

溝通

溝通是一個讓人們分享資訊、情感和想法的過程。失智症患者通常會面對許多溝通上的挑戰。他們也許很難記得別人對他們說過的話，也可能無法跟上正在進行中的對話。他們有可能不明白別人說的話是什麼意思，也可能無法很好地表達自己。失智症患者常面對的另一個挑戰則是無法使用正確的字眼來溝通。因此，他們可能會使用一些與原意不符的詞彙。失智症患者通常會變得越來越安靜，也不參與對話。老年的失智症患者也可能有聽覺喪失，導致他們的沟通能力受影響。

以下的幾種原因可能導致失智症患者的家庭成員很難適應這些變化：

- 要接受失智症患者無法像患病前一樣正常地溝通和跟上對話是一件不容易的事。
- 無法與親人進行有意義的談話會是人感到孤單。
- 失智症患者的邏輯和推理能力通常會退步。
- 必須以更簡單的方式與字眼來溝通是件不容易適應的事情。
- 可能很難理解患者需要或需求。
- 失智症患者可能會產生挫敗感，並且能感受到自己的語言和理解障礙，而這樣的情形家人可能會很難觀察到。

你可以做的事：

- 有時候家人們會尋找其他方式來與失智症患者甚至是病情很嚴重的患者交流。聽音樂、牽手或只是靜靜地坐在一起等各種活動也可以是很有意義的。
- 許多時候，對於失智症患者與照顧他們的人來說，情緒和感情上的交流比起對話的內容來的更重要也更有幫助。因此，與其專注在談話的內容上，不如專注於情感的交流。如果你表現出平靜與滿足的感受，患者就會明白他們不需要擔心。
- 一個人的言行舉止可以讓人知道他（她）明不明白正在發生的事情。例如：如果患者顯得惱怒或焦慮，那有可能代表進行中的對話太過困難，患者應付不來。
- 如果邏輯和推理會導致患者感到惱怒或挫敗的話，請勿以此進行對話。
- 處理看護者的挫敗感的方法有：從一數到十、深呼吸、休息一會兒、尋求幫助、參加互助協會或小組並嘗試去了解其他看護者如何面對相同的問題。

溝通

常見的問題和對策

症狀	結果	對策
談話和語言上的困難	<ul style="list-style-type: none"> — 混淆詞語 — 難以表達自己而覺得無奈 — 很難理解別人在說什麼 — 避免與他人交談 	<ul style="list-style-type: none"> — 猜測他們想說的詞語。請他們描述，或者問他們那個詞可以做什麼來幫助他們找到他們想說的話 — 若有不理解的地方和他們道歉 — 有耐心地給他們時間說想說的話 — 如果他們不明白你說的話，用同樣的話重複一下 — 提供有限的選擇 — 問是或否的問題，而不是開放式問題 — 告訴他們你想要他們做什麼，而不是你不要他們做什麼 — 注意他們表達什麼潛在的心情 — 對於無意義的言語表現出興趣，並使用一般的語調和節奏來模仿正常的對話
視力問題	<ul style="list-style-type: none"> — 對於讀筆記，日曆，或標誌有困難 	<ul style="list-style-type: none"> — 用簡單的句子給予指示 — 嘗試用普遍的圖標，例如在一個他們不應該開的門貼一個「停」的標誌 — 用姿勢和輕柔的觸摸來告訴他們該做什麼或向哪個方向走，例如輕輕地碰她們的下背部來指導該走哪
健忘	<ul style="list-style-type: none"> — 忘記自己說了什麼 — 經常重複自己已經說過的話 — 忘記名字和與其他人的關係 — 擔心忘記一些重要的事情 — 不承認他們忘了事情 	<ul style="list-style-type: none"> — 打招呼的時候介紹一下自己的名字和你與他的關係 — 如果他們會擔心忘了信息就別太早告訴他們 — 不要測試他們的記憶，或提醒他們忘了事情 — 提供一些安撫心情的答案來回應重複的問題 — 提起愉快的事 — 即使不是你的錯也向他們道歉

溝通

症狀	結果	對策
注意力不集中	<ul style="list-style-type: none"> — 對話有困難 — 容易分心 	<ul style="list-style-type: none"> — 試著單獨跟他們說話而不是讓他們和一組人對話 — 確保環境安靜，關掉電視或收音機 — 看著對方的眼睛而且要有興趣地回答
判斷力差	<ul style="list-style-type: none"> — 說出粗魯或令人反感的話 — 沒有注意到其他人的感受 	<ul style="list-style-type: none"> — 試著去了解，這種行為是由疾病引起的，而不是他們自己的意願 — 盡量不要把事情看得太個人化 — 試著尋找其他方法來與他們連接，例如通過幽默 — 在公開場合，你可能要為他們不當的言論道歉 — 為了避免麻煩，在外出公共場合之前細心地策劃一番 — 嘗試使用零食或活動來轉移注意
失去推理能力	<ul style="list-style-type: none"> — 不能理解複雜的解釋 — 無法像以前一樣了解「為什麼」 — 可能有困難做出正確的決定 	<ul style="list-style-type: none"> — 記得這個情況可能對雙方都很困難 — 別一直堅持自己是正確的 — 理解他們喪失獨立性的悲痛 — 有可能時提供別的選擇
不能解決問題	<ul style="list-style-type: none"> — 可能過度反應或過於擔心小事 	<ul style="list-style-type: none"> — 向他們的情緒而不是話做回應 — 在給予他們適當空間的情況下，盡力提供幫助 — 如果共享訊息只會引起憂慮就限制訊息 — 即使不是你的錯也向他們道歉
思維變緩慢	<ul style="list-style-type: none"> — 很難理解說了什麼 — 有困難想出對開放式問題的答案 	<ul style="list-style-type: none"> — 用簡單的句子慢慢地說話 — 給他人理解的時間 — 需要時使用同樣的話來重複自己

溝通

對話類型

失智症的病人	不理想的回答	訣竅	比較好的回答
「我不知道為什麼那位醫生把我的駕照沒收了。我開車技術很好啊。」	「你不記得嗎？醫生說你不能開車因為你有失智症的診斷。」 「你闖了紅燈，我必須告訴醫生讓你開車是不安全的。」	避免強調不讓他開車的決定：這可能會造成你們倆吵架。你可以表示你了解他不能開車的痛苦和憤怒。	「你開車的技術一直很好。我知道你現在不好受。我們要不要現在去吃午餐呢？」
「這不是我家，我想回家。」	「這當然是你家啊！我們在這裡住了三十年了。難道你不記得嗎？」	留意他的情感和他表達的感受。他不認得他的家。盡量引出好的回憶。	「你家很漂亮。告訴我你最喜歡家裡的哪個部分。」 「告訴我關於你的家鄉。」
「你沒有告訴我今天有預約門診看病。」	「我今天早上有告訴你，但是你不記得了。」	雖然不容易，有時候就算你知道你沒錯，認錯是比較簡單的。	「對不起，我大概忘了。我在想看完醫生，我們可以去吃午餐。」
「我們今天要做什麼？要去哪裡？」	「我才剛跟你講我們要跟朋友吃午餐。」 「你今天想做什麼？」	他不是刻意忘記的；他是真的記不得。是非問題可能比開放式的問題容易回答。	「現在是早餐時間，我們來喝杯咖啡，聽鳥叫。你要雞蛋還是酸奶？」 「我們該去公園還是朋友家呢？」
「我在哪裡？為什麼我在這裡？」	「為什麼你一直問我？你每天都會來這個活動。」	失智症常常會影響視覺，所以有些地方可能看起來有些陌生。	「這是老人中心，我很高興你今天來上課。你可以幫我們搬那邊的椅子嗎？」

溝通

失智症的病人	不理想的回答	訣竅	比較好的回答
「別理我，快走開！我不需要你的幫忙！」	「但是你自己沒辦法啊。」	避免爭執，讓他先休息一下後再試試看。也可以轉移他的注意力讓他比較願意接受幫助。	「我很抱歉這是一段很艱辛的時期。我們盡量往好處看，你有看到前面樹上的花朵嗎？它讓我整個早晨一直打噴嚏！你能給我一張衛生紙給我嗎？」
「我不想參加那個活動！」	「你每個禮拜三都有去啊，而且他們正在等你呢。」 「你必須參加這個活動，所以請你趕緊準備好。」	避免鬥嘴或理論，轉移話題可能也有幫助。跟主辦單位溝通，確定失智病人有快樂地參與活動。	「我很抱歉你今天有這樣的感覺。我們準備吃早餐吧！你要穿藍上衣還是紅上衣？」
「我不在乎你要什麼！我現在要離開這裡！」	「別出門！街上車很多，很危險！」	告訴一位在不高興的人不要做某件事可能會讓他更不高興。告訴他你 要 他們做的事，別告訴他你 不要 他做的事。	「我要吃零食，我們去廚房吧。」 「我陪你一起走。」