徐國強　總經理

現職：

1.暮年之愛管理顧問有限公司總經理

2.台灣老人暨長期照護社會工作專業協會常務理事

學歷：

1.國立台北護理學院長期照護所碩士

2.實踐大學社會工作學系學士

經歷：

- 中華民國老人福祉協會秘書長(2013.1.1~2016.12.31)
- 國立台北護理健康大學長期照護系兼任講師(2015.2~)
- 台北醫學大學高齡健康管理學系兼任講師(2013.2~)
- 聖約翰科技大學老人服務事業系兼任講師(2018.9~)
- 馬偕學校財團法人馬偕醫護管理專科學校老人照顧科兼任教師(2016.02~)
- 基督教台灣浸信會神學院兼任專業技術人員助理教授(2014.2~)
- 康寧醫護暨管理專科學校高齡社會健康管理科兼任講師(2011.2~)
- 健行科技大學通識中心兼任講師(2014.2~2014.6)
- 台北市士林老人服務中心副主任(2009.11~2012.8)
- 台北市士林老人服務中心督導(2005.1~2009.11)
- 台北市士林老人服務中心助理督導(2002.4~2004.12)
- 台北市北投老人服務中心組長(2000.11~2002.3)
- 台北市士林老人服務中心社工員(1999.6~2000.11)

長期照護個案及家屬之溝通協調

台灣老人暨長期照護社會工作專業協會常務理事
暮年之愛管理顧問有限公司總經理　　徐國強

溝通是一門藝術

The Communication Process
SOURCE
RECEIVER
encode
message
MEDIUM
message
decode
feedback
noise

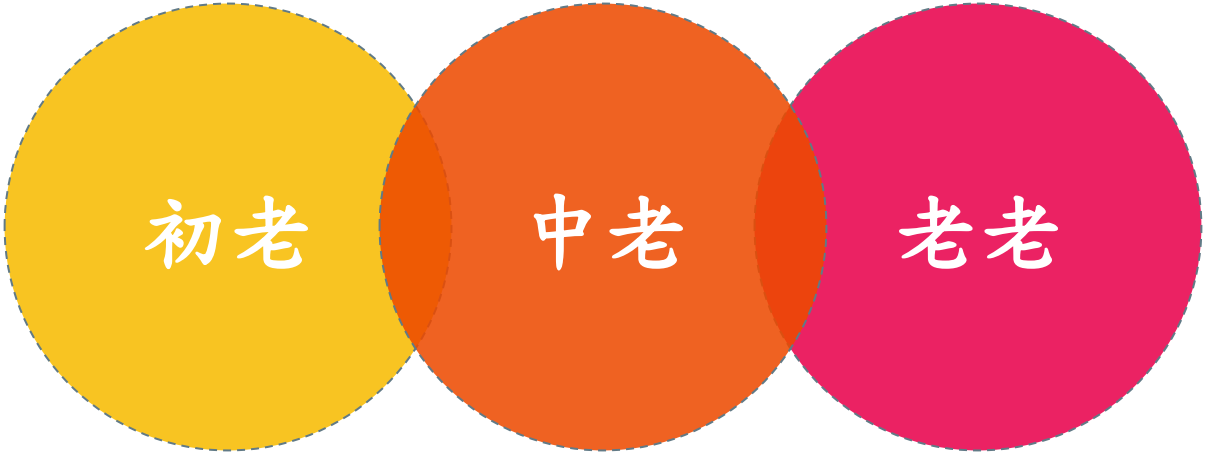
「老」是什麼？
什麼是「老」？

「老」的感受是什麼？
如何才能感受「老」？

刻板印象V. S. 認識瞭解

年長者都在想什麼呢？

老化的過程



生理、心理與靈性

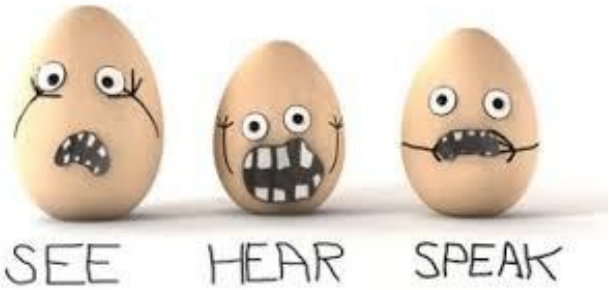
高齡者的特質

Erikson的社會心理發展理論

- 老年期的發展任務是統整（integrity）v.s.絕望（despair）。
- 生命回顧（life review）：
  - 回顧與反省
  - 接納 v.s. 自責
  - 肯定 v.s. 否定
  - 安穩 v.s. 焦躁
  - 智慧(wisdom) v.s. 悔恨

影響年長者溝通之因素

- 看到什麼？
- 聽到什麼？
- 如何表達？
- 心情如何？



影響年長者溝通之因素

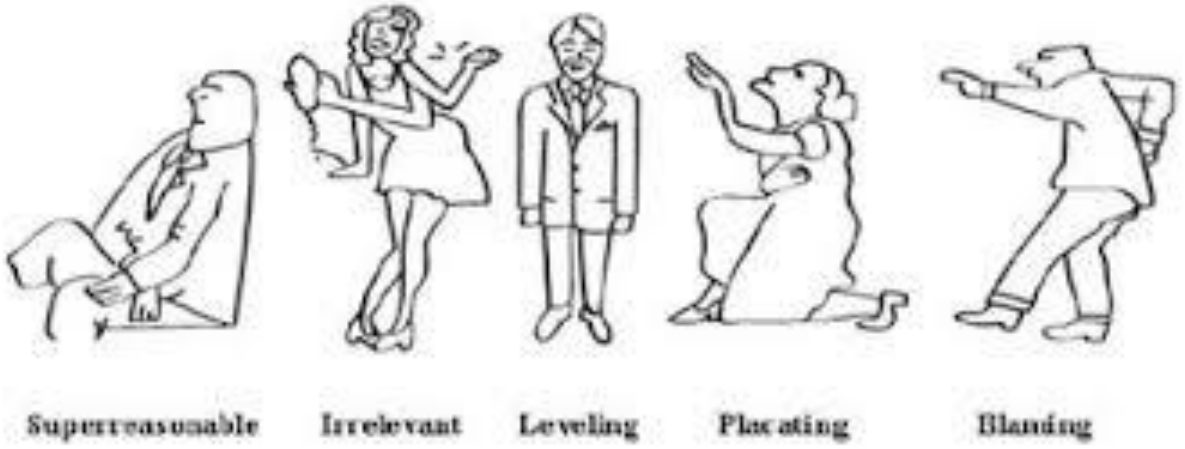
- 環境因素
  - 噪音
  - 安全
  - 不舒服
  - 影響專注
- 信任因素
  - 對訪問者
  - 對陪伴者
  - 對談氛圍
- 認知因素
  - 理解能力
  - 聽覺功能
  - 視覺功能

影響年長者溝通之因素

◉影響溝通的因素－觀察

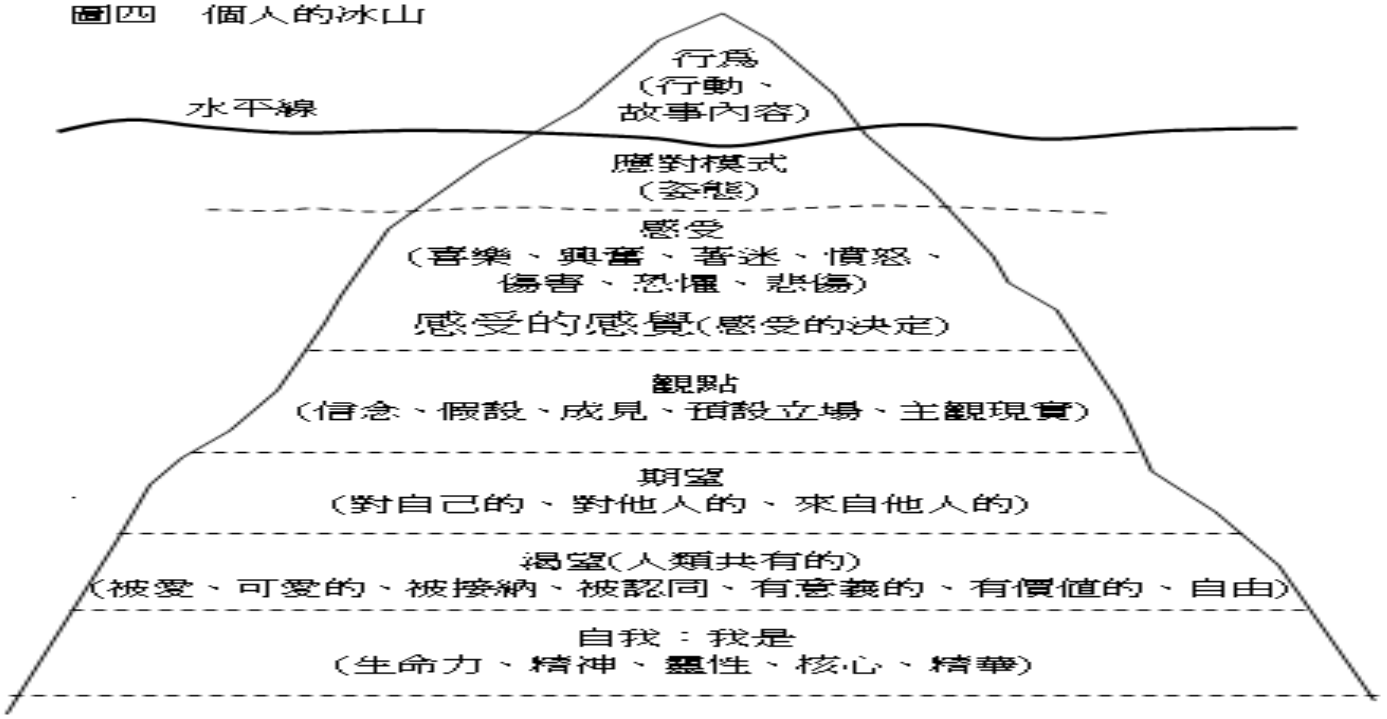
人格特質：Satir溝通型態：

超理智型、打岔型、一致型、討好型、指責型



人際溝通模式

維琴尼亞·薩提爾（Virginia *Satir*，1916.6.26～1988.9.10）

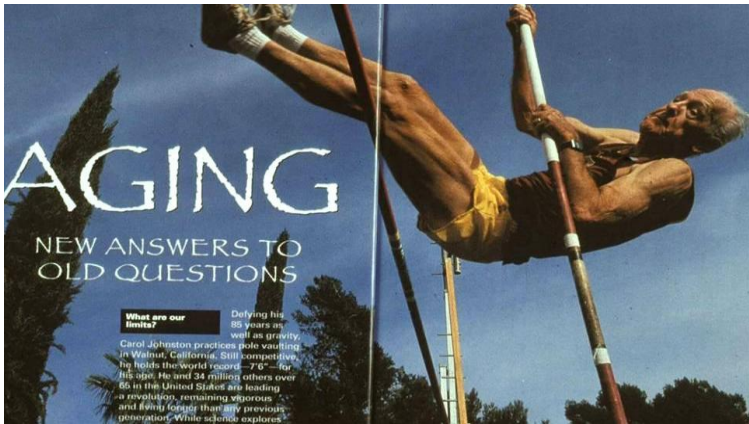


資料來源：Gomori 述，林沈明瑩澤，民 85

高齡者的特質－生理層面

高齡者在生理層面所面臨到的現實情況與衝擊

- 老化的影響
- 對各項疾病病徵、影響與治療方法的了解（*因衰老所導致的疾病、長期慢性疾病、器質性病變、重聽與心理或精神症狀間的關係*）
- 生活功能虧損的影響
- 藥物的使用（*因藥物交互作用而影響或引發其他疾病、精神症狀等*）
- 終末照護（*terminal care、hospice care*）



高齡者的特質－心理層面

高齡者在心理層面所面臨到的現實情況與衝擊

- 壓力閾值
- 態度與情緒（*失落的議題*）
- 疾病的影響（*認知功能、精神疾病*）
- 年齡因素對自我概念與自尊低落的影響
- 理解與溝通能力改變，而影響溝通模式（訊息處理、認知功能、外在環境等影響）
- 人格特質的改變
- 靈性需求的增強

高齡者的特質－社會層面

高齡者在社會層面所面臨到的現實情況與衝擊

- 家庭照顧的議題
- 社會適應與參與的被剝奪
- 對高齡者的刻版印象
- 社會環境對高齡者的友善程度－
  社會支持系統（*友誼、鄰居與支持網絡*）

與年長者溝通的九種技巧

消除外在與內在的干擾

去除妨礙傾聽之因素
- 專注
- 對焦
- 口語及非口語
- 問題背後的問題

鼓勵長輩先開口

建立關係的方法
- 尊重
- 關懷
- 卸下心防
- 澄清與瞭解期待

善用肢體語言

釋放善意
- 微笑
- 眼神接觸
- 語氣
- 雙手擺放位置

與年長者溝通的九種技巧

非必要時，避免打斷他人的談話

聽取關鍵詞

反應式傾聽

弄清楚各種暗示

暗中回顧，整理出重點，並適度使用：提問、澄清、資訊提供、自我揭露、面質、角色扮演、問題解決等技巧。

接受說話者的觀點

了解及評估高齡者家庭之需求與特質

- 高齡者在面對照顧家庭時所可能遭遇到的困難
- 照顧家庭的特質
- 照顧家庭的需求
- 主要照顧者的特質
- 主要照顧者的需求

了解及評估高齡者家庭之需求與特質

高齡者在面對照顧家庭時所可能遭遇到的困難

- 愧疚、拖累、自責
- 憤怒、指責、抱怨
- 隱性需求期待被了解
- 在照顧上，期待與實際落差的影響
- 對醫療與照顧不切實際的期待與要求

了解及評估高齡者家庭之需求與特質

照顧家庭的特質

- 照顧意見的討論與歧異
- 照顧責任的分擔與角色分配
- 生活與工作的重新調適
- 家庭動力的改變（主權轉換）
- 『取』與『捨』的動態變化

了解及評估高齡者家庭之需求與特質

照顧家庭的需求

- 提供照顧家庭一個具專業諮詢的討論平台
- 提供充足的照顧資訊（病程與病徵變化、福利資訊與流程）
- 提供強而有力的支持（醫病關係的協調與支持、成為資源管理者的角色、情緒支持、家庭關係與動力的輔佐）
- 不斷的陪伴過程

了解及評估高齡者家庭之需求與特質

主要照顧者的特質

- 為什麼是我？
- 對『照顧』的擔心
- 在照顧過程中對老人的各種正負向態度及情緒反應
- 對自己角色轉換的調適挑戰
- 照顧負荷的議題

了解及評估高齡者家庭之需求與特質

主要照顧者的需求

- 被了解的需求
- 在過程中的同理與陪伴
- 不斷提供照顧資訊與靈活運用資源，以協助主要照顧者減輕照顧負荷
- 對主要照顧者身心靈的全人照顧（holistic care）

謝謝聆聽

敬請指教