

香港中文大學那打素護理學院

流金頌培訓計劃

CTP005: 社區及院舍的長者照顧

非正規及家庭照顧者培訓工作坊

主題：社區照顧與長者晚年生活

2012年4月5日



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

本工作坊的內容

- **第一課**

- 認識社區長者的心理需要

- **第二課**

- 認識社區長者的靈性需要及與長者溝通技巧

第二課

認識社區長者的靈性需要及 與長者溝通技巧

你怕老嗎？怕什麼？

- 怕成為別人的依賴
- 死
- 身體軟弱，辛苦及退化
- 不美麗
- 怕因老而失去：工作，朋友，配偶，健康
-

面對晚年的正面思想

- 香港國際馬拉松，今屆有一名百歲人瑞參加，打破十公里最年長參賽者的記錄。
這名跑手是一百歲高齡的印度人科齊辛格，科齊辛格與兒子及隊友一齊參加比賽。他順利完成10公里賽事，滿意自己成績。他表示，今早天氣算涼爽，十分享受賽事。
科齊辛格是世界馬拉松賽事常客，曾經在倫敦、紐約及多倫多出賽，他抵達維園終點時，有朋友歡呼，為他打氣。他表示，如果明年獲邀請，他會再來港參賽。

- 「青春是什麼？青春是不怕歲月的流逝，保有一顆永遠年輕的心！」
- 「美麗是什麼？美麗是勇敢面對自己，自信、認真的過著每一天！」

長者靈性的需要

何謂靈性？

- 靈性是人的一部份，不是屬於肉體，亦不是屬於物質
- 是造物主賦予給人的一部份
- 是指人們「追尋生命意義和目標」的部份
- 宗教信仰或其他信念、價值觀均能賦予人們生命的意義，
- 給予他們信心、盼望、平安和內在的力量
- 超越現存的樊籬

長者靈性需要

- 得著人生的意義、目標和盼望
- 生命必須延續和穩定
- 獲得尊嚴
- 能夠去愛和被愛
- 心靈常存感恩
- 寬恕和被寬恕
- 面對死亡

長者靈性需要

- 處理及面對失落 / 損失
- 作出貢獻
- 肯定神的存在、同在及其無條件的愛
- 維持宗教生活
- 與外界的聯繫
- 身份的認知

如何提升心靈質素

當長者面對衰退時，靈性的力量
有助活得更豐盛

影片分享：夕陽無限美

找出一些提升心靈的方法

建立與自己的關係

89.0%
同意

幫到人就
有價值

想活落去見子女
成家立室
孫兒長大

82.1%
同意

存在意義

身體健康
先值得生存
下去

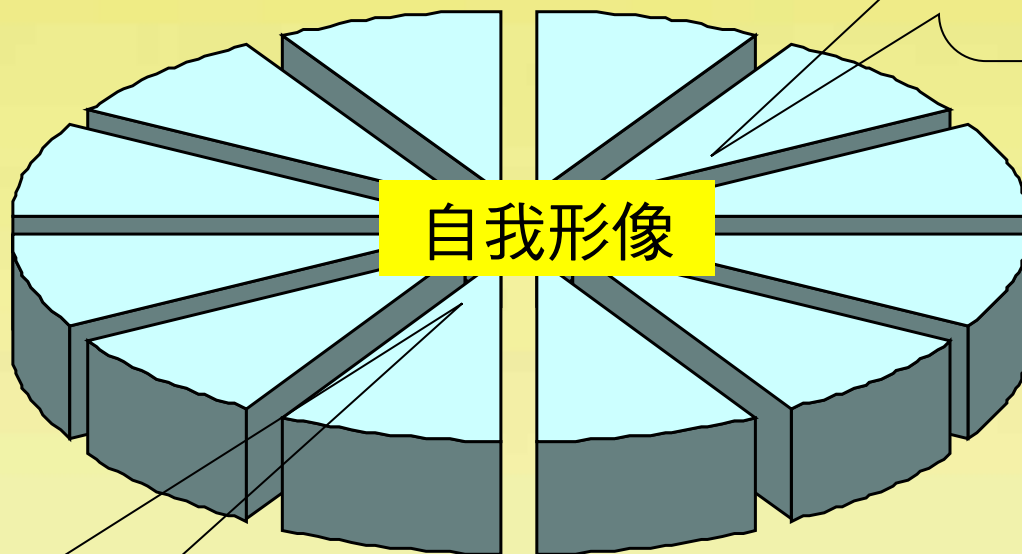
88.9%
同意

對家庭的責任已經
完了生死都無所謂

96.6%
同意

1. 接受自己的存在

- 無條件地接納自己存在
- 存在不只在於工作與貢獻及成就
- 因此不要只看沒有或得不到的東西而數算所擁有的
- 年老時依然求新求變
- 如：在「不被諮詢」的情況下，也能以平安的心境過得很好



身體差就覺得老了

93.2%
同意

93.2%
同意

回顧一生的行事為人
好滿意自己

2. 與過去和好

- 允許自己對對那些傷害我們的人憤怒，然後拋棄這些憤怒和痛苦
- 除去內疚，寬恕自己，不要在失敗的事上轉牛角尖
- 如有宗教信仰人士，可從上帝中經歷寬
- 生命回顧中重尋自我

要有成功的人生，就必須接受生命中所有的成功與失敗

3. 接受自己的限度

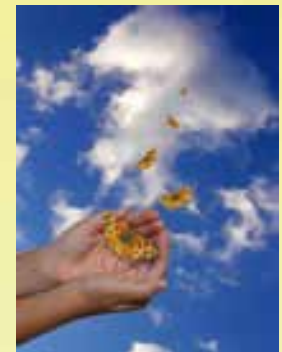
- 要有謙虛的心接納自己日益縮減的限度
- 但在這限度之內，還可以從事許多運動、健行和工作，只是必須換個方式和種類來進行
- 看自己合乎中度
- 明白：

即使有身障，也能擁有充實的生活

建立與人及物的關係

放手的藝術

- 接納自己後就能放手
- 這是作年長者的挑戰及任務，也是成長的過程
- 年長者必須放下的事物越來越多，這是痛苦的過程
- 學會放手才能安然自在
- 一個真正活過的人，才能放手



生命的前半段是充滿奮鬥和鬥爭的歷程，
而後半生就是放手

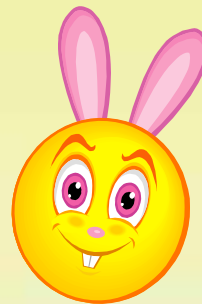
半杯水的故事



與慢性病同行人生路，外體雖然
毀壞，內心卻一天新似一天，健
康的心靈能承載苦痛

活在當下

- 放開自己的感官，重新感受「活著」的感覺。
- 不要為明天憂慮，每天活著就是祝福



生命回顧

- 長者一生充滿故事
- 長者遠期記憶仍在
- 長者有充裕的時間去回憶及分享
- 回憶是一種心靈的經歷
- 透過回憶重拾自我 (我是誰?)
- 透過回憶肯定過去的成就
- 透過回憶處理過去的遺憾及誤解

如何作生命回顧

- 可從年曆的經歷中說起
 - 孩童期→青年期→成年期→中年期
- 可從一些特別的事件說起
 - 上學→打仗→職業→婚姻→子女→退休
- 可從個人感受說起
 - 最難忘→最開心→最遺憾→最傷心→最有成功感→最感動

- 透過一起觀看相部
- 透過一些懷舊物件
- 透過傾談
- 透過小組
- 可為長者製作回憶錄/ CD

- 協助長者不與後生作比較
- 享受自己所有的東西
- 現今的長者特別是「少老年人」(65-75歲) 在身體與腦力上仍非常活躍，能有所貢獻
- 因此，在這這階段中仍有新的任務及發展
- 而心靈的發展是仍有空間
- 可發展的方向：興趣，義工，新工作，慈善活動，休閒的生活模式，新的人際關係

何謂溝通

溝通的原則

- 溝通的目的：建立友誼及互相明白
- 尊重個人的獨特：對方的背景、知識及價值觀、宗教信仰
- 接納對方：身體狀況、情緒
- 保密，除了一些可令人受傷害的事
- 以語言或非語言交流感覺與想法
- 非語言：態度，面部表情，說話的語調，
- 身體語言

非語言的溝通技巧

- 態度
 - 要友善、親切、真誠、尊重對方
- 眼神
 - 保持眼神的接觸
- 表情
- 姿態及舉子
 - 如點頭、適當的手勢、適當的坐位安排



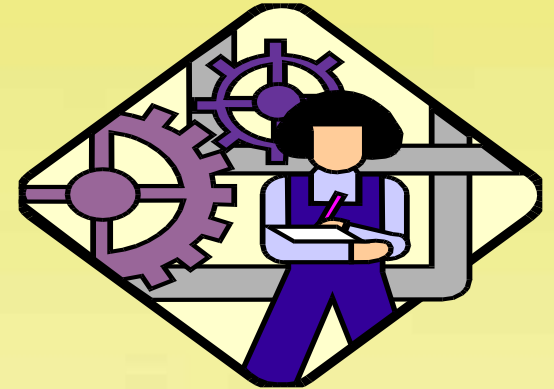
一般沟通技巧

溝通技巧

A. 聆聽 (用心去聽)

B. 回應

C. 身體語言



A. 聆聽 (用心去聽)

- 以長者為中心
- 避免給予建議，教導或給予解答問題
- 避免作出判斷
- 容許安靜
- 避免假設一致
- 容許長者表達情緒
- 不要隨便轉換話題
- 留心自己對病人的感受
- 避作出不合理或虛假的承諾或盼望

B. 回應



- 接納及承認病人的感受
- 使用開放問題，澄清，歸納主題，假設性問題，
- 以問題引發病人的表達
- 同理心/同感心的回應

主動聆聽

如何與病人溝通

我一生無做錯事，點解上天要我 受這麼多痛苦？

- 情緒：埋怨、求憐、無奈、哀傷。
- 聽你這樣講，你真係好痛苦，其實你覺得最辛苦的是甚麼呢？
- 聽你這樣講，你真係好痛苦，你可不可以講多一點給我聽呢？
- 聽你這樣講，你真係好痛苦，你並且覺得上天/上帝不公平，你這個感覺是由幾時開始的呢？

我近來越來越痛，我的病是不是醫不好的了？

- 情緒：擔心、害怕、無奈、不安。
- 痛得越來越多，你擔心什麼呢？
- 你將痛苦和醫不好連起來，是甚麼會令你這樣想呢？
- 你如何理解你的病情？
- 對你來說，最重要是什麼？

我快些去就好了，我死了他們就不會有這麼多麻煩了。

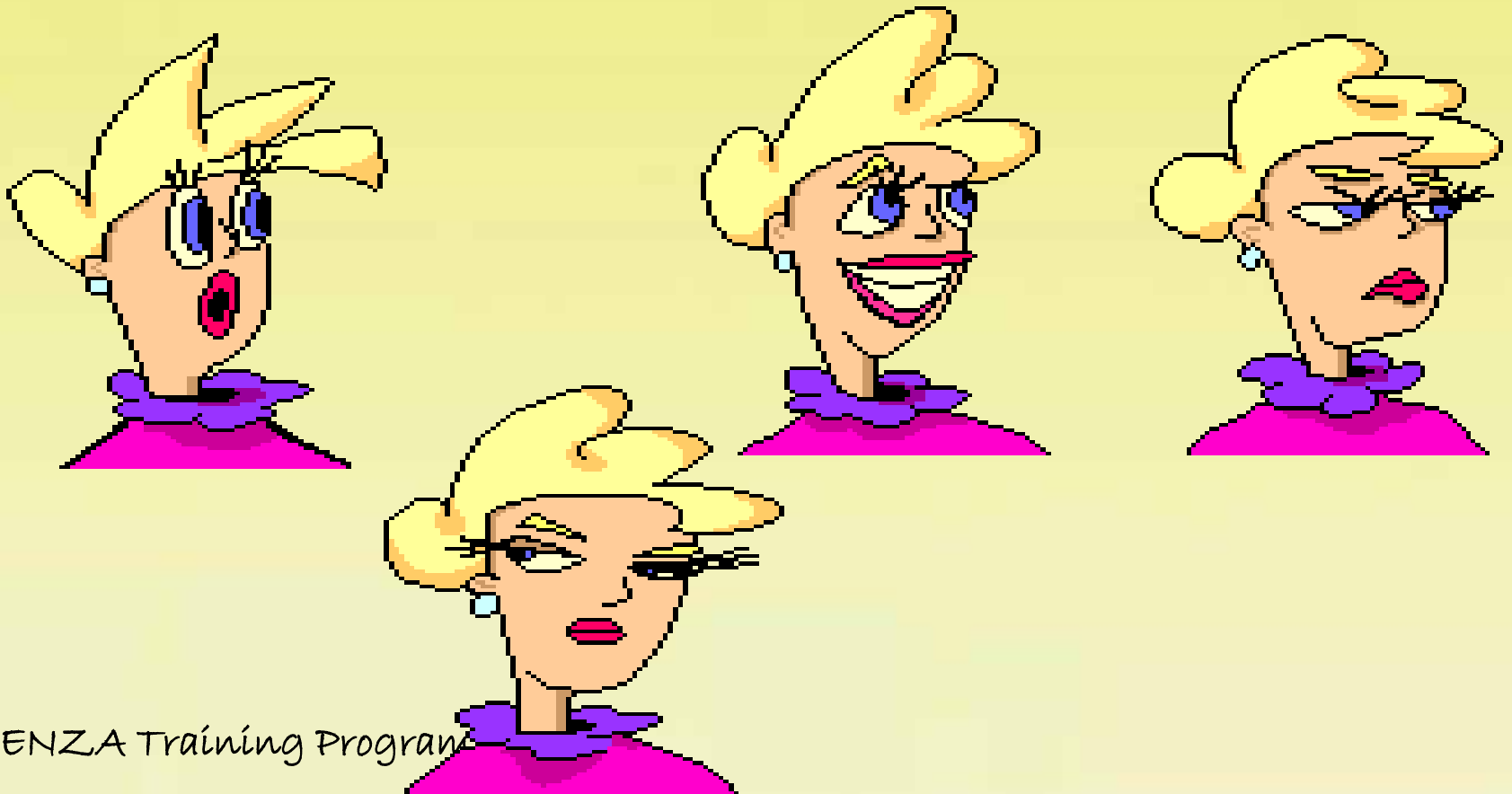
- 情緒：內疚、埋怨(家人)、擔心、忿怒。
- 你有甚麼，令你會這樣想呢？
- 你可否同我講吓你最擔心是什麼呢？
- 聽你這樣說，你是否覺得自己的病為家人帶來很大的麻煩，你的意思係.....

我受夠了，我只想快的死去。

- 情緒：負氣、逃避、埋怨。
- 一個人如果不是真的覺得好痛苦，都不會這樣想，你可不可以多講一些你的想法給我聽
- 你最難受的是甚麼呢？
- 死對你來說是怎樣的呢？
- 你話你想死，你的意思是...

身體語言

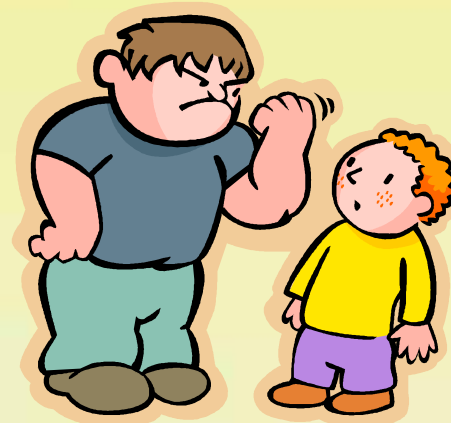
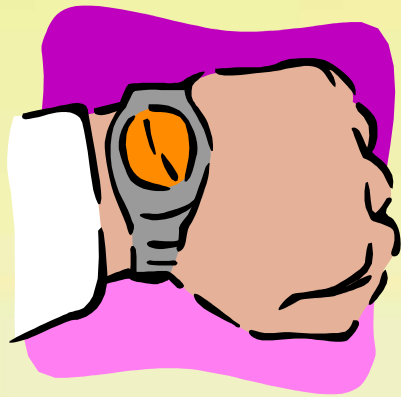
- 留意病人非語言表達，如表情、手勢、眼神、用詞：玩完、唔知過吾過到呢關



- 接觸病人，如握著病人的手、替他按摩、拍拍肩膀作安慰和鼓勵



留意自己身體語言



溝通前的須知

生理改變對 溝通能力的影響

- 聽覺及視覺的減弱
- 專注力及記憶力的改變
- 動作過程的減慢
- 牙齒的改變及唾液的分泌
- 藥物的副作用
- 溝通網絡的減少



溝通的一般技巧

促進良好溝通的方法

溝通者的態度

- 眼神接觸
- 留意環境是否有足夠的空間及私穩
- 開放坐姿
- 這段時間專注在該長者身上
- 留意自己的情緒

良好溝通的元素

- 營造舒適的情緒氣氛
- 有耐心地容許對方回應
- 簡潔的直述句子，用對方所明白的句子及詞彙
- 若有需要時，作出合理的估計，讓對方回應是或否
- 如長者詞不達意時，協助表達
- 適當運用沉默時刻

- 運用圖片、實物及手勢等非語言的方法
- 避免考驗長者的記性，這只會令他們感到沮喪
- 容許對方回味往事及表達悲傷
- 安慰對方的焦慮，或轉移注意力

環境方面

1. 環境的滋擾

- 嘈雜的環境會影響長者精神的集中
- 不舒適的環境亦會影響溝通
 - 減低干擾及噪音
 - 提供舒適的環境



環境方面

2. 私隱的程度

- 提供保障私隱的環境
- 令長者有安全感



尊重的藝術

- 很多長者感到不被尊重
- 尊重他們的經驗
- 尊重其角色
- 尊重其對家庭及社會的貢獻，肯定他們的能力和成功
- 提供照顧、供養及日常生活中給予尊嚴
- 尊重他作為一個成年人

與有特殊溝通需要長者 溝通的特別技巧 **聽覺障礙**

- 確保對方留意你的靠近
- 有需要時替對方檢查助聽器
- 要取得對方的注意
- 與對方保持接近正面及同一水平
- 避免一面談話一面進食或咀嚼
- 留意對方有否感到疲倦或不適
- 避免大聲喊叫，可運用紙筒
- 有需要時運用文字
- 容許足夠時間來溝通



與有特殊溝通需要長者 溝通的特別技巧 視覺障礙

- 站在長者視野沒有缺失的那邊
- 與對方進入某環境時，向對方講解環境
- 向對方形容所經的路程
- 在離開前時，提示對方
- 容許對方運用現有視力
- 容許對方扶著你的手以作引導
- 讓對方知道你現與甚麼人在說話
- 詢問對方你可以幫他甚麼事



- 接觸對方前，先要叫對方的名
- 容許對方接觸你
- 盡量待對方為擁有視力的人
- 以大一點的動作及多些對比顏色
- 正常地運用「看」、「睇」這等字眼
- 向對方解釋你正在做的事情
- 除非對方提出，不隨便移動物件

答問時間

謝謝大家！