

# 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

# 本工作坊 5 個主要內容

- 與長者溝通的基本價值觀、態度及原則
- 與長者有效溝通的挑戰
- 如何與有特別溝通需要的長者，保持有效的溝通方法
- 如何消除年輕人與長者之間的溝通障礙，以建立良好的關係
- 透過先進的溝通科技，增強代際之間的溝通

# 工作坊 (一)

## 與長者溝通的基本價值觀、態度，及原則

# 模擬處境(一)：長者不吃藥

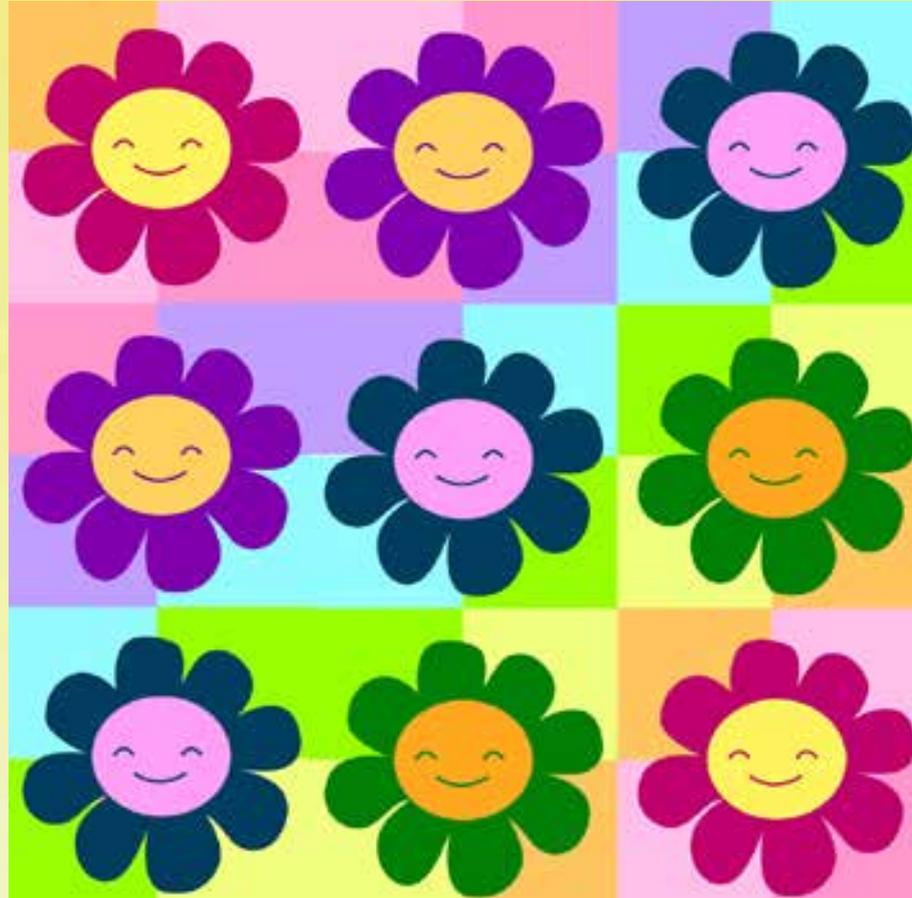
找出長者不吃藥的原因：

- 是因為苦呢？
- 因為難下咽呢？
- 因為缺少了吃完藥要吃的口果呢？
- 因為長期吃藥吃厭煩了呢？還是別的原因呢？

找到原因後，再慢慢耐心地哄長者吃藥。

# 溝通的基本價值觀

## 1. 每人都有獨特性



# 溝通的基本價值觀

## 2. 每人都擁有他的價值和尊嚴



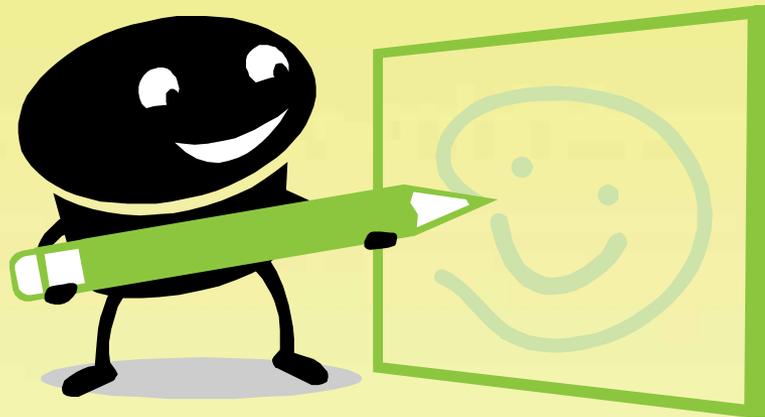
# 溝通的基本價值觀

3. 對話要平等，是意見、思想及情感的交流



# 溝通的基本價值觀

## 4. 建基於愛，絕不左右他人的行動



# 溝通的基本價值觀

## 5. 謙虛接納，互相學習



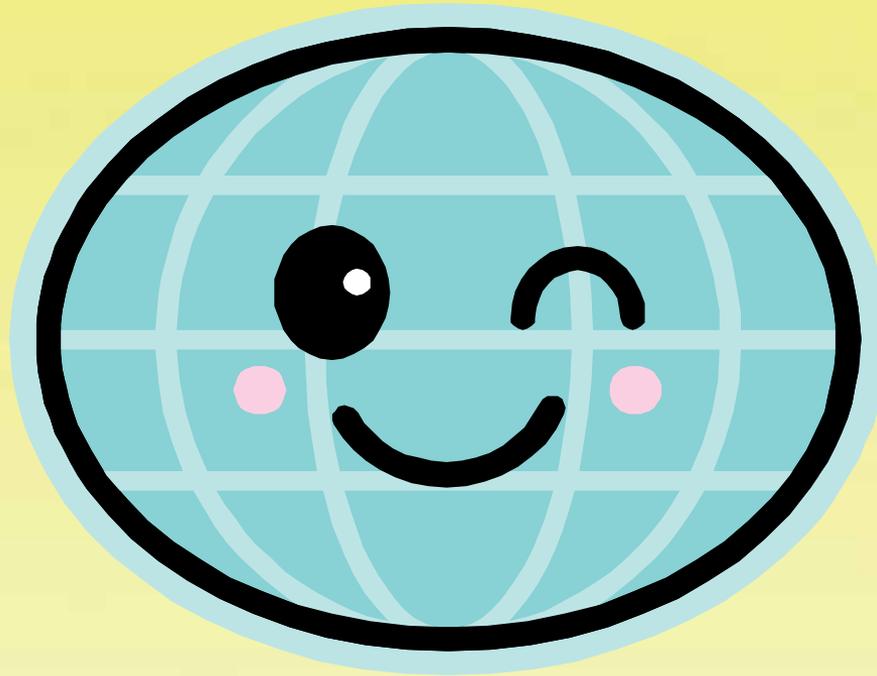
# 溝通的基本價值觀

## 6. 切實思考，非一成不變



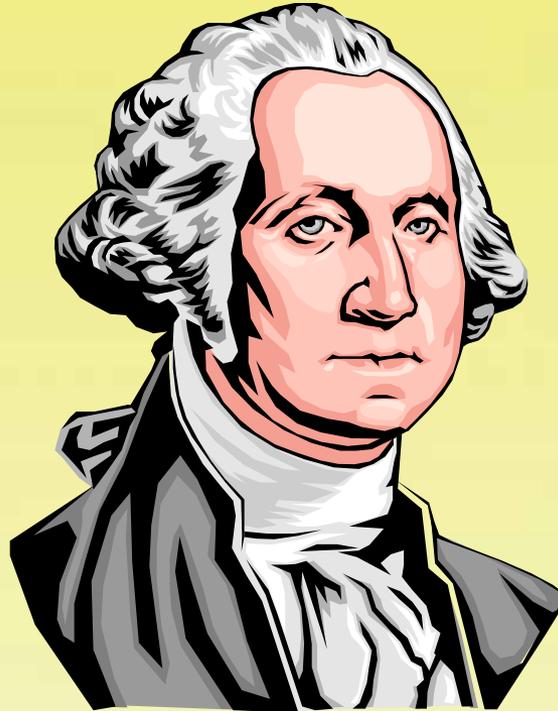
# 溝通的基本價值觀

## 7. 信任



# 溝通的基本價值觀

## 8. 每人應有自決的權利



# 溝通的基本價值觀

## 9. 針對人的需要，以人為中心點



# 模擬處境(二)：邀請長者參加課程

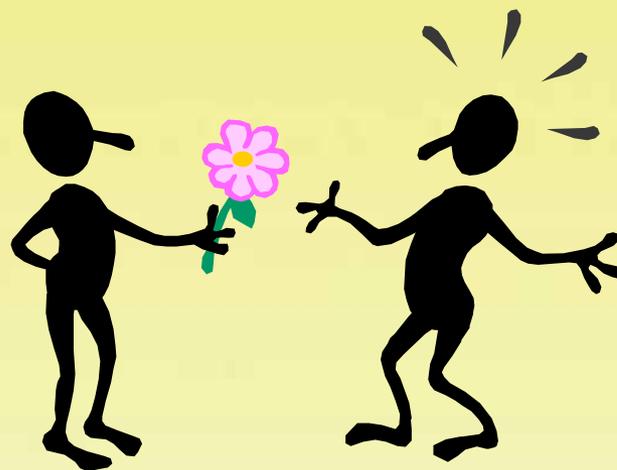
角色：工作人員 2 人；  
長者 1 人  
觀察者 2 人

- 你（們）要去邀請一名住在院舍參加電腦班的長者來第一節課，長者正坐在自己床上看報紙，你（們）會如何跟他說呢？



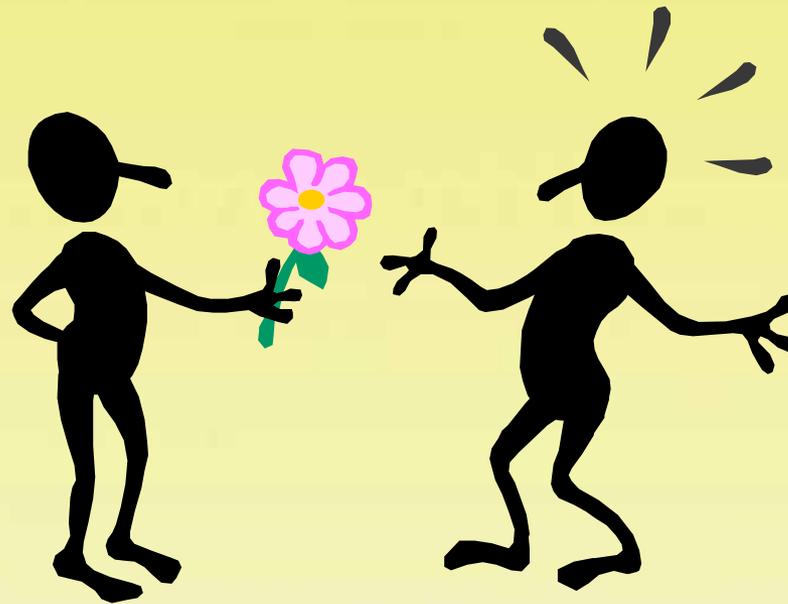
# 與長者溝通的態度原則：同感

設身處地從服務對象的角度去看和感受事物，並且正確地傳達自己的了解予對方，使其覺得被了解和接受，這是給服務對象最大的支持力量。



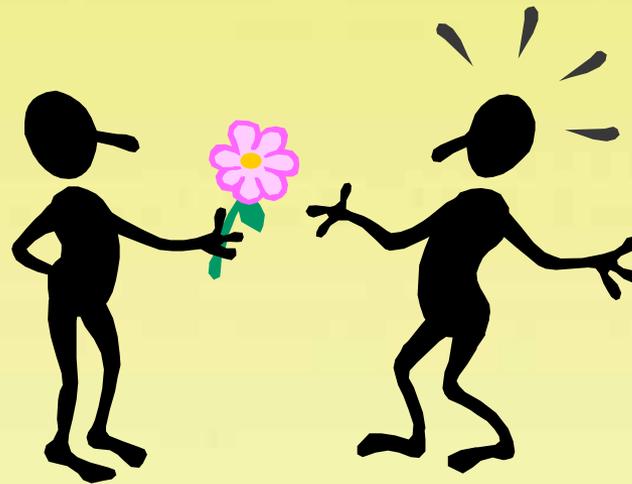
# 與長者溝通的態度原則：真摯

用坦誠的態度與對方交往，使他們感受到一種真摯的關心。



# 與長者溝通的態度原則：接納

服務對象大部分缺乏安全感，希望得到別人的關懷及接納，故需以愛心及體諒去接納他們。



# 與長者溝通的態度原則：尊重

服務對象常感無用，容易產生自卑，給予明顯尊重、支持，增強其自愛和自尊心，提昇其自我形象。



# 與長者溝通的態度原則：主動

有些服務對象是被動，自信心低，對人有戒心，因此要積極主動去接觸他們，使他們感到關心。



# 與長者溝通的態度原則：耐心

服務對象可能會有一些不愉快的生活經驗，需要耐心地聆聽和處理。



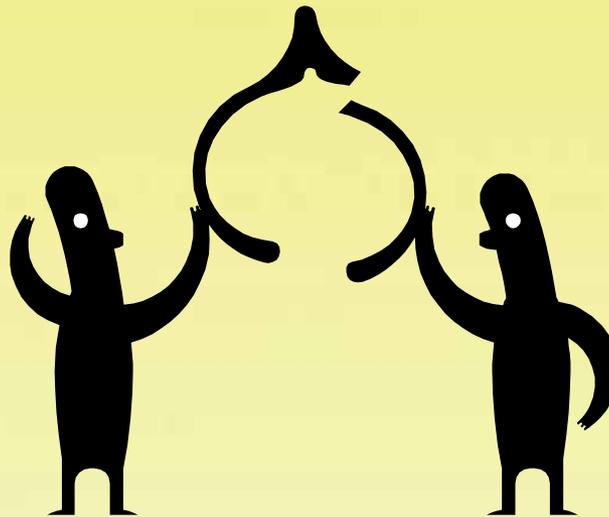
# 與長者溝通的態度原則：個人化、獨特性

每一服務對象都應視為獨立之個體，有不同之特質與需要，除基本態度與技巧外，仍要順應情況，作出合宜之行動和表示，才是有意義地建立良好關係，及大致所期望之效果。



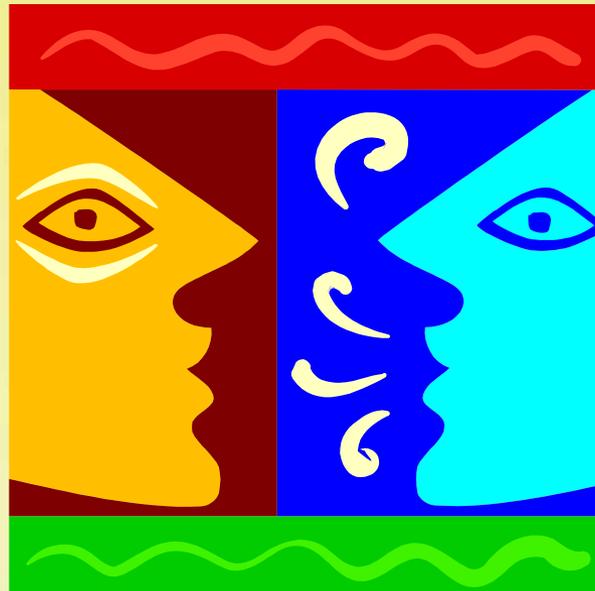
# 與長者溝通的態度原則：多傾聽

長者多喜歡表達，所以最重要的是幫他暢所欲言，給他時間，讓他慢慢講，多聽他說。



# 與長者溝通的態度原則：留意自己表情

發自內心、誠懇的表情最重要，而非應付了事。如多微笑就很重要。眼睛要注視對方眼睛，不要游走不定，要讓長者覺得被關注。



# 與長者溝通的態度原則：為對方而聽

不是為了回答他的話而聽，而是為了瞭解他而聽，  
試著瞭解他說話的動機為何？



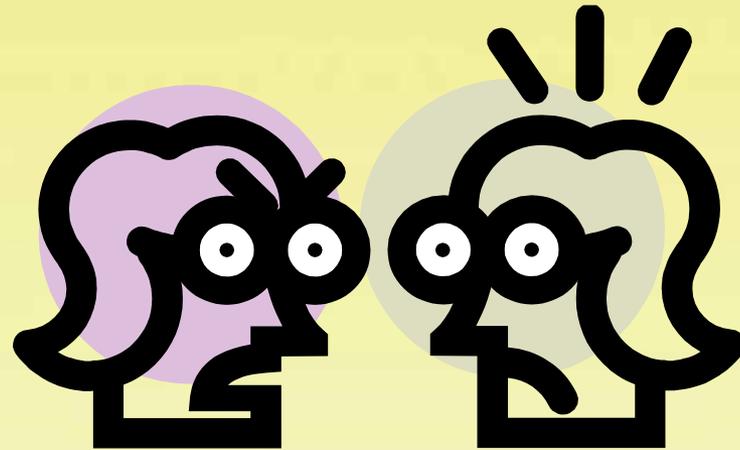
# 與長者溝通的態度原則：給予時間反應

隨著年長，身體機能退化，不能走路或行動、說話緩慢是常見的事，有時候給對方更多反應的時間，直到對方全無反應再補充也無妨。



# 與長者溝通的態度原則：避免爭執

這是大家最常犯、殺傷力最大的毛病。有些時候，並非雙方無法溝通，而是堅持己見的結果。先退一步去同理對方的感覺，再慢慢的溝通會較適當。



# 與長者溝通的態度原則：不妄下斷語

多傾聽、多同理對方，再去回應其感受，不要急著批評對方或其生活事件。越站在對方的角度、越中肯越好。



# 與長者溝通的態度原則：不介意與其接觸

聊天時，多握住他的手，讓他有安全感，這是一種鼓勵，他也會較想與你互動；點點頭、輕拍肩膀，都是良性的鼓勵與接觸哦！



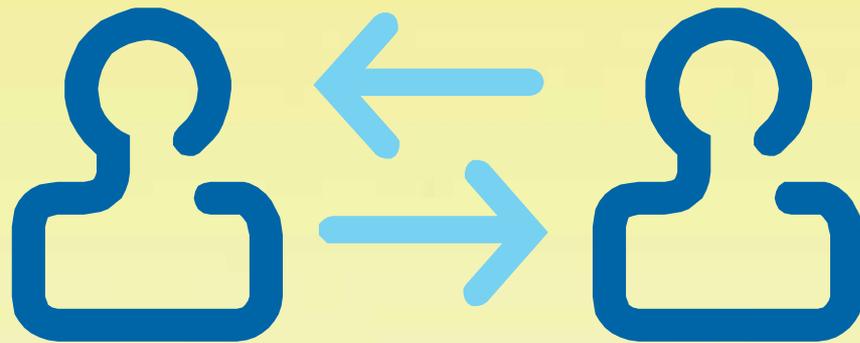
# 與長者溝通的態度原則：位置

不要讓長者抬起頭或遠距離跟你說話，那樣長者會感覺你高高在上和難以親近的，應該近距離（或彎下腰）去與長者交談，長者才會覺得與你平等和覺得你重視他。



# 與長者溝通的態度原則：善用物品幫助表達

這不只是幫助我們表達，也可讓長者試著這樣做。對於聽力有障礙、手不方便移動的長者，往往較有效。試著讓他指東西，或是我們指著詢問他：「你是指這個嗎？」再點點頭回應，都是不錯的方式。



# 工作坊 (一)

-- 完 --