



成人服務溝通指引

香港基督教服務處培愛學校
言語治療部

目錄

目錄

第2頁

引言

第3頁

訓練內容

第4頁

訓練方法

第5頁

訓練情境：個人篇

第6 - 15頁

訓練情境：人際關係篇

第16 - 21頁

訓練情境：工作篇

第22 - 29頁

結語

第30 - 31頁



引言

各位家長，面對子女逐漸成長，轉眼間快將畢業離校，進入人生另一個階段，相信你們的心情一定既開心又緊張，子女能否適應新環境？與新朋友的相處如何？遇到困難懂得求助嗎？...這些問題正是不少家長的擔心之處。

有見及此，本校言語治療部特別因應成人服務及工場的溝通環境，選擇了三個不同的範疇，共十二個溝通情境，包括個人篇、社交篇及工作篇，讓學生於離校前先作準備。

協助學生裝備有效的溝通技巧，不但能與職員及其他學員建立良好的關係，也可減少不必要的誤會，使他們參與活動時更投入，工作時更順暢。透過預習可能遇到的情境，學習合宜的溝通技巧，能提升他們對新環境的掌握，更快適應新的人和事。

期望家長以小冊子內的情境作開始，透過模擬成人服務或工場的情境，與子女進行討論及相應對話，裝備他們於不同情境時所需的溝通技巧和應對方法，當遇到實際的情況時，便能靈活地與人溝通。

本部在此預祝各位同學於成人服務及工場順利適應、與人相處融洽、工作及生活愉快！

訓練內容

本冊子的訓練內容分為三個範疇，共十二個不同的溝通情境，內容由淺入深，涵蓋表達個人需要至工作相關的對答。情境設計以應用為主，每個情境均附有三個處理方法，建議家長參考「情境訓練方法」，順序與子女逐一講解及討論，以達至最佳效果。

三個範疇如下：

1	個人篇	學習表達個人需要時的基本應對
2	人際關係篇	學習與朋輩相處時可能出現的情境應對
3	工作篇	模擬與工作相關的情境對話

情境訓練方法

1.	家長運用情境中的圖片及文字描述，先向子女講解發生的事情和當時的情況，再說出預設的三個處理方法選項，讓子女自行選擇該如何處理事件。
2.	選擇了一個處理方法後，家長與子女模擬當時的情境進行對話。做法分為 (i) 及 (ii) 如下。
i.	由子女扮演情境中的學員；家長扮演職員或其他學員，並因應當時的情境、角色的身份和子女表達的內容，模擬作出相應的對話。
ii.	由家長扮演情境中的學員，直接演繹該處理方法，讓子女分析及思考該表達方法或用語是否合宜。
3.	預設的處理方法沒有絕對的對與錯，部份情境中有些選擇可能較為恰當，家長可因應事件發生的背景和當時實際的情況，引導子女作出最好的選擇。
4.	當家長認為子女選擇的方法不恰當時，家長可先採納子女的選擇，再於模擬對話中讓子女明白這個說法可能產生的問題和後果，並引導子女作出另一個較好的選擇。
5.	家長可就同一情境的不同處理方法與子女逐一進行模擬對話，讓子女明白同一事件中，如果選擇了不同的處理方法，可能會產生不同的結果，並討論哪個做法最好。
6.	完成所有的模擬情境訓練後，家長可自行引申及與子女討論其他於成人服務或工場可能發生的情況，讓子女靈活運用所學的溝通技巧，期望當實際遇到相類似的情況時，能作出即時及恰當的應對。

個人篇

角色：小茹 (女主角)、白Sir (上司)

情境一

感到很凍



入餐具時，小茹覺得冷氣太大，令她很凍。

解決方法

方法1：自己嘗試解決

例如自己穿著外套、拉高拉鍊、或扣好鈕扣。



方法2：默默忍受

可能因為不想麻煩別人，但是有機會因此不舒服或冷病。



方法3：主動向職員表達

有禮貌地向職員表達自己的感覺，提出要求或請職員協助。



唔該，我覺得好凍，
可唔可以閃細啲冷氣？

個人篇

角色：小輝 (男主角)、白Sir (上司)

情境二

感到很熱



搬貨物時，小輝來回了多次，覺得很熱。

解決方法

方法1：自己嘗試解決

例如自己除下外套、拉高衫袖、或使用自備的小風扇。



方法2：主動向職員表達

有禮貌地向職員表達自己的感覺，提出要求或請職員協助。



唔該，我覺得好熱，
可唔可以開大啲冷氣？

方法3：默默忍受

可能因為不想麻煩別人，但是
有機會因而不舒服或生病。



個人篇

角色：小輝 (男主角)、小茹 (女主角)、黃姑娘 (職員)

情境三

感到不舒服



小輝努力地為貨品填色時，突然覺得很頭暈。

解決方法

方法1：主動向職員表達
舉手示意或離座尋找職員，說出
情況，並請職員協助。

我好頭暈，可唔可以休息一陣呀？



方法2：自行致電家人
致電家人講述自己的情況，請家人
提早到中心接送回家休息。



媽咪，
我仲係好頭暈，唔該你嚟接我走吖！

方法3：向鄰近學員表達
可以請鄰近學員幫忙，向職員轉告情況。

小茹，我好頭暈呀，
你幫我講俾黃姑娘知吖！



個人篇

角色：小茹 (女主角)、白Sir (上司)

情境四

飯餐份量不足夠



小茹吃完自己的午餐後，仍然覺得不夠飽。

解決方法

方法1：即時主動向職員表達

有禮貌地向職員表達飯餐份量不足，並表達希望添加飯餸。

唔該我想添多啲飯！



方法2：自備食物

自行預備合適小食，於飯餐後肚餓時進食。



方法3：事後向職員反映

找機會向職員表達飯餐份量不足夠，並表達希望下次可增加飯餸份量。



我啲飯餸唔係好夠，下次可
唔可以添多啲飯餸俾我吖？
唔該。

個人篇

角色：小輝 (男主角)、黃姑娘 (職員)

情境五

需要請假



起床後，
小輝覺得不舒服，
想請假在家休息。



小輝下星期五
去醫院覆診，
需要請假。

解決方法



方法1：預先向職員請假
親口向職員請假，並給予原因。

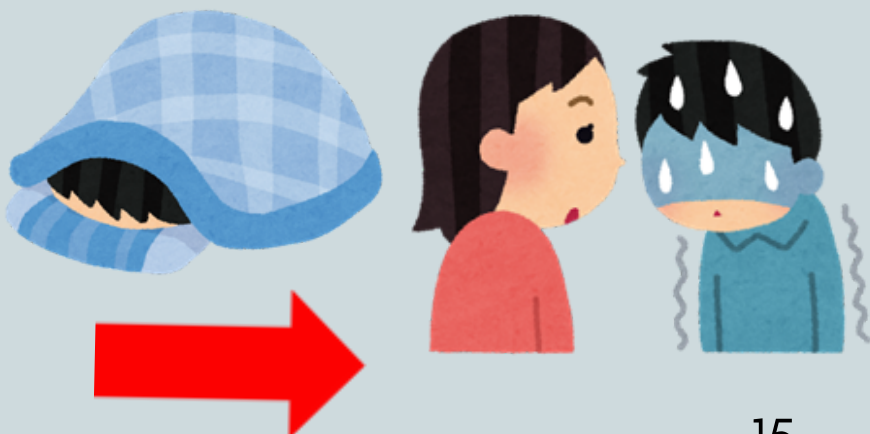
黃姑娘，我下星期五要去醫院覆診，
唔該我想請假。

方法2：當天致電中心請假
當天早上致電中心向職員請假，並給予原因。

黃姑娘，我好唔舒服，我想請假，
今日唔返工，唔該。



方法3：不通知中心職員
等待職員致電查問或第二天到中心時向職員報告。



黃姑娘，我尋日好頭暈、
好唔舒服，所以冇返工，
唔好意思。

人際關係篇

角色：小茹 (女主角)

情境一

主動認識新朋友



小茹知道有一位新學員來到工場，
她希望可以彼此認識。

解決方法

方法1：打招呼

有禮貌地向新朋友說「早晨」、「你好」、「再見」。



方法2：介紹自己

向新朋友介紹自己的資料或興趣(例如喜愛的活動、飲食等等)。

大家好! 我叫小茹, 我係上年開始喺呢度返工。我平時最鍾意聽歌同埋睇電視。



方法3：分享共同話題

與新朋友就著不同話題傾談，例如近來有參加的活動，從而增進友誼。

你哋有冇食麥記新出嘅漢堡包? 我覺得好好味!



我聽日去食呀!
我食過芋頭批都好好食!

人際關係篇

角色：小輝 (男主角) 白Sir (上司)

情境二

被他人取笑



小輝近來被另外三個學員取笑他，說他是「大肥仔」。

解決方法

方法1：冷靜地作解釋

先嘗試向他人解釋自己的轉變，或者所謂「好笑」的事物並不是有趣。

近來我食多咗零食，又少做運動，
咪肥咗囉！唔好笑我啦。



方法2：主動向職員表達 向職員反映情況，尋求職員協助。

白Sir，近來小沖、小富同小初成日笑
我係「大肥仔」，我好唔開心。
希望你可以同佢哋傾吓。



方法3：發脾氣

例如大哭或大叫以宣洩情緒，
不過他人會感到不安與煩擾。



人際關係篇

角色：小茹 (女主角)、黃姑娘 (職員)、白Sir (上司)

情境三

被他人投訴



黃姑娘問起小茹，是否已完成所有布製環保袋，但小茹未完成。黃姑娘覺得很生氣，向白Sir投訴。

解決方法



方法一：向上司或職員解釋
如果只是一場誤會，可以冷靜地
向他人作澄清或解釋原因。

白Sir，我住咗3日醫院，所以仲有2個
環保袋未整，我會盡快整啦！

方法二：主動道歉
如果是自己犯錯，
主動向受影響的人物道歉。

黃姑娘，我仲未整好呀，對唔住！



方法三：作出修正
自己犯錯之後，需要努力改
正，例如盡快完成工作、作出
賠償等等。

小茹盡快完成環保袋交給黃姑娘。

工作篇

角色：小輝 (男主角)、白Sir (上司)

情境一 遲到



小輝起身時，發現自己睡過頭。今日遲到了。

解決方法



方法1：誠懇道歉
向職員表示歉意。

方法2：提供原因

如果因特別原因遲到，可以向職員解釋，讓他人體諒，並明白只是個別事件。

唔好意思，我今日遲咗起身，所以遲到。
我下次唔會再遲到啦。



方法3：探討避免遲到的方法



尋求方法改善遲到問題，例如早睡早起、睡前不應打機等。

工作篇

角色：小輝 (男主角)、白Sir (上司)

情境二

忘記工作步驟



黃姑娘之前教了各學員如何釘裝小冊子，
但小輝忘記了步驟。

解決方法

方法1：觀察他人

觀察鄰近的學員如何做，仿倣他們。



方法2：停止工作

沒有進一步行動，例如坐在位上不動，或者不知如何是好，但是可能未能完成工作。



方法3：主動詢問他人

向附近學員詢問步驟，或者向上司請教。

唔該，可唔可以再教我一次
點樣釘好本小冊子呀？



工作篇

角色：小茹 (女主角)、白Sir (上司)

情境三

損壞工場設備



小茹不小心弄壞了工場的電腦。

解決方法



方法1：主動向職員報告
告訴職員設備有什麼問題，請
他們幫忙處理，例如維修設
備、買新的設備等等。

我部電腦壞咗，我想借另一部電腦
嚟用，唔該。

方法2：繼續使用有問題的設備
不理會設備有損壞或有問題，繼續使用。



方法3：自己嘗試解決

用自己的方法處理，例如把破
損的物品收藏在隱蔽處，或自
行丟掉。



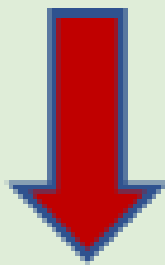
小茹偷偷地丟掉電腦。

工作篇

角色：小輝 (男主角)、黃姑娘 (職員)

情境四

損壞貨物



入餐具時，小輝不小心把膠匙羹跌在地下。

解決方法

方法1：主動向職員報告

告訴職員貨物有什麼問題，請他們幫忙處理，例如更換有問題的部份。

小輝告訴黃姑娘，不小心弄髒膠匙羹，不可以放在餐具袋中。

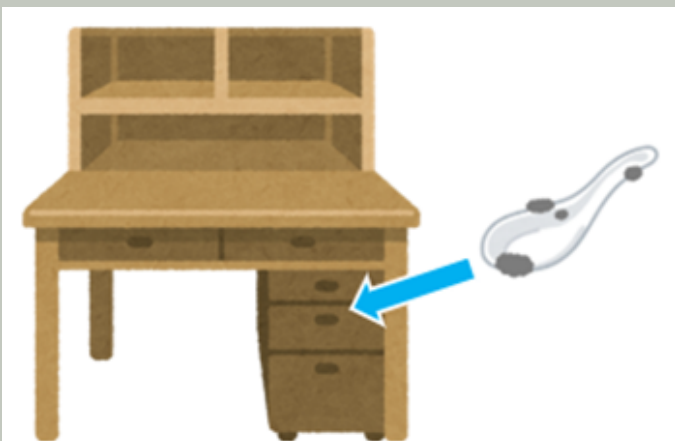


方法2：繼續使用有問題的貨品

不理會貨物的損壞或整潔情況，繼續使用。



小輝繼續把骯髒的膠匙羹放入餐具袋中，弄污了所有膠餐具。



方法3：自己嘗試解決
用自己的方法處理，例如把有問題的貨品收藏在隱蔽處，或丟掉在垃圾桶。

小輝自己把膠匙羹收起，放在自己櫃桶內。

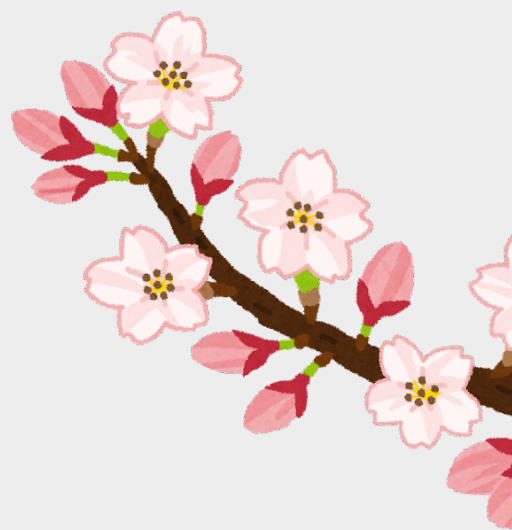


結語



期望本指引能讓各畢業生做好準備，迎接將至的成人服務，預祝大家順利適應新環境！

如有任何查詢及疑問，歡迎聯絡本校言語治療部。



大家加油！

