

# 香港中文大學那打素護理學院 「流金頌」培訓計劃

## CTP002：老年人的心社靈照顧 非正規及家庭照顧者培訓工作坊（二）

主題：如何有效進行長者輔導



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

# 本工作坊 6 個主要內容

- 長者輔導概要及基本輔導技巧
- 人本主義輔導法
- 行為主義輔導法
- 認知主義輔導法
- 輔導有心理社交困難的長者
- 輔導有情緒困難的長者

# 工作坊 (一)

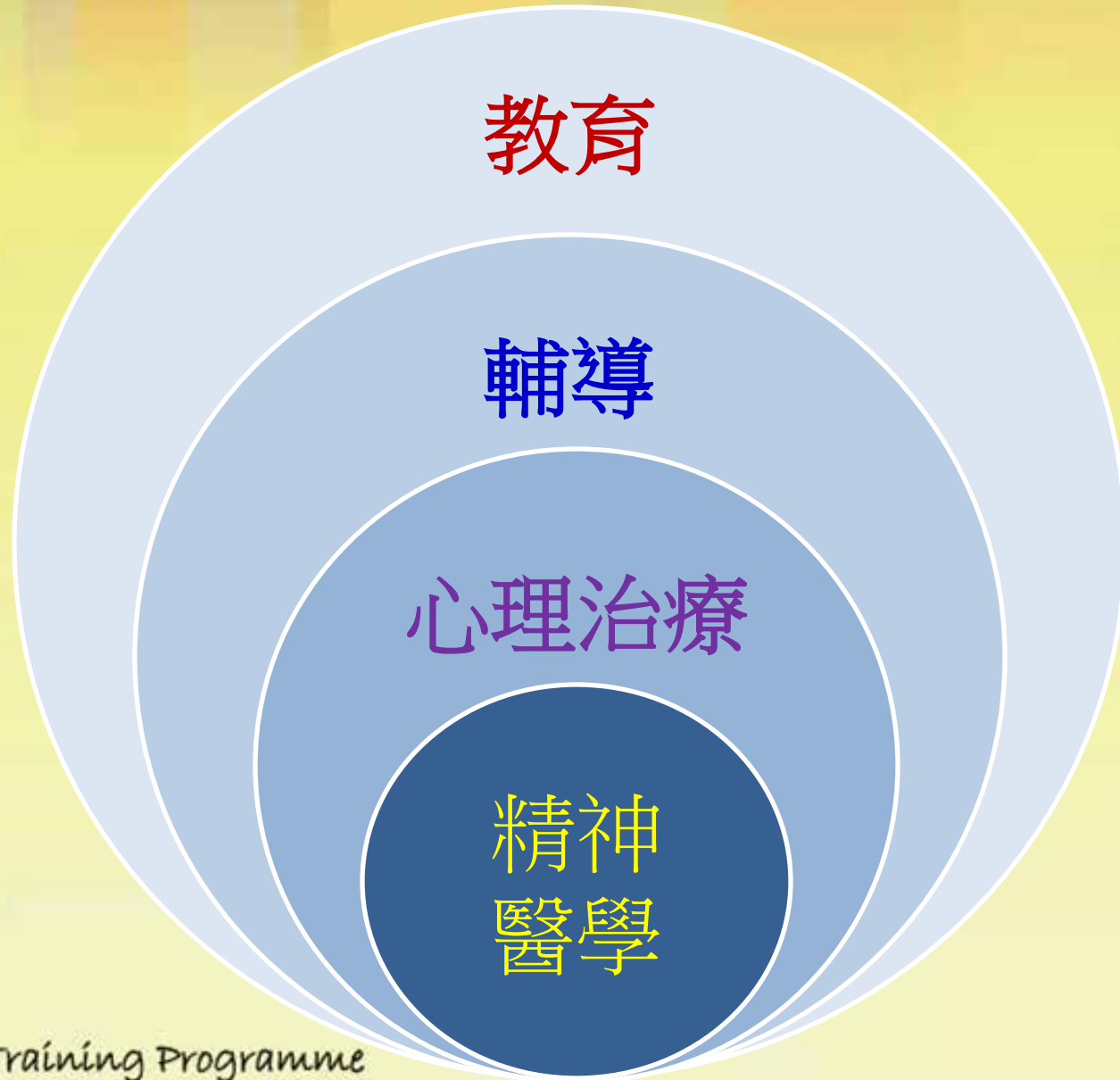
## 長者輔導概要及基本 輔導技巧

# 輔導的基本概念

# 輔導的定義

- 輔導不是為別人解決問題，而是幫助別人自助，協助對方認識自己，接納自己，進而欣賞自己，以致可以克服成長的障礙，充分發揮個人的潛能。
- 輔導是個過程，一位受過專業訓練的輔導員，致力與當事人建立具治療功能的關係，協助對方認識自己。

# 與輔導相關的領域



# 與輔導相關的領域及功能

教育

輔導

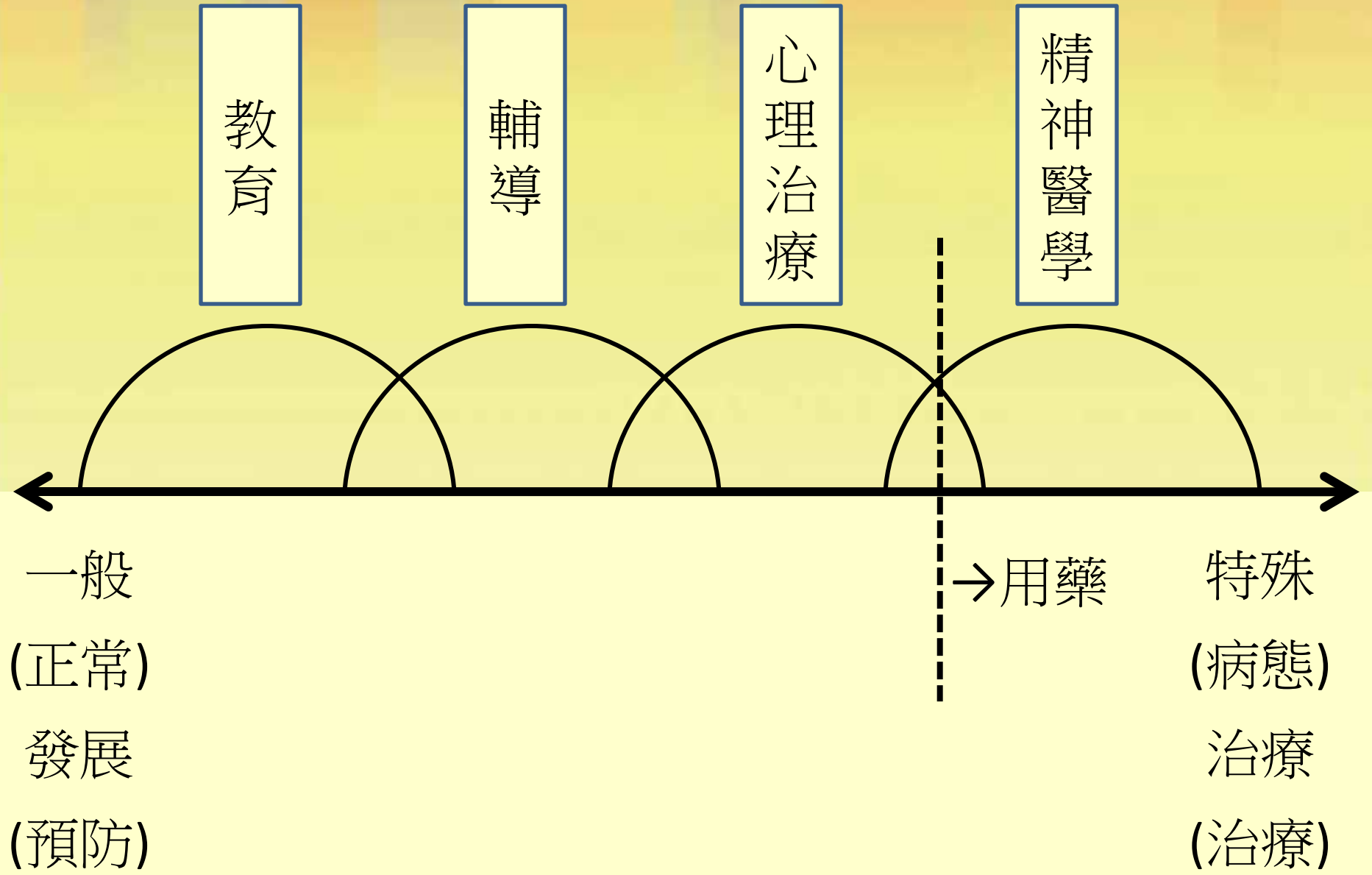
心理治療

精神醫學

← 一般  
(正常)  
發展  
(預防)

→ 用藥

特殊  
(病態)  
治療  
(治療)



# 輔導的過程

- 1.建立關係 2.收集資料 3.澄清困境
- 1.加深關係 2.收集資料 3.澄清困難之優先順序
- 1.加深關係 2.確認輔導目標
- 1.加深關係 2.決定策略與方法 3.善用社會資源
- 1.持續關係 2.評估與修正
- 結果與追蹤



# 長者輔導的基本原則

# 肯定長者成長的潛力

即使在衰退期，老人的潛力仍有待開發，輔導者應提供可讓老人繼續成長的管道、機會，提升其自我價值。如利用教育、老人組織，使老人繼續參與各種社會活動，激發其解決問題的能力，使其回歸社會主流。並鼓勵各種創作，或成立義工、老人社團，協助老人尋找有意義的社會角色，肯定自我潛力。

# 重視個別差異

研究中老年問題的學者早已指出，長者人口特質的異大過同。長者無論在其生理、社會、心理狀況上均有個別的獨特性，輔導者必須注意，以便提出個別化的輔導計畫。

# 增加長者與環境的互動

多項研究均支持長者工作、社會參與、友誼、社會支持等與長者士氣的正相關，長者活動論的觀點亦推翻長者撤退是必須、有助的，故輔導除了心理層面的評估了解，亦應增加長者與環境的互動。

# 團隊合作模式

因為長者生理、心理、社會健康三者相互依存關係較其它時期更為明顯，理想的全人照顧（身、心、靈）也必須包含醫、護、社工、心理、復健乃至宗教人士，結合各領域的專才，提供整合性的照護，且透過定期個案討論，邀集團隊的各成員貢獻所長。

# 重要的輔導技巧

# 建立和諧關係的技巧：長者的關注

- 決定是否能夠信任輔導者
- 決定是否與輔導者討論他們需要討論的事情

# 建立和諧關係的技巧：輔導者的關注

- 長者是否感到物理環境的安全及舒適
- 解釋「專業披露聲明」
- 對將要提供的某種輔導法獲取「知情同意」  
(**informed consent**)



## 建立和諧關係的技巧： 建立友情氣氛

在處理上述各種技術上的事情後，輔導者可以與長者討論一些一般或共同有興趣的事情，值此建立與長者之間的友情氣氛。

## 建立和諧關係的技巧： 促進長者吐露心聲

- 除了建立信任之外，亦要促進長者吐露他們自我發現的問題。
- 顯示對長者的了解，透過這種了解可以讓長者感到有足夠的安全及信心去吐露心聲。

# 聆聽技巧：積極聆聽

- 說話只需小量的力量，但人在聆聽時需要投入很多的力量。
- 聆聽時，人需要不斷專注對方在說甚麼、對方怎樣說出這句話、對方為何要用某些字眼、及甚麼是對方沒有說的，等等。
- 當全情投入於聆聽時，下列所有功能都要全力運作：如重複、重新評審、回憶、記憶、及將事情排列等。

# 聆聽技巧：運用同理心

- 若輔導者真誠地關心長者，長者是會感受到的。
- 運用同理心，輔導者能夠與傷心的長者建立輔導的合作關係。
- 輔導者可以想兩個問題：1) 你的眼睛是否傳遞出你的關注？  
2) 你是否容易接觸到困苦及悲痛的人？

# 聆聽技巧：運用開放的思想

- 運用開放的思想，輔導者能夠有效地避免辯護的行為及過濾的聆聽。
- 每個悲痛的老者都會渴望知道有其他人與他有類似的經驗。
- 輔導者對自己人性的謹慎承認能夠令悲傷的老者更願意開放地吐露自己的心聲。

## 聆聽技巧：運用警覺性

- 輔導者需要留意長者說話內容與說話方式之間的一致性。
- 當輔導者同時運用眼睛及耳朵來聆聽時，聆聽的準確度便會增加。

# 聆聽技巧：抵抗外在環境導致的分心

完全的專注可以指重新調節身體的坐向令輔導者可以更易地清楚看到長者。

## 聆聽技巧：避免反駁長者

- 有時，長者會測試輔導者的仁慈。這可以透過說或做一些東西來挑戰輔導者的聲望或可靠度。
- 當長者作出挑戰時，輔導者應該表現出非常的關懷。輔導者即使在爭辯裡勝利，但卻會輸掉了長者對輔導者的信心。
- 不公平的批評通常只反映出是說話者的問題，當輔導者可以忍耐時，時間可以作出補償。



## 聆聽的障礙：辯護

- 喜歡辯護的人很容易得到一個未成熟的結論，因為他們在未了解事實之前，思想裡只充滿了自己的想法及偏見。
- 輔導者應該避免預先思想要說的話，這只會影響到聆聽的質素。
- 輔導者亦要留意長者某些充滿情緒的說話可能會激發輔導者的辯護行為。

# 聆聽的障礙： 偏見

- 雖然很少人會承認，但事實上，似乎沒有人是完全沒有偏見的。
- 偏見會阻礙一個人聆聽的能力，而這種影響並不容易被當事人察覺得到。

# 聆聽的障礙：個人內在的爭扎

- 當人們被自己所遇到的困難弄得情緒困擾，他們很難去聆聽別人。
- 人際關係裡的矛盾會在他們心裡產生鬥爭以致減低他們聆聽的能力。
- 輔導者應緊記以忍耐及簡潔的說話與受悲傷影響情緒的長者溝通。

## 聆聽的障礙：中斷

- 平日沒有表達困難的長者，在悲傷時亦通常會有表達想法的困難。
- 人聆聽比說話要快 **5 至 6 倍**。
- 輔導者要小心，不應在未聽清楚悲傷長者的說話前就發言。應該在掌握長者足夠的非語言線索後才作出反應。
- 若輔導者學會了不中斷長者的說話，他們的輔導關係會更理想。

## 聆聽的障礙：過累

- 現代人每日受著超過 **2000** 個訊息所轟炸。因此，有些人會以「關掉聆聽」或「過濾聆聽」來應付這種情況。
- 「過濾」或「關掉」訊息大大地削弱人們的聆聽過程。

## 聆聽的障礙：時間性

- 因為時間已經成為稀有的資源，很多人視時間比金錢更為有價值。
- 因多人都有經驗聽過這句說話：「我無時間聽你說下去。」「我要走了。」
- 對輔導者來說，「撥出時間來聆聽悲傷的長者」是十分重要的。

## 聆聽的障礙：生體疲憊

- 聆聽需要很強的專注及力量，疲倦減少人們將資料輸入內的能力。
- 失眠或異常壓力都會令輔導者的脾氣及聆聽受到影響。

## 聆聽的障礙：過濾的聆聽

- 人們通常只會聽到他們想聽的或適合他們思想設定的東西。假如他們的前設是正面的，他們會聽到事物的正面的一面，反之亦然。
- 輔導者應該要避免各種各樣的過濾器扭曲他們的聆聽及事實，而要確切地聆聽事情的真相。



# 非語言技巧：身體距離

- 指人與人之間所使用的空間或距離。
- 一個人對別人越是喜歡就越會親迎那人，反之亦然。
- 輔導者透過觀察長者對別人所選擇的身體距離來獲取語言所不能提供的資料。

## 非語言技巧：面部表情

人的面部比其他途徑發放更多的非語言訊息。而且，在所有非語言訊息之中，面部透露的訊息通常是最準確。

## 非語言技巧：副語言

- 指所有輔助語言的訊息，例如姿勢、語氣、聲調等。
- 輔導者可以透過分析長者的副語言與語言內容是否一致來判斷長者的說話是否可信。

## 非語言技巧：眼神接觸

- 有時，缺乏眼神接觸可以代表了長者的內疚感或自卑感。眼神的表現亦讓輔導者知道長者的自我形象。
- 在經歷傷痛的時候，人很容易力量，這種情況就顯示在缺乏眼神的表現上。

## 非語言技巧：個人衣著

- 雖然衣著是可以騙人的，但仍有不少的訊息是會透過這個途徑傳遞出來的。
- 長者的衣著會表達出一個有關長者的合理說明，包括長者現時所處的人生階段、長者的價值觀、長者對所出席情境的觀點等等。

## 非語言技巧：手部姿勢

- 手部姿勢可以是在長者經歷危機時有關焦慮的一種指示。
- 當長者在面對悲傷時，因為他／她要明白當時的處境，所以長者會不自覺地誇大了或加速了手部的姿勢。
- 一般來說，輔導者要觀察長者手部異常姿勢，並對比長者所說的話，以便判斷長者的說話。

# 非語言技巧：身體位置

- 人們透過身體位置來接納或排拒他人。
- 透過「L」形位置而坐，可以令輔導者以最佳的位置觀察長者從身體發放出來的訊息，亦可以提昇雙方的關係。
- 正面相對而坐會令雙方處於競爭狀態。
- 肩並肩而坐會扭曲非語言訊息的準確度。

# 非語言技巧：姿勢

- 姿勢可以透露長者在任何關係之中的深層感覺。
- 感到悲傷的長者會有一種好像是麻木的疲倦感覺，這種感覺會透過下垂的肩膀表現出來。



# 非語言技巧：頭部動作

- 搖頭可能代表長者正在否認現實。
- 搖頭亦同時會伴隨著缺乏眼神及缺乏面部表情來表達長者對接受事實的內心掙扎。

# 問題的種類（一）

1. 讓長者披露事實的問題：集中於各種事實的資料，如家庭資料、職業資料、宗教背景等。
2. 讓長者披露感受的問題：令長者感到容易及舒適、向長者保證輔導者願意提供幫助、及對長者的悲傷加以同理心。
3. 澄清長者披露的事實或感受的問題：留意那些不清楚的事情。澄清可以令討論更加集中焦點。以關懷及愛心的態度要求更多的回應。

## 問題的種類（二）

- 4. 激發思想的問題：**這類問題通常是一些「開放式」問題，可以探測表層以下的事情或狀況。輔導者可以運用「為何」的問題來嘗試激發思想。這類問題可以幫助悲傷的長者看清楚他們的問題。
- 5. 撮要討論內容的問題：**這類問題可以幫助悲傷的長者看清楚他們所討論的事情。這類問題亦可以作為長者作決定前的序幕。

# 評論的種類（一）

1. **反映式的評論**：在傷痛的過程裡，長者的情緒反應可以由「強烈的哭泣」到「冷淡的冷靜」也可以出現。輔導者有時需要幫助長者反映出他們所處的狀況及他們想要甚麼。
2. **挑戰式的評論**：當各種障礙影響到長者的心理健康時，這種評論就變得非常適當。當這種評論同時伴隨著同時及愛心時，這種評論可以幫助悲傷的長者。使用這種評論時要非常小心。而這種評論通常集中於將來及以正面的方式評論長者在生活上步向未來的能力。

## 評論的種類（二）

- 3. 重述式的評論：**重述長者的觀念而非字眼。以不同的字眼描述長者所表達的觀念。運用這種評論時，談話的速度將會減慢，但卻可以容許長者慢慢地處理他們正在經驗的感受。
- 4. 鼓勵式的評論：**輔導者積極尋找長者的事情，並作出誠懇的讚賞。以致輔導者可以與長者建立更強的關係。

## 評論的種類（三）

- 5. 評估式的評論：**在悲傷的時候，長者會很困難或完全不能夠作出決定。這種評論嘗試幫助長者評估一個需要作出決定的範疇。輔導者給予長者一些回應以致肯定或否定對者應該作出某些決定。
- 6. 批准式的評論：**當長者流淚時，他們往往會作出道歉。輔導者應該肯定長者在悲傷過程裡的流淚是正常的。有時長者可能需要對別人或甚至死人發泄他們的忿怒。這種評論讓長者知道他們的感受是正常的。

## 評論的種類（四）

7. 控制式的評論：有時，情緒可以出現得非常厲害。當發泄過後，失常的行為就會出現。透過這程評論來達到控制長者情緒是適當的。

# 模擬輔導個案(一)：陳伯--沮喪個案

背景資料：

- 70歲
- 喪妻多年，對妻子仍念念不忘
- 有一子兩女，重男輕女
- 住幼女及其家人同住
- 三子女已婚及有多名兒女
- 二女定期探訪他
- 兒子只兩三個月才探他一次
- 最近，幼女告訴陳伯，大哥將於半年後全家移民星加坡
- 陳伯情緒變得十分沮喪



# 工作坊 (一)

-- 完 --