



# 照顧者壓力調適與溝通技巧



97年8月9 日  
王玉霞



# 大綱

1. 什麼是照顧
2. 照顧者的壓力
3. 照顧者的壓力警訊
4. 照顧者的十大權利
5. 照顧者十大心理調適
6. 主要照顧者因應壓力的方法
7. 照顧者注意事項

1. 溝通?
2. 溝通的態度
3. 溝通的技巧
4. 溝通的有效方法
5. 溝通與心理支持
6. 助人歷程的基本溝通策略與技巧
7. 影響溝通因素
8. 特殊溝通情境
9. 與慢性病相處之道



# 前言

1. 不論年齡大小，只要是提供照顧給因年老、疾病、身心障礙或意外等而失去自理能力的家人，就是「照顧者」。
2. 您或者是您的父母、親戚，甚至是你身旁的同事朋友，都有可能是位是照顧者。
3. 而在這個人口快速老化及意外頻傳的社會中，每個人將來也都很有可能成為一個照顧者。因此從現在開始關心照顧者，就是關心您的未來。



# 前言

4. 台灣地區老人需要長期照顧的人數大約有 21 萬人，其中需要由親人照顧的約佔 85%，所以差不多有 18 萬個家庭。
5. 目前領有身心障礙手冊的人口約 92 萬人，其中居住在家宅中且需他人照顧者約 40 萬人。
6. 台灣失能老人及身心障礙者需要由家庭照顧者協助其生活的，至少有五十萬人之多。



# 前言

7. 醫院或養護機構中，照顧者會有適時的輪班、休假，有幫手可以協助自己。

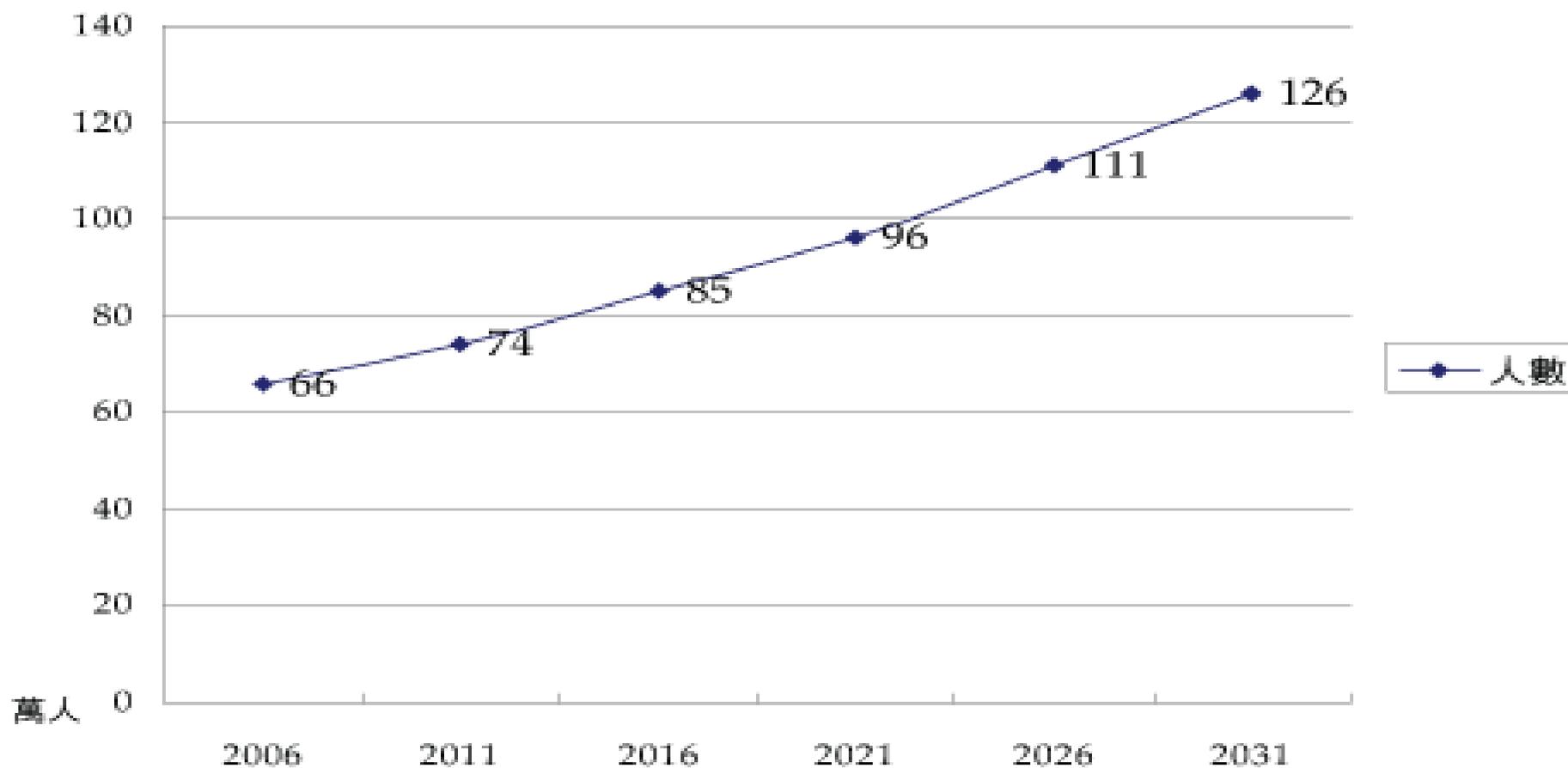
8. 家庭照顧者往往需要在孤立無援的情況下，獨自照顧被照顧者，更甚者還需背負一家的經濟重擔。





# 前言

台灣地區長期照顧者人數成長曲線



# 什麼是照顧？

所謂照顧-

1. 簡單的說就是協助有身體或心智能力障礙的人，完成他們日常生活的活動進行。
2. 一般來說，為失能的人準備三餐、協助吃飯、穿脫衣服、洗臉洗澡、上廁所及一般的外出活動、打掃家務、洗衣、採買、吃藥、打電話、處理財務等，都可以算是照顧的內容。

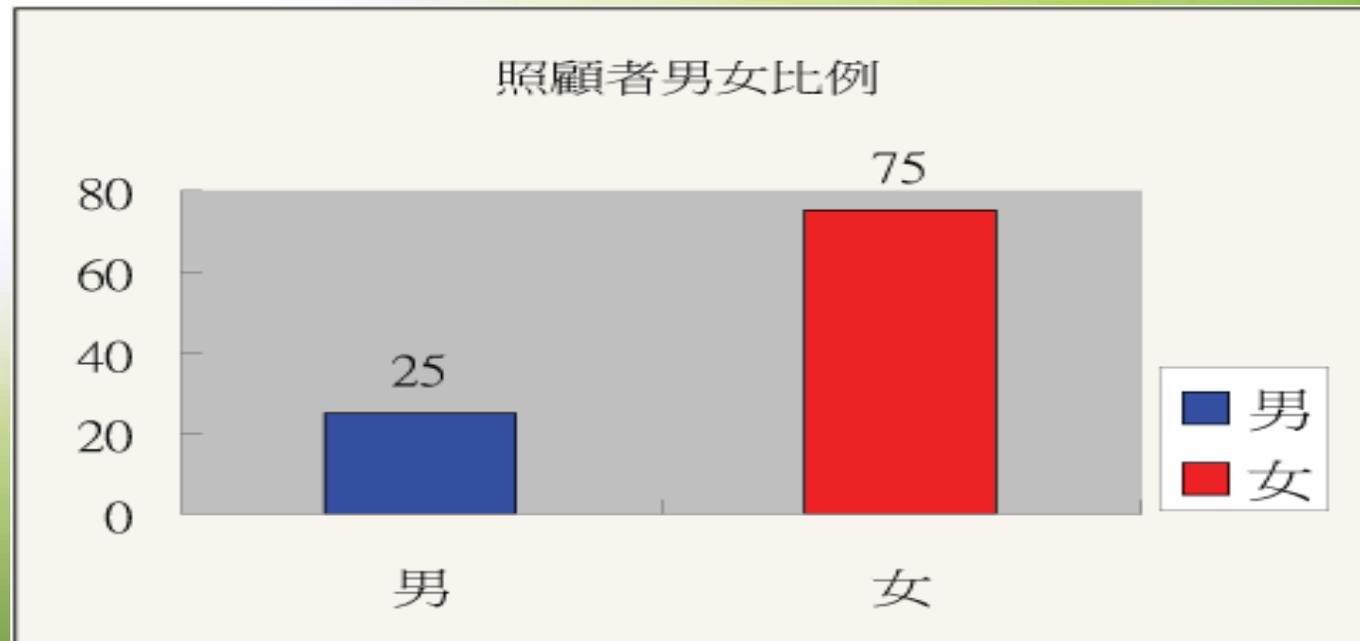


照顧是一個年復一年、日復一日，  
全天二十四小時不眠不休的工作，  
默默承受這些喘不過氣來的壓力...

照顧並非一件輕鬆簡單的事務，  
更是需要愛心、耐心、體力、技巧以及充  
足協助資源的工作。



1. 平均每位照顧者投入照顧的時間長達6.54年，而且差不多有 1/4 以上的照顧者已經照顧了十年以上。
2. 另外還有一項研究指出，在全國的家庭照顧者中，女性照顧者就佔了 70%至80%，這個現象也可以說是「照顧者女性化」。



# 照顧者的壓力可分成三方面：

1. 生理壓力：身體不適(12%)、睡眠不足(15%)、疲倦(17%)。
2. 心理壓力：擔心老人身體狀況(69%)、擔心老人情緒不穩定(48%)。
3. 社會壓力：經濟負擔困難(5%)、家屬生活受影響(20-25%)、照顧老年人的知識和方法缺乏，最需要的是如何幫助老人的社交生活、安慰支持老人、協助老人做運動等。



# 令人情緒窒息的壓力

- 工作是一連串壓力的組合
- 壓力來自於無法掌控管理的未來
- 要求完美的性格是 A 型性格
- 自我要求快速效率，較容易產生高壓
- 壓力來自於自己多於來自別人
- 越是看重勝負成敗，越有壓力
- 越是為憂煩，憂愁未來，煩惱越多



# 照顧者的壓力警訊

1. 面對繁重的照顧工作，許多照顧者在身體、心理及人際關係上會出現不適應的狀況，通常壓力也就會因此產生，進而影響到照顧者的日常生活。
2. 長期的重荷使得家庭照顧者常會一些不適症狀，根據調查前三名依序為失眠、背痛、頭暈或頭痛。



# 照顧者的壓力警訊

以下是一些照顧者壓力過大的訊號，當他們出現時，就是照顧者必須尋求協助的時候了：

- 1. 脾氣變壞
- 2. 失眠
- 3. 身體開始出現不適的徵狀
- 4. 無法接受他人的協助
- 5. 不再與原本親近的人聯繫
- 6. 財務出現問題
- 7. 對一般的休閒活動沒興趣
- 8. 常常哭泣，難以控制



# 照顧者的壓力警訊 1

## 1. 脾氣變壞

由於照顧工作是相當繁重與瑣碎的，所以家庭照顧者必須付出相當大的精神與體力，一天二十四小時、一年三百六十五天，永無止息。面對長期或慢性病患者家人，大部分的努力或付出，表面上看起來對『患者/被照顧者』又似乎沒有任何幫助，照顧者對於病人的行為也逐漸到了忍耐的極限，所以常常很容易發怒，對任何事情都不再有耐性。



# 照顧者的壓力警訊 2

## 二、失眠或睡眠剝奪

失眠或睡眠剝奪是照顧者常會有的問題，一般來說，此狀況不外乎下面幾項；

1. 超過平日習慣預定睡眠的時間，仍無法入睡。
2. 可以入睡但過早甦醒，之後再也無法入眠。
3. 睡眠期間斷斷續續，無法連貫。



# 照顧者的壓力警訊 3-4

## 三、身體開始出現不適症狀

不適的症狀例如：常常頭痛、疲勞、腰酸背痛、腸胃不舒服、容易心悸、食慾不佳、體力不支...等等。

## 四、無法接受他人的協助

拒絕身邊的親朋好友及專業人員，包括所提供對您在照顧工作上的建議及協助，不管這些建議是不是能夠分擔您的辛勞都無法接受。



# 照顧者的壓力警訊 5-6

## 五、不再與原本親近您的人聯繫

開始照顧工作之後，您逐漸與以前交情熱絡的親戚或知己好友疏遠，不再打電話或拜訪他們。

## 六、財務出現問題

因為照顧工作使得日常生活開銷大增，而使您的家庭收支逐漸負荷不了。



# 照顧者的壓力警訊 7-8

## 七、對一般的休閒活動沒興趣

自從負擔照顧工作之後，您開始對原本熱衷的休閒活動如：看電影、打麻將、散步、逛街、下棋等等，感到興趣缺缺。

## 八、常常哭泣，難以控制

一想到您所照顧的人或照顧工作時，就不由自主的流淚、傷心，以致無法控制，須要很久的時間才能回復。



## 照顧者的十大權利

1. 我有權利照顧自己。
2. 我有權利尋求別人的幫助。
3. 我有權利維持我的個人生活。
4. 我有權利在合理的範圍內做一些「只為我自己」的事。
5. 我有權利偶爾表達情緒。



6. 我有權利拒絕其他親人有意無意經由罪惡感、生氣、憂鬱來操縱我。
7. 我有權利接受他人的體恤、情感、諒解以及接納我對被照顧的親人所做的事。
8. 我有權利對我所完成的事感到自豪、為我的勇氣鼓掌。
9. 我有權利保護我的獨立個體性，保護追求個人生活的權利。
10. 我有權利期待並要求國家對「被照顧者」及「照顧者」有進一步的協助



# 照顧者十大心理調適

## 1. 我健康，患者才健康！

(×) 常見的迷思：只要患者好就好，我沒關係！

(○) 合理的想法：唯有我健康快樂，才會有健康快樂的患者！

## 2. 有足夠休息，才能照顧好患者！

(×) 常見的迷思：我要用生命中的每一分、每一秒來照顧患者，直到他痊癒為止！

(○) 合理的想法：唯有適當地讓自己喘息，才能有更好的照護品質！



## 照顧者十大心理調適

### 3. 一定有人可以協助我！

(×) 常見的迷思：除了我，沒有人能搞定他！

(○) 合理的想法：一定有更專業、更有經驗的人，  
可以協助我照顧失能、失智親人！

### 4. 支援愈多，愈能事半功倍！

(×) 常見的迷思：我一人承擔就好，我還撐得下去！

(○) 合理的想法：如果有更多人的協助，照護工作  
可以做得更好！



## 照顧者十大心理調適

### 5. 情緒應疏通，不應阻塞！

(×) 常見的迷思：為了照顧好患者，我不該抱怨、生氣，也沒有時間沮喪！

(○) 合理的想法：我該誠實面對自己的情緒，並給情緒一個出口



## 照顧者十大心理調適

6. 我做的是很有價值的事！

(×) 常見的迷思：我每天照顧一個永不會復原的患者，對社會沒有貢獻，沒賺錢又沒社會地位，變成一個沒用的人！

(○) 合理的想法：照顧生病的家人對整個家庭、對社會都有重要的貢獻。我是一個有價值、值得尊敬的人！



# 照顧者十大心理調適

## 7. 肯定並獎賞自己！

× 常見的迷思：照顧家人是天經地義的，沒什麼好鼓勵的。

○ 合理的想法：我做的事情很重要，值得鼓勵與肯定！



## 8. 應多與他人交流與學習照護技巧

(×) 常見的迷思：家人失能、失智已夠讓人操煩的了，我只要盡力照顧他就好，不用跟別人說，而且跟別人說也沒有用。

(○) 合理的想法：我應該多多和有相同經驗的人交流，學習更多寶貴經驗。



# 照顧者十大心理調適

## 9. 寫下照顧日誌，方便他人接手

(×) 常見的迷思：太累了，沒時間記照顧的細節，就算寫了，也沒人會看！

(○) 合理的想法：分享自己的照顧方法，可增加他人照顧的成功經驗，對失能、失智親人更好。

。



10. 在不影響照護工作下，應有正常的社交活動。

(×) 常見的迷思：在家人患病期間，我應該把自己所有事放下，等到以後再說。

(○) 合理的想法：即使須照顧患者，我也會在條件許可下，盡量維持我原有的社交圈及活動。







# 主要照顧者因應壓力的方法

## 一、正視自己的情緒、不要任由不愉快的情緒累積

您可以和朋友保持聯繫，說出自己心理各種好的、壞的感覺，或許朋友對實際的照顧工作插不上手，但透過朋友的傾聽、關心，可以讓照顧者在自述照顧的負面情緒中，逐漸釐清自己的感覺、找出問題的頭緒。



# 主要照顧者因應壓力的方法

## 二、和家人一起分工，不要讓自己一個人承擔照顧的勞務

照顧初期，主要照顧者認為自己一個人可以負擔起照顧的責任，忽略和其他家人共同討論如何分擔照顧，或各自調整其他工作量、工作時間。隨著被照顧者的逐漸失能，主要照顧者必然會承擔更多的照顧壓力；因此，及早與家人溝通是必要的。



# 主要照顧者因應壓力的方法

## 三、找時間放鬆自己、做運動、休閒或休息

適當的離開照顧工作是必要的，照顧者必須清楚地認知：**唯有健康的照顧者，才能給予被照顧者良好的照顧。**照顧者可以找時間在家裡作肌肉放鬆術、體操、聽音樂、泡壺茶，緩和身體的疲倦，也可以利用替代性服務(如:喘息服務、日照、臨托)或有居家服務提供之時,找時間外出走走，看電影或是散步踏青，都有助於消除整日守候病患的心理壓力。



# 主要照顧者因應壓力的方法

## 四、尋求專業資源的協助

對於沮喪情緒的照顧者，可以藉由與專業諮詢工作者協談而獲得幫助，如生命線、觀音線、張老師專線等等。若是照顧者因為不知道哪裡有社會資源可運用，也可向各醫院的社工室、社服室，或是各社會福利單位的社工員尋求協助，透過專業人員為您找合適的社會資源。



# 主要照顧者因應壓力的方法

## 五、參加照顧者支持團體，與照顧者互相分享經驗

許多醫院、社會福利單位常常會舉辦與照顧者相關的團體，在這些團體裡，照顧者會發現自己並不孤單，照顧者可以在團體中分享照顧過程的情緒、經驗，討論照顧上的種種難題、互相提供資訊、分享喜悅、相互勉勵打氣；並透過專業人員的指導，學習如何紓解壓力和管理情緒。



# 主要照顧者因應壓力的方法

## 六、尋求專業的醫療協助

當照顧者嘗試過各種方法後，仍然無法紓解各種照顧壓力引起的負面情緒時，可以試著向專業的家醫科、精神科等尋求協助，透過諮商輔導的方法減輕不愉快的情緒，醫生會視情況開給適當的藥物緩解症狀。

而當照顧者的情緒並非單獨接受諮商輔導或藥物所能解決時，也可以請家人一起向專業醫療人員進行家族諮商、治療。



# 主要照顧者因應壓力的方法

## 七、均衡的營養可提高面對壓力的反應力

均衡的飲食及營養與壓力的成因與管理密切相關，其關係可歸納為下列三大項：

1. 營養狀況會影響人體對付壓力的體力與腦力狀況
2. 營養失衡本身就是壓力源，營養問題可能造成體力與腦力上的壓力
3. 壓力會增加人體對營養素的需求量。

當人面對壓力時，需要更多營養素，特別是鈣與維生素B群。  
反之，飲食不當，則壓力的應變能力可能跟著變差。  
特別是肌肉緊張常使乳酸分泌增高，  
若缺鈣，則會感到疲勞與焦慮不安

## 照顧者的自我檢視—

### 從活動健康與生活品質的面向看-調整管道

調整有兩種管道：靠自己，或自己以外的資源。

靠自己調整，大致上是一種時間的安排，例如照顧家人時，一邊注意其狀況，一邊適時加入您的自我照顧事項(如簡易盥洗、清潔傢俱)或是休閒活動(看雜誌、聽廣播)。活動上調整之外，心境也做轉換。

如果單靠自己調整仍無法解決問題，則要酌量運用社會資源與支持，以外力幫自己維持住健康。



## 「讓愛喘口氣」小秘訣

家庭照顧者若出現脾氣變壞、失眠、不自主哭泣等症狀，就是需要外界協助的警訊。

可透過下列方式自我調適：

- 出門散步
- 作10分鐘體操
- 看影片、聽音樂
- 找朋友吃飯、聊天
- 計劃出遠門（如：度假）
- 參加照顧技巧或支持性團體



照顧工作是一種勞動，不論是不支薪的家庭成員，或是領薪水的看護工，我們都應體認到她們的工作中隱含的勞動強度與身心壓力，唯有照顧者得到喘息的機會與空間，才能真正確保照顧的品質。

## 照顧者注意事項

照顧者在家中，要照顧老年人，還要顧及其他家人；如果需兼顧工作，則更加辛苦。

在這裡要告訴照顧者一些注意的事項。



# 照顧者注意事項

## 一、怎樣可以更健康？---預防保健最重要

### 1.均衡飲食：

照顧者的均衡飲食是重要的，三餐定時定量且不挑食，各種飲食都要攝取。

### 2.規律的生活習慣：

規律生活才有力氣去照顧老人，老人若有生活上的變動，照顧的人也要跟著調整。假使老人晚上不睡，不但造成老人日夜顛倒精神不好，也使照顧者生活習慣改變。所以應讓老人白天多活動，老人晚上易入睡，生活就會規律了。



### 3. 適度運動：

適度的運動是很重要的，散散步、搖呼拉圈（現在榮總推廣的老人活動），是人人可做，或是當你帶老人去做復健時，可請復健醫師教導一些最適合老人的活動。

### 4. 健康檢查：

照顧者定期帶老人做健康檢查、量血壓、體檢等，照顧者自己也需要做健康檢查，當老人生病時可比照老人平常的身體狀況，若有特殊狀況時，醫療院所可以參考處理。慢性病的老人尤其要注意生活上的保健。

### 5. 配合醫囑治療：

遵從醫師指示並按時服藥，而且控制一些生活上的危險因子（如：避免抽煙、喝酒、高膽固醇飲食...等），不但可使疾病提早康復並且能夠預防再發。

# 照顧者注意事項

## 二、怎樣可以更快樂？

事實上快樂是一種主觀的感覺，是心靈愉快的、放鬆的狀態。

**1.表達、分享和支持：**照顧者在家中照顧老人時間久了，與外界溝通減少，缺乏訴說的管道，導致心情鬱悶、有苦說不出，又不知道如何利用外界資源，這樣對自己或是老人多多少少都會帶來傷害，所以我們非常鼓勵照顧者與家人、朋友、牧師、社會團體、或是志工訴說心中感受，提出需要尋求幫助與支持，最好是照顧者與老人能互相分享心裡感覺，不要積壓在心裡，要說出來才能相互支持、鼓勵與關懷。



# 照顧者注意事項(續)

- **2.降低標準、少即是多**：有時照顧者要求過多，一定要將事情做得完美，家中弄得一塵不染，還要兼顧老人，這樣是做不來的，也無形中加諸給自己壓力罷了。畢竟，老年人需要照顧時，日子就不能再過得像以前一樣，所以要降低標準、改變程序、且與老年人及家人說清楚，大家互相協助或接受生活上的某種程度之改變，日子才能過得愉快且輕鬆。

# 照顧者注意事項(續)

## 二、怎樣可以更快樂？

**3.善用資源：**要盤算最恰當的費用安排，若費用無法平衡時也要懂得運用資源，如申請中低收入老人看護補助、殘障津貼、或者是運用日間照護單位（日間照護中心均有專車接送並予老人日間照護、活動），可減輕照顧者的負擔，若老人有失能或退化性疾病等，可申請居家護理人員定期照護或申請外籍監護工，或是送至護理之家予老人最好的安排。老人也可主動要求利用以上的資源，當你有經濟的困難時要向子女說，不要覺得向子女拿不好，子女之間也要做安排與分擔，老人與子女一起討論，不要都不說，苦了自己不好，心理壓力會太大。我們今天發給各位的福利手冊，可使大家知道並希望你們去運用它，不要不好意思，這是我們應享有的福利。

## 照顧者注意事項(續)

有些照顧者因為外界的輿論壓力或無形的文化壓力，覺得有困難是家醜，不宜外揚，不應說出來，久而久之會使照顧者與老人之間相處得更辛苦，加上無宣洩管道，會發生一些我們所不願看到的疏於照顧老人、虐待老人甚至遺棄老人的社會事件。

**4.繼續學習：**終身學習對老年人而言是很有幫助的，所謂「活到老，學到老」，經由老年人再度進修，可以彌補年輕時無法學習的遺憾，或是可以學得第二專長並且經由與家人、朋友分享，由學習經驗中得到滿足。隨著空中大學、長青大學等均為老人設置進修課程，可想而知，終身教育將成爲一種趨勢。總而言之：負重若輕，借力使力，照顧者可以更健康、快樂！

## 照顧者壓力紓解DIY

以下所介紹的是一套您可以在家自行做的放鬆運動，它可以幫助您紓解壓力。這些都是簡單易懂的動作，別忘了在您的時間管理中排入這項工作，它可以讓您獲得莫大的紓緩效果。



『懂得將工作與快樂結合者，  
堪稱是命運的幸運兒』 ---邱吉爾



# 善用興趣釋放工作壓力

- 興趣是最保險與安全的傾聽者
- 有人每年出國，讓自己開心
- 有人和朋友分享心情故事，而得到解放
- 有人藉寫作自我肯定
- 散步、看電影都可以拋卻煩憂



# 如何化解工作壓力

1. 找出原因，對症下藥
2. 工作休息，互相調節
3. 保持耐心，等待機會
4. 找尋支援，正向疏導
5. 反躬自省，健全自我



# 壓力調適心理健康的維護

1. 維持良好的人際關係
2. 明確的自我觀念、適當的期望水準
3. 自我接納與面對事實
4. 和諧的家人關係
5. 適度的情緒疏導
6. 正當的休閒生活
7. 培養幽默感
8. 健康的身體

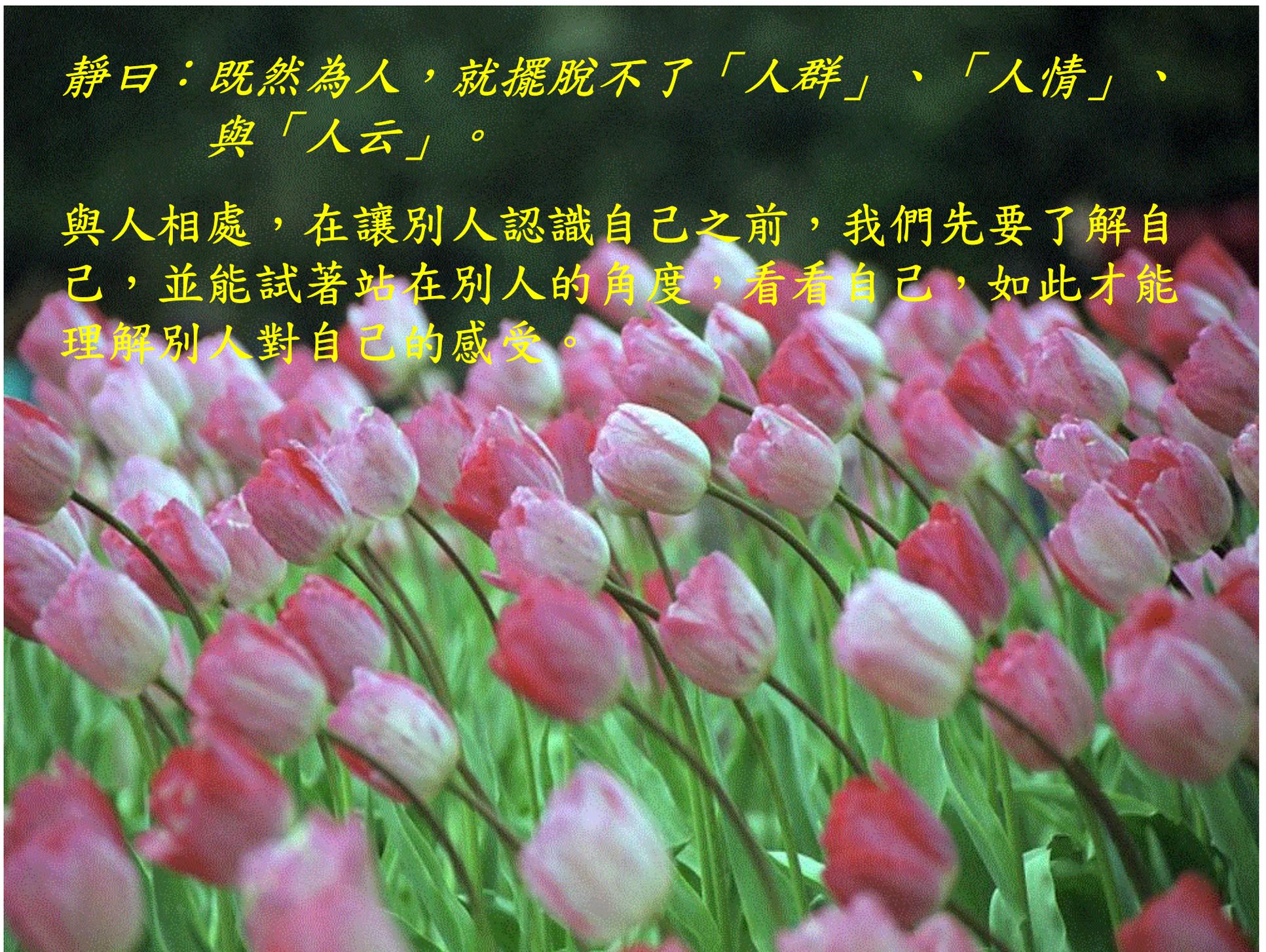


# 沟通技巧

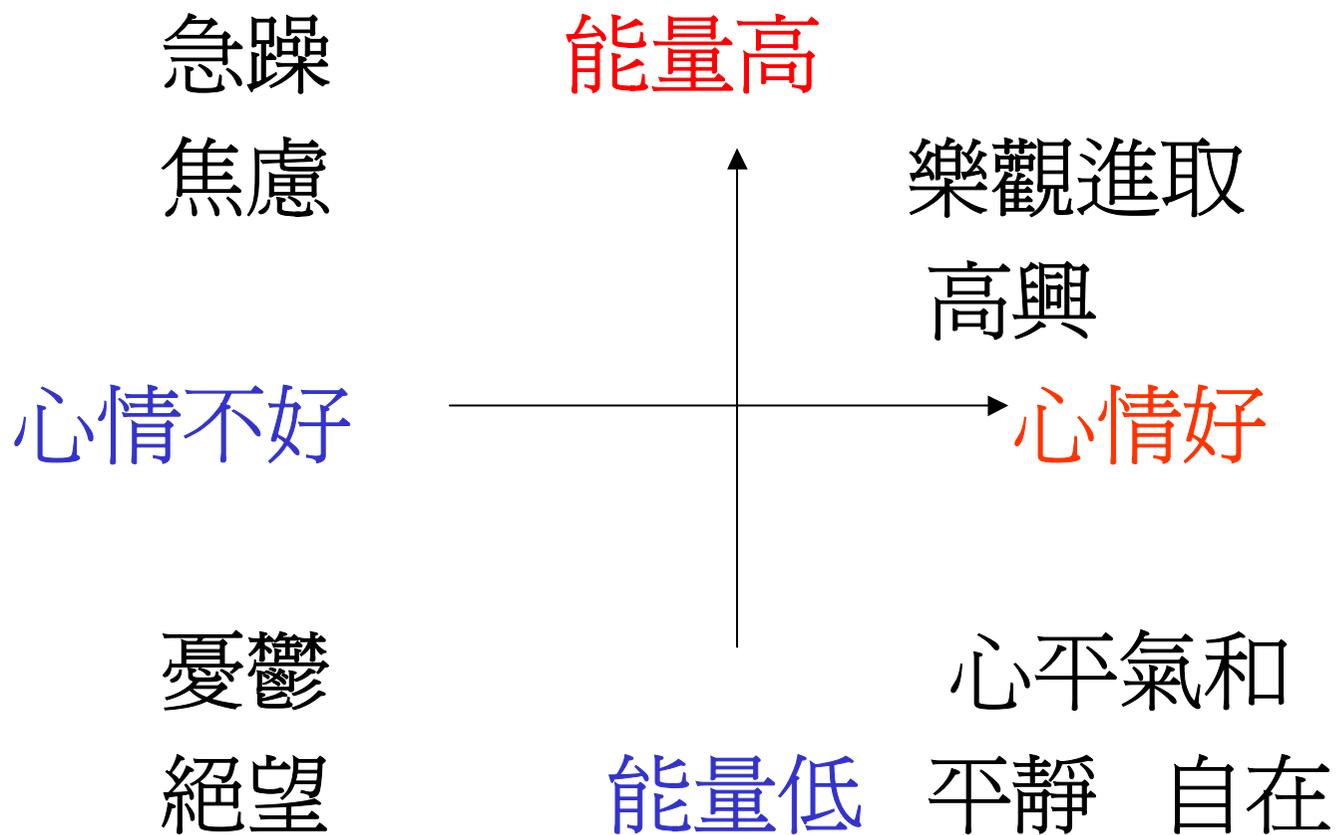


靜曰：既然為人，就擺脫不了「人群」、「人情」、  
與「人云」。

與人相處，在讓別人認識自己之前，我們先要了解自己，並能試著站在別人的角度，看看自己，如此才能理解別人對自己的感受。



# 情緒的自我檢視



# 溝通(communication)

源自拉丁字“communis”

意指彼此分享 建立共同的想法

- 溝通之目的是意見交流
- 溝通在求觀念一致



# 溝通

人與人（面對面）溝通時，傳達的三種信號，所佔的比重（by Albert Merhabian），分別為：

面部表情（Facial Expression, 55%）

語音聲調（Voice Tone, 38%）

遣辭用字（Words, 7%）



# 溝通的意義

■ 傳遞『事』與『情』。

『事』→ 指事實內容

『情』→ 指情緒感受



- 一. 我們活在人際關係中，『活著就要與人接觸』，人際關係是人類生活的核心。
- 二. 因為人際關係，生命變得更豐富，更有意義，生命中的許多成長，苦樂都由此而生。



# 人際溝通的意義

人際溝通是一個人與  
另一個人的理念 (Idea)  
資料 (Information)  
感受 (Feeling)  
態度 (Attitude)  
的傳遞歷程



# 人際溝通的功用

- 一. 人際溝通是一個人與其他人之間，**建立關係和維持交往的有效途徑。**
- 一. 人際溝通是一個人向其他人，推動意念和獲取經驗的一種良好方法。
- 三. 人際溝通是與他人**分享共同感受或看法**，表示不同意見的一個機會。



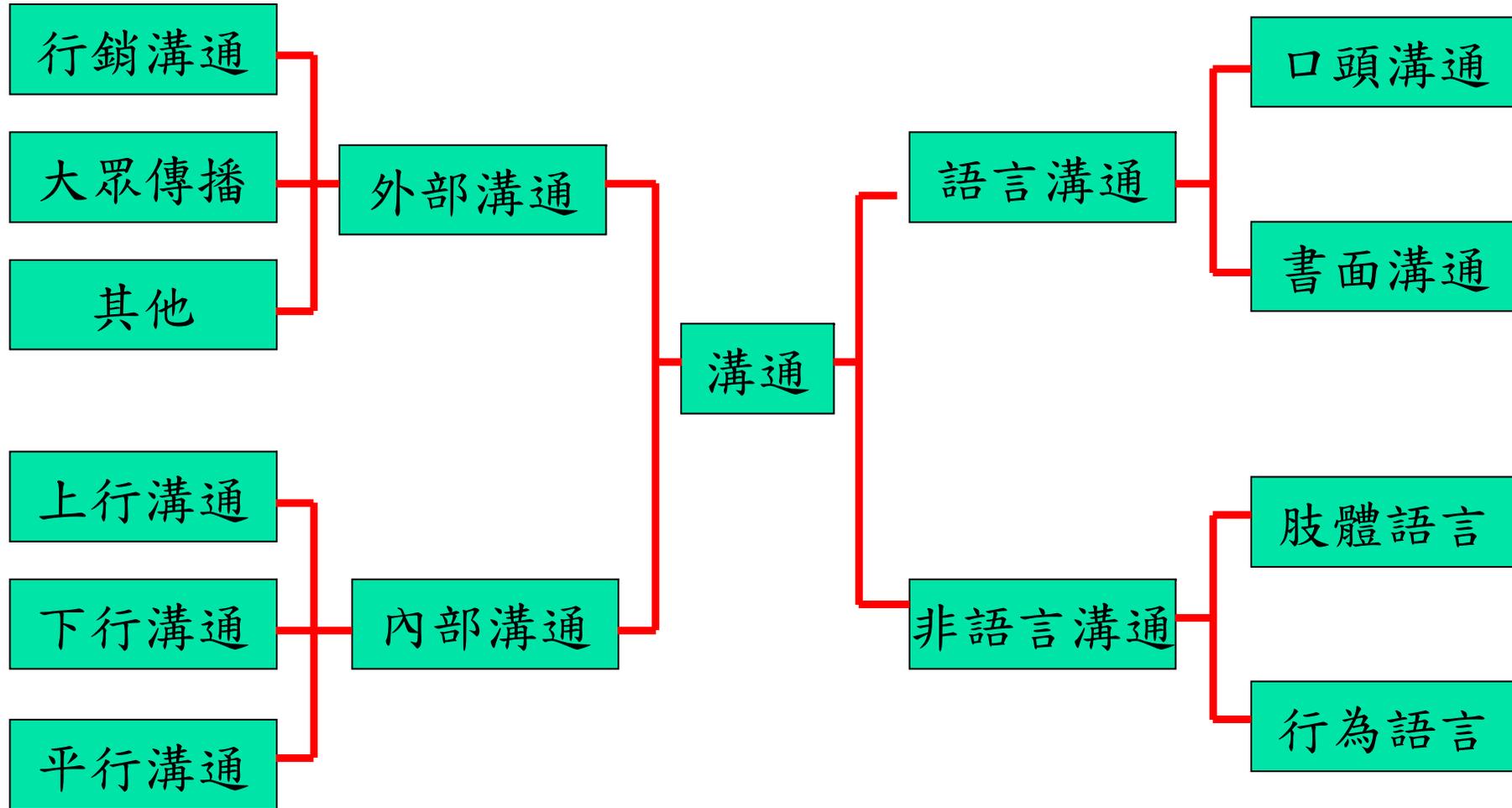
# 人際溝通的功用

四. 人際溝通能減除個人孤獨感、  
維護關係、及體認生存價值。

五. 良好有效溝通，是與他人分享  
資訊及人情味的途徑之一。



# 溝通的類型



## 若無法自我肯定，將會...

- ✓ 常感疲累：您可能會累倒在那些地方...
  - 需要花很大的精力注意別人對自己的反應。
  - 很在意別人的評價，情緒起伏大，要花很多時間處理情緒。
  - 覺得對許多結果要負責。
- ✓ 容易沮喪、消極、生活不快樂。
- ✓ 較會以自我中心、不易進步，潛力無法發揮。
- ✓ 會抓名、力、權、知識等以提昇自己。
- ✓ 追求完美。
- ✓ 與人有很深的代溝，人際關係不良，合作不順。
- ✓ 認為別人總是挑剔你，專找您麻煩。

# 有效且實用的自我了解技巧

1. 站在多方的立場，用心傾聽。
2. 重視溝通，增進正向溝通。
3. 適度地開放自己的經驗，與人分享。
4. 妥善運用讚美的力量，讚美別人與自己。
5. 善用建設性的批評看待自己。
6. 多與人相處，增廣見聞，增加自信。

# 溝通品質的根源

# 我

1. 成熟的性格
2. 淵博的知識
3. 慈悲的智慧

# 促進人際關係與溝通協調 的基本方法

自我了解

了解自己優點，發揮自己長處  
了解自己短處，改正自己缺點  
了解無法改變的，自我悅納

↓  
自信

↓  
安全感 → 對己

↓  
信任感 → 對人

↓  
不多疑



「一個人的成功，  
15%取決於專業技能，  
**85%取決於溝通能力**」

-美國訓練大師卡內基



# 最重要的溝通態度

## 「尊重」、「自信」

『你好，我也好』，學習有效的溝通，創造和諧的人際關係。



# 運用五個W

- 誰 ( WHO ) 溝通?
- 何時 ( WHEN ) 溝通?
- 何地 ( WHERE ) 溝通?
- 溝通什麼 ( WHAT ) ?
- 為何 ( WHY ) 溝通?



# 溝通的最後目標

拉近彼此差距(異)，  
解決問題，  
創造雙贏甚至多贏



溝通文化上的差異：



# 溝通與人際進階篇

- 溝通對於人際關係的影響：
  - 好的溝通：瞭解、賞識、辨異認同、互為主體
  - 不良的溝通：誤解、扭曲、疏離、冷漠與傷害



# 溝通品質不良可能會造成的結果

誤解、爭執、冷漠、  
衝突、決裂、傷害...等遺憾



- 醫療糾紛通常是來自溝通不良。
- 溝通的原則是先聆聽。
- 如人飲水，冷暖自知



# 性別、性別角色與溝通

- 男性化：工具取向，在乎行為表現。
  - 善於行動、積極實踐。
  - 以共事來確認友誼。
  - 刻板印象：缺乏溝通、自以為是。
- 女性化：情感取向，依賴語言溝通。
  - 善於傾聽同理與表達。
  - 以溝通來進行情感交流。
  - 刻板印象：嘮嘮叨叨、缺乏行動力。
- 兩性化：高柔並濟的性別角色行為。
  - 剛柔並濟的性別角色，能隨著環境的需要而調整期性別角色行為。
    - 例如：男生自己下廚、女生自己修車。

# 溝通是需要學習的

- 同理心—設身處地、為他人著想
- 尊重與接納—包容心
- 真誠—微笑、保持平穩的精神狀態
- 讚美—誠心誠意、恰如其分、  
不含揶揄、明暗並舉、  
大小並重



# 溝通守則

- 看一下：辨識溝通情境
- 問一下：澄清溝通主題
- 想一下：瞭解彼此差異
- 低一下：適度調整音量
- 說一下：勇於真誠表達
- 笑一下：講求言行一致
- 再一下：繼續嘗試努力

# 人際溝通的態度

一. 不強迫其他人與你溝通，同時也不要  
太快放棄與他人溝通的慾望。

二. 不操之過急。採緩和、溫雅、關懷的  
態度接近對方。 可提醒自己

先深呼吸，放鬆心情，才開口講話

微笑點頭常是良好溝通的開始

# • 溝通的技巧：

**非語言技巧**：善用面部表情、聲調和姿勢動作的技巧。

➤ **語言技巧**：使用文字以增強訊息的清晰性。

➤ **自我表達技巧**：讓別人更瞭解自己。

➤ **傾聽和反應技巧**：正確解釋他人的涵義，並且分享所接受的涵義。

➤ **影響技巧**：說服別人改變他人態度或行為。

➤ **營造氣氛的技巧**：創造一種正向的氣氛使溝通有效達成。

# 溝通技巧

『和病人溝通除了有心，還要有技巧』

『這些技巧書上不會寫，老師也不見得會教，但可以向有經驗的學。』

「雖然高科技、電腦可以使錯誤降低，但是從病人身上獲得精確的病史以及教導病人醫學知識，**人的語言與接觸是無法以機器取代的。**」

**尊敬是要自己以行為賺來的**

# 溝通技巧：打招呼

- 溝通一定是從打招呼開始
- 叫對方的名字
- 微笑
- 握手
- 注視對方的眼睛



# 有效溝通的技巧

- 積極的傾聽
  - 有意願聽取對方的表達
- 眼神接觸
  - 對方是從眼神來判斷你是否專心在傾聽
- 表現出興趣
  - 利用非口語的方式來表達自己的興趣
- 避免分心的動作
  - 會使談話者認為你不感興趣
  - 也會使你遺漏一些說話者想要傳達的訊息

# 有效溝通的技巧

- 投入
  - 將自己投入說話者的感覺中
- 接受整體影像
  - 別忽視其他口語及非口語的訊息
- 詢問問題
  - 可以澄清及確保你正確的接受說話者所傳答的訊息
- 簡述語意
  - 用自己的話語再表達一次說話者傳達的訊息

# 有效溝通的技巧

- 不要打斷
  - 歸納說話者提出的資訊
- 不要說太多
  - 我們無法同時的聽和說，好的傾聽者通常不會說太多話
- 對照你的想法
  - 要評估訊息的來源
- 平順轉換說話者與傾聽者的角色
- 自然的表現
  - 不自然的表現會使你喪失可信度

# 人際溝通的有效方法

## 尊重是人際關係的基礎

- 一. 主動向對方簡要說明，說明你想與他溝通的動機、理由或感受。同意聆聽之後，才發問對方的意見或感受，以打開溝通。
- 二. 先妥善處理自身內心感受，才能產生清楚的溝通理念、言語及行為。

# 人際溝通的有效方法

- 三. 盡量敏銳察覺內心感受，確定自己想表達的意思，即先與內在的自己接觸，進而把內心的感受向對方說明，取得對方瞭解和回應。
- 四. 體會對方內心感受，並給予適當的回饋，即一方面專心傾聽對方所說的，重點的摘要回應對方，另一方面也藉此表達自己的了解。

# 人際溝通的有效方法

- 五. 當對方難傳遞「他的感受」，  
要試著等待，或向他表示可以等  
一下再回答，或自己再說一遍。
- 六. 可多澄清和確定，請對方再詳  
細說明。少猜測和少裝懂，因為  
單靠無事實依據的假設，容易造  
成誤會、曲解。

用心傾聽。感同身受。

七. 盡量避免問「為什麼？」

這容易使對方感到被質問，不回答而中斷溝通。可問「在那個地方？」「多久的時間？」「有多少人？」「如何發生的？」

一次只選一項發問，較易回答。

## 衝突排斥時的處理

- 八. 溝通過度劇烈，不舒服，及焦慮時，最好中止或休息，避免演變到衝突排斥，等有可能妥協機會時再進行商量協調。
- 九. 謹慎批評，慷慨讚賞。與對方溝通清楚，談話有共鳴，關係就良好。

# 怎樣才是有效的溝通方法？

## 技巧一：坦誠表達

要清楚地、不帶冒犯地向對方說出你的感覺或對某事情的想法，不要意圖隱藏感覺或錯誤表達。

## 技巧二：平心聆聽

主動聆聽對方真正想講的，而不要假設自己已知道對方想講甚麼，或只聽你自己所說的，或插嘴。你可以當自己是一部錄音機，以均速，一字一句地聆聽。

## 技巧三：接受感受

接受對方告訴你的感受，不要否定他的個人感受，也不要堅持他的感受應該像你一樣，又或如你所料。不是要自己感同身受，也不是要洞悉背後的原因，簡而言之就是「我明白，這就是你所感受到的。」

# 助人歷程的基本溝通策略與技巧

建立關係

打破僵局  
打開話匣子  
建立信任  
增進安全感

自我探討

了解性傾聽  
反映情緒  
反映內容  
摘要  
引導  
設身處地  
回饋與分享

採取行動

解決問題策略  
作決定的策略

結束階段

支持  
鼓勵  
肯定



# 優質人際溝通

## ～讓你我沒有距離～

人生無常、人生苦短  
人生而孤獨、人生而疏離



### 優質的溝通

讓人與人之間產生聯繫與關係

使我們我們的生活不孤獨、不在疏離...

使我們的生命得到意義與安慰...



# 溝通實例分享

故事一

故事二



• 啟示

1. 人只要存在就需要與周圍環境的人、事、物進行溝通。
2. 溝通的收、發是互相影響的。
3. 溝通受環境的影響。
4. 溝通資訊的傳遞是很重要的。



# 舉手投足營造溝通情

- 腦—保持清醒，整理成條理分明的重點
- 眼—眼神接觸，溝通之始，察言觀色
- 鼻—聞出溝通的氣氛是否和諧
- 嘴—病從口入、禍從口出，多說實話、婉轉、好聽的話
- 臉—自然、輕鬆、微笑
- 頸—硬頸精神—沒有利害關係不宜太堅持，但不合情理之事，不受威脅，應堅守原則
- 心—關懷包容及感恩的心
- 肩—寬、厚，承諾之事一肩承擔，負責到底
- 腳—主動，放下身段，移尊就教

# 溝通



## 溝通位比

一坐一站較強烈，都站著則次之，都坐著最溫和。  
距離太近較強勢，距離太遠較冷漠；不過，這也會因國情不同而有差異，通常以一個肩寬為合理距離，距離越近表示態度越正面。

## 溝通姿勢

通常身體筆直表示姿態很高，或是情緒很高昂。  
若是雙手環抱胸前，兩腳併合，表示正採取封閉的態度  
若四肢自然(或下垂)，身體向前微傾，表示接納對方。



# 溝通



## 溝通手勢：

如果手勢很多，表示能接納對方的意見；手勢很少則可能表示對所談的話題不感興趣。

支配欲強的人手勢多直接向外、指著對方，反之，服從性強的人手勢多半是輕輕碰觸自己，也常聳聳肩。

## 溝通表情：

如果頭看著天花板，表情凝重，表示懷疑對方所說的並不是事實；如果頭部、臉部與眼睛都不與對方正面接觸，表示有防衛心理，而且通常也是缺乏自信；如果輕微繃繃眉頭，甚至略打呵欠，表示對所談話題沒興趣。

# 溝通與心理支持

1. 照顧不只是照顧身體，也應該讓被照顧者保持心情的愉快
2. 照顧者須具有良好的溝通技巧，開朗的心情、耐心的聆聽，給予情緒的支持及抒解。
3. 家人多溝通，共同來承擔。
  - \*最好能開一個家族會議
  - \*親友可以協助的項目
  - \*了解照顧費用，自己和家人的財務狀況



# 同理心情

- 將心比心：人性有共同點 感同身受
- 放鬆心情：若你願意多花點耐心
- 暢所欲言：在他話裡了解他內心想法
- 設身處地：站在對方立場為他著想
- 相信對方：能感受到你的誠意
- 就事論事：避免人身批評 直接說明



# 傾聽的五大歷程

## ➤ 專注

減少環境阻力及降低生理限制

## ➤ 瞭解

掌握語言與非語言訊息

## ➤ 記憶

重複 做筆記 記憶術

## ➤ 評估

區辨事實 推估評論

## ➤ 反應

一張嘴巴 兩個耳朵 聽比說重要



# 有效表現傾聽的三大非語言動作

視—

注視(告訴對方我已注意您的存在)

提—

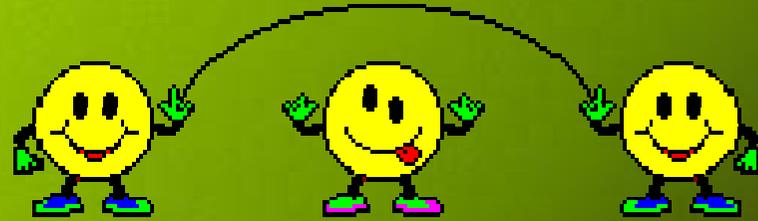
提眉(暗示對方我有興趣)

傾—

傾身(暗示對方我已準備)

請動一動 練習看看 會有好效果





- 用手在工作 → 勞動者
- 用腦在工作 → 小專家
- 用心在工作 → 大專家



## 溝通清楚嗎？

- 問：您姓胡嗎？（詢問姓名）
- 答：我很幸福。（回答情況）
  
- 問：您姓焦嗎？（詢問姓名）
- 答：每週一次。（回答情況）

# 心情平靜最簡單的方法

- 1.呼出：張開嘴巴，呼出空氣
- 2.閉氣：縮入腹部，避開毒氣
- 3.吸入：盡量吸納，清潔空氣
- 4.運氣：自然呼吸，反覆三次  
氣血循環，心情平靜



影響溝通因素



特殊溝通情境

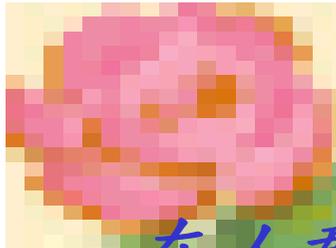


與慢性病相處之道



## 小小啟示，大大省思

- ✚ 讓個路，讓他人先行。
- ✚ 別說無心話，傷害有情人。
- ✚ 難過害怕的同時，也別忘了別人心裡的感受。
- ✚ 學習和不同的人相處。
- ✚ 您的視野，並不侷限在您的書桌或辦公桌內。



在人群中，其實您也可以...

- 把心轉轉，換個窩心的說法
- 磨練您的價值
- 留一點給別人，讓自己更寬大
- 擺脫「誤會」的迷咒
- 身段柔軟、手段彈性

其實與人相處，過程用心，結果...  
就隨緣吧！



『在人群中，脾氣一來，福氣就沒有了！』

『冷漠是對待自己與他人最可怕的毒藥！』

現在請您靜下心來，仔細聆聽...，您聽到了什麼？

A photograph of a field of yellow tulips under a clear blue sky. The tulips are in various stages of bloom, with some fully open and others still budding. The grass in the foreground is green and slightly out of focus. The overall scene is bright and cheerful.

祝福在座各位：

態度決定氣度…

氣度決定高度…

您的人生高度愈高，視野就愈廣，胸襟就愈遼闊，

自然而然…

您便容易明瞭「自己」是怎麼一回事了。



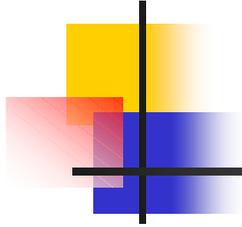
講到這裡，不用我說，

您應該知道下一步該怎麼做了吧...

「社會」是自我了解與成長的實務場所。

「挫折」是最好的禮物。

但經過一次傷害，就要習得一次教訓。



- 己所不欲，勿施於人
- 您怎麼待人，別人就怎麼對待您，您滿足別人的需求，別人就會同樣回報您
- 設身處地為他人著想
- 在團體中處理人的能力，遠比處理事情的能力重要

# 送給在座各位——三千萬

- 一、千萬要看重自己，尊重他人。
- 二、千萬要讓您活的很自在，笑得很開懷。
- 三、千萬要敞開心胸，時時關心周遭的人。

- 真誠
- 同理心
- 說話的技巧
- 肢體語言



- 讚美
- 書寫的技巧
- 傾聽的技巧
- 尊重與接納

# 結 論

逃避不一定躲得過；面對不一定最難受  
孤單不一定不快樂；得到不一定能長久  
失去不一定不再有；轉身不一定是軟弱

