



文獻回顧

與高齡者互動的溝通策略：以台灣老年社會語言學研究為例

*陳錦慧

國立屏東科技大學 應用外語系

摘要

隨著世界人口急遽老化，以老人為中心的人際互動語言，在老年語言學領域，逐漸受到重視，本文將以台灣為背景，簡單介紹台灣語言學界關注此議題的研究進程，並進一步聚焦以情境、社會關係、文化態度為導向的老年社會語言學研究案。本文以三種以老人交際為主的溝通情境為例，分別為：老青跨世代陌生人之間的初次對話、樂齡教育師生之間的溝通、居家長期照護者與被照護者之間的溝通，說明對應老人互動時，所採取的溝通策略、決策考量點、與相關對話機制，並從促進老人福祉的觀點，探討與他們互動時的溝通困境與啟發。

關鍵詞：老年社會語言學、樂齡師生溝通、老青初次對話、居家長照溝通、老人互動與溝通

1. 引言

這個世界正在加速老化，到了 2065 年，每 10 個台灣人中約會有 4 位是 65 歲以上的老年人口（國家發展委員會，2019）。儘管老年人正在成為台灣人口結構中相對顯著的一群，但如何透過適當的語言溝通策略，與高齡者進行優質的人際或社會互動之議題，台灣學術界給予的關注程度，尚有強化之空間。

為何老人福祉相關的領域，必須包含語言與溝通面向的探討呢？首先，任何活動的完成皆必須透過語言當作其媒介。因此，適當溝通策略的應用，可以幫助提升老人福祉活動的順利達成。其應用面可以相當的廣泛，舉例來說：銀髮族商業產品的廣告語言設計(Chen, 2016)、以老人旅遊服務為主的客服對話(Ylänne-McEwen, 1999; Ylänne-McEwen, 2000)、當然也不乏老人醫學情境下的醫病對話設計(Marcinowicz et al., 2014)、機構照護情境中的對話策略(Ryan et al., 1994)、促進跨世代老少親人間的溝通品質(Giles et al., 1992)等等。老人族群的增加，代表的是一般人生活圈中，諸如平日的社交互動或者以商業利益為導向的服務過程，都越來越可能遇到高齡者。因此，學術界需要在多元文化以及多元情境中，逐一探討語言與溝通策略的選擇，對於老人福祉提升或降低的影響。然而目前此類文獻，西方學者的觀點為大宗，屬於台灣本土的學術文獻，仍相對缺乏。以此為契機，

本文作者從近年（約 2014-2020 年間）科技部語言學門領域，以「與高齡者互動溝通機制」相關的研究案為選擇標的，依照互動情境之差別，將其結果於 3.2、3.3、3.4 節處進行文獻探討。

簡言之，本文將列舉三個跨領域的老年社會語言學研究案。然而，在摘要其內容之前，將先闡述此相對小眾領域之起源（第 2 節）、與其他老年語言學次領域（如：神經語言學、認知語言學和心理語言學等）的差別（見 3.1 節），藉此幫助讀者更了解從社會語言學(sociolinguistics)角度，探索與高齡者溝通策略研究的學術價值與獨特性。

2. 跨領域之老年社會語言學研究

以跨領域觀點探討老年議題著稱的期刊 *Ageing & Society*，於 1991 年發行了一本以語言、溝通、老年為主題的特刊（第 11 卷第 2 期）。在這本特刊中，其主編學者（即英國社會語言學家 Nikolas Coupland、Justine Coupland 以及同為英國籍在美教授語言傳播學的 Howard Giles）集結不同領域（社會心理學、傳播學、語言學、社會學、老人醫學）學者的學術文章，論述並舉例如何透過語言學合併傳播學的觀點，檢視老年社會學的議題(social gerontological themes)，例如：社會態度、意識形態、年齡歧視、身份建構或成功老化等。他們所共同推廣與建立的老年社會語言學研究取向，在當時具備相當的獨創性，因為此研究取向不同於傳統以老年或老化為社會變數，解釋老年語言蝕失或語言變異的語言學研究脈絡(Coupland & Coupland, 1990)。

英國社會語言學家 Nikolas Coupland (1991)於此特刊的緒論中，鼓勵學者可多採用言談或文本分析的研究法進行老年(ageing)為主的社會語言學研究，並藉此檢視在不同社會互動情境中，以老人為中心的交際語言所具備的多元樣貌。現有西方學術領域中，這類主題的文獻，大約著重幾個互動情境，例如：醫病間互動(Adelman et al., 1991)、養老照護機構內互動(Nussbaum, 1991)、廣告銷售(Coupland, 2007)、跨世代的老青對話(Coupland et al., 1991a)、旅遊服務對話(Ylänne-McEwen, 1999)、與失智症長者的家庭對話(Purves, 2011)等。Nikolas Coupland 的研究團隊在 1980 年代末起所建立的老年、語言與溝通研究群，持續挑戰老年為語言蝕失解釋因子的研究框架(Coupland, 1997)。也就是說，不單以傳統統計數據來強化高齡和（退化性）語言變異的連結，反之，研究目的改為強調人際語言的質性樣貌：將「老年」視為具有社會獨特性的概念，所以，在不同的溝通情境下，應該會被參與者賦予多元的互動與文化意義。

老年社會語言學不該僅僅強化老化或高齡是個社會或生命問題，這是受到普遍存在的老年負面刻板印象所影響。當負面連結被凸顯的同時，無益於創造一個樂齡或友善高齡的社會，也無助於幫助高齡者享有更優質的生活環境與福祉。因此，Coupland (1991)提醒老年語言學研究者，在以高齡、老人或老化解釋語言或溝通變異時，應同時考慮其他因素所能造成的影響，例如：所處的互動情境、互動者之間的社會網絡或人際關係定位、溝通的目的與動機等。

依照上述的研究邏輯，Coupland 等人(1991a; 1991b; 1991c)倡導更多微觀分析以高齡者為主體的對話語料，在多元生活情境中，檢視對話者如何各自建構彼此的年齡身分、如何定義其所屬年齡

層的文化意義、言談中高齡所被賦予的社會價值。透過這些議題的解析，人們得以了解「老年」背後所隱含的意識形態、社會態度與文化定位。老年在此研究取向下，將被視為一個具有多元動態的溝通過程，而非一個靜態的概念。老年不應等同於傳統正常老化(normal ageing) (Kemper, 1991; March et al., 2003)認知下的退化與失能偏見。

過去幾年間（2014年至2020年），台灣科技部所支持的老年社會語言學研究案，即承襲英國Nikolas Coupland等學者的影響，以跨領域（樂齡教育、社會工作、語言學、照護服務）的觀點，合併質性訪談、問卷、文本或對話分析的方式，探討所發現的老年、語言與溝通差異，同時檢視結果如何體現台灣本土文化、情境、社會、互動關係、年齡身份的獨特性。本文將摘要性地整理相關研究結果，具體呈現以台灣為背景並以老人為交際中心的語言溝通現象，在此之前，將於3.1節簡單列出從2000年以來，其它臺灣次領域語言學研究案如何檢視老年（人）為主的語言議題，並點出與本文提倡的老年社會語言學觀點之間的差異。

3. 以老人為中心的人際語言與溝通研究：以台灣現況為例

3.1 在台灣學術界的老年語言學研究案

台灣語言學界針對老人語言的研究，以科技部或早年國科會的補助案為例：較早（2001年到2004年）有成大蔡美慧教授主持的計畫，題目包含醫病對話情境下，醫師與老年病人、陪同子女間的華語、閩南語轉換，以及從互動社會語言學派的觀點，檢視三人行老年門診之聯盟現象(Tsai, 2005; Tsai, 2006; Tsai, 2007)。

隨後分別有中正大學戴浩一教授，於2012年起以認知語言學和心理語言學的觀點，探討漢語高齡者溝通能力之一系列研究案。其研究議題分別有：建造計算漢語高齡者語言能力流失的基準；老化對手語與口語傳達效率之影響；高齡化與雙語及閱讀的關聯、台灣手語高齡者之語言能力研究、臺灣偏鄉閩南語高齡者語言產生能力的常模建立與長期追蹤。

除此之外，高雄大學賴怡秀教授亦有一系列多年期從神經語言學、心理語言學角度探討失智或阿茲海默氏症老人的語言特徵，其研究議題包含：阿茲海默氏症患者於不同語用情境之言談運作；雙語、老化與失智的互動；阿茲海默氏症患者之複誦表現與聲學語音音質參數；阿茲海默氏症患者之複誦表現與音韻工作記憶；早期阿茲海默氏症者自傳式言談。賴教授豐富的研究結果可見於多篇已出版的頂級學術期刊文章內(Lai & Pai, 2009; Lai, 2011; Lai & Lin, 2013; Lai, 2014; Lai, 2017)。

相異於其他語言學次領域的研究取向，本文主要闡述的社會語言學角度，強調與高齡者交際時的語言溝通變異，乃與互動情境、互動者的社會關係、互動目的、台灣本土文化或所屬對於老年的意識形態或認知系統有關。此類研究案在台灣尚屬鳳毛麟角（除早期蔡美慧老師研究以外，近年可見於幾篇文獻中，如陳錦慧(2015)、Chen(2017)、Chen(2019)、Chen等人(2019a)、Chen等人(2019b)）。以下將按照不同的互動情境（老青陌生人間的初次見面、樂齡學習情境下的師生溝通、居家長期照

護情境下居服員與老人服務個案的溝通)，依序摘要其結果。如前言所示，目前台灣老人福祉促進學術領域中，考量語言或溝通所扮演的角色，仍相對稀少。希望以此文獻探討，提供相關領域學者或讀者參考。

3.2 初次見面情境的老青對話分析

在 Chen (2017) 針對台灣老青初次對話的研究中指出（見科技部研究計畫案：MOST 105-2410-H-020-014）：大多數人的生活當中除了與自己祖父母的互動外，與老人的接觸並不頻繁(Walker & Maltby, 1997)。因此，年輕人與陌生老人交流時的語言使用或溝通策略選擇，往往容易受到所屬社會文化中既定的老人刻板印象影響。因為，對於眼前這個對話的陌生長者，年輕人因為缺乏個人化的相關資訊，只好基於對老人的偏見或簡化的認知，進行與陌生長者間的初次對話。

根據社會心理學的文獻指出，不論老少皆持有與高齡者有關的負面刻板印象(Hummert, 1990)，例如：老年人容易脾氣不好、固執、保守、身體不佳、總活在過去、社交能力不足等。這些偏見與過度簡化的理解，也容易影響與高齡者的溝通，並進一步產生有害老人福祉的交際結果。Ryan 等人(1994)指出：基於老年負面偏見而產生的溝通適應(communication accommodation)行為，會間接導致高齡者的自尊心降低、溝通能力減弱、溝通滿意度低落，進而不願意與他人有進一步的交流（同見於 Ryan 等人 1995 的 Communication Predicament of Ageing Model）。以上現象便是溝通適應理論(Communication Accommodation Theory, Gallois et al., 2005)所指的過度調整(communication overaccommodation behaviors)。因為對於老年人的錯誤認知而調整的對話策略，卻反而讓不符合負面刻板印象下的老年受話者，產生心理挫折與不滿，因此降低對於下一次互動的意願。

雖然，西方文獻提出溝通適應理論已有一些時間，在華人話語社群中卻尚未有基於自然語料的實證性的研究。因此，Chen (2017) 收集台灣年輕人與長者（65 歲以上）間的初次對話，分析該情境的對話機制，藉此推論台灣社會文化下的老青互動規範與年輕人對陌生老年人的社會態度。更重要的是檢視老青對話過程中，是否存在過度不恰當的溝通適應行為(overaccommodation)。

Chen (2017) 以會話分析法(Conversation Analysis, Sacks, 1995) 研究大學生與初次見面的老人之間至少十分鐘的閒聊（總語料約兩小時、1533 話輪），並發現幾個老青初次對話的現象。對話初始階段的話輪順序分析(opening sequences)顯示，年輕對話者展現較高的禮貌原則，例如，初次見面常見的自我介紹或打招呼，皆由年輕人開啟。反之，在這些禮貌對話開啟行為後的下一個話輪中，老年人卻沒有給予互惠性的回應，老人並未主動自我介紹或給予年輕人同樣的禮貌問候。

老年參與者在對話的開端即自動扮演訊息提供者角色，年輕人則自然而然地不斷思考能促進對話流暢的各種問題，或甚至必須小心謹慎地詢問對話長者，確認即將提問的方向或話題是否恰當。有趣的是，在一次次的提問互動中，年輕人並未針對前面長者話輪(preceding utterances)所給的答案，進一步後續提問(follow-up questions)。這現象的啟發是：一般初次見面時，雙方為了進一步了解對方或讓對話更活絡，需要讓一個對話主題盡可能的發揮，確保資訊交換的延續性。然而，此研究中的老青對話，並非如此。年輕人總急急忙忙地轉換到下一個問題，似乎只是為了快速填滿話

輪間的空缺。此現象顯示年輕人欠缺對高齡者對話內容的支持和回饋。如此老青初次對話的開端樣貌，反倒讓人想起一般正式訪談者與被訪談者間的快速提問，屬於促進社交性的對話行為(rapport building conversations)，反倒較不顯見。

Chen (2017) 以及其另一個延伸性的研究(Chen et al., 2019a, 包含 15 組老青對話者) 中，關注另一種老青初次對話的現象：老年人的論老策略(age-telling strategies)。研究此議題可以幫助我們窺探該社會與文化下，不同年齡層的人們如何利用提及年齡當作對話工具，如何以此促進社會互動、建構自我的年齡身份。根據文獻指出(Coupland et al., 1991b; 1991c)，老年人在與他人的對話過程中，經常出現論老行為(age-telling behaviors)，在跨世代的對話情境裡，老年人比年輕人更容易出現此對話行為。

西方學者 Coupland 等人(1991b; 1991c)於 1980 年代末的開創性研究發現 6 種長者的論老策略：(1)直接揭露實際年齡數字(Disclosure of chronological age)、(2)點明與年齡相關的參考角色或身份類別(Age-related category/role reference)、(3)提及健康退化或死亡之議題以註記其老年身分(Age identity in relation to health, decrement and death)、(4)提及近期與自身相關的狀態與其持續的時間長度(Adding past-time perspective to current or recent-past status/topics)、(5)對自己的過去提出懷舊的言論(Self-association with the past)、(6)點出社會文化與歷史的相關改變(Recognising historical/cultural/social change)。

根據 Chen 等人(2019a)的發現：在老青初次見面的對話情境下，老年人最普遍的論老行為，主要是提及典型與老相關的角色或身分，並以此當作與年輕人的對話主題。在語料中最常見的便是直接叨念自己老了，再者則是以祖父母的身份談論令自己驕傲的子孫輩。這兩種論老的策略則分別衍伸出以下不同的對話樣貌。

首先此研究指出，老人經常展現出對己身年齡身份的負面評價，最常將老年與健康退化或將死無用的內容聯結，Coupland 等人(1991b; 1991c)稱這種論老策略為 Accounting Disclosure of Chronological Ages (Accounting DCAs)。然而，這種以年老為藉口的負面論述，經常讓年輕對話者不知所措，台灣語料顯示，年輕人對此論老策略的回應方式大多是給予簡短的回饋語(minimal responses)，如：嗯嗯、這樣啊、是喔、或者年輕人會急著轉移話題。倘若長者在這類論老策略背後所隱藏的社會心理需求是：期待受話者能給予同理心與支持性的回饋，如上所提及的互動現象恐怕顯示：年輕人在此類老青對話過程中，缺乏同理與適當的溝通適應行為(under-accommodation)，容易讓老年人感到挫折(Chen, 2017)。

另外，老青初次對話中的長者，經常會以祖父母的身份論述。以此當作主要的論老策略時(Chen, et al. 2019a)，老年人通常侃侃而談其子孫的成就，他們似乎想藉此強化己身老年身份的自信與認同（主要來自於對子女成就驕傲的延伸）。有趣的是，這種論老策略的使用契機，往往顯得有些刻意，有時甚至缺乏對話上下文的連貫性。也就是說，老年人會抓緊各種機會，主動提及自己身為家庭長者擁有優秀子孫的喜悅，這種言談策略，體現了台灣高齡者對其晚年人生成就感或自信來源的認

知、以及老年身份文化意義的建構基礎。若了解這層社會心理因素，老青初次對話中的年輕人應該試圖理解老年人這種論老策略背後，有其既定的回應期待：那就是對其人生現狀的稱讚與高度認同。但若反之，年輕對話者無法展現此種回應策略時，便又是缺乏對應高齡者交際時所需採用的溝通適應行為(under-accommodation)。

3.3 樂齡教育情境的師生溝通分析

雖然，台灣的學術圈中不乏以樂齡教育為主題的研究與成果，但從老年社會語言學的觀點出發，將樂齡教育視為情境，並針對師生溝通進行系統性探索的研究案，仍然缺乏（見科技部計畫編號 MOST 103-2633-H-020-001）。Chen (2019)便以溝通適應理論 (communication accommodation theory) 為主要的理論架構，採用紮根理論法進行樂齡教師的深度質性訪談，建立以老年學員為交際中心的溝通策略模組（如圖 1）。圖 1 中的箭頭方向代表：左方欄位中的兩大情境因素，分別為(1) older adult student-oriented considerations 以及(2) teacher-oriented considerations，如何影響樂齡教師在教學情境中的溝通策略選擇（右邊欄位 dimensions of communication strategies）及其關聯性。圖 1 之溝通模組解釋樂齡教育的教師如何選擇與樂齡學員溝通、其策略與考量因素。該理論脈絡直接反映實務經驗的思考邏輯，而非藉由文獻探討後，預設或限制樂齡教師的回答方向所致，此乃 Chen (2019)研究採用紮根理論法之體現。簡言之，圖 1 結果具備台灣本土以及樂齡教育情境中，與高齡者溝通樣貌的獨特性。

該研究結果顯示：教師在與樂齡學員的溝通決策過程中，所考慮的因素包含幾個以老人學員為主的構面(older adult student-oriented considerations)：樂齡學員的生理退化狀況（聽力或記憶力的改變）、其高齡程度（75 歲以上為一個明顯退化的認知分水嶺）、樂齡學員的社會心理需求（怕死、需要對人傾訴生活中的苦惱、強烈的面子或自尊需求、輕鬆學習的需求、老年社交的需求）、城鄉樂齡學員的屬性差異（城市較多社經地位高的學員，因此被認知為自尊心需求較高）。

樂齡學員在受訪教師眼中，顯然是一個異質性高的社會族群。為了呼應不同的學員群需求，教師需要採取多元的溝通策略，例如：針對老年退化較為明顯者給予簡化、重複與慢慢講的溝通策略 (secondary baby talk)；針對害怕死亡或對他人有訴苦需求的樂齡學員，可以適度採取幽默或迴避談論生死問題的策略(mitigating strategies)；另外，對於社會地位較高的學員（同是自尊需求較強者），需要注意採用較高程度的禮貌策略(politeness strategies)，通常體現在稱讚、鼓勵、老師說話語氣的謙遜等；針對樂齡學員的老年社交需求，師生溝通過程需注重輕鬆愉快氣氛的營造或採取較低程度的課堂掌控，讓樂齡學員可以感受到較自由的課堂話語權。

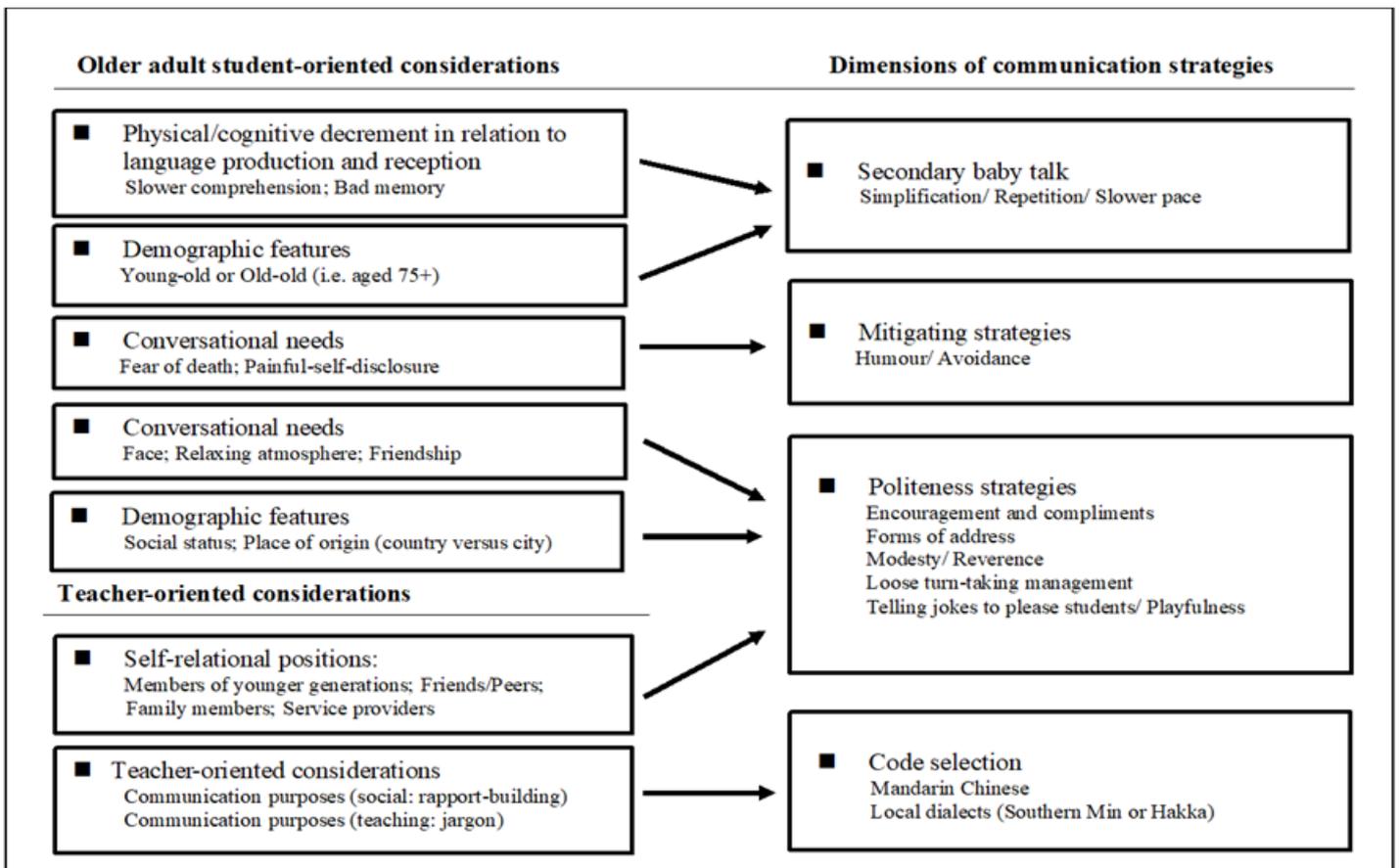


圖 1. 以台灣樂齡學員為中心的人際溝通策略模組 (引自 Chen, 2019, teachers' communication accommodation to older adult students in Taiwan, Considerations and strategies, p. 78)

除了上述以樂齡學員為主的思考面向，樂齡教師也會依照己身觀點來認定與樂齡學員的關係定位(self-relational positions)，進而決定該用何種稱呼方式開啟與樂齡學員的互動。受訪教師表示：選擇多元且恰當的稱呼（而非傳統的學生），被視為樂齡教師對老年學員展現善意與禮貌的一種溝通策略。大多樂齡學員不願意被視為（或稱為）老年人，因此利用帥哥美女或者大哥大姐的稱呼法，可以淡化樂齡學員的老年身分(older age identity)。這對於致力於追求知識成長、延緩老化的樂齡學生而言，是很重要的社會心理需求，儘管只是簡單的稱呼(forms of address)，對於樂齡教師而言，也是必須仔細關照的一環。

此外，樂齡教師對於樂齡師生溝通目的之認知差異(teacher-oriented considerations)，也影響他們採用不同的溝通適應策略，主要體現在多元語言的選擇上(code selection)。樂齡師生溝通的主要功能若被認知為傳統的教學導向，那中文為主要的使用語言，反之，若為社交導向(rapport-building)，則建議多使用地方方言（如：閩南語、客語）以促成該目標的達成。也因此，嚴肅講課的語言與閒聊說笑的語言，被認定為有所不同，這些語言選擇的背後同時也顯示台灣學員和老師對於華語和台灣方言的社會態度(Chen et al., 2016)。

3.4 以老人為主的居家長照服務溝通研究

Chen 等人(2019b)於另一個研究中（詳見科技部計劃案：MOST 105-2410-H-020-014），利用深度訪談與紮根理論法的分析方式，發掘出以老人為主的居家長照服務溝通策略。受訪的居服員於該研究中解釋他們對應各類老人時，所採用的溝通策略以及其考量因素。

根據 Chen 等人(2019b)，居家長期照護情境下，與老人的互動與溝通值得受到關注的原因在於：此類交際環境之於高齡長照服務使用者而言，是他們的私人領域。在他人家中提供照護服務的居服員，則容易被老人個案視為一個侵入性的存在。也因此，居家照護服務的溝通過程，可能存在一些潛在的衝突點。首先，服務者與被服務者之間的關係初始為陌生人，然而，服務項目卻可能包含私人隱私的侵擾，如：協助洗澡換衣等。這層心理衝突，需要以言語為媒介，適當地化解或說服。再者，身為環境擁有者的老人們，在接受居家服務的過程中，被設定為服務依賴者而非主人的角色，這可能造成互動過程中的關係認知混亂。也因此，為了促進居家長照服務的順利進行，互動雙方的關係認知定位，需透過適當的言談協商，在達成一致的基礎後，才能確保雙方在照護過程中，以適當的角色或方式對談與互動。然而，以上所提及的議題如何對服務造成影響或因此產生何種溝通策略變異，在關注長照議題的學術領域中（一般為社會或社工領域），被長期忽略。因此，從老年社會語言學的觀點切入，可以補足這部分的學術空缺，並再一次體現跨領域進行老年語言學研究的必要性。

此研究的結果顯示：台灣居服員認知的老年長照服務個案，約有幾種不同的類別（並非只是單純老年失能者這單一的評斷標準）：失智症病人、獨居者、性騷擾者、個性孤僻難相處者、緬懷過去者、貶抑自我抱怨者等。對應不同屬性的老年人，居家長期照護情境中的照護溝通策略選擇，也因此產生差異，以下舉例說明。

以照護失智症長者為例，居服員使用的溝通適應策略包含：慢慢講、重覆講、多用稱讚鼓勵的口氣、尊重失智老人的話語權、以商量口氣代替急促決策的指示話語、順應失智老人的邏輯接話。另外，受訪居服員亦建議適度使用善意謊言。然而，此爭議性較大的策略使用，有其特殊情境：為了促使失智長者願意接受服務或說服他們遵守攸關其健康安全的重要勸導（如：吃藥、看醫生等）。

某些接受居家服務的男性長者對女性居服員進行性騷擾，這類溝通情境很少被關注(Hanson et al., 2015; Villar et al., 2020)，然而卻是受訪居服員特別強調的一種溝通困境，甚而會影響居服員是否願意繼續提供服務的關鍵。Chen 等人(2019b)的文中指出：對應此類長者，受害的居服員會儘量選擇不直接造成衝突，改以訴諸協力廠商、權威人士（如：長照服務督導員、照護機構上司）代為處理相關的爭議(International Longevity Centre-UK, 2011)。主因乃是居服員之於其服務使用者間，乃雇用關係，因此其所屬的處境相對弱勢，即便心中有怒，竟然選擇在服務過程遭遇性騷擾時，避免直接憤怒謾罵，以回避上述直接衝突後的負面效應（如：可能會失去工作等）。再者，女性居服員也建議善用其他禮貌原則來化解性騷擾的困境，如：用剛柔並濟或刻意尊敬的口吻說話，

藉此提高照護溝通過程中的嚴肅程度與正式性，利用強化居服員的專業身份，勸退性騷擾者，使其冷靜(Syme et al., 2016)。

以居家照護獨居長者為例，此類老人，根據受訪居服員表示，容易與後者建立起類似家人般的社會關係。也因為這一層關係認知，照護服務溝通的過程也起了一定程度的質變。居服員比較敢於對獨居老人用較為直接與強制的口吻，建議他們遵循服務或指示。而且，居家服務過程中，居服員會給予獨居老人較高度的同理與關心。獨居老人也因為把居服員視為家人，會願意放棄溝通過程中的話語權或決策權，讓長照員幫其做決定。

4. 結語

以上文獻探討的結果顯示，以老人為中心的交際語言使用與考量因素，通常具備場域的特殊性，所互動的老人樣貌也有很大的差異性。

以樂齡教育情境中的長者為例，他們很多健康十分良好，對於學習的自主性與主觀性也很強烈，與這些樂齡學習者的互動過程中，其對話者（樂齡教師）在決定溝通策略時，經常強調語用學（Pragmatics）領域所提及的禮貌原則（Brown & Levinson, 1978），如：謙遜的表現、注意面子與自尊需求。而原屬於教育機構互動框架下的師生關係，因為老師與學員間的年齡差距或關係認知差異，導致溝通決策的複雜性。從老師端的觀點看，樂齡師生互動並非單純的師生上下關係的投射，比較常被認知成跨世代溝通的過程。再者，因為樂齡教育機構並非典型的學校，樂齡學員特屬的學習動機（如：只想來交朋友、殺時間、想輕鬆學習、不在乎成效等），也讓師生溝通的本質，增加一絲服務溝通的影子。老師與老年學員的互動目的，可能絕大部分不是教學導向，而是社交導向。為了吸引更多學員願意來選課，老師與樂齡學員之間的社會關係，很大程度是服務提供者與服務接受者間的定位（客戶至上的思維）。這些多元的社會關係認知，也容易讓樂齡教育情境下的師生溝通存在很大的挑戰性。

老青初次對話的研究，啟發跨世代溝通過程中可能存在的問題。例如：論老的行為在這個溝通情境中，不單純只是告知有關年齡的資訊，反之具有相當的社會互動意義。對老年人來說，論老行為若以揭發痛苦經驗（painful self-disclosure）為主的話，在此對話過程中，老年人或許試圖藉此紓發老年生活所遭受的壓力與不悅，儘管說話的對象是陌生人，仍對之傾訴。其實這並不符合初次見面所應有的自我揭露行為。可惜的是，年輕人對於這類論老行為的回饋策略，容易導致互動的老人失望。因為，年輕人往往選擇的回應法是疏離多於熱情回饋，老年人無法從此溝通與交際過程中，得到其所追求的社會滿足感。

此外，老年人容易在老青初次對話中，展現倚老賣老的論老行為。當他們透過對比過去與現在的不同，以凸顯老年身分的同時，往往也出現批判年輕族群所屬世代的負面評價，這恐怕在語用學的觀點（Brown & Levinson, 1978）來說，年輕人的面子（positive face）會有所損傷，對於該次老青對話的經驗，也留下不好的印象，或許也不會期待未來有更多跨世代溝通的開展。

居家長期照護情境的研究也進一步顯示出，與老人的交際，所需要考慮的溝通策略十分多元，往往考量的因素也不只是以年齡或健康狀況為出發點（如：老年失能與退化）。反之，在這個情境中，老年人並不僅僅是依賴長期照護服務的使用者，他們甚至還可能還是違反社會規範的加害者（如：性騷擾者）。高齡者在與居服員的互動過程中，並非僅僅遵循屬於照護機構框架下的關係導向(institutionalized relationships)，還可能衍伸出更複雜的友誼、類親屬的社會關係。這些關係認知的轉變背後，顯示的是各類老年人在人際互動中不同的社會心理需求。為了幫助老年居家服務使用者能透過此交際情境，得到更多的生活滿足與自信，與他們互動的居服員，需要有更敏銳的觀察力與同理心，才能選擇出正確的溝通適應策略，幫助接受長照服務的長者，得到的不只是服務，還包含心靈的慰藉。

本文雖然以台灣老年社會語言學的研究發現為例，但根據所節錄的研究結果，可以觀察到許多與高齡者交際有關的具體溝通建議。這些研究結果的受益者，不只是各種服務情境中的工作者，也包含一般生活中的應用。因此，本文所推廣的研究領域，其學術或參考價值，是跨領域的、不單針對語言學或老人社會學的學者，也可以是一般大眾。

然而，如文中所提，該領域仍需要更多的學術關注。具體可以延伸的研究主題可以包含：採用更多與老人互動的自然對話語料，以更微觀的方式，觀察與高齡者互動的溝通機制，而非單純仰賴與其互動者，對研究人員自我陳述與高齡者溝通的策略。自然對話的情境，可以包含醫病對話、銷售銀髮產品的服務對話、跨世代家庭對話、與失智者的醫病或照護對話（見科技部研究計畫：MOST 109-2637-H-020-001）、失智者日常生活對話（見科技部計畫案：MOST 109-2410-H-040-004-S2）、老人同儕好友之間的聚會閒聊等。以上研究可以幫助我們了解台灣老人各種社會身份的語言建構機制、各種生活與交際場合所面臨的溝通互動樣貌。另外，針對現有文獻所提的溝通策略，有必要進一步確認高齡者的看法與同意程度（見科技部計畫：MOST 108-2637-H-020-001），確保這些策略真能成功帶給高齡者生活福祉的提升。期許未來所有關注老人福祉研究的學者先進或非學界讀者們，能共同探索其他包含高齡者的社會互動情境，讓老年社會語言學的研究領域，得以為創造友善高齡者的社會環境出一份薄力。

參考文獻

1. Adelman, R. D., Greene, M. G., & Charont, R. (1991). Issues in Physician—Elderly Patient Interaction. *Ageing and Society*, 11(2), 127-148.
2. Brown, P., & Levinson, S. C. (1978). Universals in language usage: Politeness phenomena. In *Questions and politeness: Strategies in social interaction* (pp. 56-311). Cambridge University Press.
3. Chen, C. H. (2016). Marketing discourses of aging: Critical discourse analysis of TV advertising for over-50s life insurance in Taiwan. *Language, Discourse & Society*, 4(1), 7-30.
4. Chen, C. H. (2019). Exploring teacher–student communication in senior-education contexts in Taiwan: A communication accommodation approach. *International Journal of Ageing and Later Life*, 13(1), 63-109.

5. Chen, C. H., Hong, Y. T., & Chen, Y.-J. (2019a). Age-telling in intergenerational first-encounter talks between college students and older adults in Taiwan: A gerontological sociolinguistic study. *International Journal of Linguistics*, 11(2), 1-19.
6. Chen, C. H., Huang, Y. H., & Hsu, S. C. (2019b). Communication accommodations to older people in Taiwan long-term home care contexts: Towards the typology of strategies and rationales. *Conference of the International Journal of Arts & Sciences*, 12(01), 251–258.
7. Chen, C.-H. (2017). First-Encounter Talks between Younger and Older Adults in Taiwan: A Conversation Analysis Approach. *International Journal of Society, Culture & Language*, 5(2), 91-104.
8. Chen, C.-H., Chen, C.-X., Tsai, M.-H., & Yang, Y.-Y. (2016). *Politics, language policies and language perceptions in multilingualistic Taiwan*. Paper presented in Conference Proceedings of International Symposium on Language Symposium on Language, Linguistics, Literature and Education August 2-4, 2016 (pp. 200-212). Okinawa, Japan: Higher Education Forum (HEF).
9. Coupland, J. (2007). Gendered discourses on the ‘problem’ of ageing: consumerized solutions. *Discourse & Communication*, 1(1), 37-61.
10. Coupland, J., Coupland, N., & Grainger, K. (1991a). Intergenerational Discourse: Contextual Versions of Ageing and Elderliness. *Ageing and Society*, 11(2), 189-208.
11. Coupland, J., Coupland, N., & Robinson, J. D. (1992). “How are you?”: Negotiating phatic communion. *Language in Society*, 21(2), 207-230.
12. Coupland, J., Coupland, N., Giles, H., & Henwood, K. (1991b). Formulating age: Dimensions of age identity in elderly talk. *Discourse Processes*, 14(1), 87-106.
13. Coupland, N. & Coupland, J. (1990). Language and later life: The Diachrony and Decrement Predicament. In H. Giles & Robinson, W. P. (Eds.) *Handbook of Language and Social Psychology* (pp. 451-468). New York: John Wiley & Sons.
14. Coupland, N. (1991). Preface: sociolinguistic issues in ageing. *Ageing and Society*, 11(2), 99-102.
15. Coupland, N. (1997). Language, ageing and ageism: A project for applied linguistics?. *International Journal of Applied Linguistics*, 7(1), 26-48.
16. Coupland, N., Coupland, J., & Giles, H. (1991c). *Language, society and the elderly: Discourse, identity and ageing*. Oxford: Basil Blackwell.
17. Gallois, C., Ogay, T., & Giles, H. (2005). Communication accommodation theory: a look back and a look ahead. In W. Gudykunst (Ed.), *Theorizing about intercultural communication* (pp. 121-148). Thousand Oaks, CA: Sage.
18. Giles, H., Coupland, N., Coupland, J., Williams, A., & Nussbaum, J. (1992). Intergenerational talk and communication with older people. *The International Journal of Aging and Human Development*, 34(4), 271-297.
19. Hanson, G. C., Perrin, N. A., Moss, H., Laharnar, N., & Glass, N. (2015). Workplace violence against homecare workers and its relationship with workers health outcomes: a cross-sectional study. *BMC Public Health*, 15(1), 1-13.
20. Hummert, M. L. (1990). Multiple stereotypes of elderly and young adults: A comparison of structure and evaluations. *Psychology and Aging*, 5(2), 182-193.
21. International Longevity Centre–UK. (2011). The last taboo: A guide to dementia, sexuality, intimacy and sexual behaviour in care homes. 2021 年 5 月 25 日取自 https://ilcuk.org.uk/wp-content/uploads/2018/10/pdf_pdf_184.pdf

22. Kemper, S. (1991). Language and aging: what is "normal aging"?. *Experimental Aging Research*, 17(2), 99.
23. Lai, Y. H. (2011). Semantic impairments for Chinese-speaking persons with dementia: Category effects, pictorial effects, and their predictive power. *Alzheimer's & Dementia: The Journal of the Alzheimer's Association*, 7(4), S271-S272.
24. Lai, Y. H. (2014). Discourse features of Chinese-speaking seniors with and without Alzheimer's disease. *Language and Linguistics*, 15(3), 411-434.
25. Lai, Y. H., & Lin, Y. T. (2013). Factors in action-object semantic disorder for Chinese-speaking persons with or without Alzheimer's disease. *Journal of Neurolinguistics*, 26(2), 298-311.
26. Lai, Y. H., & Pai, H. H. (2009). To be semantically-impaired or to be syntactically-impaired: Linguistic patterns in Chinese-speaking persons with or without dementia. *Journal of Neurolinguistics*, 22(5), 465-475.
27. Lai, Y.-H. (2017). Language Processing of Seniors with Alzheimer's Disease: From the Perspective of Temporal Parameters. *International Journal of Cognitive and Language Sciences*, 11(7), 425-430.
28. March, E., Wales, R., & Pattison, P. (2003). Language use in normal ageing and dementia of the Alzheimer type. *Clinical Psychologist*, 7(1), 44-49.
29. Marcinowicz, L., Pawlikowska, T., & Oleszczyk, M. (2014). What do older people value when they visit their general practitioner? A qualitative study. *European Journal of Ageing*, 11(4), 361-367.
30. Nussbaum, J. F. (1991). Communication, Language and the Institutionalised Elderly. *Ageing and Society*, 11(2), 149-165.
31. Purves, B. A. (2011). Exploring positioning in Alzheimer Disease through analyses of family talk. *Dementia*, 10(1), 35-58.
32. Ryan, E. B., Hamilton, J. M., & See, S. K. (1994). Patronizing the old: How do younger and older adults respond to baby talk in the nursing home?. *The International Journal of Aging and Human Development*, 39(1), 21-32.
33. Ryan, E. B., Hummert, M. L., & Boich, L. H. (1995). Communication predicaments of aging: Patronizing behavior toward older adults. *Journal of Language and Social Psychology*, 14(2), 144-166.
34. Syme, M. L., Lichtenberg, P. and Moye, J. (2016). Recommendations for sexual expression management in long-term care: A qualitative needs assessment. *Journal of Advanced Nursing*, 72(10), 2457-2467.
35. Tsai, M. H. (2005). Opening stages in triadic medical encounters in Taiwan. *Communication and Medicine*, 2(1), 53-68.
36. Tsai, M. H. (2006). *Opening Hearts and Minds: A Linguistic Framework for Analyzing Open Questions in Doctor-Patient Communication*. Taipei, Taiwan: Crane Publishing Co.
37. Tsai, M. H. (2007). Who gets to talk? An alternative framework evaluating companion effects in geriatric triads. *Communication and Medicine*, 37(4), 37-49.
38. Villar, F., Fabà, J., Serrat, R., Celdrán, M., & Martínez, T. (2020). Sexual harassment from older residents at long-term care facilities: is it really part of the job?. *International Psychogeriatrics*, 32(3), 325-333.
39. Walker, A., & Maltby, T. (1997). *Ageing Europe*. Buckingham: Open University Press.
40. Ylänne-McEwen, V. (1999). 'Young at heart': discourses of age identity in travel agency interaction. *Ageing & Society*, 19(4), 417-440.

41. Ylännne-McEwen, V. (2000). Golden times for golden agers: Selling holidays as lifestyle for the over 50s. *Journal of Communication*, 50(3), 83-99.
42. 國家發展委員會(2019)。高齡化指標。2021年5月10日取自 <https://pop-proj.ndc.gov.tw/chart.aspx?c=10&uid=66&pid=60>
43. 陳錦慧(2015)。老年社會語言學研究：樂齡學習情境下的老齡談話及與老人之溝通策略探討。 *福祉科技與服務管理學刊*，3(1)，21-34。

Communication strategies for social interaction with older people: A review of Taiwan-based gerontological-sociolinguistic studies

*Chen, Chin-Hui

Department of Modern Languages, National Pingtung University of Science and Technology

Abstract

The world is dramatically ageing, increasing the need to pay attention to language use in social interaction involving older people. Such issues also crop up in Taiwan. This paper summarizes the history of previous studies in linguistic disciplines focusing on three Taiwan-based linguistic projects illustrating how to communicate with older people in three scenarios, namely, young-old first encounter talks, teacher-student communication in senior education contexts, and long-term home-care contexts. The implications of the identified communication accommodation strategies, underlying rationale, and uncovered conversational mechanisms are discussed in the conclusion.

Keywords: gerontological sociolinguistics; communication; social interaction; older people