

# Những Cuộc Trò Chuyện Thân Ái: Một Cách Nói Chuyện Mới



## Trước khi chúng ta bắt đầu...

Vui lòng lấy một bộ tài liệu và ghi tên.

Vui lòng điền vào mẫu khảo sát trước và giao lại khi hoàn tất

Xin cảm ơn

Dự án này được hỗ trợ Bởi Cục Quản Lý Lão Hóa, Quản Trị Đời Sống Cộng Đồng và Bộ Y Tế Và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ

## Mục tiêu

- Tìm hiểu các nguyên tắc căn bản và kỹ năng thực tế trong giao tiếp
- Hiểu tại sao giao tiếp có hiệu quả có thể làm giảm các hành vi khó đối phó.
- Thực hành kỹ năng mới nhằm nâng cao phẩm chất cuộc sống cho người thân của bạn



## Giao Tiếp: Không Chỉ Bằng Lời Nói

Các yếu tố chính quyết định sự thành công của giao tiếp:

55% Ngôn ngữ cơ thể – tư thế, cử chỉ và tiếp xúc bằng mắt

38% Giọng nói

7% Nội dung hoặc từ ngữ – được sử dụng trong khi giao tiếp

Alzheimer's | ORANGE COUNTY

2515 McCabe Way, Suite 200

Irvine, CA 92614

[www.alzoc.org](http://www.alzoc.org)

714-530-1566 Ext. 223



Administration for Community Living

*This project was supported, in part by grant number 90ADPI0002-01-00, awarded to Alzheimer's Orange County, from the U.S. Administration for Community Living, Department of Health and Human Services, Washington, D.C. 20201. Grantees undertaking projects under government sponsorship are encouraged to express freely their findings and conclusions. Points of view or opinions do not, therefore, necessarily represent official Administration for Community Living policy.*

## Vượt xa hơn từ ngữ...



"Tôi đã học được rằng mọi người sẽ quên những gì bạn nói, sẽ quên những gì bạn đã làm, nhưng sẽ không bao giờ quên những gì mà bạn đã làm cho họ cảm nhận."

"I've learned that people will forget what you said, people will forget what you did, but people will never forget how you made them feel."

~ Maya Angelou

## Giao Tiếp Rạn Nứt

Điều gì xảy ra khi giao tiếp bắt đầu bị rạn nứt?

Bạn cảm thấy thế nào?

Bạn nghĩ rằng một người mắc chứng mất trí nhớ cảm thấy thế nào?



## Khái Quát Về Bệnh Alzheimer

---

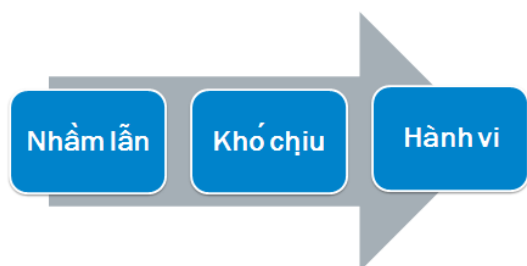


## Những gì thay đổi ?

- Trí nhớ
- Ngôn ngữ / Sự giao tiếp
- Chức năng thực hiện
- Nhận thức thị giác - không gian
- Hành vi



## Bệnh Alzheimer: Một Căn Bệnh Của Cảm Xúc



### Thay Đổi Cách Tiếp Cận Của Chúng Ta

Giao tiếp hiệu quả và  
uyên chuyên



Ngăn ngừa và giảm các  
triệu chứng



### Những Nguyên Tắc Giao Tiếp

- Hiểu những điều gì không thể thay đổi
- Suy nghĩ, niềm tin và hành động tác động đáng kể lên hành vi
- Tất cả hành vi đều có ý nghĩa
- Mọi liên hệ quan trọng hơn việc cần thực hiện

### Lợi ích của các cuộc trò chuyện thân ái

Nâng cao lòng tự trọng

Giảm sự thất vọng

Tăng cường sự tự lập

Tăng cường mối quan hệ



# Các Bước Dẫn Đến Những Cuộc Trò Chuyện Thân Ái



## 1. Hãy là một người biết lắng nghe

- ➔ Thể hiện sự quan tâm
- ➔ Không ngắt lời
- ➔ Tập trung vào cảm xúc
- ➔ Kiên nhẫn

## 2. Tạo Kết Nối

- ➔ Dùng cử chỉ và vuốt ve
- ➔ Dùng một giọng nói điềm tĩnh
- ➔ Nói đơn giản, chậm rãi

## 3. Kiểm Tra Môi Trường

- ➔ Ở trong tầm nhìn
- ➔ Tránh nơi sáng chói hoặc tối
- ➔ Dành một nơi yên tĩnh
- ➔ Giảm những điều gây phân tâm

## 4. Điều chỉnh Cách Tiếp Cận

- ➔ Suy nghĩ trước
- ➔ Đưa ra những hướng dẫn đơn giản
- ➔ Hỏi từng câu hỏi một
- ➔ Chú trọng nét mặt và ngôn ngữ cơ thể

## 5. Chú Trọng Những Kỹ Năng Còn Lại

- ➔ Sắp đặt các hoạt động phù hợp với khả năng
- ➔ Hãy ca tụng và khen ngợi
- ➔ Khuyến khích các hoạt động độc lập
- ➔ Đáp lại cảm xúc chứ không phải lời nói.
- ➔ Thiết lập thói quen

## Những Gợi Ý Hữu Ích Khác

- Kết nối qua chữ cuối
- Những hình thức giao tiếp khác
- Hải hước



## Giao Tiếp Hiệu Quả

### Nên:

- Lặp lại
- Chấp nhận lời trách móc
- Rời khỏi phòng
- Đồng ý
- Đánh lạc hướng
- Không dùng chữ “nhưng”

### Đừng:

- Lý luận
- Tranh luận/ đối đầu
- Nhắc nhở
- Hỏi về chuyện gần đây
- Xem những xúc phạm mang tính chất cá nhân

## Hoạt Cảnh 1

### Đừng lý luận

*“Buổi hẹn với bác sĩ nào? Tôi có đau ốm gì đâu.”*

**ĐỪNG:** (lý luận) *“Ông/bà vẫn đi gặp bác sĩ 3 tháng 1 lần. Việc đó được viết trên lịch và tôi đã nói với ông/bà ngày hôm qua.”*

**NÊN:** (giải thích ngắn gọn) *“Chỉ là kiểm tra sức khỏe thường lệ.”*

(nhận lỗi) *“Tôi xin lỗi nếu tôi đã quên nói với ông/bà.”*

(đánh lạc hướng) *“Chúng ta sẽ dừng lại để mua kem trên đường về!”*

## Hoạt Cảnh 2

### ĐỪNG TRANH CÃI

*“Tôi không viết tẩm chi phiếu \$500 này. Ai đó ở ngân hàng giả mạo chữ ký của tôi.”*

**ĐỪNG:** (tranh cãi) *“Sao? Đừng ngờ ngẩn! Ngân hàng không bao giờ giả mạo chữ ký của ông/bà.”*

**NÊN:** (đáp lại cảm xúc) *“Cảm thấy vậy thực đáng sợ.”*

(trấn an) *“Tôi sẽ kiểm tra để họ không làm vậy.”*

(đánh lạc hướng) *“Ông/ bà giúp tôi gấp mấy cái khăn này nhé?”*

## Hoạt Cảnh 3

### ĐỪNG ĐỐI ĐẦU

*“Không ai được quyết định thay cho tôi. Hãy đi đi... và đừng trở lại !”*

**ĐỪNG:** (đối đầu) *“Tôi sẽ không đi đâu và ông/bà không thể nhớ lâu điều gì để mà tự ra quyết định.”*

**NÊN:** (nhận lỗi và đáp ứng với cảm xúc) *“Tôi xin lỗi, việc này thực khó.”*

(trấn an) *“Tôi quý mến ông/bà và chúng ta sẽ giải quyết việc này.”*

(đánh lạc hướng) *“Ông/bà biết không? Don có việc làm mới!”*

## Hoạt Cảnh 4

### ĐỪNG NHẮC RẰNG HO QUÊN

“Đã lâu rồi Joe không gọi điện thoại.”

**ĐỪNG:** (nhắc) “Joe gọi ngày hôm qua và ông/bà đã nói chuyện với anh ấy trong 15 phút.”

**NÊN:** (trấn an/đánh lạc hướng) “Ông/bà thực là thích nói chuyện với anh ấy phải không? Chúng ta hãy gọi cho anh ấy sau khi đi dạo.”

## Hoạt Cảnh 5

### ĐỪNG THẮC MẮC VỀ KÝ ỨC GẦN ĐÂY

“Chào Mary. Mẹ thấy là con dẫn theo một người bạn”

**ĐỪNG:** (thắc mắc về ký ức) “Mẹ, mẹ biết Eric mà, tụi con làm việc với nhau nhiều năm rồi!!”

**NÊN:** (giải thích ngắn gọn/đánh lạc hướng) “Chào mẹ. Đây là Eric. Tụi con làm việc với nhau. Mẹ muốn đi dạo với tụi con không?”

## Hoạt Cảnh 6

### ĐỪNG CẢM THẤY BỊ XÚC PHẠM

“Ông là ai? Chồng tôi đâu?”

**ĐỪNG:** (cảm thấy bị xúc phạm) “Bà muốn nói gì? Ai là chồng bà à? Tôi đây!”

**NÊN:** (xuôi theo, trấn an) “Ông ấy sẽ về nhà vào bữa ăn tối.”

(đánh lạc hướng) “Bà muốn dùng chút sữa với bánh quy không? Bà muốn ăn bánh sô cô la hay bột lúa mạch?”

## Hoạt Cảnh 7

### HÃY BỎ CHỮ “NHƯNG” – THAY BẰNG “TUY NHIÊN”

“Tôi không ăn món này. Tôi ghét thịt gà.”

**ĐỪNG:** (nói “nhưng”) “Tôi biết thịt gà không phải là món ăn ông/bà thích, nhưng đây là món ăn chúng ta có cho bữa tối.”

**NÊN:** (nói “tuy nhiên”) “Tôi biết thịt gà không phải là món ăn ông/bà thích, (mỉm cười) tuy nhiên tôi rất cảm kích nếu ông/bà ăn một chút.”

## Kỹ Thuật Cần Nhớ

- Giữ điềm tĩnh
- Đáp lại cảm xúc
- Trấn an người bệnh
- Đi chỗ khác, trở lại sau



## Video Của UCLA Huấn Luyện Người Chăm Sóc Bệnh Nhân Mất Trí Nhớ

<http://dementia.uclahealth.org/caregiver-education-videos>

- Aggressive Language and Behaviors
- Agitation and Anxiety
- Depression and Apathy
- Hallucinations
- Home Safety
- Refusal to Bathe
- Refusal to Take Medications
- Repetitive Behaviors
- Repetitive Phone Calls
- Repetitive Questions
- Sexually Inappropriate Behaviors
- Sleep Disturbances
- Sundowning
- Wandering
- Alcohol Abuse
- Driving
- Lack of Eating
- Paranoid Thoughts

## Lời Cảm Tạ

Chương trình đào tạo này được hỗ trợ một phần bởi thỏa thuận hợp tác (90ALGG0012) giữa Cục Quản Lý Lão Hóa (AoA), Quản Trị Sinh Hoạt Cộng Đồng (ACL), Bộ Y Tế Và Dịch Vụ Nhân Sinh Hoa Kỳ (DHHS).

Những tổ chức thực hiện các dự án dưới sự bảo trợ của chính phủ được khuyến khích trình bày một cách tự do những phát hiện và kết luận của họ. Do đó, quan điểm hoặc ý kiến không nhất thiết phải thể hiện chính sách chính thức của AoA, ACL hoặc DHHS.

Xin cảm tạ Alzheimer's Greater Los Angeles và Chương Trình Chăm Sóc Chứng Mất Trí Nhớ UCLA vì đã cho phép sử dụng nội dung này.

## Kết Nối Với Chúng Tôi: Gọi Đường Dây Trợ Giúp

Đường dây trợ giúp qua điện thoại của chúng tôi cung cấp thông tin, hỗ trợ cảm xúc, giáo dục và giới thiệu nguồn trợ giúp.

**Đường dây trợ giúp (tiếng Anh)**

714-530-1566  
Ext. 223

