

香港中文大學 那打素護理學院
「流金頌」培訓計劃

CTP 005 – 社區及院舍的長者照顧

非正規及家庭照顧者訓練工作坊(二)

關懷銀髮好鄰里

24/7, **31/7**, 7/8, 14/8, 21/8

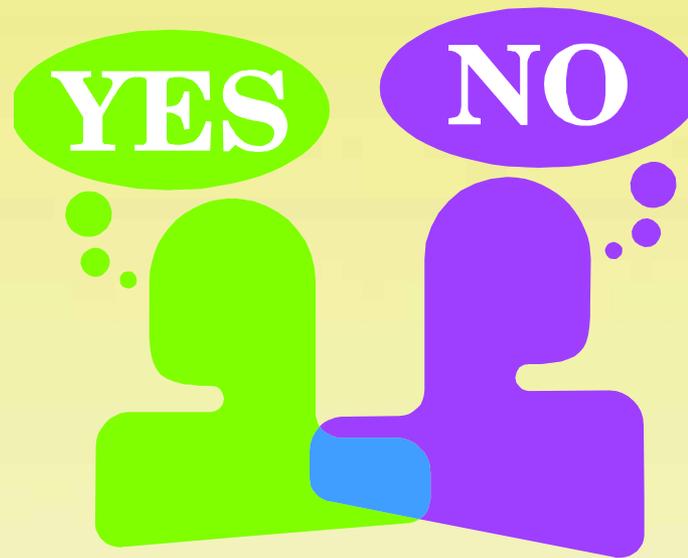


香港賽馬會慈善信託基金
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust

內容大綱

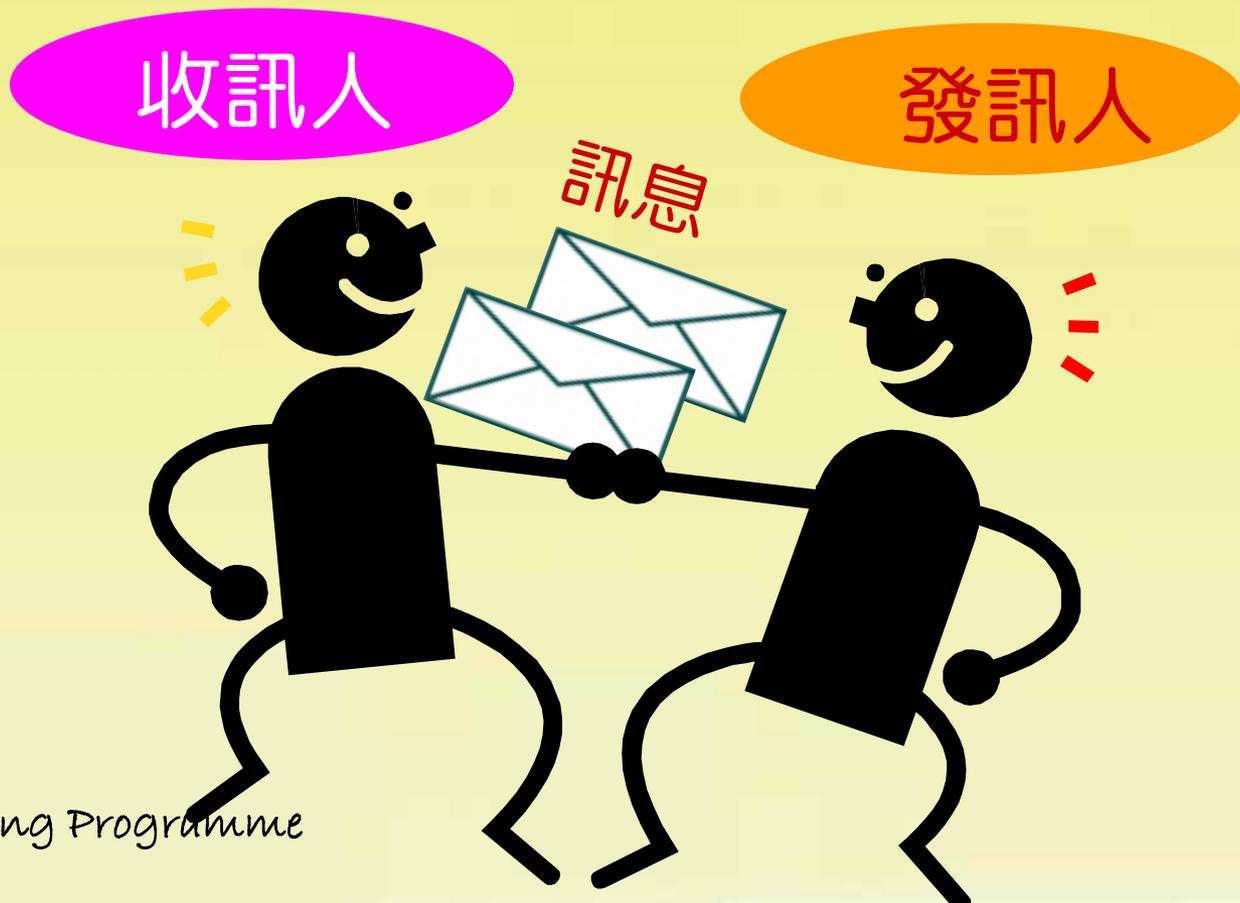
- 與長者溝通技巧
- 與老人痴呆症長者的溝通技巧
- 與有抑鬱傾向長者的溝通技巧
- 與不同性格的長者溝通技巧
- 如何與長者建立關係
- 探訪長者需知及如何打開話題

溝通



何謂溝通？

- 並非只是語言表達的交流
- 抒發情感、傳情達意



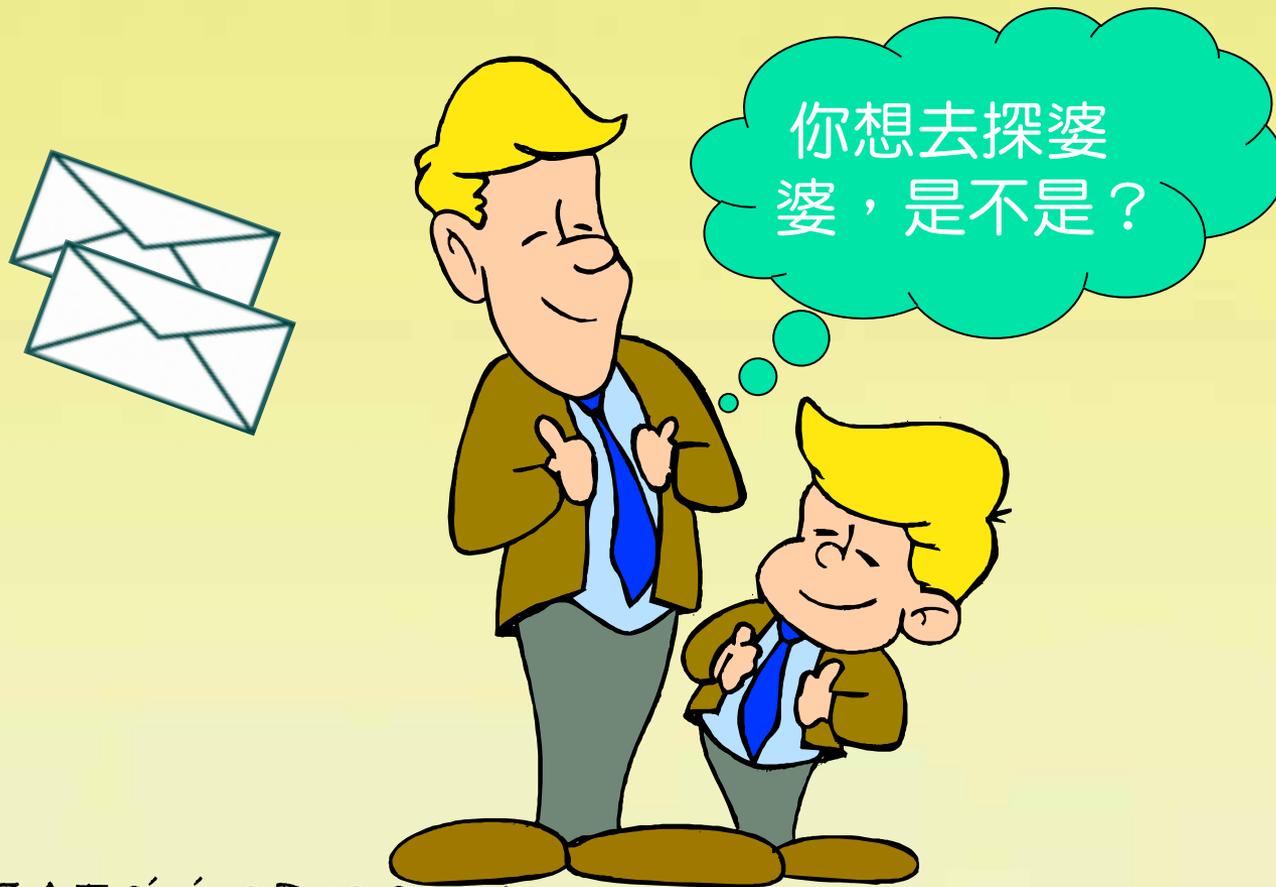
溝通的媒介

1. 語言
 - 說話、語言、文字、圖像
2. 非語言
 - 表情、姿勢、行為

訊息對對碰

回應

- 確保收訊人清楚明白接收訊息



溝通 = S.I.M.P.L.E. (SIMPLE)

- S
- I
- M
- P
- L
- E

小組遊戲

『你講我聽』

與長者溝通的障礙

發訊人

1. 態度方面

- 熱誠
- 心存偏見

青少年眼中的長者

你會用哪些詞語
來形容長者？

與長者溝通的障礙

發訊人

請建議一些有效的技巧

與長者溝通的障礙

收訊人

說話要簡潔、清楚及緩慢、避免高頻率或尖叫



認知受損，接收或理解較慢



視力受損，需光線充足

與長者溝通的態度

三心兩意



角色扮演

- 分組討論在以下的情況，你會如何與長者溝通，建立良好的關係
- 然後，每組派兩名參加者，扮演義工的角色進行家訪
- 其他的參加者，需給予建議

情景一

- 賴婆婆獨居在屋邨裡已十多年，平時很少外出參與活動。她患有白內障、高血壓、糖尿病，經常到賽馬會覆診。
- 她的子女已全部移民，外孫女住在港島區，偶然探望她。
- 賴婆婆依賴綜援生活，每天到街上拾紙皮，拒絕任何社會服務

情景二

- 林伯與太太住在唐樓頂樓，他是一位退休的木工，平時到公園閒坐，亦喜歡買六合彩。
- 他的太太在上年中風，現已出院，但右半身不便，林伯需每天買餸煮飯，協助太太沖涼。林伯的兒女已全部結婚，他們除了積蓄外，依賴兒女維生。
- 由於他們非常節儉，平時很少外出，林伯已七十多歲，近年開始膝關節經常疼痛，有一次險些在街上不慎跌倒。

情景三

- 娥姐是一個樂天派，七十多歲，雖然患上膝關節退化，需用柺杖步行，但她十分喜歡參與戶外活動，與丈夫住在長者單位。
- 上個月，她的丈夫突然患病死亡，她鬱鬱不歡，足不出戶，拒絕他人幫助。舍監致電數次亦不回應。

情景四

- 枝姐住在公屋已十年，她是自梳女，退休前在僱主打了四十年住家工，因為年老及記性漸差，而被迫退休。
- 她平時在家中喜歡聽收音機，間中她的姊妹會探望她，她的廣東話不是十分流利，所以她亦很少與鄰居溝通。
- 近數月來，鄰居發現她在屋村內迷路、經常到辦事處投訴有人偷入她的家，家中堆積雜物，發出異味

與長者常見的溝通模式 (1)

與長者常見的溝通模式(2)

與長者常見的溝通模式(3)

與長者常見的溝通模式(4)

溝通小錦囊

溝通技巧

發問

- 關閉式問題
- 開放式問題
- 假設性問題



聆聽技巧

1. 甚麼是身同感受或同理心？
2. 給予身同感受的回應
3. 恰當及恰時的回應技巧

與長者建立關係

與長者建立關係

長者的生理及心理會隨著年齡的增長而改變，這些改變會影響長者與別人建立關係

與長者建立關係

遊戲



與痴呆症長者溝通的技巧

痴呆症患者的溝通問題

失語症

失認症

失行症

痴呆症患者的溝通問題

初期

說法不流利，想講什麼卻沒法用言語順利表達

中期

說話字句變少，內容貧乏，語言表達不連貫，缺乏邏輯性

後期

無法和家人溝通，不會說話

與痴呆症患者相處之道

- 失去「理性」、
「感情」及
「意志」的平
衡
- 只靠「感情」
採取行動

感情

理性

意志



與痴呆症患者相處之道

體諒



正面回應



包容



態度



與抑鬱傾向長者溝通

抑鬱傾向的長者時，你覺察到什麼？

與不同性格的長者溝通技巧

(1) 墨守成規的長者

與不同性格的長者溝通技巧

(2) 對自愛而求
人關心的長者

與不同性格的長者溝通技巧

(3) 對善疑不信任
的長者

溝通小百科

1. 如何向長者自我介紹？
2. 被長者拒絕怎麼辦？
3. 如何與長者打開話題？

探訪長者需知及如何打開話題

與長者溝通應注意事項

多？應該做？

與長者接觸要訣



關懷長者必備錦囊

關懷長者的形式

1. 電話慰問
2. 到戶探訪

探訪時話題

- 不要主動提及家人
- 不要詢問有關長者的經濟狀況

個案一

探訪當日遇到探訪對象兩夫婦發生口角，
繼而動武，你會如何處理？

個案二

探訪時，長者在言談之間表示有親人剛離世，越講越傷心，你會如何處理？