

主題文章

- ✦ 溝通這課題
- ✦ 常見的溝通障礙

心聲分享

- ♥ 相處的藝術

耆樂 天倫

ISSUE 085 / 2023年6月

天倫攻略

面對夫妻衝突三大技巧

天倫樂趣

護家有方

天倫資訊

煤氣公司「智醒生活
暖萬家」計劃

溝通難題？

編者
的話

「家庭關係」幾乎是人所經歷及必需面對的事情，同樣地對很多人而言也是一道難題，家庭關係親密與否的其中一項決定性因素則在於家庭成員間的溝通模式。如何溝通這課題看似簡單，實在難以完美掌握，同樣地困擾許多家庭。



溝通這課題

撰文：社工張駿成先生

家庭內，有的夫婦相處融洽，相親相愛；有的夫婦關係疏離，每日對話不足10句；有的親子形影不離，子女對父母愛護有加；有的親子卻整天吵架，子女對父母所患的疾病亦不甚知情……家庭關係幾乎是人所經歷及必需面對的事情，同樣地對很多人而言也是一道難題，其中一項決定性因素在於家庭成員間的溝通模式。

溝通模式是決定人際關係中的重要影響因素，人與人的溝通模式及姿態的分別源於每個人於家庭的成長經歷而形成的自我認同感及價值感。美國家庭治療學者維琴尼亞薩提爾女士(Virginia Satir, 1916-1988)認為，一個人的自我認同，是從我們在兒童時，親子互動經驗中發展而來，大多數人從小時候開始，就已經從和父母的互動經驗中界定了自我的價值，並學會用各種求生存技巧，如隱藏自己的真實感受及需求，以對抗來自家人及他人的威脅感，藉以保護自我價值，而成長的

這些經驗便會塑造我們成人之後的溝通態度與方式。

薩提爾女士認為家庭溝通型態有5種，包括討好型、指責型、超理智型、打岔型及一致型。第一至第四種溝通型態是人們在面對威脅或壓力的情境時，因著要保護個人的自尊而產生口語訊息與非口語訊息(如表情、聲調、手勢等)互相衝突的「不一致溝通」的應對方式，即是說話與內心需要並不一致。

第一種是討好型，這類型的溝通者通常自我貶抑、讓步、自我忽略，總是接受別人的想法及說法且不斷試圖取悅他人，經常處於緊張狀態，生怕得罪別人，想盡辦法避免衝突。這類型的人的內在想法通常是：「我覺得自己甚麼都不是，沒有你我不能生存，我沒有價值」。

第二種是指責型，這類型的溝通者與討好型相反，他們通常是忽略別人、傾向支配及批評他人，經常表達不是自己的錯，讓自己遠離壓力的威脅，要別人為自己所承受的一切負責。這類型的人的內在想法通常是：「我覺得很寂寞，充滿失敗感，但為了保護自己，所以很快地指責別人，藉以逃避失敗感及空虛感。」

第三種是超理智型，這類型的溝通者的表現像極了一台電腦，經常忽略自己或他人的感受，只用理性思考，經常令人感到無情，但其實他們是以理智掩蓋了現實情緒，迴避了當刻所產生的壓力及痛苦。這類型的人是以理智保護自己，理性的溝通讓他們與人保持距離，藉以讓自己感到安全。

第四種是打岔型，這類型的溝通者常做的事是使自己和他人分心，說話經常忽略了自己、他人及所身處的環境，話不切題，溝通無法聚焦且無意義，總選擇不表達自己的真實想法或意見，使用「不溝通」作為溝通。

第五種是一致型，這類型的溝通模式是最為真誠健康，他們都能夠真實地表達自己的想法及情緒，在適當的情境當中，傳達合適直接的訊息，對方也容易掌握與他們的相處模式，關係相處較得宜及穩定。

薩提爾女士發現，在大部分家庭中，溝通型態混合了上述數種，特別是第一至四種。的而且確，第一至四種的溝通模式能夠盡可能避免個人的壓力及威脅感，但長久以來的代價卻是壓抑真實感受、與人相處經常採取防衛姿態，「自我價值感」處於難以提升的位



置。自我價值感低落的話，會較難接納自己及愛自己，繼而難以與他人建立親密感。

根據薩提爾女士的理論，我們盡可能學習第五種溝通模式，即「一致型」。然而，即時要讓大家轉變溝通模式是不可能，這是需要不斷的練習及反思。練習的方向建議大家可以使用「我訊息」作出練習，「我訊息」有效傳遞個人真實感受，亦同時以一個尊重的方式邀請對方解決問題。「我訊息」共五個部分，包括 1. 描述情境(具體) 2. 描述對方行為及情緒(你...) 3. 描述自己感受(我感到...) 4. 講出自己的期望(我希望...) 5. 邀請對方共同解決問題(你願意...嗎?)。例如夫婦因煮食而爭吵：「剛剛我煮的飯菜不是你最愛的口味(1)，你對我鬧了很久，你很生氣(2)，我很難受，因為我很用心為你煮這餐飯(3)。我希望你能欣賞我的付出(4)，不如你下次和我一起準備晚餐，煮大家都喜歡的菜式，可以嗎?(5)。」

就照顧者家庭而言，日常生活有許多需要相處的地方，除了煮食、也有覆診、參與社交活動、甚至洗澡、換尿片等等數之不盡的相處項目，不論是照顧者還是被照顧者，甚至是被照顧者的其他子女，假如不能表達真實想法，往往以薩女士所講的四種不一致溝通型態表達想法及情緒，本來真誠親密的家庭關係便會變得異常。

參考資料：

Satir, V. (1988). *The new peoplemaking*. Science & Behavior Books.

撰文：社工周昭華先生

常見的溝通障礙

我們每天生活都需要與不同的人溝通，而溝通似乎是每個人與生俱來的本能，但偏偏每個人又有著各自獨特的溝通方式，所以世上並不存在一種所謂最好的溝通模式，而是要視乎溝通者本人、對象、環境及文化等因素作調節，才能達致有效的溝通。今次的主題文章會與大家淺談中國人溝通模式的一些特點，及看看這些溝通模式所導致的溝通障礙及當中的出路。

所謂「溝通」的定義，是指兩個或以上的人或組織，透過特定的渠道來互相交換和傳遞訊息的過程。這些訊息包括了雙方的生活經驗及經驗中的感受、想法及行為。透過不斷的訊息傳遞交流，讓雙方可以達致溝通的目的。而溝通方式一般來說可分為語言溝通(verbal communication)，即是指用口說或是文字來傳達訊息，以及非語言溝通(non-verbal communication)，亦即是指用言語文字以外的方式傳遞資訊的過程。

家人間常見溝通模式及障礙：

在香港的社會裡，因為受到中國傳統儒家思想的影響，我們的家庭溝通模式往往在與家人相處時反映出一套「獨有」的價值觀。

1. 聽話 (listening-centred communication)

傳統中國文化思想強調要尊敬長輩，及普遍認為年長的人擁有豐富的生活經驗及較有智慧，這樣便會形成輩份低或年紀輕的人在溝通過程中，沒有發言權及意見不被重視，導致父母會處於掌控的角色，而子女則是處於被掌控的角色，沒有機會表達自己的意見。

2. 客氣 (polite communication)

中國被譽為禮義之邦，而中國人一向都崇尚和諧，認為萬事應以和為貴，不喜歡與家人輕易發生爭執，所以為了保持和諧的關係，便少不免在溝通過程中，為了避免得罪對方或令人不高興，而刻意不表達自己的想法或意見。



3. 面子 (face-directed communication)

中國人一向都非常重視面子，所以說話時要顧全體面，尤其長輩更不希望讓自己丟面子，所以父母子女或兄弟姐妹在溝通過程中就算意見不一致，亦未必會直接說出反對聲音，以免讓自己或對方的面子不保。

4. 內斂 (implicit communication)

中國人一般在表達上較為內斂，不習慣將讚賞或欣賞別人的意見及情緒表達出來，而這樣便會令家人們未能互相看得到對方的優點而未能將家庭關係更加提升。

當這些價值觀潛移默化地影響我們時，下述的溝通障礙亦應運而生。

1. 用情緒化的語言溝通

我們經常強調夫婦之間要心平氣和的說話，但現實中並不容易做到，很多人和伴侶交流時只想表達自己的情緒。心理學家馬歇爾盧森堡將這種情緒化的溝通方式稱為暴力溝通，而這類型的人在溝通時常常忽略他人的感受，習慣對人攻擊及批判，再者日積月累的不滿和對抗，也是引發重大家庭問題的原因之一。

2. 用冷漠和迴避的方式拒絕溝通

雖然我們並不鼓勵爭吵，但比爭吵更壞的便是冷漠和無話可說這種冷暴力，大家沒有語言和情感上的溝通，維持一種漠不關心的態度，將彼此間的互動降至最低限度，視對方如透明人一樣，明明近在眼前，但卻感覺不到對方的存在。

改善溝通的出路：

1. 建立對溝通正確的認識

若我們要嘗試改善溝通問題，首先便要認清溝通的真正意義，人與人之間溝通的目的，並不是說服或控制對方，而是讓彼此間達成共識，建立認同，從而進一步加深關係的连接。

2. 學會深度傾聽

如我們要做到深度傾聽，首先是要明白在溝通過程中，聆聽總是比說話更為重要，要避免只顧自說自話，完全不聽對方的說話；但更為重要的不僅是只聽對方在說甚麼，而是要察覺說話中所表達的情感、需求和期待等。另外，深度傾聽亦可以達致“共情”的效果，讓對方感到被重視和信任，從而更容易表達真實的情感。

3. 學會勇於表達

雖然中國傳統文化推崇謙遜及尊敬長輩，但如要達致有效的溝通，便要在溝通過程中直接說出自己的意見，不能夠使用含糊的詞語，讓對方產生誤解。

總結而言，若我們要達致有效的溝通，首先便要察覺自己的問題所在，然後避免再次發生，但覺察是無法速成的，需要多作鍛鍊及累積經驗，當察覺到問題後，便可以嘗試在溝通過程中作出調整，讓自己能與家人好好溝通，從而改善彼此間的感情，讓生活變得幸福美好。

參考資料：

- 1) A Comparative Study of Communication Styles between China and America (<https://francis-press.com/uploads/papers/58k7GcuYYAuKhsAGdYKwaeR8uFsDWiSu37vNargC.pdf>)
- 2) Understanding Chinese Culture and Communication: The Yin Yang Approach (<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:792028/FULLTEXT01.pdf>)
- 3) <https://zhuanlan.zhihu.com/p/48599766>

《相處的藝術》

撰文：社工黃崇誌先生

母親篇

我已經80歲了，近年來身體越來越差，膝蓋退化和慢性呼吸道疾病長年累月地蠶食我的行動能力，每天只能攤坐在梳化上，等待時日過去。

我每天看著任職司機的你早出晚歸工作。辛勞地賺取金錢，養活我們母子倆。

你真的很孝順，即使工作再忙，也會趁閒餘的時候，在網上為我買許多各種各樣的健康食品 and 保健產品，又會買很多日常用品，希望可以舒緩我身體上的痛苦，使我的生活得到改善。不過，你實在買得太多太多了，已遠遠超出我所需要的。甚至逐漸逐漸，連我原本擺放書法用品的櫃子都侵佔了，其實我一直以來的物質需要並不多。

更令我在意的是，我已記不起多久沒有和你好好聊天，多久沒有與你坐下來好好吃飯，多久沒有與你坐在梳化一起看電視。以前，我沒有對你說過甚麼好說話，一直都將你與其他兄弟姊妹比較。我知道你一直很努力去生活和讓我快樂，但我沒有說出口。現在我最渴望和最感到舒服的，是與你一起真誠共處的時光。

所以，即使身體多麼的辛苦，要等多麼的久，我也要每天晚上煮好飯饊，等待你放工回家，一起吃晚飯。



兒子篇



我是一位職業司機，每天早上天未光便要出門到粉嶺取車工作。載著各種各樣的貨品穿梭中港兩地之餘，還要處理車輛的清潔和保養工作，往往放工回家的時候已差不多晚上10時。

自從開始投入社會工作以後，我便遷出了獨自居住，回家的時間越來越少，與父母和兄弟姊妹的關係也越來越疏離。直至近年父親離世，母親的身體轉差，本身同住的兄弟姊妹們又相繼結婚建立家庭，我才唯有搬回家中，與你同住。

在搬出自住的時間，我很少和父母見面，總覺得有其他兄弟姊妹比我更能幹，更體貼，更適合照顧，父母也更喜歡見到他們。而且我一直以來都從事建築和運輸業的工作，工時長又辛苦，賺的錢也不多，父母都說我無出息，待年老時無法倚靠。所以我不太喜歡回家。

其實我是很努力去生活的。

相較其他兄弟姊妹，我的學歷不多，所以無法從事一些寫字樓工作，一直都靠著自己的血汗拼出自己的生活，甚至曾經組織一個小家庭，身心壓力也不輕。即使如此，每當戶口有多少間錢，我都曾買些較有質素的日用品和食物，希望可以「氹一氹」他們開心和提升他們的生活質素。我希望父母都可以認同一下，我所付出的努力。

現在我每次放工回到家中，吃到你親自為我準備的飯餸，實在十分感動。雖然沒有親口說出，但我知道都是你對我的愛和關心。每一餐，我都好好珍惜，和你一起把枱上的食物吃光光。

很對不起，這段時間我都沒有了解到你的心意，一直用著自以為對你好的方式來表達對你的關心和愛。希望在餘下的時光可以與你一起好好渡過。

結語

感情需要經營才能維持，無論是伴侶、摯友還是家人，我們愛的對象始終是那個人。

坦誠和耐心地與對方溝通，將最真實的想法和感受讓對方知道，

令彼此感到共鳴，關係更深厚。



撰文：社工季櫻翹姑娘

面對夫妻衝突 3 大技巧

當兩人一起走過了許多年，長時間相處後，夫妻難免會有矛盾和衝突。尤其當夫妻年紀漸長，身體狀況和精神狀態也有所不同，如何處理夫妻之間的矛盾和衝突，變得更加重要和挑戰性。以下介紹三個技巧，可協助年老夫婦解決衝突，維持健康和諧的婚姻關係。

1

關心自己的情緒，嘗試保持冷靜

- 進行深呼吸或離開衝突現場，讓自己有空間平靜下來。
- 進行讓自己心情放鬆的活動，例如聽音樂和外出散步。
- 避免出現偏激的想法，例如：「我就做乜都錯，你惡就大晒嘅！」

2

雙方情緒冷靜後，可擇日詳談解決問題

- 正視根本問題，趁情況還未變得嚴重時好好溝通。
- 集中討論目前的事件，避免翻舊帳。
- 冷靜表達自己的感受和立場，減少指控對方。
- 輪流發言，讓雙方有足夠的時間表達自己的看法。
- 解決問題最要緊，無需執著誰對誰錯。
- 找出共同點，尋求達成共識的方法。
- 學習認錯，互相原諒。

3

令對方情緒平伏

- 給予對方空間和時間聆聽他的申訴，縱使自己不同意當中的看法，也要避免表現不耐煩的態度和挑釁對方的表情。
- 避免反擊、批評或出言傷害。所謂“一隻手掌拍不響”，你一句對方又會回一句，這樣只會讓情況變得更加惡劣。
- 不反駁並不是詞窮理盡或懦弱退縮的表現，反而是為人厚道及尊重對方立場和感受的表現。
- 假如對方情緒過激或作出威嚇，請暫時遠離現場，也可以尋求親友或社工的協助，確保自身安全。



護家有方

撰文：社工潘嘉廉先生

每個家庭總會面對不同的挑戰，我們每天亦需要面對很多選擇，看似微不足道的事，往往卻能改變大局。家人間的相處，你又會如何選擇態度與方向？請嘗試於下圖中圈出可以改善關係的相處方法：

提示：

- 1. 注意__
- 2. __別人意願
- 3. 保持__
- 4. 溝__與關__
- 5. 多__
- 6. 少__
- 7. 維持__穩定
- 8. 用心__
- 9. 自我__
- 10. 耐心__

奶	茶	溝	咖	啡	少	運	中	耐	耳
多	怒	火	注	保	堅	用	心	聆	聽
話	說	氣	意	持	持	忍	腳	力	外
說	懷	節	禮	高	讓	幽	埋	王	國
當	關	與	貌	體	座	怨	默	之	齡
年	與	月	尊	重	別	人	意	願	年
外	通	份	量	自	評	良	好	楊	柳
全	溝	士	多	批	我	朋	心	震	荒
角	水	的	少	讚	談	反	轉	人	唐
度	意	願	風	中	美	人	省	靚	鏡
唯	注	明	雨	國	麗	愛	情	心	中
美	梨	月	秋	維	持	情	緒	穩	定



煤氣公司



「智醒生活暖萬家」計劃

香港人口老齡化，當中香港的認知障礙症患者已逾10萬，其中85歲以上的長者，每3人就有1人患有此症。認知障礙症患者的認知能力會逐漸衰退，影響記憶、思考、計算、語言和判斷能力，以致起居生活出現混亂情況，容易引發家居意外。


煤氣公司為支援長者，聯同香港社會服務聯會、香港房屋協會、香港聖公會福利協會，以及循道衛理觀塘社會服務處等社福機構，推出「智醒生活暖萬家」捐贈計劃，為全港一萬個有需要家庭免費安裝智能控制器及智能煤氣錶。

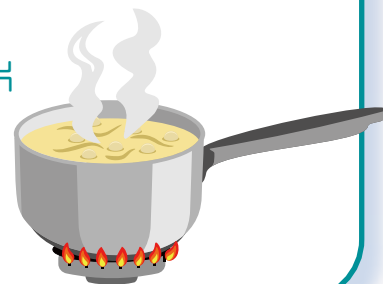
煤氣公司早前自主研發智能控制器和智能煤氣錶，加入物聯網 (IoT) 概念，其中智能控制器可連接用家現有煮食爐，用戶可透過手機監察煮食爐情況，方便長者和家人遙距監察爐具情況，並可以隨時隨地遙距使用手機程式緊急關火，適合患上輕度認知障礙症的長者及其照顧者使用。而智能煤氣錶具備自動報錶功能，免除長者自行抄錶。當智能煤氣錶探測到家居有不正常的用量或洩漏，會自動切斷供氣，進一步確保家居安全，切合長者居家安老的需求。

申請方法

長者可以到全港任何一間長者地區中心或長者鄰舍中心，透過社工轉介申請，煤氣公司需要向申請人收集資料，以便社工填寫網上轉介表格。

申請人需要提供以下資料：

1. 煤氣賬號 (10個位數字)
2. 家中WIFI品牌和型號 
3. 智能手機品牌型號/操作系統版本(最多8部)
4. 煮食爐型號
5. 煤氣爐灶連枱面照片
6. 煤氣供氣位照片
7. 最接近爐頭的電制位照片
8. WIFI訊號截圖
9. 煤氣錶正面
(可見到儀表的資料)



參考資料：

煤氣公司啟動「智醒生活暖萬家」計劃 捐贈一萬套智能控制器及智能煤氣錶

<https://www.towngas.com/tc/Media-Resources/News/2023/%E7%85%A4%E6%B0%A3%E5%85%AC%E5%8F%B8%E5%95%9F%E5%8B%95%E3%80%8C%E6%99%BA%E9%86%92%E7%94%9F%E6%B4%BB%E6%9A%96%E8%90%AC%E5%AE%B6%E3%80%8D%E8%A8%88%E5%8A%83-%E6%8D%90%E8%B4%88%E4%B8%80%E8%90%AC%E5%A5%97%E6%99%BA%E8%83%BD%E6%8E%A7%E5%88%B6%E5%99%A8%E5%8F%8A%E6%99%BA%E8%83%BD%E7%85%A4%E6%B0%A3%E9%8C%B6>

走過充滿挑戰的人生路

筆錄 社工張駿成先生



阿妮，已年至73歲。憶起往事，盡是困苦。

7歲時，突發的哮喘狀況讓她「初嘗」入院治療的經驗。這一次入院，她發現自己患上了遺傳性哮喘的基因突變疾病，當時孩童的她並未了解這病是甚麼，只想快一點出院，回歸屬於孩童的快樂。但事實上，這病的出現已經完全影響著她的一生。

除哮喘外，心臟衰竭、破壞免疫系統、骨骼退化及疏鬆、癌症等……這些聽上去也難以消化的疾病，卻要她一個人承受所有。最痛莫過於因惡性腫瘤而切除子宮頸、卵巢、輸卵管等，徹底失去了作為女性其中一項「夢想」——結婚生小孩組織家庭。

經歷如此多病痛，媽媽是阿妮孩童至青年時的精神支柱。同樣患有基因突變疾病的媽媽深知阿妮的痛楚，奈可天意弄人，阿妮的爸爸並沒有愛護阿妮及其媽媽，卻經常對她們在精神及身體上進行虐待，對阿妮的成長造成非常沈重的影響。媽媽為了保護她，甚至將她寄宿於教會學校。不幸的是，媽媽因為疾病的關係於阿妮年青時便離世。

因為家庭及疾病的經歷，阿妮想過自殺，卻因為基督宗教信仰，打消了自殺念頭，堅強獨立地生活下來，在工廠從事了許多年不同的工作，並且做過了許多項義工服務，包括長者中心、院舍餵飯、晚期照顧服務、殘疾人士服務、善終服務等等。

「除了幫助別人，我也想知道人們喜怒哀樂時的反應……」這也是作為社工的我第一次聽到擔任義工的理由。走過許多艱辛路的阿妮，在做義工時卻最想經驗「人」平常的情緒反應。在我看來，阿妮肯定是一名生命鬥士，告訴著別人：自己的艱辛，自己的堅毅，自己的奮鬥。

鳴謝贊助

承蒙以下社區人士贊助本機構長者服務部季刊「耆樂天倫」之印刷及郵遞費用，令更多長者及護老者受惠，謹代表本機構衷心向以下贊助者致以萬分感謝：

羅玉萍 \$1000 何少慈 \$300 李虹 \$300 JANET \$200
國際義工探訪隊 \$100 林美娟 \$100 及3位不記名贊助者
共獲贊助 \$4300

長者服務部各單位

彩虹長者綜合服務中心

九龍彩虹邨金漢樓106-115 室地下
電話：2329 6366
電郵：chcc@yang.org.hk

彩虹長者綜合服務 嘉峰臺中心

九龍牛池灣瓊東街8號嘉峰臺地下
電話：2711 0333
電郵：chcc@yang.org.hk

彩虹綜合家居照顧服務

九龍彩虹邨金漢樓106-115 室地下
電話：2326 1331
電郵：chihcs@yang.org.hk

彩虹長者日間護理服務

九龍彩虹邨金漢樓172-178 室地下
電話：2329 9232
電郵：chdcs@yang.org.hk

彩雲長者社區照顧服務

九龍黃大仙彩雲商場4樓
A409-A409A室
電話：2323 7065
電郵：cwccs@yang.org.hk

愛民長者鄰舍中心

九龍愛民邨嘉民樓401-404 室
電話：2715 8677
電郵：omnec@yang.org.hk

匯智自學天地

九龍愛民邨嘉民樓509-511
電話：3499 1262
電郵：omnec@yang.org.hk

悠逸軒

九龍柯士甸道西1號1樓103室
電話：3149 4123
電郵：ytnecc@yang.org.hk

油旺綜合家居照顧服務

九龍窩打老道54號1樓
電話：2251 0818
電郵：ymihcs@yang.org.hk

長者關顧牧養中心 健憶長者認知訓練中心

九龍窩打老道54號1樓
電話：2251 0890
電郵：emsc@yang.org.hk

深水埗護養院暨日間護理服務

九龍深水埗窩仔街100號石硤尾邨
第二期服務設施大樓2樓及3樓
電話：2342 3220
電郵：nhssp@yang.org.hk

捐款回條

如閣下有意捐助循道衛理楊震社會服務處之護老者支援服務，可將劃線支票連同捐款回條，寄回九龍彩虹邨金漢樓地下106至115號，「循道衛理楊震社會服務處彩虹長者綜合服務中心」收。支票抬頭請寫『循道衛理楊震社會服務處』

本人樂意支持並捐助

\$1,000 \$500 \$300 \$100

其他

姓名

聯絡電話

地址

願意 不願意 顯示捐款者姓名作鳴謝之用

備註：◆ 捐款港幣一百元或以上者可申請捐款收據

◆ 捐款者須清楚填寫其姓名、聯絡電話、通訊地址



循道衛理楊震社會服務處
長者服務部

STAMP

耆樂
天倫

www.yang.org.hk

如閣下不想再收到此份刊物，請致電聯絡本中心，以便作出跟進。

印刷品