



如何與家中老寶貝溝通？

洪惠嘉

壹、高齡化趨勢來臨

隨著時代的生活環境改變及醫學發達，臺灣老人壽命不斷延長。聯合國定義一個國家的老年人口超過7%時，稱之為高齡化社會；當老年人口超過14%時，稱之為高齡社會；當老年人口超過20%時，稱超高齡社會。我國在1993年時，65歲老人人口已超過7%，符合高齡化社會標準。另依據行政院經濟建設委員會(2010)所做的臺灣人口年齡結構變動趨勢，預估我國將於2025年達到20%的超高齡社會。綜合上述數據可知，臺灣社會正邁向超高齡社會。

筆者由於工作關係，經常搭乘大眾運輸，發現交通工具上的老年人口比率確實有逐年增加的趨勢。其次，周遭的長輩壽命也比十年前來得長。第三，因應高齡化趨勢，許多大專院校紛紛設立高齡健康系所，以培育照顧老人的人才。第四，老人壽命雖然延長，卻因多重慢性病衍生許多復健需求，所以社區中的健康生活館如雨後春筍般設立。

既然高齡化社會已成事實，未來可預見與老人互動的機會將會越來越多，而且父母未來也會老，所以了解老人心理，學習與老人溝通的方法，是每個人應有的認知。

貳、老人生心理退化

歌手莫文蔚所唱的歌曲《當你老了》，內容提及：當你老了，頭髮白了，睡意昏沉，爐火旁打盹，回憶青春…。歌詞很貼切的

描述老人生理變化，點出老人心理老化的狀態。杜甫曾說：「人生七十古來稀」，這種狀況在現代已不復見，老人活到八、九十歲是普遍現象。雖說人類的壽命延長了，老化卻是不得不面對的宿命。老人生理與心理隨著人的年紀增長產生變化，對於老人與家人或一般人的溝通會產生甚麼影響呢？以下介紹老人的生、心理對溝通的影響：

- 一、老人由於聽力受損，與家人溝通困難，甚至產生誤會。正常的聽力與說話能力是正常社交活動所必備，老年人由於聽不清楚旁人的話，很難融入話題，或與人進一步交流，所以給人一種難溝通的印象。
- 二、老人記憶力和理解力缺損，給人忘東忘西的印象。廖政哲(2002)表示人過了六十歲後，其智力、記憶力和理解力逐漸退化，判斷力、分析能力也跟著退化。正因為如此，所以在溝通上必須多費心思。
- 三、老人退休後失去社會角色，自信心不如前。許多老人退休之後，覺得自己是沒有用的老人，而缺乏信心，在人際溝通上傾向採取被動，對人比較有戒心。
- 四、老人有自我中心的傾向，難從他人角度去思考。東方社會重視敬老觀念，老人心裡期待能被他人重視，如果未能順從其意，很可能就會生氣，因此給人固執難溝通的印象。



- 五、老人缺乏安全感，對人疑心重。由於生理感官老化，或有失智狀況，因此對周遭的人疑心病重，造成溝通困難。
- 六、老人認知能力退化，專注力下降，語言不似年輕時流利。與人溝通需要能專注以擷取對方語言訊息，而流暢的語言可以協助表達自己的想法，但老人能使用語言的能力逐漸下降，造成溝通不夠順暢。
- 七、老人情緒變化大，經常讓人捉摸不定。由於老人生理退化之故，對反應變得敏感，造成與人溝通的障礙。

叁、與老人溝通原則

面對老人因生、心理老化所造成的障礙，筆者認為若要與老人建立良好溝通，可以掌握以下幾個原則：

- 一、**直視老人的臉**：為降低老人疑心病，以及聽力退化和專注力下降的問題，與老人說話要放慢速度並直視他，使他能看到你的臉。
- 二、**降低音調**：老人聽力退化，高頻率的聲音聽不見，因此要以較低的聲調與他慢慢說。
- 三、**多傾聽**：老人停留在過去的記憶，又有自我中心傾向，與他們說話時，扮演傾聽者有助於其紓解負向情緒。
- 四、**尊重回應速度**：老人的理解能力變差，與他們說話時，不要逼迫馬上回應，要給予較長時間回應。
- 五、**關懷接納**：老人固執又情緒多變，從尊重關懷的角度與之溝通，不批判其想法，使其感受到被尊重。

肆、與老人溝通三心一愛心、耐心、同理心

- 一、**愛心**：愛的中間有一個心，有施予恩惠之意。老人就如同我們的長輩，把我們照顧長大，我們晚輩如今有能力照顧他們，就應心懷感激，用愛心與他們溝通。
- 二、**耐心**：老人的生、心理退化為不可逆的現象，有些老人行為舉止如小孩。回想小時候父母很有耐心的與小孩溝通，如今他們老了像小孩，我們也應當以耐心與他們溝通。
- 三、**同理心**：站在老人的立場去思考，他為何如此說？如此想？若不確定，可用詢問句做進一步追問，讓自己的想法盡量貼近老人的想法，並以他們聽得懂的語言溝通。

伍、結語

俗話說：「家有一老如有一寶」，父母含辛茹苦把我們撫養長大，小時候把我們當寶貝小心的呵護，如今歲月在他們身上留下痕跡，生、心理逐漸退化，變成一個老寶貝，我們也應該把他們當寶貝小心的呵護。因此，我們要了解老化對他們造成的影響與困擾，還要調整與他們溝通的方法，最重要的是用愛心、耐心與同理心與他們相處，讓這群老寶貝能有一個被同理與尊重的老人生活。

參考資料

- 行政院經濟建設委員會(2010)。2010年至2060年臺灣人口推計。取自http://iknow.stpi.narl.org.tw/Post/Files/policy/2012/policy_12_017_1.pdf
- 廖政哲(2002)。高齡化社會之使用性。國立雲林科技大學工業設計系研究所碩士論文。雲林。

