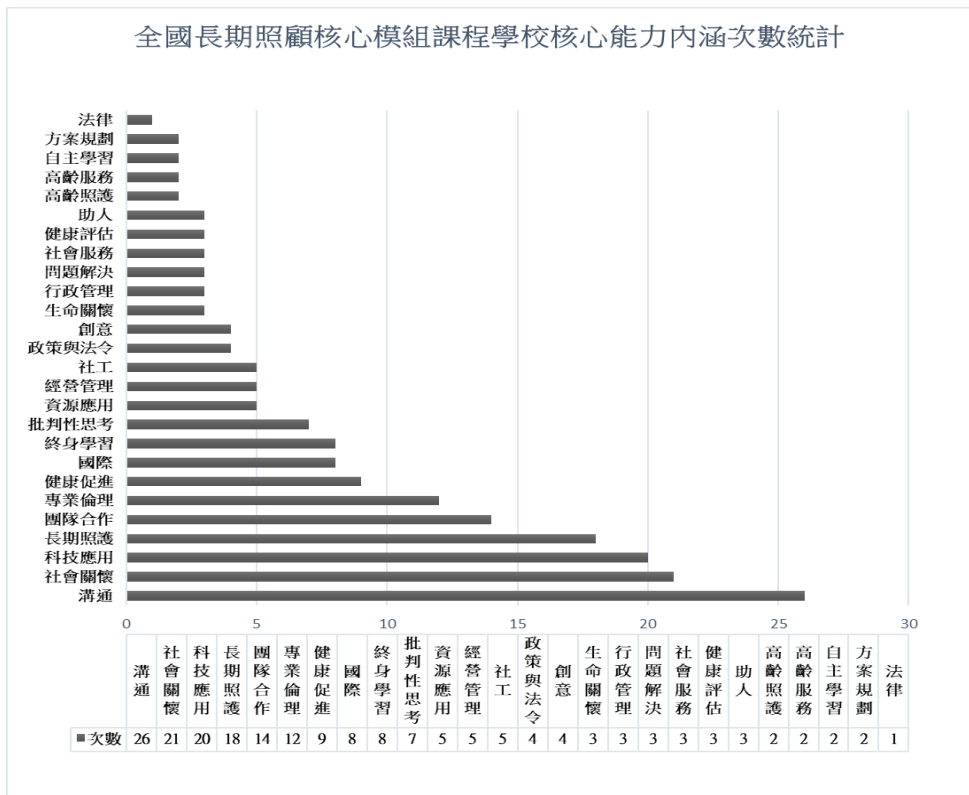


圖 3：全國長期照顧核心模組課程學校核心能力內涵次數統計

資料來源：研究者整理自教育部（2023）

研究者綜合上述相關研究，聚焦探討「照顧服務、居家服務、長照社工」長照人才之核心能力，從學術界、產業界及長照在職訓練等相關核心能力內容進行初探，綜整如圖 4，說明如下：

- 一、學術界在長照基礎人才培育目標下，所研訂之長照人才之核心能力包括：知識、實務技巧及倫理態度價值三面向。其中，1.知識面向，包含：長期照護實務應用與知能、高齡照護管理知能、理論應用與研究反思能力、高齡照護與健康促進能力、長照工作服務專業知能、長照工作服務知識與技巧、資源分析與整合能力、長期照護機構經營、健康照護服務政策的知識管理。2.實務技巧面向，包含：長期照護工作基本技巧、與他人溝通及合作能力、具有團隊合作之能力、資源分析與整合能力、銀髮產業經營管理的能力、銀髮產業專業服務的能力、問題調查解決能力、高齡科技運用能力、社工實務執行能力、生命關懷助人能力、長照實務執行能力、福祉產業經營管理能力、社會服務精神、整合創新能力、國際視野、跨團隊溝通合作能力、照顧事業研發能力、長期照護科技應用與知能。3.倫理態度價值面向，包含：專業倫理與職業道德的能力、專業倫理之能力、生命關懷與服務之能力、專業倫理與關懷社會素養，皆依序在學術領域課程中逐步養成。
- 二、產業界多從職場實務中研訂其核心能力，含括：一般能力、專業能力及核心能力三大能力。其中，1.一般知能，包括：基本長照工作專業素養、高齡照護知能、主動積極、危機處理、溝通技巧、工作指導、基本聽說讀寫素養。2.專業能力，包括：團隊合作、品德操守、人際溝通、自主學習。3.核心能力，包括：長期照護專業技巧、實務應用知能、創新研發能力、科技應用能力、跨領域能力、跨領域之價值觀與態度、跨領域角色釐清與

責任、跨領域溝通、跨領域團隊功能與團隊工作，此些能力著重產業應用實務，不斷在經驗學習中累積。

三、長照在職訓練內涵之核心能力：分成 level1-3 階段進行在職訓練，各階段均有其核心重點。Level1 強調基礎訓練，level2 係專業職能之延伸及應用，level 3 重視跨域實例研討及實作學習，能夠引導長照人才逐步養成實務所需之能力。

而就長照人員的類別來看，屬性不同、層級不同，所需從事的長照工作性質及內容也不同。研究者彙整 24 項核心能力如表 1。由於過往研究指出長照人員多有高流動性及跨代溝通力不足等問題，本研究以「溝通力」及「同理心」為討論範圍，聚焦在兩者的核心課程設計及內涵探討，從課程教學到評量設計，探究「溝通力」及「同理心」之學習歷程。其中，同理心屬於個人能力中的「人文關懷」，「溝通力」屬人際能力中之「與人溝通」，前者是內隱的態度能力，後者是外顯的技能能力，考量長照實務工作上，跨代溝通在設計課程評量方式時須同時考量此兩種能力之整體表現，因此，本研究在設計評量內容時，即融合態度及技能層面之程度檢核，進行「同理心及溝通力」之綜性成效評量設計。

此外，不同位階之長照人才所的核心能力及程度有所不同，實務運用之需求程度亦有不同，例如：高層主管需要應用更多「管理知能」的能力，而基層主管需要運用更多「實務技術」的能力。研究者初步將長照人員之核心能力運用需求程度，分為「高運用需求程度、中等運用需求程度、較低運用需求程度」三類如表 1 所示。從培訓的角度來看，「不同屬性及不同層級主管對長照職能運用之需求程度不同」，即表示，各層級長照人員在長照職能的訓練需求是不同的，因此，未來在長照培訓負責人員在規劃各層及職能訓練課程時，需進一步考量各職能屬性及層級實際運用的需求程度，作為教育訓練設計之參考。



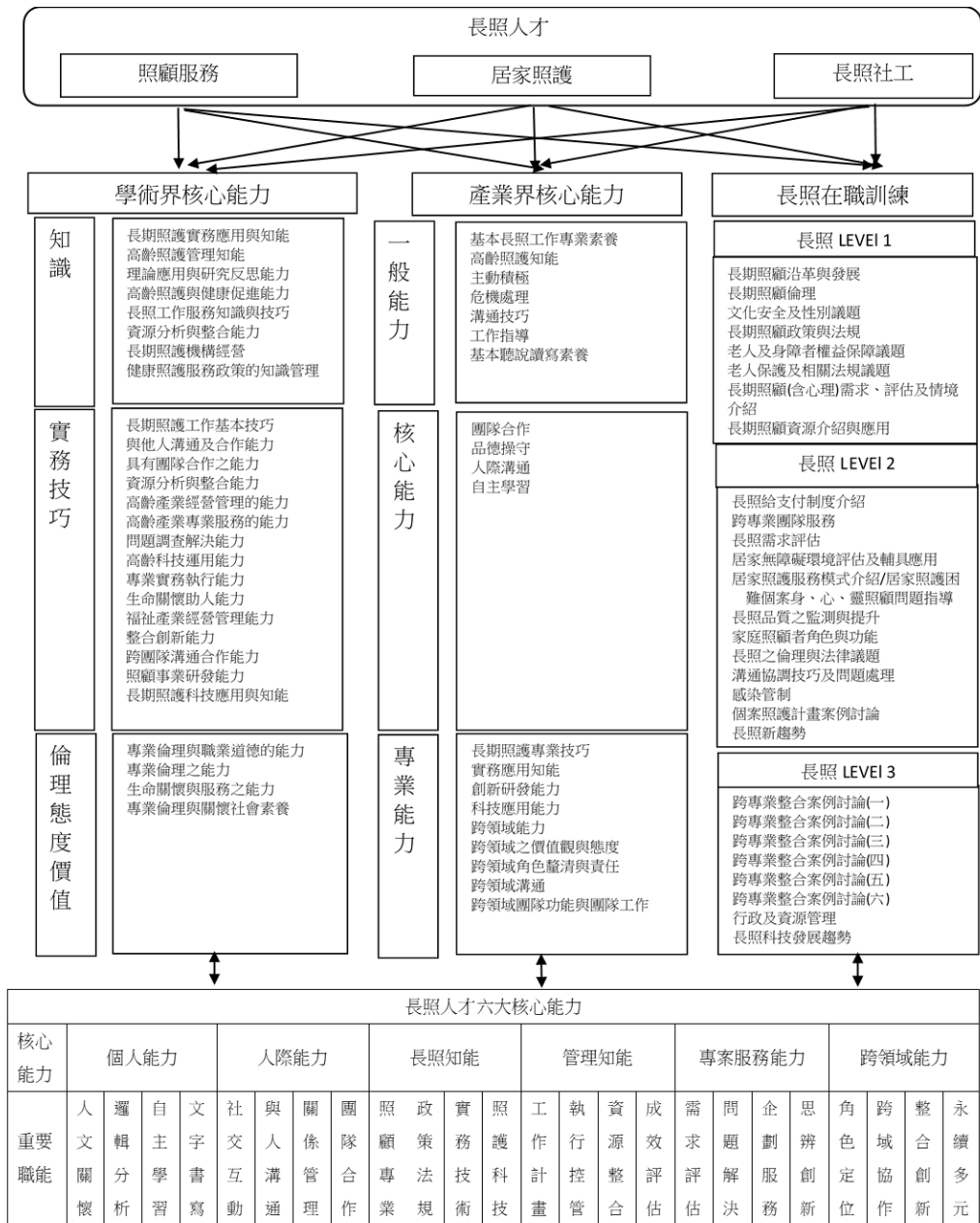


圖 4：長照人才核心能力架構圖

資料來源：研究者繪製

表 1：長照人員核心能力運用需求程度比較表

核心能力		長照人才六大核心能力																							
		個人能力			人際能力				長照知能				管理知能				專業服務能力				跨領域能力				
重要職能		人文關懷	邏輯分析	自主學習	文字書寫	社交互動	與人溝通	關係管理	團隊合作	照顧專業	政策法規	實務技術	照顧科技	工作計畫	執行控管	資源整合	成效評估	需求評估	問題解決	企劃服務	思辨創新	角色定位	跨域協作	整合創新	永續多元
居家照護	護理人員	◎	○	◎	○	◎	◎	◎	◎	◎	△	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	護理長	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	○	◎	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
照顧服務	照顧服務員	◎	○	◎	○	◎	◎	◎	○	◎	△	◎	△	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	照顧服務督導	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	○	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
長照社工	社工人員	◎	○	◎	◎	◎	◎	◎	○	◎	○	◎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
	社工督導	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	○	○	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎

註：◎高運用需求程度 ○中等運用需求程度 △較低運用需求程度  
 資料來源：研究者自製

為了檢驗高齡照護相關係學生對於「溝通力」及「同理心」的表現，於是實施高齡照護科系客觀結構式臨床技能測驗，以作為學生選習前即進入職場的準備。以下為客觀結構式臨床技能測驗相關敘述。

## 四、高齡照護科系實施客觀結構式臨床技能測驗（Objective Structured Clinical Examination，OSCE）之適合性

### （一）OSCE 的概念內涵

OSCE 是「Objective Structured Clinical Examination」的縮寫，中文翻譯為客觀結構式臨床技能測驗。它是一種醫學教育和評估方法，旨在評估學生在臨床實踐中的技能和能力。OSCE 的特點是以結構化的方式組織考試，通常由一系列的考站組成。每個考站都涉及一個特定的臨床場景或情境，學生需在指定的時間內進行相應的操作、診斷、處理或溝通。評分標準明確且客觀，通常由評委根據預先設定的標準評估學生的表現。主要應用目的在評估學生的臨床技能、專業知識、溝通能力、問題解決能力和醫學倫理等方面。

客觀結構式臨床技能測驗（OSCE）的每個字母，均有特殊含意，以下依序介紹：（1）客觀性（Objective，O）：指運用標準化測驗清單（standardized checklist），詳細條列預期的臨床表現行為；（2）結構式（Structured，S）：經過仔細規劃後，能讓學生都看到一樣的問題或現象，執行相同的任務；（3）臨床技能（Clinical，C）：指書寫呈現的每一個劇本，都是臨床的實案；（4）測驗（Examination，E）：可作為學生測驗的評分，可做為教學的一部分，其回饋意見作為學生學習及教師檢討教學成效之參考（王瑜欣等人，2015）。

醫護教育的主要目標是培育學生的「臨床能力」或「臨床表現」，即學生要獨立執行臨床工作，或達成臨床照護任務時，所必需具備的專業知識、特質、技巧及態度。而「臨床能力」的評量，主要是依據 1990 年 Dr. Miller 提出的臨床能力評量架構（Framework for clinical assessment）為主，應包括知識、技能與態度等三大層面的評估內容，即學習者應先具備先備知識，才能有效執行專業的「臨床能力」，所以教師的教學方法與評量措施，要包括：（1）知識層面

(Knows)：知道／了解專業臨床能力相關的基本知識，可透過選擇題、申論題或口述等方法評量；(2) 能力層面 (Competence)：指應用所學知識，知道操作專業臨床能力技術的原理、判讀等能力，可透過討論、口述決策依據等評量；(3) 表現 (Knowledge)：指運用先前學習知能，於模擬環境中操作技術的執行力，即利用技術教室操作假病人之技術直接測試 (Directly observed procedural skills, DOPS)、模擬真實情境與標準化病人 (standard patient, SP) 互動的客觀結構式臨床技能測驗 (Objective Structured Clinical Examination, OSCE) (以下簡稱 OSCE)、現場診療的迷你臨床演練 (Mini-clinical evaluation exercise, mini-CEX) 等方式評量；(4) 行動 (Action)：指在真實的臨床環境中正式執行專業臨床的能力與品質，可經由學習者的學習護照或歷程、紀錄、作業等多元回饋等評量 (見圖 5)。

## (二) 我國 OSCE 之推動現況及相關研究

OSCE 是適用於評量多元臨床能力的方式之一，許多醫學院校和醫學教育機構開始將 OSCE 納入到醫學生的評估體系中。這些學校和機構通常會建立專門的 OSCE 考試中心，配備相應的設施和設備，以確保考試的順利進行。同時，也會培訓相關的評委和考官，確保評分的客觀性和一致性。課程培訓通常包括模擬考試、技能訓練和反饋指導等內容，旨在幫助學生更好地準備和應對 OSCE。我國自 1975 年開始用於評量醫學生的臨床技術及能力，進而廣泛應用於健康照護專業 (盧瑞華、王瑜欣，2014)，包括醫學院、護理、藥學等工作導向專業領域，許多研究證實 OSCE 的測驗結果，與臨床判斷、溝通技巧、資料收集能力、身體評估能力等，均呈現中高程度正相關 (McWilliam and Botwinski, 2010; 藍玉玲、劉彥君、高聖博，2011)。所以許多學校開始倡導設立臨床技能中心，推動 OSCE 實施，希望展現教學以「學生」為本，照護以「病患」為核心理念。另外，耿家鈺等人 (2011) 研究證實，學生實習前若給予 OSCE

測驗，有提升學習成效之前導作用，學生若感受到溝通能力不足，會影響治療性人際關係的建立及照顧品質（林宜蓉、杜玉卿、謝旭玲，2009）。以下是一些與 OSCE 相關的研究主題（Hejri, Jalili, Muijtjens and Vleuten，2016；Roshal, Chefitz, Terregino and Petrova，2021）

1. 評估工具的開發：研究者致力於開發和驗證適用於 OSCE 的評估工具，包括評分表、評估量表和評分標準等，確保評分的客觀性和一致性，並提供準確的評估結果。
2. 考試場景的設計：研究者探索如何設計具有代表性和現實性的考試場景，以模擬真實的臨床情境。這包括場景的選擇、設置和模擬患者的角色扮演等方面。
3. 評分和評估方法：研究者研究不同的評分和評估方法，如全面評估、單一評估、多重評估等，以確定最有效的評估方式。同時，他們也探討評估結果的可靠性和效度。
4. 教學策略和準備：有效準備學生應對 OSCE，包括教學策略、模擬訓練和反饋。

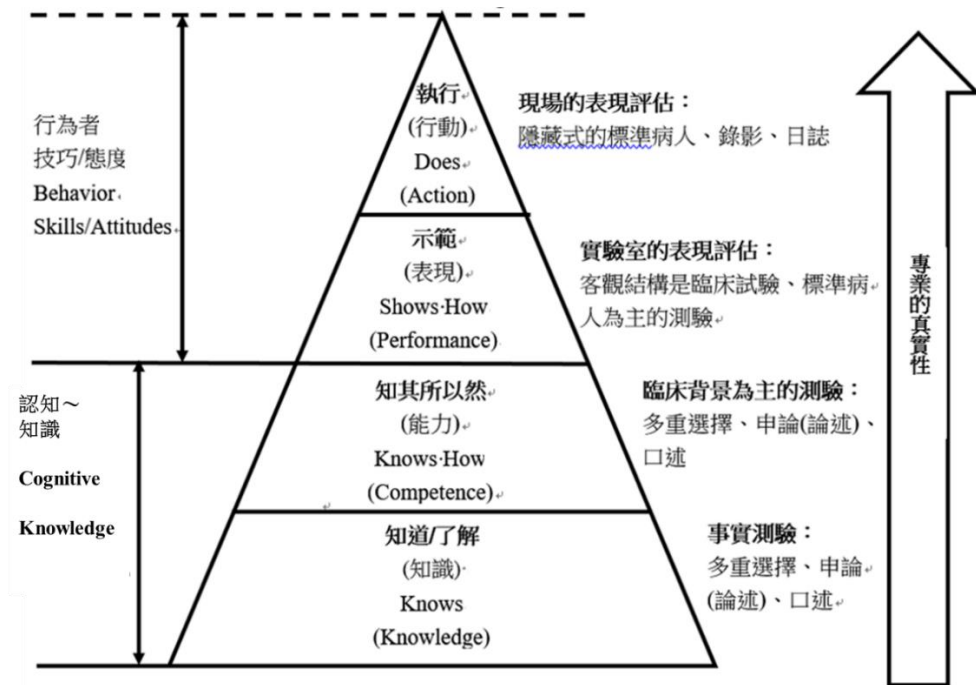


圖 5：評量臨床能力理論架構圖

資料來源：王瑜欣等人（2015）

## 參、研究方法

### 一、教學研究設計

本研究延續上述對長照人員核心能力之相關研究，以溝通力與同理心的 OSCE 課程設計為例，導入研究設計，從課程設計、執行、評量、檢討四階段，檢視學生在學習歷程中，其溝通力與同理心所產生的改變與影響歷程。研究設計採取探索性實驗設計為主，研究目的是為提升學生對長照場域的認識，強化實際情境的學習與應用。研究者將過去執行「與失智老人溝通團體情境模擬課程」研究經驗，應用於教學中得「高齡關懷與溝通」課程，導入護理之家場域，心情低落失能長者的情境模擬學習，讓學生實際體驗同理心溝通技巧之運用，

再於臨床選習前實施 OSCE 測驗，以增加學生對長照場域熟悉度，期望縮短畢業後進入長照場域的學用落差，本教學研究包括三階段：

1. 設計「以學生為中心之同理心溝通技巧」之課程內容。
2. 實施「同理心溝通技巧」教學及 OSCE 實作。
3. 探討「同理心溝通技巧」OSCE 之成效。

## 二、研究對象與研究工具

本研究方案之研究對象採取方便取樣，以未有長照工作經驗的日間部二技一年級高照系學生為主，且須於一年級先修「高齡關懷與溝通」必修課程後，實施同理心的情境模擬測驗後，再於二年級臨床選習前，約 12 月份中旬進行同理心 OSCE 測驗的學生。所以研究工具是包括學校通用的課程期中、期末量性問卷、教師自編的情境模擬測驗感受單為質性評量，這些是作為課程修正的輔助工具；且之後實施 OSCE 的通過率、回饋單等總結性評量，作為本研究成效的依據。

## 三、以學生為中心之同理心溝通技巧課程的設計與依據

因為傳統的溝通單元教學策略，常以講述法居多，而情境教學（situated learning），指由教師依照學習者的特性，設計教學互動的情境，以激發學習者學習興趣，學生經由參與式學習，逐漸進入知識核心的學習過程，學生可建構自身的知識能力。蕭雅竹、吳麗瑜、鄭幸宜、劉碧霞（2012）提出運用 OSCE 可增進護理學生之溝通能力，能讓學生習得臨床實境的能力（Muldoon, Biesty and Smith, 2014）。Nestel and Tierney（2007）、Rosenberg and Gallo-Silver（2011）

等人也認為角色扮演活動可增進學生對溝通技巧的觀察，對學生溝通能力增長有益。學習體驗與遊戲元素結合可以提高學習的動力、任務參與度和學習成效（Dehghanzadeh Fardanesh, Hatami, Talaee and Noroozi, 2019; Vázquez, Rodríguez, Buenabad, Gamiño, López and Velázquez, 2019）。故本研究以「高齡關懷與溝通」為實驗課程，設計「講述教學」、「遊戲教學」、「體驗學習－情境模擬與角色扮演」等多元教學法，並於情境模擬課程中設計「反思單」，同步收集學生對情境模擬課程的看法。有關「同理心溝通技巧」課程設計說明如下：

1. 教學歷程：包括(1)知識獲取階段：講述法教學，(2)體驗階段：遊戲教學、情境模擬與角色扮演，(3)反思內省階段：境模擬教學之評價、反思，(4)歸納階段：類化歸納、形成抽象概念化（反思單的質性回饋）四階段。
2. 教學方法應用：問題導向學習：小組同理心教案之分析、角色扮演等。
3. 評量方法：採實作導向評量，融入「同理心溝通技巧」OSCE 測驗。

#### 四、研究及實施流程

本課程之教學理念係在深化學用合一，引導學生有效學習遷移，能在學習過程中培養同理心，並提升溝通能力。本研究課程設計如表 2 所示。



表 2：高齡關懷與溝通課程設計

週次	課程主題
1	簡介
2-3	老化對溝通的影響、自主學習
4	溝通技巧與應用之測驗、解說（前置評量）
5-6	溝通技巧與應用實務演練
7	溝通與諮商範例製作（小組影片錄製）
8-10	認識自己／他人的溝通特色/技巧----評價與討論（期中評量）
11	與老人溝通實務應用之演講
12	解說同理心溝通技巧、演練
13	同理心溝通技巧實務操作（同感桌遊遊戲）
14-16	與老人溝通情境模擬教學之互動教案分析、角色扮演
17	與老人溝通情境模擬教學之互動評價、反思（總結評量）
18	總評值

資料來源：研究者自製

研究實施流程架構圖如圖 6。

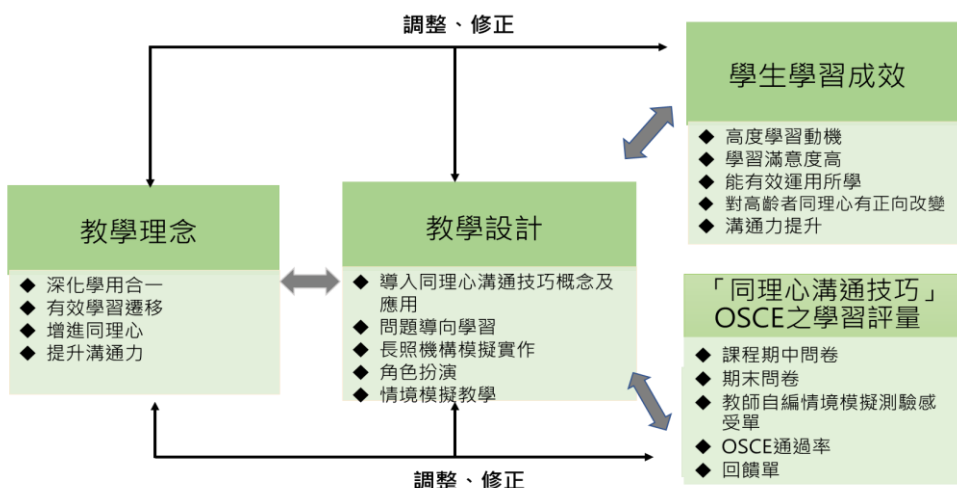


圖 6：研究實施流程架構圖

資料來源：研究者自製

## 肆、研究結果與討論

### 一、溝通力與同理心溝通技巧 OSCE 檢核工具設計

從教學設計開始，反覆思考設計及修正評量工具，參照陳惠姿、李光廷(2012)提出長照人員需具備「溝通」等能力之核心能力檢核角度思考教學，冀希望能提升整體學習成效，故以溝通力與同理心溝通技巧 OSCE 檢核工具設計及實施歷程說明如下：

(一) **OSCE 的設計及規劃**：包含確認執行的同理心工作團隊成員、師資培訓、界定 OSCE 的目標與內容、測試站數及形成藍圖 (blueprint) 等工作事項，內容細節如下：

1. **測試站數及藍圖**：自 107 年起著手規劃 OSCE 相關事宜，因系上臨床技能測驗站數少，可稱為 mini-OSCE。
2. **成立執行 OSCE 工作團隊**：「同理心溝通技巧」OSCE 工作團隊，共 3 位小組成員，均經 OSCE 師資培訓，熟悉 OSCE 測驗精神和方式，由長照、護理、高齡教師組成，並由實際參情境模擬教學的教師為總召集人，負責統籌成立專責小組。
3. **執行 OSCE 專責小組的工作內容**：由總召集人召開小組會議，針對測驗中各個要項進行討論，含測驗對象、目的、日期、題目選取與修正、評分與及格標準訂定等。總召集人負責行政聯繫事項，如：確認站內設備和耗材、考試當天引導及成績結算與分析等。
4. **符合公平性與客觀性的 OSCE 設備考場**：安排仿真的臨床環境設計，即病室設置的基本配備，本測驗情境地點因是護理之家，故設計長者房間獨坐房間的輪椅（或椅子）椅子上，未與他人互動之情境。路徑通道避免考

生與考官、標準病人接觸之考生、考官，並考慮試務人員的出入區隔動線，維護作業嚴謹性；測驗前有考生、考官與標準病人各有報到的準備空間。而在測驗的客觀性上，雖然研究建議測試時間至少 2 小時以上，內在一致性信度大於 0.65 以上，即須具備 12 站試題考試，才能真實評量學生臨床能力（蔡詩力、陳震寰、方基存、蔡景仁、張上淳，2008）。本系教師依據長照學生具備的核心能力，目前僅研發有 4 站測驗站，相較於在醫師評核的 12 站較少，故依據較困難執行的技能測驗時間為統主（如：轉移位），統一決定每站測驗均為 8-10 分鐘，一般進行同理心溝通互動考題，約 6 分鐘為宜，期望未來可繼續增加站數，達到 OSCE 的信度標準。

**（二）OSCE 的準備及執行：**包括撰寫劇本（即教案）、考生指引、設計教案評分表（checklist）、標準化病人（SP）版本的劇本（含：基本資料、家庭與社經狀況、病情、生病歷程、身體症狀、情緒態度、服裝打扮等）、考官一致性訓練等。

#### 1. 撰寫教案的準備工作：

分六個步驟，含：(1)界定教案目標：需考慮學生程度、評價的專業領域技能、考試形式；(2)確認教案角色特點；(3)設定臨床場景及情境；(4)挖掘及建立臨床病例資訊；(5)決定須回饋方式、項目及來源；(6)評分表的制定：包括評分內容、評分方式等兩個部分。同理心溝通技巧教案是以護理之家為情境，設計常見的雙腳無力、心情憂鬱，想返家的長者為對象，並提供成長史、疾病史、家庭互動與支持系統、目前服用藥物等情境故事之脈絡，讓學生可進入模擬情境中，執行合宜的同理心溝通技巧能力。

## 2. 撰寫專業版劇本（即教案）：

教案是實施教學與評量活動的主要參考架構，透過教案書寫，展現教學意圖及達成教學目標，需考慮教師、同儕、學生須達成的內容、教學目標、先備能力、活動順序、教材、評量等，使教案引領臨床能力評量。本同理心溝通技巧教案撰寫技巧說明如下：

- (1)教學目標方面：掌握認知、情意與技能的行為目標層次，引導學生邁向高層次目標之學習，如：同理心的溝通技巧，有運用與長者互動三大原則，建立治療性人際關係（認知）；理解與回應長者的生、心理與社會層面需求－運用初層同理心（技能、情意）；提供有效益的措施，改善長者困擾（技能）等三層面。
- (2)診斷學生起點行為方面：指學生現有的能力、經驗、興趣、態度等影響學習之因素。如：同理心的溝通技巧，透過「高齡關懷與溝通」的必修課程內容，讓學生具備執行同理心溝通技巧之背景知識技能，含：認識自我的語言與非語言溝通行為、老化對溝通的影響、溝通技巧等相關學理（認知）；運用上述知識，回應長者的情緒與行為，讓長者感受到被瞭解與支持（態度）；適當自我介紹、運用與長者互動三大原則。
- (3)設計教學流程方面：「以學習者為中心」，設計達到教學目標之教學內容、方法與活動內容，而「高齡關懷與溝通」課程安排流程，先教授溝通行為、老化對溝通的影響、演練溝通技巧等相關學理，再依循「解說同理心溝通技巧、演練、實務操作等」，最後實施「情境模擬教學之案例分析、角色演練」，讓學生分組演練行為反應空白（Targeted Responses）教案，學習同理心溝通技巧之能力。

(4)評量學習結果方面：本同理心溝通技巧之學習結果的評量，是先於「溝通技巧與應用之測驗、解說」課程實施前置性評量，以測得學生程度；再於「認識自己／他人的溝通特色／技巧----評價與討論」課程中實施形成性評量，以了解學生學習與教師教學狀況，最後於「情境模擬教學之評價、反思」課程中，實施總結性評量，同步進行學生個人反思單的書寫。「情境模擬教學之評價、反思」課程安排，是每小組選一位同學當「會談者」與標準化病人（由同一位同學執行角色扮演）互動，由教師依據 OSCE 評分標準表對會談者的表現評分，作為評價整體小組同學成績依據，而學生個人書寫的反思單，作為加分項目。課程結束前利用高分（2分）正確版、低分（0分）的錯誤版同理心溝通技巧的二部影片，與學生共同討論，再強化學生同理心溝通技巧。

### 3. 建立良好教案的內容：

良好教案設計，應考慮具備簡單易懂、科學化、目標具體化、目標細部化、量表化等條件（林進材、林香河，2012），本研究 OSCE 教案透過與教授溝通技能的 2 位專家進行表面效度審核修正，再應用於 OSCE 檢測。

### 4. 設置考生指引：

考生指引主要在描述臨床考試情境及考生執行任務，所以提供符合真實情境之必要資訊，避免冗長，字體需放大或加粗，懸掛於測驗站考場的入口處，以利考生瞭解該站所設計的臨床地點、病人主訴等，考生執行的主要任務、測驗時間及注意事項等。

### 5. 設計考官對考生的評分表：

依據教案目標、考生程度、臨床考試情境及評價的技能內容而定，由教案審核者或專家會議審核後，將評分項目調整至合理數目。評分項目的評分

方式，分為：查核評分表（**Checklist**）和核定等級（**Rating Scale**）。**Checklist** 評分方式，內容可讓考官「簡單」、「直覺」、「客觀」地評分，高信效度（高聖博，2013）。本初層同理心溝通 **OSCE**，測驗項目為 14 項，採三分法計分，「完全」達到 2 分、「部分」達成 1 分、「未」達成 0 分計分。

#### 6. 設計考官指引：

包括測驗項目分類（如溝通技巧、操技術作、學理應用、確認問題、衛教指導、記錄書寫、倫理法律等）。初層同理心溝通 **OSCE**，除列出項目評分標準外，也錄製高分（2 分）、低分（0 分）的標準化病人（**SP**）劇本的 2 部影片，期達評分一致性。

#### 7. 設計標準化病人指引：

標準化病人指引，是要讓標準化病人看得懂的教案版本，文字宜簡潔、易懂，能夠描繪出完整病人的社經文化、家庭及教育背景。教案劇情包括：開場白、現在病史、過去病史、身體檢查表現、神態情緒、行為反應、姿勢態度與立場，也需說明要穿著與打扮。在訓練標準病人時，先給予標準化病人指引文本內容，會清楚標示語言與非語言行為、執行次數、注意事項。提供正確版、錯誤版示範影片做為參考，以達到演出一致性。而初層同理心溝通 **OSCE** 的標準化病人執行的劇本中，會標示與非語言行為的執行情況、頻率，清楚界定高分（2 分）正確版、低分（0 分）的錯誤標準化病人（**SP**）劇本，以提升標準化病人重複演出的一致性，使 **OSCE** 的測驗結果更公正、客觀。

#### 8. 制定同理心溝通技巧 **OSCE** 檢定之考生回饋單：

由同理心溝通技巧考官及 **OSCE** 相關老師共同設計，共有 4 個題項，以李克特量表（**Likert Scale**）的 5 點計分，分數愈高表示越同意，而其中的開放性問句收集學生對 **OSCE** 的意見。

**9. 考前一天佈置會場：**

含張貼門上與考場內之同理心溝通技巧的考生指引、床頭卡。將所需設備與耗材定位、放置靠背椅、老人服、相框、假髮等物品。

**10. 後續檢討與改善期（測驗後 2 周）：**

兩日內進行成績登記與資料分析，分析 OSCE 平均值、最高與最低分數。兩周內召開會議對測驗的前置作業、當日流程、學生成績、考生回饋單內容進行檢討，修訂教案內容及評分表，作為下次測驗與課程修訂參考。

本課程同理心溝通技巧教案範例如表 3、4、5、6、7。

表 3：行為反應空白（Targeted Responses）之同理心溝通技巧教案一

教案題目：阿婆，我們一塊去參加活動，好嗎？：

教案核心

• **Learners 學習對象：**二技高齡暨健康照護管理系（高照系）的學生

• **Goal 學習目標：**

期望學生能：

1. 運用與長者互動三大原則，建立治療性人際關係。
2. 理解與回應長者的生、心理與社會層面需求—運用初層同理心（技能、情意）。
3. 提供有效益的措施，改善長者困擾（技能）。

• **Student preparation and prerequisite knowledge 使用本教案，學生應具備背景知識技能：**

（一）知識（Knowledge）--

具備認識自我的語言與非語言溝通行為、老化對溝通的影響、溝通技巧等相關學理，包括溝通互動的三大原則與六大溝通技巧。

（二）態度（Attitude）--

運用上述知識，回應長者的情緒與行為，讓長者感受到被瞭解與支持。

（三）執行能力（Skill）--

1. 適當自我介紹。
2. 運用與長者互動三大原則，建立治療性人際關係。
3. 能理解與回應的生、心理與社會層面需求—運用初層同理心。
4. 提供有效益的措施，改善長者困擾。

• **Objectives (KAS) 學習重點：**

1. 適當自我介紹。
2. 運用與長者互動原則，建立治療性人際關係。  
2-1 建立以個案為中心對話的護病關係。                      2-2 表達關注此時此地。
3. 理解與回應長者的生、心理與社會層面需求—運用初層同理心  
3-1 簡述語意、                      3-2 情感反映                      3-3 表達初層同理心
4. 提供有效益的措施，改善長者困擾。

註：因需持續測量本技能，故考量不公布評分題目內容。



表 4：行為反應空白 (Targeted Responses) 之同理心溝通技巧教案二

**Scenario 情境故事：**

情境主題：護生與活動受限，坐在輪椅的長者，進行溝通與互動

情境地點：護理之家

情境設備：標準病人與病床

病史及相關資料：

住院日期：2022 年 8 月入院迄今	
姓名：吳**	性別：女
年齡：80	宗教信仰：一般民間信仰
身高：158 公分、體重：65 公斤	教育程度：國小
診斷：Hypertension (高血壓)、Heart disease (心臟病)、hard of hearing (重聽)	

吳\*\*是一位 80 歲女性，曾因跌倒造成髖關節肌肉拉傷，造成疼痛不適，就診後雙腳變得無力，漸漸影響自我照顧能力，故入住護理之家，目前住院半年，護生被安排照顧吳阿員，今天早上（這是接觸吳阿員第一天），護生要到吳阿員房間與她談話，看見吳阿員獨自坐在輪椅上，床旁桌桌面的相框架，放著她與家人的全家福照片，未與他人互動....

• **Scenario stem 情境題幹（學生一開始所知訊息）：**

(一) 成長史：個案因家庭經濟因素，從小就為童養媳，小學畢業後，在自家雜貨店內工作，16 歲時嫁給該戶的長男，育有 2 男 1 女，常參與社區活動，如：卡拉 ok、元極舞團體等。入住後少參加機構的活動...

(二) 疾病史：這是一名 80 歲獨居，左側重聽的女性長者，有高血壓及心臟病病史，可定期就診及規律服藥，也能自我照顧，但 1 年多前因關節肌肉拉傷後，以輪椅代步，活動力受限，漸漸地處理生活事務意願變差，因日常生活的沐浴、如廁，也需他人協助，家人因無人可協助照顧，在考慮安全下，將個案送至護理之家。入住後，個案顯得心情低落，常獨處病室，偶而自行用手推動輪椅，到客廳看電視，但少參加機構的相關活動。

(三) 家庭的互動與支持系統：個案先生於 10 年前去世，大兒子在國外工作，二兒子忙碌於工作與自己家庭，鮮少前來機構，小女兒週六會前來探望個案，家人互動尚可。個案生活瑣事，幾乎是小女兒全權負責。

(四) 目前服用藥物

藥名	作用	副作用	注意事項
商品名 Pytmonorm 藥名 Propafenone HCL 150mg/PC 1 顆/ PO/ BID	心律不整、心室性心搏過速。	食慾不振、噁心、嘔吐、便秘、眩暈。	1. 放置於室溫之陰涼乾燥處避光儲存，請勿冷藏或冷凍。 2. 具苦味及表面麻醉的作用，服用時應整粒膜衣錠吞服，不可吸吮或咀嚼。

(五) 補充資料

1. 個案外觀：身高 158 公分，體重 65 公斤，BMI 值 26，屬過重體型，服裝合宜。
2. 感官與溝通能力：左側重聽，溝通表達正常，講國語。
3. 認知功能 (JOMAC)：大多正常，立即及近期記憶力較差，但經提醒後可正確。
4. 行為活動：四肢關節活動度 (ROM) 正常，下肢肌力較差 (Muscle Power 4 分)，活動力受限，常以輪椅代步，生活中沐浴、如廁需他人協助。常獨處病室，與病友互動少，偶而到客廳看電視，但少參加機構相關活動。

• **Roles (faculty and participants) 角色需求：**

一位穿著居家衣服和拖鞋的標準病人 (吳阿員)，坐在輪椅上，床旁桌桌面上，有一個像框架，放著長者與家人的照片。一位與標準病人對話的護生。

表 5：行為反應空白（Targeted Responses）之同理心溝通技巧教案三

Objectives (KAS: Knowledge / Attitude / Skills)	
<p>• <b>Critical event and Targeted Response 關鍵事件與標的反應：</b></p> <p>(一) 知識 (Knowledge) -- 具備認識自我的語言與非語言溝通行為、老化對溝通的影響、溝通技巧等相關學理，包括溝通互動的三大原則與六大溝通技巧。</p> <p>(二) 態度 (Attitude) -- 運用上述知識，回應長者的情緒與行為，讓長者感受到被瞭解與支持。</p> <p>(三) 執行能力 (Skill) --</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 適當自我介紹。</li> <li>2. 運用與長者互動三大原則，建立治療性人際關係。</li> <li>3. 能理解與回應的生、心理與社會層面需求—運用初層同理心。</li> <li>4. 提供有效益的措施，改善長者困擾。</li> </ol>	
Critical Events (含預計事件時間長度)	Targeted Responses
<p><b>【第一幕】(5分鐘)</b></p> <p>吳阿員獨自坐在輪椅上，床旁桌桌面的相框架，放著她與家人的全家福照片，未與他人互動。護生走近阿員，預備與阿員進行會談。</p> <p>護生看到沉默不語，看著桌上全家福照片的阿員...</p> <p>阿員：「我聽不到，你大聲一點....」</p> <p>「你來做什麼？」(看一眼護生)</p> <p>「沒有，我在想一些事情！」</p> <p>「嗯...」(點頭)</p> <p>「沒甚麼，說了，你也會不懂....」</p> <p>「唉！」(注視桌面上的相框，愁苦狀)</p> <p>「對！我心情不好，很煩。」(點頭)</p> <p>護生邀請吳阿員共同交談，護生坐在椅子上 (護生自己坐下來)</p>	<p><b>目標 1：運用與長者互動三大原則，建立治療性人際關係</b></p>
<p>註：因需持續測量本技能，故考量不公布評分題目內容。</p>	

表 6：同理心溝通之考官對考生評分表

<input type="checkbox"/> 病史詢問	<input type="checkbox"/> 身體檢查	<input type="checkbox"/> 衛教	滿分：28 分			
<input checked="" type="checkbox"/> 護病溝通	<input type="checkbox"/> 技術操作	<input checked="" type="checkbox"/> 表達初層同理心				
<input checked="" type="checkbox"/> 測驗時間：10 分鐘						
<input checked="" type="checkbox"/> 考生：___技___日間部___進修部___年___班___號 姓名：_____ 考試序號：_						
評分項目：(1-14 項)			評量考生執行狀況			
			0		1	
評估及溝通項目			沒	部	完	註
			有	分	全	解
建立以個案為中心對話的護病關係。						
01. 確認個案：稱呼個案姓名或稱謂						
02. 自我介紹						1 項
03. 關注對方的溝通能力：核對聽力障礙 (調整聲音大小、站立位置)						
您認為考生整體表現如何：						
整體表現	說明	差/1 分	不好/2 分	普通/3 分	良/4 分	優/5 分
	評分					
評分考官簽名：_____						

註：因需持續測量本技能，故考量不公布評分題目內容。

表 7：同理心溝通之考官指引參考格式

■測驗項目：同理心溝通技巧		
<input type="checkbox"/> 病史詢問	<input type="checkbox"/> 身體檢查	<input type="checkbox"/> 衛教
■護病溝通	<input type="checkbox"/> 技術操作	■確認問題
■評分重點提示		
1.本考試目的在於鑑別高齡暨健康照護管理系(高照系)學生與老人溝通能力之最低標準關鍵，不在於鑑別優劣。		
2.本題之關鍵評核項目為評量學生與老人建立護病關係、表達初層同理心。		
3.本題預期一般學生之平均表現為 <u>28 分</u> 。		
3.請詳讀評分項目、評分說明。		
■本站時間：10 分鐘。		
■評分說明：		
<b>1.建立以個案為中心對話的護病關係</b>		
01. 確認個案：稱呼個案姓名或稱謂		
●完全做到：詢問或叫出姓名、稱謂		
●沒有做到：未詢問個案姓名、稱謂		
02.自我介紹：口述姓名或角色。		
●完全做到：有口述姓名、角色。		
●沒有做到：未口述姓名、角色。		
03.關注對方溝通能力：核對聽力障礙(調整聲音大小、站立位置)		
●完全做到：有核對聽力障礙，如： <b>這樣聲量可以聽得到嗎?更換站立位置(站右側)</b> 。		
●沒有做到：未核對聽力障礙，未調整聲音大小、站立位置。		

註：因需持續測量本技能，故考量不公布評分題目內容。

## 二、課程設計成果與回饋

### (一) 同理心溝通技巧 OSCE 的執行成效

同理心溝通技巧之學習結果評量，是在「溝通技巧與應用之測驗、解說」課程實施前置性評量，以測得學生溝通技巧成績介於 90-50 分之間，也於「溝通技巧與應用之解說」中解說，讓學生獲得應用溝通技巧的能力；再於「認識自己／他人的溝通特色／技巧----評價與討論」課程中，讓全班分成 6 小組，各組同學各自拍攝兩位同學談話實境，經由書面溝通實錄分析作業，課程師生互相討論、分析，讓學生學到正確溝通技巧與態度，以達到形成性評量；最後在「情境模擬教學之評價、反思」課程中，依據情境模擬教案，測驗各組同學實施同理心技巧之情形，並同步讓學生書寫個人的情境模擬教案反思單，達成總結性評量。

本研究導入之課程「高齡關懷與溝通」期中、期末評量成績皆獲學生高度評價，綜合學生感受、實施同理心溝通技巧 OSCE 通過率與回饋單等總結性評量等資料，作為本研究透過教學設計提升學生溝通力及同理心之具體成效評估之依據，高齡關懷與溝通課程活動圖片（如圖 7）。在高齡關懷與溝通課程的期中、末評量，以 5 點計分，其平均值為 4.52-4.61，質性回饋成效佳（見表 8、9）。而於 2022 年 12 月共有 47 位學生參加同理心溝通技巧 OSCE 測驗，滿分為 28 分，統整最重要溝通技巧總分，以 18 分為通過分數，其通過率為 100%，學生回饋單也以 5 點計分，平均值為 4.5，質性回饋也多為正向，也有少數學生感受到考試的壓力（見表 10）。

表 8：高齡關懷與溝通課程之期中評量彙總

題目	平均分數
1. 我瞭解本課程的學習目標與評量標準	4.51
2. 本課程的測驗、作業或報告，有助我的學習	4.44
3. 本課程的教學內容、深度及範圍適當，有助我的學習	4.53
4. 本課程所使用的教材及教具適當，有助我的學習	4.60
5. 教師對課程內容的解說有條理及表達清晰，易於瞭解	4.51
6. 教師的授課或教學活動，有助於我的學習	4.53
7. 教師的授課或教學活動，能啟發我的思考	4.47
8. 教師的授課或教學活動，能提升我的學習動機	4.58
9. 學生有疑問時，能得到適切的指導	4.51
整體平均	4.52
質性回饋：	
10.授課內容或單元時數的調整：老師示範都很讚！、很棒，謝謝老師。上課清晰有條理，很清楚了解上課內容，安排很棒，不用調整。	
11.授課方式及教學活動：還不錯啊，但可不可以不拍影片、授課內容讓學生非常清楚瞭解，老師讓我充分了解該如何與長者溝通。	

表 9：高齡關懷與溝通課程之期末評量彙總表

題目	平均分數
1.本課程教學內容符合教學目標	4.61
2.本課程教學方法能幫助我的學習	4.61
3.本課程教材幫助我的學習	4.61
4.本課程的全部作業安排適當	4.49
5.我在這門課上課認真	4.54
6.整體而言這門課讓我收穫很多	4.63
7.教師對教學內容準備充分	4.71
8.教師與學生在課程上互動良好	4.68
9.教師能依學生學習狀況調整教學方法或進度	4.61
10.教師多能準時上下課	4.71
11.教師講授清楚，容易理解	4.51
12. 教師對學生成績評分公平合理	4.56
整體平均	4.61

表 10：同理心溝通技巧 OSCE 之通過率及回饋單統計



教案	通過人數	不通過人數	通過率	補考
同理心溝通	47	0	100%	-
題目				平均分數
溝通情境說明適切具體				4.42
考試能提升我-「溝通能力」				4.52
考試能幫助我實習的準備				4.54
考試能提升我照顧個案的信心				4.48
<b>總平均</b>				<b>4.49</b>
質性回饋內容：希望能提醒更多細節。考前老師可重點複習。辛苦老師及 SP、工讀生。覺得是有趣經驗，可以學習到許多。好可怕，太恐怖。				
				
溝通技巧與應用實務演練		情境模擬教學互動教案之分析、角色扮演		

圖 7：高齡關懷與溝通課程活動圖片

### 三、課程設計反思與建議

「同理心及溝通力」在長照工作上，是重要之核心能力，無論是學術單位及實務場域，皆將其納入重要人才訓練及能力評核指標。本方案透過「高齡關懷與溝通課程」融入情境式、問題導向、OSCE 實作評量檢核等教學方式，引導學生增進同理心及溝通力，期許學生可藉由 OSCE 模擬真實情境的教育評量檢核，更貼近臨床實務情境，增強學生臨床工作準備，而教師也可運用 OSCE

來評估課程成效。本次「同理心及溝通力」教學實驗方案，讓學生在進入臨床實習前，透過 OSCE 來評核學生技術執行能力，刺激學生加強臨床技能的自我學習，雖耗費時間及師資人力，但學生回饋意見仍正向反饋 OSCE 有助於促進學生選習前的技能學習及銜接臨床實習。在標準化病人的選擇，也須盡量完整訓練較能完整、正確演出長者身心狀態，給予考生有更多的臨場回饋反映。另在「同理心溝通技巧」OSCE 的教案內容，鑑別度、難易度可進一步滾動修訂，尋求專家意見，以確認教案適切性及一致性。

## 伍、結論

無論從國內外文獻的探討或本研究的發現，皆已顯示出長照人員核心能力皆因社會環境及服務多元性之發展脈絡逐步修正，過去研究在論述長照工作核心能力相關議題時，多傾向從研究或學術界之立場出發，其目的主要是為釐清長照工作專業教育的內涵、確認各課程結構與培育專業內容，以符應課程教學的評鑑等。而未來，透過實務經驗的檢證是確認長照核心能力最佳之方法，能夠針對各屬性及各層級之長照人員，建立以「職能」為導向，詳細的分級核心能力，是推進人才培育及切合長照發展的重要基礎。長照工作者所需要的核心能力不外乎能夠從事優質的長照工作實務，以服務對象之權益保障做為最優先考量，重視社會承諾，為社會整體和服務對象（無論是個人、家庭、團體、組織、或社區）共同努力，協助發展、增強、或恢復正常之社會功能。在思考核心能力的同時，需綜合考量世代差異及環境累積影響，廣義回顧長照工作的本質及長照工作者的角色任務，融合長照工作者的特質，重新檢視長照工作之知識、技能及價值，相信更能貼近服務對象所需及當前之環境脈絡，如此也正是跨世代中所需之長照人才。



本研究以「溝通力與同理心」的 OSCE 課程方案設計為例，在課程實作後瞭解整體長照核心能力確實重要，然而現行學術單位如何培養此些核心能力？實務場域如何應用這些能力？不同領域的核心能力有哪些差異？不同層級之能力該如何進階養成？研究者提出以下三點建議，期能有助建構長照人才核心能力建構及人才培育發展之參考。

## 一、對教育領域之建議

長照人才領域、屬性、類別皆有所不同，就各專業核心能力綜括之知識、技能、態度，建議能有交流討論之機會，相信在未來少子化及人力不足之社會環境下，一人多工恐是未來之趨，一站式服務所需綜合核心能力皆需更多元之能力來因應，建議現階段之教育單位可透過跨領域合作，與實務場域對話，因時因地彈性修正，從教學設計及規劃中，逐步培養，厚實長照人力資本。

## 二、對實務場域之建議

長照專業服務系統分成服務層級的照顧服務人力與督導層級的初階與進階層級，在各服務層級中，所需之核心能力，建議能夠規劃評核及進修機制，逐步檢核及經驗傳承，依據服務特性與職能缺口，辦理在職教育訓練課程，以提升長照人員的服務態度與服務技能，建立「職能」導向之分級進階及考核制度，以強化長照人員之社會地位及職業聲望，提升職涯發展意願，創造長照人才自我服務價值。

### 三、對未來後續研究之建議

本研究係為「溝通力及同理心」之核心能力教學設計研究，導入模擬實作安排，讓學生藉由「做中學、學中覺」的知行合一與反躬自省，相信可提升學生在長照工作溝通與同理之核心能力。惟研究設計未能全盤含蓋長照人員之所有核心能力，僅以「照顧服務、居家護理、長照社工」三個較多學生數之內涵進行長照人才核心能力之討論，未來可更廣而深入進行各專才的比較研究，進一步探討長照領域各核心能力之共同性與重要性，進階於長照相關課程中進行縱貫性研究，連結實務再設計對應長照課程培育目標及核心能力。並且可擴展運用更多元教學方案融入 OCSE 檢測評量，蒐集學生於教學歷程各核心能力指標的表現，進一步討論長照人員所需具備之核心能力，與時俱進地修訂課程，精進長照人員專業核心能力，培育具時代性、應用性及本土性，以及納入實務工作者的觀點，讓教育現場所傳遞之長照專業內涵，與長照實務現場接軌，全面提升照顧品質。

### 四、研究限制

在研究設計上，因考量學生多元性背景，僅蒐集學生的學習滿意度、課程回饋單、OSCE 的實施通過率嚴謹度較低，未來可設計採取單組前、後測之「準實驗設計」，更深入檢核課程設計成效。另在核心能力模型之討論上，因研究範疇時間等限制，產官學研資料內容仍未盡完整，未來可納入更多長照人才能力之相關研究，參照美國長期照顧、支持與服務模型架構，更深入進行我國長照人才核心能力模型建立，對相關領域之人才培育更具價值性。

## 參考文獻

- 王瑜欣、朱宗藍、余文彬、余怡珍、周守民、林淑君、...蘇美禎（2015）。〈護理客觀結構式臨床技能測驗〉。臺北：臺灣愛思唯爾。（Wang, Y. H., Z. L. Chu, W. B. Yu, Y. Z. Yu, S. M. Zhou, S. J. Lin,...M. Z. Su (2015). *Nursing Objective Structured Clinical Examination*. Taipei: Taiwan Elsevier Co.）
- 全國法規資料庫（2023）。《長照服務法》。資料檢索日期：2023年7月20日。網址：<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=L0070040>。（Laws & Regulations Database of The Republic of China (Taiwan) (2023). *Long-term Care Service Law*. Retrieved 20-07-2023, from <https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=L0070040>。）
- 行政院（2023）。《長照 2.0 政策成果》。資料檢索日期：2023年7月10日。網址：<https://www.ey.gov.tw/Page/448DE008087A1971/88ae0299-49f5-4378-82ab-6cda9612613a>。（Executive Yuan (2023). *Long-term Care 2.0 Policy Results*. Retrieved 10-07-2023, from <https://www.ey.gov.tw/Page/448DE008087A1971/88ae0299-49f5-4378-82ab-6cda9612613a>。）
- 林宜蓉、杜玉卿、謝旭玲（2009）。〈護理專科學生護理能力之探討－護理人員與臨床護理教師之評價〉。《護理暨健康照護研究》，5（3），220-230。（Lin, Yi-Jung, Yu-Ching Tu and Hsu-Ling Hsieh (2009). A Study of the Nursing Competency of Nursing College Students: From the Perspective of Nurses and Clinical Nursing Teachers. *Journal of Nursing and Healthcare Research*, 5(3), 220-230.）

- 林偉正（2023）。〈照顧產業的人才盤點與培育〉。《創新照顧》。資料檢索日期：2023年7月10日。網址：<https://www.ankecare.com/article/1882-2022-03-23-08-57-09>。（Lin, Weizheng (2023). *Inventory and Cultivation of Talents in the Care Industry*. Innovative Care. Retrieved 10-07-2023, from <https://www.ankecare.com/article/1882-2022-03-23-08-57-09>。）
- 林進材、林香河（2012）。《寫教案:教學設計的格式與規範》。臺北：五南。（Lin, Chin-Tsai and Hsiang-Ho Lin (2012). *Writing Lesson Plans: the Format and Norms of Instructional Design*. Taipei: Wunan.）
- 林麗惠、張智翔、林宜萱（2021）。〈「C 級巷弄長照站」照顧服務員專業知識及其內涵之探究〉。《福祉科技與服務管理學刊》，9（1），56-74。（Lin, L.-H., Z.-X. Zhang and Y.-H. Lin (2021). Exploring the Professional Knowledge and Skills of Caregivers in C-LTC Stations. *Journal of Gerontechnology and Service Management*, 9(1), 56-74.）
- 陳惠姿、李光廷（2012）。長期照護專業人員核心能力與培育。《護理雜誌》，59（6），12-18。（Chen, H. and G. Li (2012). Core Competencies and Development of Long-Term Care Professionals. *Nursing Journal*, 59(6), 12-18.）
- 施秋蘭（2013）。〈我國長期照顧專業人力培育現況與困境〉。《銀髮世紀》，56，1-7。（Shih, C.-L. (2013). The Current Status and Challenges of Professional Long-Term Care Workforce Development in Taiwan. *Silver Age Century*, 56, 1-7.）
- 姚卿騰、洪宏（2017）。青年世代照顧人力培力方案之課程研發－以「長照種子實驗計畫」為例。《中科學報》，1（4），83-106。（Yao, Q. and H. Hong (2017). Curriculum Development of Youth Caregiver Capacity Building

Program: A Case Study of the “Long-Term Care Seed Project”. *Journal of National University*, 1(4), 83-106.)

姚奮志 (2021)。〈台灣長期照顧督導職務層級之職能分析〉。《台灣社區工作與社區研究學刊》，11 (3)，37-88。(Yao, Fen-Zhi (2021). Analysis on Level of the of Supervisory Competencies under Taiwan’s Long-term Care System. *Journal of Community Work and Community Studies*, 11(3), 37-88.)

就業和培訓管理局 (ETA) (2003)。《長期護理、支持和服務能力模型》。資料檢索日期：2023年7月10日。網址：<https://www.careeronestop.org/competencymodel/competency-models/long-term-care.aspx>。(Employment and Training Administration, ETA (2003). Long-term Care, Supports, and Services Competency Model. Retrieved 10-07-2023, from <https://www.careeronestop.org/competencymodel/competency-models/long-term-care.aspx>.)

翁瑞宏 (2022)。《探討不同類型長照機構員工跨領域能力及其成效》。國家科學及技術委員會補助專題研究計畫報告。MOST 110-2410-H-507-003。未出版。(Weng, Rhay-Hung (2022). *Exploring Interprofessional Competencies of Staff and Its Outcome in Different Categories of Long-Term Care Service Institutions*. National Science Council, Executive Yuan, Grant Program (MOST 110-2410-H-507-003), Unpublished.)

耿家鈺、江志明、藍顯章、吳貞芳、吳金蘭、趙祖玫、...林政勳 (2011)。〈客觀結構式教學測驗評量於放射技術學之應用：以臨床超音波技術教學訓練為例〉。《中華放射線技術學雜誌》，35 (2)，91-98。(Ken, Chia-Yu, Chih-Ming Chian, Howard Haw-Chang Lan, Chen-Fabg Wu, Chin-Lan Wu, Tsu-Mei Chao, Chih-Wen Tsai, Clayton Chi-Chang Chen,...Cheng-Hsun Lin (2011).

Objective Structured Clinical Examination (OSCE) in Radiological Technology: An Assessment of the Performance in Diagnostic Ultrasound Technology. *Chinese Journal Of Radiologic Technology*, 35(2), 91-98.)

高迪理 (2011) 。〈社會工作者需具備的核心能力〉。論文發表於東海大學 (主辦) ，《台灣社會工作專業的發展、危機、與契機－社會福利實務與學術研討會》 (11 月 5 日) 。舉辦地點：東海大學。( Kao, Ti-Li (2011). Core Competencies that Social Workers Need, *Paper Presented at The Development, Crisis, and Opportunity of Taiwan's Social Work Profession- Social Welfare Practice and Academic Symposium (November 5)*. Taichung: Tunghai University.)

高聖博 (2013) 。《精通標準化病人》。臺北：力大圖書。( Kao, Sheng-Po (2013). *Mastering Standardized Patients*. Taipei: Leaderbook Co.)

教育部 (2023) 。《長期照顧產學媒合平臺-全國長期照顧核心模組課程參與學校》。資料檢索日期：2023 年 12 月 10 日。網址：[https://longtermcare.ntunhs.edu.tw/application/view/news\\_content.php?id=2443](https://longtermcare.ntunhs.edu.tw/application/view/news_content.php?id=2443)。( Ministry of Education (2023). *Long-Term Care Industry-Academia Matchmaking Platform: Schools Participating in the National Long-Term Care Core Module Curriculum*. Retrieved 10-12-2023, from [https://longtermcare.ntunhs.edu.tw/application/view/news\\_content.php?id=2443](https://longtermcare.ntunhs.edu.tw/application/view/news_content.php?id=2443).)

國家發展委員會 (2022) 。《中華民國人口推估》。資料檢索日期：2023 年 7 月 10 日。網址：[https://pop-proj.ndc.gov.tw/upload/download/%E4%B8%AD%E8%8F%AF%E6%B0%91%E5%9C%8B%E4%BA%BA%E5%8F%A3%E6%8E%A8%E4%BC%B0\(2022%E5%B9%B4%E8%87%B32070%E5%B9%B4%E5%A0%B1%E5%91%8A.pdf](https://pop-proj.ndc.gov.tw/upload/download/%E4%B8%AD%E8%8F%AF%E6%B0%91%E5%9C%8B%E4%BA%BA%E5%8F%A3%E6%8E%A8%E4%BC%B0(2022%E5%B9%B4%E8%87%B32070%E5%B9%B4%E5%A0%B1%E5%91%8A.pdf)。( National Development Council (2022).

*Population Projections for the R.O.C (Taiwan)*. Retrieved 10-07-2023, from [https://pop-proj.ndc.gov.tw/upload/download/%E4%B8%AD%E8%8F%AF%E6%B0%91%E5%9C%8B%E4%BA%BA%E5%8F%A3%E6%8E%A8%E4%BC%B0\(2022%E5%B9%B4%E8%87%B32070%E5%B9%B4\)%E5%A0%B1%E5%91%8A.pdf](https://pop-proj.ndc.gov.tw/upload/download/%E4%B8%AD%E8%8F%AF%E6%B0%91%E5%9C%8B%E4%BA%BA%E5%8F%A3%E6%8E%A8%E4%BC%B0(2022%E5%B9%B4%E8%87%B32070%E5%B9%B4)%E5%A0%B1%E5%91%8A.pdf).)

張峻萍、賴欣憶（2022）。〈我國因應高齡化之醫療及長照制度初探〉。《立法院專題研究》。資料檢索日期：2023年5月25日。網址：<https://www.ly.gov.tw/Pages/List.aspx?nodeid=45615>。（Zhang Junping and Xinyi Lai (2023). A Preliminary Study on my Country's Medical Care and Long-term Care System in Response to Aging. Research on Legislative Yuan, Republic of China (Taiwan). Retrieved 25-05-2023, from <https://www.ly.gov.tw/Pages/List.aspx?nodeid=45615>.)

陳麗津、林昱宏（2011）。〈照顧服務員之工作能力初探〉。《崇仁學報》，5，2-24。（Chen, Li-Chin and Yu-Hung Lin (2011). An Exploration of Nurse Aides' Work Competency in Chiayi County. *Journal of ChungJen Junior College of Nursing Health Sciences and Management*, 5, 2-24.）

勞動部（2007）。《照顧服務員技術士技能檢定規範》。資料檢索日期：2023年7月10日。網址：<https://www2.wdasec.gov.tw/home.jsp?pageno=201109290022>。（Ministry of Labor (2007). Nurse Aide Certification Guide: Skills and Knowledge. Retrieved 10-07-2023, from <https://www2.wdasec.gov.tw/home.jsp?pageno=201109290022>.)

勞動部勞動力發展署（2023）。《職能基準介紹》。資料檢索日期：2023年7月10日。網址：<https://www.wda.gov.tw/cp.aspx?n=587B06AA3B7E815B>。（Workforce Development Agency, Ministry of Labor (2023). *Introduction of*

*Occupational Competency Standard-OCS*. Retrieved 10-07-2023, from <https://www.wda.gov.tw/cp.aspx?n=587B06AA3B7E815B>.)

黃志忠 (2016)。〈台灣長期照顧政策及照顧服務人力發展之探討〉。論文發表於中國人民大學、中華文化社會福利事業基金會 (聯合主辦)，《2016年兩岸社會福利研討會》(11月4-7日)。舉辦地點：中國人民大學蘇州校區。(Huang, Chih-Chung (2016). Discussion on Taiwan's Long-term Care Policy and the Development of Care Service Manpower, Paper Presented at the 2016 Cross-Strait Social Welfare Seminar (November, 4-7). Renmin University of China Suzhou Campus.)

詹麗珠 (2021)。淺談長照人員培訓制度及職能規劃—以切膚之愛基金會居服員為例。台灣社區工作與社區研究學刊, 11 (3), 178-194。(Chan, Li-Chu (2021). A Brief Discussion on Long-Term Care Personnel Training System and Job Function Planning: A Case Study of Home Care Workers from the Skin Love Foundation. *Journal of Community Work and Community Studies*, 11(3), 178-194.)

劉岡憬 (1998)。《以360度回饋探討主管人員自他評一致性與領導效能關係之實證研究》。政治大學碩士論文。未出版，臺北市。(Liu, G. J. (1998). *An Empirical Study on the Consistency Between Self and Other Evaluations and Leadership Effectiveness: Using 360-Degree Feedback Among Supervisors*. Unpublished Master's Thesis, Taipei: National Chengchi University..)

劉金山 (2013)。〈從長期照顧政策發展趨勢論人力培育規劃之方向〉。《社區發展季刊》，142，304-316。(Liou, Chin-Shan (2013). On the Direction of Manpower Cultivation Planning from the Development Tend of Long-term Care Policy. *Community Development Journal Quarterly*, 142, 304-316.)



蔡詩力、陳震寰、方基存、蔡景仁、張上淳（2008）。〈客觀結構式臨床測驗（OSCE）執行指引〉。《醫學教育》，12（2），118-132。（Tsai, Stanley SL Chen-Huan Chen, Ji-Tseng Fang, Jing-Jane Tsai and Shan-Chwen Chang (2008). A Guideline for the Implementation of Objective Structured Clinical Examination. *Journal of Medical Education*, 12(2), 118-132.）

盧瑞華、王瑜欣（2014）。〈客觀結構式臨床測試於護理教育之應用〉。《長庚護理》，25（3），274-282。（Lu, Jui-Hua and Yu-Hsin Wang (2014). The Applications of Objective Structured Clinical Examination in Nursing Education. *Chang Gung Nursing*, 25(3), 274-282.）

蕭雅竹、吳麗瑜、鄭幸宜、劉碧霞（2012）。〈護理學生溝通能力之培育及省思〉。《長庚護理》，23（4），464-475。（Hsiao, Ya-Chu, Li-Yu Wu, Hsin-Yi Cheng and Pi-Hsia Liu (2012). Reflection on Student Nurses' Communication Competence. *Chang Gung Nursing*, 23(4), 464-475.）

賴素月（2013）。《居家照顧服務員核心能力之研究－以雲林縣為例。中正大學成人及繼續教育系高齡者教育研究所碩士論文》。未出版。嘉義。（Lai, Su-Yueh (2013). *Core Competency of Home Care Workers: A Case Study of Yunlin County*. National Chung Cheng University Adult and Continuing Education. Unpublished Master's Thesis: Chiayi.）

鍾璧如（2017）。本籍與外籍照顧服務員在長期照護機構之服務能力探討－以住民家屬及服務管理者觀點。實踐大學碩士論文。未出版，台北市。（Chung, Bi-Ru (2017). *Exploring the Service Competency of Local and Foreign Caregivers in Long-Term Care Institutions: Perspectives from Residents' Family Members and Service Managers*. Unpublished master's thesis. Shih Chien University, Taipei.）

- 藍玉玲、劉彥君、高聖博（2011）。〈另一種心理師專業能力的評量模式：客觀結構式臨床測驗模式在心理學的應用〉。《中華心理衛生學刊》，24(2)，209-245。 ( Lan, Yu-Ling, Yen-Chun Liu and Sheng-Po Kao (2011). The Competency-Based Assessment Model: An OSCE Application in Psychology. *Formosa Journal of Mental Health*, 24(2), 209-245. )
- American Association of Homes and Services for the Aging [AAHSA] (2009). *Defining Core Competencies for the Professional Long-Term Care Workforce: A Status Report and Next Steps*. Retrieved 17-07-2023, from [https://leadingage.org/wp-content/uploads/drupal/Defining%20Core%20Competencies\\_FINAL.pdf](https://leadingage.org/wp-content/uploads/drupal/Defining%20Core%20Competencies_FINAL.pdf).
- Alberta (2018). *Alberta Health Care Aide Competency Profile. Alberta Health, Health Workforce Planning and Accountability Health Care Aide Competency Profile*. Retrieved 17-06-2023, from <https://open.alberta.ca/dataset/e1fbd562-1571-40b8-bc17-71687dab444c/resource/9e34d246-c389-4753-bda4-f53a77e02f80/download/ah-hca-core-competency-profile-2018.pdf>.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager*. New York: John Wiley & Sons.
- Dehghanzadeh, H., H. Fardanesh, J. Hatami, E. Talaei and O. Noroozi (2021). Using Gamification to Support Learning English as a Second Language: A Systematic Review. *Computer Assisted Language Learning*, 34(7), 934-957.
- Hejri, S. M., M. Jalili, A. M. Muijtjens and C. P. van der Vleuten (2016). Assessing Clinical Reasoning in Pediatric Emergency Medicine: Validity Evidence for a Script Concordance Test. *Annals of Emergency Medicine*, 68(1), 96-102.

- Hsiang-Ping Wang and Liang-Ju Chen (2014). Performance Indicators for Training Module Curriculum of Long Term Care. *International Journal of Business Anthropology*, 5(2), 76-85.
- Illinois Department of Public Health (2021). Basic Core Competencies for Working with or Interacting with Persons Living with Dementia and Their Care Partners. Retrieved 20-06-2023, from <https://dph.illinois.gov/topics-services/diseases-and-conditions/alzheimers/care-core-competencies-dementia.html>.
- McWilliam, P. and C. Botwinski (2010). Developing a Successful Nursing Objective Structured Clinical Examination. *Journal of Nursing Education*, 49(1), 36-41.
- Muldoon, K., L. Biesty and V. Smith (2014). “I Found the OSCE Very Stressful”: Student Midwives’ Attitudes towards an Objective Structured Clinical Examination (OSCE). *Nurse Education Today*, 34(3), 468-473.
- Nestel, D. and T. Tierney (2007). Role-play for Medical Students Learning about Communication: Guidelines for Maximising Benefits. *BMC Medical Education*, 7, 1-9.
- Northey, W. F. (2011). Competency, Common Ground, and Challenges: Response to the Development of Systemic Therapy Competencies for the UK. *Journal of Family Therapy*, 33, 144-152.
- Organization for Economic Cooperation and Development [OECD] (2020). *Tasks, Qualifications and Training of Long-Term Care Workers: Reducing the Skills Gap. Who Cares? Attracting and Retaining Care Workers for the Elderly*. Retrieved 17-07-2023, from <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/9cb80d6e-en/index.html?itemId=/content/component/9cb80d6e-en>.

- Rosenberg, S. and L. Gallo-Silver (2011). Therapeutic Communication Skills and Student Nurses in the Clinical Setting. *Teaching and Learning in Nursing*, 6(1), 2-8.
- Roshal, J. A., D. Chefitz, C. A. Terregino and A. Petrova (2021). Comparison of Self and Simulated Patient Assessments of First-year Medical Students' Interpersonal and Communication Skills (ICS) during Objective Structured Clinical Examinations (OSCE). *BMC Medical Education*, 21, 107.
- Spencer Jr, L. M. and S. M. Spence (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. New York: JohnWiley & Sons.
- Vázquez, A. L., M. M. D. Rodríguez, N. G. A. Buenabad, M. N. B. Gamiño, M. D. L. G. López and J. A. V. Velázquez (2019). The Influence of Perceived Parenting on Substance Initiation among Mexican Children. *Addictive behaviors*, 97, 97-103.