

# 失智症患者溝通原則與技巧

許雅娟

長榮大學護理學系  
副教授兼系(所)主任

阿嬤：天暗啦!要吃飯啦!

家屬：現在才幾點你就要吃飯啊

阿嬤:(看時鐘)

一分鐘後~~~

阿嬤：天暗啦!要吃飯啦!

家屬(憤怒)：剛剛才跟你說過，還很早，要吃什麼飯?



工作人員：阿嬤，要吃飯了。

住民：為什麼要吃飯，要不要錢。我去菜市場買就好。

工作人員：阿嬤，你會煮東西真厲害，今天中午你要買什麼？

住民：看你要吃什麼？(有其他工作人員說話/請幫忙推\*\*阿公一下)

住民：對啦對啦，如果是我都不會這樣，真奇怪.....

住民：我管他是誰.....



住民：麥拉麥啦。去了去了  
工作人員：阿嬤，你是怎麼了！  
住民：沒啦沒啦(一直生氣激動)

# 原則

- ◎ 不爭辯
- ◎ 不指責
- ◎ 不糾正
- ◎ 不勉強
- ◎ 不威脅
- ◎ 不教訓
- ◎ 不對質
- ◎ 不考試
- ◎ 不疾不徐，有話慢說

# 原則

- ◎ 少變化
- ◎ 多看她/他的能力和長處
- ◎ 多讚美
- ◎ 多肯定
- ◎ 多點同理心
- ◎ 多聊往事 (人生角色、生活習慣、工作、嗜好、生命歷程)
- ◎ 見機轉機，適時轉移注意力

# 原則

- ◎ 複雜簡單化
- ◎ 講重點，重複重點
- ◎ 投其所好
- ◎ 維護尊嚴，顧好她/他的面子
- ◎ 找出她/他的慣性，但要有彈性
- ◎ 改變不了他/她，就看著他/她，安全就好。
- ◎ 先提醒→帶著做→最後才接手做

# 早期失智患者溝通能力喪失

(李宗派，2009；王靜枝等，2011)

- ◎ 記憶力喪失為最大原因
- ◎ 常用一些話語來掩飾記憶力喪失(虛談)
- ◎ 當不知如何正確回答時，可能任意想出一種回答
- ◎ 輕度喪失對人及地點的記憶力
- ◎ 理解語言重點及複雜溝通對話困難
- ◎ 可能需要更長時間吸收資訊及思考回應
- ◎ 可能轉移話題，避開問話以降低尷尬與失落感



# 中期失智患者溝通能力喪失

(李宗派，2009；王靜枝等，2011)

- ◎ 固定溝通模式或繞圈子
- ◎ 鸚鵡式說話
- ◎ 更加困難尋找正確字眼
- ◎ 以代名詞代替名詞或專有名詞，「那個東西」
- ◎ 難以維持同一話題
- ◎ 常常要求重複問題或重複說明
- ◎ 說出無法令人理解的句子或詞彙
- ◎ 口語表達妄想內容、強迫及焦慮想法
- ◎ 閱讀及說明能力困難

# 晚期失智患者溝通能力喪失

(李宗派，2009；王靜枝等，2011)

- ◎ 少有溝通
- ◎ 說話無條理
- ◎ 可能完全不說話、重複聲音或身體的行為
- ◎ 僅能說出單字或短句
- ◎ 說不出某個字，某個詞而無法繼續

# 伴隨失智患者之問題行為

- ◎ 記憶力缺損，特別是近期記憶
- ◎ 情緒不穩、躁動不安、攻擊行為 (不良溝通需求導致)
- ◎ 遊走、不適當性行為
- ◎ 大叫 (疼痛、看不到周遭可信任的照護人員)
- ◎ 錯認、幻聽、幻覺、妄想
- ◎ 憂鬱、注意力不集中

# 評估失智症患者溝通之方法

(王靜枝等，2011)

- ◎ 能否瞭解「對或錯」、「要與不要」兩樣選項
- ◎ 能否讀簡單的圖表或文字指示
- ◎ 能否瞭解簡單的語言
- ◎ 能否瞭解肢體指示之意義
- ◎ 給兩個東西或選擇，是否可以做決定

# 評估

- ◎ 所展現出來的行為表現就是一種他/她的表達方式
- ◎ 試圖去了解表現出來的行為意思為何
- ◎ 不要試圖去控制或否認所表現出來的行為
- ◎ 想想他/她還有甚麼沒有解決或未滿足的需求

# 失智症患者溝通技巧 1/3

- ◎ 說話慢一點、簡化明瞭 (<10個字)、多重複幾次
- ◎ 減少噪音環境，無噪音最好
- ◎ 使用老人慣用語言溝通，但不要用對待小孩的口語和態度對待，維護長者尊嚴。
- ◎ 不要用開放式問句，多用單選題。「是/不是」、「有/沒有」、「要/不要」、「對/不對」問句
- ◎ 直接詢問，勿拐彎抹角，給答案不要考試
- ◎ 同一時間只做一件事或一個指令
- ◎ 不強迫不想要做的事注意
- ◎ 溝通困難造成長者的挫折與生氣情形



# 失智症患者溝通技巧 2/3

- ◎ 說的話無法理解或講不出來時，試著用關鍵字猜測意思
- ◎ 意見不同時，不要過度澄清解釋，或堅持己見，不急著糾正，不爭執。
- ◎ 若用單字表達時，幫忙組合完整句子，再次確認意思。
- ◎ 做任何動作前，先告知以增加安全感，並給充分時間反應。
- ◎ 搭配肢體語言，多給有耐心的眼對眼接觸、溫柔的肢體碰觸。



# 失智症患者溝通技巧 3/3

- 提供視覺線索，配合使用記憶卡或提醒卡(如:手勢、具體物品、相片)。
- 多多讚美，以增加配合度。
- 多給予正向回饋，特別是當患者達到或遵從你的要求時。
- 多談論喜歡談論的話題，從日常生活的活動中或過去經驗，找話題聊天、話當年。
- 勿在患者正在行動或活動當中(走路、吃飯)同時交談。
- 擅用健忘特性，稍後再處理。特別是發脾氣、躁動、爭執、攻擊他人時。



# 影片欣賞時間

版權人: 王靜枝 (成大護理系)

情境模擬

學了就要會使用，才有用。

# 演練題 1

- ◎ 中度失智阿嬤、媳婦、觀察員
- ◎ 阿嬤吵著要吃飯，吃了又吵，不給吃，就一直罵媳婦不孝順，想要餓死她。看到兒子，就不斷告訴他，媳婦懶惰不煮飯要餓死她，想死了算了。

## 演練題 2

- ◎ 住在機構失智阿嬤(阿公已過世10年)、看護、觀察員
- ◎ 每到黃昏時，阿嬤就拿著行李包要回家，說要趕快去買菜煮飯，丈夫和女兒要下課了。

# 演練題3

- ◎失智阿公、來台一年印傭、兒子、觀察員
- ◎阿公記憶不好，會一直將報紙和任何紙箱囤積在床邊，最近又不斷跟兒子說外籍看護偷他的報紙還有其他東西。

# 演練題4

- ◎失智阿公、志工、觀察員
- ◎阿公一直重複 幹x娘!你說什麼?你是誰?我怎麼在這裡!

# 參考文獻

王靜枝、胡嘉容、張文芸 ( 2011 ) · 與失智患者之有效溝通策略及方法·護理雜誌，58(1)，85-90。

李宗派 (2009)·探討溝通概念與技巧「如何與老人和失智症患者保持和諧之關係」·台灣老人保健學刊，5(1)，1-16。