



腦退化症 101

應對五步曲 (三)- 了解聆聽 筆記

(一)情緒舒緩

- 留意對方情緒，嘗試幫助對方舒緩如深呼吸、坐下休息、喝水、散步等
- 待冷靜後才了解其需要
- 切忌以理性思維處理
- 因對方仍然很驚慌，無法即時思考及回答問題

(二)了解困難、聆聽需要

- 嘗試在話題上延伸另一個問題，了解更多對方的需要
- 語速盡量放慢
- 說話分不同的段落
- 每條問題，慢慢發問
- 確保對方能夠及時接收

(三)給予提示

- 善用地圖、指示牌或智能電話
- 看到實物更容易表達和想像

(四)溝通貼士

- 語言技巧
 - 不要用「你、我、他」等代名詞字眼
 - 重申身份及表明行動
 - 對方可以清楚掌握事情發展
- 非語言技巧
 - 簡單的手勢

