

與長者溝通的技巧



中華人民共和國香港特別行政區政府
數字政策辦公室
Digital Policy Office
The Government of the Hong Kong Special Administrative Region
of the People's Republic of China

隨著人口老化，我們與長者接觸的機會亦隨之而增加。與長者的相處中，良好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。



與長者的溝通

與長者溝通，要花少許心思，亦要在時間上作出適當的安排。我們要留意長者生理和心理上的特點，並考慮各種環境的因素，適當及靈活地運用不同的溝通技巧。

溝通技巧

1 聆聽：

- 用耳朵：耐心聆聽
- 用心：設身處地去瞭解對方的想法
- 動腦筋：分析對方說話背後的意思



2 談話技巧及語言運用 - 談話技巧

- 速度及語調要適中：速度及語調要配合長者的需要

例如：跟認知障礙症患者說話時要慢一些；遇到聽覺不好的長者，大聲講話時要注意語調，不要使長者誤會你在責罵他

- 適當的詢問：如利用是非題引導長者回答
- 給對方說話的機會：避免只顧自己講，多鼓勵對方主動地跟你溝通
- 靈活轉換話題：當察覺到長者對話題不感興趣時，可利用身邊的事物轉換話題，例如：「你穿的衣服很有特色，是誰給你買的？」

溝通技巧

2 談話技巧及語言運用 - 語言運用

- 用字簡單、具體: 例如: 以「每餐吃一個生果」代替「吃多些纖維」
- 句子組織要簡短: 例如: 每句說話只包含一個訊息

3 非語言方面的溝通技巧

- 態度: 要友善、親切、真誠、尊重對方; 避免不耐煩、不認真或輕視的態度
- 眼神: 保持眼神的接觸
- 表情: 代表不同的心情
- 姿態及舉止: 如點頭、適當的手勢、適當的坐位安排
- 觸摸: 如握著手、拍拍手背、搭著肩膀、擁抱等
(注意: 必須顧及對方的性別和雙方的關係, 以配合適當的觸摸)
- 圖片或實物的運用: 例如: 面對有語言障礙的長者, 若示意長者去洗澡, 可利用花灑的圖片與長者溝通



跟長者溝通的時候，我們一方面要善解人意，另一方面要懂得表達自己。溝通的成效好像照鏡一樣受雙方互相的影響。要達到良好的溝通，要靠雙方面共同的努力。

資訊來源：衛生署長者健康服務

網址：https://www.elderly.gov.hk/tc_chi/carers_corner/communication_skills/comm_skilful.html

