

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  
非正規及家庭照顧者培訓工作坊(三)

第四課

# 長者樂融融：

## 從心理及社交層面幫助長者融入社區

「



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

# 第四課

- 改善長者的人際交往心理技巧
- 如何改善人際關係
- 學習讚賞與批評
- 有效溝通相處技巧

# 改善長者的 人際交往心理技巧

# 改善長者的人際交往心理技巧

- 克服自己的交往障礙
  - 積極肯定自己的長處
  - 多肯定別人的讚賞
  - 培養個人興趣

# 改善長者的人際交往心理技巧

- 尋找對方的相似點
  - 外在相似點包括：
    - 出生點/ 籍貫/居住地方/學校
    - 年輕時的工作
    - 人生閱歷

# 改善長者的人際交往心理技巧

- 尋找對方的相似點
  - 內在相似點：
    - 興趣
    - 性格
    - 價值觀

# 改善長者的人際交往心理技巧

- 掌握與人交往的技巧
  - 主動及自信, 樂於認識新朋友
  - 分享對方感興趣的題目, 使氣氛融洽
  - 善待對方的不足之處, 包容其缺點
  - 互補不足 (性急型 vs 慢條斯理型)

# 改善長者的人際交往心理技巧

- 談話時應有的技巧：
  - 避免斜眼看人, 使對方覺得輕蔑看不起
  - 談話距離
  - 邊談話邊做其他事情
  - 頻做出小動作

# 如何改善人際關係

# 如何認識新朋友

# 如何認識新朋友

- 無關緊要的話題
  - 「今日天氣不錯」作開場白
  - 透過觀察及對方的反應, 了解對方是否健談, 想不想與你繼續交往

# 如何認識新朋友

- 公眾話題
  - 熱門的時事、電視節目, 大家均熟悉的
  - 從中發掘新話題或雙方都感興趣的話題

# 如何認識新朋友

- 對方感興趣的話題
  - 如從以上的對話可得知，可掌握對方的興趣
  - 投其所好，談論對方感興趣的話題
  - 較容易打開話題
  - 如對話題一無所知，可當作吸收新知識

# 如何認識新朋友

- 自己感興趣的話題
  - 談自己感興趣的話題最容易
  - 但必須善於觀察對方的反應
  - 冷淡 / 熱情 / 聽得津津有味

# 如何認識新朋友

- 幽默 / 笑話和精彩有趣的故事
  - 準備一些好笑的故事, 繪影繪聲地講出來

# 與新朋友談話須知

- 流露真性情
  - 與新朋友見面, 彼此都有戒心
  - 真誠坦率是很重要
  - 以誠待人, 給他人留下深刻印象
  - 自然流露真誠、坦率, 對方是感受得到的
  - 不虛偽、不造作
  - 否則, 交往只能停留在表面的層面, 很難拉近距離

# 與新朋友談話須知

- 不怕冒險
  - 人際關係獲得快樂和幫助
  - 「人心隔肚皮」，沒有百分百準確
  - 在人際關係交往中，冒險是很自然的事
  - 每一個人都需要交朋友
  - 交到好朋友，要勇於挑戰

# 與新朋友談話須知

- 大方得體
  - 與人初認識時, 行為舉止大方得體
  - 不要太顧慮別人對自己的看法, 擔心別人不接受自己
  - 踏出友誼的第一步
  - 不過, 對初認識的朋友言談得體, 要有分寸, 不能舉止輕浮, 開過份的玩笑
  - 過份冷淡 / 過份的玩笑會令對方受不了

# 如何留下好印象？

1. 你是否經常面帶微笑嗎？
2. 你走路時，抬頭挺胸，精神抖擻？
3. 與人握手時，有力而非軟弱無力？
4. 與人談話時，與對方有目光交流的？
5. 與別人談話時，很少抓耳/ 咬手指等小動作？
6. 講話時，吐字清晰，音調適宜，不是含混不清？
7. 對人交往感興趣嗎？
8. 習慣用「請」、「謝謝」、「對不起」的禮貌用語？
9. 尊重禮讓他人嗎？
10. 與別人說話時，能耐心地聽完別人的話，不會打斷？
11. 你平時儀容整潔嗎？
12. 你經常精神飽滿，精力充沛嗎？

# 有來有往

- 樂於助人，互相幫助
- 使友誼維持長久

# 從細微處做起

- 有時朋友有困難時, 但自己「幫不上大忙, 覺得欠人一份情」
- 向朋友直接表達, 澄清誤會, 又可增進了解, 使感情融洽
- 幫助有大有小, 都是在對朋友表達友誼
- 讓對方知道你重視他、關心他
- 「勿以小善而不為」
- 真正的友誼是不求回報

# 舉手之勞

- 不經意地幫助別人
- 對於身在困境的人, 像在沙漠中尋找到甘露, 豐富生命

# 學習社交技巧

- 學習付出和接受，嘗試站在對方的立場來思考、觀察和判斷，並可學習接納對方的弱點和體諒別人的困難，從而掌握待人接物的技巧及發展和諧的人際關係。
- 
- 學習到尊重及遵守朋輩間的規範。

# 學習社交技巧

- 在朋輩衝突中，可學習管理怒氣、控制情緒和 解決問題等技巧。
- 培養忠誠、信賴、誠懇、坦白等情操。

# 尊重 (Respect)

- 尊重傾訴者真正的樣子與其獨特性，接受他是與別人不一樣的
- 無論他說了什麼，已經做了什麼，或感覺怎樣，都不予批判的接納他，並關懷他，幫助他
- 使得在困擾中的朋友感受到安全與溫暖

# 接納 (Acceptance)

- 接受當事人的「人」與其「感受」
- 不是贊同他不對的行為，接納偷竊的這個「人」
- 接納他「擔心」或「後悔」的感受，而不是贊同他偷竊的「行為」
- 即使意見有多不同，把對方當成「人」來看
- 不因價值觀或態度行為的不同而排斥他或施予有條件性的接納。

# 活動一

## 尊重的辨識練習

# 情境一

當事人說：「我的身體愈來愈差，  
屋企人都不喜歡我，我一氣之下就  
走了出來！」

# 你的反應

1. 你不注意健康，身體當然不好，家人怎會喜歡你呢？你應該先自我檢討一下
2. 家人不喜歡你？會不會是你誤會了呢？
3. 你覺得因為身體差了，導致家人不喜歡你，所以你一怒之下走了出來。
4. 用離家出走來逃避家人，問題還是沒有解決！

想一想.....

投票！

1. 你不注意健康，身體當然不好，家人怎會喜歡你呢？你應該先自我檢討一下

2. 家人不喜歡你？會不會是你誤會了呢？

3. 你覺得因為身體差了，導致家人不喜歡你，所以你一怒之下走了出來。

4. 用離家出走來逃避家人，問題還是沒有解決！

## 情境二

當事人說：「你不了解一個賭錢 / 冇錢的人之心理的衝突有多大。」

# 你的反應

1. 不！我當然知道
2. 你不必太在意別人的看法，你自己快樂就好了
3. 你覺得你的行為不被社會所了解、接受，而感到壓力與矛盾；如果你願意，我很願意和你談談
4. 賭錢基本上是一個相當複雜和嚴重的問題，我希望你趕快去參加一些適合你自己的戒賭計劃

想一想.....

投票！

1. 不！我當然知道

2. 你不必太在意別人的看法，你自己快樂就好了

3. 你覺得你的行為不被社會所了解、接受，而感到壓力與矛盾；如果你願意，我很願意和你談談

4. 賭錢基本上是一個相當複雜和嚴重的問題，我希望你趕快去參加一些適合你自己的戒賭計劃

# 真誠 (Genuineness)

- 真誠的是指助人行為是發自內心的真心誠意、誠懇、真摯、誠實、一致、自發、坦白.....等等
- 相反是虛偽、防衛、做作、自我隱藏.....等。
- 小心：
  - 真誠 ≠ 批評、控訴、用以懲罰他人的說話
  - 真誠 ≠ 傻、不顧後果、不顧他人感受的說話

# 活動二 真誠的辨識練習

## 情境一

朋友滔滔不絕地敘述他的事，東拉西扯，再重複，沒有切中主題，已有兩個小時了，你感到不耐煩。朋友說：「你有沒有在聽我說呢？我是不是很煩呀！」

# 你的反應是

1. 不會呀！你繼續說，我很感興趣，一直在聽呢！
2. 是呀！你是說得太長、又零亂，實在令人受不了，我都快崩潰了
3. 我覺得你很健談，很仔細，說得很詳盡呢！
4. 我們談了兩小時，談了很多，有些亂，需要整理再談，而且我有點累，怕不能注意聽，我們下次再談好嗎？

想一想.....

投票！

1. 不會呀！你繼續說，我很感興趣，  
一直在聽呢！

2. 是呀！你是說得太長、又零亂，實在令人受不了，我都快崩潰了

3. 我覺得你很健談，很仔細，說  
得很詳盡呢！

4. 我們談了兩小時，談了很多，有些亂，需要整理再談，而且我有點累，怕不能注意聽，我們下次再談好嗎？

## 情境二

老朋友說：「近日我發覺心臟跳得時快時慢，有時仲暈暈地，實在很害怕，不知道是否有心臟病？如果有，我真的不知道該怎麼辦？」

# 你的反應是

1. 你不要怕，我們一起看看有什麼辦法
2. 這種事急也沒有用，反而壞事，如果是我，只好力求冷靜下來好好想。
3. 這種事發生在任何人身上都會不知所措，換成我也不例外，但事情已發生了，雖然害怕，還是讓我們一起來面對吧！
4. 這種事要與家人商量，去看醫生，他們會替你想辦法的。

想一想.....

投票!

1. 你不要怕，我們一起看看有什麼辦法

2. 這種事急也沒有用，反而壞事，  
如果是我，只好力求冷靜下來好好想。

3. 這種事發生在任何人身上都會不知所措，換成我也不例外，但事情已發生了，雖然害怕，還是讓我們一起來面對吧！

4. 這種事要與家人商量，去看醫生，  
他們會替你想辦法的。

# 同理心 (Empathy)

- 同理心是幫助別人或與人建立關係最重要的技巧和態度之一
- 設身處地的對傾訴者產生一種「人同此心，心同此理」的共鳴性了解，對關係的建立會有很大的幫助
- 體會他人的心情與處境，學習從別人的觀點與角度出發

# 基本態度和溝通技巧

你要怎樣聽、對方才會講	你要怎樣講、對方才會聽
不否定	話題跟從
不批評	反映內容
不分析	反映感受
不建議	反映需要、動機、期望
不教誨	
不發問	
不岔開	
不沈默	
不隴斷	
積極聆聽	

# 同理心反應例子

參考以下兩種句型：

- 「你覺..... (情緒/感受)，因..... (事實內容)。」
- 「因為..... (事實內容)，你覺..... (情緒/感受)。」
- 例如：你的孫兒是班長，有一天，他向你說：  
「班上秩序不好，老師怪我不負責，要我把不守規矩的同學報告給他，可是那些同學受處罰後，都罵我多管閒事、擦鞋，到底要怎樣做才好？」
- **同理心反應：**  
「你覺得左右為難，因為不管怎樣做，老師或同學都會怪你。」

## 活動四 同理心

- 你的兒子在公司裏已工作了七、八年，態度負責、認真，成績也不差；一天，他向你慨嘆：「我不知道怎麼搞的，我工作努力、負責，從未錯過，總是把事情做得很好，有時還比別人好，但是連續兩次升遷機會就是沒有我份，一切努力好像都是白費，我不知道還要怎樣做才好？」

# 讚賞與批評

# 學會批評

- 學會批評是必要的
- 卡內基總結了幾種不會招致別人厭煩的批評方式：
  - 批評從稱讚和誠懇感謝入手
  - 批評前先提到自己的錯誤
  - 用暗示的方式提醒他人注意的錯誤
  - 領導者應以啓發而不是命令來提醒別人的錯誤
  - 保留別人的顏面

# 學會批評

- 朋友之間會發生一些令人不愉快的衝突
- 以下為清除衝突的步驟：
  - 相信衝突都可以解決
  - 了解衝突的原因
  - 具體描述衝突
  - 向別人請教自己的觀念是否客觀
  - 提出可能的解決衝突的方法
  - 評價這些辦法，篩選出對雙方都有益的最佳辦法
  - 嘗試使用選擇出的最佳方法
  - 評估方法的執行效果，適當加以修正

# 運用讚美

不敢讚美的原因：

- 覺得肉麻
- 別人會覺得「別有企圖」
- 被人笑是「馬屁精」
- 覺得無必要

# 運用讚美

- 發掘寶藏
  - 善於發掘別人身上的好處, 把它表達出來

# 運用讚美

- 盡顯真情
  - 讚美時, 眼睛看著對方
  - 不應東張西望,
  - 給人言不由衷
  - 虛情假意

# 運用讚美

- 具體
  - 表達要具體
  - 強調欣賞對方的行為或特點

# 運用讚美

- 避免功利
  - 不要在有事求人時稱讚對方
  - 太功利的讚美會讓人懷疑、反感

# 運用讚美

- 關係更融洽
  - 讚美使人關係更深入、融洽
  - 讚美是真誠由衷、恰如其分
  - 不必擔心他人誤會是「馬屁精」

# 讚美威力強勁

- 讚美他人
- 讓對方心情愉快
- 再去感染身邊其他人
- 連鎖效應
- 稱讚他人不會有損失

# 坦然接受讚美

- 千萬不要讚美我?
- 不知道如何對稱讚做適當的反應
- 或失去讚美的信心
- 真誠地給予及接受讚美
- 坦然接受對方真誠的讚美
- 以同樣真誠的笑容及說話，回報對方的好意
- 學懂做個有心人，留意別人的優點，真誠去讚美別人

# 稱讚的藝術

## 稱讚別人須知

1. 望著對方，態度要自然
2. 不要胡亂地稱讚，應先認識清楚對方的優點，然後給予真誠的讚許
3. 切勿在稱讚後，立即加上「但是」，如：「你真聰明，但是有時都幾蛇王」
4. 切勿過份的稱讚，這樣只會令人混身不自在及覺得你缺乏誠意
5. 注意場合，留意會否令其他在場的人感到奚落
6. 可以透過第三者讚美

# 稱讚的藝術

## 稱讚的內容

1. 外表：打扮、衣著、髮型、膚色、面色、飾物....
2. 行為：勤力、準時、助人、手快、臺面整齊、做事有系統.....
3. 性格：樂觀、正面、開朗、活躍、大方、慷慨....
4. 才能：思考敏捷、有見地、有創意、口齒伶俐....
5. 感覺：稱讚者自我開放其正面的感覺，例如：「見到你很開心」，「同你閒談很舒服」....

# 小組討論

# 小組討論

1. 當你約了朋友去行街，但你遲到了30分鐘，你會如何作出反應，令他感到比較舒服？
2. 有人說你喜歡講是非，假如你真是的話，你會如何回應？假如你不是的話，你會如何回應？
3. 你覺得做義工的拍擋合作很開心，互相提點及補足，你會如何表達欣賞？

# 卡耐基 — 怎樣令人喜歡你的九點策略

1. 獻出真心，給予對方真誠關心
2. 莫忘了要笑逐顏開
3. 最悅耳的聲音一名字
4. 作一個優秀的聽者
5. 投人所好；談別人最關心的事； 勿亂踏「蜜蜂巢」
6. 由衷的讚美，令人感重要 → 滿足他人的「重要感」
7. 「鴻毛效應」
8. 「乞求小惠」
9. 「累施小惠」

# 促進人際關係小貼士

- 雙贏局面 (Win-Win)
- 退一步，海闊天空
- 凡事包容，心胸廣闊，身心健康
- 人際關係的儲蓄
- 多結交朋友，建立良好人際網絡，以備不時之需
- 人際關係與情緒智能 (EQ)
- 善於自我控制情緒及認知別人情緒的人是較易結交朋友，贏取別人愛戴。

# 有效溝通及相處技巧

# 良好的溝通

良好的溝通有助：

- 減少誤會和衝突；
- 維繫彼此之間良好的關係；
- 減低生活壓力；
- 及保持心境愉快。

# 良好環境

- 舒適的環境
- 私隱的程度
- 充裕的時間
- 減低滋擾
- 適當的安排時間

# 雙向溝通

溝通的成效好像照鏡一樣受雙方互相的影響。  
互相交換意見，達致共識。

# 生理因素

- 聽覺
  - 鼓勵長者佩戴適當助聽器
  - 運用手勢、表情
  - 運用圖片、或把訊息寫出

# 生理因素

- 視力
  - 鼓勵長者佩戴適當眼鏡
  - 主動認識周圍人物及環境

# 溝通態度

- 分成三個部份
- 外表、身體動作和說話

# 外表

- 儀容
- 衣著整潔

# 身體動作

- 眼神：保持眼神的接觸；
- 表情：代表不同的心情；
- 姿態及舉止：如點頭、適當的手勢、適當的坐位安排

# 同理心

- 站在別人的立場，看清事件的真相

# 待之以誠

- 以關心、親切、真誠對待
- 尊重對方

# 關心重於說理

長者喜歡說理

年青人認為一大堆道理未必聽入耳及過時。

長者以關心、真誠對待，年輕人反而更受落。

# 多聆聽

- 用耳朵：耐心聆聽
- 用心：設身處地去了解對方的想法

# 與時並進

長者宜學習新事物。

多參與活動、與年輕一代多溝通及分享

# 接納別人

- 接納各個別差異
- 長者宜接納家人或護老者的關心及幫助

# 表達心意

- 例如：心意咭/便條紙、電郵

# 說話的禁忌

- 「言者無心，聽者有意」
- 「破口人忌用破口碗」
- 避免：
  - 不耐煩、不認真或輕視的態度
  - 偏見、嘲諷

# 保持笑容