

香港中文大學那打素護理學院

流金頌培訓計劃

CTP005: 非正規及家庭照顧者培訓工作坊

主題：長者社交活動帶領技巧

日期：2010年3月8日



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

工作坊主要內容

- 小組活動對長者的好處
- 掌握推行小組工作方法及活動的常用技巧
- 學習程序設計方法
- 如何提高長者的參與
- 長者遊戲大寶典

內容大要 (第二課)

- 小組類型及結構
- 小組的發展階段
- 小組的溝通模式
- 制定程序和推行政程序的主要步驟
- 小組的帶領技巧

小組的定義

- 兩個或兩個人以上
- 有整體意識
- 維持一段時間
- 互相影響
- 有小組規則或規範
- 有一套角色

小組類型

- 自願小組

- 因成員自身動機和主動性而形成
- 如義工小組，家長技巧訓練小組

- 非自願小組

- 不是因成員自身動機和主動性而形成
- 如治療性小組

小組結構

- 正式小組
 - 有正式的小組結構，確定的地位和角色
 - 有特定的目標
 - 如委員會，解決問題小組，決策小組，義工小組

小組結構

- 非正式小組
 - 沒有正式結構
 - 對小組成員沒有明顯規定的目標
 - 組員喜歡非任務關係的互動,
 - 透過小組達到個人和社交性目標
 - 如同事或同學小組

成員的界限

- 封閉小組
 - 從小組開始至結束有同一組員
 - 不會隨時增加新組員

- 開放小組
 - 在小組過程都允許成員的加入和離開

活動一 (小組對對碰)

- 友誼小組
- 制服小組
- 服務或義工小組
- 興趣小組
- 委員會 / 任務小組
- 意識提昇小組
- 教育小組
- 成長小組
- 治療小組
- 社教化小組
- 自助小組 / 互助小組
- 社會行動小組

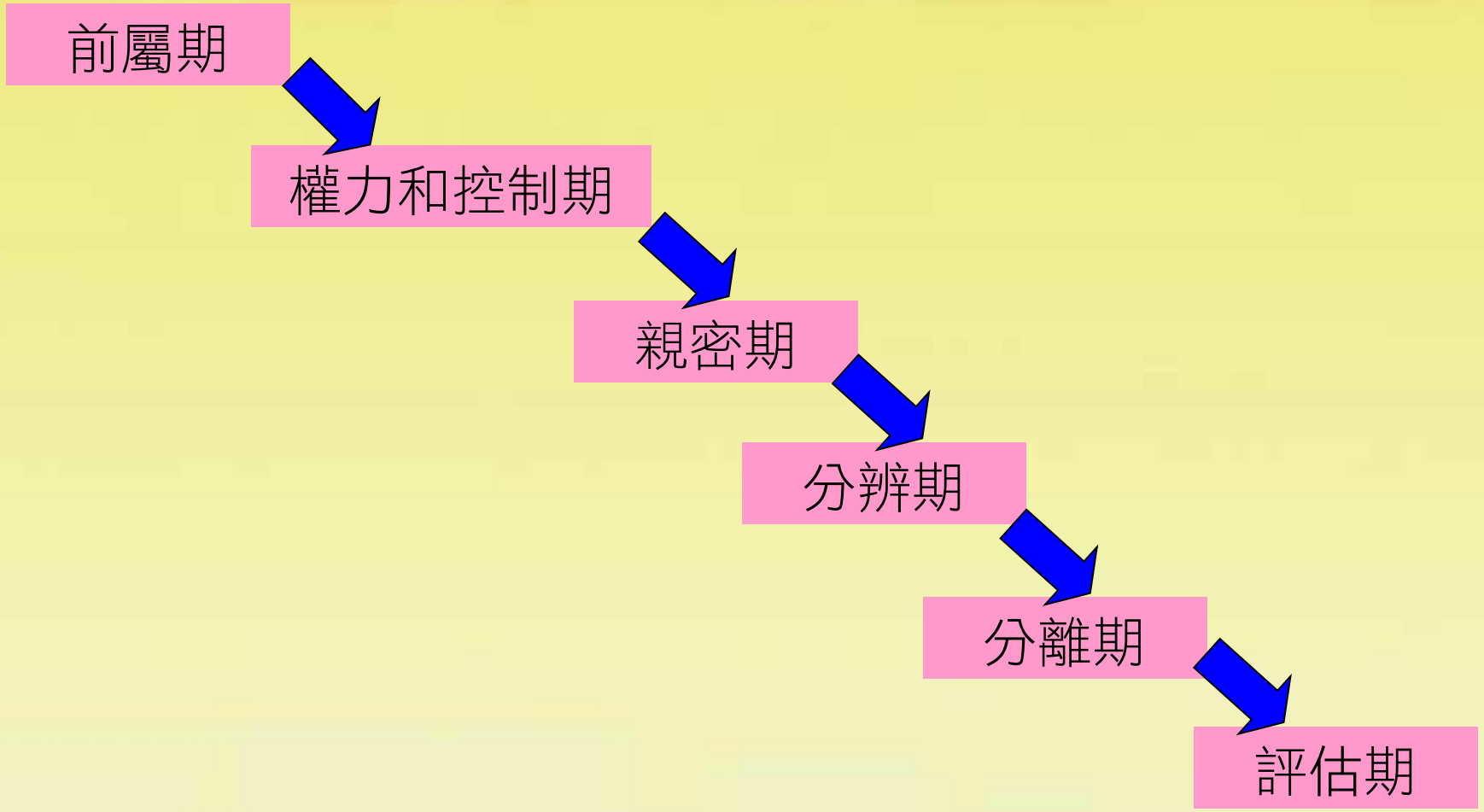
小組性質和目的

- 友誼小組：如長者中心的聯誼小組
- 制服小組：如樂齡女童軍
- 服務或義工小組：義仁行
- 興趣小組：梨園藝萃
- 委員會/ 任務小組：如中心諮詢委員會
- 意識提昇小組：左鄰右里計劃

小組性質和目的

- 教育小組：珍愛生命小組
- 成長小組：退休生活適應小組
- 治療小組：心靈綠洲園藝治療
- 社教化小組：知心老友記
- 自助小組 / 互助小組：糖尿病人互助小組
- 社會行動小組：老人權益小組

小組階段模式



小組階段模式

1. 前屬期

- 成員間關係不默切
- 很少信任
- 保持一定的距離及自我防衛
- 因為新環境未能給予安全感，但又好奇
- 組員間互相探索，他們既想接近又想迴避
- 組員會以之前參與過的小組作參照
- 鼓勵組員表達對小組的期望
- 建立小組規則
- 幫助組員建立信任

小組階段模式

2. 權力和控制期

- 組員開始為權力與控制而努力，從中找尋自己在小組中的角色
- 試圖找出什麼樣的特質對小組是重要或其他組員接受，如社交能力，個人專長，也許會被其他成員尊重和接受，或成為小組中的領導者
- 在形成關係/地位過程中，會出現代罪羔羊、被孤立、次群體
- 以測試行為去探索組員

小組階段模式

2. 權力和控制期

- 權力鬥爭、攻擊行為在小組中很常見
- 幫助組員了解到權力控制的出現, 以助他們對其他組員了解
- 給予支持, 安撫組員受到的身心傷害, 並讓他覺得更安全地去表達自己
- 給予自主性, 從中發掘其潛力
- 肯定組員完成任務, 建立其自信心

小組階段模式

3. 親密期

- 組員間關係親密了
- 對小組投入增強
- 確定了彼此間的關係，會互相披露
- 表達互相愛憎
- 對組員表達家庭事情，產生感情轉移（移情）
- 開始發覺小組對他們的重要性
- 決定分享個人訊息的多寡及必要性

小組階段模式

4. 分辨期

- 組員相互了解, 互相接納 (長處/短處), 互相認同
- 高凝聚力及支持, 強歸屬感
- 對小組有較高的認同, 經常說 “我們”, 而不是 “我”
- 自由地表達, 良好的溝通
- 少權力鬥爭
- 更投入, 更客觀, 更合作,
- 組員掌握到自己的任務
- 鞏固組員在小組中所學到的地方

小組階段模式

5. 分離期

- 幫助組員評估
- 鞏固他們所學

小組階段模式

組員表露的特徵：

1. 否認

- 忘記小組將要結束
- 集體否認、表現內聚

2. 倒退

- 倒退留戀, 希望 “全部重新再來”
- 表現到仍然需要小組
- 或小組繼續下去

小組階段模式

3. 重演

- 複習：回想早期小組的事件
- 提供評估功能：幫助組員反思及評價小組經驗的意思和價值

4. 逃避

- 虛無主義逃避：
- 試圖以侵略行為控制分離的悲憤
- 指責工作者
- 在小組結束前已退出
- 指出其他小組更吸引
- 積極逃避：仍留在小組，會尋找新的小組，這行動是建設性

小組階段模式

5. 評估

- 重覆早期的事件
- 評估經驗的意義與價值的過程

活動二：角色扮演

小組階段模式

活動二：角色扮演

- 前屬期
- 小組帶領者：為小組核心人物，領導小組。帶領討論，建立小組規則，幫助組員建立信任
- 組員一：在小組中顯得不信任其他人，
- 組員二：在小組中與其他組員保持距離，自我防衛
- 組員三：對小組任何事物都顯得很好奇，很多事情發問

活動二：角色扮演

- 親密期
- 小組帶領者：為小組核心人物, 領導小組. 帶領討論及分享
- 組員一：在小組中很主動參與, 積極發言
- 組員二：在小組中很關心其他組員, 有時會在小組中分享有關家庭的軼事
- 組員三：在小組中視每一個組員為家庭成員, 經常以家人或 兄弟姊妹相稱

活動二：角色扮演

- 分辨期
- 小組帶領者：為小組核心人物，領導小組。帶領討論及分享，鞏固組員在小組中所學到的地方
- 組員一：很投入小組，經常以“我們”相稱大家
- 組員二：與其他組員有良好及正面的溝通，對組員的意見一致贊同
- 組員三：接納組員的長 / 短處，即使組員犯錯，也會接納他們

活動二：角色扮演

- 分離期 及 評估期：
- 小組帶領者：為小組核心人物，領導小組。帶領討論及分享，幫助組員評估，鞏固他們所學
- 組員一（否認）：忘記及否認小組將要結束，表現內聚
- 組員二（倒退）：倒退留戀，希望“全部重新再來”；表現到仍然需要小組或小組繼續下去
- 組員三（重演）：複習 --- 回想早期小組的事件
- 組員四（逃避）：虛無主義逃避 --- 試圖以侵略行為控制分離的悲憤；指責工作者；指出其他小組更吸引及表示會參加新小組

活動二：角色扮演

- 權力和控制期
- 小組帶領者：為小組核心人物，領導小組。帶領討論，給予支持，安撫組員受到的身心傷害；發掘組員的潛力；肯定組員的付出，助其完成任務，建立其自信心
- 組員一：顯現自己社交關係很好，認識很多大人物，吹噓自己交遊廣闊
- 組員二：很謙虛地表達自己手工藝很好，如有需要，可協助中心製作紀念手工藝品，
- 組員三：在小組中是代罪羔羊，被孤立的一個組員
- 組員四：在小組中攻擊他人，以控制其他組員及增加自己的權力

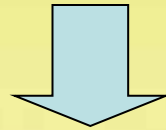
小組中的溝通

- 溝通的重要性
 - 透過溝通, 達到互相理解、建立信任或互相協調
 - 以達到共同的目標

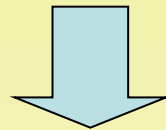
有效的溝通

- 影響有效溝通的因素

發出者



信息傳遞過程



接收者

活動三

溝通的藝術

有效的溝通

- 發出者
 - 按自己的觀點, 選擇需要發出什麼樣的訊息
- 信息傳遞者
 - 障礙溝通的環境: 欠缺私隱, 房間太大、太小、太嘈雜
 - 不同的語言、方言或俚語
- 接收者
 - 傾向選擇與自己的價值觀、生活體驗, 會選擇性地接收
 - 可能不會接收發出者發出任全部的訊息
 - 可能會錯誤地理解信息, 因而不能理解信息的全部意義

增進有效的溝通

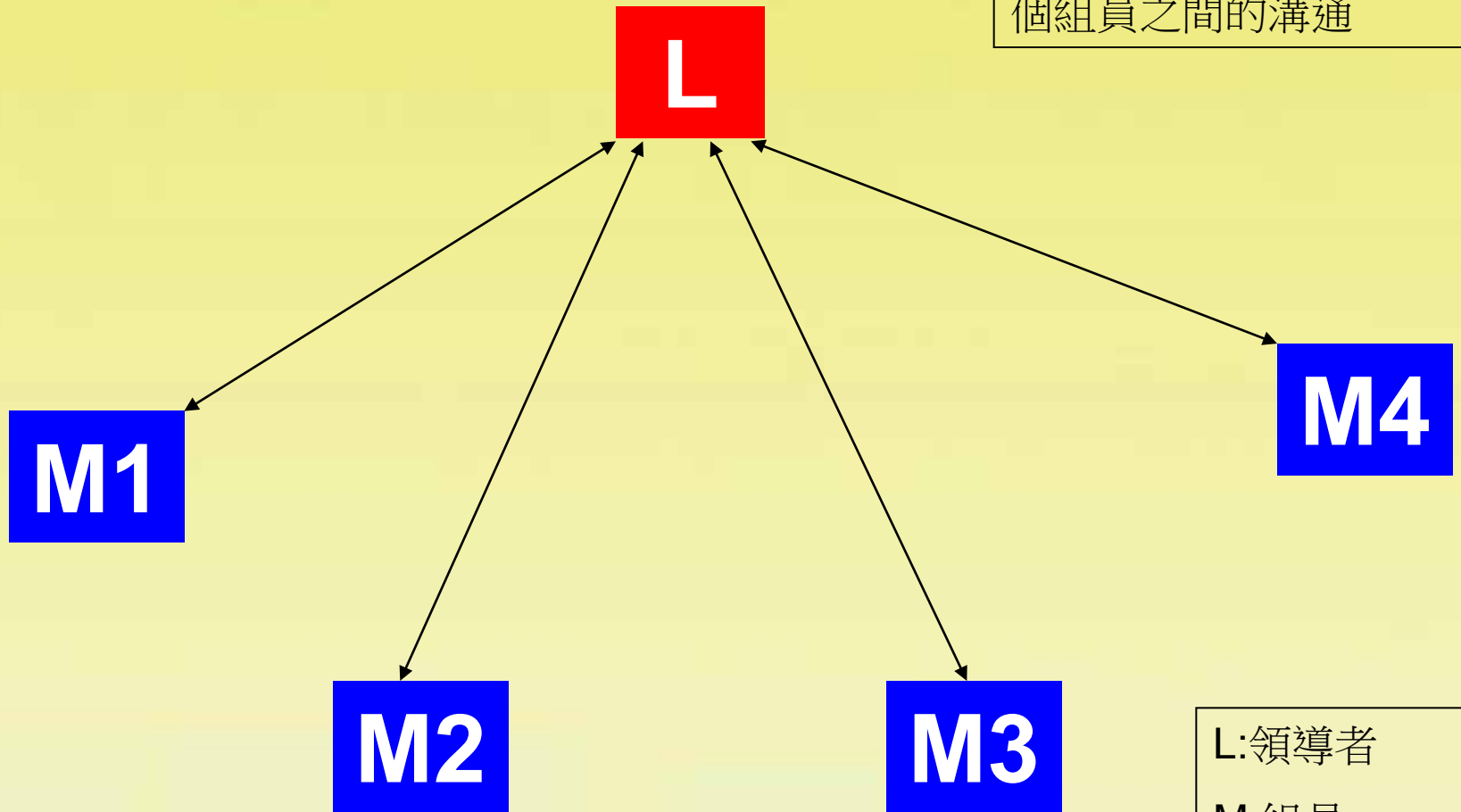
- 發出信息
 - 信息必須是易於理解的短句
 - 發出者必須通過他的表達使接收者產生信任
 - 信息應該喚起接收者的回饋

增進有效的溝通

- 接收信息
 - 正確理解發出者的信息
 - 接收者傳遞出想要理解發出者的信息, 以促進兩者間的進一步討論
 - 檢查接收者對發出者感覺的觀感

互動模式

同一時間內領導者與一個組員之間的溝通



L:領導者

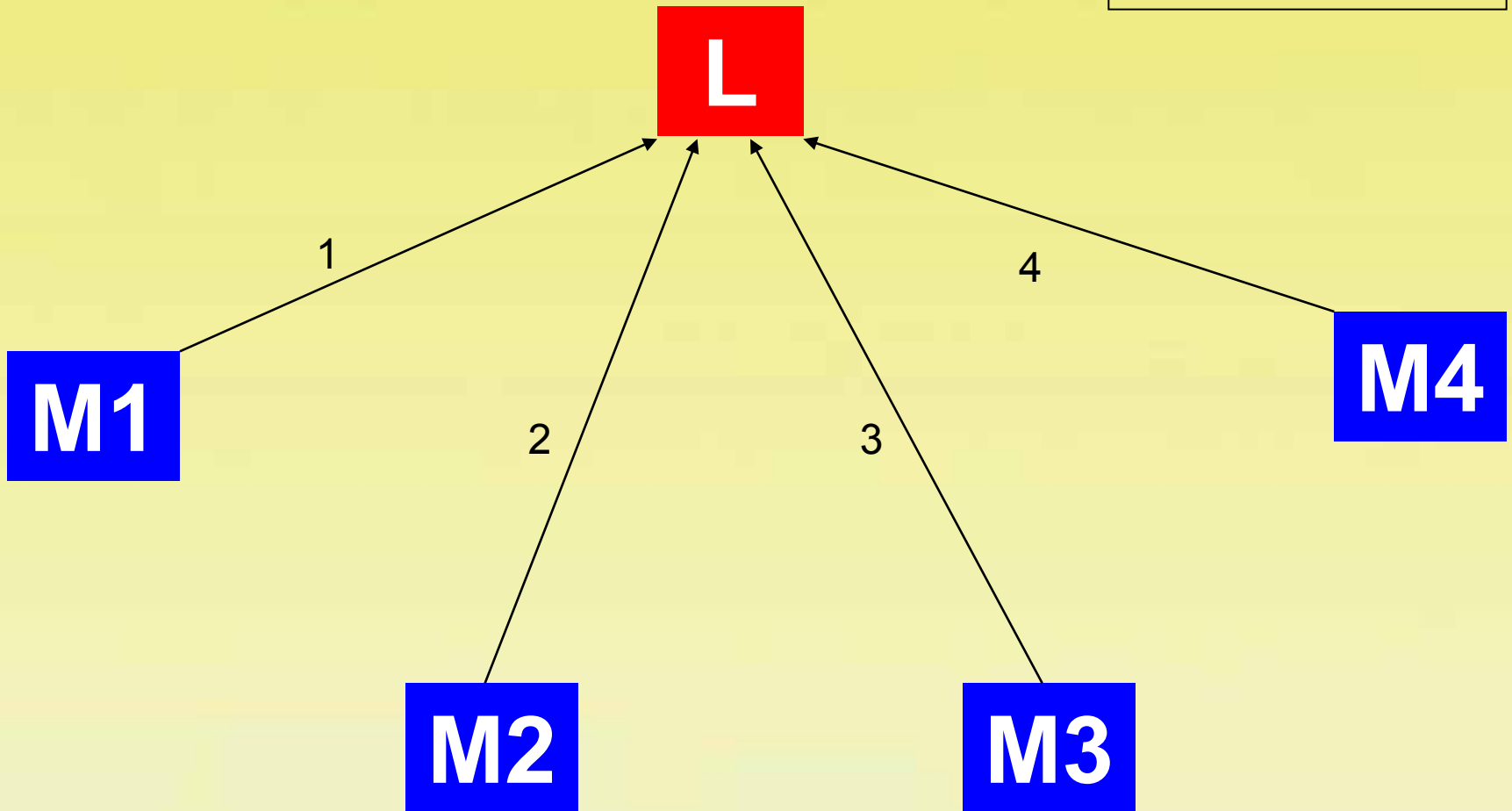
M:組員

↔:溝通

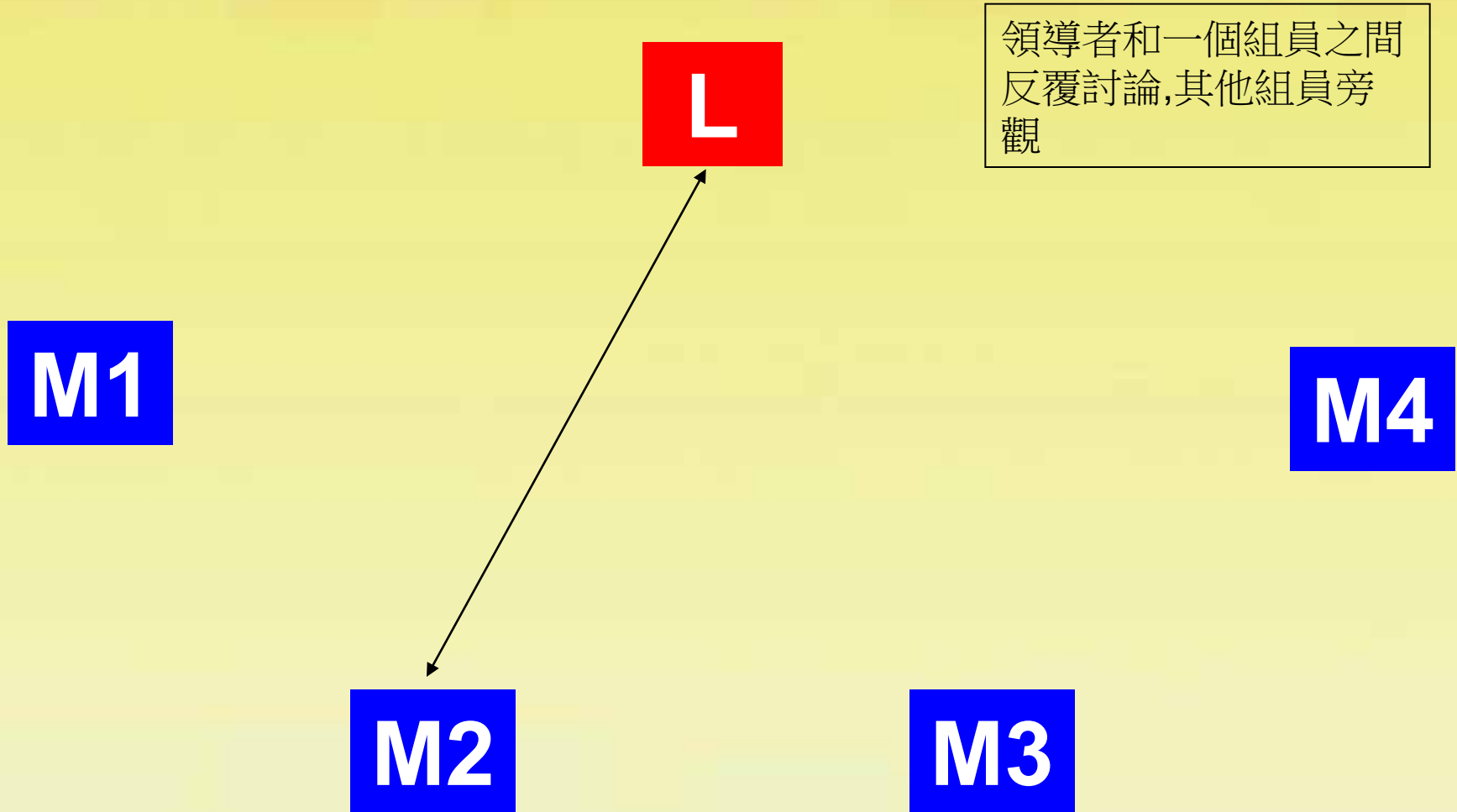
34

互動模式

每個組員依次發言

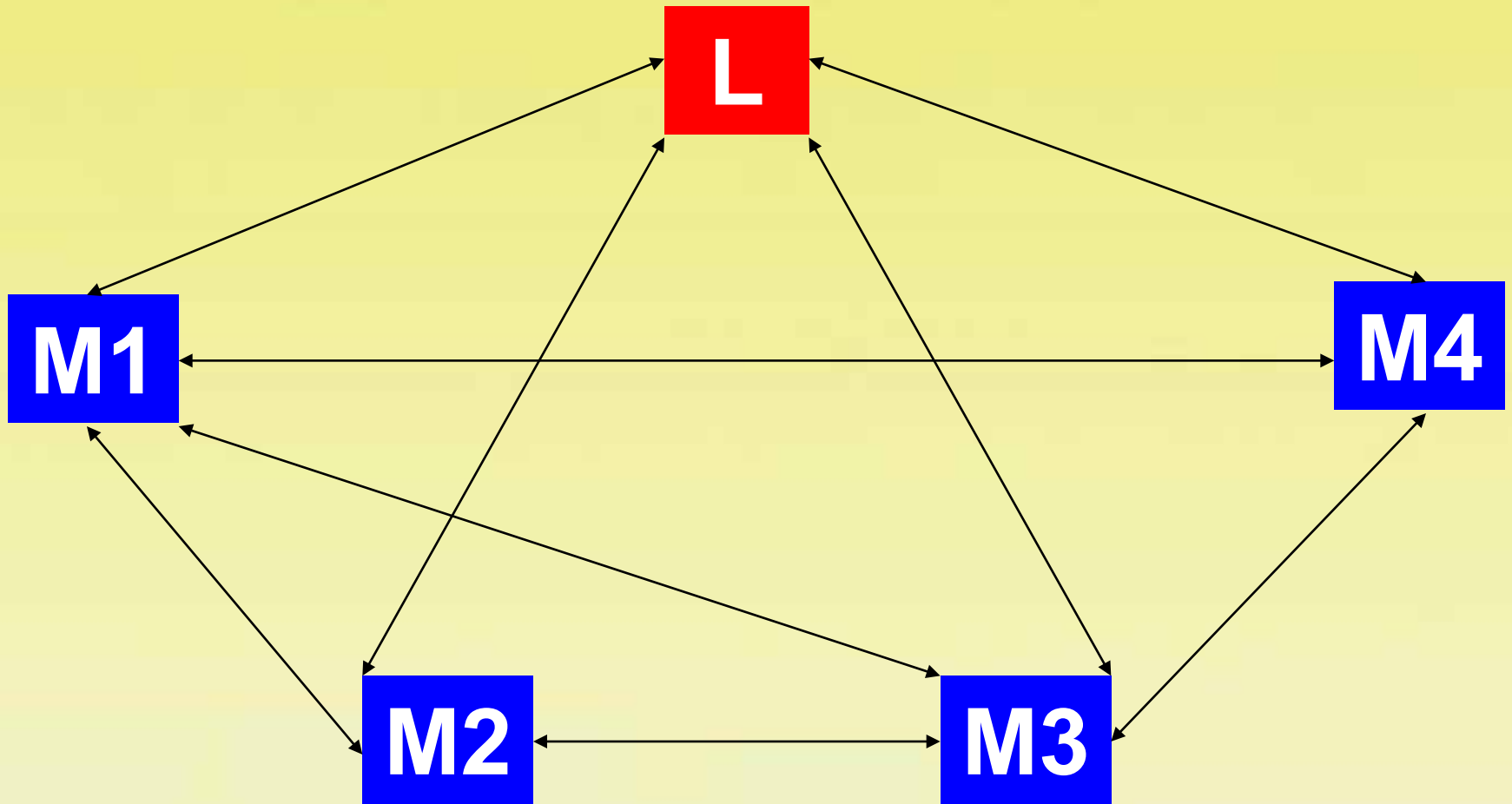


互動模式



互動模式

組員依需要彼此溝通



互動模式

- 圖四：
 - 組員自由地參與和相互溝通
 - 增進互動，提高士氣
 - 增進小組組員的投入及創造力

改變小組中的溝通

- 提高吸引力和發展目標
 - 選擇有相似興趣、背景的組員
 - 有共同目標, 互動 ↑

改變小組中的溝通

- 次團體的運用
 - 組成次團體的工作小組
 - 組員間更親密或有安全感

- 次團體出現的處理方法
 - 改變座位的安排
 - 要求某些組員更頻密地與其他組員互動
 - 利用程序內容 / 分組去分離次團體

改變小組中的溝通

- 調整組員的權力和地位
 - 地位高的組員感到有自由與所有組員談話
 - 地位低的組員害怕被權力高的人評價, 故不會與地位高的組員談話
 - 分配任務/ 工作, 擔當重要角色, 權力/地位得到提高

小組凝聚力

- 凝聚力將組員拉向小組的吸引力的結果
- 小組內有一吸引力的共同來源：
 - 發現小組是一個滿足他們歸屬感、被尊重和安全感的
 - 喜歡及重視與其他組員的關係
 - 對小組活動感興趣
 - 小組對他們帶來聲望及地位

小組凝聚力的特徵

- 具有強烈 “結合在一起” 或 “我們感到” 的感覺
- 保持全體成員在小組中
- 遵守小組規則：因留在小組中可滿足其需要
- 劃清小組界限：
 - 過於認同小組
 - 介分了組員與非組員的分別
- 提高小組成員的參與
 - 願意承擔更多的責任及工作, 對小組更忠心
 - 樂於表達自己, 聆聽他人

小組凝聚力的特徵

- 提高小組成員的自尊
 - 在高凝聚力高的小組, 被組員喜歡、接納、推崇
 - 組員自由地表露感受、較強的信心及願意接受其他組員的評價

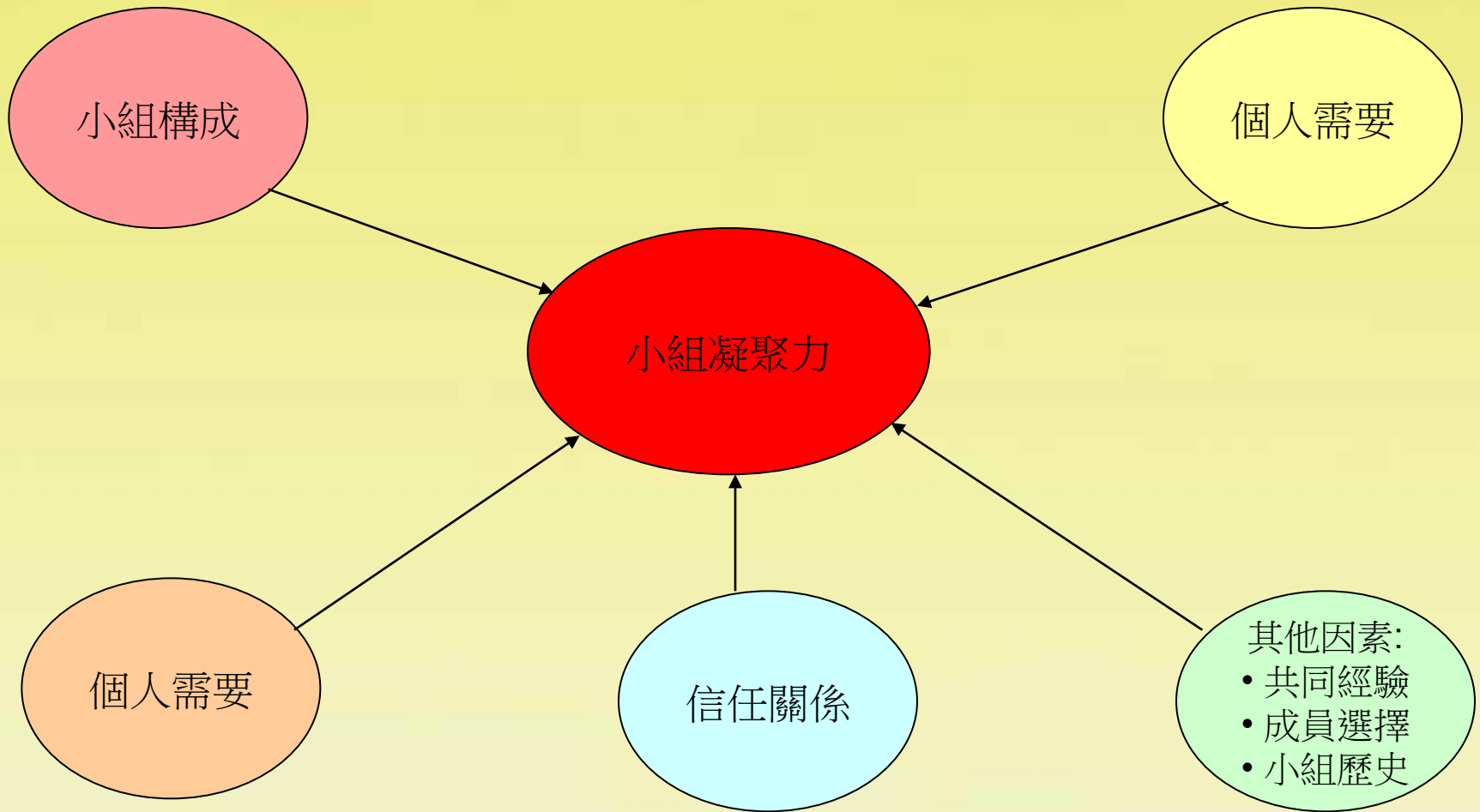
提高小組凝聚力

- 小組的構成
 - 小組規模
 - 活動的性質
 - 成員的背景及特徵
- 個人需求
 - 可以滿足組員的需要
- 相互依存
 - 良好的人際關係，組員間合作互動，

提高小組凝聚力

- 信任的關係
 - 小組中信任的氣氛
 - 彼此信任地分享感受, 觀念, 思想, 接受他人的建議
 - 更重視組員的身份
- 其他因素
 - 共同經驗
 - 成員選擇
 - 小組歷史

提高小組凝聚力



小組程序的基本功能

- 滿足小組成員的需要
- 按小組的目標指導介入
- 使工作分配得更合理、有果效、更有效率

活動環境的維度及影響

1. 活動規則
 - 參加者受到限制
 - 對活動興趣減弱
 - 沒有自由表現其他行為
 - 容易疲勞及受壓力

活動環境的維度及影響

2. 活動制度化控制

- 控制 ↑, ↓ 活動創新性

活動環境的維度及影響

3. 身體活動的規定

- 活動範圍 ↑, 出現疲勞的可能性 ↓, 如做手工
- 如整個身體活動, 出現身體互動的機會 ↑

活動環境的維度及影響

4. 活動所需的能力

- 當需要要求高能力的活動時, 為了完成任務, 減少人際關係的關注

活動環境的維度及影響

5. 活動的互動

- 互動↑，投入感↑
- 產生合作、情緒高漲、友好關係
- 而互動高但不順暢，導致競爭、對抗和敵意

活動環境的維度及影響

6. 活動的獎勵結構

獎勵的類型：

- 獎勵愈豐富，對參加者的吸引力 ↑
- 當實際的獎勵與參加者的期望有差距時，參加者會產生挫折、不滿和退縮

獎勵的數量：

- 獎勵 ↓，獎勵分配不均 ↑，會出現競爭、敵對、權力分配不公

獎勵的分配：

- 當獎勵平均地分配時，會產生凝聚力、信任、合作、生產力和責任感

制定程序和推行政程序的主要步驟

1. 發現潛在小組成員的興趣和需要
 - 多觀察、聆聽及提問其需要
 - 用問卷調查

制定程序和推行政程序的主要步驟

2. 確定程序中每一個維度的結構

- 必須確定程序的規則、控制、身體活動、能力、互動和獎勵
- 以小組目標、參加者的特點去推行

制定程序和推行政程序的主要步驟

3. 確定身體、社會和心理投入

確定以下各點：

- 參加者的注意力水平
- 忍受挫折的水平：
 - 如忍受挫折的水平↓，可能設計容易完成的任務
- 智力水平
- 情感水平：
 - 按參加者的開放程度及情感互動去設計程序

制定程序和推行政程序的主要步驟

4. 確定程序的目的及評估方法

- 先確定程序的目的及評估方法
- 看看可行與否, 後才決定作出調整

確定程序的目的及評估方法

5. 準備各種資源

- 如工作人員, 輔助人員, 設備, 物資, 場地
- 如資源不足, 應找替代物

確定程序的目的及評估方法

6. 給小組成員分配任務

- 分配任務時要講清楚分工, 工作細節, 目的及分工的原因

確定程序的目的及評估方法

7. 推行政序

- 程序製定後便可實施

確定程序的目的及評估方法

8. 評估程序

- 事先確定評估的方法和標準
- 評估程序完成目標的程度

小組帶領技巧

- 總結的技巧

- 總結小組各組員的觀點及意見（可能是支離破碎、不連接或有衝突的）
- 總結討論的內容及重點
- 讓組員對所說的有一清晰的印象

小組帶領技巧

- 集中焦點技巧
 - 當組員討論時出現離題
 - 可限制每一個時段只討論一個議題
 - 或引導組員集中焦點討論

小組帶領技巧

- 關切的技巧
 - 密切關注他們在說什麼或做什麼
 - 以語言、非語言溝通技巧
 - 避免判斷和評價小組成員

小組帶領技巧

- 保證公平參與的技巧
 - 某些組員在某一方面有特別專長, 或討論的領導者, 其他小組組員會期望他有更多的參與
 - 新成員需要時間適應, 其他人不能指望他有太多的參與
 - 確保每人能按照其能力與角色參與和發揮作用

小組帶領技巧

- 阻攔和支持的技巧
 - 有些組員在小組中處於支配地位
 - 有些則過於沈默
 - 可用阻攔技巧來中止其支配行為
 - 可運用支持技巧，如給予鼓勵，讓其他人有機會表達其觀點

小組帶領技巧

- 質詢技巧
 - 當小組組員所說和所做的不一致
 - 嘗試影響一個成員改變他的行為

小組帶領技巧

- 回應感覺的技巧
 - 以同理心表達對小組組員感受的理解
 - 培養互相信任
 - 鼓勵更深層的理解及探索

完