

香港中文大學那打素護理學院

流金頌培訓計劃

CTP002: 長者的心社靈照顧

公眾講座(一)

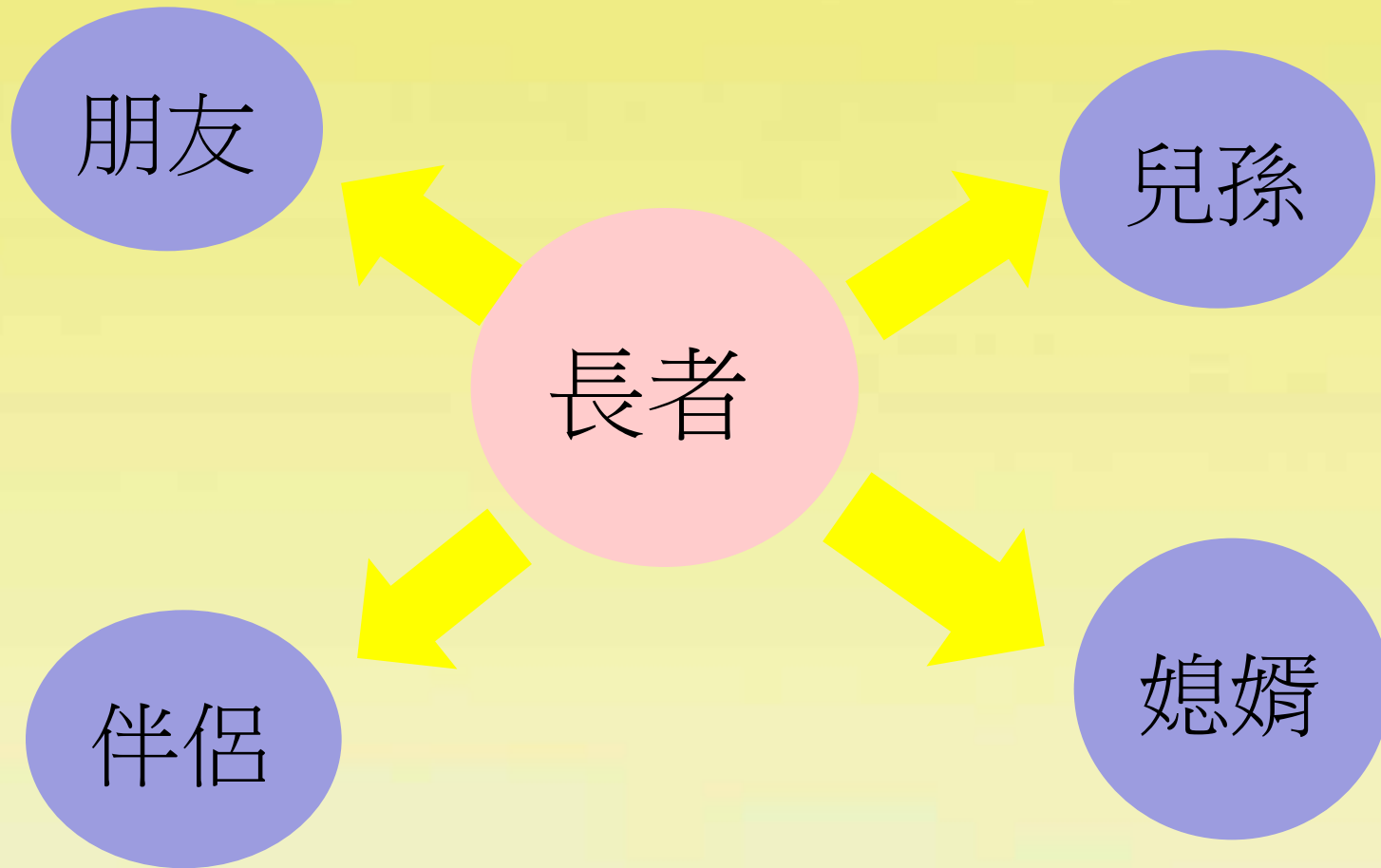
主題：光輝歲月由「靈」開始



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

長者的人際關係

長者人際關係的特點



形容一個你喜歡與他相處的人

心理健康與人際關係

- 人際關係本身就是人與人之間的互動交流
- 一個情緒穩定、樂觀、性格隨和的人往往較容易令他人產生好感，與人建立友誼
- 相反，自我形象低落、對人猜疑、容易鬍怒及過份固執的心理特徵，會造成長者與人交往的障礙

心理健康與人際關係

- 一項研究顯示，長期孤立者的心理健康較差，社交技巧亦較弱
- 孤立的生活狀況是容易導致有自殺傾向的因素之一，孤立者的壽命也會較短
- 亦有研究指出，社交可作為對抗壓力的工具，透過提供情緒上或實際上的支援，有助面對困境與疾病
- 正常的社交生活賦予我們有意義的角色，能增加自尊心及生活的目的

身體健康與人際關係

- 研究者發現，美國賓州東部有一個小城 Roseto，居民緊密的家族關係，以及人與人之間的關懷和愛心，令心臟病死亡率低
- 美國加州大學洛杉磯分校醫學院科學家進行研究發現，人際關係的好與壞，會導致身體炎症惡化，進而引發一系列疾病，如心臟病、高血壓、癌症等
- 六、七〇年代的社會風氣改變，這個小城緊密家族關係瓦解後，它的心臟病死亡率就爬升到和鄰近兩個城一樣

人際關係的重要

- 滿足群體需要
- 獲得快樂
- 尋求新鮮感
- 幫助個人成長
- 建立自尊感

家庭關係

家庭結構的轉變

問題	心理的適應
1. 「橫」向親子關係取代從前「縱」向關係	自己不再是權威 子女不再一味順服
2. 親子關係的倒轉	由照顧者變成被照顧者 生活或生命的決策由子女安排
3. 未能卸下照顧責任	長憂九十九，被認為是嘮叨
4. 處理餽贈和邀約的矛盾	期望子女供養及孝順又擔心加重子女負擔

問題	心理的適應
5. 與媳婿的相處	<ul style="list-style-type: none">• 因家庭瑣碎或教養孫兒事產生磨擦和不快• 積怨和不滿• 家庭暴力
6. 仍繼續擔任照顧者的角色	<ul style="list-style-type: none">• 精神及體力的消耗• 壓力

做個「通氣」的長者

- 不要以自己年輕時的尺度去量度現今的年輕人
- 兒孫在外工作忙碌，身心疲累，避免給他們添麻煩
- 利用資訊科技或嘗試學習新事物與年青人溝通，例如：上網看年輕人的語言，了解他們的文化。
- 拓展自己社交空間，不用事事纏著兒孫

- 與兒孫有商有量，嘗試站在對方角度去考慮問題
- 溝通發生問題時先離開現場，待心平氣和時再談 (尤其在婆媳問題和孩子管教上)
- 視子女的另一半和其父母如親人，維持良好的姻親、婆媳或翁婿的關係。
- 與兒孫交往次數和時間要恰當，避免產生疏離或討厭。

- 「相見好，同住難」假若可行，不需堅持同住，可考慮住在樓上樓下或附近，保持互相守望和照顧，也可以減少無謂的爭執
- 主動致電，SMS, WhatsApp對方傳情達意

夫妻關係

- 退休後的夫妻常要面對相處問題
- 退休前，雙方見面較少；退休後，朝夕相對，容易因不滿對方一些生活習慣而引致爭吵
- 如夫妻關係在退休前已經是良好，退休後則可享受一起的生活，如：一起享受共同的興趣，參與活動

- 男女性格上的差異繼漸產生
- 相互比較『中』性

男	女
減少主動、好強、 攻擊性的性格	拋棄被動、含蓄和 保守
被動、接受、溫順	主動、積極、敢於 表現
女性化	男性化

朋友關係

朋友的功能

- 友伴：一起做開心快樂的事情
- 幫助：提供援助
- 親密：敏感對方需要，對對方的表達存開放態度
- 可信賴的聯盟：保持支持和忠誠
- 自我的肯定：安慰，鼓勵，讓人建立積極自我形象
- 情感的安全：在陌生及受威脅情況下，讓人感到有舒適

朋友相處之道

1. 互相交流

- 關心慰問；彼此以新知交流，增進了解，彼此更加融和相知。

2. 互相幫助

- 榮辱與共、彼此關照，

3. 互相尊重

- 尊重別人的傳統、宗教、價值觀念、正常的嗜好，別人的家庭、性格等等，
- 尊重有助建立長遠的友誼。

4. 要互相信任

- 所謂的「疑友不交，交友不疑」，猜疑帶來不信任及彼此相害。

影響人際關係的因素

1. 不知足，老是愛比較
2. 自己永遠是對的
3. 不了解別人，缺乏溝通
4. 施與受取的平衡
5. 自負不顧及別人的感受或破壞別人的自我形象
6. 性格：多疑，自卑，嫉妒
7. 情緒化

個案一

- 老陳跟老張是同鄉亦是好朋友，一起從鄉下來香港。老陳在酒樓當待應生，而老張則當鞋匠學徒。二人關係很好互相扶持，一起奮鬥。後來老陳，當了酒樓部長，而老張開了一間鞋店當老闆。老陳有一女兒當護士，而老張的兒子當了醫生。退休後，老陳漸漸與老張疏遠，不想見面，覺得自己什麼也比不上人，心中更苦澀，認為若不是當日帶老張來港，他現在仍是一名「鄉下佬」，老陳有何問題

不知足，愛比較

- 經常與人比較影響人際關係
- 特別是與人比較時產生自卑或看不起人
- 如何與人相處：
 - 在群體生活中找到自己的定位
 - 知道自己的強弱和喜好
 - 知足常樂
 - 為著自己所擁有的感到足夠

如何不比較

1. 打岔法：當比較的負面思想出現時，找其他事情去做，打斷負面思想
2. 叫停法：當意識到自己在比較時，叫自己停，然後以正面思想取代
3. 專心做好自己的工作，對自己作出肯定
4. 找朋友傾訴，讓對方透過聆聽，分析及肯定自己來除去疑慮
5. 寫下比較的思想及某些比較的主題，以便處理這些問題

個案二

- 陳伯一向注重家教，對子女管教甚嚴，認為傳統的教導是最合適的，子女都害怕與他相處，大家見面時保持安靜，只聽陳伯表達意見。陳伯的孫仔五歲，生性活潑，一次出外吃飯時，孫兒「飛象過河」，陳伯極怒，大發雷霆，令家人感害怕，以後減少孫兒與他見面，陳伯感到孤單，覺得兒孫不孝
- 有什麼問題？

自己永遠是對的

- 長者輩份高，沒有人敢提點
- 太多的固定的框框
- 太看重尊嚴，不輸得，要控制他人
- 沒有尊重別人

2. 信念影響情緒

遭遇

信念/ 想法

情緒/ 結果

孫兒作出
無禮貌的
行為，不
聽我教

- 沒有尊嚴
- 我在家中無地位
- 人老就無人理

- 憤怒
- 怨恨
- 自卑
- 與家人疏離

改變信念

遭遇



信念/ 想法



情緒/ 結果



孫兒作出無禮貌的行為，不聽我教



- 兒子正學習做父親總有不足
- 孫兒活潑，愛吃東西
- 我可以私下提點他多一些



- 仍會吾開心，但可掌握情緒找出解決方法
- 不會破壞關係

個案三

- 楊老太與兒媳同住，由於耳聾，聽不清楚，兒子跟媳婦談話時，總是以為他們在說自己的事非，心中抑鬱，以為兒子被媳婦搶走了。一日，媳婦表示餸菜鹹時，她立即表達憤怒，說：「我以後不再煮飯了」，走入房間大哭，覺得好委屈，埋怨自己命苦，丈夫早逝
- 有什麼問題？

不了解別人，缺乏溝通

- 因身體退化而影響溝通
- 因猜疑而產生先入為主，未能了解事情的真相
- 缺乏聆聽而產生誤會

3. 聆聽別人，促進溝通

- 快快的聽，慢慢的說，慢慢的動怒
- 多運用溝通及聆聽技巧去了解對方以免產生誤會
- 聆聽大忌：
 - 經常批評
 - 對別人的意見充耳不聞
 - 對方話未說完就下定論
 - 選擇性聆聽，莽下定論
 - 沒有耐性，不斷發問及魯莽回答
 - 只顧自己講

- 媳婦應明白奶奶含辛茹苦，期望嚙兒子能反哺，與媳婦的出現令對方心裡酸溜溜是很容易理解的事。
- 因此，媳婦應與奶奶保持溝通，問候對方，發掘雙方感興趣的話題
- 促進彼此接納和欣賞。

環境方面

1. 環境的滋擾

- 嘈雜的環境會影響長者精神的集中
- 不舒適的環境亦會影響溝通
 - 減低干擾及噪音
 - 提供舒適的環境

說話的藝術

- 急事，慢慢的說
- 大事，清楚的說
- 小事，幽默的說
- 沒把握的事，謹慎的說
- 沒發生的事，不要胡說
- 做不到的事，別亂說
- 傷害人的事，不能說

- 討厭的事，對事不對人的說
- 開心的事，看場合說
- 傷心的事，不要見人就說
- 別人的事，小心的說
- 自己的事，先聽聽自己內心怎麼說
- 現在的事，做了再說
- 對我不滿意的地方，請一定要對我說

個案四

- 李老太一向性格堅強，結婚後不但照顧老爺爺奶奶，出外工作賺錢養家及揍大五名子女。兒女長大後送禮物給她，她老是說不要花錢；出外吃飯，總是搶著要埋單；有病亦不通知子女，害怕他們擔心，子女對她仍愛護，但卻不懂如相處。李老太有什麼問題？

施與受取的平衡

- 單向的付出會令他人感到不好受
- 給機會別人去享受付出的喜樂，免得令人有一種欠人人情的感覺
- 施予者通常有優越的地位，失衡的關係亦會影響人際關係

個案五

- 張三退休前是一位部門主管，由於張三較為健談，在與人聚會時經常只有他一人大發偉論，言談中總是提及自己的威水史，提點其他人，有時更為抬高自己而取笑其他人，對別人的成就嗤之以鼻。漸漸地朋友都與他疏遠，退休後滿以為可以與朋友一起享受人生，怎料只得一人獨自過活，問題何在？

不顧及別人的感受或破壞別人的自我形象

- 與人相處時要顧及別人的感受，不要總是令人感到比下去
- 別人為免受傷害，就會疏遠這些人
- 在人際關係中，接納人，讓別人有被融入的歸屬感是很重要的
- 避免用一些尖酸刻薄的說話
- 多用主動及建設性的回應，如：你好叻呀！恭喜你！

個案六

- 何婆婆住在老人院，由於何婆婆沒有兒女，經常都是自己一人，而同房梁老太則兒孫滿堂，每當梁老太家人探訪時，何婆婆都罵她的孫兒頑皮，嘈吵，更投訴梁老太家人買太多食物給她而導致滋生昆蟲，經常單打對方說：「有仔有孫都入老人院。」

除去嫉妒

- 認識自己，明白自己的強項與弱項，不作盲目的嫉妒與比較
- 少一點虛榮，明白虛榮是虛假的榮譽，如：要面子，不願意別人超越自己，以貶低別人來抬高自己
- 尋找個人快樂的途徑
- 學習欣賞他人的成就
- 集中精力積累知識去建立自己，而非競爭
- 避免使用攻擊性，帶挑釁性的說話或批評宣泄對別人的不滿

個案七

- 趙老伯脾氣暴躁，遇到不滿意的就大發雷霆，對社會的事情經常怒罵政府，家人都不想與他交往，趙老太因害怕與他傾談而經常躲在房中，兒女們亦不想與他談話。

情緒管理三步曲

聆聽自己的情緒



與自己的情緒對話，了解和接納它



運用主權去選擇適當的行動及處理

亮起紅燈 --- 停

- 這刻要立刻停下來，告訴自己不要衝動，試做深呼吸、洗個臉、看喜劇電影、閱報、聽音樂、哼首你喜愛的歌曲、回憶一件讓你心境平靜的事件片段...等; 盡量遠離令你產生憤怒的情境，讓自己抽離負面的情緒，冷靜下來。

亮起黃燈 -- 找出原因；想出多個方法

- 當你的情緒安定後，這刻可以嘗試用理性、客觀角度思考解決問題的方法，或可參考別人的意見
- 例如：重新評估引發怒氣的事件，
- 說出問題所在及自己的感受和想法。
- 訂出一個可行的目標，想出多種解決方案及思考每項方案的後果
- 例如：找朋友傾訴一下或給你忠實回應，這是非常有效和健康的處理方法。

亮起綠燈 -- 選出最好的方法及行動

- 最後作出一個負責任的決定，把所選擇的最佳方案付諸實行
- 常備幫助的正面的說話或正面訊息及別人給予的稱讚

如何處理人際衝突

衝突產生原因

- 人格衝突
- 溝通與自尊
- 負面或誤解
- 利益/位置/角色衝突

人際衝突的負面影響

- 引起負面情緒
- 破壞關係
- 惡言中造成傷害

人際衝突的正面影響

- 各人有不同的背景，各有長處
- 人際衝突能讓雙方反省自己的觀點和睇法
- 從中擴闊思維及成長，改善個人的盲點

建立健康的靈性承載情緒

- 常存感恩的心
 - 從苦難多想光明的一面
 - 尋找意義
 - 接受時代的改變與進步
 - 凡事從善意、好的一面去解釋
- 要尊重別人
 - 讓別人有選擇的機會
 - 放下自義的思想
 - 作後輩的保護者，支持者，顧問

- 建立正面思想
 - 「知足者貧亦樂」
 - 「施比受更為有福」
 - 「比上不足，比下有餘」
 - 「活到老，學到老」
 - 「順應自然」
 - 「船到橋頭自然直」
- 肯定自己的價值，懂得愛護自己
 - 多想自己已經做到的事
 - 發掘自己優點
 - 從溫過去美好的經驗和潛能

- 放下盲目的執著及內疚
- 學習以寬恕化解怨恨
- 建立愛的關係
- 建立自信

建立正面的人際關係

建立快樂的人生

- 多微笑
- 多運用幽默感
- 作積極的人，面對挫敗時，抱以下的態度
 - 挫敗是暫時的，很快會過去的
 - 某方面的，不代表其他事情也是這樣
 - 由多種因素引起的，自己不用負上全部責任

常常讚美

- 讚美不是虛偽的奉承，而是真誠的鼓勵
- 讚美改變人際關係更可令人增強自信及改變對方的生命
- 肯定周圍的人，如：老伴，兒媳，孫兒
- 讚美的技巧
 - 讚美要真誠，應先認識對方的優點
 - 讚美要具體
 - 讚美個人化
 - 讚美要保證不會傷害其他人的尊嚴
 - 切勿誇大的稱讚

總結

多遷就

多體諒

勇於承認
自己的
錯誤

不要直接批評
、責怪和
抱怨別人

多包容

多表達

避免爭論

謝謝!