



THE HONG KONG  
POLYTECHNIC UNIVERSITY  
香港理工大學

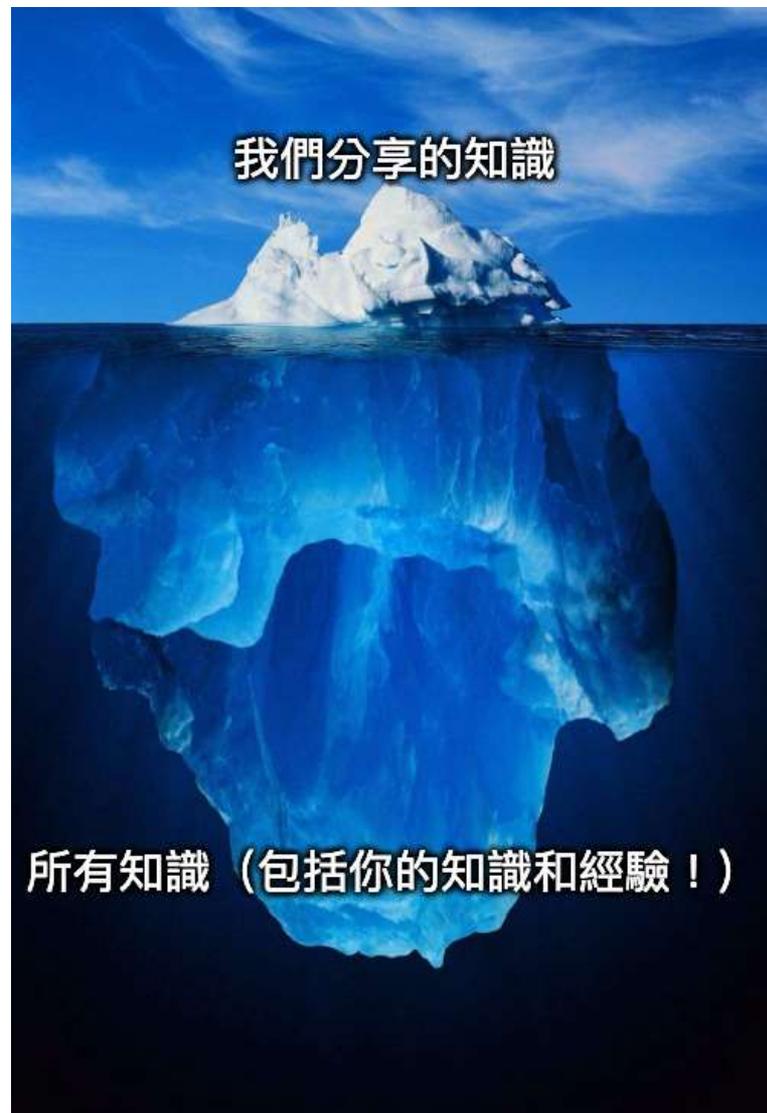
# 天佑鄰里 - 義工探訪訓練

## 第三節：積極健康樂頤年，溝通與關懷

Opening Minds • Shaping the Future  
啟迪思維 • 成就未來

# 內容

- 了解更多關於長者心理健康的知識
- 學習社工和輔導上常用到的基本技巧
- 齊心協力就是支援長者的最好方法



# 認識我們...

香港理工大學應用社會科學系 - 關以杰博士

(Dr. Crystal KWAN)

- 我過去在加拿大時是一名社工，主要從事長者工作
- 我的研究主要關於支援最基層的長者，包括年長無家者和低收入的長者
- 我的團隊來自不同背景，包括社會工作、公共衛生教育、輔導學



# 認識我們...

## 譚皓中 HC

- 人類學專門
- 參與多項與不同機構共同設計長者活動及服務的項目
- 以新舊交融的方式解決社會問題



# 認識我們...

Emma

- 輔導學
- 曾參與設計不同的年齡共融活動給長者與年輕人
- 與大家共同探索更多實用的溝通技巧

# 認識我們...

## 林心予 Syngy

- 心理學畢業轉讀社工，現時是城大社工學系的學生
- 2021年開始為關博士的研究工作，接觸邊緣化長者
- 我的工作和研究興趣也在扶助和賦權社會邊緣化/少數群體

# 認識我們...

我都係過黎  
學野架！

## 何姑娘(Yan)

- 曾參與有關公共衛生，骨科，長者健康推廣相關工作
- 主要興趣為健康推廣及社會行為學
- 希望透過這次活動去了解義工工作，同時希望和在場各位成為朋友！互相交流！



# 認識我們...

黃禧晴 Carina

- 社會工作專業畢業，曾經為青少年，家庭提供服務
- 對減少長者偏見及長者精神健康方面較為感興趣
- 希望可以學習更多關於長者心理健康的知識

小熱身...

# 分辨常見有關長者的描述



# 小熱身 - 分辨常見有關長者的描述

- 我們會分享兩個常見有關長者的描述
- 如果你同意有關描述，請在聽到我們指示後站起來
- 如果你不同意相關描述，請在聽到我們指示後坐下
- 我們會邀請其中幾位觀眾分享！



你預備好了嗎？

你有沒有聽過...

**老年人都很孤單**



你有沒有聽過

~~老年很孤單~~



- 變老可以帶來許多情感上的好處，例如與朋友和家人的持久關係以及與親人分享一生的回憶
- 社交活動的多寡和心理安適感並沒有關聯性，也就是所謂的朋友不用多，夠就好
- 要注意的是他們的社交選擇性也變少了，因為平常社交的對象可能已經不在了



你有沒有聽過...

# 老年人不適合運動

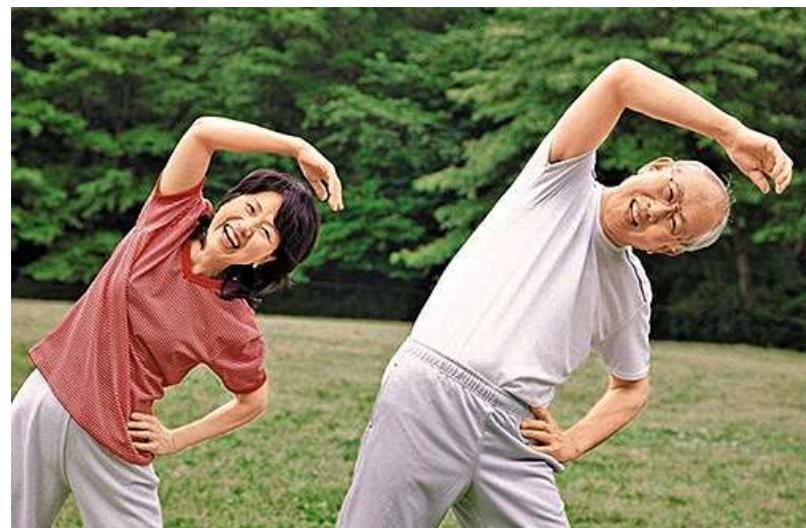


你有沒有聽過

老年  適合運動



- 研究究指運動可以讓老年人獲益更多
- 運動可以有助於控制一些慢性病
- 太極拳和類似運動已被證明可以改善老年人的平衡和穩定性，並防止跌倒



若我們對老年人的印象可以改觀，  
能幫助長輩們提升自己的信心

**其實老年人沒有那麼弱！**



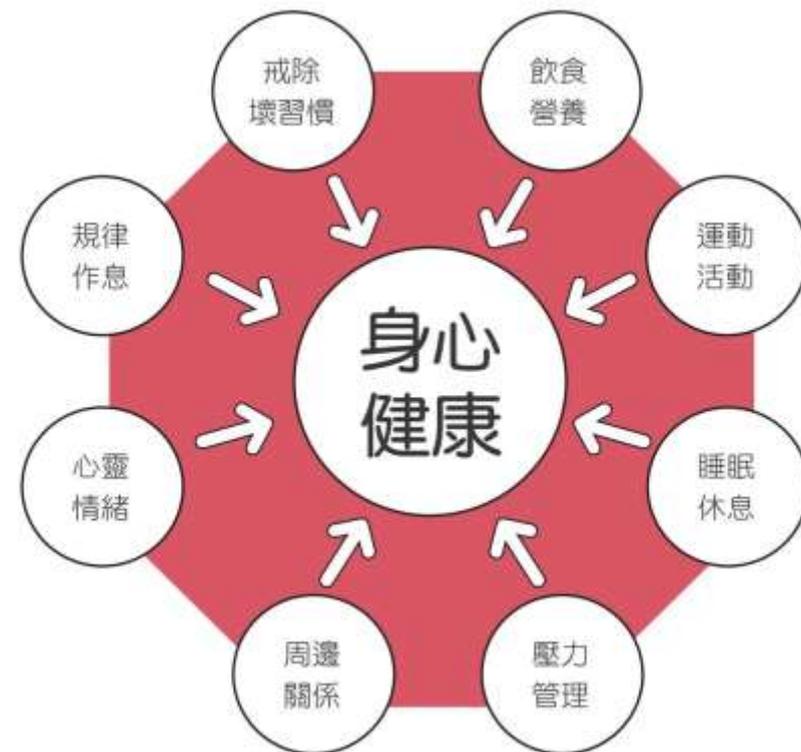
# 何謂健康？



# 何謂健康？

## 世界衛生組織(WHO)的定義

- 身體（生理）
- 精神（心理）
- 社會（社交）



健康不僅僅是沒有疾病，  
而且是身體上、心理上和社會上的完好狀態。

# 心理/精神健康

世界衛生組織(WHO)：

- 精神健全，能夠適當應對生活中的壓力，實現自身潛力
- 一項基本人權，在個人、社區和社會層面至關重要
- 每個人有不同體驗，有不同程度的困難和痛苦

**沒有精神病 ≠ 有良好精神健康**

**精神健康差 ≠ 有精神病**

<https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

# 香港長者的心理/精神健康概況

根據香港中文大學賽馬會老年學研究所「全球長者生活關注指數」的 2015 年數據顯示：

在全球 97 個國家及地區中，發現：

- 香港長者生活質素的關注指數排名 **第 19 位**
- 當中的心理健康 **排名 79**，落後於一半國家

# 基層長者戶需要調查研究 2023

香港社區組織協會（SoCO）、香港老人權益聯盟與香港中文大學社會工作學系合作，於2022年7月至2023年1月，與162名基層長者戶進行訪談。

調查發現：

- 僅一成半受訪者會與子女經常聯絡
- 整體基層長者的**孤獨量表得分達9.2分**，屬於**嚴重程度的孤獨感**
- 受訪長者**焦慮狀況比普遍香港人士高一半以上**
- 數碼鴻溝越嚴重的長者，情緒狀況（包括抑鬱、焦慮、壓力）越差，並更感到孤獨



# 抑鬱症和焦慮症

在香港，2020年至2022年疫情期間：

- 患上抑鬱症和焦慮症的60歲或以上長者比例有顯著增加
- 抑鬱症：2020年的**8.3%**上升至2022年**13.5%**
- 焦慮症：2020年的**6.9%**上升至**11.4%**



Kiu, D., Leung, Y., Liu, T., Zhang, W., Kwok, W. W., Sze, L., Wong, G. H. Y., & Lum, T. (2022). IMPACT OF COVID-19 PANDEMIC ON MENTAL HEALTH IN OLDER ADULTS: COMPARISON BETWEEN 2020 AND 2022. *Innovation in Aging*, 6(Suppl 1), 830. <https://doi.org/10.1093/geroni/igac059.2980>

# 社會孤立

過去的研究發現：

- 社會孤立會大大增加死亡的風險，這一風險可能與吸煙、肥胖和缺乏運動而死亡的風險接近。
- 社會孤立同時增加患上各種疾病的風險：
  - 老人癡呆風險增加**50%**
  - 心臟病風險增加約**29%**
  - 中風風險增加約**32%**



Kiu, D., Leung, Y., Liu, T., Zhang, W., Kwok, W. W., Sze, L., Wong, G. H. Y., & Lum, T. (2022). IMPACT OF COVID-19 PANDEMIC ON MENTAL HEALTH IN OLDER ADULTS: COMPARISON BETWEEN 2020 AND 2022. *Innovation in Aging*, 6(Suppl 1), 830. <https://doi.org/10.1093/geroni/igac059.2980>

# 孤獨感

過去的研究發現：

- 孤獨感增加患上抑鬱、焦慮和自殺的機會。
- 感到孤獨的心衰竭患者的：
  - 死亡風險增加近**4倍**
  - 住院風險增加**68%**
  - 急診就診風險增加**57%**



From: National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine. 2020. Social Isolation and Loneliness in Older Adults: Opportunities for the Health Care System. Washington, DC: The National Academies Press. <https://doi.org/10.17226/25663>

# 生理健康與心理健康

- 精神健康與身體健康同等重要
- 身體健康固然可令人快樂，而快樂也可以令人身體變得健康。



- (1) <https://www.airtilibrary.com/Publication/aIDetailedMesh?docid=P20201111001-201806-202011110021-202011110021-67-86>
- (2) <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9120719/>
- (3) [https://www.elderly.gov.hk/english/healthy\\_ageing/mental\\_health/nourishing\\_happiness.html](https://www.elderly.gov.hk/english/healthy_ageing/mental_health/nourishing_happiness.html)

# 生理健康與心理健康

- 當人長期處於過大的壓力下，便有機會引發身體、情緒、行為及認知方面的問題，而它們之間也會互相影響，造成惡性循環
- 正如壓力會讓人體免疫力下降，愉快的情緒則可增強免疫力，抵抗疾病
- 疾病、心理、社會因素都會誘發憂鬱症



# 生理健康與心理健康

## 例子：減少心血管疾病風險

在英國，2002至2013年間有4925位50歲以上人士接受調查

研究結果顯示：

- 良好的心理健康有效於減少29%心血管疾病相關引致的死亡風險
- 良好的心理健康意指：
  - 對生活的掌控及自主能力
  - 樂觀積極
  - 對未來感到期待和盼望

Boehm, J. K., Soo, J., Chen, Y., Zevon, E. S., Hernandez, R., Lloyd-Jones, D., & Kubzansky, L. D. (2017). Psychological Well-being's Link with Cardiovascular Health in Older Adults. *American Journal of Preventive Medicine*, 53(6), 791–798. <https://doi.org/10.1016/j.amepre.2017.06.028>

# 生理健康與心理健康

## 例子：糖尿病 × 憂鬱症

研究結果顯示：

- 高達30%的糖尿病患者有明顯的抑鬱症狀
- 抑鬱、焦慮等負性情緒降低了糖尿病人的自我管理能力和對醫囑的依從性，處理人際關係的能力及生活自理能力下降，這些影響會導致患者病情惡化
- 面對糖尿病的困擾很可能導致抑鬱情緒會進一步加重



Bădescu, S. V., Tătaru, C., Kobylinska, L., Georgescu, E. L., Zăhău, D. M., Zăgrean, A. M., & Zăgrean, L. (2016). The association between Diabetes mellitus and Depression. *Journal of Medicine and Life*, 9(2), 120–125.

# 如何改善長者的心理健康？

## 模範答案：

- 多社交
- 善用時間
- 作息定時
- 保持樂觀
- 均衡飲食
- 做運動

# 如何改善長者的心理健康？

## 做義工

有部分研究指出做義工有效提升身心健康、社交、生活滿意程度和減少抑鬱症狀。

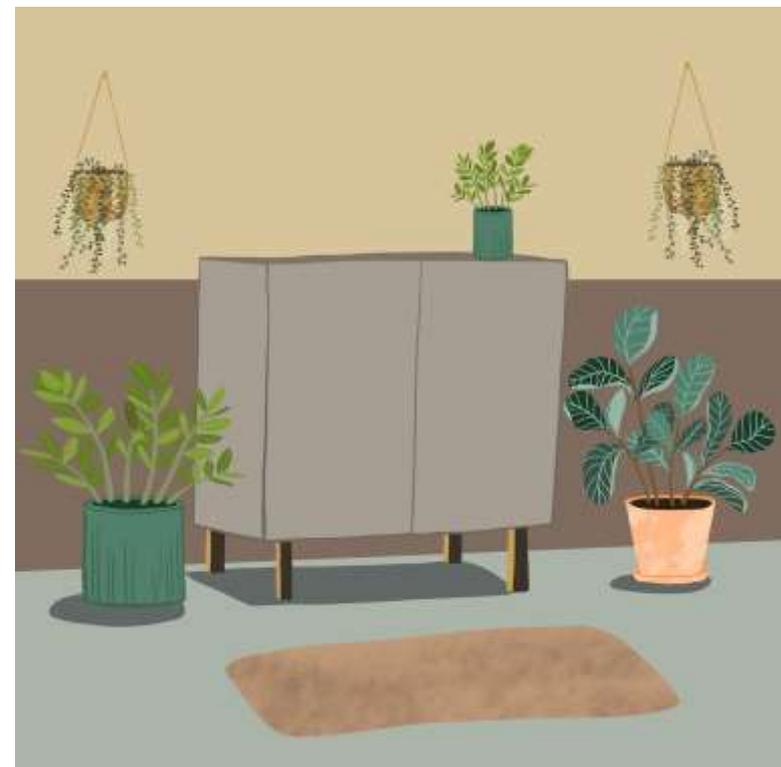


Yeung, J. W. K., Zhang, Z., & Kim, T. Y. (2017). Volunteering and health benefits in general adults: cumulative effects and forms. BMC Public Health, 18(1), 8–8. <https://doi.org/10.1186/s12889-017-4561-8>

# 如何改善長者的心理健康？

## 種植物

綠色的植物和空間對注意力和情緒有正面影響，它們在促進長者心理健康方面發揮著獨特的作用。



Wu, X., Shen, Y.-S., & Cui, S. (2023). Global Trends in Green Space and Senior Mental Health Studies: Bibliometric Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2), 1316–. <https://doi.org/10.3390/ijerph20021316>

# 如何改善長者的心理健康？

## Zoom近距離

研究指出，長者學會運用

- 電子通訊軟件（如視像通話、Facebook、Whatsapp）
- 智能電話、iPad、電子書等裝置

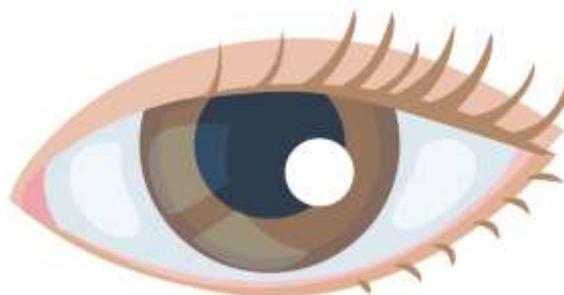
都能有效提升與人之間的感情聯繫以及自信和自我價值。



WILSON, C. (2018). Is it love or loneliness? Exploring the impact of everyday digital technology use on the wellbeing of older adults. *Ageing and Society*, 38(7), 1307–1331.

<https://doi.org/10.1017/S0144686X16001537>

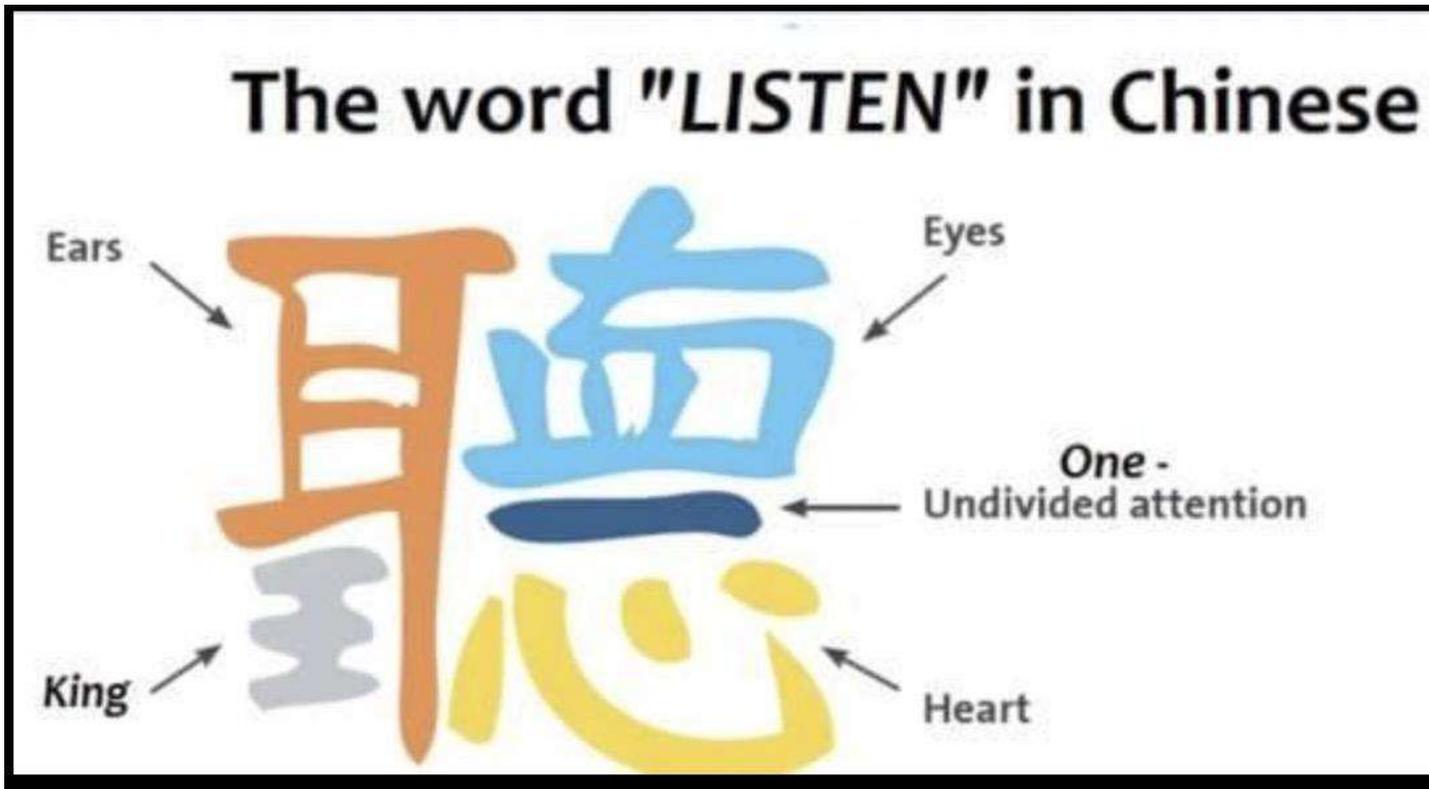
# 聆聽、觀察、理解



# 休息時間



# 積極聆聽



# 核心態度

## 同理心

從受助者的角度看事物，從對方的世界理解對方的信念、想法和感受。

### 什麼不是“同理心”

- 講「我明白」
- 假裝明白，實際不明白
- 沒有回應當事人感到重要的事

## 非評判性

保持中立(?), 不予評判好壞

### 什麼不是“非評判性”

- 推斷/ 假設 (Assumptions)
- 提出意見，提出自己的看法，但是對方沒有問。

# 積極聆聽的技巧—回應感受

**回應感受：**反映說話者的主要感受和程度。

（這感受可以是當事人說的，或是根據其他信息所作的推論）

**目的：**

連結對方的感受

引出與感受相關的經歷

# 積極聆聽的技巧—回應感受

不同地區會有不同語言，但情緒卻是全球通用的！下圖展示了七種人類基本的情緒：

樂



怒



懼



驚訝



哀



惡



中性



# 積極聆聽的技巧 —— 回應感受

## 例子1:

A（笑著）：明天我約了朋友去樓下飲茶。

B：「聽落你好期待明天與朋友見面。」

## 例子2:

A：「我女兒說我幫她執房，搞不見她的東西，我只不過想幫她執整齊而已。」

B：「你感到比較委屈？」

# 與感受有關的詞匯：

<b>表達快樂</b>	高興、開心、興奮、愉快、喜悅、雀躍、樂觀、喜樂、狂喜、歡喜、歡暢
<b>表達悲傷</b>	哀傷、失望、抑鬱、沉痛、空虛、沮喪、絕望、難受、心痛、傷心
<b>表達恐懼</b>	害怕、慌張、不安、可怕、疑慮、畏懼、惶惑、擔憂、驚恐、懼怕、陰影、驚嚇
<b>表達憤怒</b>	生氣、焦躁、惱火、惱人、氣憤、憎恨、不爽、氣惱、震怒、惱怒、悲憤、仇恨
<b>表達厭惡</b>	敵意、反感、可惡、可恨、痛恨、痛惡、嫌棄、嫌惡、厭煩、煩悶、輕蔑、討厭
<b>表達驚訝</b>	詫異、愕然、吃驚、震驚、驚奇、驚喜

# 積極聆聽的技巧—回應感受 小結

## 實用貼士：

- 較強烈的感受
  - 難於表達的感受
- 
- 足夠多的感受詞語
  - 留意其他反應

# 積極聆聽的技巧—回響

“回響”什麼：

總結談話對象說過的話，詢問對方是否是這樣想的，並給予對方咀嚼和再回應對話（reflection after reflect）的時間。

# 積極聆聽的技巧—回響

反映內容：

例如：

A: 表面上我覺得她們都想跟我一起玩，但為什麼最後大家都做不到呢？

B: 妳的意思是妳看到她們有機會想跟妳一起玩耍？

A: 是的。其實她們應該都想接納我，但是好似我自己不合群囉。

A: 我現在整天都忘記東西，上次忘記拿鎖匙，真是老糊塗了！

B: 你覺得自己嘅記性變差左？

# 積極聆聽的技巧 小結

## 實用貼士：

通常說話者的信息會包含內容和感受，聆聽者就需要想一想究竟是要回應的重點是內容、感受還是兩者。

**想一想：如何反映兩者？**

# 積極聆聽的技巧 – 造句tips

你還可以用這樣的方式來進行反映：

- 你覺得...
- 你覺得..., 因為...
- 聽落你好像...
- 這樣好像讓你感到...

影片分享：

<https://www.youtube.com/watch?v=Aqhzhkc8sC4>

# 練習一下...嘗試去聽聽他的心事

- 邀請其中兩位觀眾去練習剛剛學習的溝通小技巧
- 題目：「你這個星期有沒有遇上覺得困擾的事情？」
- 其中一位會是受訪者，另一位會是訪問者
- 傾談內容可以是親身經歷，亦可以不是
- 練習完結後，我們會邀請其中幾位觀眾分享！

**你預備好了嗎？**



# 溝通可見康，心繫長者顯關懷



## 健康樂齡領袖義工培訓計劃：天平邨

### 概要：

為12至14名義工提供訓練，為住在天平邨的長者設計和實行提升他們的社會參與的計劃，以促進健康樂齡生活

### 活動時間表：

健康樂齡領袖義工培訓計劃：天平邨  
 (2023年9月至2024年2月)

階段	日期	主題
招聘和面試 (2周)	9月11日至24日	面試和招聘 (如果面試需要2周)
設計我們的社會參與計劃 (8周)	9月25日至10月1日	計劃的主要成果和影響 (2節)
	10月2日至8日	-我們希望從計劃的活動中得到什麼?
	10月9日至15日	該計劃的關鍵「組成部分」 (2節課)
	10月16日至22日	-我們將在計劃中會進行哪些主要活動? -我們的活動將持續多長時間, 何時進行?
	10月23日至29日	資源和預算 (2節)
	10月30日至11月5日	-我們需要什麼資源來進行這個活動? -我們如何降低活動成本?
	11月6日至12日	招聘策略與評估 (2節)
	11月13日至19日	-我們將如何找到低收入和邊緣化的老年人參加我們的計劃? -我們如何知道我們的活動是否有效?
嘗試實行計劃和畢業 (12周)	11月20日至2月4日	在社區中嘗試實行該計劃 *農曆新年前完成
畢業	2月26日至29日	團隊成員將從理大的課程畢業 -畢業典禮和證書