

香港中文大學醫學系那打素護理學院
流金頌培訓計劃 --CTP002：老年人的心社靈照顧

公眾講座：如何與長者達致良好的溝通



香港賽馬會慈善信託基金
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust

公眾講座

如何與長者達致 良好的溝通

講座內容

- 1. 與長者溝通前的須知**
 - 溝通的意義
 - 生理改變對溝通能力的影響
 - 容許長者回味往事及表達悲傷
 - 尊重長者背景、知識及價值觀
- 2. 與長者溝通的一般技巧**
 - 促進良好溝通的方法
- 3. 與有特殊溝通需要長者溝通的特別技巧**
 - 聽覺或視覺障礙
 - 失語症
 - 老人癡呆症

與長者溝通前的須知 溝通的意義

以語言或非語言交流感覺與想法

非語言：
態度
面部表情
說話的語調
身體語言
身體語言

目的：

交換資料

分享意見

表達情緒

發出及接收訊息

溝通方法

- 談話（直接）
- 說笑（暗示）
- 會議（討論）
- 爭吵（破壞）
- 眼神（多樣）
- 音樂（山歌）
- 媒介（多樣）
- 中介（間接）

與長者溝通前的須知

生理改變對 溝通能力的影響

聽覺及視覺的減弱
專注力及記憶力的改變
動作過程的減慢
牙齒的改變及唾液的分泌
藥物的副作用
溝通網絡的減少

與長者溝通前的須知
容許長者回味往事
及表達悲傷

與長者溝通前的須知
尊重長者背景、知識
及價值觀

與長者溝通的一般技巧

促進良好溝通的方法

營造舒適的情緒氣氛

尊敬的態度

保持水平視線

留意情緒及行為變化

確認長者的感受

切合長者的社交空間

面部表情及舉止

長者親屬：可運用適當身體接觸

運用正常談話語調

有耐心地容許長者回應

簡潔的直述句子

若有需要時，作出合理的估計

「間接修補」技巧

確認失去親人致友之苦

適當運用沉默時刻

避免運用尖銳問題

容許長者勉懷過去

安慰焦慮的長者

適當運用非語言方法溝通

與有特殊溝通需要長者 溝通的特別技巧 **聽覺障礙**

確保長者留意你的靠近
有需要時替長者檢查助聽器
要取得長者的注意
與長者保持接近正面及同一水平
避免一面談話一面進食或咀嚼
留意長者有否感到疲倦或不適
減低環境噪音
避免大聲喊叫，可運用紙筒

有需要時運用文字
容許足夠時間來溝通
嘗試以不同字眼表達
運用簡單及較短的句子

與有特殊溝通需要長者 溝通的特別技巧 視覺障礙

與長者進入某環境時，向長者講解環境
向長者形容所經的路程
在離開前時，提示長者
容許長者運用現有視力
容許長者扶著你的手以作引導
讓長者知道你現與甚麼人在說話
詢問長者你可以幫他甚麼事
接觸長者前，先要叫長者的名
容許長者接觸你
盡量待長者為擁有視力的人

正常地運用「看」、「睇」這等字眼
以大一點的動作及多些對比顏色
向長者解釋你正在做的事情
盡量鼓勵長者的親密及獨立性
除非長者提出，不隨便移動物件

與有特殊溝通需要長者 溝通的特別技巧 失語症

耐心地容許足夠時間溝通
誠實地向長者承認你未能明白對方
詢問長者的溝通能力及所需設施
避免太快對長者的表達作出估計
鼓勵長者書寫出他的想法
運用姿態幫助表達意思
嘗試運用溝通卡
運用觸碰幫助長者專注

與有特殊溝通需要長者
溝通的特別技巧
老人癡呆症

避免突然出現在長者面前
盡量以正常語調與長者溝通
與長者談話時應該面對著他
避免在一個充滿感覺刺激的環境溝通
避免皺眉頭
尊重長者的個人空間
若與長者同行，步伐要一致
有需要時，應巧妙地分散長者的注意

有需要時，重複主要字眼
只會在明白長者時才點頭
運用低聲調及較慢的說話
每次提出一個問題

講座結束
多謝參加