

# 香港中文大學那打素護理學院

## 「流金頌」培訓計劃

### CTP001：健康老齡化及代際關係之凝聚

#### 非正規及家庭照顧者培訓工作坊（二）

主題：運用溝通方法與科技，強化代際之間的交流



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

# 工作坊 (四)

## 消除年輕人與長者之間的溝通障礙以建立良好的關係

# 模擬處境(七)：長者不吃飯

找出長者不吃飯的原因：

- 是因為胃口不好呢？
- 因為飯菜不合口味呢？
- 還是因為有甚麼心事呢？

然後再讓長者慢慢吃，不要強求長者吃完一頓飯，能吃幾口就是幾口。



# 年輕人最不喜歡長者之說話及行為

第一位：「長者講野，幾時輪到你出聲呀！」，明顯地，立即中斷了大家的對話，也令氣氛變僵。



# 年輕人最不喜歡長者之說話及行為

第二位：「唉...咁大個人咩都唔識做，我死咗，第日點照顧自己.....」，普通一句擔心的說話，但聽在年輕人耳裡卻如同罵自己一無事處。



# 年輕人最不喜歡長者之說話及行為

第三位：「唉……年紀大，無用囉……不如死咗佢算啦！」，自怨自艾的同時，也讓身邊人感到壓力和煩厭。



# 可愛長者法寶：易地而處

當年輕人很忙很趕的時候，長者不停說都未說到戲肉，年輕人也不其然很心急，想長者講快些。做長者的也該易地而處，要考慮時、地、人三方面。



# 可愛長者法寶：感性的關心重於理性的分析

有時，有些長者喜歡說理。對年輕人來說，一大堆耳熟能詳的道理卻未必聽進耳。有時年輕人想要的是長者的心，而非長者的腦，用心去關心、真誠對待，年輕人也會感受到。





# 可愛長者法寶：提供多些思考空間

當長者對年輕人講述歷史時，可以留下思考空間，讓年輕人自己想想背後的原因及解決方案，更特顯長者的智慧。



# 可愛長者法寶：與時並進

長者需要與時並進，如學寫 **blog** 及 **facebook** 等。電腦是年輕人接通世界的媒介，也是一個進入他們內心的大門。長者如能以年輕人「共通」的語言作溝通，必能增加話題。



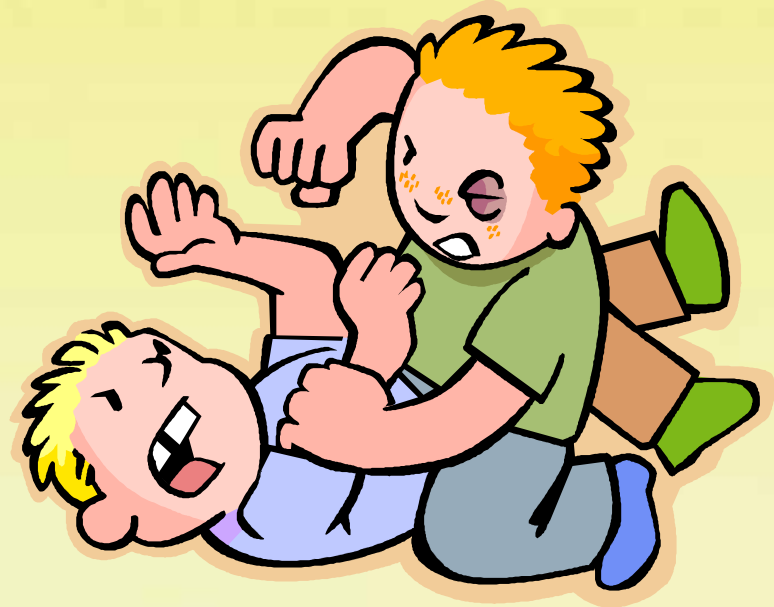
# 可愛長者法寶：接納別人的幫助

一個接納別人關心及幫助的長者，令家人或護老者更易工作，也令長者生活更易適應及更開心。



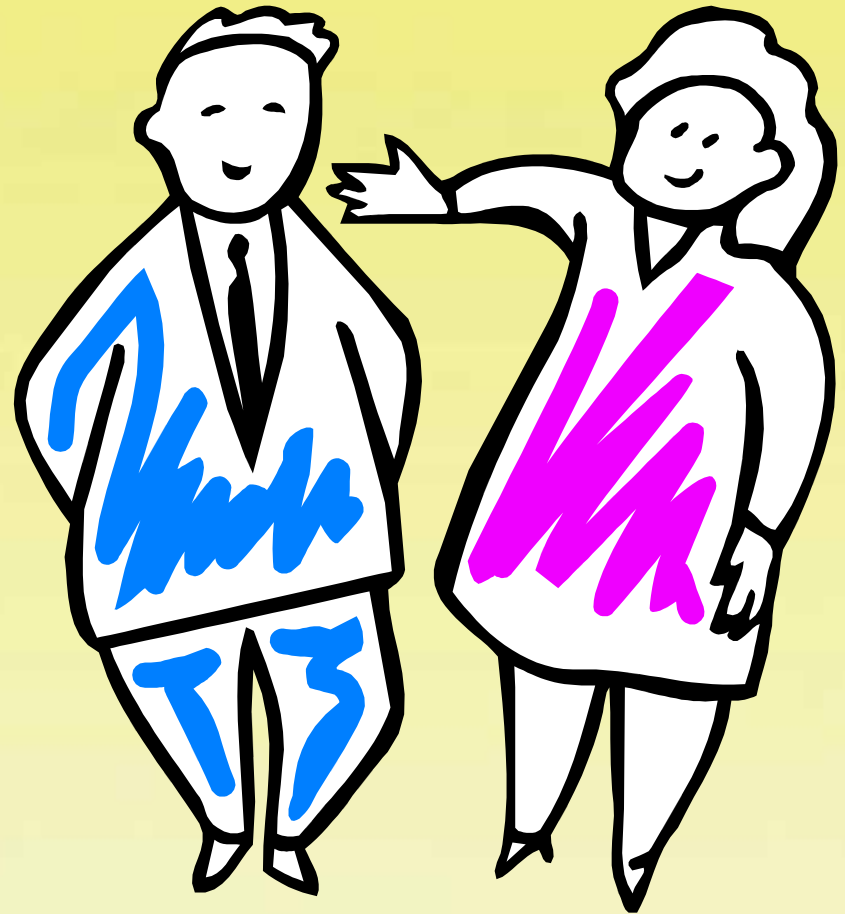
# 模擬處境(八)：不肖孫脫拖鞋拍打祖母

今年8月7日傍晚6時許，一名待業青年王某在葵涌荔景住所正在觀看電視節目，其時，86歲祖母經過阻擋他的視線，王不由分說，脫下拖鞋，先拍打祖母胸口兩下，繼而再拍打祖母大腿五至六下，祖母突然被毆打，大驚致電報警。



# 年輕人與長者溝通技巧：識別長者

- 可先寒暄問候
  - 打招呼、說早問好，稱呼某某先生或某某太太。
- 自我介紹。



# 年輕人與長者溝通技巧：提供必要訊息

- 主動告知自己的姓名、角色、能提供的服務工作的時間，好讓長者得以利用工作人員的資源。



# 年輕人與長者溝通技巧：關懷與專注傾聽

- 付出真誠與關懷、發揮同理心，並專注聆聽其述說。



# 年輕人與長者溝通技巧：接納與不批評

- 是一種態度，它不是容忍或贊同；每個人皆有權利擁有自己的感覺、價值觀和想法。
- 「嗯」、「是的」、「我能瞭解你」、「點點頭」都是接受的意思，但未必表示贊同或反對長者。
- 與長者話時更需要配合自己的表情、語氣、姿勢，才能讓長者感覺到真誠。





# 年輕人與長者溝通技巧：讚賞

- 讚賞可增強正向行為，修正自我概念。
- 對長者，多一點鼓勵可增加他們的信心及受尊重的感覺。



# 年輕人與長者溝通技巧：善用沉默

- 關心的沉默：即使沉默仍會被接受、是安全的、是被尊重的
- 關心的陪伴：緩解彼此不安的情緒
- 在想法表達有困難時，試圖重整思緒時使用



# 年輕人與長者溝通技巧：重述

- 澄清是否會錯意的情形發生
- 幫助長者重整思緒及讓長者知道用心在聽



# 年輕人與長者溝通技巧：澄清

- 對於長者的敘述不明瞭，有疑問必須提出澄清，例如：  
「我不太肯定您的意思，可否請您再說清楚明白一些」、  
「您剛才說的意思是……」、  
「可否再舉個例子」。
- 為了界定清楚長者要談的問題，可運用“6w”問句，幫助個案具體說出問題、感受：  
誰、甚麼、何時、那麼、那裡、為何、如何。



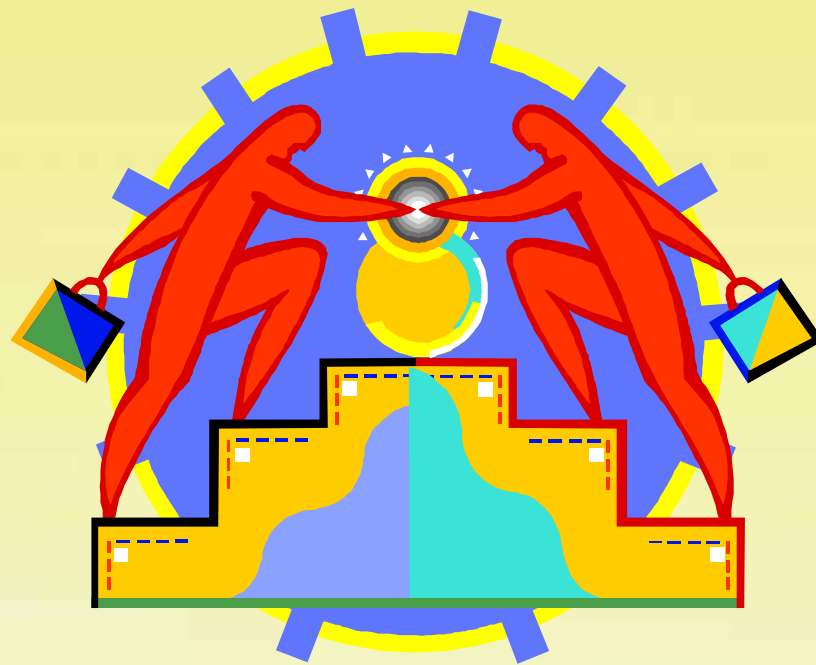
# 年輕人與長者溝通技巧：詢問

- 當長者的訊息不清楚時使用具體詢問
  - 誠懇詢問
  - 焦點詢問
    - ◆ 一次只問一個問題
  - 開放式詢問
    - ◆ 避免答案預設立場



# 年輕人與長者溝通技巧：反映

- 將長者的想法、感覺與問題加以識別後客觀的再反映給長者，可以幫助長者自省並察覺自己的想法，且表示他是有能力可解決問題的人。



# 年輕人與長者溝通技巧：集中焦點

- 對重要的話題集中深入討論，用在無法集中注意力容易脫離主題的長者。



# 年輕人與長者溝通技巧：闊寬話題引導會談

- 準備話題，開放話題，有彈性的引導進行會談
  - 「您今天想要談什麼事？」、「我們應該從哪裡談起？」、「事情如何進展？」等。





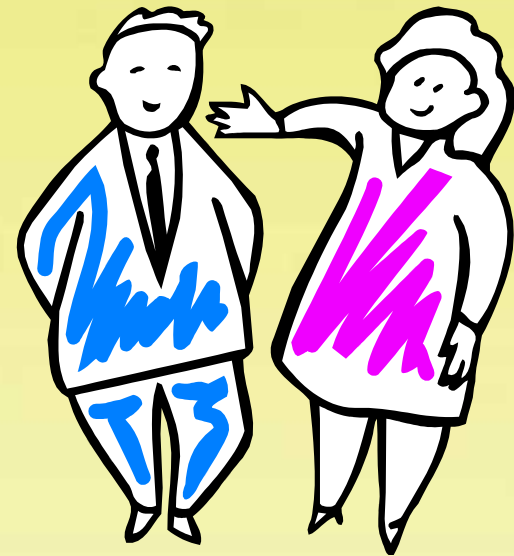
# 年輕人與長者溝通技巧：鼓勵長者描述感受

- 鼓勵將自己行為或感覺表達出來
  - 觀察長者是否反覆出現或經常改變話題、答非所問、經常問一個問題。
  - 出現非語言動作
    - ◆ 咬嘴唇、雙腳顫抖、兩手互相摩擦等，若出現以上情況，必須引導長者反思及說明或澄清的機會。



# 年輕人與長者溝通技巧：開放式溝通

- 您想不想再談一談發生這件事的原因？「不想」，如此會談就中斷了！
- 並非「是」或「不是」的對談，而是讓長者多談表達更多的想法，使問題更加明顯及增進彼此的了解：「看起來有什麼事困擾著？」、「昨晚睡得如」、「告訴我，發生了什麼？」等。



# 年輕人與長者溝通技巧：反問

- 通常用在關係建立很好時用
  - ◆ 「真的嗎？」、「這真的讓我難以相信？」。



# 年輕人與長者溝通技巧：排練事件

- 幫助長者澄清事件及將之重新組合
  - 「這事情是發生在那事情之前或之後？」、  
「是那事情導致此事件的產生？」等。



# 工作坊 (四)

-- 完 --