Complex Chinese translation: Communicating effectively with a person living with a dementia

與癡呆症患者進行有效溝通

HSC Health and Social Care

來自癡呆症患者的想法

「我們清楚那種感覺，但不清楚具體細節。您的笑靨、您的笑聲和您的愛撫都是我們的動力。」[1]

Christine Bryden

溝通
爲何如此重要？

癡呆症患者的溝通能力會受到某種程度的影響。這取決於大腦受損的面積及/或患者自身疾病的惡化情況。

患者無法改變其與我們溝通的方式。改變溝通方式是我們的責任所在，以加強其理解能力和身心健康。

本手冊旨在向您提供癡呆症患者可能遇到的潛在溝通困難的總體概述，包括：

- 記憶衰退；
- 很難形成想法；
- 很難理解；
- 很難語言表達。

但並非所有癡呆症患者都會表現上述症狀。

本手冊還提供如何更有效地與癡呆症患者溝通，並且理解其感受的指南。

記憶

衰退

記憶衰退或短期記憶力差可導致癡呆症患者：

- 很難記起人們對他說過的話；
- 偏離對話要點或話題；
- 反復提出相同的問題，講相同的故事或許多次提供相同的資訊；
- 談起許多往事；
- 很難想起人名、地名和物品名稱；
- 開始隨便說說並忘記自己所談論的內容。

來自癡呆症患者的想法
「移情治療……愛戀現在樣子的我們吧。」[1]
Christine Bryden

有用提示

- 在對話開始時及整個期間，說出人名，以引起注意。
- 嘗試和癡呆症患者坐在同一高度。
- 如果您不確定癡呆症患者是否聽懂或理解您，請反復說幾遍。
- 當在場不止一名患者時，嘗試每次只和一個人交談。
- 寫下關鍵字，以支援您所說的話（如果該患者的閱讀能力未受損的話）。
- 引出主題並「情景引入」，例如「我想談談您的兄弟John」。
- 委婉地提醒他們或您在討論的是誰，例如「您剛剛告訴我了」。

幫助記憶的想法

在癡呆症的前期階段中，您可以做一些事情幫助恢復他們的記憶：

- 鼓勵使用書面筆記，例如日曆或公告欄；
- 使用時鐘和計時器，爲癡呆症患者設定提醒；
- 在門和抽屜上貼上書面標籤和圖片標籤，以提醒患者相關內容；
- 堅持記下每天的活動和訪客，把其拜訪情況記錄下來；
- 在電話旁邊放置筆和紙；
- 將每天練習視爲重要資訊；
- 優先考慮需要建議什麼內容；
- 讓癡呆症患者參與做決策並嘗試避免取而代之。

來自癡呆症患者親戚的想法
「癡呆症患者在談話時，他們的談話會從一件事轉移至另一件事，與他們一起交談的人應該隨他們的思維交談，不管是否有意義。」

帮助形成想法

我們使用我們在腦海裡形成的思想和想法，進而影響我們說出的話。癡呆症患者可能很難形成想法和思想或欣賞及理解他人的想法。換言之，癡呆症患者：

- 很難思考該說什麼話，使其極難開始對話；
- 難以理解對他們所說的話，所以他們很難按照規矩辦事；
- 很難加入或與他人交談；
- 很難適當回答相關問題；

有用提示

- 稍作停頓並允許癡呆症患者消化一下您所說的話或詢問或組織回答。
- 使用手勢及非語言暗示，例如，指點或使用圖片輔助理解您正在說的話。
- 如果您不確定癡呆症患者是否聽到或理解您所說的話，請重複幾次。
- 最小化分心和噪音水準。
- 寫下您在說的關鍵字及/或展示圖片， 以輔助理解。
- 如果癡呆症患者缺乏注意力，則委婉地提醒他們相關話題，例如「我想和您談談 您的項鏈」。

來自癡呆症患者親戚的想法

「我記得使用「乒乓球」效應的爸爸，我認爲就這麼回事。如果他說些「很精彩」的話，我說「很精彩」，然後他也這樣說；來來回回說了好幾遍。」

帮助理解

癡呆症可影響患者對其所聽到的資訊的理解、處理和回應能力、以及他們的行事速度。這可能使患者更难于：

- 參與正在進行的活動或與他人交談；
- 理解或記住對他們說過的話；
- 適當回答相關問題；
- 追看電視節目或收音機。

有用提示

- 清晰緩慢並以正常語速說話。
- 言辭儘量簡短。
- 如果您不確定癡呆症患者是否聽到或理解您所說的話，請重複幾次。
- 如果您不確定患者是否理解（儘管重複），請改變您說話的方式。
- 強調關鍵字
- 停頓一下並允許患者消化一下您說過的話。
- 使用手勢和非語言溝通，以帮助對方理解您所說的話。
- 當在場不止一名患者時，嘗試每次只和一個人交談。
- 使用圖片和書面文字帮助對方理解（如果對方的閱讀及識別圖片的能力未受損的話）。
- 避免「喜結良緣」等言辭，改用「結婚」等詞。
- 引出主題並「情景引入」，例如「我想談談您的妹妹Rose」。

來自癡呆症患者親戚的想法
「反復在說一個話題，就像爸爸和婚禮、或Easkey（伊斯基）和釣魚。我發現當他在努力構思言辭的時候，強調話題非常有用，因爲他們很熟悉，並開始他所能找到的言辭進行對話。」

帮助
口頭表達

癡呆症患者很難組織及表達想法。開始對話並且緊扣話題也無濟於事，因爲患者可能很難形成想法和集中注意力。

清楚談吐的能力可能會受到可能聽起來「很困惑」等言語的損害。很難進行對話可能包括：

- 混亂的言辭；
- 使用「不恰當」的言辭，例如您在說「臥室」的時候，他說出「廚房」；
- 很難找到恰當的言辭；
- 猶豫和反復；
- 扯到題外/對話題的注意力不集中；
- 說話含糊/話音不清晰；
- 很難加入正在進行的活動或複述他人的談話；
- 適當回答相關問題；
- 很難想起人名、地名和物品名稱；
- 不能思考想說的話。

有用提示

- 在可能的情況下，避免提出問題——這將給應答的人帶來更大壓力。嘗試提供建議，例如「來一杯茶如何」和「我們去散步吧」。
- 當癡呆症患者難以找到恰當的言辭表達時，請提供您的建議，但儘量避免幫助他們把話語說完。
- 當癡呆症患者無法清除表達自己時，請親近觀察他們的非語言溝通（肢體語言、面部表情），以獲得暗示。
- 鼓勵所有形式的溝通、手勢、面部表情、圖片等。
- 如果您不明白癡呆症患者所說的話，您可以叫他們重複一遍。避免過於頻繁，以免他們感到厭煩。

有用短語

- 您看起來很著急/焦慮。
- 我再也無法想起。
- 您似乎錯過了……
- 很難思考事情。
- 我們一起做吧。
- 我真的需要您的幫助。
- 我感覺孤獨迷失自我。
- 我也需要一個朋友。
- 您無法想到恰當言辭時會不會很低落？
- 這關乎到……？
- 您喜歡居住在……

非語言溝通

非言語暗示在我們如何與他人溝通時占了約93%的比例。其可暗示我們癡呆症患者想說些什麼，尤其是當很難進行語言溝通時很有用。儘管可能會遇到各種語言困難，
非語言溝通通常保持不變。因此，應該密切留意非語言暗示，例如，面部表情、手勢、指點等，因爲這些暗示可幫助我們理解癡呆症患者想說些什麼。

是/否

要注意的是，癡呆症患者可能會混淆「是/否」的回答。人們說「是」時，他們可能會說「否」，反之亦然。因此，正如先前建議，請密切留意他們的非語言暗示在告訴您什麼。

理解感受

癡呆症患者將持續表現出您和我一樣的感受。但是，認知能力上的變化，以及溝通上不斷增大的障礙說明了患者很難以他們希望的方式傳達這些感受。爲此，他們的溝通及/或行爲上的差異也是患者希望表達的需求或感受的一種暗示。

因爲患者的癡呆症會日益嚴重，因此，其言語和行爲的控制能力將進一步受到影響。因此，我們需要意識到，我們該如何與患者溝通，以及我們的回應將如何影響到患者的感受和行爲。癡呆症患者將無法調整或改變其表達自己的方式。

我們有責任改變我們溝通的方式，以更有效地爲這些患者提供支援。我們必須停止、觀察和聆聽及搜索每種溝通或行爲背後的含義，尤其是當患者表現得很擔心或緊張的時候。

我們務必考慮患者的實際言辭或行動，並且搜索溝通中的潛在感受，然後作出有效的回應。
例如，如果癡呆症患者說「我想我的媽媽了」或「我想回家了」，那麼他們可能在傳達安全和愛的需求。和患者聊聊他們的媽媽或家庭生活，例如，「我很確定您很想念您的媽媽了」。患者可能會覺得迷茫

與不安。安慰他們並嘗試提升安全感。忽略或分散患者的注意力並不能解決表達的潛在感受。您安撫好他們的感覺之後，嘗試並通過組織一項活動、不同的任務或端上一杯茶分散患者的注意力比較有用。

我們務必花時間嘗試瞭解癡呆症患者的感覺和經歷，以便提高他們的生活品質及幸福感。

應避免短語

- 您剛剛已經問過我了。
- 您不再上班啦。
- 您媽媽過世有一段時間了。
- 您不能思考事情了。
- 您又忘了。
- 我已經告訴過您。
- 等一下。
- 停止做這事。

可能會影響溝通的其他方面

閱讀和書寫

人患上癡呆症之後，閱讀能力也會受損。閱讀會變得困難，因爲患者可能無法記住他們閱讀、理解過的文字或無法長時間集中精神。有時候，患者可能只會理解簡短而簡單的書面短語或單一文字。

書寫能力也會受影響，因爲他們不僅不能握住並使用鋼筆，也不能將自己的想法轉化爲書面文字。

如果癡呆症患者很難閱讀或書寫，並顯得很心煩或洩氣，請溫柔地安慰他們，並且不要要求他們爲您閱讀或書寫。

使用圖片和照片書籍以及較大印刷字體的書籍。

當英語爲非第一語言時

有時候，癡呆症患者的第一語言並非英語。如果他們使用其他語言交談，或者切換於英語和其他語言，則安排一名口譯員拜訪很有幫助。口譯員能夠瞭解到患者的語言能力，並且提供有用的建議，以幫助進行有效溝通。

存在嚴重聽覺障礙的話

如果患者患有嚴重的聽覺障礙，並會影響其與他人的溝通能力，則您應該考慮推薦給感官機能受損團隊。

有用聯繫方式

《Alzheimer’ s Society》
Unit 4
Balmoral Business Park
Boucher Crescent
Belfast
BT12 6HU
電話：028 9038 7770
www.alzheimers.org.uk

Age NI
3 Lower Crescent
Belfast BT7 1NR
0808 808 7575
www.ageuk.org.uk/northern-ireland

Carers Northern Ireland
58 Howard Street
Belfast
BT1 6PJ
028 9043 9843

北愛爾蘭癡呆服務開發中心
The Mount Business & Conference Centre
2 Woodstock Link
Belfast
BT6 8DD
Northern Ireland
電郵：dementiacentreni@stir.ac.uk
電話：028 9073 0160或01786467740

北愛爾蘭健康與社會保健口譯服務
First floor – Graham House
Knockbracken Healthcare Park
Saintfield Road
Belfast BT8 8BH
028 9056 3794

首席作者：Ruth Sedgewick，貝爾法斯特健康和社會關懷信託。
2014年1月。

參考

1. Bryden C. 與癡呆症起舞：我的癡呆症生活趣事。倫敦：Jessica Kingsley Publishers; 2005年

參考書目

《Alzheimer’s Society UK》[線上]溝通。具體資訊請點擊：http://www.alzheimers.org.uk/site/scripts/documents_info.php?documentID=130 [最後訪問時間：2014年8月20日]

Barnes CJ.《Chatter Matters》。針對存在溝通和記憶問題的患者護理人簡報。發表人：作者。2003年。

Powel J. 《溝通關懷》。幫助年老的癡呆症患者。倫敦：Hawker Publications; 2000年。

致謝

感謝：

北愛爾蘭地區的演講和語言治療癡呆論壇

貝爾法斯特健康和社會保健信託癡呆住院/外展服務

部分資訊改編自
《Dementia Care Matters》，
St George’s House,
34-36 St George’s Road,
Brighton, BN2 1ED.
電話：01273 242335。
網站：www.dementiacarematters.com
電郵：info@dementiacarematters.com

Public Health Agency
12-22 Linenhall Street, Belfast BT2 8BS.
Tel: 0300 555 0114 (local rate).
www.publichealth.hscni.net

Find us on:

07/16