



樂齡 「有愛」

給 **長者** 及 **照顧者** 的
生 活 指 南



臻和薈 | 調解教育及服務計劃

主辦機構



捐助機構



樂齡有愛



目錄

03 前言

05 衝突面面觀

06 有效處理衝突的秘訣

秘訣一：先處理情緒，後處理事情

秘訣二：為展開對話做好準備

秘訣三：扼要地表達導致你不滿的事情

秘訣四：找出共同基礎/目標

秘訣五：以開放態度尋求解決方法

秘訣六：離開現場

08 與家人親友有磨擦，應如何處理？

11 與家人之間出現財務糾紛，應如何處理？

12 若身體精神日漸衰弱，如何得到合乎心意的照顧安排，並可避免引起家人之衝突？

15 霎時感動小文章

(一) 出街不是搵仇人

(二) 決意不讓事情影響關係

(三) 等待

(四) 咖啡室的清補涼

22 家福會轄下相關服務中心及社區資訊



前言

「臻和薈-調解教育及服務計劃」的宗旨是倡議以化解爭議和調解的精神促進社會和平，特別是為社會弱勢社群服務，有見人口老化帶來不少的家庭糾紛，本會銳意將多年所累積處理家庭高衝突的服務經驗，為長者及其照顧者推動調解教育，將積極化解爭議的訓練推廣至長者，除了透過不同類型的調解教育活動，亦透過這本手冊，幫助長者了解及認識化解爭議的方法，以和諧理性的處事精神化解日常的衝突。

另一方面，本計劃提供專業調解個案服務，讓遇上較嚴重糾紛的長者得到適切的幫助，而本手冊亦羅列相關的資源，讓長者享用合適的資源，從而生活得更美滿，包括能夠得到合適的照顧及與家人融洽相處。



衝突面面觀

對於衝突，你會否有以下想法？

1

「唉，我又同個女有衝突啦，係咪我唔好呢？真係慘啦！」

正確的思想 與別人發生衝突是一件很正常的事，並且可以透過這些衝突，讓我們更加認識自己，瞭解別人，只要積極地處理，甚至可以促進大家有更深入的關係。

2

「個孫成日都好夜先返屋企，返到屋企沖涼又大聲，但係我都唔想同佢嘈，多一事不如少一事，盡量忍受到就算啦！」

正確的思想 不要害怕衝突，鼓勵您向對方平心靜氣地表達事件對自己的影響，然後就事件一同探討解決嘅方法，反而可以避免因忍受太久而引致情緒的爆發。



3

「任何的衝突中，一定有一方是對的，一方是錯的；而且錯的一方必須聽從對的一方的意思。」



正確的思想 很多的事情並不是非黑即白，在衝突中，往往反映每一方有不同的期望、信念和處事的方法，最重要是持求同存異的態度，互相信任，包容不同的想法。

有效處理衝突的秘訣

在每天的生活中，經常會出現衝突，所以，若您認識處理衝突的基本知識，在日常生活中多加練習及運用，您都可以成為自己最好的調解員。

秘訣一

先處理情緒，後處理事情

先整理自己不滿的情緒，釐清導致自己不滿或憤怒的原因，讓情緒平穩下來。(例如做呼吸練習、找輔導員傾訴。)

當一個人能夠尊重自己，接納自己的需要和感受，才有力量去關懷別人。

秘訣二

為展開對話做好準備

讓對方知道您的好意，締造安全良好的氣氛去與對方溝通。

愛護自己的同時，亦有能力令到身邊的人感覺到被愛和被尊重，當令到對方有安全的感覺，衝突就容易化解。

秘訣三

扼要地表達導致你不滿的事情

盡量以中性的字句表達事件的經過，及如何影響到你。

當你選擇以和平的方法去處理衝突，你會思而後行，謹慎說話，在表達自己真正的感受的同時，亦顧及對方的需要及感受。



秘訣四

找出共同基礎/目標

放下一些對對方的負面假設，以信任態度去聆聽及了解對方的關注；如果你能找到大家都在乎的價值或目標，大家就更容易同心協力去找出解決方法。

釋出善意，化敵為友。

秘訣五

以開放態度尋求解決方法

放下說服對方「接受自己既有的想法」的執著，以雙方共同的關注和大家的需要為基礎，一同探索及商討的解決方法。

海納百川，求同存異。

秘訣六

離開現場

若果任何一方的情緒未能夠平復下來，不要急於即時解決衝突，待大家情緒緩和下來，可以再展開商討。

不少衝突是需要多次溝通才能達成共識，亦需實踐及檢討，再嘗試彼此接受長遠的解決方法。



與家人親友有磨擦， 應如何處理？

當你越愛錫一位親人，往往更加容易出現磨擦，這是可理解的：因為當你越投放自己的情感，你的期望會越高，也會更容易失望；例如你很希望你的兒媳跟隨你照顧孫兒的方法，當他們不肯接受，你可能會覺得失望、憤怒，因為你很疼錫你的孫兒；並且當他們不接受你的意見，你可能覺得不被尊重。

**以下秘訣可以幫助你更有效預防及處理與家人親友的磨擦，
並能夠鞏固大家的關係：**

秘訣一

關懷自己的情緒、放輕既有的期望

首先要靜下來，觸摸自己的內心，認同自己情緒，例如：「我為孫兒預備不同有營養的食物，怎料家嫂表示不悅，認為孫兒不應吃太多，我接納自己的感受：我感到很難受，付出了卻不被欣賞。」當感到不滿、憤怒、傷心、或者失望等等負面的情緒時，通常源自未得到滿足的期望和需要；所以，第二步是反思一下：

 **我内心深處的需要是什麼呢？**

關懷？尊重？自由？被認同？

 **我有什麼未放下的期望？**

如果我能夠放下或放輕這些期望，

自己會否舒服一些呢？



秘訣二

彼此了解及包容

- 💡 當心情緩和下來，可以與對方坦誠溝通，例如安排與家嫂好好傾談，讓對方明白自己想孫兒吸收更多營養的好意，與及家嫂的反應令自己不舒服的感受。
- 💡 同時，也了解家嫂的看法，與及背後的需要及擔心。
- 💡 當家人或親友之間有不同的意見的時候，很可能是因為大家有不同的成長背景而衍生不同的價值觀及生活習慣，其實很可能大家都有良好的出發點、共同的關注，當建立到共同的基礎，及以開放的態度理解對方的期望和需要，求同存異，便可以一同創造三贏局面；例如大家確定雙方都是基於愛錫孫兒，繼而為孫兒商討及安排合乎他身體需要的餐單，使孫兒得到合適的營養，讓大家都安心，孫兒又得益。

秘訣三

家人各自擔當己任



- 💡 不需要背負屬於其他人的責任，子女既已長大成人，便要為自己的生活及行為承擔責任。長者不宜過分地替子女負上責任，更要鼓勵他們獨立自主。(例如：長者毋需勉強自己替子女照顧孫兒、或替子女償還債務。)
- 💡 另一方面，亦不適宜將自身責任推卸給別人，不要將自己的快樂與憂愁建基於親人能否為自己做到特定的事情上。

秘訣四

開創自己的生活領域

- 💡 不宜以照顧子孫作為生活的唯一目標、及得到滿足的唯一途徑。
- 💡 可參加各類型的社區活動，以擴闊社交圈子、增廣見聞，並可發展個人興趣。
- 💡 學習一些新事物，避免與時代脫節，可加強與年輕一輩的溝通。

秘訣五

互相體諒，彼此欣賞

- 💡 雙方要互相體諒對方的限制及難處，並且宜多欣賞對方的優點，不要只留意對方的缺點。



如需要了解更多 **家庭輔導及支援服務**，請到以下網頁瀏覽：

www.mediationcentrehk.org/l/elderbook1

綜合家庭服務



資料來源：社會福利署家庭及兒童福利服務

與家人之間出現財務糾紛，應如何處理？

不少父母與成年已婚子女在同一屋簷下生活（不論長者單獨持有或與子女聯名擁有的物業），又或者協助子女購買樓宇或投資，而當中不幸遇上家庭關係問題，例如子女離婚、婆媳關係破裂等等，就可能導致爭奪業權、欺凌或虐待長者等問題。

預防和處理財務糾紛實用小貼士：



貼士一

如家人需要金錢資助，可以考慮清楚自己是否有能力及是否值得資助，若然決定資助家人，適宜列明資助方式，例如是饋贈、合資還是借貸，另外，如果是讓子女託管，值得考慮交由律師訂立信託聲明書。

貼士二

可嘗試與家人和氣地溝通，避免讓個人情緒或負面想法阻礙有效溝通。

貼士三

如事情較複雜，適宜尋求專業調解服務。

如需要了解更多 **專業調解服務**，請到以下網頁瀏覽：
www.mediationcentrehk.org/professional-mediation-service/



或 致電臻和薈調解教育及服務計劃 2561 9229

若身體精神日漸衰弱， 如何得到合乎心意的照顧安排， 並避免引起家人之衝突？

隨著年紀的增長，身體及精神的健康衰退，長者逐漸需要更多的照顧及支援，其中常見的事宜包括照顧、居住安排、醫療計劃、金錢管理及運用等；若處理不當，家人之間容易因為照顧長者方式和想法不同而出現意見分歧，嚴重的話有可能會引起衝突。這不但令長者未能得到適切的照顧，更釀成家庭關係受到嚴重破壞，最終影響長者能否得到適當的照顧。另外，近年有更多個案的爭執涉及長者身故後的財產分配。處理這些事宜，以下是非常有用的方法：



如需親人幫忙處理財產，值得考慮

- 讓你信任的親人知道你的財產及重要文件存放的地方、戶口資料及密碼。
- 考慮有甚麼要交代。



訂立「持久授權書」#

可以給予你信任的人權力，在自己失去行為能力時幫你處理各種安排，例如：調動戶口、安排財務，而無需增加他們的經濟壓力；同時亦減低子女之間爭產，或長者被侵吞財產的機會。

(一般的授權書在授權人喪失精神行為能力時，有關授權便即時失效。故**持久授權書**是一份更有效保障自己及家人的工具。)

💡 設立「預設醫療指示」[#]

如你不想接受某些治療（例如心肺復甦法/呼吸機/胃喉），可與醫療人員商討設立有法律效力的「預設醫療指示」。



💡 訂立「平安紙」(遺囑)

可以由自己決定財產的安排，讓家人適從；並且可以避免親人面對複雜的程序及親人之間的爭拗。

💡 設立「預設照顧計劃」[#]

是一個晚期照顧的事先及全面溝通過程，精神上仍有能力自行做決定的人士，預先向家人或醫護人員表達當日後不能自決時的醫療及個人照顧計劃，當事人可預設照顧代理人日後代表他執行意願。探討範圍可包括醫療取向、財產安排、殯葬喪禮意願、器官捐贈、與親友惜別等等；計劃可隨著其身體狀況及處境改變而作出修訂。

詳情請到以下網頁瀏覽：

www.mediationcentrehk.org/l/elderbook2



或 致電香港家庭福利會長亨服務中心－預設照顧計劃 2482 1303 查詢

要成為一個稱職的照顧者，
與長者彼此開心結伴同行，照顧者需要留意以下幾點：

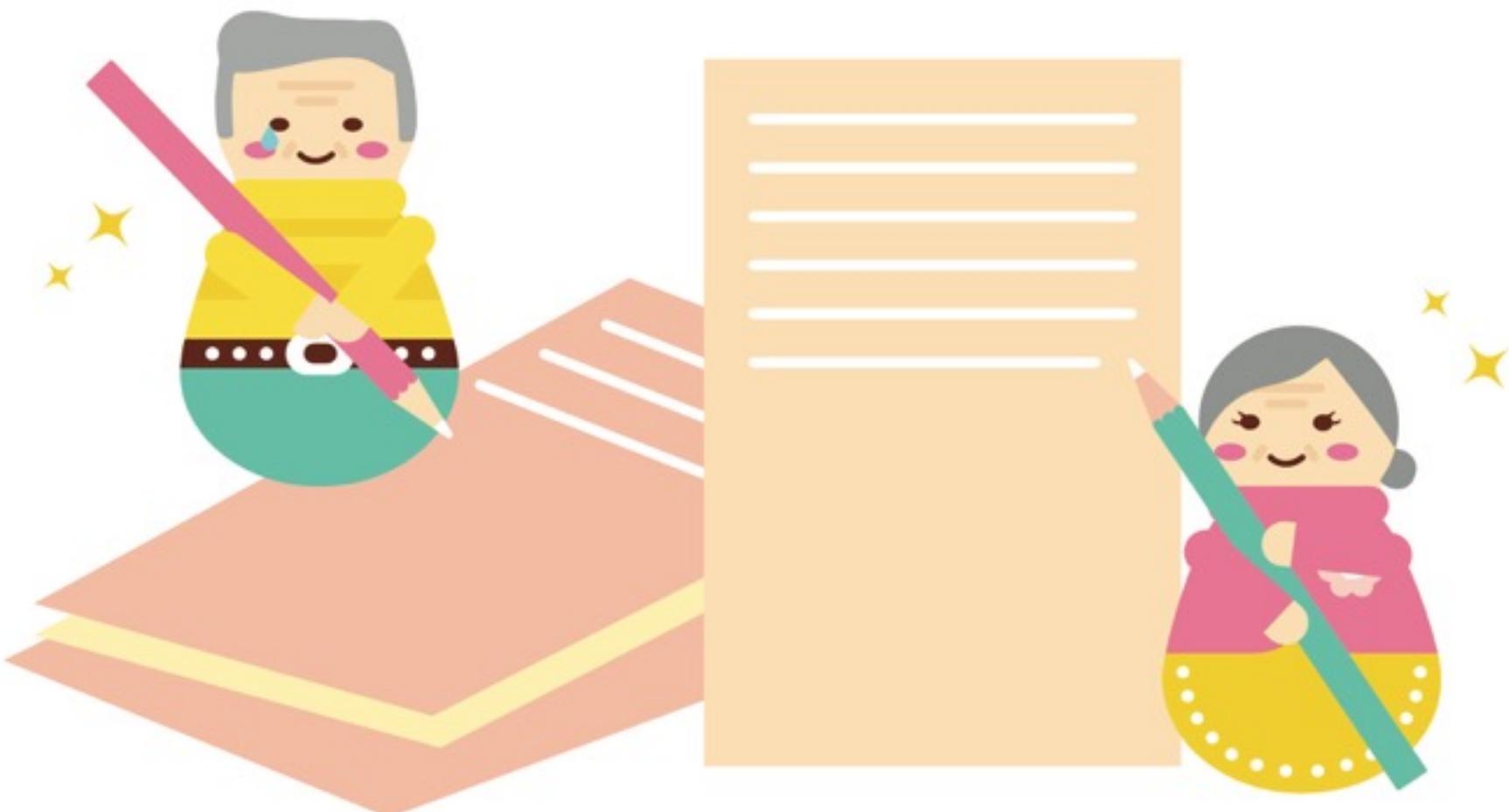
- ♥ 了解長者之需要和意願，增加彼此溝通。
- ♥ 尊重長者的私隱。
- ♥ 加強家人之間的溝通，共同分擔照顧責任。
- ♥ 妥善存放和長者有關的文件和紀錄。
- ♥ 掌握足夠的長者社區照顧資訊，使用合適的服務。
- ♥ 關注照顧者的個人情緒和尋找舒緩照顧壓力的方法。



如需要了解更多 **護老者支援服務**，請到以下網頁瀏覽：

www.mediationcentrehk.org/l/elderbook3





霎時感動小文章

人與人相遇，是一種緣份。一生之中，令人不快的人與事多不勝數，有些是擦肩而過，有些是我們最愛錫的家人或親友，雖然明知道將不快放在心內只會令自己氣上心頭，卻往往未必容易放下；假如我們懂得以愛心包容，存異求同，願意用多點時間耐心觀察，不再單從自己既定的立場出發，而是懂得探究對方背後的關注和深層需要，並嘗試互換角度，以互相尊重的態度體諒與自己意見有分歧的人士，便可避免很多不必要的爭執，甚至可以將正能量感染身邊的人。

以下幾篇短文，都是我們的社區領航員及家福關懷專線義工將和平精神應用於生活中的實戰經驗，常言道：「善待身邊的人，善待自己」，你願意與我們一起，去透過每天與別人相處，去提升自己、修練自己，為社會帶來更多和諧與美善嗎？

出街不是搵仇人

和友人如常去某著名京菜館吃下午茶。

食物和環境一向頗佳。至於招呼嘛，真的偶有「驚喜」。今日又發作了。

當我們付了賬剛離開餐桌時，有另一位女侍應迎面而來並堵住去路問：「你哋比咗錢未？未就坐番喺度。」

友人感覺被冒犯，我也太熟悉她的脾性，彷彿看到她頭上已開始冒煙了。



「唉，食個Tea啫，做咩要出街搵仇人吖？」我心想。於是輕輕碰她一下，示意不用發火，同時盤算如何轉做「消防員」。



「你真喺一位盡責嘅夥記，擔心埋數吾夾啫，冇心嚇親我哋嘅，喺咪？比咗啦！」我略為拉高了聲調，同時留意站在夥記背後不遠處的經理向我們投個注視禮。

夥記面紅紅但自省地說：「唔好怪我，我只喺粗人一個，以後我會注意自己嘅態度㗎啦！」

我見友人神情轉輕鬆，經理的眉頭也鬆開了，「消防員」自然可以收隊啦！

嘗試以不同角度去理解身邊發生的事情，能為我們帶來和諧、輕鬆新氣象！

決意不讓分歧影響關係

年邁的媽媽有著善良，堅忍和節儉的美德。多年來我們六姊弟妹幾乎每星期，風雨不改的都熱鬧又溫馨地聚在一起探望她。

感謝弟弟一家，這些年幫助我們照顧著媽媽。隨著時間，身心狀況每況愈下的媽媽，出現不同程度的失智、情緒混亂、大小便失禁等情況。

我能盡點力的，就是每星期幾天去探望她，推她到花園走走、看看朋友、做做運動，讓弟婦一家休息和喘喘氣。今年六月，媽媽接連兩次在家中跌傷住院，她的情況更差了。醫生囑咐我們媽媽不能再跌倒了。為此，大家都提出不同意見和方案。

當中，我女兒通過地產在我弟弟住處附近找了單位，構思著若承租下來、加上兩個傭人和一個日間護理，然後由弟婦在當中協調，那就能讓我們像過往去探望媽媽，亦解決了受到疫情影響不能探望的限制。



意想不到是日常對媽媽愛護有加、無微不至的弟婦，竟然反對這個構思。她還向我女兒說：「我知道妳疼惜婆婆，但就算妳辭退工作去照顧她也是不行的」。事情就這樣急轉彎，最後跟著弟弟一家的安排，媽媽住進了院舍至今。

我和家人都十分感謝弟弟一家在為媽媽選擇院舍的過程中，不遺餘力。

接著住院舍不久，媽媽因為出現吞嚥困難，院舍提議要媽媽插入胃管進食，並著我們給院舍答覆。

在這事情上，我們姊弟妹間想法又再次不一，沒有共識。明白到媽媽是大家的，不管決定如何都是源於愛和各人對愛的演繹，加上事情沒有絕對的對錯，只是看法與角度而已。雖然弟弟、弟婦和我的看法與其他的弟妹不同，但我們都願意尊重和接受他們作出的意願。

我們都經歷著生命中出現各種的問題和挑戰。我相信：只要決意不讓分歧影響關係，那麼分歧就只是來幫助我們的關係更鞏固、更深厚而已。

媽媽曾著我們姊弟妹，不管怎樣都要團結和諧。她智慧的話語一直守在我的心裡。

最緊要一家人！



如需要了解更多 **長者長期護理服務資訊**，請到以下網頁瀏覽：

https://elderlyinfo.swd.gov.hk/tc/lte_introduction.html



等待



作為銀髮一族，長者最常到訪的地方——醫院，我經常都會出現，無論是自己定期的長期病患覆診，或是陪老伴去，每隔一兩個月，總有一次會出現在醫院或專科診所。它們都有一個共通點，就是「等待」，一去就是大半天。

我想與大家分享最近第一次去了眼科醫院的經歷。我帶著醫生的轉介信來到詢問處，第一個影入眼簾的是普通新症輪候時間 — 147 星期，反正都來了，即管交轉介信等待接見。

新症要排隊量眼壓和驗眼，但在不同樓層和房間進行，有些要去到房門口再按鍵取籌輪候，然後等叫號碼。新來的我，遇到好心人指點才不至呆等。

驗過眼睛，量過眼壓，總算過了兩關，輪到第三關在候診室外等叫名。規矩是要先將自己個人的『排版』放入每間房門的信箱，房內的護士會按次序叫名。期間，見到有些人把「排版」放在另外一個位置，房內的護士是看不見的，後來有經驗的候診者，告訴他們放回適當位置。等了半個小時，有一個男子趁護士從診症室出來，衝前問為什麼等了很久還未叫他的名字？姑娘看看他仍手握著「排版」，便告訴他要先將它放入候診室的信箱，她們才會按「排版」的先後次序，叫他的名字進入候診室，看看他的到診編號確實是已經過了一段時間，姑娘便告訴他，第三個輪到他，叫他在大堂等候；對一個初次求診，又未必看得懂各式各樣指示牌的病人來說，心裏著急，是可以理解的；然而，正因這位姑娘能夠尊重自己亦同時關懷別人，易地而處，就能有效預防病友的不滿及糾紛。

又有另外一位七十過外的老伯，在接受完放大瞳孔的滴眼藥水之後，每隔幾分鐘就去敲門問是否輪到他？幾次敲門被拒之後，護士有些氣憤，說他會騷擾醫生診症，請他不要再拍門，到時候自然會叫他。旁邊另一位男病人也是接受了滴眼藥放大瞳孔的治療，**有愛心地告訴他**，一般情況，滴藥水之後，要等一段時間待藥力發揮，患者的瞳孔放大，醫生才可以更清楚看他眼底的情況，兩人開始交談，阿伯不再去敲門了。我等了約一個小時，見過醫生，看看「排版」然後打發我回詢問處旁的護士分流處，她給了我一個幾星期後的覆診期，當天的行程便完了。

反思今天所遇見的人和事，衝突隨處可以發生，**只要有和平使者介入，已為雙方**（包括病人與病人之間，病人與醫護之間）**避免一觸即發的衝突**，預防勝於治療。下次有機會，我也可以做一個和平使者，期望每個人都有美善的本質，**從對方的角度去理解事情**。願我們都能多些關懷別人，發揮蛻變力量。

對身邊的人多一份敏銳、關懷，
世界就會變得更和諧、更美好！



咖啡室的清補涼

有一天下午，天氣非常炎熱，工作完成後，我如常步入咖啡室休息一會。當時有一位女士走在我前面，進入咖啡室後並沒有把她打開的玻璃門關上。緊隨進入的是兩位學生，當然並沒有意識到玻璃門原本是關上的。

到我準備步入時，坐在玻璃門旁的男士用相當有中氣的呼喝聲叫我把門關上。我內心是有點愕然，但很快便淡定地先把門關上，當時是有目的地減慢動作，表達我的疑惑。跟著我主動關懷他，表示明白他坐在打開的門口旁被熱風吹的感受，然後有禮貌地告訴他，門可不是我打開的，他立即尷尬地和我說聲不好意思。



包容，讓我們更自由；
寬宏，讓我們更有生命力！



如果有興趣閱讀更多 **應用和平精神於生活中** 的文章，

請到臻和薈調解教育及服務計劃的Facebook專頁瀏覽：

<https://www.facebook.com/FamilyCDRCentre>



香港家庭福利會 轄下相關服務



臻和薈調解教育及服務計劃

♥ 專業調解服務 ♥ 調解訓練 ♥ 法律諮詢服務 ♥ 調解教育

🏡 地址：香港西營盤第一街 80 號 A 西園（西營盤地鐵站B1 出口）

📞 電話：2561 9229

📠 傳真：2811 0806

✉️ Email：mediationcentre@hkfws.org.hk

🌐 Website：mediationcentrehk.org/

FamilyCDRCentre



香港家庭福利會 - 長亨服務中心

預設照顧計劃 (本計劃將於2023年9月完結)

電話：2482 1303 電郵：acp@hkfws.org.hk

網址：www.mediacioncentrehk.org/l/elderbook2



香港家庭福利會 - 家福關懷專線

為有需要人士提供安全的平台，透過專業社工培訓的義工，為來電者作朋輩輔導，提供情緒支援，轉介社區資源，發揮助人自助精神，締造社會和諧。

電話：2342 3110

專線服務時間：

逢星期一至四：上午10時至下午12時30分

逢星期一至五：下午2時30分至下午5時

社區長者資源概覽

(一) 社區照顧服務



長者地區中心

www.mediationcentrehk.org/l/elderbook4



家居照顧及長者日間護理

www.mediationcentrehk.org/l/elderbook5

(二) 院舍照顧服務



院舍類別和名單及選擇安老院舍小貼士

www.mediationcentrehk.org/l/elderbook6

www.mediationcentrehk.org/l/elderbook7



長期護理服務

www.mediationcentrehk.org/l/elderbook8



(三) 輔導服務



綜合家庭服務中心

www.mediationcentrehk.org/l/elderbook9



精神健康綜合社區中心

www.mediationcentrehk.org/l/elderbook10

(四) 經濟



綜合社會保障援助(綜援)計劃

www.mediationcentrehk.org/l/elderbook11



公共福利金計劃

www.mediationcentrehk.org/l/elderbook12



關愛基金

www.communitycarefund.hk/tc/assistance.html

(五) 醫療及健康



衛生署長者健康服務網站

www.elderly.gov.hk



智友站

www.mediationcentrehk.org/l/elderbook13

(六) 法律



長者社區法網

www.seniorclic.hk/tc/



甚麼是監護令

www.mediationcentrehk.org/l/elderbook14



監護委員會

www.mediationcentrehk.org/l/elderbook15

(七) 其他



香港政府一站通網頁

www.gov.hk/tc/residents/



社會福利署網頁

www.swd.gov.hk



社會福利署長者資訊網

www.elderlyinfo.swd.gov.hk/



醫院管理局網頁

www.ha.org.hk/

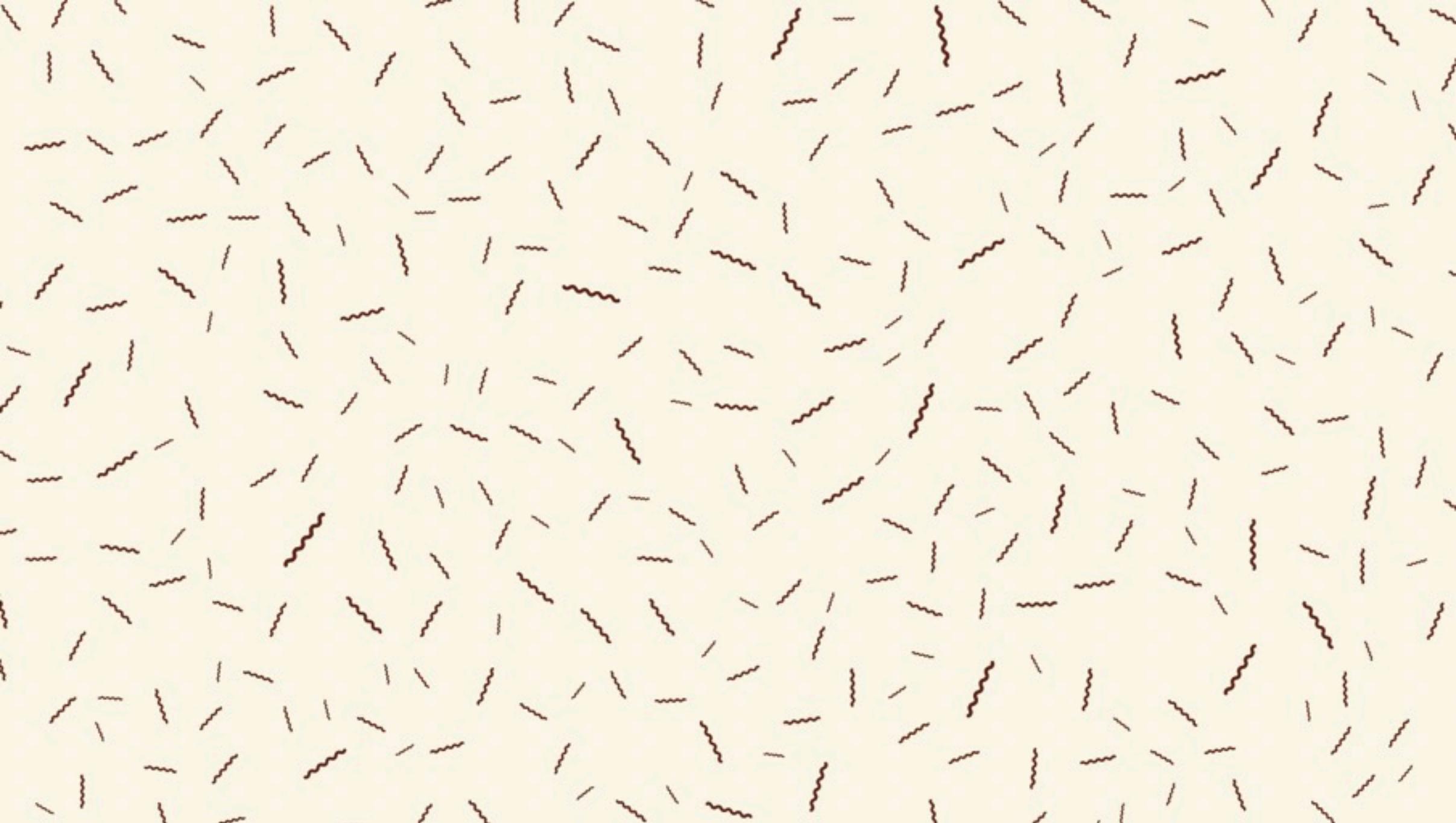




如有需要，你可使用以下的熱線服務：

社會福利署熱線 (2343 2255)

衛生署長者健康24小時電話資訊熱線(廣東話) (2121 8080)



出版 香港家庭福利會

本會為註冊之有限公司

出版日期 二零二二年六月

出版數量 5000本

主辦機構



捐助機構

