



運用正向說話技巧 與失智者溝通

鄧如涵 護理師

國立台北護理健康大學 長期照護研究所

deng.deng@msa.hinet.net



溫故之新

- 知己之彼 通行無阻
- 喜歡做的事
- 討厭的事

- 一天的開始 做些什麼…

溝通…！（雙向、互動的）

有意義、有互動的歷程。

傳遞訊息、交換意見、
與人建立共同性…

將事實、觀念、價值、
態度、思想、感情等，
傳遞給另一個人或團體
的過程。



溝通…！（雙向、互動的）

對象…

我的角色是…

養成教育 / 本能、習慣、第一反應…

失智長者…有不一樣嗎？

準備好自己

了解自己目前的狀態
知道自己的體力…長者的狀況…



想想我怎麼說

- 事件 + 形容 → 描述



長者作品/主題:童玩

運用五W對話

觀察 評估 資料收集

- What
 - When
 - Where
 - Who
 - Why
 - How
- 人
 - 事
 - 時
 - 地
 - 物

- ◎非語言的表達:表情、手勢、情緒、語調、距離
- ◎語言的變化:成員熟悉的用字、如何說明
- ◎將已知轉換成話題引導成員討論
- ◎非支持性問話:上對下、二選一式的問話
- ◎開放式和非開放式用語:
- ◎讚美肯定(個案)的表現

不問:Why:為什麼……

來聽 / 來說 / 來看

A-B-C行為觀察法

- A:行為發生前的情境（前因）
- B:發生的行為事件本身（行為）
- C:行為事件帶來的後果（後果）

人物、環境、事情

卡內基的金科玉律₋₁

✓ 成為更友善的人

- 1 · 不批評、不責備、不抱怨。
- 2 · 給予真誠的讚賞與感謝。
- 3 · 引發他人心中的渴望。
- 4 · 真誠的關心他人。
- 5 · 經常微笑。
- 6 · 姓名對任何人而言，都是最悅耳的語音。
- 7 · 聆聽，鼓勵別人多談他自己的事。
- 8 · 談論他人感興趣的話題。
- 9 · 衷心讓他人覺得他很重要。

卡內基的金科玉律⁻²

✓ 克服憂慮的準則

1 · 只生活在今天的方格中。

2 · 怎樣面對問題(各種狀況)：

(1) 問自己：「可能發生的最壞情況是什麼？」

(2) 準備接受最壞的情況。

(3) 設法改善最壞的情況。

3 · 提醒自己，憂慮會嚴重危害你的健康。

卡內基的金科玉律⁻³

◆ 分析憂慮的基本技巧

- 1 · 收集所有的事實資料。
- 2 · 衡量這些事實，然後做出決定。
- 3 · 做出決定後，立即採取行動。
- 4 · 寫出下列問題的答案：
 - (1) 是什麼事？
 - (2) 造成此事的可能原因有那些？
 - (3) 有那些可能的解決辦法？
 - (4) 最好的解決辦法是什麼？

我的獲得

送給自己的金玉良言

- 16句祝福語

請傾聽失智者的感受

台灣失智症協會

克莉絲汀表示，失智患者對於環境非常的敏感和脆弱，每件工作看起來都愈來愈龐大和困難，面臨四分五裂的生活時，他們需要人們了解和應有的尊重。

她說：

如果你們為我們做每一件事的話，我們將很快失去生活能力。

如果你們不傾聽我們的心聲，我們可能放棄說話的意願。

我們每個人都有自己的生命故事，述說我們的往事，這些都可以支持我們繼續向前。

請為我們提供專業的諮詢或支持團體，我們的心情需要與人分享

微笑與接觸是溝通的橋樑

克莉絲汀表示

失智者比較記得人們說話的方法而不是說話的內容

他們了解那種感覺卻不明白那個過程，

人們的微笑與接觸是與他們溝通的橋樑，心神領會就夠了

請愛現在的我們，請仔細聽我們所講的話語，因為我們無法
再重複

請經常與我相聚，即使我忘記你們曾來過或者你們是誰，
你們來看我這份情感或友誼才是最重要的，而不是”記不記
得這件事情”

五毛，倒过来的世界跟平常的世界不一样耶。



而且很显然倒过来的世界比较好。



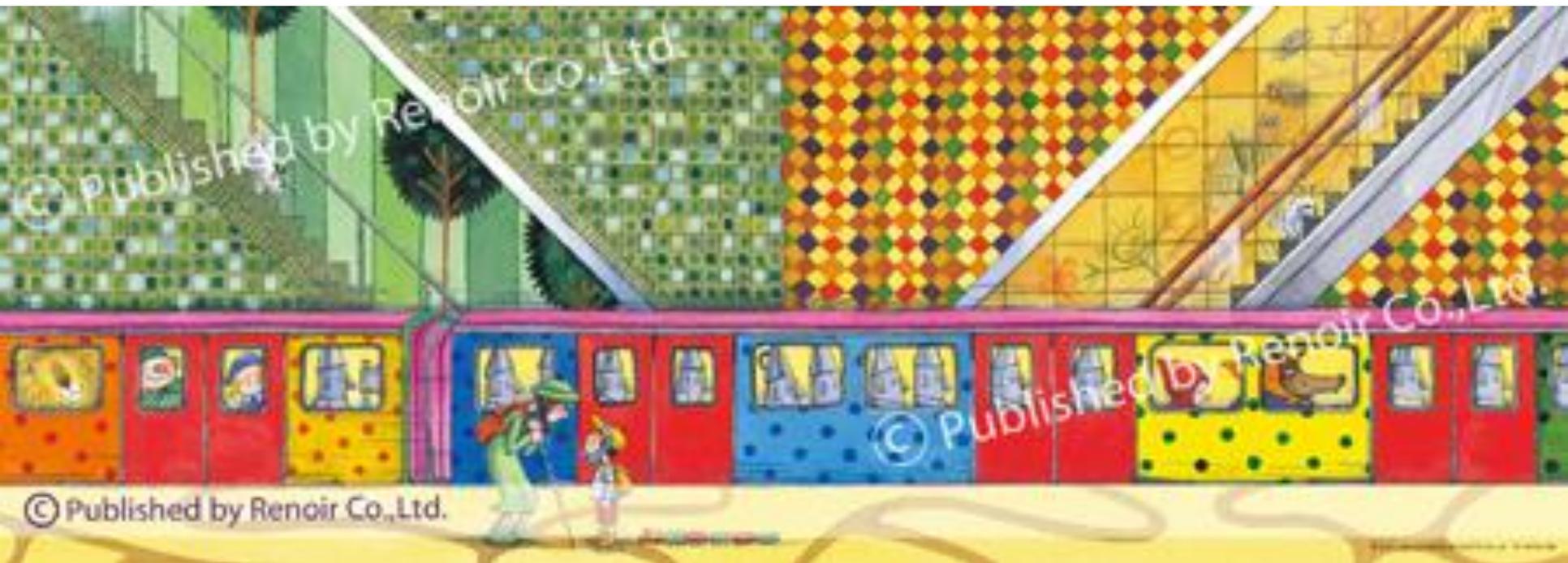
为什么？



99分当然比66分好。



感謝參與



如果一棵樹代表一個祝福
我願意把整座森林都送給您