高齡友善溝通技巧

一、認識影響溝通的因素

身體器官功能退化
1.聽力-接受高頻音衰退
2.視力-眼部疾病、眼鏡不乾淨或光線不良
3.視神經細胞衰退-顏色辨識較遲鈍、說話速度變慢

疾病的因素
1.口腔疾病、失聰
2.腦血管疾病，如失智症、怕金森氏症等

其他因素
1.耳垢
2.因動作緩慢未即時回應，而被照顧者誤認無法作答而代答，讓長者逐漸減少溝通行為
3.長者不願說出自己的弱點及限制或不信任造成溝通困難

二、善用溝通技巧

強調以人為本，採面對面及眼神接觸，讓長者有被尊重的感覺：

使用長者熟悉、簡單之日常生活對話；正常說話的速度；善用表情和肢體語言或輔助用物(如圖卡)；耐心、同理心的傾聽長者對於訊息理解；鼓勵長者多參與溝通互動，並維持熟悉和一致性環境，讓長者在溝通過程中感受到存在的尊嚴、榮譽、價值及減少挫折感。

運用語言及非語言溝通的技巧：

- ✓ **使用開放式問句：**以延續或衍生更多談話的話題，如「奶奶：您今天中飯吃了那些食物？」避免的問法：「奶奶有吃飯嗎？」
- ✓ **減緩說話速度：**一次說一件事情，避免用高頻音談話及打斷，以免影響其思考過程。
- ✓ **適當的回應：**如自然的眼光的接觸、微笑、肯定的點頭或發出嗯、喔、哈的聲音，鼓勵長者的表達。
- ✓ **面對面或坐在長者身旁方式：**距離 60-120 公分為最適當溝通距離，儘量身體軀幹前傾來表示用心、關心及彼此親近的感受。
- ✓ **以尊重長者的態度：**避免使用權威的態度或以命令小孩子的方式，要求長者無意見的遵從。

三、參考文獻

林麗味(2016)．非正式照顧者接受溝通技巧訓練對於失智症病人照顧之成效．*長庚護理*，*27*(4)，506-520。

鄭希彥(2015)．以專業間教育強化團隊合作方式的醫病溝通．*醫療品質雜誌*，*9*(6)，60-68。