

## 5.社群健康-人際關係(參考答案)

### 目錄

5.1	健康的關係——家庭關係	P.2
5.2	健康的關係——朋輩關係	P.4
5.3	健康的關係——工作關係	P.5
5.4	人際關係的轉變——親子關係	P.7
5.5	人際關係的轉變——兄弟姊妹的關係	P.9
5.6	人際關係的轉變——朋友關係	P.10
5.7	人際關係的轉變——情侶關係(i)	P.11
5.8	人際關係的轉變——情侶關係(ii)	P.12
5.9	人際關係的轉變——工作關係	P.13
5.10	父母與子女關係、兄弟姐妹的關係及核心家庭以外的關係的轉移	P.14
5.11	家庭在人生不同階段的轉變(i)	P.15
5.12	家庭在人生不同階段的轉變(ii)	P.16
5.13	開展及維持健康關係	P.17
5.14	開展及維持健康關係的障礙	P.18
5.15	社會責任	P.19
5.16	提升及保持社會關懷服務的質素	P.20
5.17	團隊衝突	P.21
5.18	衝突處理(i)	P.22
5.19	衝突處理(ii)	P.23

## 5.社群健康-人際關係

### 5.1 健康的關係——家庭關係

#### (a)

##### 1.生理健康 (1分)

良好的家庭關係使家人在危機中互相保護，且能提供實際的援助，保障個人的安全和生理健康。

##### 2.心智和情緒 (1分)

良好的家庭關係令人變得樂觀和正面，安全感和對家庭的歸屬感也提昇，自覺被接納、尊重和肯定，能應付生活事件帶來的壓力，較少負面情緒，保持高的自尊感和自我概念。

##### 3.社交發展 (1分)

良好的家庭關係能提昇社教化功能，令家庭成員學習到社會接納的行為和價值觀，具合宜的社交技巧，容易與人溝通，增加結交知心朋友的機會，令人較易得到朋輩的實際、情緒和社交的支援。

##### 4.社會適應 (1分)

良好的家庭關係能提昇個人的社會適應能力，能應付社交、就學和就業等帶來的挑戰，對社區和社會的歸屬感也較強。

#### (b)

##### 1.生理健康 (1分)

不良的家庭關係可能影響飲食和作息的安排，惡劣的更導致磨擦和家庭暴力，負面影響個人的安全和生理健康。

##### 2.心智和情緒 (1分)

家庭關係欠佳令兒童易生負面情緒，成長時變得悲觀、偏激、負面和欠安全感。抗逆力、自尊感和自我概念自然較低。這些負面影響甚至會延至成年期。

##### 3.社交發展 (1分)

家庭關係欠佳令成員對家庭沒有歸屬感，負面情緒容易導致較差的社交技巧和人際關係，對社區和社會沒有歸屬感，甚至發展出反社會的行為。

5.社群健康-人際關係

4.智性發展 (1分)

不良的關係影響家庭的社教化和管教功能，故兒童的學習能力和動機往往變弱，學業成績較差，影響智性發展。

## 5.2 健康的關係——朋輩關係

### (a)

#### (i)生理健康 (1分)

良好的朋輩關係使人們在危機中互相保護，且能提供實際的援助，保障個人的安全和生理健康。

#### (ii)心理情緒發展 (1分)

人從朋輩獲得接納和認同，並對群體產生歸屬感。當個人自覺被朋輩接納、尊重和肯定，自尊感會提昇，建立高的自我概念。

#### (iii)社交發展 (1分)

個人在面對危機時能獲得朋輩群體的社交支援，朋輩壓力可使個人在良性競爭中進步，例如學業、運動競賽等，亦可產生正面的模仿效應，例如仿效成功的校友對社會的貢獻。

### (b)

#### (i)生理健康 (1分)

未能建立良好朋輩關係的人容易因缺乏支援而情緒低落，嚴重的會引起抑鬱和焦慮等徵狀，並引發生理的不適和疾病。

#### (ii)心理情緒發展(1分)

朋輩關係差的人未獲接納和認同，對群體缺乏歸屬感，常被否定，疏離感和孤獨感增加，自尊感下降，建立低的自我概念。

#### (iii)社交發展 (1分)

朋輩壓力可能使個人因避免被排擠而盲從群體的反社會行為，例如吸毒、酗酒和逃學等。

### 5.3 健康的關係——工作關係

(a) (4分)

上司下屬關係

同事關係

老師與學生間的關係(例如大學師生合作的研究)

個人與客戶的關係

(b)

(i)生理健康 (1分)

良好的工作關係令人較易處理工作壓力，患病的機會較少，工作效果和穩定性較佳，幫助應付生活所需，例如健康飲食、作息定時和良好的居住環境等。

(ii)智性發展 (1分)

良好的工作關係帶來較佳的工作效果，個人較易在職場不斷充實認知能力和技巧。

(iii)心理和情緒發展 (1分)

良好的工作關係為成年人帶來安全感和認同，亦會感到自豪和有價值，保持高的自尊感和自我概念。為人較樂觀，能應付工作帶來的壓力，情緒較穩定和正面。

(iv)社交發展 (1分)

良好的工作關係能促進社交健康，增加結交朋友的機會，令人較易得到朋友的實際、情緒和社交支援。也可在良性的工作競爭中進步，產生正面的模仿效應，例如仿效成功的上司。

(v)社會適應 (1分)

良好的工作關係能提昇個人的社會適應能力，能應付社交、就業和經濟變化等挑戰，對社區和社會的歸屬感也較強。

(a)生理健康 (1分)

工作關係欠佳會帶來不易承受的壓力，患病的機會較大，嚴重的會引致情緒病。

(b)情緒發展 (1分)

不良的工作關係令人難以應付工作帶來的壓力，容易引起孤獨、無助和憤怒等負面情緒，也可能有抑鬱和焦慮等情緒病的病徵。

**(c)心理層面(1分)**

工作關係欠佳會帶來衝突和惡意批評，個人的自尊會受損，失去自信，變得偏激、負面和欠缺安全感。抗逆力和自我概念也較低，職場上會因角色混淆而帶來迷惘。

**(d)社交發展 (1分)**

朋友較少，個人面對困難時會得不到朋友的實際、情緒和社交支援。工作關係欠佳會助長惡性競爭的工作環境，進一步損害人際關係。對社區和社會沒有歸屬感，只重視個人主義。

**(e)社會適應 (1分)**

不良的工作關係減低個人的社會適應能力，面對社交、就業和經濟變化等挑戰時較易欠缺別人支援。

#### 5.4 人際關係的轉變——親子關係

##### (a) (2分)

青春期（11-18歲）是人格發展中重要階段，此階段又稱為人生風暴期，親子關係既重要且困難，青少年已減少對父母生理上的支援，他們更期望多些情感上的支援，例如溫情、信任和允許。

另一方面，青少年開始喜愛獨立，青少年的情感重心已經由家庭轉向朋輩團體，他們對父母意見的重視程度正在減退，轉而重視朋輩的認同，他們從朋輩得到被愛、被重視的感覺和產生歸屬感。故他們特別重視朋輩眼中的自己，和別人對自己的評價。當朋輩團體的看法與父母的不同，甚至背道而馳，親子關係便開始緊張，這絕對是一段困難時期。

##### (b) (5分)

- 衣履款式
- 對前途的看法
- 食物的選擇
- 金錢運用
- 戀愛和朋輩關係的問題
- 髮型
- 時間運用
- 閒暇活動方式
- 朋友的選擇
- 興趣的選擇

(以上任何五項)

(其他合理答案)

##### (c) (3分)

父母、子女兩方面心靈都因此受創。

引發家庭暴力事件

青少年會以偏激、離軌行為回應(高買、吸毒、糾黨欺凌等)。

(c)(6分)

- 多與子女溝通
- 用心聆聽子女的心聲
- 認識子女的優點和缺點
- 接納子女的不足之處和犯錯，支援他們一同過度難關。
- 除物質和生理支援外，情感和社交支援更形重要。
- 多作正面且真誠的回饋，提昇子女自尊感。
- 接納子女可行的建議。
- 應具民主的風格，恩威並施，透過討論而得共識，非純以權威施壓。
- 給予適當的信任和支援，讓子女做決定。



### 5.5 人際關係的轉變——兄弟姊妹的關係

(a) ( 2 分)

當進入童年時期，他們剛受到父母的高度關注，若有弟妹的出生，他們會感到不愉快。有些孩童可以很快適應新成員的加入，但有些會表達極失望和嫉妒的情緒，因為他們會感到父母將注意力轉移到弟妹而忽略自己的需要。有些更認為弟妹奪去父母對自己的愛護而憎恨和排斥弟妹。

(b) ( 4 分)

如性別、外表、性格、行為和學業成績等，並以此作為給予物質、愛護、權利和家庭地位的標準。

(c) ( 4 分)

- 控制衝突兩方情緒，冷靜處理衝突問題。
- 以不偏不倚態度探究衝突原因，令衝突雙方覺得獲公平對待。
- 客觀指出理據不足之處，並鼓勵兩方互相包容。
- 提出解決方法，令雙方達成妥協。

## 5.6 人際關係的轉變——朋友關係

(a)

(i) (1分)

衣履款式和髮型等與主流的朋輩團體不同。

(ii) (2分)

- 外表不討好。
- 自我形象低落。
- 有體臭。

(iii) (2分)

- 與主流的朋輩比較下，顯得過分幼稚或成熟。
- 只顧個人利益，忽視整體。

(iv) (2分)

- 不懂得與人溝通。
- 不理會別人的感受。
- 漠視別人的意見。
- 對人不友善。

(b) (4分)

- 在朋輩團體中，常感不被接納，亦常認定自己沒有價值。
- 沒法在將來的青春期和成年期與人建立長久和穩定的友誼關係。
- 失去朋輩的社交和情感支援。
- 形成低的自我概念。

(c) (4分)

- 建立誠信、友善的形象。
- 以誠懇、不欺詐的態度對待別人。
- 為他人設想，不作自私自利的行為。
- 體諒別人的缺點或不足之處。

(d) (4分)

- 滿足社交和情感需要。
- 朋友實際幫助。
- 個人身份認同。
- 肯定自己的價值。

## 5.社群健康-人際關係

### 5.7 人際關係的轉變——情侶關係(i)

#### (a) (2分)

- 男女雙方心理帶來極大壓力、羞恥及愧疚感等。
- 容易產生未婚媽媽、人工流產等家庭、社會問題。

#### (b) (4分)

兩性交往應有的態度(建議答案)：

- 互相認識兩性的優點和缺點。
- 兩性在社交生活中能和諧相處。
- 學習對彼此的尊重與了解。
- 拒絕婚前性行為和不安全的性行為，勇於做出正確而且負責任的決定。
- 關係建立在愛、接納和尊重上，並非只在性的渴求。

### 5.8 人際關係的轉變——情侶關係(ii)

#### (a) (3分)

- 踏入青春期，青少年對異性開始產生興趣，對建立情侶關係充滿浪漫的憧憬。
  - 青少年從伴侶得到被愛、被重視的感覺和產生歸屬感。
  - 擁有伴侶會更能獲得朋輩的認同
- (其他合理答案)

#### (b) (3分)

- 未婚懷孕
  - 不安全性行為引致性病和愛滋病
  - 可能觸犯法例 (該網友可能未成年)
- (其他合理答案)

### 5.9 人際關係的轉變——工作關係

#### (a) (4 分)

有別於家庭和朋友關係，工作關係是有特定目標的。某些工作關係會涉及人與人之間的權力關係。

工作關係的類型包括：

- 老師與學生間的工作關係（例如大學師生合作的研究）
- 朋輩間的工作關係（例如同學間合作的專題研習）
- 同事間的工作關係。
- 僱主與僱員的工作關係。

#### (b) (5 分)

- 誠實
- 可靠
- 溝通技巧
- 尊重
- 分享
- 互相支持
- 信任
- 合作

#### (c) (5 分)

- 高自尊心：
- 正面的自我形象。
- 感到自我價值。
- 強烈的個人身份認同。
- 能分享個人的優點。

#### (d) (3 分)

- 傳遞信息時，用詞清晰明確，立場堅定。
  - 接收信息時，態度客觀，不要先入為主。
  - 認真聆聽，正確掌握問題關鍵。
  - 站在對方立場，考慮對方的困難及問題所在。
- （以上任何三項）

5.10 父母與子女關係、兄弟姐妹的關係及核心家庭以外的關係的轉移

(a) (1分)

以親子關係和兄弟姊妹關係（核心家庭內）為主。

(b) (2分)

初期以親子關係和兄弟姊妹關係（核心家庭內）為主，後期開始建立朋友關係（核心家庭外）。

(c) (2分)

逐漸由親子關係和兄弟姊妹關係（核心家庭內）轉移至朋友關係和情侶關係（核心家庭外）。

(d) (2分)

以朋友關係、情侶關係和工作關係（核心家庭外）為主，中後期會兼顧自己建立的家庭中的各關係，包括婚姻和親子關係（核心家庭內）。

(e) (3分)

朋友關係（核心家庭外）、婚姻關係和與子孫的關係（核心家庭內）。

## 5. 社群健康-人際關係

### 5.11 家庭在人生不同階段的轉變(ii)

#### (a) (2 分)

經歷嬰幼兒期、童年期和青春期的受家庭、學校、朋輩和社區的社教化，建立一套個人獨特的生活習慣、對事物的看法、價值觀和人生觀。

#### (b) (4 分)

- 婚姻代表兩個背景不同和獨特的成人一起生活。
- 夫婦要面對變方家庭的規範和習性。
- 面對互相配合和彼此認同的問題。
- 訂定家庭目標和生育計畫。

#### (c) (4 分)

- 面對孩子出世前後的挑戰。
- 夫婦要應付新角色的挑戰。
- 家庭經濟受壓。
- 孩子的出現，令夫婦相處時間減少。

#### (d) (4 分)

- 為供給子女生活所需和教育問題而壓力大增。
- 工作和養育子女令夫婦真正相處時間減少。
- 夫婦管教方法存有差異，或子女表現欠理想。
- 未能處理青春子女的反叛。
- 同時有多名子女需要照顧，壓力大增。
- 父母工作環境的負面情緒帶回家庭，影響子女成長。

#### (e) (4 分)

- 子女長大後相繼離開家庭，各自組織核心家庭。
- 父母遇到中年危機、年老、退休和健康惡化。
- 父母年老去世，家庭陷入解體。
- 有些家庭因離婚或意外喪偶提早解體。

### 5.12 家庭在人生不同階段的轉變(ii)

#### (a) (4分)

夫婦相處的問題(建議答案)：

- 彼此對生育計劃有不同的看法。
- 對身心健康的影響(建議答案)。
- 夫婦兩方可能未能妥善處理壓力。
- 雙方的角力影響情緒健康。

#### (b) (4分)

對夫婦的整全身心健康和發展的影響(建議答案)：

- 產生焦慮，影響情緒健康。
- 感到生活壓力(經濟)，若處理不當，會影響心理健康。
- 有機會患有產前抑鬱症，影響精神健康。
- 有機會患有產後抑鬱症，影響精神健康。
- 父母為滿足嬰兒的生理需要而缺乏休息，影響生理健康。



### 5.13 開展及維持健康關係

(a) (2分)

衝突是源於人際間的差異和不一致而未能達成共識的情況，它出現於任何類型的人際關係：

- 處理衝突的重點在於尊重差異，培養同理心，努力尋找可以合作的地方，或以互相妥協的方式參與事工及討論，逐漸得到共識。
- 不應過於堅持己見，常常要求對方讓步，否則無助處理衝突，反而加深矛盾，容易出現爭執和惡意批評，成為健康關係的障礙。

(b) (2分)

- 有效溝通的技巧是積極聆聽，理解對方的含意和感受。
- 運用同理心去尊重和接納對方真正的需要，以真誠的態度作出積極的回饋。

c) (2分)

- 關顧別人的感受
  - 談吐溫文有禮
  - 樂於助人
- (其他合理答案)

#### 5.14 開展及維持健康關係的障礙

(a) (2分)

不同的期望和價值觀若出現太大的差異，便很難達至共識，關係容易變得惡化。例如父母與青少年子女會對前途和戀愛等議題有不同的看法。可能會破壞親子關係，這稱為「代溝」問題。

(b)(2分)

「個人主義」令人們過分重視個人利益、需要、福祉和自由度，容易忽略別人的感受，人際溝通時容易出現對立和衝突，若未能妥善處理，會成為開展及維持健康關係的障礙。

(c) (2分)

科技進步為人們帶來快速、方便和有效率的溝通方法。但互聯網和電子郵件等較難做到積極聆聽和情感交流等「有效溝通」的水平。若人們過分喜愛以科技代替溝通，甚至走入虛擬社群，以假名和身分交流，會窒礙健康關係的建立。

## 5.社群健康-人際關係

### 5.15 社會責任

#### (i) (2 分)

- 多關注報章、時事性電視節目和特定群組的社區專訊等對群體、社區或弱勢社群的報道。(1 分)
- 積極聆聽家人和朋友的事情或需要，常保持和促進有效的溝通。以同理心去理解家人和朋友的需要(1 分)

#### (ii)( 2 分)

- 以身體力行的態度回應社會危機，例如人們可以實際行動保護天然資源和控制污染，做到減少產生廢物和減少消耗天然資源。方法是人們在日常生活中具體實踐 4R 原則，分別是減少使用(Reduce)、重複使用(Reuse)、循環再用(Recycle)和取代使用(Replace)。(1 分)
- 具體支持社會上關注社會危機的團體或非政府機構，例如捐款、參與它們的活動和作為該些團體的義工。支持行動當然要合法和理性。(1 分)

#### (iii) ( 2 分)

- 1.參與由政府或非政府機構舉辦的義務工作，增加對弱勢社群的同理心，設身處地去理解其需要。(1 分)
- 2.捐款予非政府福利機構，以金錢支援福利機構繼續實踐其機構使命，特別是關心各階層有需要的人。(1 分)

### 5.16 提升及保持社會關懷服務的質素

#### (a) (4分)

要做到有效明白人們的需要，服務提供者應具備多項的質素和能力，包括：

- 具同理心
- 積極聆聽
- 尊重不同人士的背景及需要
- 明白社會公義

#### (b) (4分)

- 保密
- 公正及平等的看待
- 重視支援的工作
- 作倡導者的角色

#### (c) (2分)

處理衝突的重點：

- 尊重差異，努力尋找可以合作的地方，
- 以互相妥協的方式參與事工及討論，逐漸得到共識。

#### (d) (3分)

處理衝突的技巧：

- 積極聆聽，理解對方的含意和感受
- 運用同理心去尊重和接納對方真正的需要，以真誠的態度作出積極的回饋

## 5. 社群健康-人際關係

### 5.17 團隊衝突

#### (a) (5 分)

- 組織的結構和管理欠妥。例如部門間或人際間權責不清晰，職能重疊或衝突等。
- 現代的組織強調合作和互相依賴，而部門也重視其工作程序，故部門間具體推行工作時易生對立和衝突。
- 組織缺乏資源，部門間或人際間為爭奪資源如人材、財務和場地等起對立行動或態度。
- 組織內的成員未有一致的目標，甚至懷有不相容的價值觀。
- 部門間或人際間的溝通問題而導致誤會和偏見，例如溝通不足、溝通障礙和沒有聆聽別人的需要等。
- 組織內成員的個人性格、要求和社交技巧等因素。例如脾氣剛烈、主觀執著和要求過高或過低等均易生對立和衝突。

#### (b) (2 分)

- 能促進組織達成目標和具建設性的衝突稱為「良性衝突」。
- 能保持組織的活力、反思和創造力的程度，幫助團隊或組織正面且積極地發展。

#### (c) (2 分)

具破壞性且阻礙組織發展的便是「惡性衝突」。

5.18 衝突處理(i)

(a) (1分)

迴避

(b) (1分)

迴避是在衝突時不加任何意見並主動離開該議題或環境。

(c) (1分)

適應

(d) (1分)

向對方讓步，以其需要為主並期望保持良好關係。

(e) (1分)

妥協

(f) (1分)

雙方均作出可接受的讓步，達至和解。

(g) (1分)

協作

(h) (1分)

雙方均沒有讓步且保障利益下達成協議。

(i) (1分)

強迫

(j)(1分)

迫使對方跟從自己的意見。

5.社群健康-人際關係

5.19 衝突處理(ii)

(a) (1分)

妥協

(b) (1分)

雙方均作出可接受的讓步，達至和解。

(c) (1分)

適合需立即果斷處理且對方意見勢均力敵的情況，雙方盡快妥協是有效的處理方式。

(d) (1分)

強迫

(e) (1分)

迫使對方跟從自己的意見。

(f) (1分)

適合需要立即果斷處理且對方意見明顯欠理據和質素的情況，過程中難免不快。

(g) (1分)

迴避

(h) (1分)

迴避是在衝突時不加任何意見並主動離開該議題或環境。

(i) (1分)

適合情緒激動、事件不甚重要或將有危機發生的衝突。