

【老唔惱 - 樂齡溝通無障礙】

第四章： 有效的溝通技巧

ELDER009

概述

在本章中，我們將討論：

- 護老者篇：
 - 促進護老者與長者溝通之8大妙法
 - 與有特別需要之長者的溝通技巧
 - 認知障礙症長者
 - 院舍體弱長者
- 長者篇：
 - 聽障長者之6個溝通策略

護老者與長者之有效的溝通技巧

- 照顧者與長者的相處中，相向的溝通可以減少誤會和衝突、維繫彼此之間良好的關係，有助減低生活壓力及保持心境愉快。
- 因此，照顧者及長者都需要學習有效的溝通技巧。

護老者篇： 促進護老者與長者溝通之 8大妙法

1.積極聆聽

- 耐心聆聽，給予長者充足的時間表達，可減少其孤獨感。



- 催促長者回應，使長者沒有充足的時間表達。

2.速度及語調要配合長者的需要

- 速度及語調要配合長者的需要
 - 跟長者說話時要慢一些
 - 遇到聽覺不好的長者，可在他聽力較好的一邊說話
 - 大聲講話時要注意語調，不要使長者誤會你在責罵他
 - 如長者有配戴助聽器，可請他先戴上再對話



- 說話速度過快
- 以為長者聽不清楚，刻意大聲說話

3. 利用是非題引導長者回答

- 給予簡單選擇

- 例如：

照顧者問：

「你想食蘋果定橙呀？」

長者答：「蘋果。」

照顧者：「咁我切個蘋果俾你食啦，好唔好？」

長者答：「好呀！」



- 太多開放式提問
- 例如：「你想食咩？」

4. 用字簡單、具體

- 句子組織要簡短
- 每句說話只包含一個訊息
- 如有需要，可強調及重複重點

- 例如：

照顧者：「今日陪你去探姨婆好唔好呀？」

長者：「好呀！」

照顧者：「咁你記得帶八達通嗰，**八達通**。」(強調及重複重點)



- 句子組織太長，包含太多訊息

- 例如：

照顧者：「上次你話想去探姨婆，我見今日幾好天，屯門公路又唔塞車，表舅父話姨婆又得閒，咁不如一陣同你坐巴士入屯門探佢丫？」

5. 使用成人語調

- 與長者交流時，儘管我們鼓勵使用簡單的句子交流，但請使用「成人語調」
- 避免使用對小孩子說話的語調。



- 使用對小孩子說話的語調。
 - 例如：「去街街」「著衫衫」「乖乖啦」

6. 避免使用太多代名詞

- 避免用代名詞如「他」、
「他們」、「這裡」、
「那個」
- 例如：
「你個電話放喺餐桌上。」



- 使用太多代名詞
- 例如：「你D嘢咪
放喺果度囉!」

7.非語言方面的溝通技巧

- 態度：友善、親切、真誠、尊重對方
- 眼神：與長者面對面，保持眼神接觸，確定取得對方注意
- 姿態及舉止：如點頭、適當的手勢、適當的坐位安排
- 觸摸：聊天時，多握住長者的手，讓他有安全感；點點頭、輕拍肩膀，都是良性的鼓勵與接觸。



- 不耐煩、不認真或輕視的態度
- 與長者沒有眼神接觸，一邊行來行去/做自己事情，一邊跟長者說話

8. 促進溝通的環境及工具

- 保持環境寧靜，減低噪音的干擾，有助集中精神
 - 如長者在看電視，非常大聲，照顧者可先把音量收細，再與長者談話
- 如長者有視力/聽力問題，提醒長者先戴上眼鏡及助聽器



- 在嘈吵環境跟長者說話
 - 例如：電視及收音機聲音、嘈吵的餐廳

與有特別需要之長者的溝通技巧：

1. 認知障礙症長者
2. 院舍體弱長者

與認知障礙症長者溝通之技巧

照顧認知障礙症長者時更要留意以下10個溝通技巧：

1. 對話時先稱呼對方及介紹自己的名字，亦需稱呼他 / 她喜歡的稱謂
2. 有足夠的眼神接觸，讓其知道您正在和他 / 她說話
3. 多些笑容，並適當地給予身體接觸，例如：輕按手臂、手、肩膀等
4. 保持說話簡潔易明，用簡單、直接的語句
5. 每次只提問一個問題，並讓其有足夠時間回答

與認知障礙症長者溝通之技巧

6. 保持態度溫和
7. 多點提示和讚賞
8. 不要批評及當面指出其錯處，
避免與對方爭論
9. 多留意對方的非語言訊息
10. 溝通時善用實物、語調、圖畫、
文字、表情、手勢等，令對方更易掌握



與院舍體弱長者之溝通技巧

- 居住於院舍的體弱長者有可能會因身體殘障，容易感到不開心。
- 如家人較少探訪，長者更倍感孤獨寂寞。

常見的情緒表現：

- 沉默
- 情緒低落
- 表現可能會不友善
- 容易因小事發脾氣表示不滿

**院友有這些
情緒表現是可以理解的，
照顧員可以怎樣做？**

與院舍體弱長者溝通之技巧

護理員需要：

- 保持耐性及冷靜
- 多些笑容，並適當地給予身體接觸，例如：輕按手臂、手、肩膀等
- 嘗試理解、寬容和體諒
- 尊重
- 給予支持
- 如遇突發情況，可找資深同事支援

長者篇： 聽障長者之6個溝通策略

當長者有聽力障礙問題，可嘗試以下策略，以促進溝通。

1. 表明自己需要

- 例如長者可以說：「我聽得不太好，若我聽不清楚，請你重複一次。」

2. 在安靜環境下聊天

- 如在嘈雜的環境下遇到朋友想跟他聊天，可主動提議換一個較安靜的地方

3. 主動提供建議

- 如對方說話的方式令你聽得不清楚，例如說得太快，可建議他說得慢一點

聽障長者之6個溝通策略

4. 不怕澄清

- 當不太肯定對方說甚麼時，不要害怕澄清，讓別人幫助確認聽得是否正確
- 例子：
 - 孫女：「我一陣帶你去呀媽度，你喺屋企等我。」
 - 長者：「係咪去呀嫲度呀？」(嘗試重複以確認是否正確)
 - 孫女：「唔係，去呀媽度。」
 - 長者：「哦，去呀媽度，我喺屋企等你。」(嘗試重複以確認是否正確)
 - 孫女：「係呀，冇錯喇」

聽障長者之6個溝通策略

5. 有不清楚便主動問問題

- 當不肯定對方說甚麼時，不要怕麻煩，可用一些問題去問清楚
- 例如：「邊度？」「幾點？」「點解？」這類問題

6. 總結重點

- 如對方說一大段說話，長者擔心自己聽不清楚，可嘗試總結一些重點，以確認自己聽得是否正確

- 第4章完 -

延展閱讀

Harwood, J., Leibowitz, K., Lin, M.C., Morrow, D.G., Rucker, N.L., & Savundranayagam, M.Y. (2012). (2012). *Communicating With Older Adults An Evidence-Based Review of What Really Works*. The Gerontological Society of America.

<https://www.geron.org/publications/communicating-with-older-adults>

Jockey Club Positive Ageing Centre. *Communication*. Retrieved from https://www.jccpa.org.hk/en/facts_on_dementia/caring_tips/communications/index.html

參考資料

- Elderly Health Service. (2018). *Skillful Communication with Elders*. Retrieved from https://www.elderly.gov.hk/english/carers_corner/comm_skilful.html
- Jockey Club Positive Ageing Centre. *Communication*. Retrieved from https://www.jccpa.org.hk/en/facts_on_dementia/caring_tips/communications/index.html
- Morley, J., Tolson, D., Ouslander, J. G., Vellas, B. (2013). *Nursing home care*. McGraw Hill Professional.
- 語橋社資 (2020年5月10日) 。〈長者聽力知多D 溝通小策略〉。取自 <https://www.youtube.com/watch?v=10xWYZ5uyQQ&list=PLCERwpvx4YyU4sl6O8hztaGHeeKaFr-my&index=7>
- 房協長者安居資源中心 (2017年12月13日) 。〈「智友善」家居影片 - 溝通篇〉。取自 <https://www.youtube.com/watch?v=YQ3X1vVO1qg>