

失智者溝通技巧



王靜枝

國立成功大學護理系教授

成大附設醫院失智中心督導長

2019.05.25

溝通可以改變你的周遭世界!

- 我很累，不想再做了!



- A：我不覺得，應該是你自己的問題吧！
- B：那就辭職吧!
- C：是嗎？我也是耶！我也想要辭職！
- D：妳看起來真的很累！怎麼了？

Do not ask a patient with dementia
to distinguish sunflower from banana !



Why?

失智行為精神症狀代償模式~ 失智者常以行為做溝通!



行為精神症狀之背後意義

- 渴望原有生活模式
- 渴望自我控制與安全感
- 渴望與人接觸
- 身心安適的需求



(Lin, 2009; Lai, 2009; Wang et al., 2013)

渴望原有生活模式

- 想維持與過去一樣的日常生活：愛乾淨、愛打掃
- 想保持和以前一樣的做事方法
- 必須有事做
- 做過去工作或職業相關的事
- 想重回過去找到樂趣
- 保持活力或有生命之感



渴望自我控制與安全感

- 擔心自己的財物遺失
- 尋找安全感，使自己安靜下來
- 警覺



渴望與人接觸

- 需引人注意
- 想緊緊抓住別人、和人接近
- 想尋找刺激、需要伴侶
- 想要活躍



身心安適的需求

■ 身體舒適無痛

疼痛

排泄問題:便秘、尿瀦留

體液電解質:口渴、脫水

發燒

宿疾惡化

■ 無煩惱擔憂



與失智者溝通困境與方法~ 各疾病期程之溝通方式不同!



失智患者溝通問題

- 失智者初期察覺到自己無法將感受、需求**完全表達**，便感到焦慮、沮喪與喪失尊嚴。
- 失智者為了**掩飾語言溝通及記憶力上的缺陷**，避免困窘、丟臉，而無意識地以虛假內容填補記憶力空缺，該表現稱之為**虛談**。
- 失智者中期漸漸地用**行為**來表達。

失智者溝通型態與方式

- 失智者因大腦退化，**認知及記憶力缺損**，**無法以語言正確表達**內心需求及感受。
- 失智者的溝通障礙常使他們**無法表達自己或需求未滿足**，而發展出一種**有意義及有目的**的溝通行為





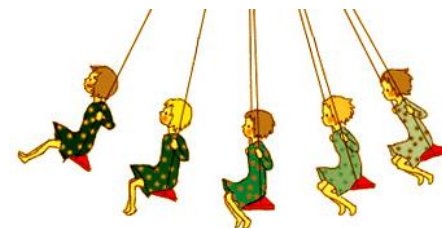
早期失智症患者的溝通問題

- 對語言辨識有輕度困難
- 對於理解語言重點有困難
- 對於複雜的溝通對話感到困難
- 集中注意力較為困難
- 輕度喪失對人及地點的記憶力



中期失智症患者的溝通問題

- 對名詞記憶退化，開始使用不確定的代名詞
- 難以維持同一話題
- 難以瞭解複雜的指令
- 閱讀的理解力下降
- 近期記憶力下降
- 口語表達妄想內容、強迫及焦慮的想法、社交退縮



晚期失智症患者的溝通問題

- 說話沒有條理
- 不能說話
- 重複聲音或身體的行為
- 接受語言能力嚴重下降



評估失智者接受與表達能力量表

您會去評估失智患者:	從不	很少	偶而	常常
1. 是否了解“對或錯”，“可以或不可以”抽象對應選擇	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
2. 是否了解您給的兩個實體選擇或二選一的指示，例如：您要吃飯或吃粥	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
3. 是否了解簡單的口語指示，例如：去上廁所	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
4. 是否了解簡單的圖表或文字指示，例如：廁所馬桶圖、自己房間圖示	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
5. 是否了解肢體指示的涵意，例如：用手比劃吃飯	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
6. 是否能邏輯地表達一項事物，例如：“天這麼冷，我不想洗澡會感冒”	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
7. 是否能講出一個完整句子，例如：“我的手不能自己倒水”	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
8. 是否會使用簡單的語句來表達需求，例如：“不要洗澡”	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
9. 是否會用攻擊性的語言或肢體表達涵意	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐
10. 是否會發出的聲音或喃喃自語的言詞來表達需求	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐

與長者溝通時一般技巧

- 從正面角度面對面與長者自然接近
(不要突然出現在長者身邊)
- 先稱呼長者名字，並告訴長者您是誰
- 設法得到長者的注意力(如輕輕的碰觸或叫喚他/她，確定長者有在看您或有在聽您說話)
- 跟長者講話時，會用自然的眼神接觸，不會猛盯著對方看或是東張西望
- 以平靜、和緩語氣或面帶微笑的方式對長者說話
- 依長者狀況調整說話速度及音量
- 避免用像跟小孩子說話的口氣及動作與長者進行對話



與失智者溝通特別技巧-1

- ◆ 適當的提詞，給予失智者定向感，避免一直測試失智者的近期記憶
- ◆ 一次問一個問題、一次給一個指令或選擇
- ◆ 說話的句子簡短、使用的詞彙簡單明白
- ◆ 需失智者執行的動作，用肯定句呈現，避免過多選擇
- ◆ 直接用具體的字句告訴失智者，不用代名詞

與失智者溝通特別技巧-2



- ◆ 如不懂失智者的意思，則試著猜測他/她要表達什麼
- ◆ 鼓勵失智者用她/他自己的方式或肢體表達她/他想表達的
- ◆ 需要時運用哄騙與自然強迫方式(美麗的謊言)
- ◆ 給失智者足夠時間以了解您說的話
- ◆ 以肢體動作或輔助工具來協助與失智者之溝通，如手勢、身體語言、或圖表

與失智者溝通特別技巧-3



- ◆ 失智者沒有反應時，可用同樣的語句重複您的話
- ◆ 失智者出現妄想，順著他的話，不與其爭辯，轉移與避免灌注現實感(感性>理性)
- ◆ 失智者健忘及反覆詢問同一件事時，用轉移方式回應他/她，不要直接要他停止
- ◆ 失智者情緒失控時，在安全範圍內，暫時適切地讓他/她發洩
- ◆ 失智者情緒低落時，避免火上加油

與失智者溝通特別技巧-4

- ◆ 當您工作忙碌時，遇到失智者仍然可以與他/她有短暫的打招呼或是問候
- ◆ 與失智者談他/她的過去(運用懷舊)，開啟彼此之間的對話
- ◆ 用觀察方式來了解失智者的需求，試著進入情許與內心世界
- ◆ 避免突然中斷失智者說話
- ◆ 適當的讚美或鼓勵長者
- ◆ 培養耐心

溝通技巧影集賞析與討論~ 從經驗中彼此分享學習!

■ 分成8組並觀看溝通情境後討論

1. 您看到這位照顧者運用何種不適當的溝通技巧?
2. 您若是這位照顧者，會如何運用好的溝通技巧來改變這困境?
3. 您會如何運用WANT模式各步驟來協助您溝通?



當您遇到下列情境時？怎麼溝通？

- 當長者拒絕吃藥時



當您遇到下列情境時？怎麼溝通？

- 當長者堅持要回家時



當您遇到下列情境時？怎麼溝通？

- 當長者賴床不想起來時



當您遇到下列情境時？怎麼溝通？

- 當長者無所是事時



當您遇到下列情境時？怎麼溝通？

- 當長者心情憂鬱哭泣時



當您遇到下列情境時？怎麼溝通？

- 當長者懷疑別人偷走她的東西時



當您遇到下列情境時？怎麼溝通？

- 當長者有嚴重妄想時



與晚期失智者怎麼溝通？

- 當長者無法了解口語時
- Mouth care

