



# 有溝有通 有愛無礙

## 與高齡長輩的溝通技巧

文／內科部 醫師 王瑞興  
中山醫學大學心理學系 助理教授 孫旻暉

「爸，我不是跟你說過那些已經放了兩三天的剩菜不要老是堆在冰箱！」大明看著冰箱裡一盤又一盤包著保鮮膜的剩菜，著實有點惱怒。「可是我…」「還可是，跟你講過幾百遍了…」在老爸爸還來不及辯白些什麼之前，大明已經耐不住性子，打斷了任何可能的解釋。爸爸只好緩緩地端出那些剩菜，卻在廚餘處理桶前跌了一個踉蹌。「你看吧！就跟你說…」大明有點厭倦，類

似的事情反覆發生，他甚至懷疑爸爸是故意跟他唱反調。他沒有注意到爸爸的右腳踝有點腫，眼角有著滴不下的淚光……

在台灣的家庭結構中，高齡者曾是主要的經濟提供者，但隨著年歲的增長，生理機能的逐漸衰弱，行為動作也不再俐落，加上時代與社會的變遷，與青壯年一代難免出現落差與代溝，此刻若又缺乏適當的溝通，衝突和爭吵也就在所難免了。

## 眼神、表情和語調足以影響溝通效果

所謂的「溝通」，是指一方經由語言或非語言的管道，將意見、態度、知識、情感等訊息傳達給另外一方的歷程。進一步來說，溝通進行的過程主要包含4個要素：溝通的情境、參與者、訊息和管道、以及溝通時的干擾源。其中除了當下的情境（如地點、溫度、光線等）外，個人的價值觀、態度、以及訊息傳送者的語言與非語言訊息（如眼神、臉部表情、肢體動作、聲音語調等），都會影響溝通的效果。上述因素往往造成傳遞的訊息被扭曲，例如醫護人員使用過多的專有名詞或是口述病情時夾雜著中英文，以致病患或家屬對病況一知半解，甚至全然聽不懂。

一般來說，常用的溝通類型會因為個人的成長經驗或是自我狀態而有所不同。根據心理學家柏恩（Eric Berne）所提的「P-A-C溝通理論」，人們通常存在3種自我狀態，而每一種自我狀態都有其獨特的態度、情感與行為：

### ● 父母自我狀態 ●

用權威的方式來表達自己的行為和情感。例如，對被照顧的高齡者說：「你幹嘛胡思亂想？你只要聽我的就好了。」等。

### ● 成人自我狀態 ●

以成人尊重且理智的處理方式，蒐集和處理訊息，並訂定問題解決模式。例如，在病房中詢問住院的高齡者：「昨天開的新藥覺得效果如何？能否減緩原先的不舒服感？需不需要再做些調整？」等。

### ● 兒童自我狀態 ●

在面臨事件時，偶爾會表現出如同兒童時期無法控制自己的情感，做出不適當的行為表現。例如，對不肯配合醫囑的高齡者說：「如果你再不聽醫師的話，那我要生氣囉！待會兒就不理你了…」等。

以上何種方式才是最適當的，似乎沒有絕對的答案。因為適當的溝通，主要是指雙方所使用的方式是否與原先彼此的預期相符，若發現對方的自我狀態與原先預期的不同，就可能出現溝通障礙，進而影響溝通效果。

### 傾聽、接納和同理心是良性溝通必備

爲了達到良好的溝通，有時我們需要一些技巧，像是「傾聽」、「接納」以及「同理心」。傾聽的過程依序包含5個階段：接收、理解、記憶、評估與反應。接收訊息階段不僅包含口語的內容，也包含對方的非語言訊息；理解訊息階段：除了對方所表達的意見和想法之外，也必須瞭解對方言談時的情緒狀態，再經由重新記憶及建構所接收到的訊息，配合評估，以判斷說話者內心的意圖，和這些訊息的潛藏意義，最後再採取適當的反應（例如適當的肢體動作和目光接觸，可讓對方感受到傾聽者的關懷）。

何謂「接納」？簡單的說，是指完全接受或瞭解對方所提出來的意見，但自己並不一定也要認同這個意見。例如高齡者在訴說自己的想法或者價值觀時，我們所要做的只是敞開心胸去瞭解及接納，千萬別因爲與自己的想法不同而早早阻止他們，否則這將使彼此分處楚河漢界，在他們急欲分享的熱情澆下一桶冷水。「同理心」是指傾聽者能夠跳脫本位，以他人的立場、觀點與角度，來觀察、體驗、分析事物或感受。然而，「同理」與「同情」並不相同，「同情」通常是指悲憐他人不幸的遭遇，但內在卻可能隱含較爲優越的感覺（正因爲自己是優越、幸運的，才會同情別人），因此不難想像，當我們以「同情」的心態與別人溝通時，很容易令對方反感。

### 與高齡者的應對方式要視情況調整

在瞭解良好的溝通技巧之後，我們依據高齡者常具備的溝通特色，整理出幾個常見的溝通類型以及建議的應對方式，供大家參考：

高齡者常見的溝通類型	溝通特色	建議應對方式
管家婆型	好管閒事、多嘴多舌	不將批評當作侵犯，問清楚問題要點，利用傾聽的技巧，提供解決的方法。
指揮官型	普遍有倚老賣老、跋扈的傾向	尊重地說明自己成熟的想法，讓高齡者有表現的機會。請高齡者的朋友幫忙溝通，或以非口語的方式溝通（如書信）。
活在回憶型	總是訴說著年輕時輝煌的紀錄，常提當年勇...	傾聽、正向的引導其分享，利用高齡者團體方式溝通。
乞求關懷型	通常可以發現需要被同情和關懷的情形	利用家庭聚會、聚餐，或者是書信電話的方式關心、溝通。

〔圖表參考顏慶祥（1994），並由孫旻暉製表及修正〕

不論與哪一種溝通類型的高齡者相處，基本上還是要具有傾聽、接納與同理心的技巧，這些技巧可以讓高齡者知道我們瞭解其想法，感受到適度的尊重，縱使我們不喜歡或不認同某些高齡者的行爲或想法，但仍須維持應有的信任、禮貌及尊重，讓高齡者能充分感受到關懷與接納的善意。唯有透過這種良性的互動，才能建立互信、互愛、互諒，消弭溝通障礙，不僅減少相處時可能產生的摩擦，也能夠更有效地協助並增進高齡者的心理健康。🌱