

香港中文大學那打素護理學院

「流金頌」培訓計劃

CTP004—腦退化症之預防及照顧

腦退化症的溝通錦囊

2013年04月19日 (星期五)

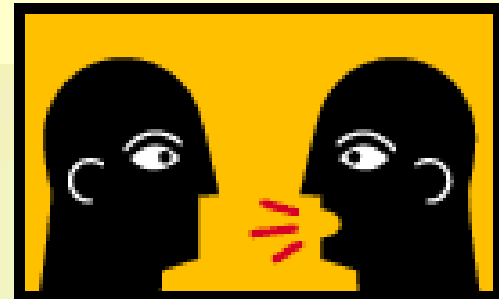
2013年流金頌培訓計劃版權所有



香港賽馬會慈善信託基金
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust

講座內容

1. 什麼叫溝通?
2. 身體語言
3. 點解溝通唔到?
4. 與患者溝通的重點
5. 溝通錦囊



何謂溝通

- ✓ **兩個或以上**的人，互相交換和傳遞訊息。
- ✓ 透過**不斷的訊息傳遞交流**，讓雙方可以達致溝通的目的
- ✓ 是**互動**性的
- ✓ 溝通是一個**過程**
- ✓ 溝通是有**意義**的
- ✓ 溝通會創造**關係**



溝通要素

55 % 身體語言

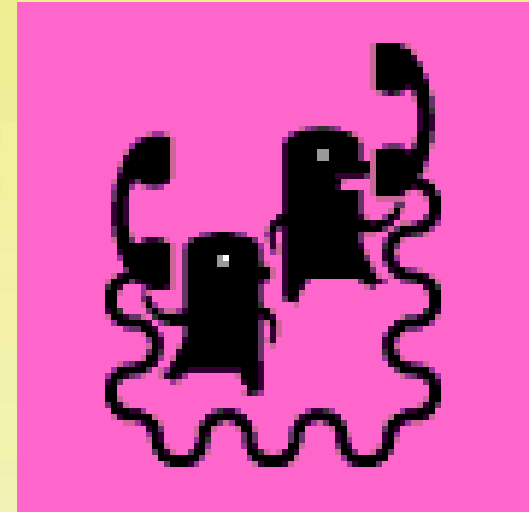
(面部表情、姿勢、手勢、動作)

38 % 語氣

(聲線、語調、音調)

7 % 用字

(詞語)



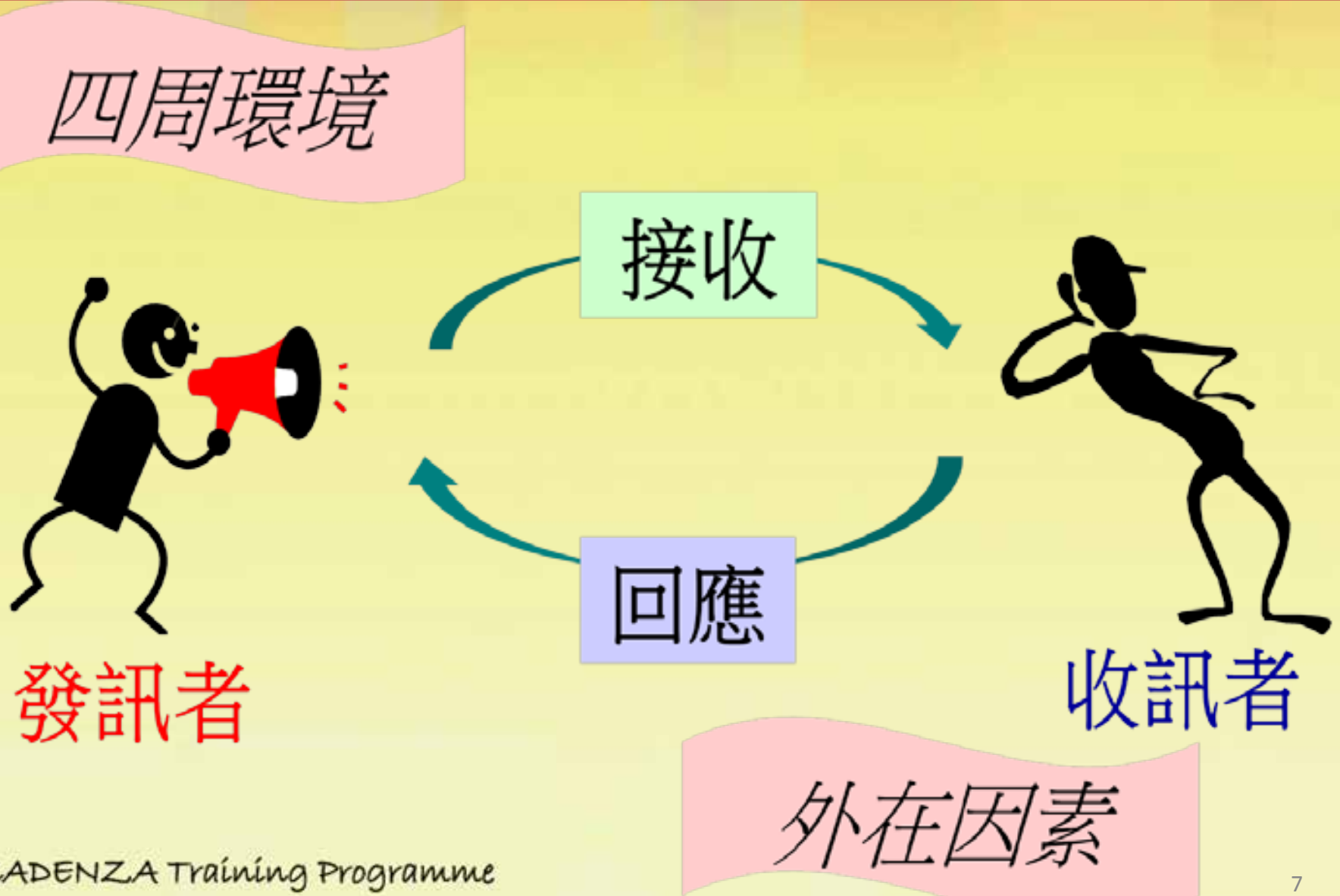
溝通要素：身體語言

- 目光接觸
- 臉部表情
- 觸摸行為
- 空間距離
- 聲線
- 衣著打扮

總結：無聲勝有聲

失智 ≠ 毋須溝通！

點解溝通唔到?



點解溝通唔到?

患者
的問題

照顧者
的問題

環境
的問題



CADENZA Training Program



患者的問題：功能上的障礙

- 文字：文盲、視力差
- 語言：鄉音、耳聾、語調
- 心理：抑鬱、恐懼、多疑、自卑

患者的問題：忘記詞彙

- 「我去**嗰度**囉」「我食緊D**野**」
「我同**嗰個**人去街」
- 將「梳子」說成「**和我頭髮有關的東西**」
- 將「乘火車回家」說成「**車……家**」
- 將「筆」說成「**用以寫字的東西**」

初期

患者的問題：經常使用「口頭禪」

- 「係咁架啦」
- 「你話點就點啦」
- 「好難講」
- 「無所謂啦」
- 「唔知道」
- 經常說「不」，即使並非患者意思

初期

患者的問題：不合適的字眼

- 找不到合適的字眼而停頓
- 「收音機」 → 「電視機」
- 「大衣」 → 「帽子」
- 「糖」 → 「鹽」
- 「女兒」 → 「媽媽」
- 拿著一件物件，卻叫不出其名稱

中期

患者的問題：重複說話

- 整天不停地重複說話：
「他住哪裡？」
- 不斷打電話問我甚麼
時候回家吃飯

中期

患者的問題：掩飾語言障礙

- 「我當然可以做到，為何你如此問？」
- 間歇性地出現有條理的對話，忽然說些久已遺忘的事情
- 母語以外的語言能力可能會消失

中期

患者的問題：不能理解別人說什麼

- 「你剛剛說了什麼？」
- 雖能讀出報紙文章，但
不明文章內容
- 話題狹窄
- 「牛頭不搭馬嘴」問他
生日如何慶祝，他就說他
睡得很好，胃口也不錯

中期

患者的問題：不願與人溝通

- 以前是一個開朗健談的人，現在整天不說話
- 不理會別人，以免講多錯多
- 發出難以理解的聲音
- 顯得孤僻，不大喜歡與人交往

後期

患者的問題：不能表達需要及不適

- 「我…我…你…你…」
- 口吃
- 說話時語句斷續
- 不停說一些無人能懂的言語
- 重覆自己或別人剛說的
- 說話咬字模糊不清
- 喪失說話能力
- 需依靠非語言的姿態表達

後期

照顧者的問題

我同你講左好多次啦，唉，真係比你激死！

你「依依哦哦」究竟想講乜啫？

唉，等陣先啦！

你又想食嘢？頭先先食完，無呀無呀！

你記唔記我係邊個？死囉，你連我都唔認得呀？！我係你老婆呀！

照顧者的問題

1. 說話**太快**

- 聲調太高，對患者構成壓力，難以接收訊息

2. 內容**過多**

- 令訊息變得太複雜，難以理解

3. **不當語調**

- 大聲呼喝會使患者**誤會受到責備**和遭受不禮貌對待

照顧者的問題

4. 不耐煩的情緒

- 由於身心疲累，產生沮喪、失望或憤怒，令訊息變得複雜
- 「你知否這是今天第幾次要提醒你…」

5. 過多動作

- 使患者分心、誤會、感到混亂或迷惘

環境的問題

1. 環境嘈雜

- 未能分辨聲音來源
- 未能判斷照顧者的聲音
- 不能作出適當的回應



2. 光線不足

- 無法看清照顧者的面貌
、表情及動作
- 影響理解對話內容

點解溝通唔到?

患者

照顧者

環境

記憶力衰退

說話太快

環境嘈雜

判斷能力衰退

內容過多

光線不足

理解能力衰退

不耐煩的情緒

集中精神能力減低

不當語調

情緒較易波動及發怒

過多動作

與患者溝通的重點



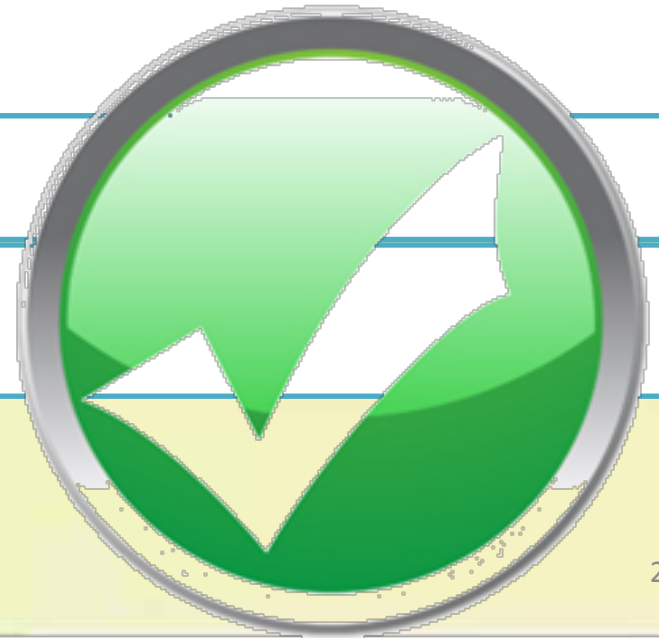
與患者溝通的重點

1. 經常稱呼患者為「阿伯」、「阿婆」
2. 考驗患者：「你記不記起我是誰呀？」
3. 安撫長者時，經常表示，如「你聽話就有糖果吃！」
4. 若患者說錯話時，直接指正患者錯處，糾正他
5. 當與患者意見不同時，與患者爭論，嘗試與患者說道理
6. 告訴患者他們忘記了“我頭先咪講左囉……”



與患者溝通的重點

1. 提供有限的選擇，問「你想喝茶，還是牛奶呢？」
2. 應避免與患者爭辯
3. 當患者發脾氣時，可離開一會使彼此冷靜下來
4. 補充患者說話內容，猜測患者的意圖，例如：「你想找披肩嗎？」
5. 順著患者的思路
6. 讓患者做他能做到的事



溝通錦囊

1. 避免與長者爭拗

- 先了解長者的問題
- 關心長者的需要
- 再從而加以協助



溝通錦囊

2. 確認技巧

- 與患者一起感受他們所認為的“現實”
- 確認患者的感受
- 細心聆聽他們說話的含意及背後所表達的情感



溝通錦囊

例：當長者有不正確的信念時，**不要立刻否定**
或當面對質

- 可轉移話題或用其他活動以分散其注意力



我想回家
找女兒...

溝通錦囊

- 現在已經很晚了
- 明天我們一起回去吧!
- 你是否很掛念她?
- 你們的感情是不是很好呢?

我想回家
找女兒...

溝通錦囊

例：確認他們的“現實”，避免直斥其非

- 避免：「你老婆死咗好耐喇，佢唔會再嚟！」



我的太太
會來接我

溝通錦囊

- 你的太太很關心你
- 你們怎樣認識的?
- 太太剛才打電話來, 說她明天才來接你

我的太太會來
接我

溝通錦囊

3. 談話要簡短

- 簡化內容
- 每句說話只帶一個訊息
- 洗澡：1.先開冷水 2.再開熱水 3.測試水溫 4.脫去衣服 5.步進浴缸

4. 咬字清楚

- 清晰，聲線不宜太高
- 說得慢一點
- 用平穩、緩慢的態度說話

溝通錦囊

5. 強調一些**重要**字句

- 重複內容的重點
- 「我們現在去洗澡，洗澡呀」

6. 多用**面部表情、手勢和動作**加強說話內容

- 如洗面、刷牙、睡覺
- 可先拿起梳子，做梳頭的動作，再讓患者自己梳

溝通錦囊

7. 集中話題

- 切勿經常轉換話題或打斷患者的思維
- 若患者心不在焉，可重複之前的說話
- 專注不分心

8. 鼓勵表達

- 耐心補充其說話內容，容許表達
- 眼神接觸、微笑、拉着他的手、輕拍肩膀

溝通錦囊

9. 時、地、人和事要說明

- 減少代名詞
- 不應說：「你坐在這裡等我，我拿東西給你吃」
- 應說：「陳佰你坐在梳化等我，李姑娘現在去拿點心你吃」

溝通錦囊

10. 對患者有深入的了解

- 要理解個別是患者的背景
- 家庭狀況
- 昔日的工作
- 日常作息習慣
- 對事物的愛忌
- 談到什麼事情表現開心
- 說到什麼時又顯得不樂意
- 甚麼字句對個人而言有何特別意義

溝通錦囊

11. 注意患者感受

- 留心觀察表情、聲調、動作、情緒
- 若話題引起患者不安，應立即安慰患者及終止話題
- 關懷態度

溝通錦囊

例：細心聆聽他們看似無意思的說話及背後隱藏的意思

快快…邊
個…快啲啦

溝通錦囊

- 我知你好心急，唔駛擔心，我會陪你！
- 其後詢問家人或熟悉患者的親友有關情況

快快…邊
個…快啲啦

溝通錦囊

12. 運用**道具**

- 可用毛巾、肥皂，清潔的衣服表示洗澡
- 可用**文字**、**大圖畫**或**實物**
- 多運用**音樂**
- 多運用**按摩**
- 多運用**懷緬物品**

給護老者的鼓勵



盡力而為

- 你雖然不可以控制生命的長短，但你卻可以控制它的寬度
- 你雖然不可以左右天氣，但你卻可以改變心情
- 你雖然不可以改變儀容，但你卻可以展現笑容
- 你雖然不可以控制他人，但你卻可以掌握自己
- 你雖然不可以預知明天，但你卻可以活在今天
- 你雖然不可以有任何事上樣樣勝利
- 但你卻可以在任何事上盡力而為

多謝各位