

失智者溝通原則與技巧

台南護專護理科主任退休

失智症家屬

熱蘭遮失智症協會志工

熱蘭遮失智症協會理事

失智老人守護天使講師

張美月老師

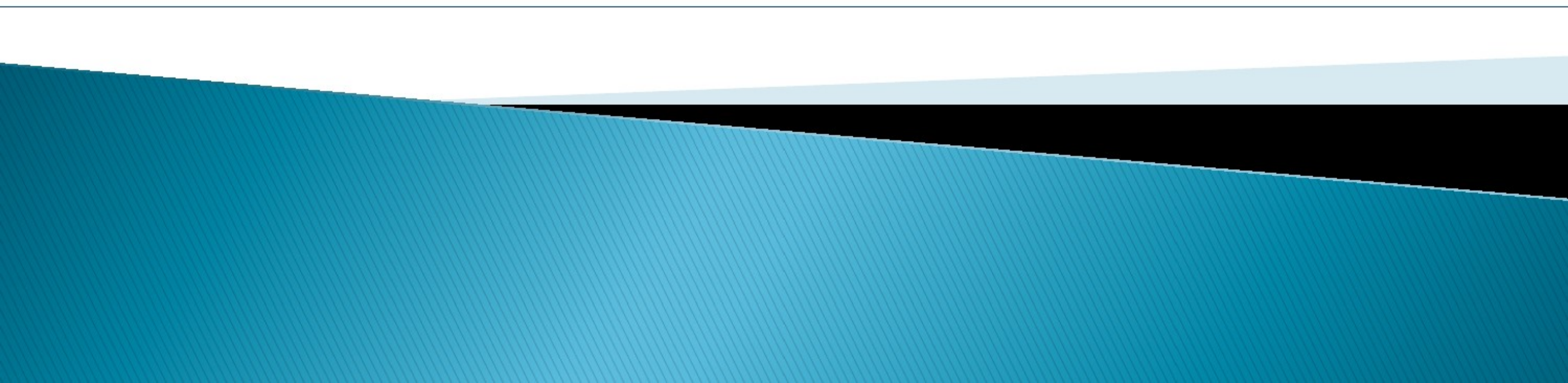
108-0706-0812

失智友善

衛生局

請與隔鄰同仁兩位成一組 彼此交換

與失智長者溝通的實際經驗



溝通

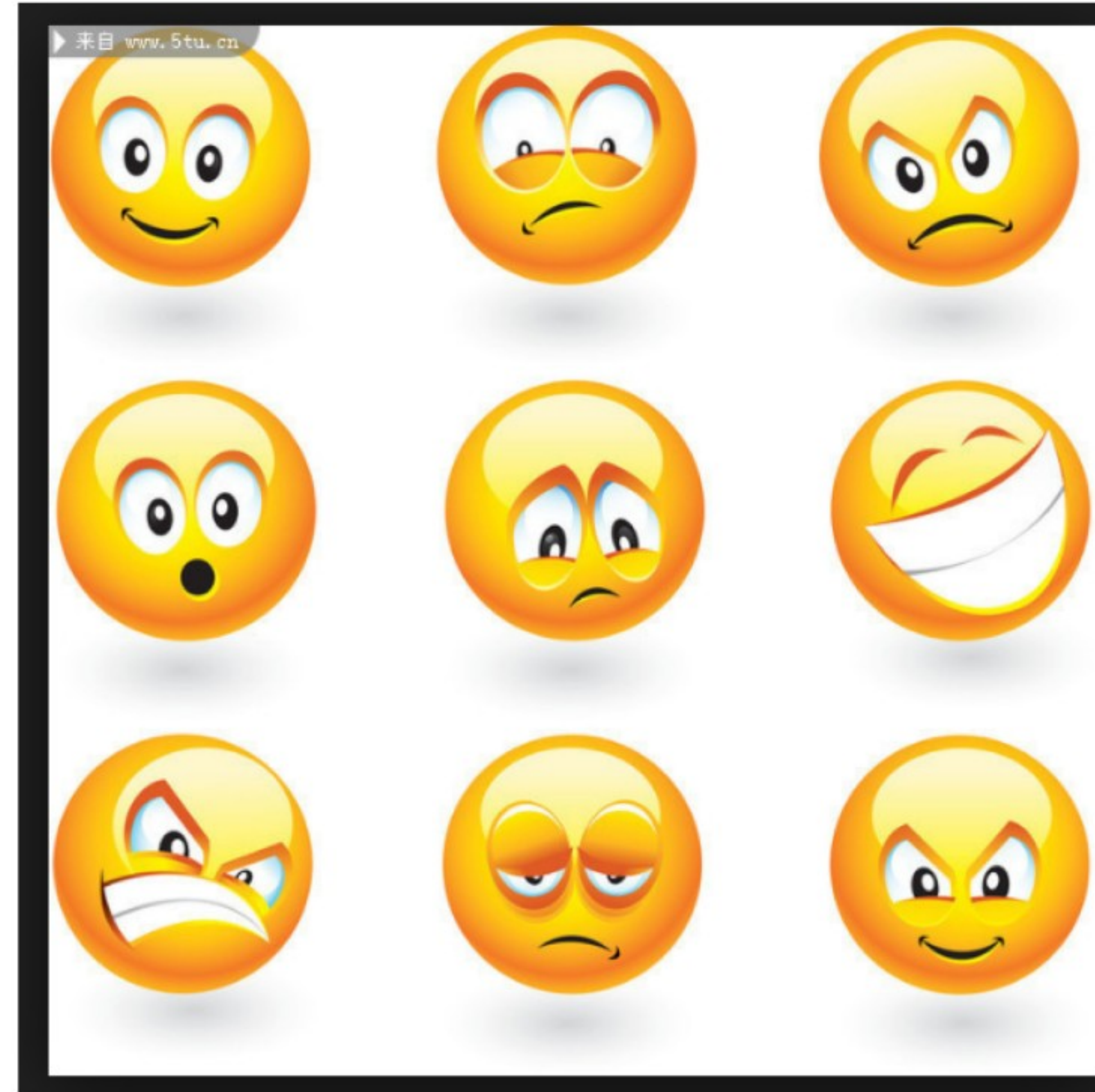
◎是一種依靠語言、非語言技巧的雙向互動過程

◎非語言溝通形式：微笑、身體儀態

◎現代溝通：電話、手機、電子郵件、大眾傳播

溝通訊息的內容

- 語言7%
- 語調38%
- 肢體語言55%

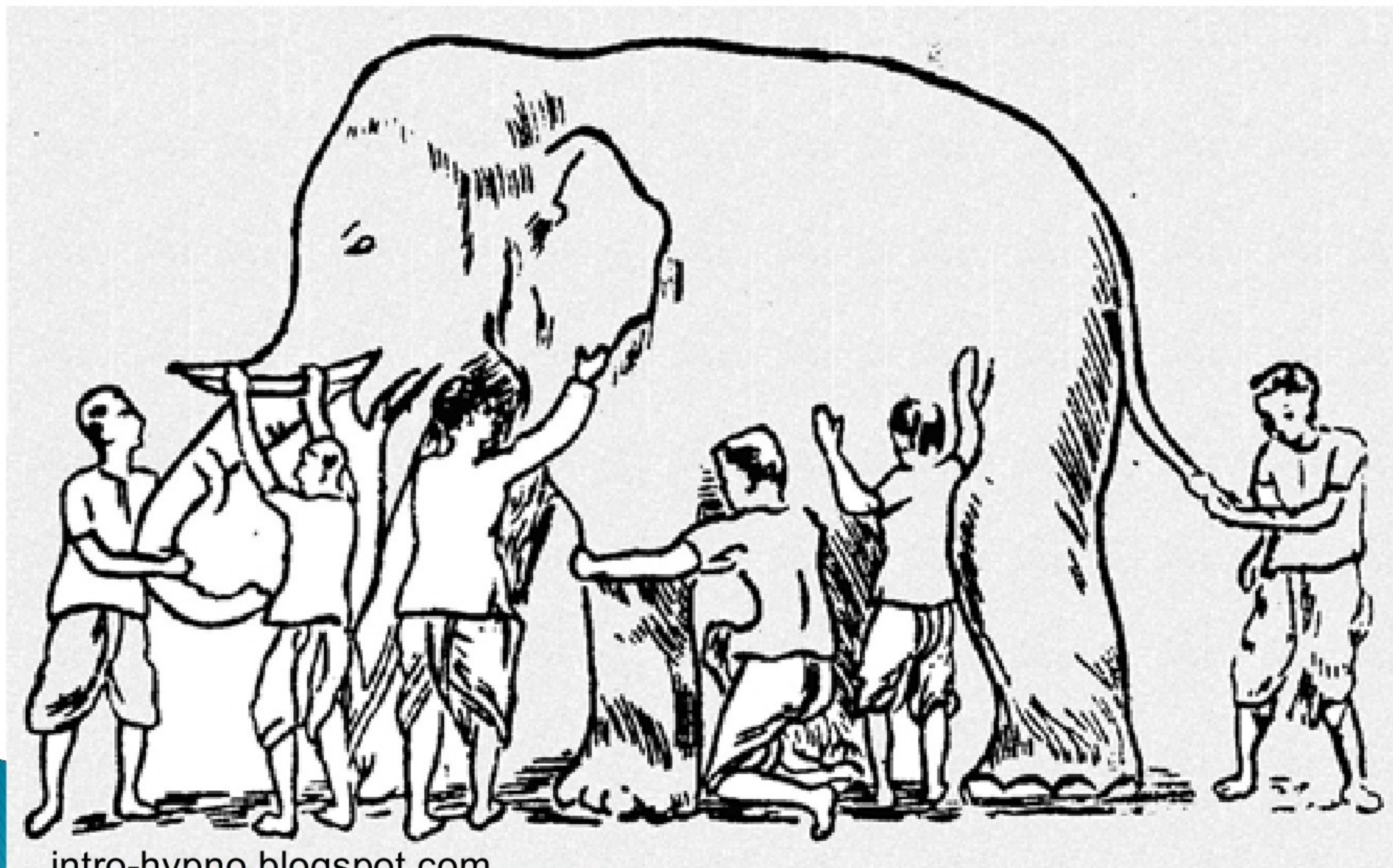


影響溝通的因素-個人內在

- 它以個人的需要和經驗為基礎
 - 認知 (perception)
 - 評價 (evaluation)
 - 做決定 (decision)
 - 發出信號 (signal)

每個人都是照自己的詮釋角度在溝通

—觀點各有不同



溝通中的障礙，有的時候是因為 每個人生命的痛點 ...



影響溝通的因素-非人際間

- 溝通時間的選擇
- 空間的安排
- 距離的維持
- 環境的控制等

說話

- ▶ 誰不會說話？
- ▶ 但說得不好影響很大
- ▶ 所說的話決定了你是什麼樣的一個人
- ▶ 也決定了你的成就與高度

溝通時，是否？

- ▶ 感覺舒適？
- ▶ 感覺安全？
- ▶ 有控制感？
- ▶ 有壓力？



溝通的過程



溝通注意事項

- 眼睛的接觸、凝視等
- 臉部表情，如微笑、皺眉等
- 肢體語言，向前傾表示傾聽
- 聲音，如語氣、抑揚、停頓、沉默等
- 距離，即在對話期間保持的距離

失智症者病程的改變

- ▶ 早期：正確用字困難、記憶障礙、重複說明、詢問
- ▶ 中期：用字困難，社交退縮、難理解他人言語
- ▶ 晚期：字彙減少成單字或片語，非語言提示需求增加
- ▶ 末期：無法說話或偶而單字或片語

失智症老人的溝通障礙 (Lee, 1991)

- ▶ 失智老人由於疾病影響,逐漸失去和他人溝通的能力
- ▶ 此退化的過程為漸進、不可逆且無法預測的過程
- ▶ 會造成長者很大的挫折感,甚至低自尊
- ▶ 降低與他人互動的興趣,漸進自我退縮,出現社會隔離等問題

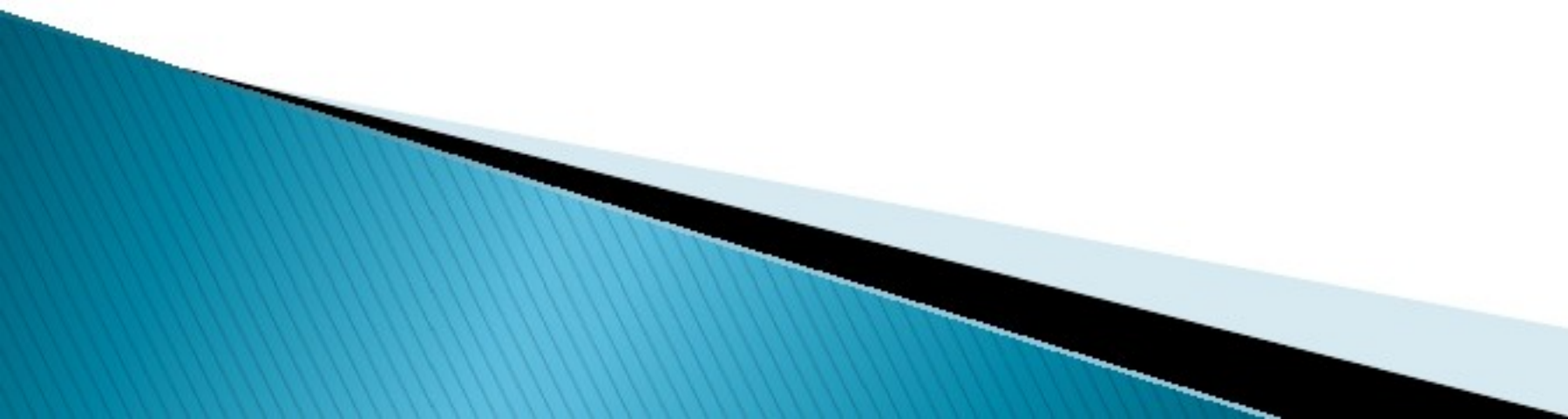
失智症初期的溝通障礙

- ▶ 對訊息的吸收了解與思考時間延長。
- ▶ 忙著更換不同的談論話題。
- ▶ 開始對人事時地物的回溯記憶發生困難。
- ▶ 通常會用一些技巧來掩飾-制式化的應對反應、閒談、恭維、幽默等。

失智症中期的溝通障礙

- ▶ 命名能力退化,以代名詞或一般的字彙取代名詞
- ▶ 要求旁人重述問題或提示的頻率增高
- ▶ 對遵從口頭指示有困難,需輔以非語言溝通
- ▶ 表達的內容已不易被了解
- ▶ 無法理解對方的說話內容
- ▶ 無法集中注意力,可能遺忘社交會談的禮節

失智症重度的溝通障礙

- ▶ 無法以語言和他人溝通
 - ▶ 只說簡潔的單字,或印象中僅有的少數字彙
 - ▶ 更需要旁人的提示
 - ▶ 說話含糊不清或自創字彙
 - ▶ 別人無法理解他的說話內容
- 

與失智老人溝通之原則（1）

- ▶ 充分了解病情
- ▶ 雖不一定瞭解語意，但對語氣態度很敏感
- ▶ 建立信任感
 - 了解生活背景 維護隱私
- ▶ 善用生活經驗文化或習慣字詞
- ▶ 避免糾正他(她)所說的

與失智老人溝通之原則（2）

- ▶ 必要時可以複述他所說的以確認他的意思
- ▶ 問題行為出現時
 - 安全原則
 - 語氣溫和 友善 態度堅定

與失智老人溝通之原則（3）

- ▶ 簡短的語句
- ▶ 合適的音調與音量
- ▶ 一次只給一個口令
- ▶ 善用肢體語言
- ▶ 在他可見的視野範圍
- ▶ 適當的碰觸
- ▶ 面帶笑容

與失智老人溝通之原則（4）

- ▶ 避免環境過於吵雜
- ▶ 儘量不要勉強或催逼他
- ▶ 多給他一點時間來回應
- ▶ 自己的態度要放輕鬆
- ▶ 熟悉而安全的環境
- ▶ 保持適當的距離

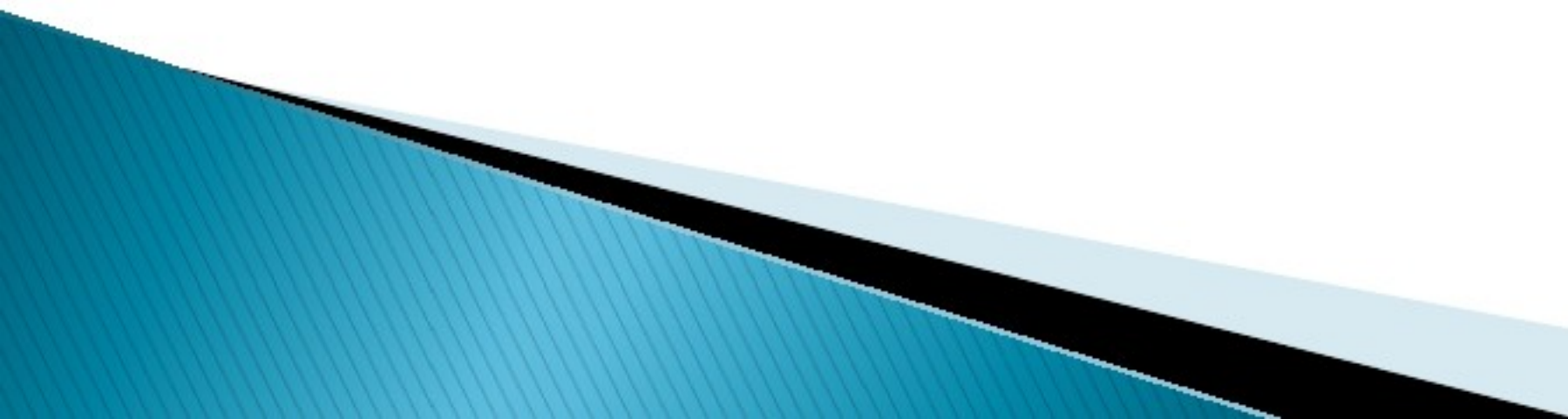
與失智老人溝通之原則（5）

- ▶ 了解他現有的能力和病程進展
 - ▶ 邀請他一起參與日常生活工作
 - ▶ 溫和耐心地重覆提醒
 - ▶ 正向鼓勵口語表達
 - ▶ 創造溫暖支持的環境
- 

當溝通有困難時...

- ▶ 保持開放的心不斷去嚐試
- ▶ 一旦有挫折或壓力，一定要說出來，
將你的關心欲對他的關愛傳達給他

當長輩出現退縮反應時

- ▶ 溝通會需要更多的時間
 - ▶ 長輩可能不知道你在說什麼或者該如何回應
 - ▶ 他不想說話；沉默也是一種溝通方式
 - ▶ 不知該如何表達自己而更顯退縮
- 

當長輩出現生氣反應時

可能的原因—

- ▶ 感到不好意思或覺得被傷害
- ▶ 對剛發生的事或對自己的疾病有困擾，
和你並沒有關係
- ▶ 被勉強或被要求去做不喜歡的事

當溝通中出現憤怒情緒時...

- ▶ 避免與失智長者爭執對錯
- ▶ 和顏悅色
- ▶ 轉移話題
- ▶ 避免對他喊叫或提高音量
- ▶ 避免急速講話或揮動手臂
- ▶ 暫時離開一會兒
- ▶ 離開之後記得要再回來

生氣也不能把病治好啊！

不如跟著他一起犯傻，讓他覺得心安吧！

就算他開口說了蠢話，我也 不會否定他

與失智症相處的方法，就是跟著裝傻

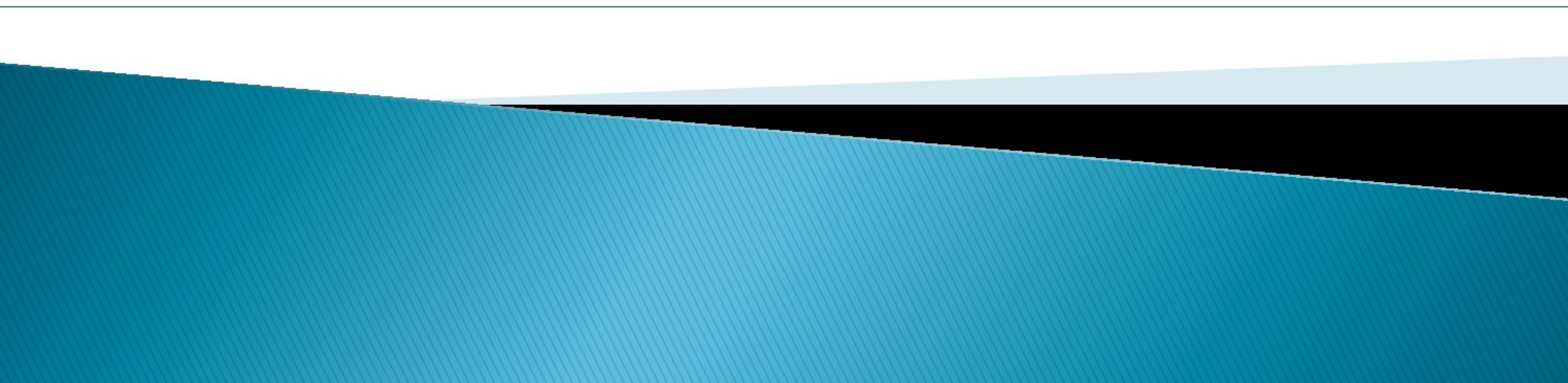
避免情境

- ▶ 不要爭論
- ▶ 不要嚴厲指令
- ▶ 不要高傲
- ▶ 不要問需要詳細回答的問題
- ▶ 不要問最近發生的事
- ▶ 不要在他們面前談他人
- ▶ 不要考記憶的問題「你記不記得？……」

不要玩

最挫敗的溝通

「猜猜我是誰」



重點！重點！

多肯定、少否定勿爭辯、少糾正



微笑是溝通最好的橋樑



演什麼像什麼

smile

謝謝聆聽