

第十課 與認知障礙症患者的溝通技巧

認知障礙症患者的普遍溝通問題

- 忘記自己或別人說話的內容，但會經常並重複談及往事
- 難於找到適合的字詞表達自己或難於抒發自己的情緒
- 講話流暢卻言不成理，沒有明確的內容
- 不能完全明白他人的說話，或只能掌握部份意思
- 誤解別人的表情、語氣或動作的意思
- 忘記正常社交禮儀，會打斷別人的說話、不回應別人或變得很自我中心等
- 書寫和理解文字的能力會減弱

當與患者溝通時，可參考以下建議

1. 安排合適的環境	● 避免患者受到環境的干擾，如噪音滋擾、光線不足
2. 善用身體語言	● 靠近患者身旁說話，保持眼神接觸以取得患者注意 ● 微笑和點頭給予患者鼓勵和認同 ● 避免顯得不耐煩
3. 注意說話的語調及速度	● 保持語調平穩 ● 放慢說話節奏
4. 使用簡單易明的語句	● 用字淺白易明 ● 直接指出人物、地點及物件的名稱，避免使用代名詞 ● 避免使用概念抽象的用字，如以「吃飯」代替「飢餓」 ● 說話要精簡，每句話只帶有一個信息
5. 注意提問技巧	● 問題要簡單，每次只提出一個問題 ● 可先提供多項答案供患者選擇，如仍然不能溝通，可利用「是非題」，引導患者表達其想法
6. 留意患者的反應	● 留心觀察患者的表情、音調及動作 ● 細心聆聽及學習體會患者的情緒和感受
7. 協助找尋適合的字句	● 當患者用詞出現困難，可提供一至兩個詞語供其選擇 ● 嘗試推測他們的意思或協助他們用其他詞彙去表達
8. 避免衝突	● 如意見不合，可嘗試轉移話題，避免與患者爭拗
9. 顧及患者的自尊心	● 不要將患者當作小孩般看待，如使用疊字
10. 靈活變通	● 透過不斷嘗試和改進，尋找最適合的溝通方法

參考資料：香港認知障礙症協會(2018) <https://www.hkada.org.hk/communication>

社會福利署(2018) 關注認知障礙症錦囊

https://www.swd.gov.hk/dementiacampaign/tc/doc/Dementia_Awareness_kit_tc.pdf