

# 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 (二)

## 與長者有效溝通的 挑戰

## 模擬處境 (三)：長者說頭暈

了解長者的病患史，如有沒有神經性頭痛，或是偏頭痛等病史？



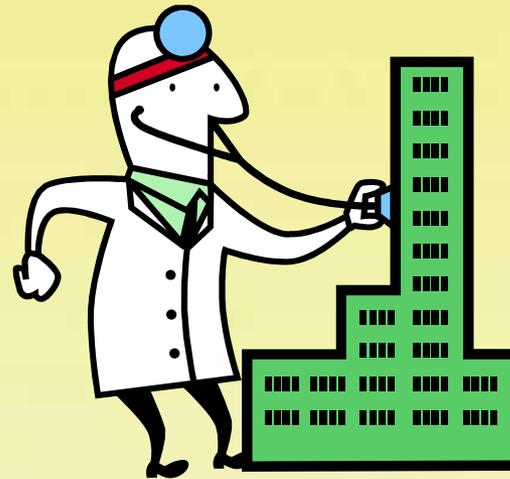
# 影響與長者溝通的因素：身體

例如：腦部受傷或中風患者無法講話、發音不清楚（鄉音）重聽或聾啞者、視力、聽覺等能力的衰退、說話能力不足、藥癮、酒癮、身體虛弱者。



# 影響與長者溝通的因素：心理

如：缺乏自信心、不敢與人溝通、對人缺乏信心、或抱敵意態度、心存偏見與誤解、自視過高、輕視別人、過分保護自己、自我中心。



# 影響與長者溝通的因素：情緒障礙

處於情緒緊張或有壓力下，如：極度興奮、驚嚇、過度憤怒、傷心悲痛、快樂、焦慮、害怕、羞愧導致注意力無法集中（視而不見、聽而不聞之防禦性或選擇性接收）等都會影響溝通能力。



# 影響與長者溝通的因素：環境、氣氛或時間

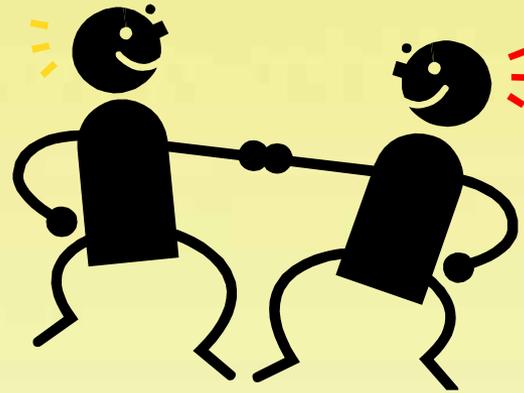
環境：如嘈雜、人來人往、不夠隱密、太熱，交談時話題容易被打斷或改變。

氣氛或時間：不融洽或不適，溝通極易中斷。



# 影響與長者溝通的因素：訊息

是否清楚、是否完整、是否有組織、訊息傳達方式  
是否能被接受者了解、是否出現兩種相抵觸的訊息



# 影響與長者溝通的因素：媒介

不懂得用合適的語言和態度去表達、言語不通、缺乏技巧。



# 影響與長者溝通的因素：其他

如國籍、省份、教育和知識程度、社會文化背景、態度、價值觀（對訊息解釋有所差異）等會影響溝通能力。



# 模擬處境(四)：長者對學習失去信心

角色：工作人員 2 人；

長者 1 人

觀察者 2 人

- 你（們）教一名長者中心的長者學習電腦已經四次了，有一次上課時，該名長者對你說：「我唔想再學哪，每次學完下堂又唔記得，永遠都係BB班，唔會學得識啦！」你會如何回應呢？

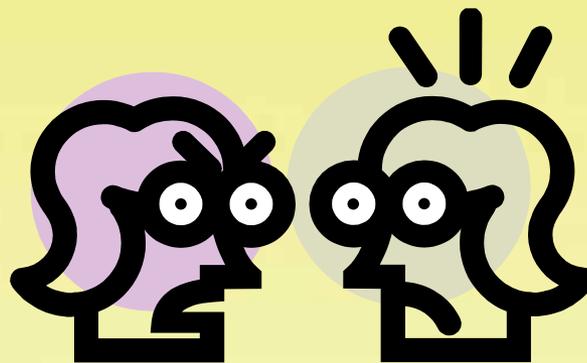
# 令長者反感的語句：命令

如“你不要哭”、“再努力些”等，會令長者抗拒、逃避、自衛，因為長者們在過去是慣於做主的。



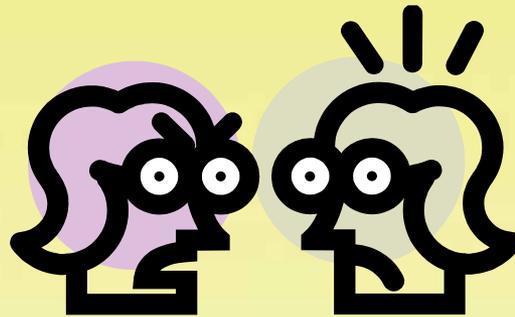
# 令長者反感的語句：說教

如“你應該這樣”等，會令長者羞恥、內疚及不滿。



## 令長者反感的語句：爭辯

如“事實是這樣”、“你這樣不對”等，會令長者自衛、反駁及不敢坦言心曲。



# 令長者反感的語句：批評

如“你自己破壞了”等，會令長者自卑及反抗。



# 令長者反感的語句：分析

如“你都是因為怕媳婦才會這樣做”等，會令長者憤怒、不安及自衛。



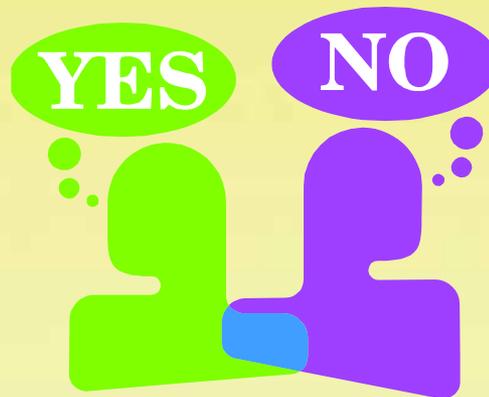
# 令長者反感的語句：逃避

如“我們不要說這些了”等，會令長者感到被拒絕而不敢坦言。



# 令長者反感的語句：責問

如“你為何不這樣做”等，會令長者覺得你對他或她不信任、不尊重。



# 工作坊 (二)

-- 完 --