

香港中文大學那打素護理學院 流金頌培訓計劃

CTP002:老年人的心社靈照顧 非正規及家庭照顧者培訓工作坊

主題：快樂方程式一 培養長者在人際關係中的快樂習慣



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

快樂方程式

培養長者在人際關係中的快樂習慣

本工作坊的內容

- 第一課
 - 認識情緒
- 第二課
 - 快樂方程式
- 第三至五課
 - 如何在人際關係上培養快樂習慣
 - 第三課 -- 長者與社群的關係
 - **第四課 -- 長者與朋友的關係**
 - 第五課 -- 長者與親人的關係

本課內容

- 建立良好人際關係的元素
- 良好的溝通技巧

何謂快樂？

何謂朋友？

朋友的功能

- 友伴：一起做一些愉快、有趣，或令人振奮的事
- 幫助：提供指導、協助和其他形式的援助
- 親密：敏感對方的需要和狀況，對對方誠實表達的思想、感情，和個人信息抱開放的態度
- 可信賴的聯盟：保持支持和忠誠
- 自我的肯定：安慰、鼓勵，和其他幫助，使朋友保持一個積極的自我形象
- 情感的安全感：在陌生或受威脅的情況下，讓朋友感到舒適和有信心

如何開展關係

基本要素：尊重、接納、真誠、同理心

信念上：相信關係有付出及收獲的

相信正面行為會帶來正面結果

相信不是每個人都一樣

不是每個人都要喜歡你或憎恨你

行為上：要付出時間，沒有不勞而獲

適當地開放自己

(開放不等於將所有東西都「攤」出來)

願意提供及接受幫助

尊重

- 尊重傾訴者真正的樣子與其獨特性，接受他是與別人不一樣的
- 無論他說了什麼，已經做了什麼，或感覺怎樣，都不予批判的接納他，並關懷他，幫助他
- 使得在困擾中的朋友感受到安全與溫暖

接納

- 接受當事人的「人」與其「感受」
- 不是贊同他不對的行為，接納偷竊的這個「人」
- 接納他「擔心」或「後悔」的感受，而不是贊同他偷竊的「行為」
- 即使意見有多不同，把對方當成「人」來看
- 不因價值觀或態度行為的不同而排斥他或施予有條件性的接納

活動：尊重的辨識練習

- 下列的情境中均有幾個反應，請選出最適當的尊重反應，並說明其他反應為何不恰當的原因：

情境一：當事人說：「我的身體愈來愈差，屋企人都不喜歡我，我一氣之下就走了出來！」

你的反應：

1. 你不注意健康，身體當然不好，家人怎會喜歡你呢？你應該先自我檢討一下！
2. 家人不喜歡你？會不會是你誤會了呢？
3. 你覺得因為身體差了，導致家人不喜歡你，所以你一怒之下走了出來。
4. 用離家出走來逃避家人，問題還是沒有解決阿！

情境二：當事人說：「你不了解一個賭錢/冇錢的人之心理的衝突有多大。」

你的反應：

1. 不！我當然知道！
2. 你不必太在意別人的看法，你自己快樂就好了
3. 你覺得你的行為不被社會所了解、接受，而感到壓力與矛盾；如果你願意，我很願意和你談談
4. 賭錢基本上是一個相當複雜和嚴重的問題，我希望你趕快去參加一些適合你自己的戒賭計劃

真誠

- 真誠的是指助人行為是發自內心的真心誠意、誠懇、真摯、誠實、一致、自發、坦白.....等等
- 相反是虛偽、防衛、做作、自我隱藏.....等。
- 小心：
 - 真誠 ≠ 批評、控訴、用以懲罰他人的說話
 - 真誠 ≠ 傻、不顧後果、不顧他人感受的說話

活動：真誠的辨識練習

- 下列的情境中均有幾個反應，請選出最適當的尊重反應，並說明其他反應為何不恰當的原因：

情境一：朋友滔滔不絕地敘述他的事，東拉西扯，再重複，沒有切中主題，已有兩個小時了，你感到不耐煩。朋友說：「你有沒有在聽我說呢？我是不是很煩呀！」

你的反應是：

1. 不會呀！你繼續說，我很感興趣，一直在聽呢！
2. 是呀！你是說得太長、又零亂，實在令人受不了，我都快崩潰了
3. 我覺得你很健談，很仔細，說得很詳盡呢！
4. 我們談了兩小時，談了很多，有些亂，需要整理再談，而且我有點累，怕不能注意聽，我們下次再談好嗎？

情境二：老朋友說：「近日我發覺心臟跳得時快時慢，有時仲暈暈地，實在很害怕，不知道是否有心臟病？如果有，我真的不知道該怎麼辦？」

你的反應是：

1. 你不要怕，我們一起看看有什麼辦法
2. 這種事急也沒有用，反而壞事，如果是我，只好力求冷靜下來好好想。
3. 這種事發生在任何人身上都會不知所措，換成我也不例外，但事情已發生了，雖然害怕，還是讓我們一起來面對吧！
4. 這種事要與家人商量，去看醫生，他們會替你想辦法的。

同理心

- 同理心是幫助別人或與人建立關係最重要的技巧和態度之一
- 設身處地的對傾訴者產生一種「人同此心，心同此理」的共鳴性了解，對關係的建立會有很大的幫助
- 體會他人的心情與處境，學習從別人的觀點與角度出發

同理心反應例子

- 你的孫兒是班長，有一天，他向你說：「班上秩序不好，老師怪我不負責，要我把不守規矩的同學報告給他，可是那些同學受處罰後，都罵我多管閒事、擦鞋，到底要怎樣做才好？」

同理心反應：「你覺得左右為難，因為不管怎樣做，老師或同學都會怪你。」

活動：同理心

- 你的兒子在公司裏已工作了七、八年，態度負責、認真，成績也不差；一天，他向你慨嘆：「我不知道怎麼搞的，我努力工作、負責，從未錯過，總是把事情做得很好，有時還比別人好，但是連續兩次升遷機會就是沒有我份，一切努力好像都是白費，我不知道還要怎樣做才好？」

建立良好人際關係的元素

建立良好人際關係的元素

- 互相諒解
- 互相尊重
- 互相支持
- 欣賞別人，感謝付出
- 避免針鋒相對
- 合宜的溝通技巧
- 適當的情緒管理技巧

(一) 互相諒解

- 當長者與伴侶、友儕、兒孫、媳婿相處時發生磨擦，最好先讓自己冷靜下來，嘗試設身處地為對方想想
- 每個人均有自己的處事方式和取向，而各人的取向背後總有其原因和目的
- 嘗試以包容的態度，調整自己的心態和看法，有助找出解決問題的合適方法

(二) 互相尊重

- 不論是夫妻、朋友、或是子女、媳婿之間，大家都要學習尊重對方
- 由於彼此各有不同的生活習慣、社交圈子和處事方式，切忌將自己的一套看法強加於對方身上
- 雙方宜保持適當的個人自主空間，不要過份干涉對方的生活模式

(三) 互相支持

- 長者面對不同的生活轉變，實在需要與伴侶、朋友和兒媳等的互相支持
- 例如夫妻間可嘗試關心伴侶的需要，體諒對方的不足並留意對方的感受
- 朋友間可互勵互勉、分擔困憂
- 長者與兒媳間可互相鼓勵，使對方勇於面對生活的挑戰

(四) 欣賞別人，感謝付出

- 欣賞和稱讚是人際關係中不可少的潤滑劑，有助建立和改善人與人之間的微妙關係
- 長者可多欣賞家人、朋友努力付出的一切，鞏固相互間的凝聚力，給予情緒上的支持，從而提昇個人的自信心
- 亦宜欣賞伴侶、媳婿等的優點，盡量尋找方法去滿足雙方的期望和要求，避免互相批評或挑剔

(五) 避免針鋒相對

- 長者應盡量避免與家人爭吵，例如惡言相對，甚至侮辱對方
- 倘若控制不了情緒，大吵大鬧，勢必令彼此的矛盾激化，損害彼此的關係。經過多次爭吵，容易形成偏見，日後要冰釋前嫌便要花上更多的功夫
- 假若與對方的意見分歧或相處上有任何衝突，應心平氣和地開心見誠與對方討論一下，又或找一個合適的中間人從中調解

(六)合宜的溝通技巧

良好人際關係的第一步

→ 笑容 溝通

活動：溝通障礙

- 嘗試從短片中找出與長者的溝通障礙
- 如何改善彼此的溝通？

何謂溝通？

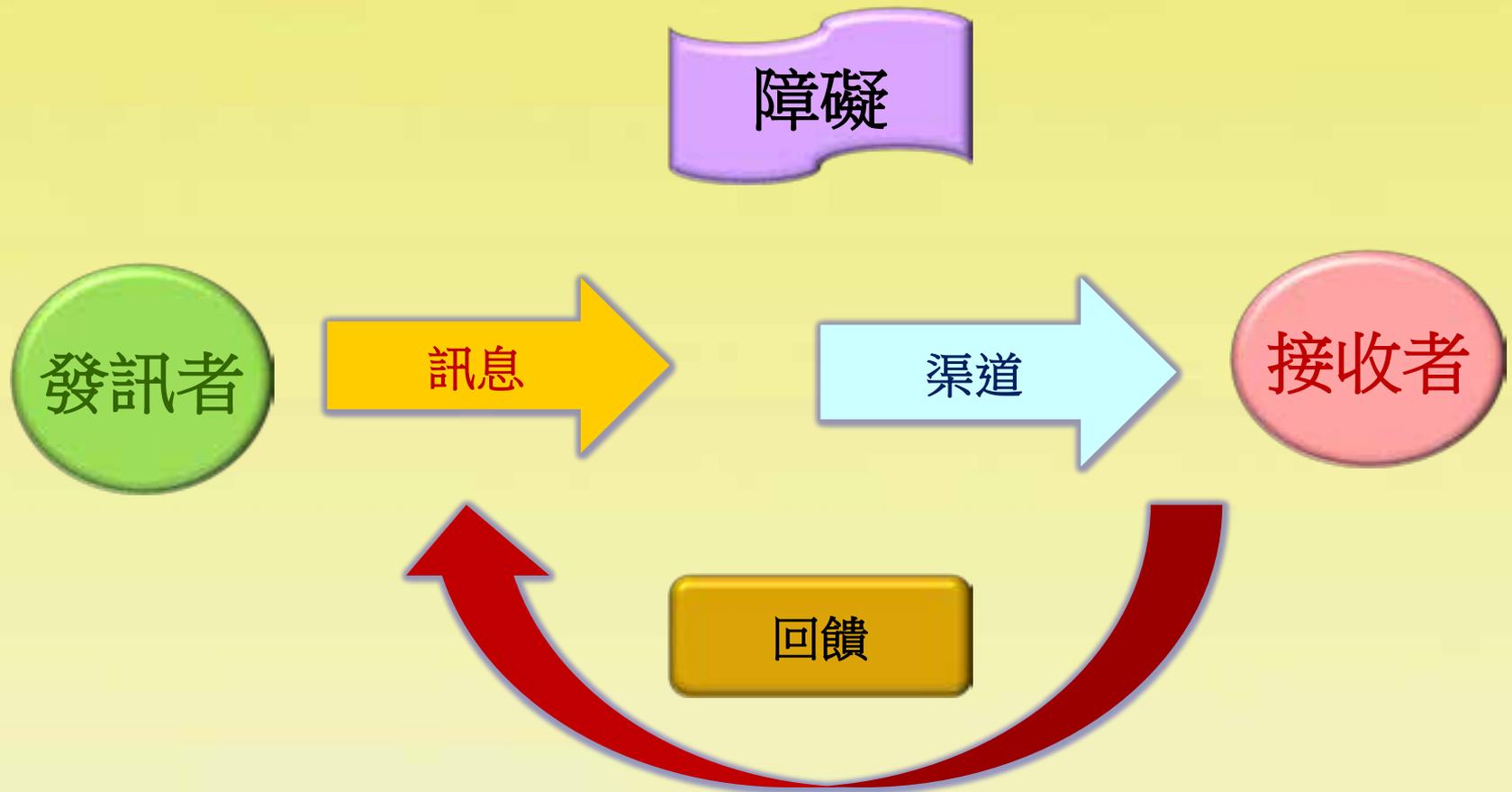
何謂溝通

- 溝通是訊息的交換，是一個過程，其中包括：
 - 發訊者 (發出訊息的人)
 - 訊息—發訊者向收訊者傳達的事實、感覺等
 - 渠道—傳送訊息的媒介，例如：面談、信件、e-mail
 - 接收者—直接接收訊息的人
- 通過表達個人及聆聽別人的思想、感覺或有關資料等，以增加彼此了解及交流，減少磨擦，達致和諧人際關係。

溝通的媒介

- 語言溝通：包括見面、電話交談、訪問、會議、演講、廣播等
- 非語言溝通：包括動作、手勢、坐姿、眼神、接觸和面部表情等
- 文字溝通：書信往來、便箋、報告、紀錄等

人際溝通的過程



良好的溝通技巧

怎樣說？

說甚麼？

良好的溝通技巧

聲音語調

+

說話時的表情、
身體動作

給對方留下 **90%** 以上的印象

訊息的傳遞

- 身體語言 (55%)

- 包括目光接觸、面部表情、點頭、坐姿、身體動作、身體距離、衣著、飾物等。
- 你的一舉一動和臉部表情比你所使用的詞語威力要強8倍，所以必須意識到，並予以重視它的影響力。

訊息的傳遞

- **聲調 (38%)**

- 使用不同的語調、音高和語速，對於別人怎樣理解你所說的話是差別很大的。
- 你必須留意自己的聲調是否給人誠懇/親切、還是敷衍 / 反感的感覺。

訊息的傳遞

- 內容 (7%)

- 語言內容在你所施加的影響中所佔的比例也許不高，但須記住，當身體語言、聲調的效果消滅時，剩下的就只有傳達的信息內容了。

內容

溝通技巧

聆聽與表達

1. 做個理想聆聽者

- 用耳
 - 耐心聆聽
- 用心
 - 設身處地地想
 - 分析對方說話背後的意思

2. 談話技巧及語言運用

- 速度及語調要適中
- 適當的詢問
- 對方說話的機會
- 靈活轉換話題
- 用簡單具體的字
- 句子組織要簡短

3. 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

3. 非語言的溝通技巧

- 外表
 - 要清潔整齊
- 觸摸
 - 如握著手、拍拍手背、搭著膊頭、擁抱等等
 - 必須顧及對方的性別、雙方的關係
- 運用圖片及實物

「整全信息」與「我的句子」

- 我的經驗 (說出事實、你經驗到的客觀情況)

例如：我今天工作很忙、已長時間工作.....

這裡太多人、很擠迫、太嘈吵.....

最近我的經濟也很緊張.....

- 我的感覺 (說出自己的主觀感受)

例如：我很累、我有點煩.....

- 我的期望

例如：我想早點回家休息.....

我想暫時清靜一陣.....

我想清楚了解這個收費包括了些什麼項目.....)

活動：表達技巧練習

1. 在宴會中向主人家提出你想早點離去。
2. 向朋友表明你不想陪他去看一套你極之不願意看的電影 / 你不想借錢給他。
3. 拒絕老朋友今次你沒有能力幫他。

聆聽技巧

- 需互相尊重，要接受對方的感受，留意對方的反應
- 不可存有偏見或既定的見解
- 感同身受，切身處地去感受對方的處境
- 就算不贊同對方的意見，亦要表達自己接受對方的感受
- 避免威脅，說理或帶有羞辱等意味

聆聽技巧

- 除了眼神專注外，還需要配合語言、姿態，時刻在提醒對方你正在專注他的說話；可以運用點頭、微笑、「唔」、「係」...等語言及身體語言，給予適當的回應
- 要有耐性，不可以勉強對分享他的感受
- 不要用太肯定的語調，因為猜測對方的感受，並沒有十足的把握，語氣應避免過份做作、太掘
- 重複及演繹法

(七)適當的情緒管理技巧

問答時間

謝謝！