

## 安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

### 「管理」職能範疇

名稱	協助長者處理人際關係問題
編號	110833L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業內提供服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠根據機構的相關指引和程序，瞭解長者目前面對的人際關係問題，評估問題的核心，識別引致問題發生的因素，並運用良好的溝通技巧和適當的方法，協助長者處理人際關係問題，疏導長者的困擾。
級別	3
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 長者人際關係的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解良好人際關係對長者的重要性，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 有助減輕精神壓力</li> <li>○ 穩定情緒</li> <li>○ 增加生活的滿足感</li> <li>○ 塑造正面的自我形象</li> <li>○ 提高獨立處事的能力</li> <li>○ 提高適應能力等</li> </ul> </li> <li>● 瞭解衝突的處理方法</li> <li>● 瞭解建立良好溝通的方法和技巧</li> <li>● 瞭解解決人際關係問題的方法和技巧</li> <li>● 瞭解長者於使用服務時常見的人際關係問題，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 生活習慣不同</li> <li>○ 因使用中心設施而產生不同的意見或磨擦</li> <li>○ 文化差異</li> <li>○ 精神錯亂、認知障礙症導致的行為問題</li> <li>○ 對不同員工的工作手法有不同意見等</li> </ul> </li> <li>● 瞭解機構有關處理人際關係問題的指引和程序</li> <li>● 瞭解精神錯亂、認知障礙症和抑鬱症長者常見的行為問題及處理方法</li> <li>● 瞭解長者的個性和人際關係互動概況</li> </ul> <p>2. 協助長者處理人際關係問題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 預防長者發生衝突的工作及措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 中心設施設有清晰明確的使用指引</li> <li>○ 教育長者正面的相處之道</li> <li>○ 教育長者如何和有不同需要的長者相處之道等</li> </ul> </li> <li>● 員工可以透過不同途徑，瞭解長者之間的相處情況，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 觀察長者使用服務或進行活動時的情況</li> <li>○ 與長者傾談</li> <li>○ 向其他員工查詢等</li> </ul> </li> </ul>

## 安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

### 「管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 若獲悉長者之間的負面關係，在得到相關長者的同意後進行和解 / 協商；如長者不願處理，員工需要留意情況，例如：盡量避免安排相關長者坐在鄰近位置，並囑咐相關長者在有需要時，必須尋求職員協助，減少衝突發生的機會</li><li>• 當發現長者發生衝突時，能夠找出問題的核心及引致問題出現的因素，尋求適當的解決方法，例如：<ul style="list-style-type: none"><li>○ 因使用中心設施出現不同意見時，建議把使用設施一事列入服務使用者代表會議，供代表與員工作理性的討論，務求達致共識</li><li>○ 嘗試解決因文化差異或生活習慣不同而造成的人際關係問題，建立溝通及包容，同時配合適當的獎勵鼓勵理想行為和處罰一些不理想行為，逐步增強長者良好的行為</li><li>○ 遇到患有精神錯亂或認知障礙症長者滋擾其他長者的情況，可轉介醫生調校藥物或安排專業醫療人員進行非藥物治療，以減少其行為問題的出現</li><li>○ 若長者對員工的工作或處事手法有意見，必須提供反映意見的渠道，並於稍後時間向相關員工瞭解情況及作出跟進，有需要時回應長者給予的意見等</li></ul></li><li>• 如長者的人際關係問題仍未能解決，或嘗試解決時遇到困難，須轉介予社工為長者提供個別輔導</li><li>• 記錄處理長者人際關係問題的過程，以及檢討其成效，作日後跟進及參考之用</li></ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠公平、公正地協助處理長者人際關係問題</li><li>• 在處理問題過程中能保持對長者表現尊重和關愛</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠分析長者人際關係問題的核心及識別引發問題的因素，運用良好的溝通技巧及適當的方法，協助長者處理人際關係問題，疏導長者的困擾。</li></ul>
備註	