

「流金頌社區計劃－樂動師友計劃」
朋輩導師培訓手冊

捐助機構
Funded by:



香港賽馬會慈善信託基金
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust

「流金頌社區計劃－樂動師友計劃」
朋輩導師培訓手冊

流金頌社區計劃－樂動師友計劃
朋輩導師培訓手冊

編者：香港大學社會工作及社會行政學系及香港基督教服務處
出版：香港賽馬會
電話：2966 8111
傳真：2504 2903
網址：<http://www.hkjc.com>
國際書號：978-988-15261-8-2
出版日期：二零一三年一月初版
非賣品

版權屬於編者，歡迎有興趣人士翻印部份內容作非商業用途，
並列明出處「流金頌：賽馬會長者計劃新里程」

執行機構：

香港大學 社會工作及社會行政學系
香港基督教服務處 僱員發展服務
流金頌：賽馬會長者計劃新里程

捐助機構：

香港賽馬會慈善信託基金

目錄

序言	06
「流金頌：賽馬會長者計劃新里程」簡介	08
「樂動師友計劃」背景及目標簡介	10
「樂動師友計劃」朋輩導師培訓課程	
· 第一節：為退休生活作好準備	12
· 第二節：朋輩導師的角色	41
· 第三節：培養主動型興趣基本技巧（上）	58
· 第四節：培養主動型興趣基本技巧（下）	85

參考資料

120

序言

香港賽馬會
慈善事務執行總監 蘇彰德律師

香港賽馬會慈善信託基金主導推行的「流金頌：賽馬會長者計劃新里程」，於2011年與香港基督教服務處僱員發展服務及香港大學合作推行「流金頌社區計劃—樂動師友計劃」，計劃目的是透過朋輩導師模式，協助即將退休人士為退休作好準備，令他們的退休生活變得更豐盛和有意義。

「樂動師友計劃」是「流金頌」其中一項社區計劃，計劃為一些能夠成功適應退休生活的人士提供培訓，成為朋輩導師，讓他們可以用過來人的身份，幫助即將退休的學員培養主動型興趣，鼓勵他們參與不同的活動，接觸新事物，結識新朋友，擴闊眼界和生活圈子，令退休生活變得更有趣和充實。此計劃不但可幫助即將退休人士為退休作好準備，同時亦令朋輩導師有所得着，有導師表示在培訓的過程中，認識更多與人溝通的技巧，幫助他們與人建立和諧及友好的關係；而在輔導學員的過程中，自己亦學懂許多事物，獲益良多，助人自助。

我們很高興計劃在推行期間，獲眾多參加者、企業及各界人士的正面迴響。為進一步將計劃的訊息推廣至更多的機構及公眾人士，「流金頌」將有關培訓的內容結集成書，期望這些實用的資料可幫助企業及機構推行此計劃，為即將退休的僱員裝備自己，以正面態度去面對及享受退休生活。馬會亦希望此計劃的資料可讓大家認識關於準備退休的資訊，協助有需要的家人或朋友適應退休生活。

此培訓手冊得以順利完成，實在有賴香港基督教服務處僱員發展服務及香港大學的積極參與及協助，分享他們寶貴的專業意見，在此衷心感謝。此外，亦感謝各公私營機構及有關的政府部門全力支持，令計劃得以成功進行。我們期望培訓手冊能成為你案頭的實用參考書，攜手協助退休人士建立積極的退休生活。

序言

香港基督教服務處
行政總裁 孫勵生先生

成功適應退休是踏入黃金歲月的關鍵第一步。隨着人口老化，全港現時每年約有六萬名僱員踏入退休年齡，香港基督教服務處僱員發展服務及富達盟信顧問有限公司近年積極協助各企業以不同方式為僱員退休作好準備，協助他/她們活出健康豐盛的退休生活。

於2009年底，本處獲得香港賽馬會慈善信託基金和「流金頌：賽馬會長者計劃新里程」贊助，與香港大學社會工作及行政學系攜手合作，推展「退休人士朋輩導師」先導計劃，成功地從本處僱員發展服務的客戶中招募合資格的已退休人士，培訓成為朋輩導師，每位導師獲配對1至2位快將退休的員工，透過定期會面及指導，鼓勵和協助將退休的員工培養主動型興趣^[1]。計劃推出後，獲得企業的正面回饋及參加者的熱烈參與。

鑑於先導計劃成效顯著，並續獲香港賽馬會慈善信託基金和「流金頌：賽馬會長者計劃新里程」捐助，本處繼續與香港大學合作，於2011年2月起推展為期兩年的「流金頌社區計劃—樂動師友計劃」。由先導計劃至今，我們獲參與計劃的朋輩導師和學員、客戶及團體等的積極支持，而計劃的成效研究結果亦獲得正面的肯定，這實在為我們團隊帶來很大的鼓舞。我們特別將朋輩導師培訓的內容編制成這本培訓手冊，期望有效協助各企業及社區團體進一步善用此模式協助準退休人士預備及適應退休生活，推動公眾人士對主動型興趣的認識，建立積極發展主動型興趣的意識及文化，從而促進企業及社會持續地善用退休人士的寶貴資產，協助他們活出健康積極的生活。

在此特別鳴謝香港賽馬會慈善信託基金及「流金頌：賽馬會長者計劃新里程」的贊助，香港大學社會工作及行政學系將培訓導師的教材匯集成這本手冊。

註1：主動型興趣是指透過主動投入參與一些涉及身體力行或積極參與的活動，這些活動互動、有反饋及有積極意義，能挑戰和發揮多方面的潛能。(如：擔當義工、下棋、行山等)

據研究顯示，退休人士發展持續的「主動型興趣」(例如：看電視是被動型興趣，而參加話劇組是主動型興趣；看運動比賽是被動型興趣，而身體力行做運動才是主動型興趣)，不但有效協助其適應退休生活及達致身心健康，更有助增強他們的自我價值及生活樂趣，促進退休人士與社會的聯繫。

「流金頌：賽馬會長者計劃新里程」 簡介

「流金頌：賽馬會長者計劃新里程」是香港賽馬會慈善信託基金有見於人口老化為社會帶來的種種挑戰而主導推行的一項長者計劃。此計劃由馬會捐款三億八千萬港元，與香港大學社會科學學院及香港中文大學醫學院合作成立，旨在鼓勵社會以正面和積極的態度關愛長者，改善長者服務，及提升他們的生活質素。

計劃的英文名CADENZA 取自 “Celebrate their Accomplishments; Discover their Effervescence and Never-ending Zest as they Age” 之英文縮寫。同時，CADENZA 一詞亦解作協奏曲中由演奏者以超卓技藝演奏出的華彩段，而此段樂章往往出現於協奏曲的末段。本計劃以此命名，中文譯作「流金頌」，寓意步入晚年正是積累成就，踏進人生高峰，奏出生命華彩讚歌的階段。

「流金頌」由四個項目組成：

- (1) 公眾教育旨在推廣健康及積極晚年的訊息，帶出與長者有關的六個重點課題：(一) 推廣及維持長者健康；(二) 香港的醫療和社會服務；(三) 長者生活環境；(四) 財政及法律事務；(五) 生活質素及臨終質素；(六) 年齡差異。
- (2) 社區計劃旨在推廣創新及可持續之服務模式，以配合轉變中的長者需要。位於大埔的「賽馬會流金匯」，是一所專為長者及即將步入晚年階段的人士而設的綜合健康及社區照顧中心，為「流金頌」其中一項創新的「社區計劃」。
- (3) 培訓計劃提供一系列的網上課程、工作坊和專題研討會，為不同層面的醫護及社區照顧專業人員、前線工作人員、護老者和市民大眾提供各種訓練。
- (4) 領袖培訓及科研旨在培育老年學的學者，促進老年學的知識，並評估「流金頌」中各個項目的成效。

流金頌社區計劃一 樂動師友計劃

計劃背景

退休是生命歷程中一個重大的轉捩點，需要很多的準備，成功適應退休是邁向黃金歲月的關鍵第一步。據研究顯示，退休人士發展持續的「主動型興趣」(例如：看電視是被動型興趣，而參加話劇組是主動型興趣；看運動比賽是被動型興趣，而身體力行做運動才是主動型興趣)，不但有效協助其適應退休生活及達致身心健康，更有助增強他們的自我價值及生活樂趣，促進退休人士與社會的聯繫。

隨着人口老化，全港現時每年約有六萬名僱員踏入退休年齡，香港基督教服務處僱員發展服務及富達盟信顧問有限公司近年亦積極協助各企業以不同方式提升僱員為退休作好準備，以活出健康及豐盛的退休生活。

早在2009年底，本處已聯同香港大學，在香港賽馬會慈善信託基金和「流金頌：賽馬會長者計劃新里程」的捐助下，成功推展「退休人士朋輩導師」先導計劃。我們成功地從客戶中招募了合資格的已退休員工，並培訓其成為朋輩導師，其後每位朋輩導師獲配對1至2位快將退休的員工，透過定期的會面及指導，鼓勵和協助參加者在退休前培養主動型興趣。計劃推出後，獲得企業的正向支持及參加者的積極參與。

鑑於計劃具顯著成效，本處繼續與香港大學合作，於2011年2月起推展為期兩年之「流金頌社區計劃 -- 樂動師友計劃」。本計劃為「流金頌：賽馬會長者計劃新里程」的其中一項社區計劃，由香港賽馬會慈善信託基金捐助。

目標

透過朋輩導師培訓計劃，訓練退休人士擔任朋輩導師，協助即將退休人士培養主動型興趣，以促進退休後的生活適應和身心健康；

建立培訓資源以協助企業及社福機構以「朋輩導師」的模式協助退休人士及將退休人士建立健康及積極的生活；

藉公眾教育活動，建立大眾積極發展主動型興趣的意識及文化，從而促進企業及社會持續地善用退休人士的寶貴資產，協助退休人士活出健康及積極的生活。



培訓師歡迎各朋輩導師參加培訓工作坊, 並作簡短自我介紹

讓朋輩導師在三人小組中:

- (1) 互相認識名字及興趣;
- (2) 參加計劃的原因, 如時間許可, 可向工作坊其他參加者匯報

- 培訓師簡介『樂動師友計劃』的背景、目標、基本工作手法及工作坊內容

計劃理念

- 退休是生命歷程中重大轉接點，需要很多調整和適應。
- 在退休前培養『主動型興趣』能有效促進退休後的適應。
- 由朋輩導師為準備退休人士提供支持及指導，達致愉快退休生活。

3

流金頌社區計劃— AIMS樂動師友計劃 成員

香港大學
社會工作及社會行政學系

計劃總監：
吳兆文博士
助理教授
香港大學社會工作及社會行政系
香港賽馬會流金頌學人

計劃經理：
王筱璐博士（至2011年12月14日）
盧希皿博士（自2011年12月15日起）
博士後研究員
香港大學社會工作及社會行政系

計劃統籌：
方俊達先生（至2012年4月30日）
梁馥顯先生（自2012年5月1日起）
研究助理
香港大學社會工作及社會行政系

香港基督教服務處
僱員發展服務

計劃總監：
張瑜女士
高級經理
香港基督教服務處僱員發展服務

計劃經理：
鄭敏聰先生（至2012年8月8日）
林嘉雯姑娘（自2012年8月9日起）

顧問
香港基督教服務處僱員發展服務

4

- 針對香港社會快速老齡化、退休人口會以倍數增長，樂動師友計劃提倡培養主動型興趣、促進退休適應，採用主要方法是借助、動員已經成功退休人士，給予適當培訓，讓他們成為即將退休人士的朋輩導師，鼓勵即將退休人士在退休前發展主動型興趣，以促進退休適應過程；
- 樂動師友計劃的另一特點是：今年的師弟師妹又能成為明年的朋輩導師，所以計劃是可持續發展的，且回歸社區的。

互相認識

- 認識我們的培訓師
- 認識我們的朋輩導師

5

互相認識

- 你的個人背景（工作/生活/家庭）
- 你參加朋輩導師培訓的原因

6

- 用10-15分鐘時間, 與1-2位朋輩導師互相認識對方背景及參加計劃的原因

朋輩導師培訓

培訓	題目	內容
第一節	為退休生活作好準備	1. 退休心理學 2. 主動型興趣對成功退休適應的作用 3. AIMS朋輩導師計畫理念簡介 4. 鼓勵朋輩導師投身計畫，推動主動型興趣
第二節	朋輩導師的角色	1. 朋輩導師的目標和職責 2. AIMS朋輩導師的角色定位 3. 計畫為朋輩導師提供的支援 4. 朋輩導師的守則
第三節	培養主動型興趣基本技巧(上)	1. 溝通與陪伴技巧 2. 尊重與關注 3. 同理心 4. 反思型傾聽
第四節	培養主動型興趣基本技巧(下)	1. 激勵的藝術 2. 興趣與動機的提升 3. 激勵談話技巧

7

培訓工作坊 第一節內容

1. 退休心理學
2. 主動型興趣對退休適應的積極作用
3. 成功培養主動型興趣的策略

4. 流金頌社區計劃一

AIMS朋輩導師計畫理念簡介

8

- 詳細介紹『朋輩導師藝術』培訓的課程內容（四節課，每節課3小時）：
- 在四節培訓後，執行機構會繼續安排課後進階指導，每月一次的分享討論會，為朋輩導師提供更多的專業意見和支持，也為朋輩導師之間提供一個互相交流支持平台

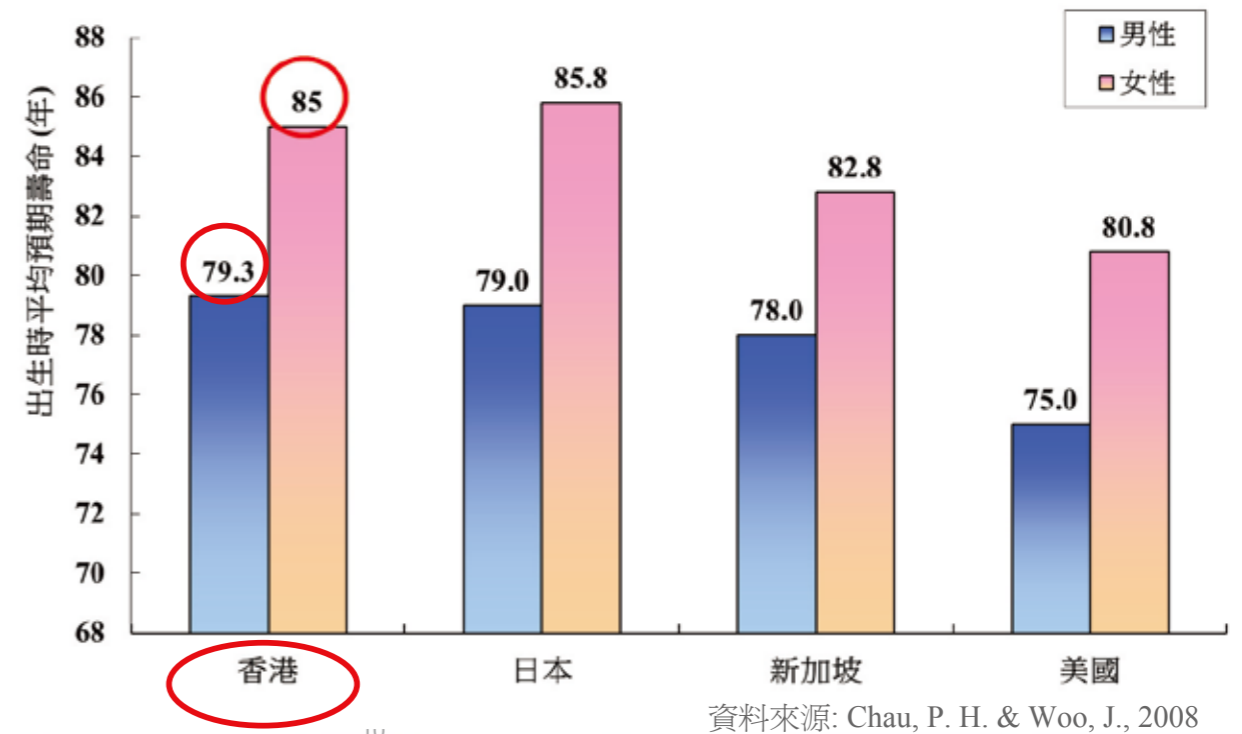


- 在退休前，你有思考過退休後的生活安排嗎？
- 在剛進入退休生活時，你的心情是什麼樣的？
迷失？消沉？
愉快？期待？
- 你對這四分之一的生命有什麼規劃呢？
- 見步行步，順其自然？
- 充分享受，做好準備？

9

退休… 踏入人生的後四分之一

出生時平均預期壽命 (2006/2011)



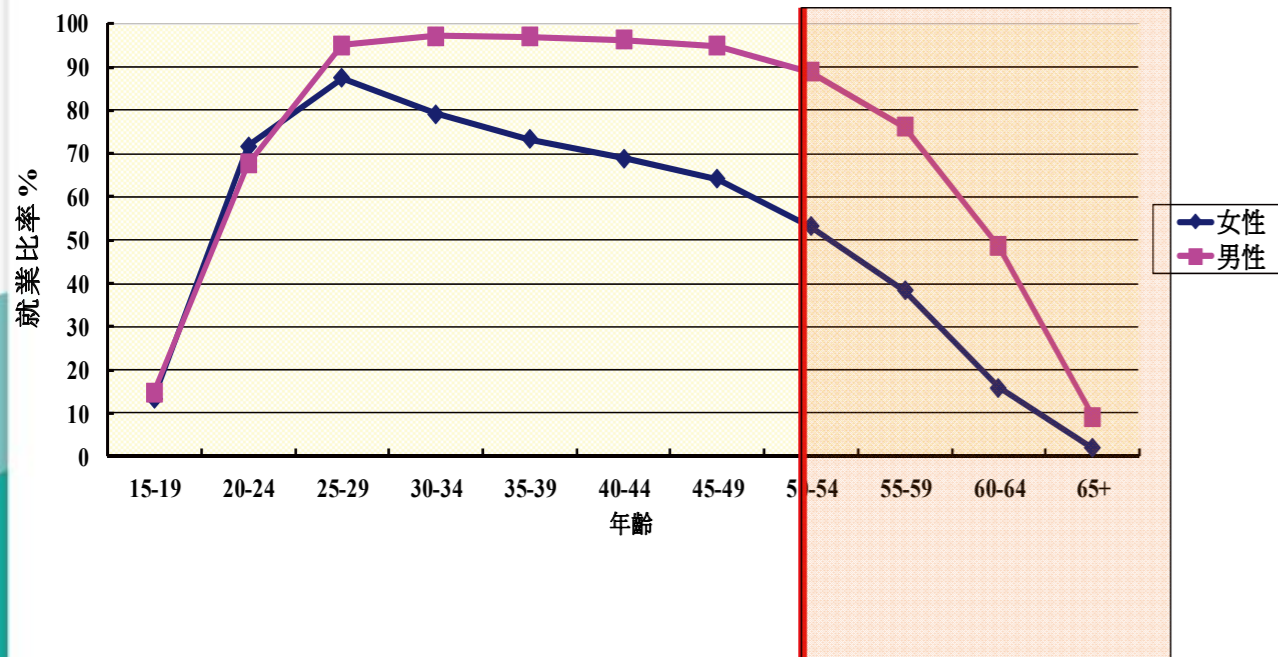
10

- 在三人小組中，朋輩導師分享：(1) 自己退休前的心情；(2) 曾為退休所出的準備
- 並思考：
 - 退休後生活的轉變，對自己生活態度的影響；
 - 對退休後生活的期望；
 - 退休後生活在自己整個生命歷程中的意義；
- 參考：香港人口平均壽命，男性為79歲，女性為85歲，而統計資料表明，退休開始於50歲，因此退休後至少有四分之一的生命可以享受。

- 退休的社會現象分析
- 這張圖顯示了香港人口男女的平均壽命，是計算退休後生活時長的第一步。

探索工作以外的退休生活

不同年齡及性別組別的就業比率(2007)



資料來源：政府統計署，2008

11

退休！隱憂？～黃伯的故事

黃伯退休接近一年，以前他一心以為退休後生活會自由自在，安枕無憂、「嘆世界」，沒有想過要預先做任何計畫。但自從退休後，黃伯發現每天不用上班，好像突然失去了人生目標，終日無所事事。以前每朝早八時起床，傍晚下班，生活雖然刻板，但卻很規律。現在每天起床後，到酒樓飲茶後便無事可做，不到一個月便感覺無聊、很悶。黃伯亦覺得現在的生活只是吃和睡，生活圈子狹窄，漸漸內心感覺自己沒用、無價值。

另一方面，隨著時間的過去，退休前的積蓄雖然不至於「清倉」，但他也不知可以維持得多久，心裏越來越憂慮。雖然幾個子女也算孝順，但他一直不想與他們商量，怕他們擔心，顧慮到他們各自有自己的家庭負擔，不想令他們百上加斤。其實幾十年來黃伯一直擔當著一家之主、賺錢養家的角色，霎時之間要他同子女商量經濟的問題，倚賴子女過生活，黃伯實在有點不習慣。

退休前的黃伯可說是鐵人一個，極少生病。最近卻發現自己好像周身病痛，整天都很疲倦、精神越來越差，整個人心情沮喪，對過去的嗜好也失去興趣了。

12

- 這張圖顯示了年齡與香港退休人口的關係。
- 說明了兩點：
 1. 退休是一個過程；
 2. 從50歲開始，就業比率隨年齡明顯下降；
- 用平均壽命減去退休年齡，得出退休後至少還有20年的生命，大約是整個生命的四分之一，說明好好規劃退休生活對整個生命歷程的重要意義。

- 退休人士的需要 (模擬個案分析)
- 值得注意的幾點有：
 1. 退休前沒有做任何計劃，沒有意識到退休給身心帶來的變化；
 2. 退休對經濟能力的影響；
 3. 由於退休適應困難所引起的身體上和心情上的低潮。

退休生活適應的困難與風險

- 社會身份與自我價值失落
- 生活習慣與節奏突變
- 健康狀況及身體機能的變化
- 社交圈子收窄
- 經濟及收入不穩



13

退休生活後可能出現的身心適應問題

心理情緒方面	家庭關係方面	身體方面
<ul style="list-style-type: none">• 焦慮• 抑鬱	<ul style="list-style-type: none">• 夫妻關係緊張• 與成年子女關係緊張	<ul style="list-style-type: none">• 精神欠佳• 肥胖• 心臟問題• 睡眠問題

14

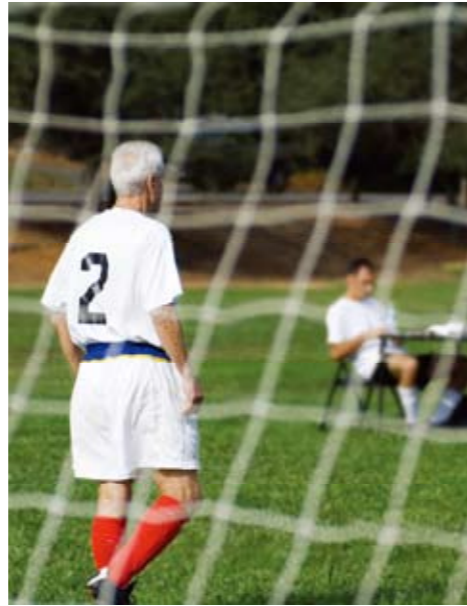
- 讓朋輩導師在三人小組中討論分享健康愉快退休生活內容及要素

- 退休適應不良對身心健康的影響：

1. 心理情緒方面：因為生活失去方向、目標，失去存在意義，失去朋友會產生焦慮和抑鬱情緒；
2. 家庭關係方面：因為退休後，與伴侶和子女的相處時間突然增多，也需要相互的適應；工作間的人際相處方式，與家人相處也很大差異；
3. 身體方面：因為退休後活動水平降低，可能會導致身體整體能量水平降低，容易感到疲勞，出現發胖；退休適應帶來的心理壓力也會影響睡眠質量、血壓、心臟問題等等。

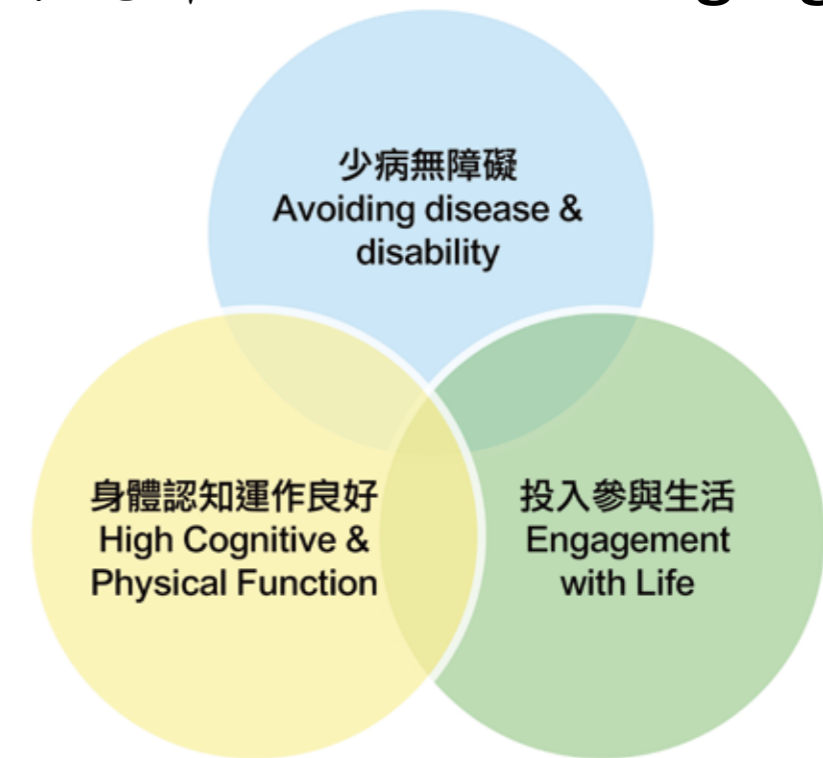
- 參考: Wang (2007). Profiling Retirees in the retirement transition and adjustment process: Examining the longitudinal change patterns of retirees' psychological well-being. *Journal of Applied Psychology*, 92, 455-474.

你認為健康愉快的退休生活是怎樣的？



15

完滿的晚年 Successful Aging



資料來源: Rowe & Kahn, 1997

16

讓朋輩導師在三人小組中討論分享健康愉快退休生活內容及要素

- 由培訓師講解中外學者的有關成功退休生活的理論
- 兩位美國學者對完滿的晚年 SUCCESSFUL AGING的理論
- 參考: Rowe, J.W. & Kahn, R.L. (1997). Successful aging. *The Gerontologist*, 37(4), 433-440.

流金歲月：香港人眼中的五項主要條件

- 健康的身體
- 正向生活態度
- 積極社會參與
- 親友的支援
- 財政基礎穩定

資料來源: Chong, Ng, Woo & Kwan 2006

17

香港中老年人士的興趣活動概況

主動型興趣例子	
持續進修	退休投資
舞蹈	瑜伽
歌唱/粵曲	圖板遊戲
行山	義工服務
垂釣	帶氧運動
園藝	球類運動
集郵	打麻雀
武術	養植物或寵物

18

- 五點內容是來自一個對正向晚年(Positive Ageing)一項調查的結果，95位40-59歲參加者在香港城市大學聚焦小組研究結果。(來源: Chong, A.M., Ng, S., Woo, J., & Kwan, A.Y. (2006). Positive aging: The views of middle-aged and older adults in Hong Kong. Ageing & Society, 26, 243-265.)
- 也顯示了發展“主動型興趣”是提高退休生活質量的重要方法。

- 可先邀請Mentor分享他們各自的興趣
- 引入主動型及被動型興趣的概念
- 參考: Leung G.T.Y. et al. (2010). Examining the association between participation in late-life leisure activities and cognitive function in community-dwelling elderly Chinese in Hong Kong. International Psychogeriatrics, 22(1), 2-13.

『主動型』與『被動型興趣』分別

被動型興趣：

- 被動參與
- 無需計劃及思考
- 沒有互動過程
- 對身心健康無益

主動型興趣：

- 主動投入
- 需要計劃及行動
- 有參與及互動過程
- 有身心健康益處

參考來源: Csikszentmihalyi & Hunter, 2003;
Gauthier & Smeeding, 2003

19

被動型興趣/活動

看電視
聽收音機
上網
睡覺
進食
個人自我照顧

主動型興趣/活動

體育活動
社交活動
離家外出進行的
餘閒活動
進修與閱讀
嗜好
義務工作
宗教活動

20

- 通過比較“被動型興趣”與“主動型興趣”，來更清楚地描述什麼是“主動型”。
- 要指出“主動型興趣”的核心是體力或腦力的參與能直接影響到活動結果的價值。
- 參考: Csikszentmihalyi, M. & Hunter, J. (2003). Happiness in everyday life: The use of experience sampling. *Journal of Happiness Studies*, 4, 185-199.
Gauthier, A.H. & Smeeding, T.M. (2003). Time use at older ages: Cross-National Differences. *Research on Aging*, 25(3), 247-274.

主動型興趣的研究

- 在退休前的最後一年，你平均每天花多少時間在主動型興趣上？
- 以過去一星期為例，你平均每天花多少時間在主動型興趣上？



21

男性在退休前後的生活模式

(單位：小時/日)

	工作	家務	主動型興趣	被動型興趣	個人時間
45-54					
德國	6.1	2.5	3.2	2.3	10.0
美國	6.3	2.3	2.6	3.0	9.8
75+					
德國	0.1	3.9	4.0	3.8	12.2
美國	0.6	2.8	4.0	5.4	11.2

22

- 讓朋輩導師思考香港人在參與主動型興趣的狀況

- 在大部份西方國家，每人在中年期間每天平均花3小時以上時間在主動型興趣中，並將良好習慣持續至75歲以後，相較香港的情況，似乎對興趣建立方面有欠積極
- 參考: Gauthier, A.H., Smeeding, T.M. (2003). Time use at older ages: Cross-National differences. *Research on Aging*, 25(3), 247-274.

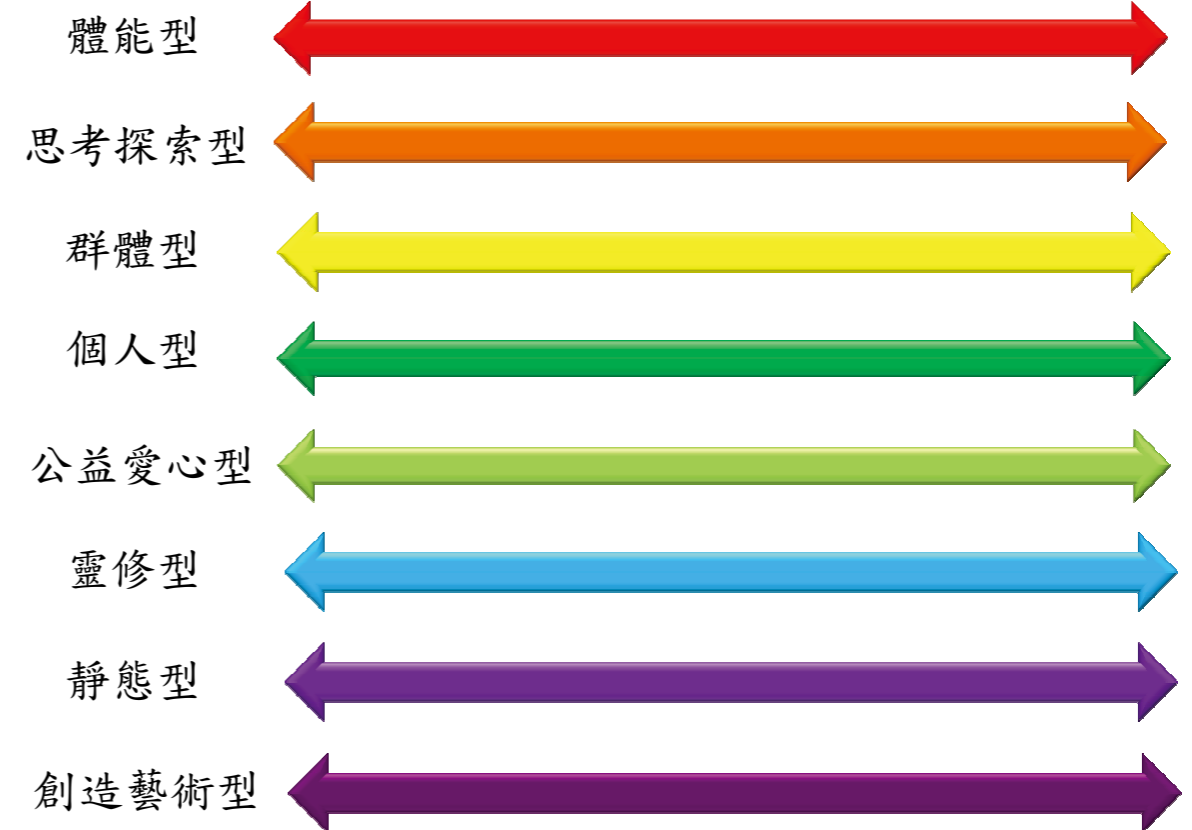
女性在退休前後的生活模式

(單位：小時/日)

	工作	家務	主動型 興趣	被動型 興趣	個人時間
45-54					
德國	2.9	5.4	3.3	2.0	10.4
美國	3.8	3.9	3.3	2.6	10.3
75+					
德國	0	4.6	3.5	3.6	12.3
美國	0.4	3.5	3.6	5.1	11.4

23

興趣的維度



24

- 在各類主動型興趣中, 男性及主性在不同的偏好: 更多男性喜歡運動, 更多女性喜歡社交運動

- 介紹八種主動型興趣的維度
- 每一個興趣活動可以是不同維度的組合, 例如義務工作是群體和公益性, 下棋是靜態、思考探索和群體性的。
- 八種興趣維度的例子:
 1. 體能性 (如健體班、耍太極、游泳等),
 2. 靜態性 (如寫作、集郵、天文等),
 3. 思考探索性 (如寫作、拼圖、智力測驗等),
 4. 群體性 (如合唱團、行山、做義工等),
 5. 個人性 (如釣魚、瑜伽、砌圖等),
 6. 公益愛心性 (如做義工、養寵物等),
 7. 靈修性 (如瑜伽、茶藝、書法等), 以及
 8. 創造藝術性 (如繪畫、陶藝、影片製作等)。
- 也可邀請朋導師自行思考例子

促進退休適應的方法—培養『主動型興趣』



25

三人小組分享

- 請與其他兩位組員分享你的一種主動型興趣
- 你認為它屬於八種興趣的那些種類？
- 請分享它的益處

26

- 指出“主動型興趣”給退休使適應帶來的好處，這六個層次的作用是層層遞進的關係。
- “主動型興趣”可以讓退休人士能夠更好地規劃和利用退休後的時間，促進新的生活規律與結構，增添樂趣，帶來很多認識新朋友的機會，從而促進與社會的聯繫；更重要的是，其能夠為退休人士發展對自我的新認識，增強自我效能感與價值感，最終提升退休生活整體的幸福感。

錦囊一

錦囊二

27

克服興趣培育的困難之處

- 開始難：在於不知道自己想做什麼，諸多顧慮
- 維持難：好奇心和激情減退，覺得太累，時間不足

朋輩導師可以

- 自身適應經歷可以成為準退休人士的模範
- 幫助準退休人士意識到退休可能帶來的適應問題
- 鼓勵準退休的人士發現或重拾主動型興趣，激勵和陪伴他們持續下去



要培養“主動型興趣”並充分發揮其對退休適應的作用，有兩個關鍵：

1. 在退休前開始培養不同興趣
2. 有朋輩的鼓勵及陪伴

• 指出了第二個關鍵的理由，強調了朋輩導師的角色和意義。

家課

- 用3-5分鐘介紹一種主動型興趣
- 內容包括:方式, 配合的資源, 有趣及具挑戰的地方, 可能的限制, 八種興趣維度分類



29

「流金頌社區計劃－樂動師友計劃」
朋輩導師培訓工作坊

第二節 朋輩導師的角色

資助機構
Funded by



香港賽馬會慈善信託基金
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust

培訓工作坊 第二節內容

- **流金頌社區計劃**—AIMS 朋輩導師的目標
- 如何成為準退休人士的朋輩導師
- 朋輩導師的道德操守
- 對朋輩導師的支援

31

朋輩導師的目標

- 激勵並陪伴準退休的人士
- 在退休前開始培育及持續發展主動型興趣及
- 為退休生活作準備



32

• 時間：三個小時

• 指出了朋輩導師的職責是“激勵與陪伴”，目標是幫助即將退休的人士在退休前開始培養主動型興趣，並為退休生活作準備。

克服興趣培育的困難之處

- 開始難：在於不知道自己想做什麼，諸多顧慮
- 維持難：好奇心和激情減退，覺得太累，時間不足

朋輩導師可以

- 自身適應經歷可以成為準退休人士的模範
- 幫助準退休人士意識到退休可能帶來的適應問題
- 鼓勵準退休的人士發現或重拾主動型興趣，激勵和陪伴他們持續下去



作為AIMS朋輩導師，你可以…

對準退休人士

幫助他們作好預備，減少出現適應問題的機會，提升幸福感

對社會

預防社會問題惡化：幫助準退休人士順利適應轉變，預防各種身心健康問題的出現，減低公共開支的負擔



34

- 指出了第二個關鍵的理由，強調了朋輩導師的角色和意義。

- 指出作為退休人士的朋輩導師的價值意義在於三個方面：
- 對他人、對社會、對自己

作為AIMS朋輩導師，
你可以…

對自己

- 將自己積極的生活經驗分享給準退休人士
- 建立新關係，學習新知識和技能

退休人士朋輩導師角色

你認為朋輩導師下列其他三種身份角色有何分別？

- 教練 (Coach)
- 輔導員 (Counselor)
- 社工 (Social Worker)



36

- 可進行分組討論、也可以現場提問；
- 邀請學員回應對上述三層面意義（在參加前是否思考過？）；
- 講師也可分享前幾期朋輩導師在參加『計劃』後的得著，或者邀請前幾期朋輩導師來分享。

將朋輩導師分為三人小組，通過比較朋輩導師與其它三種角色，更清楚地理解朋輩導師的角色：

- 朋輩導師注重對象的全面發展、引導對方探索，並且長期導向
- 教練注重技術的培養，多是有關領域的權威
- 輔導員注重問題的解決，且有心理學或相關的訓練及資歷
- 社工由社會付予權力及責任，處理特定社會需要及問題

退休人士朋輩導師角色



37

自助原則：師友計劃的精神

傳統意義的“幫助”

- 能力與資源較多的人幫助能力與資源較少的人
- 幫助來自於外部



幫助也是自助

- 在一個面對相同處境的群體中，成員對彼此的需要最清楚了解
- 幫助是幫計劃參加者運用自己的長處，潛力與資源
- 幫助非來自專業人士，而是源自群體之內

參考資料：Riessman, 1997

38

- 同行者：為對方面對退休的需要及目標設想，一起找尋方案
- 模範：以自身經驗讓對方感染到生命的活力及退休生活的豐盛
- 傾聽者：明白且願意分擔對方的煩惱，給予支持
- 指引者：將有關退休及主動型興趣的知識及經驗提供，成為對方的啟發及參考

- 在師友計劃mentoring的精神中，幫助不一定要外求，相反，剛退休人士最了解準退休人士需要
- 參考：Riessman, F. (1997). Ten self-help principles. Social Policy, 27, 6-11.

退休人士朋輩導師職責

- 提升參加者對退休適應的敏銳性
- 協助參加者在退休前發現或重拾主動型興趣
- 與參加者探索培育興趣的困難
- 鼓勵參加者制定行動計劃
- 激勵和支持參加者在退休適應過程中持續發展興趣
- 根據行動計劃，定期主動聯絡參加者
- 若覺察參加者出現情緒或精神癥狀，通知計劃負責人

39

退休人士朋輩導師的界線

- 不需要幫助參加者解決生活上的困難
- 不要試圖幫助參加者解決家庭問題
- 不要為參加者提供興趣的經費或器材
- 不要試圖去解決參加者精神問題

40

- 指出了朋輩導師的角色定義；
- 強調作為朋輩導師的首要職責是啟發即將退休人士，提高他們對退休適應和提前準備的意識，激勵和陪伴他們在退休前和過程中發展“主動型興趣”。
- 強調朋輩導師的角色定位：既是朋友又是導師，好像師兄、師姐。

- 指出朋輩導師在角色上的界線
- 對於參加者的精神困擾，朋輩導師需要告知計劃負責人，尋求專業幫助，而不是自己試圖解決。

退休人士朋輩導師的道德操守

美國心理學會為朋輩輔導的關係訂下了五個主要原則：

行善不作惡：作為朋輩導師要留心一切言行以幫助對方，不傷害對方，並協助對方達成計劃目標為原則。

忠誠盡責：朋輩導師需協助對方清晰了解雙方角色，根據擬定計劃，定期與參加者聯絡或見面；計劃若有改變，必須要與對方事先討論後，並取得雙方同意

正直有誠信：參加主辦單位安排的四堂培訓工作坊，及隨後的月會；並在雙方出現不同意見時，願意面對及努力化解

公平公正：朋輩導師應以不偏不倚的態度對待參加者，盡能力為配合對方在朋輩輔導計劃中的需要，不向參加者索取任何形式的回報

尊重對方：朋輩導師應尊重參加者的意願，及想法，隱私和家庭生活，不得與參加者有親密接觸

資料來源: American Psychological Association, 2006

41

你認為這些情況是否合乎朋輩輔導計劃的操守？

1. 對方要求你為他/她女兒大學選科作決定
2. 對方知道你擁有某銀行信用卡，希望你代他/她優先訂購某些商品
3. 對方要求你作為他/她申請進入某興趣團體的推薦人
4. 對方希望你每次見面後與他/她擁抱告別
5. 對方要求將雙方見面的次數增加(而你發現時此要求超過你所能付出的)

42

• 對朋輩導師的道德操守進行了規定。

• 道德操守的制定原則：

對於參加者的隱私，需要遵守保密原則，在培訓及督導中，只談及與師友計劃相關的事項，如內容比較敏感，應考慮與計劃成員個別商討有關內容及跟進工作

• 參考: Centering on Mentoring, 2006 Presidential Task Force, American Psychological Association (2006). Introduction to Mentoring: A Guide for Mentors and Mentees. American Psychological Association. Available at <http://www.apa.org/education/grad/mentoring.aspx>

• 參考: Centering on Mentoring, 2006 Presidential Task Force, American Psychological Association (2006). Introduction to Mentoring: A Guide for Mentors and Mentees. American Psychological Association. Available at <http://www.apa.org/education/grad/mentoring.aspx>

朋輩導師 DO & DON'TS

Dos	Don'ts
雙方討論的內容應以退休準備及主動型興趣為主，如對方希望討論的項目超越上述項目以及你的個人專長，應鼓勵對方尋求其他人士協助	勿在同一時間接受太多參加者，超過你時間及能力範圍應付
盡可能讓計劃的參加者能直接方便地跟你聯絡	勿將參加者當作免費勞工
與參加者維持清晰的界線及期望	勿對參加者提出個人的要求
隨時留心朋輩輔導的守則，以及參加者的感受，動機及時間安排	勿將參加者的對談成為與其他閒聊八卦話題，專重對方的隱私

資料來源: American Psychological Association, 2006

43

參加計劃者的 DO & DON'TS

Dos	Don'ts
對師友計劃訂立具體的目標及期望，並將你的需要及想法清晰地告知朋導師	勿期望朋輩導師為你作決定，可學習在導師的回應及建議中面對困難
主動地與你的朋輩導師聯絡，計劃的雙方應分擔訂立及落實聯絡方法及時間表的責任	勿利用朋輩導師，尊重對方的時間及意見
隨時留心朋輩輔導的守則，以及朋輩導師的感受，動機及時間安排	勿將朋輩導師的對談成為與其他閒聊八卦話題

資料來源: American Psychological Association, 2006

44

- 參考: Centering on Mentoring, 2006 Presidential Task Force, American Psychological Association (2006). Introduction to Mentoring: A Guide for Mentors and Mentees. American Psychological Association. Available at <http://www.apa.org/education/grad/mentoring.aspx>

- 參考: Centering on Mentoring, 2006 Presidential Task Force, American Psychological Association (2006). Introduction to Mentoring: A Guide for Mentors and Mentees. American Psychological Association. Available at <http://www.apa.org/education/grad/mentoring.aspx>

朋輩導師的支援系統

- 參加計劃月會與進階訓練
- 分享進展, 尋求督導及支援
- 與其他導師互相交流, 互相支持



45

有關退休生活的資源

- 樂動師友計劃 www.aims.org.hk
- 長青網 www.e123.hk
- 長者安居協會 www.schsa.org.hk
- 房協長者通 www.hkhelderly.com
- 長者學苑 www.elderacademy.org.hk
- 自在人生自學計劃 www.ouhk.edu.hk/cbmp

46

「流金頌社區計劃－樂動師友計劃」
朋輩導師培訓工作坊

第三節 培養主動型興趣基本技巧（上）

你認為下列那些屬於朋輩導師
應有的素質？

外貌吸引	曾修讀輔導課程	熱愛運動	有幽默感
喜歡與人接觸	有多項運動教練資格	有耐性	具同理心
聰明	有豐富義工經驗	懂投資理財	有豐富人生閱歷
尊重別人	交際能力強	深入的自我認識	參與多類型的興趣
口齒伶俐	博學多才	應變力強	懂多國語言
充滿正能量	擁有學位或專業資格	性格樂觀	有強大的人際脈絡
想像力豐富	喜歡接觸新奇事物	分析力強	充滿愛心

- 讓朋輩導師加入四人小組，討論28項特質中那些屬於必須具備，那些屬於有幫助但非必須，那些屬於可有可無
- 練習沒有的答案，面對不同意見時，可讓參加者體會如何多聆聽其他人的意見，也可以客觀持平的方法表達自己的立場
- 可在總結時強調在助人的過程中，動機和態度比技巧和能力重要



分組討論

- 溝通中的誤會——聽錯???



50

- 一段關於溝通的新聞:

<http://www.youtube.com/watch?v=FfPRQjr6h6l&feature=related>

- 溝通的問題可以導致災難

- 學員分組討論，回想過去在溝通中出現誤會, 出錯的情況及原因。
- 增加學員對與溝通的了解，提高溝通過程中對對方和自己傳遞出來語言或非言語信息的敏感性

誤會??聽錯??

- 分享者未能夠說出其真正想說的?
- 分享者不想說出真正的想法、有顧慮?
- 分享者不太信任聽者?
- 聆聽者與分享者對同一說話有不同的理解?
- 聆聽者對分享者的意圖有錯誤的假設?
- 聆聽者不想聽分享者的一些說話?
- 聆聽者沒有能夠聽出說者真正想說的?

51

培訓工作坊 第三節內容

朋輩導師的素質

朋輩輔導核心技巧

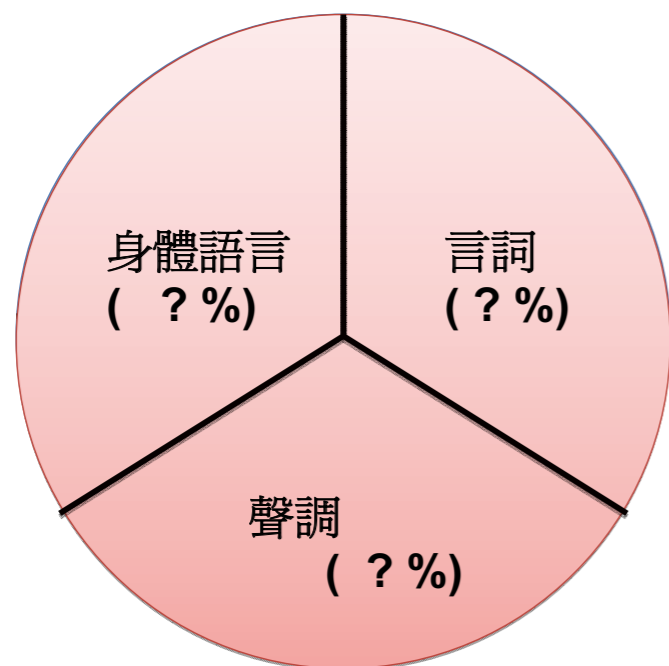
- ✓ 非語言溝通(Nonverbal communication)
- ✓ 尊重與關注(Unconditional Positive Regard)
- ✓ 同理心(Empathy)
- ✓ 反思型傾聽(Reflective Listening)

52

- 列舉了幾種聽錯的情況，目的是進一步啟發學員認識去了解對方，認識自己的思維分析的慣性是非常重要的，多聽、多問、多觀察對朋輩輔導員是很重要的。

- 時間為三個小時

你覺得平時溝通中，猜猜身體語言、聲調及用字所佔比例



53

傳達的信息

	聲調	音量	語速	坐姿	眼神接觸	表情
分享者						
聆聽者						

54

- 除了讓學員明白溝通除了多層次性質外，每一個層次的影響力也有所不同，以啟發學員善用自已的影響力，例如身體語言、聲調語速等。
- 參考: Mehrabian, A. (1971). Silent messages. Belmont, CA: Wadsworth.

- 一個小練習，目的是令學員明白不同的非言語信息（聲調、音量、語速與坐姿等）會傳達不同的信息。
- 學員在練習中，會分成三人小組，分成分享者，聆聽者及觀察者，主題：一件快樂的事
- 分享後三人可對溝通各組成部份的比重進行分析，小組討論完畢後，可再在大組分享。
- 結論：在朋輩關係建立的初步階段，盡量多運用面談，對促進雙方的溝通及認識會比電話或電郵更有效用

身體語言六式 SOFTEN

- * 微笑 Smile
- * 開放的姿勢 Open posture
- * 前傾 Forward lean
- * 聲調音量 Tone & Voice
- * 眼神接觸 Eye contact
- * 點頭 Nod

55



一件壓力事件

56

- 如何做到友好的身體語言，SOFTEN是一個很好的方法——笑、開放的坐姿、前傾、注意聲調語速音量、保持一定的眼神接觸、點頭。

- 這個練習的目的是為了增強學員與mentee建立關係的能力。
- 在對身體語言、聲調音量語速、表情等有一定了解後，就立即進行實戰演習；
- 三人一小組，一人扮演朋輩導師，一人扮演參加者，一人是觀察者，就第一次見面做自我介紹為情境進行演練；
- 每兩分鐘後，由觀察者給予回應；
- 完成後三人互換角色，繼續練習。

總結：非語言溝通包括

- 身體語言
- 聲調與沉默
- 空間與距離
- 處境
- 時間

參考：Cormier, Nurius & Osborn, 2009

57

尊重與關注

(Unconditional Positive Regard)

✓ 概念：

好奇，開放，接納，理解，寬容的態度

✓ 每一個人是獨特的—從對方的立場處境出發能理解對方的想法，也可以同時保留自己的想法

58

• Cormier, Nurius 及 Osborn 指出非語言溝通包括五個範圍：

1. 身體語言
2. 聲調與沉默：適當的沉默可以幫助朋輩導師利用同理心，思索如何合宜地帶出話題並達到目標
3. 空間與距離：包括雙方身體距離（一般來說3-4呎是合適的距離），座位的安排，以及談話內容的空間（如談話內容太敏感，可能會令對方刻意轉換話題）
4. 處境：選擇一個可以讓雙方感到舒服及放鬆的環境
5. 時間：留心對於何時帶出及何時終止對話；時間的長短及適切性（充分的時間可讓對方感覺被重視，但太長的對話可能令對方難以消化）；認識及尊重雙方在時間觀念上的差異

• 參考：Cormier, S., Nurius, P.S., Osborn, C.J. (2009). Interviewing and change strategies for helpers, sixth edition. Belmont, CA: Brooks/Cole.

• 要準確地理解對方，尊重與關注是基本態度

• 同樣面對退休，不同的人由於不同的性別，職業，社會經濟狀況，宗教信仰或價值觀等，會有不同的考慮

• 有關朋輩輔導過程的心態及技巧，可參考 Egan, G. (2010). The skilled helper: A problem-management and opportunity-development approach to helping. Belmont, CA: Brooks/Cole 及 Cormier, S., Nurius, P.S., Osborn, C.J. (2009). Interviewing and change strategies for helpers, sixth edition. Belmont, CA: Brooks/Cole.

溝通的意義在於你所獲得的回應



若對方未有回應，
可能是由於…

你未能進入對方內
心的地圖

59

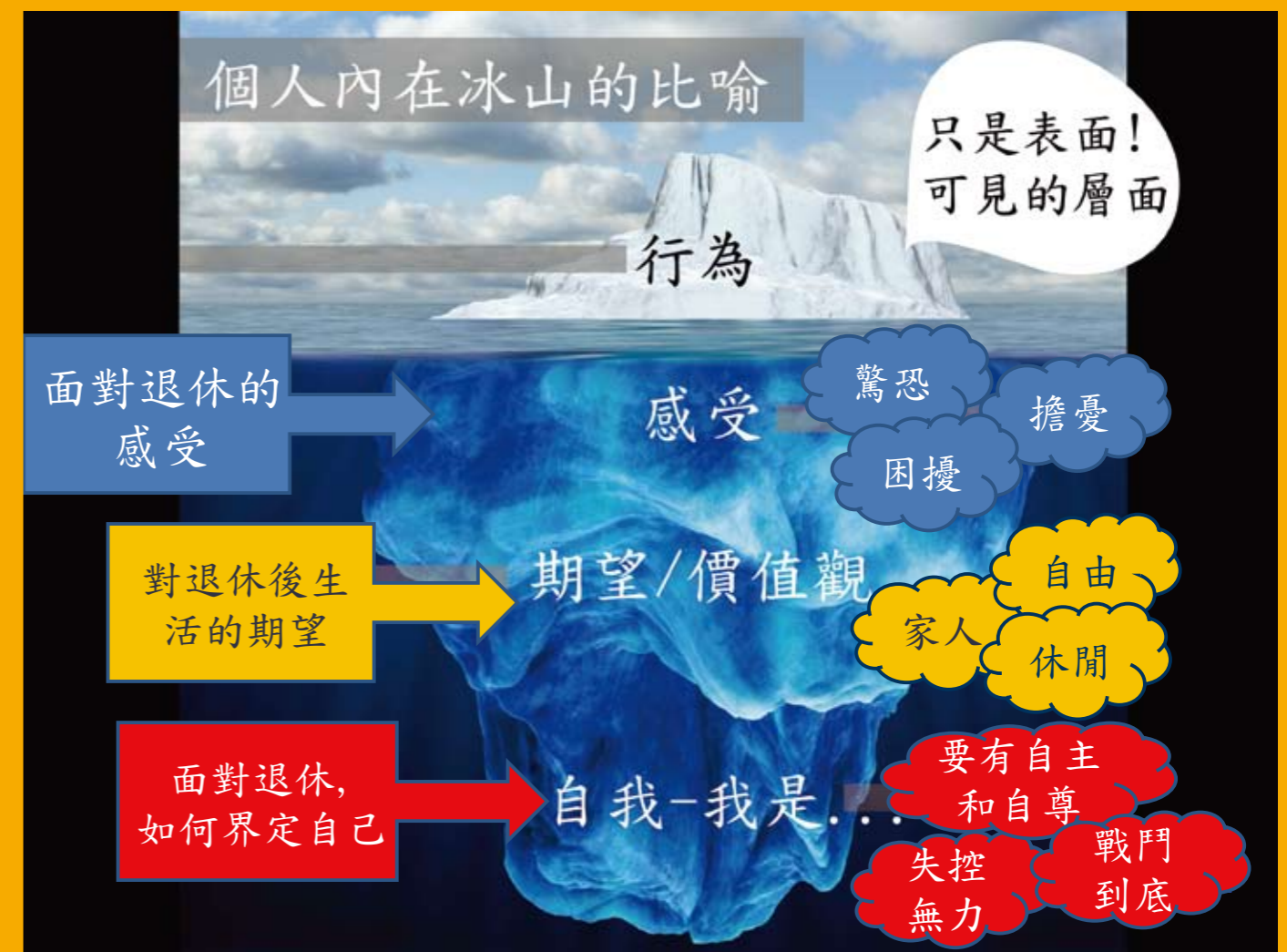
你認為哪一款地圖比較合用？ 我的地圖？他的地圖？

- ✓ 同一件事物，帶著不同的參考指標來理解
- ✓ 不熟悉的場合、人物、事件
- ✓ 了解對方的地圖，更全面地了解對方的想法和感受
- ✓ 了解自己的地圖及其對對方說話與行為的判斷的影響

60

- 用地圖和冰山兩個比喻說明尊重與關注的意思
- 這個雙關圖再次示範了人與人是不同的，因為腦中的地圖不同，看到的東西、用同樣的詞表達的意義都有可能不同。

- 參考: Centering on Mentoring, 2006 Presidential Task Force, American Psychological Association (2006). Introduction to Mentoring: A Guide for Mentors and Mentees. American Psychological Association. Available at <http://www.apa.org/education/grad/mentoring.aspx>



- 在師友計劃中的輔導過程, 內容不單關乎事實, 亦涉及關於生活及退休過程中的經驗
- 對於大部分人來說, 溝通的內容只限於可以聽到言語信息, 但這些言詞只是溝通內容的冰山一角。
- 在言詞的背後, 有一個人的感受, 期望, 價值觀, 和對自我身份的認知。
- 而一個人的感受、期望、價值觀和對自我的界定, 往往需要借助對非言語信息 (例如, 身體語言、語速、聲調、音量、表情等) 作更深入的了解。
- 參考: Satir, V. (1988). The new peoplemaking. Mountain View, Calif.: Science and Behavior Books 及 Satir, V., Banmen, J., Gerber, J., & Gomori, M. (1991). The Satir model: Family therapy and beyond. Palo Alto, CA: Science and Behavior Books.

同理心 (Empathy)

是一種理解：在溝通過程中，逐漸形成的對方內在的價值觀，生活態度，行為準則的理解和假設

是一種能力與意願：能設身處地看這個世界和對方自己，能夠暫時撇開其他人的看法，並能夠向對方表達理解和接納

感同身受



63

同理心(Empathy)

同理心與同情的區別

- 同情停留在以外在的價值標準或立場來理解對方
- “給小狗穿衣，因為怕它冷”
- 一味地表示同情，忽視對方內心的變化或成長
- 同理心是以對方的立場和取向來理解對方

感同身受

- 對雙方內心變化要敏感

64

- 要做到“積極關注”，首先要具備同理心。
- 同理心表現在願意並且能夠暫時放開自己的偏見或意見，通過積極主動的溝通，達到對對方的理解和情感上的共鳴。
- 參考 Egan, G. (2010). The skilled helper: A problem-management and opportunity-development approach to helping. Belmont, CA: Brooks/Cole 及 Cormier, S., Nurius, P.S., Osborn, C.J. (2009). Interviewing and change strategies for helpers, sixth edition. Belmont, CA: Brooks/Cole.

- 通過比較同理心與同情心，來強調同理心是以尊重對方的價值標準、感受和想法為前提的。

具同理心的聆聽 (Listening with Empathy)

- 主動的，而非“被動的”
- 留心溝通中的非語言部份
- 聆聽及理解對方的處境
- 留心語言及觀察現實，留心彼此的差異
- 反思型的 (reflective)

“當自己是一面鏡子”

65

深入聆聽—深刻理解

理解的三個層次

- ✓ 語言表層的理解
- ✓ 語言背後的信息
- ✓ 情感共鳴

66

- 為了實現同理心和積極關注，深度的溝通是非常關鍵的；
- 反思型聆聽過程中，聆聽者是主動地將自己作為一面鏡子，“映照”出對方的思考過程及其感受；
- “映照”是多層次的。
- 參考 Egan, G. (2010). The skilled helper: A problem-management and opportunity-development approach to helping. Belmont, CA: Brooks/Cole 及 Cormier, S., Nurius, P.S., Osborn, C.J. (2009). Interviewing and change strategies for helpers, sixth edition. Belmont, CA: Brooks/Cole.

同理心的聆聽技巧

同義重複 repeating/rephrasing

引用對方的原話或用同義詞

總結 paraphrasing

將對方所表達的話，作簡單的總結

情感共鳴 reflection of feeling

將體會到對方的感受表達出來，產生共鳴

67

回應的技巧

有用的句式

- ✓ “那你覺得…”
- ✓ “聽起來你…”
- ✓ “你在想如果…”

68

· 對應於理解的三個層次，回應也有三個層次。

· 以反問的方法帶出回應，可有助印證自己的理解是否與對方的經驗一致，邀請對方回應及作出補充，使溝通層層進深

及時回應你體會到的信息

與對方表達通你的體會，核實對方也感受到，然後根據回應，調整自己的體會
例如：“你想起要面對退休時有什麼感覺呢？譬如擔心或顧慮呢？”

目的：

通過回應，讓對方重新審視自身體會和看法，擴大對方的體驗和對自我認識

69



你希望在未來的日子發展
那一項主動型興趣？

70

- 將所理解到的信息及時與對方溝通確認。
- 在捕捉到後，需要以提問的方式，向對方求證；通過進一步的對話，促進對方對自己想法和情感的識別和理解。

- 在三人小組中，一個扮演導師、一個扮演參加者、一個是觀察者，扮演一個發展興趣愛好的交談。5分鐘之後，輪換角色。
- 最後再花5至10分鐘互相討論一下各自在交談時，是否能夠用到反思型聆聽和回應來解決對方的顧慮。

朋輩輔導的藝術：同步與引導 (Pacing and Leading)

如鏡子一樣配合及重現
對方全部或部份的動作



- 配合對方的行為
- 帶領新的動作，然後觀察
- 如對方沒有跟隨，重新配合動作上
- 如對方跟隨，代表關係成功建立起來了

陪伴對方踏入退休生活



72

- 由導師和自願者在3-5分鐘時間以Mirroring的練習示範同步 (pacing) 的意思, 所有受訓導師可分享觀察, 並討論如何將Pacing運用在師友關係中

- 對本堂課內容總結
- 溝通和陪伴技巧是朋輩導師藝術需要用到的基本技能。
- 主要包括 積極關注、同理心、聆聽，三者好像溝通的三個齒輪、缺一不可。
- 積極關注是最基本的陪伴態度；
- 同理心講得是積極關注的實現，即“感同身受”；
- 聆聽是同理心具體技巧。

當你

未聽完我的說話，就已經說：「我明白。」；

急不及待的給我意見；

打斷我的說話；

替我講完我未講完的話；

講述你的經歷，把它們說成比我的更重要；

心裡急著開口訴說你的事；

心裡批評我的用語，發音或講法；

心裡盤算著待會應說什麼；

我就知道

你並不是在聆聽我的說話。

73



「流金頌社區計劃－樂動師友計劃」
朋輩導師培訓工作坊

第四節 培養主動型興趣基本技巧（下）

資助機構
Funded by



香港賽馬會慈善信託基金
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust

- 結束前邀請每一位朋輩導師分享第三節中學習到的最深刻一點



培訓工作坊 第四節內容

1. 激勵的藝術
2. 興趣與動機的提升
3. 激勵談話技巧
(motivational interviewing)

75

主動型興趣

- 主動投入
- 需要計劃及行動
- 有參與及互動過程
- 有身心健康益處



76

- 時間為三個小時。
- 內容主要有兩部分：興趣與動機，激勵談話術；
- 興趣與動機部分旨在介紹興趣的來源，這是培養興趣的基礎知識；
- 在清楚興趣的來源後，學員將學習激勵談話術。這是一種促使行為改變的有效談話方法，能增強學員的說服力。

- 可嘗試請朋輩導師回想主動型興趣的定義
- 參考: Csikszentmihalyi, M. & Hunter, J. (2003). Happiness in everyday life: The use of experience sampling. *Journal of Happiness Studies*, 4, 185-199.
Gauthier, A.H. & Smeeding, T.M. (2003). Time use at older ages: Cross-National Differences. *Research on Aging*, 25(3), 247-274.



要培養興趣，先激發動機



- 如前所述，興趣是一種感受或情感體驗，是需要培養和經營的，興趣的開始需要朋輩導師的啟發，興趣的維持，需要朋輩導師的鼓勵。

- 請與身旁的朋輩討論：一個準退休人士有何需要？在Maslow所提及的需要中，那些對退休人士最重要？發展主動型能夠滿足這些需要嗎？
- 參考 Maslow, A.H. (1987). Motivation and personality, third edition. New York: Harper & Row.



激發內在動機
興趣才能持久

79

推動及削弱內在動機的因素

強化內在動機
結合外在動機

不受控制的環境因素
個人能力不足

80

- 我們常常有一些良好的內在動機, 很多時卻難以持續
- 請朋輩導師提出因素

- 在協助AIMS參加者建立主動型興趣時, 我們需要不斷提升一些推動的因素, 並排除削弱動機的因素
- 強化內在動機: 分享有關活動的知識及資訊, 激發好奇心, 並從參與及經驗中獲得到滿足感
- 結合外在動機: 認同其他人的行為, 在關係 (朋輩師友計劃) 及歸屬感 (加入興趣組織) 中使外在動機內在化 (internalization through identification)
- 不受控制的環境因素: 如天氣欠佳不能作戶外活動, 家人需要照顧個人時間減少
- 個人能力不足: 體力在疾病後下降, 特定興趣消費高不能負擔
- 參考: Ryan, R.M., Deci, E.L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78.

激勵談話術

(motivational interviewing)

目標：

- 減低做出改變的矛盾心態
- 提升作出改變的內在動機



參考: Arkowitz & Miller, 2008

81

激勵談話術

基本假設

對方願意對自己的健康負責, 也願意為改善自己的健康做出改變



82

- 激勵談話術的目的是促進適應，促進退休人士積極做出改變適應退休後的生活。
- 激勵談話術的介紹具體有三部分：基本假設、基本原則、方法要點。
- 參考: Arkowitz, H. & Miller, W.R. (2008) Learning, applying, and extending motivational interviewing. In Arkowitz, H., Westra, H.A., Miller, W.R., Rollnick, R. (eds.) Motivational interviewing in the treatment of psychological problems. New York: Guilford Press.

- 試思考在那些情況下, 上述假設變得不適用?
- 例如: 對方認為他沒有問題 (退休適應), 不需要或不能夠改變這個情況



激勵的藝術

策略一 表達理解

- 了解對方工作情況與退休計劃
- 分享自己的退休生活
- 了解對方平日的興趣嗜好
- 討論對方對建立興趣的渴求, 能力, 需要, 準備, 原因, 決心

84

- 參考: Arkowitz, H. & Miller, W.R. (2008) Learning, applying, and extending motivational interviewing. In Arkowitz, H., Westra, H.A., Miller, W.R., Rollnick, R. (eds.) Motivational interviewing in the treatment of psychological problems. New York: Guilford Press.

運用在朋輩導師藝術培訓上節中所教授的技巧：

- 注意交往的節奏；
- 保持尊重與關注；
- 培養對對方的興趣；

如何建立關係

- * 注意環境及氣氛
- * 注意非語言信息 **SOFTEN**
- * 保持開放及接納的態度，避免主觀評價；
- * 建立關係需要時間與耐心，不應操之過急
- * 適當的自我透露，有利於信任的建立
- * 多聆聽，肯定對方的動機

85

激勵的藝術 策略二 誘發矛盾

- 突出對方可能有的顧慮或矛盾
如：“不想開始” “不知道如何做”
- 想做又不做，想選又不選
- 讓對方覺察到想要的生活與現實狀態不一致
- 讓對方認識到實際行為與現實看法或態度不一致

86

- 需要強調：關係的建立對以後關係的發展具有關鍵性的意義；
- 重提五個重點：注意交往的節奏，保持接納的態度，展現對對方的興趣，做適當的自我透露，遵守自己的承諾

充分運用反思型傾聽與回應的方法：

- 表層的理解與回應；
- 對於話語所隱含意思的理解與回應；
- 對於話語所包含的情感信息的理解與回應。

激勵的藝術

策略二 誘發矛盾

在矛盾或顧慮過程中的反思型回應

- 同義重複, 總結, 回應情緒感受
- 主動提問, 探索和理解, 使對方更清晰自己
- 留心雙重的想法和感受 (想做Vs無時間, 期待Vs掙扎)
- 留意導師可能比對方更”願意”改變
- 用“幫我明白…”邀請對方深入探索矛盾所在

87



要發展你選擇的興趣上，
你有任何困難嗎？

88

- Cormier, S., Nurius, P.S., Osborn, C.J. (2009). Interviewing and change strategies for helpers, sixth edition. Belmont, CA: Brooks/Cole.

- 讓mentor們，三個一組，一個扮演mentor、一個扮演mentee、一個是觀察者，練習與mentee關於發展興趣愛好的交談。5分鐘之後，輪換一下。當所有mentor都扮演過mentee後，再花5至10分鐘互相討論一下各自在與mentee交談時，是否能夠用到反思型聆聽和回應來解決mentee的顧慮。

激勵的藝術 策略三 面對抗拒

抗拒的原因：沒有面對矛盾，沒有準備改變

抗拒的表現：對方可能以“否認問題”，或“我沒時間/能力”為理由，拒絕改變

目標：增強對培養主動型興趣的認同，對自己的顧慮進一步清晰化，促成適合自己的決定

89

換框 (REFRAMING): 解決顧慮、減少抗拒

策略：

- 強調主動型興趣對退休適應的重要性
- 強調其個人的決定權
- 肯定對方的能力，表達對對方的信心
- 用同理心和反思型回應來處理抗拒：
有顧慮是正常的，是被理解的

90

- 為了令mentee將發展主動型興趣的想法付諸於行動，需要協助mentee對自己的顧慮進一步清晰化，並強調其個人的決定權。

- 參考: Cormier, S., Nurius, P.S., Osborn, C.J. (2009). Interviewing and change strategies for helpers, sixth edition. Belmont, CA: Brooks/Cole.

換框 (REFRAMING): 解決顧慮、減少抗拒

“我想來想去也不知道要培養那一種興趣啊！”

✓ 回應：“你想細心地想清楚才作決定？”

“放工後還要照顧家人，用時間去培養自己興趣，很自私呢！”

✓ 回應：“培養興趣是要照顧自己，照顧好自己才能好好照顧家人。”

“我還未開始計劃，真失敗！”

✓ 回應：“這是學習的過程，你現在更認識到成功計劃的要素！”

91

激勵的藝術 策略四 強化自信

* 原因：只有對方認為自己有能力改變，改變才會發生

* 目標：

強調對方已擁有的特質和優點，有能力培養興趣及適應退休生活

92

- 通過提升對主動型興趣的好處和意義的認識，這種認識越具體越個人化，對發展主動型興趣愛好的認同感就越強。

強化信心技巧

- 反映對方已作出的努力
- 指出對方在性格上的特質及優點
- 欣賞對方開放和信任
- 肯定對方願意積極面對轉變

93

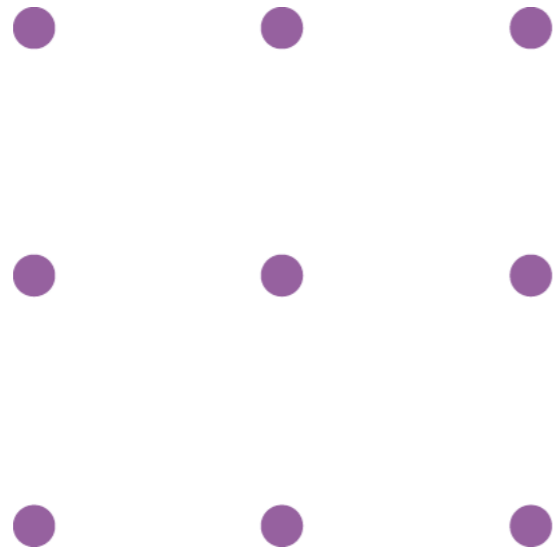


提升學員建立興趣的動機

94

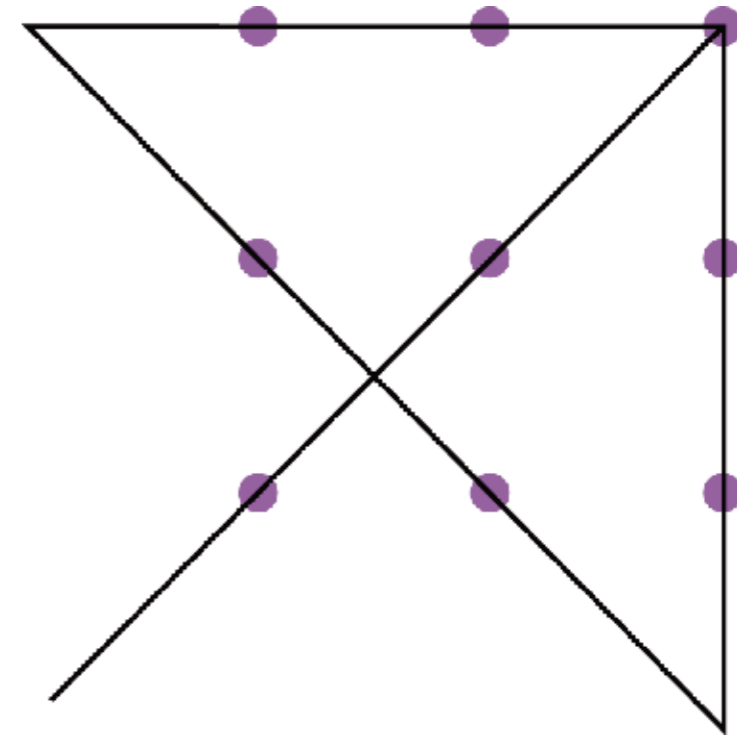
- 在三人組中，嘗試通過角色扮演，練習如何激勵及提升參加者對建立主動型興趣的內在動機

遊戲：一筆四線連九點



95

解答



96

- 通過遊戲來體會制定行動方案需要思考和創意
- 遊戲: 用四條連接的直線通過九個圓點

- 思考的過程是重要的, 朋輩導師可能很想將答案直接告訴對方, 但讓當事人親自經驗思考的過程比知道解答可能更重要

制定行動方案action plans

原則：

- 在任何情況下，不為對方作出決定
- 在未有對方提出要求下，不給予作出建議

策略：

- 鼓勵對方多提出可行的途徑
- 就不同的建議的利弊作出思考
- 在對方同意後，才提出建議

97

協商

制定行動方案要具體

（例如：每星期見1次，每次至少1小時）
定期檢討目標，有需要時作出修訂

誘使對方作出承諾

“我想我大概先一星期一次吧。”
— “你確定這是你想做的？”

98

- 行動計劃的協商是為了能夠提高mentee對自己發展興趣愛好的承諾。
- 計劃越具體越好。
- 決定權在mentee。

如何建立SMART目標

S Specific, Simple 簡單具體

M Measurable, Meaningful to you
可量度, 有切身重要性

A As if now, Achievable, All areas of your life
當下可行, 可達成的, 考慮不同興趣的維度

R Realistic, Responsible 實際, 努力實行

T Timed, Toward What You Want 定時限, 朝向目標

99

行動方案的例子

目標：
具體計劃

一月	第一個星期	第二個星期	第三個星期	第四個星期
義工服務 (每月兩次)		★		★
帶氧運動 (每週一次)	★	★	★	★
球類運動 (每週一次)	★	★	★	★
戲劇欣賞 (每月一次)			★	

• 可能遇到的障礙：

解決方法：

100

• 再次提醒目標設置的SMART原則



協助學員建立興趣的行動方案

101

退休適應與精神健康

- 識別問題
- 處理問題
- 尋求支援

102

• 在三人組中，嘗試通過角色扮演，練習如何制定行動方案

- 部份參加者可能在退休過程中，出現精神和情緒的症狀
- 師友計劃是一種預防的介入手法，朋輩需要學習識別常見情緒問題的症狀，及對當事人提供支持，但若問題持續，適時的建議及尋求專業的支援是必須的

退休後可能出現的 精神情緒健康問題

識別

- 抑鬱症狀
- 焦慮症狀



103

情緒病在退休人士中常見嗎？

根據近年美國在情緒病發病率方面的研究顯示，在60歲或以上長者中，有10.6%患有抑鬱症，另有15.3%患有焦慮症

資料來源: Kessler et al., 2005

104

- 參考: Kessler, R.C., Berglund, P., Demler, O., Jin, R., Merikangas, K.R., & Walters, E.E. (2005). Lifetime prevalence and age-of-onset distribution of DSM-IV disorders in the National Comorbidity Survey Replication. *Archives of General Psychiatry*, 62, 617-627.

抑鬱症狀

以下是一些常見的抑鬱症狀：

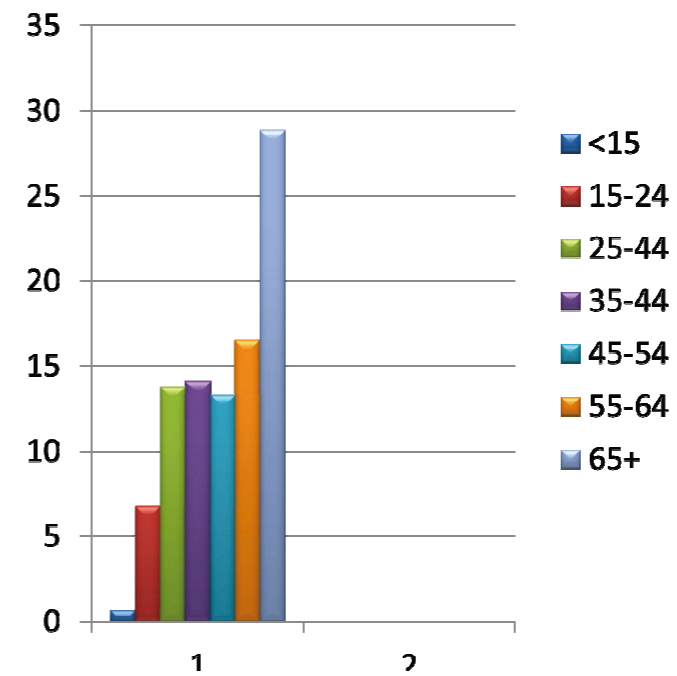
- 每天大部分時間心情抑鬱，傷心；
- 每天大部分時間對平時感興趣的活動失去了興趣；
- 體重顯著減少或增加（體重的5%），食慾顯著降低或增加；
- 每天失眠或睡眠過多；
- 動作遲鈍，不想動或精神亢進，坐立不安；
- 每天感到疲勞，缺乏精力；
- 每天感到自己沒有價值；
- 每天注意力和思考能力下降，做決定時猶豫不決；
- 常常想到死；
- 對生活或其它重要方面造成嚴重影響；
- 症狀不是由藥物的作用（例如，服藥，吸毒，酗酒）或者身體疾病所引起（例如，甲狀腺分泌降低）；

資料來源: American Psychiatric Association, 2000

105

抑鬱與自殺

香港各年齡組別的自殺率 (2010)



65歲以上年齡組別的自殺率是成年組別的双倍

參考: 香港大學香港賽馬會防止自殺研究中心

106

- 參考: American Psychiatric Association (2000). Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (4th ed. Text revision). Washington, DC: Author.

焦慮症狀

驚恐發作

• 身體突然發生強烈不適，可有胸悶、氣透不過來的感覺，心悸、出汗、胃不適、顫抖、手足發麻、或失控感，這種體驗患者難以忍受，就驚叫、呼救、多汗、面部潮紅或蒼白，手腳麻木及胃腸道不適等症狀，每次發作不超過十分鐘。

持續廣泛的焦慮

• 過度及持續的擔憂，坐立不安，疲倦，無法集中精神，肌肉緊張，煩躁，睡眠失調等。

資料來源: American Psychiatric Association, 2000

107

問題的處理

- 傾聽、提供必要的資訊、表達支持與理解
- 鼓勵尋求支援
 - 家人、朋友
 - 輔導及心理治療
 - 醫生及藥物治療
- 本計劃支援熱線

108

• 參考: American Psychiatric Association (2000). Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (4th ed. Text revision). Washington, DC: Author.

• 強調必要的時候需要聯系專家，無需個人承擔。

參考資料

American Psychiatric Association (2000). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders* (4th ed. Text revision). Washington, DC: Author.

Arkowitz, H. & Miller, W.R. (2008) Learning, applying, and extending motivational interviewing. In Arkowitz, H., Westra, H.A., Miller, W.R., Rollnick, R. (eds.) *Motivational interviewing in the treatment of psychological problems*. New York: Guilford Press.

Centering on Mentoring, 2006 Presidential Task Force, American Psychological Association (2006). *Introduction to Mentoring: A Guide for Mentors and Mentees*. American Psychological Association. Available at <http://www.apa.org/education/grad/mentoring.aspx>

Cheng, S.-T., Chan, A.C.M., & Philips, D.R. (2004). Quality of life in old age: an investigation of well older persons in Hong Kong. *Journal of Community Psychology*, 32(3), 309-326.

Chong, A.M., Ng, S., Woo, J., & Kwan, A.Y. (2006). Positive aging: The views of middle-aged and older adults in Hong Kong. *Ageing & Society*, 26, 243-265.

Cormier, S., Nurius, P.S., Osborn, C.J. (2009). *Interviewing and change strategies for helpers*, sixth edition. Belmont, CA: Brooks/Cole.

Csikszentmihalyi, M. & Hunter, J. (2003). Happiness in everyday life: The use of experience sampling. *Journal of Happiness Studies*, 4, 185-199.

Egan, G. (2010). *The skilled helper: A problem-management and opportunity-development approach to helping*. Belmont, CA: Brooks/Cole.

Gauthier, A.H., Smeeding, T.M. (2003). Time use at older ages: Cross-National differences. *Research on Aging*, 25(3), 247-274.

Kessler, R.C., Berglund, P., Demler, O., Jin, R., Merikangas, K.R., & Walters, E.E. (2005). Lifetime prevalence and age-of-onset distribution of DSM-IV disorders in the National Comorbidity Survey Replication. *Archives of General Psychiatry*, 62, 617-627.

Leung G.T.Y. et al. (2010). Examining the association between participation in late-life leisure activities and cognitive function in community-dwelling elderly Chinese in Hong Kong. *International Psychogeriatrics*, 22(1), 2-13.

Maslow, A.H. (1987). *Motivation and personality*, third edition. New York: Harper & Row.

Mehrabian, A. (1971). *Silent messages*. Belmont, CA: Wadsworth.

Riessman, F. (1997). Ten self-help principles. *Social Policy*, 27, 6-11.

Rowe, J.W. & Kahn, R.L. (1997). Successful aging. *The Gerontologist*, 37(4), 433-440.

Satir, V. (1988). *The new peoplemaking*. Mountain View, Calif.: Science and Behavior Books.

Satir, V., Banmen, J., Gerber, J., & Gomori, M. (1991). *The Satir model: Family therapy and beyond*. Palo Alto, CA: Science and Behavior Books.

Wang, M. (2007). Profiling Retirees in the Retirement Transition and Adjustment Process: Examining the Longitudinal Change Patterns of Retirees' Psychological Well-Being. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 455-474.

流金頌社區計劃 — 樂動師友計劃

退休是生命歷程中一個重大的轉捩點，需要很多的準備，成功適應退休是邁向黃金歲月的關鍵第一步。據研究顯示，退休人士發展持續的「主動型興趣」(例如：看電視是被動型興趣，而參加話劇組是主動型興趣；看運動比賽是被動型興趣，而身體力行做運動才是主動型興趣)，不但有效協助其適應退休生活及達致身心健康，更有助增強他們的自我價值及生活樂趣，促進退休人士與社會的聯繫。隨着人口老化，全港現時每年約有六萬名僱員踏入退休年齡，香港基督教服務處僱員發展服務及富達盟信顧問有限公司近年亦積極協助各企業以不同方式提升僱員為退休作好準備，以活出健康及豐盛的退休生活。早在2009年底，本處已聯同香港大學，在香港賽馬會慈善信託基金和「流金頌：賽馬會長者計劃新里程」的捐助下，成功推展「退休人士朋輩導師」先導計劃。我們成功地從客戶中招募了合資格的已退休員工，並培訓其成為朋輩導師，其後每位朋輩導師獲配對1至2位快將退休的員工，透過定期的會面及指導，鼓勵和協助參加者在退休前培養主動型興趣。計劃推出後，獲得企業的正面支持及參加者的積極參與。鑑於計劃具顯著成效，本處繼續與香港大學合作，於2011年2月起推展為期兩年之「流金頌社區計劃 -- 樂動師友計劃」。本計劃為「流金頌：賽馬會長者計劃新里程」的其中一項社區計劃，由香港賽馬會慈善信託基金捐助。

ISBN 978-988152618-2



9 789881 526182