

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