



走進他的世界，選擇回應他的心 與失智症個案 溝通原則及技巧

我該怎麼辦？當我告訴他(失智症個案)，他的媽媽早就不在了。他很生氣、大罵我怎麼能這樣詛咒他的媽媽，要我趕快帶他去找她。可是我又不想騙他、跟他說謊。我到底要怎麼做才好？

文 / 吳瑋庭

國泰綜合醫院神經內科臨床心理師

檢查室裡時常遇到照顧者詢問各種與失智症個案溝通的回應方式。到底要不要跟失智症個案說真話？當他在尋找一個已不存在的家人，或是將家人錯認成其他人的時候，應該要怎麼回應呢？

其實除了記憶能力減退，失智症還會影響個案其他的認知功能，包含空間定向感、問題解決能力和語言能力等功能退化。隨著病程惡化，各種認知功能會逐漸退化，讓失智症個案難以清楚表達隱藏在情緒背後的想法。照顧者看到的是失智症個案變得躁動不安、生氣大罵，但卻沒發現是因為當下個案的需求未被滿足。彼此的溝通障礙更加重了照顧者的負擔，且減損失智症個案的生活品質。





造成失智症個案與照顧者之間溝通困難的原因可能包含以下：

- 1.失智症造成個案在人格、溝通的用詞及禮貌的改變。失智症個案可能會變得不愛講話，時常對於照顧者的詢問無回應。
- 2.失智症影響個案語言的理解和表達能力。讓失智症個案和照顧者之間的溝通過程變得更挫折、疲乏和無趣。
- 3.一些失智症個案變得不會去注意他人的表情和語調，以猜想對方當下的情緒狀態。因此照顧者往往會感到被忽略、不被感激。
- 4.失智症個案與照顧者的角色轉移。原本身為個案的配偶或兒女，因為失智症個案的依賴性逐漸增加，變得更加像是父母的角色。
- 5.照顧者的哀慟反應。當照顧者看到失智症個案症狀逐漸惡化，會覺得原本的個案正逐漸消失，因此會經歷內在的情緒反應和再適應過程。
- 6.過長的照顧時間，讓照顧者處於在有壓力、疲倦和社交孤立的情況下；照顧者無法回顧及反思先前是如何回應失智症個案，亦困難於尋求支援。
- 7.失智症個案和照顧家屬的依附關係，通常有著已存在多年、不言而喻的緊張關係與期待。

身為照顧者，首先要察覺自己當下的狀態，是否有餘力能夠去面對個案接下來一連串的詢問。暫時失去理智是很正常且常見的反應。但長時間處於這樣的狀態可能會影響彼此的關係和觀感(像是覺得失智症個案很煩人)。當發現自己已經受不了這樣的角色壓力時，可以適時交給身邊其他人處理，或是用視訊聯絡遠方的親友，交由他們安撫及轉移注意力。

對於失智症個案，過往的回憶通常是越熟悉、越清晰；因此有時候個案會想要尋找回憶當中熟悉的親人。當然，照顧者可以選擇直接告訴他真正的狀況，那就是家人已經過世了；但臨床經驗告訴我們這樣直接的回話往往帶給個案是種被否定、被拒絕的感覺。這時候的個案可能會因為接受這樣的壞消息感到難過，或是否認這樣的現實而感到憤怒。不管是以上哪一種反應，結果都並不理想。

如果失智症個案有溝通意願，也有相對應的語言表達能力；照顧者不妨先試著詢問了解個案當下的想法，是什麼原因讓個案此時想到這位親人？有想要找親人說說話嗎？還是有想要跟親人一起做的事情？了解個案此時此刻的內在需求，或許個案只是想要找人陪伴，或是有點不安、想有點安全感，抑或是單純的思念。去滿足個案話語背後真正的需求本質，比起直接回應個案的問題，更加地拉近彼此的關係。

在失智症照顧的過程當中，時常遇到各種溝通障礙。照顧者需要先察覺自己和失智症個案當下的情緒和需求，才能去創造出理想的回應及互動。

參考文獻

1. Morris, L., Mansell, W., Williamson, T., Wray, A., & McEvoy, P. (2020). Communication empowerment framework: An integrative framework to support effective communication and interaction between carers and people living with dementia. *Dementia*, 19(6), 1739-1757.
2. Warren, A. (2022). Behavioral and psychological symptoms of dementia as a means of communication: considerations for reducing stigma and promoting person-centered care. *Frontiers in psychology*, 13.