

溝通小貼士

- ✓ 主動溝通，可以從衣、食、住、行展開話題【另見對話提示】
- ✓ 耐心聆聽 / 等候回應，輕鬆打開話題，避談私隱及敏感（如金錢、宗教、政治）話題，注意言談話題及用語，避免無心的傷害
- ✓ 以平等態度溝通，尊重服務對象的生活方式及生活習慣
- ✓ 多從服務對象角度去理解他們面對的困難和需要，感同身受並給予接納和支持

對話提示

打開話匣子：

「公公 / 婆婆 / X 先生 / X 太太 / 小朋友，午安 / 你哋好！我係 XX，佢係 YY，我哋喺 XX 中心 / 機構嘅義工。我哋係嚟探你 / 你哋嘅，同你 / 你哋傾吓偈...」

開展話題：

衣

- ☺ 「婆婆，你件衫著得你好精神呀，你鍾意 D 咩色架？... 我都好鍾意橙色架...」
- ☺ 「小朋友，你件衫個公仔好得意，係咩嚟架？邊個送俾你呢？... 咁你仲鍾意咩小動物 / 公仔？平時返學鍾意上咩堂呀？... 放假會做咩呀？」

食

- ☺ 「公公，個愛心百福袋入面有米，煮飯煲粥都得。」
- ☺ 「平時鍾意食咩呀？會唔會自己煮呀？通常煮 D 咩菜多？... 我都好鍾意食 XX 架，尤其係...你呢？... 邊度有最多好野食同靚餸買呀？」

住

（初次探訪長者，若對象沒有主動提出，不建議提起對象家人）

- ☺ 「屋企打理得好企理呀！住左嚟度幾耐呀？D 街坊又點呀？...」
- ☺ 「公公，你屋企好多盆栽... 呢盆栽叫咩名，最鍾意邊盆啊？打理個陣有咩地方要注意架？...」

行

- ☺ 「剛才嚟嗰時，發覺附近都幾方便，有街市、銀行、酒樓... 閒時會去邊度行或者買野？... 附近有冇社區中心... 通常約邊 D 人同你一齊去啊？... 你鍾意參加咩活動呀？...」
- ☺ 「附近多唔多公園？... 天氣有點秋意，可以去公園涼吓... 你去公園通常會做 D 呀？...」