

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15日



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

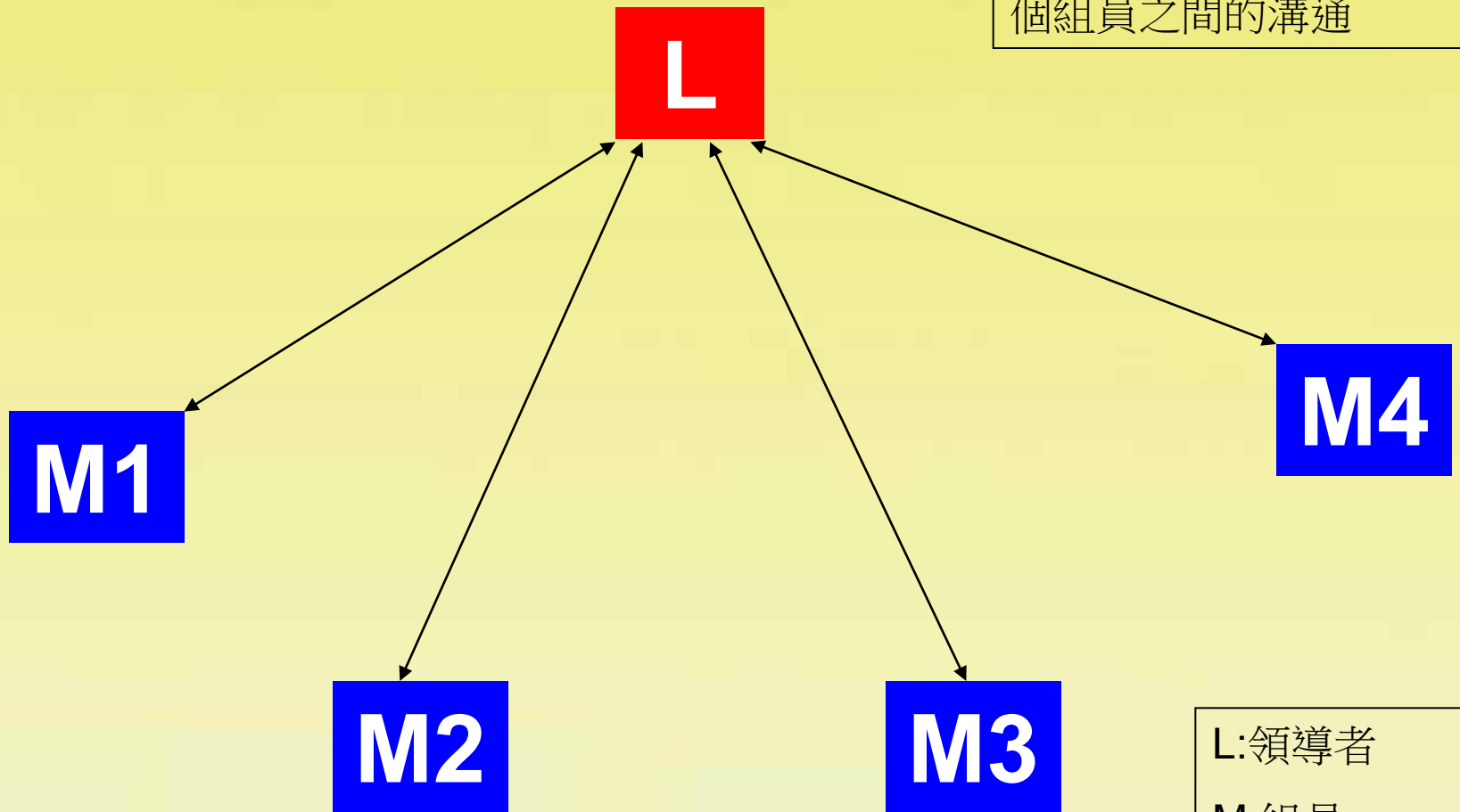
內容大要 (第三課)

- 小組互動模式
- 活動環境的維度及影響
- 制定程序和推行程序的主要步驟
- 長者小組活動的帶領技巧
- 活動程序設計
- 小組活動對長者的好處

小組互動模式

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

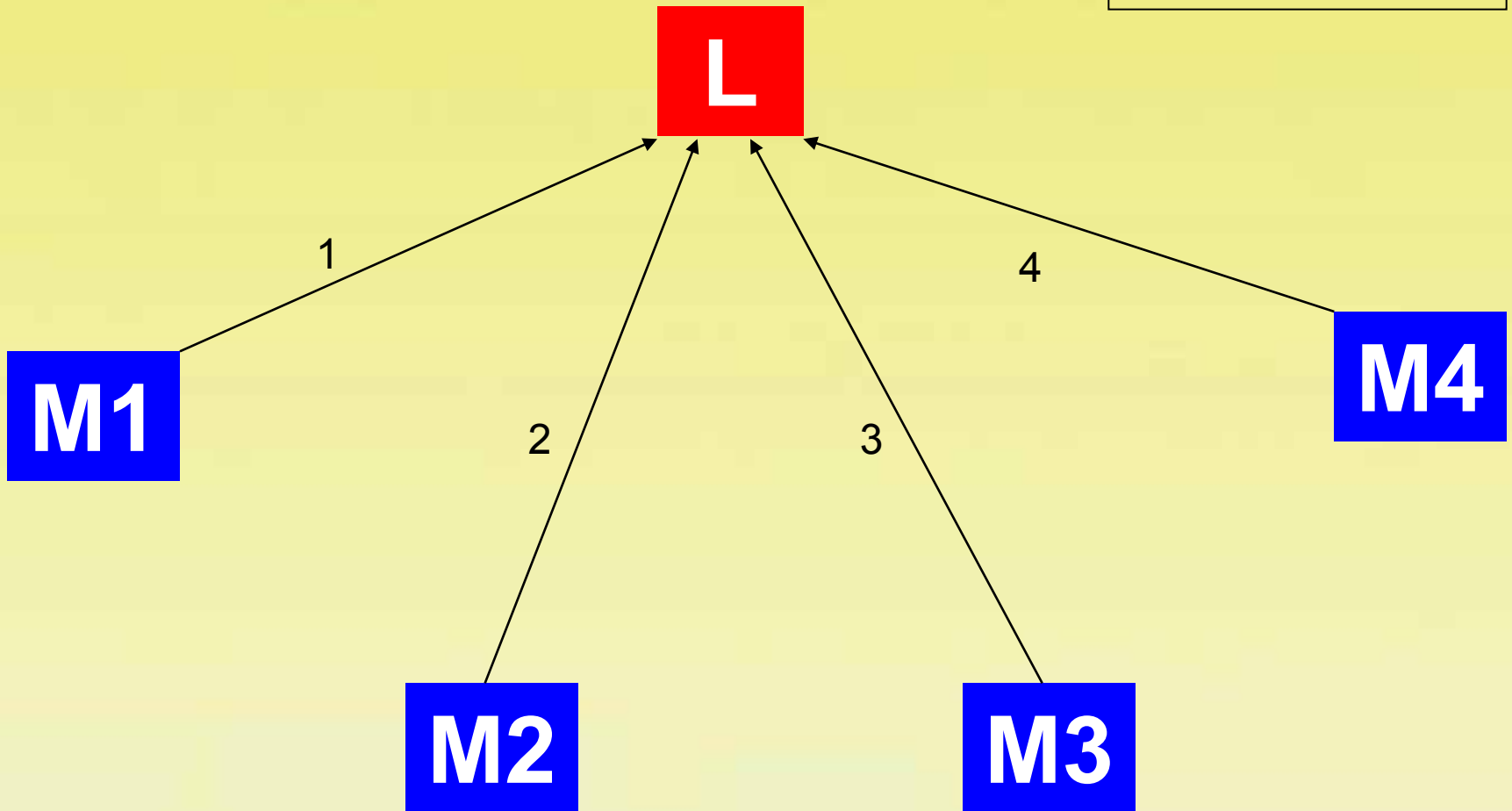
M:組員

↔:溝通

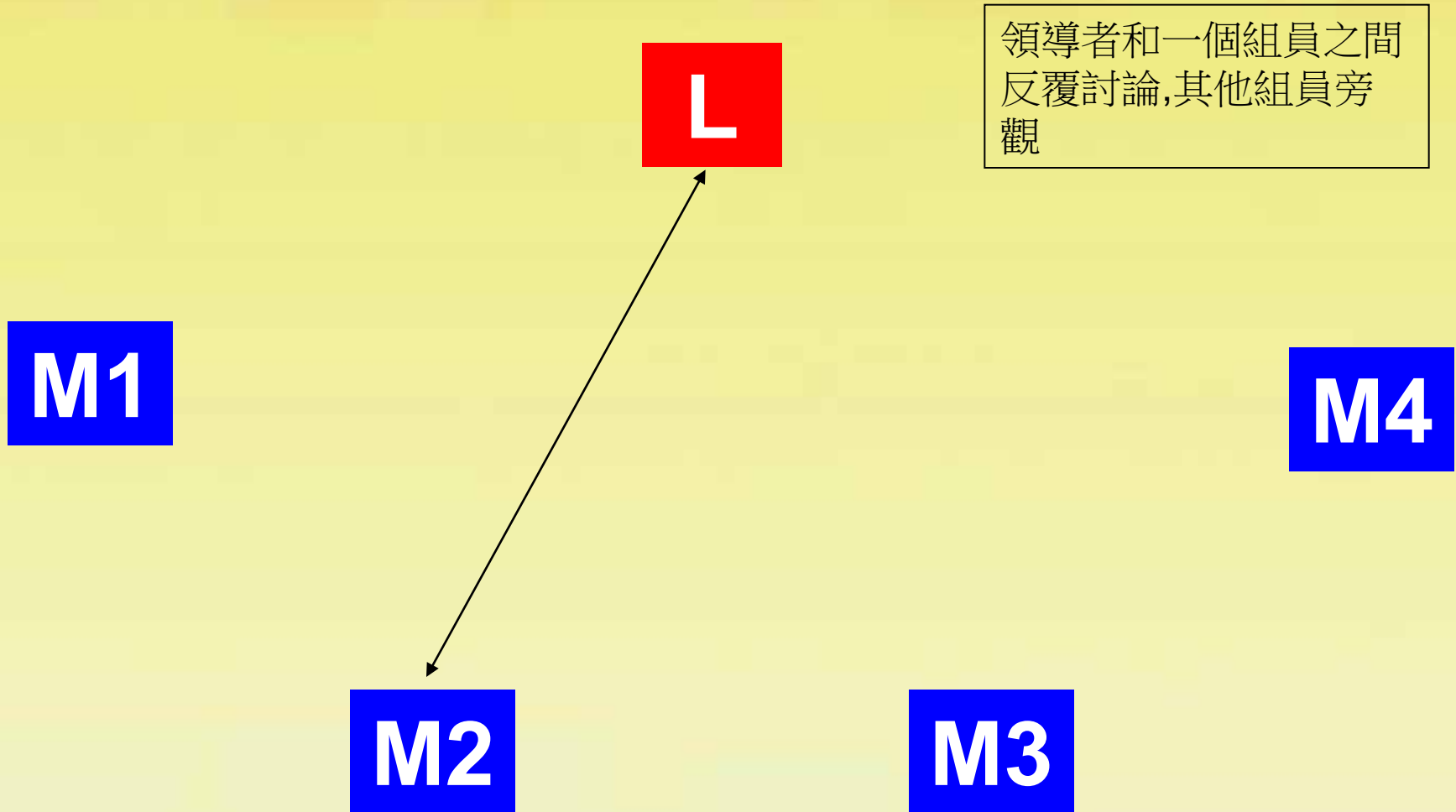
4

互動模式

每個組員依次發言

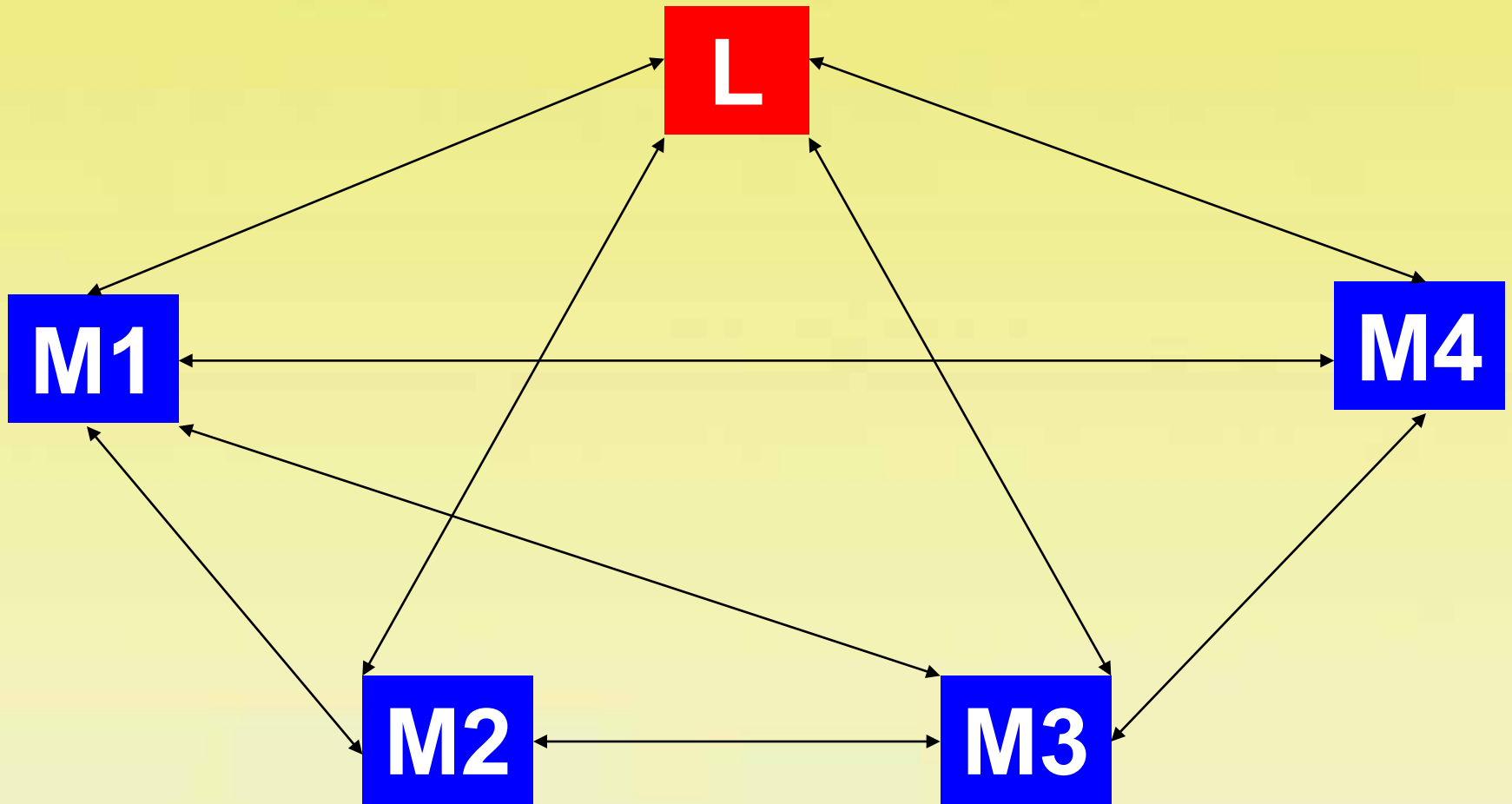


互動模式



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
 - 組成次團體作工作小組
 - 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、被尊重和安全感的地方
 - 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

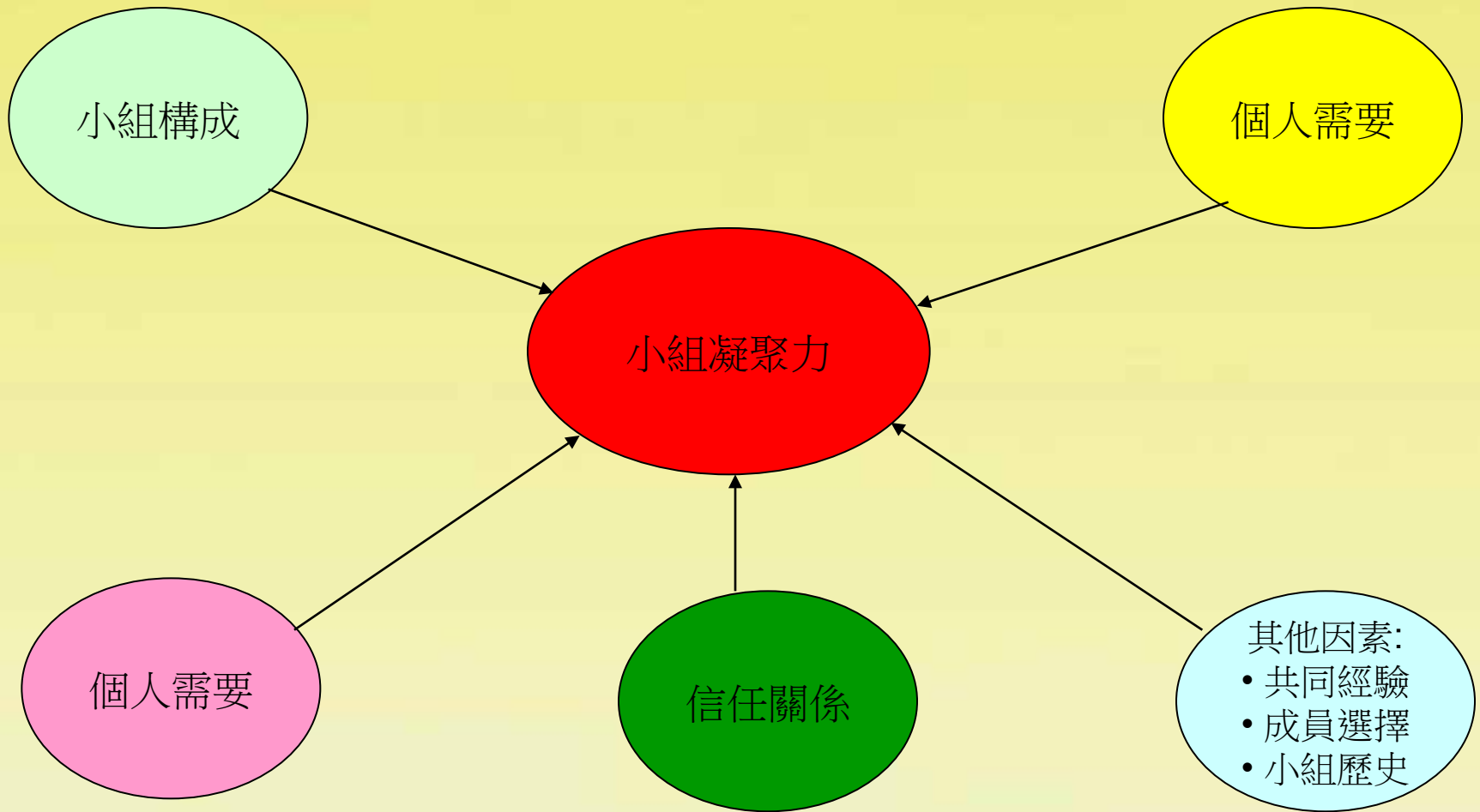
- 小組的構成
 - 小組規模
 - 活動的性質
 - 成員的背景及特徵
- 個人需求
 - 可以滿足組員的需要
- 相互依存
 - 良好的人際關係, 組員間合作互動,

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

小組規則



1. 堂數
2. 缺席、請假，須預先致電中心，電話號碼：xxxxxx
3. 關掉手提/「教震機」，講電話要出外，免影響他人
4. 中途去洗手間可自行離去，早走要通知
5. 尊重別人，當導師或組員發言時勿傾偈
6. 其他：簽到方式、獎勵計劃

小組規則（原理及注意事項）

1. 功用：「先發制人」、給予「安全感」、使運作暢順
2. 自行簽名/貼紙 → 歸屬感
3. 點名表字體要放大、清楚
4. 如有手冊、小冊子更好
5. 提及過的獎品要兌現

小組帶領技巧

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 (**Attending skill**)
 - 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

小組帶領技巧

帶領討論 / 分享 (常用技巧)

- 充份 / 積極聆聽 (給予被明白、被尊重感)
- 覆述 / 簡述 / 總結 (給予支持，亦有終斷及轉接對話功能)
- 邀請沈默者發言 (提高沈默者的存在感、歸屬感)
- 提問技巧 (開放問題、填充問題、選擇題、是非題；視乎組員能力)
- 找出共同處 (建立小組歸屬感)
- 同理心

帶領討論 / 分享 (常用技巧)

理性的協商及決策

- 足夠資料
- 不同意見能充份表達
- 分析每項選擇的利弊
- 排列優次程序
- 作決定

(盡可能以共識而非投票作出決定)

活動(一)

小組技巧角色扮演

小組技巧角色扮演

1. 總結的技巧
2. 集中焦點技巧
3. 關切的技巧 (Attending skill) 及回應感覺的技巧
4. 保證公平參與的技巧
5. 阻攔和支持的技巧及質詢技巧

總結的技巧

小組帶領者的角色及職責：

- 總結小組各組員的觀點及意見（他們的討論可能是支離破碎、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

組員一：在小組中說話時遊花園，往往說話長篇大論，說到最後才能掌握到其意見

組員二：富分析力，但缺乏良好的表達能力，說話不完整，支離破碎。

組員三：在小組中是一個帶攻擊性的組員，與其他組員意見不合，經常發生衝突。

集中焦點技巧

小組帶領者的角色及職責：

- 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，帶回要討論的議題

組員一：在小組中很愛說話，但愛說與小組沒有關連的內容，特別愛與其他組員談論時下時裝扮靚資訊。

組員二：在小組中很積極及投入參與討論，但是，每發表意見時，總是未能把重點說出，如正在討論提議活動舉辦地點，但組員二在小組中卻討論使用其他交通工具的選擇。

組員三：愛與組員(一)討論裝扮靚資訊，互相呼應。

關切的技巧 (Attending skill) 及回應 感覺的技巧

小組帶領者的角色及職責：

關切的技巧 (Attending skill)

- 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

回應感覺的技巧

- 以同理心表達對小組組員感受的理解
- 培養互相信任及鼓勵更深層的理解及探索

組員一：在小組作積極的表達及參與，思想正面及樂觀

組員二：在小組中表示最近身體不太好，很擔心病況，要暫時請假。

組員三：很關心及支持小組其他組員

保證公平參與的技巧

小組帶領者的角色及職責：

- 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

組員一：在小組中鋒芒太露，盡顯個人才能，如善於烹飪、編織毛衣及頸巾，揚言可以為中心的活動出錢又出力。

組員二：很投入及積極參與討論，發表個人高見及偉論，像一位公開演說家。

組員三：在小組中表演得很被動，每每依賴其他表現較積極及卓越的組員的參與，表達欠缺自信心及自卑，覺得比不上其他組員，故此，很少發言。

組員四：是新加入的組員，尚在適應小組。

阻攔和支持的技巧及質詢技巧

小組帶領者的角色及職責：

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

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

組員一：表現卓越，善於表達，很有領導才能，在小組中如一位影子小組帶領者，支配小組。

組員二：在小組中是一位沉默的組員，默不作聲。

組員三：是一位跟隨者，只會跟隨其他組員的意見，是一位 “yes-man”，沒有個人意見。

組員四：說話與行動不一致，常自誇很有愛心，很關心社區的長者及經常捐款做善事，但實際上卻是一個守財奴，被其他組員識破。

帶領長者小組活動的技巧

帶領長者小組活動的小貼士

- 表現熱心、保持歡顏笑容，說話時要輕鬆及詼諧
- 活動易於實行:不要太著重長者常犯的小毛病；避免推行競爭性的遊戲；保持容忍、助人及慈愛的態度

帶領長者小組活動的小貼士

- 對帶領的活動 / 遊戲要很熟悉，宜依循下列次序步驟推行：
 - 按遊戲的形式就坐
 - 宣佈遊戲名稱
 - 簡單地介紹遊戲之玩法
 - 如有需要，可示範一次玩法

帶領長者小組活動的小貼士

- 徵詢長者們有何不明之處
- 立即開始玩遊戲
- 細心留意長者們玩時之過程而作必要的適應變更
- 口頭上不斷對個別長者或小組作出鼓舞
- 當發覺長者們有厭倦時立即中止遊戲而改換上另一新遊戲
- 盡量把遊戲遷就長者們的能力範圍而即時轉換玩之的形式
- 口笛:只用作小組靜一下之工具
- 站在所有長者都可以見到的地方
- 說話時之音量讓所有長者都可以聽到

帶領長者小組活動的小貼士

- 對自己要有信心，否則長者會很容易察覺
- 不要以為持續講話便可令長者注意，有時吹一下口笛、遞起手、靜立不語一會
- 不要偏幫任何一方
- 如要分組，最好用一些間接方法，如依雙、單數
- 獎品不宜太名貴
- 遊戲進行時宜以長者聽得懂之話語指導，或以手勢輔助
- 話語之最後一個字，如“預備－開始!”可大聲點
- 衣著與遊戲相配
- 在首次聚會時宜讓長者留下深刻印象，以建立人際關係
- 依照預定計劃推展，同時預留後備計劃

帶領長者小組活動的小貼士

- 不要隨意取笑某一長者
- 遊戲不宜採淘汰制
- 分組最好能一次過把長者分成數組
- 把性質/形式相同的遊戲安排在前後
- 如遊戲太繁複，可任用助手推行
- 要記清楚每一個遊戲規則及步驟
- 當長者玩遊戲至最高興的時候可轉下一個環節
- 工作人員為帶領者，應多鼓勵長者參與
- 不時評估自己對長者期望的實踐度
- 不要高估對長者的能力

帶領者應具有的特質

- 有自知之明
- 對小組的動力有基本的認識
- 可隨機應變
- 對服務長者具積極熱誠的態度
- 能與長者保持良好的溝通
- 有耐性
- 對老化過程有所了解
- 與長者溝通時遇到困難早有心理準備
- 對長者尊重及讚賞
- 有幽默感

程序設計

程序設計定義

透過一連串有計劃的活動、安排，達到個人、小組或團體之特定的目標。

程序設計目標

1. 朝向目標
2. 提高質素
3. 提高工作效率
4. 未雨綢繆

程序設計功能

1. 娛樂/康樂
2. 建立歸屬感
3. 教育

程序設計原則

1. 安全
2. 吸引
3. 效能
4. 量入而出、量力而為

活動程序設計

$$= 6W + 2H + I \\ + E + F$$

6 W

WHY (目標)

WHO (主辦)

WHOM (對象)

WHAT (性質)

WHEN (時間)

WHERE (地點)

6 W

	作用	內容	考慮因素
WHY (目標)	訂立目標：計劃未來的工作	為甚麼要組織活動？有甚麼目標？	1.自己是否做得到 2.理據是否足夠？
WHO (主辦)	講出來自那個機構 / 學校	甚麼人主辦？	--
WHOM (對象)	服務對象愈清楚,設計時愈能配合其需要	參加者是甚麼人? 服務對象是甚麼人? 如年齡、職業及性別	1.對對象的了解 2.自己對他們的接受程度 3.自己的興趣所在
WHAT (性質)	決定為他們做甚麼活動,愈早知道,準備時間愈多	節目內容: 1.康樂 2.訓練 - 技能 3.培養品格 - 教育 4.加強交往 - 人際關係 活動以何形式進行? 如: 日營, 宿營, 訓練班等	1.服務對象的需要 2.服務對象的能力 3.服務對象的喜好
WHEN (時間)	在甚麼日子舉行	舉行日期,時間考慮及延期間題?	1. 日期與時間安排是否配合參加者的需要。 2. 會否與特別日子有衝突。 3. 場地的時間是否配合。
WHERE (地點)	在甚麼地方舉行。	在那裡舉行,有無後備場地等?	1. 位置是否適合參加者。 2. 是否配合活動的安排。 3. 後備場地的安排。

2 H

HOW (程序安排)

HOW MUCH (資源)

IF THEN WHAT (如果...)

EVALUATION (檢討 / 評估)

2H

	作用	內容	考慮因素
HOW (程序)	十分重要，活動的安排由此決定，所有不明朗的地方，都暫時把他明朗化，方便落實活動的安排。	活動如何推行？ 如：日程，節目次序，宣傳，招募，限制等	<ol style="list-style-type: none">1. 如何分配時間，日程表的製作。2. 活動的詳細安排，落實各項活動計劃3. 決定人手的安排。
HOW MUCH (資源)	是計數的時間，分析各種資源，確定自己最大的能力，用來配合服務計劃的執行。	可包括三方面： <ol style="list-style-type: none">1. 人力（如義工分配或其他工作人員）2. 物力（如道具，場地借用，音響及物資等）3. 財力（如收費，資助，財政預算等）	<ol style="list-style-type: none">1. 活動計劃及活動當日的人手是否充足2. 需要使用的物資是否齊全。3. 現有的財力是否足夠支持活動的需要

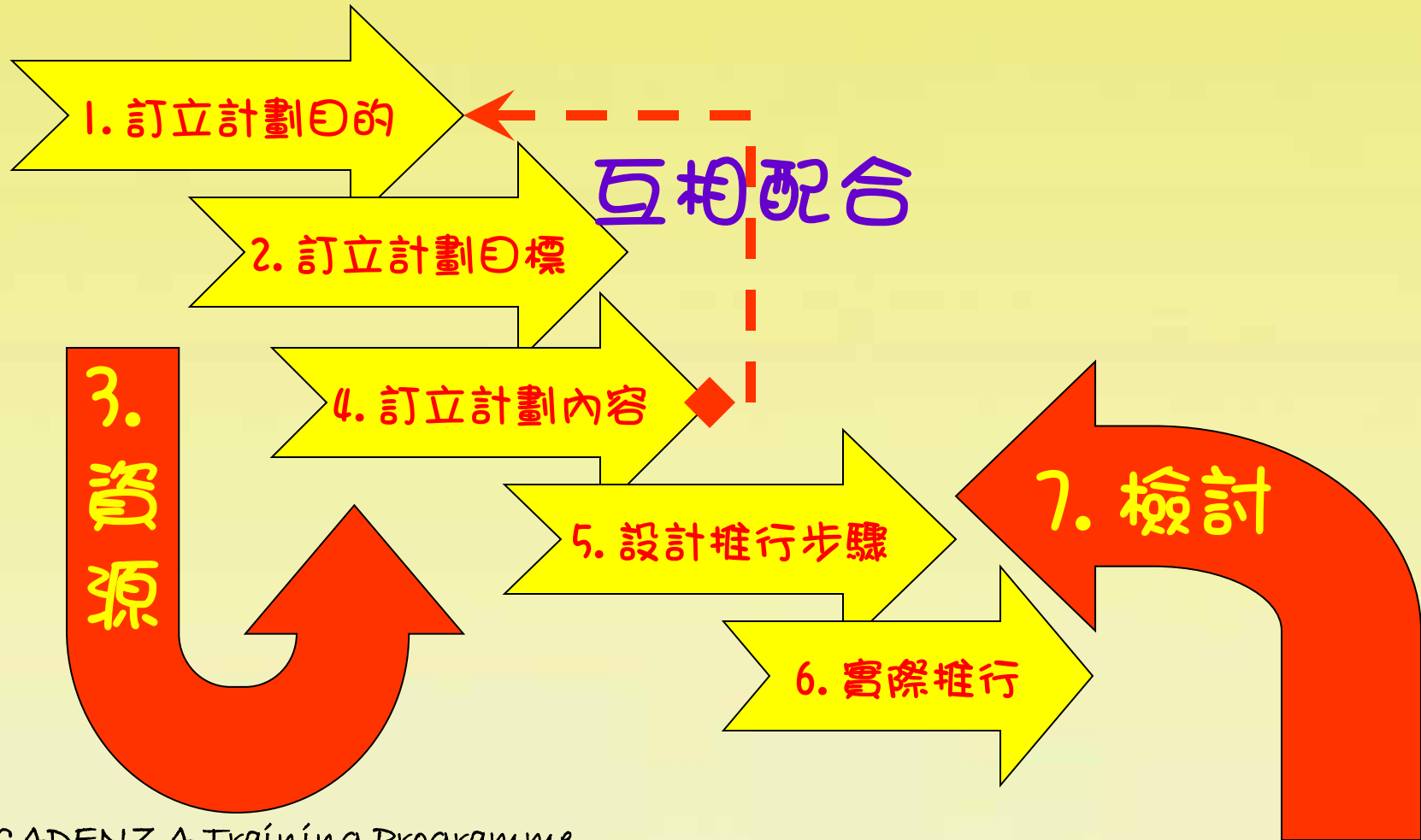
I+E+F

- IF (假如)
- EVALUATION (檢討)
- FOLLOW (跟進)

I + E+F

	作用	內容	考慮因素
IF (假如)	作出最壞的打算，因世事豈會儘如人意，預早作準備，以備不時之需。	預測會遇上的困難，問題如：天氣，財政，招募反應等	為各項活動內容，預測可能出現的問題，並定出解決的方法。如：— 1. 參加者不足，會否改期，取消或繼續。 2. 人手出現問題時，要如何處理。 3. 財政出現問題時，活動要如何修改。
EVALUATION (檢討)	檢討是把活動所有地方作出一個總結，不論是好與壞，都是在未來計劃活動時的借鏡，因此亦算是十分重要的部份。	要注意，沒有檢討活動未算完結。檢討的內容大致可分為： 1. 目的是否達成？ 2. 反應是否良好？ 3. 程序設計有否不適當？ 4. 工作方法是否正確？ 5. 合作是否充分？ 6. 可改善之處？ 7. 有否跟進方法	做個好的檢討，在事前亦要作出準備，才會有好的表現： 1. 為需檢討的活動定出評估的方法，並依法執行。 2. 最好在活動完結後，即時作一個檢討，以便在整個活動檢討時使用。 3. 評估方法要簡單直接。 4. 檢討時要客觀，要對事而不對人
FOLLOW (跟進)	跟進一般是指在活動計劃完結後，留下的事情或資源等，處理的方法。 現在，社會人士大都認為這些資源，該當有價值地運用或為他們提供適當的服務。	跟進如何進行？ 如：方法，記錄，發表	一般而言，未到最後不知有甚麼可跟進，但有一的蛛絲馬跡可尋。 1. 記錄與活動有關的資料或點滴。 2. 與參與者建立伙伴或合作關係。 3. 在預算中，保留資源用作跟進之用。 4. 檢定可跟進的材料是可足夠及類型。 5. 依類型選擇最有效的跟進方法。

程序設計之步驟



1.活動名稱:	2.日期:
3.時間:	4.地點:
5.對象:	6.人數:
7.主辦/合辦:	
8.活動負責人:	

9.人數

	預計	實際
參加者:		
職員:		
義工:		
其他:		

10.活動目標:

目標	達成程度				原因
	非常滿意	滿意	普通	不滿意	

備註:目標需清晰、明確、具體,以令活動可以檢討並較容易達成目標

11.程序設計

日期/時間	活動內容	負責人	場地	物資

備註:將活動程序及時間表、所需物資及負責人等列出,減少遺留,以令活動順利完成。

12.財政:

	項目	預算	實際	備註
收 入	參加者收費:			
	機構津助:			
	其他收入:			
	總額:			
支 出	其他/雜項:(約佔總支 5%)			
	總額:			

備註:支出項目以場地、食物、交通費、活動物資、獎品/禮物、攝影/沖曬等為主

13. 整體檢討:(參加者反應、活動形式、分工、資源運作及招募)

14. 改善建議:

15. 計劃撰寫人簽名:

報告撰寫人簽名:

日期: _____

日期: _____

15. 機構負責人意見:

簽名: _____

簽名: _____

日期: _____

日期: _____

(四) 海報/單張的設計

設計的要點

- 1.吸引
- 2.簡單 (就是美)
- 3.清晰
- 4.跟進

對象/名額

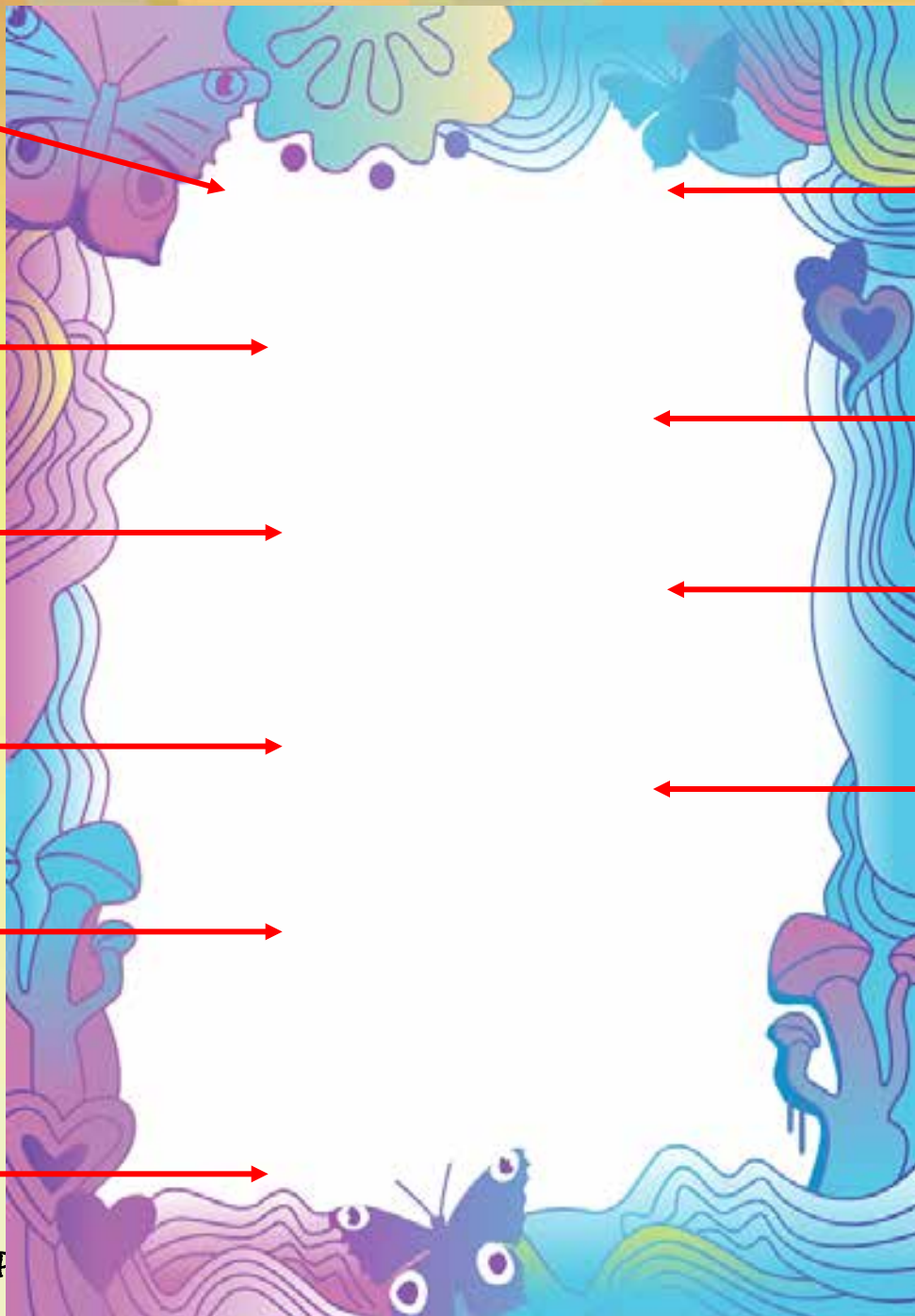
目的

內容/形色

日期/時間

地點

主辦



報名

費用

查詢

活動名稱

活動 (二) 程序設計

活動(二) 程序設計

- 活動名稱：
- 日期：
- 時間：
- 地點：
- 對象：
- 人數：
- 收費：
- 主辦機構/ 合辦機構：
- 活動負責人：
- 活動目標：
- 活動內容：
- 物資及器材：
- 各項分工：
- 人手比例：
- 事前預備：
- 應變措施：
- 人手調動：
- 財政預算：
- 檢討/ 評估方法：
- 改善建議：

良好的程序設計？

1. 有清楚明確並可達致的目標
2. 能針對或配合大眾的需要
3. 內容充實,有挑戰性並實際可行
4. 有積極參選,不單是單方面的傳授或接受
5. 引發參加者積極的個人生活體驗
6. 承上接下的方向
7. 適應情況,配合中心及社會活動
8. 程序確定富有彈性

進行戶外活動之注意事項

事前準備

- ❑ **籌備會議:**充足的溝通確保各負責人清楚自己的角色及責任
- ❑ **購買適當保險:**-公眾責任保、綜合個人意外保
- ❑ **場地安排:** 場地視察
- ❑ 交通
- ❑ **詳盡的計劃:**程序、行程表、分工、場地視察及應變計劃
- ❑ **人手安排:**由有經驗及受訓的人作領隊、定立適當的人手比例及設立支援系統
- ❑ **器材及設備**

進行戶外活動之注意事項

- **通知警方:** 特別是一些大型或有危險性的活動
- **留意天氣:** 可電1878200或天文台網頁查詢
- **知會參加者:** 活動詳程、性質、應注意事項及帶備物品
- **報名程序:** 需清晰及保存參加者的必須資料，如:姓名、身份証號碼、年紀、聯絡電話
- **同意書:** 有需要的情況下可要求參加者簽同意書

進行戶外活動之注意事項

活動當日

- **帶備所需物資:** 如參加者名單、流動電話、急救箱、揚聲器、筆．．等
- **提醒參加者行程:** 包括集合時間及留意注意安全
- **不得中途離隊:** 特別簽有家長同意書的學生
- **留意天氣變化:** 如颱風、雷暴警告、暴雨警告、空氣污染指數、酷熱警告
- **如遇嚴重意外:** 應立即報警求助及通知支援人員，並取消活動，齊集參加者於安全地方等待求援。求救電話：999/ 112
- **人力調動**

進行戶外活動之注意事項

活動推行要點

1. 點名:
 - 儘量經常點名
 - 在每次轉換活動地點後，均須點名
2. 保存參加者名單，及其家庭／聯絡電話號碼
3. 保持視覺距離或分組
4. 清楚知道將會進行的事項
5. 天氣改變
 - 需留意和考慮應變計劃
6. 職員應陪同感到不適和需要即時診治的參加者

活動需特別注意事項

- 選擇地點
- 人手比例
- 安全
- 個人私隱
- 忌諱：查家宅
- 肖像權
- 私人財物保安
- 聯繫家長／家人：緊急事故／接送
- 留意身體語言

建議遊戲/活動內容予長者

- 1)定期探訪長者
- 2)節日時探訪長者
- 3)協助護送及陪同體弱長者參加戶外活動
- 4)戶內表演節目
- 5)協迎助歲晚大掃除及油鐵閘
- 6)協助外展工作
- 7)協助健康檢查活動
- 8)送湯

安排活動予長者的小貼士

1) 提供服務形式：

戶內活動---a) 興趣班

b) 小組活動

c) 大型室內活動

d) 協助服務推行（剪髮）

戶外活動---a) 健康長者的旅行活動

b) 體弱長者的戶外活動

c) 探訪長者（社區/院舍）

d) 戶外大型活動

e) 協助服務推行（長者外展）

- 2)自我介紹及告知活動目的
- 3)預留時間---籌備及招募（最少2-3個月前）
- 4)節日性活動---農曆新年、端午節、中秋節、聖誕節等。
- 5)活動舉行時間及日期
- 6)預備活動建議書
- 7)活動名義---主辦、合辦、協辦、贊助
- 8)財務分擔
- 9)合作形式及分工
- 10)留意機構需要
- 11)活動檢討

小組活動對長者的好處

促進健康方面

- 美化身體外貌
- 提高適應能力
- 鞏固人與社會的聯繫
- 改進人的個性
- 改善身體姿勢
- 延緩衰老過程
- 放鬆身體
- 有助於保持情緒的穩定
- 有助於控制情緒的消沉

促進健康方面

- 可以得到良好的睡眠
- 能夠很好地適應和應付生活中的緊張場面
- 使人能有效地工作
- 使人能從疲倦中盡快解脫出來
- 調節改善全身各系統器官的功能

其他好處

- 提高個人自覺能力
- 安定情緒
- 渲洩焦慮
- 促進面對現實
- 提高自尊心
- 釋放內在隱蔽感受
- 增加適應力
- 培養合作精神

其他好處

- 促進語言及非語言溝通能力
- 增進人際關係
- 提高反應能力
- 學習接受別人及事物

滿足基本人生需要

- 對別人表達愛慕及關懷的需要
- 受別人尊重及渴求的需要
- 有用、有歸屬感、參與小組的需要
- 去接受及發揮責任感的需要
- 尋求新工作及朋友的需要
- 得著創新性經歷的需要

完