

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)

長者社交活動帶領技巧

1/3, 8/3, 15/3, 22/3, **29/3**

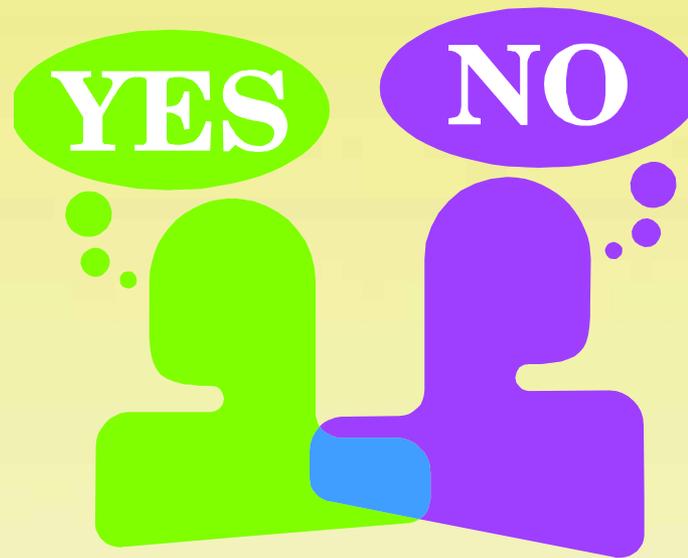


香港賽馬會慈善信託基金
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust

內容大綱

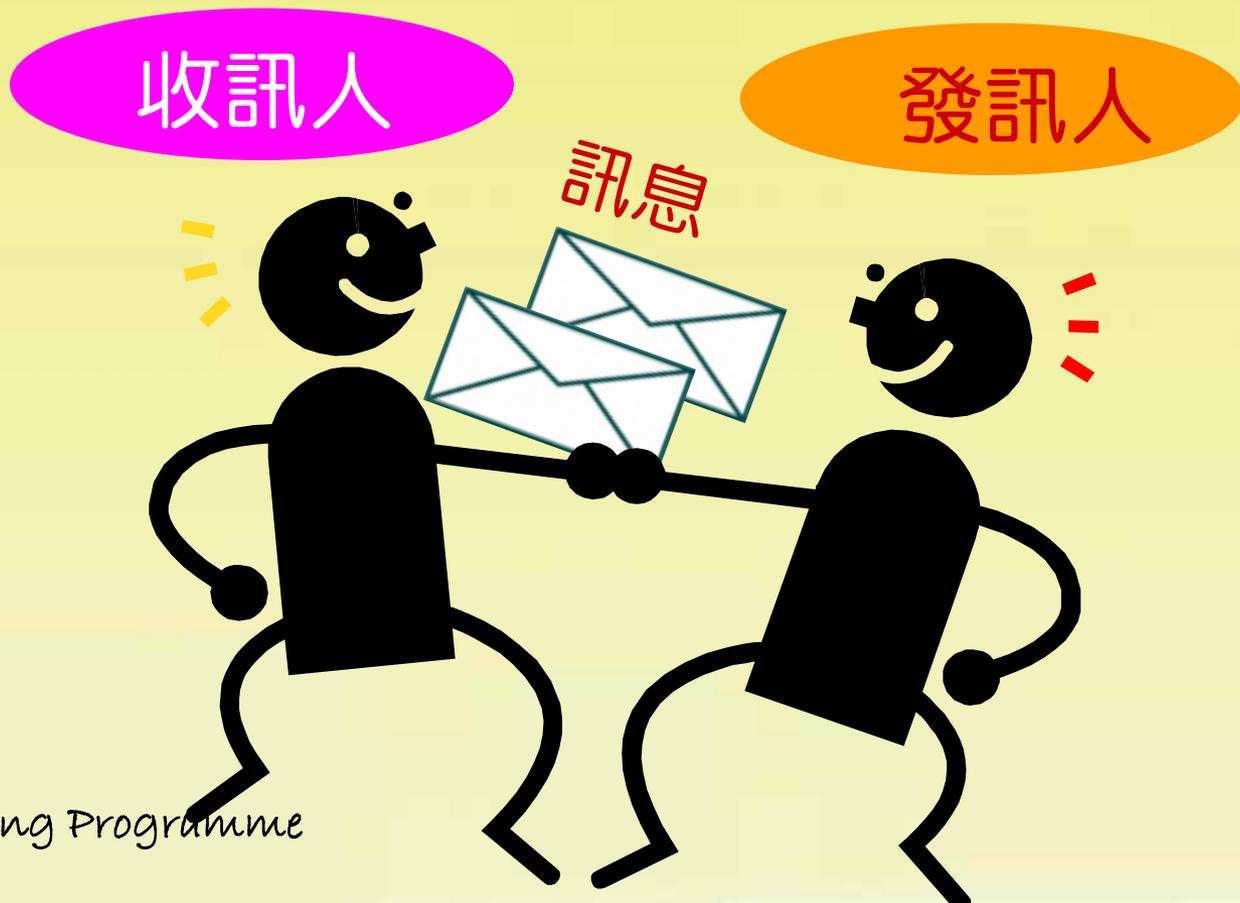
- 與長者溝通技巧
- 與老人痴呆症長者的溝通技巧
- 與有抑鬱傾向長者的溝通技巧
- 與不同性格的長者溝通技巧
- 如何與長者建立關係
- 探訪長者需知及如何打開話題

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



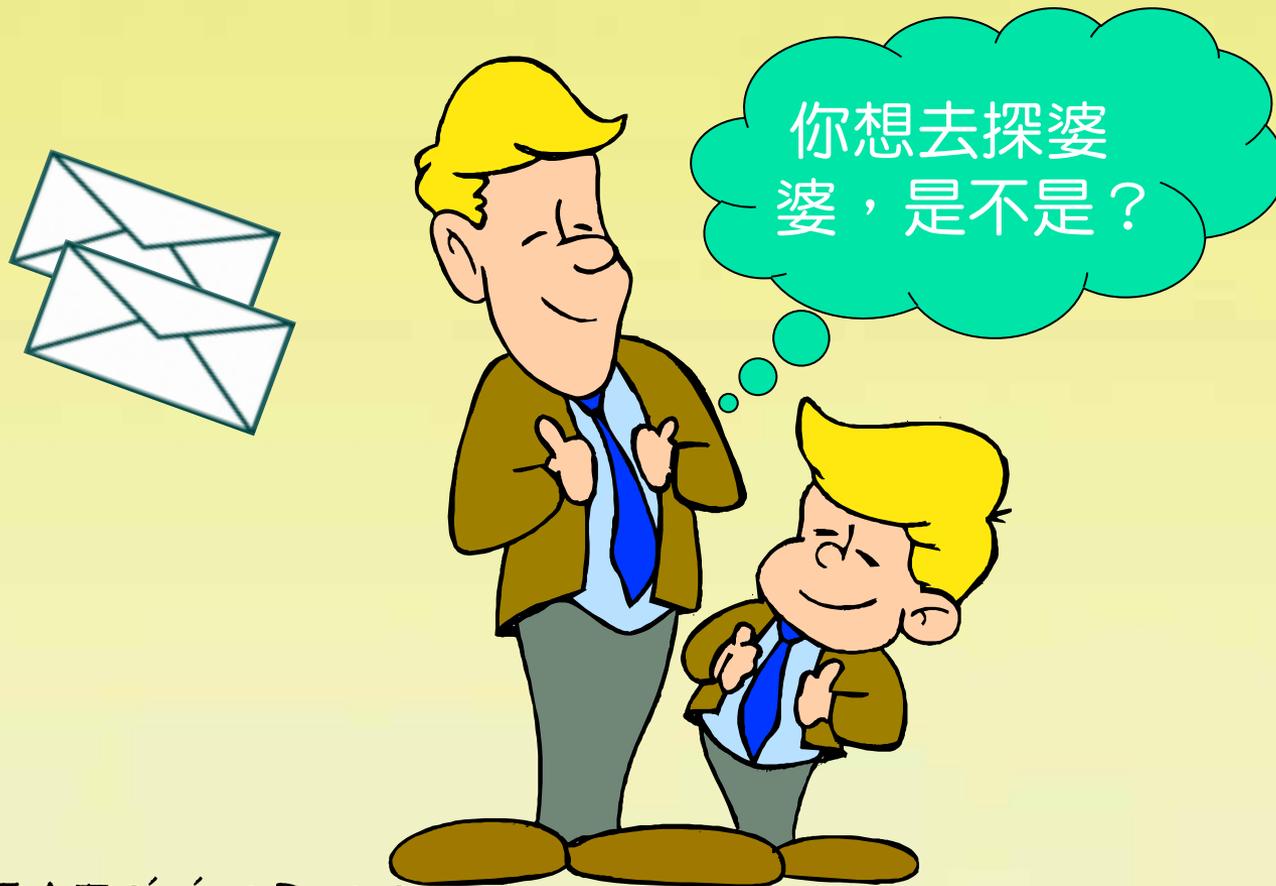
溝通的媒介

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

溝通 = S.I.M.P.L.E. (SIMPLE)

- S (Sender) 發訊者
- I (Intention) 目的
- M (Message) 訊息
- P (Path) 渠道
- L (Listener) 聆聽者
- E (Empathy) 同理心

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，扮演長者及照顧者的角色
- 其他的參加者，需給予建議及回應

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
- 透過節日探訪活動，你如何與賴婆婆打開話題來溝通？

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。
- 他的太太在去年中風，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。

與長者常見的溝通模式 (1)

阿婆，你唔好喊啦！你聽我講！

與長者常見的溝通模式(2)

陳伯，你乖D啦！記得要食藥

與長者常見的溝通模式(3)

李婆婆，點解你唔聽我話！

短片 (反面教材)

溝通小錦囊

- 留意長者的視力及聽力
- 不要大聲叫出說話
- 注意自己的身體語言及面部表情
- 保持眼神接觸
- 盡量面對長者說話

溝通小錦囊

- 利用直接、簡單的句子
- 容許長者用一些時間去回應
- 建立一個互相的關係
- 運用溝通的輔助工具
- 盡可能選擇一個寧靜的環境

溝通技巧

發問

- 關閉式問題
- 開放式問題
- 假設性問題

溝通技巧

基本提問及指引

- 點頭、身體傾前

善用沉默

觸摸 / 輕撫

溝通技巧

聚焦

- 你現在最擔心的是什麼？

澄清

總結

意譯重述

溝通技巧

再保證

同理心說話

聆聽技巧

- 傾聽者的角色
- 表現要自然及放鬆，態度要真誠
- 專心地聽著表達者的內容，並恰當地作出語言及非語言的回應
- 觀察表達者的聲線及眼神接觸，面部表情
- 避免加上個人判斷或假設了解
- 身同感受
- 接受在傾談中會沉默的時間

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

小組討論

留意以下的一段說話，說出你們的想法。

與長者建立關係

與長者建立關係

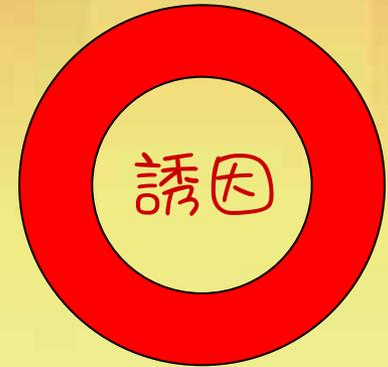
長者的生理及心理會隨著年齡的增長而改變，這些改變會影響長者與別人建立關係

與長者建立關係



老化過程中的困擾
(如行動不便、眼矇)

與長者建立關係



退休/經濟能力變弱

與長者建立關係



孤獨感

與長者建立關係



自我保護

對陌生人產生抗拒感

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

1. 用平穩的態度說話

與痴呆症患者相處之道

2. 讓患者做他/她能做的事情

與痴呆症患者相處之道

3. 患者說錯話時，不要糾正他/她

與痴呆症患者相處之道

4. 不說服、不命令、不責罵

與抑鬱傾向長者溝通

抑鬱傾向的長者：

- 對事情缺少希望
- 心情經常欠佳、悶悶不樂
- 環境缺少歡樂氣氛
- 行動不便
- 經常向別人申訴身體不適，特別是與抑鬱有聯繫的軀體症狀，如睡眠不好、胃口欠佳、便秘等

與抑鬱傾向長者溝通

- 沒有子女及親人的關照
- 對平時的興趣忽然停止
- 不肯服藥
- 嚴重的不在乎外觀及身體健康
- 有厭世自殺念頭

與抑鬱傾向長者溝通

- 注意長者與探訪者的基本看法與態度
- 盡量了解長者的文化背景
- 多談比較有正面性的話題
- 盡量供給所需的支援與協助
- 回憶過去，但多著重『現在』
- 盡量供給所需的適應知識
- 不低估而善用長者潛在的能力
- 善用環境的資源與社會的支援

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？

溝通小百科

1. 如何向長者自我介紹？
 - 「伯伯/婆婆，你好，我係xx中心的義工，今日專誠嚟探你」
 - 「陳伯，我係中心陳姑娘，中心有個生日會，你都嚟參加，有精彩的郵日同埋豐富的禮物架」

溝通小百科

1. 如何向長者自我介紹？
 - 「伯伯/婆婆，你好，我係xx中心的義工，今日專誠嚟探你」
 - 「陳伯，我係中心陳姑娘，中心有個生日會，你都嚟參加，有精彩的郵日同埋豐富的禮物架」

切記不可中英夾雜

溝通小百科

2. 被長者拒絕怎麼辦？

- 不要感到失望或憤怒，要明白長者有權拒絕你
- 想想長者不想傾談的原因，是否言語不通？身體不適？心情差或正在忙碌
- 嘗試用不同的方法去打開話題
- 若長者依然拒絕，可以說「伯伯/婆婆，唔阻住你啦，下次有機會再傾！」

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

完