



# 人際關係與溝通技巧

周慧敏 社工督導

財團法人私立廣恩老人養護中心

# 有效溝通－讓照顧更貼心

- 員：「奶奶今天天氣不錯，是出去的好日子，可以去公園走走啊。」
- 主：「每次就會指揮人，爲什麼我要出去，那你就不用做事囉！」

－你覺得發生了什麼事……

－你接下來會說……

# 慢性病患的社會心理問題1

- 慢性疾病特徵
  - 一個人失去了一部分的身體功能。
  - 身體的病灶是不可復原的。
  - 患者需要長期照護，除醫療協助外，需要訓練自我照顧，患者的動機相當重要。

## 慢性病患的社會心理問題2

- 慢性疾病影響
  - 身體形象差，身體病痛影響心情及自主性
  - 負面情緒：不願面對疾病、焦慮、憂鬱、低自我價值感。
  - 社交退縮：抱怨他人的同情或拒絕態度，不想認識陌生人或老朋友。
  - 依賴照顧者或醫療資源

# 慢性疾病的溝通障礙

- 溝通障礙：

- 表達困難

如：視力受損、聽力受損、語言障礙、  
肢體障礙、體力弱

- 心理障礙

如：老化固著思考、心理排斥、專注力差、  
情緒低落、思考封閉、操控

# 慢性疾病的溝通障礙

## 一 認知障礙

如：理解力、想法扭曲、妄想、幻聽

## 一 感官障礙

如：觸覺、嗅覺、味覺、視覺、聽覺

# 老人的心聲

- 「現在眼睛看不清楚，腳也走不動，活得太久也不好！一些姐妹、朋友都不在了。」
- 「我是沒辦法自己去買，但住在這裏也不自由，要多吃些水果還被限制，託人買也得好久，唉！」

## 案例－跌倒的92歲奶奶

- 情況：原來都至餐廳用餐，但跌倒後就不想下床。
- 溝通目的：讓奶奶下床坐在輪椅用餐
- 員：「奶奶，午餐時間到了，你要下床在輪椅上用餐喔，我幫你！」
- 奶奶：「我跌倒傷到龍骨，一動就會痛也沒胃口，我在床上吃就好，不用麻煩你了。」
- 你會怎麼辦？



# 慢性病患照顧者的社會心理問題

- 香港中文大學 (2009)照顧者研究
  - 慢性疾病—如：支氣管炎、關節炎
  - 心理問題—頭痛、焦慮及情緒不穩，失眠，抑鬱
  - 女性照顧時間較長，洗澡、處理失禁等耗體力工作，影響整體身心健康，
  - 男性主要出現焦慮、身體疼痛問題較多
  - 心理壓力須協助分擔

# 家庭照顧者的心聲

- 兒子：爸爸，我們要吃藥囉！
- 老父一臉茫然地看著兒子。
- 老父：（兇）你是誰啊？隨便跑到人家家裡，想幹什麼？我叫警察抓你！
- 兒子驚訝的楞在原地。
- 兒子：爸，我是你兒子，阿明呀.....
- 老父：你不是我兒子，阿明還在上小學..

# 家庭照顧者的心聲

- 我永遠都忘不了爸爸第一次認不出我是誰的樣子。我知道會有這一天，可是不知道那滋味那麼難受。
- 眼睜睜看著自己最親愛的人在失智症的病程中，一步一步的退化失能，那種難過和無助，真的讓人很痛心。

# 家庭照顧者的心聲

- 「他幫我照顧父親我很感謝，雖然有些小問題，但我不想再要求，只要他好好照顧我父親就好了。」
- 「爲了照顧家人，真的要犧牲很多自己的時間，工作上就無法投入，甚至必須要辭掉工作爲了照顧要付出更多的支出，辭掉工作又沒有了收入。政府真的要多幫忙家庭照顧者。」

# 家庭照顧者溝通障礙

- 不信任
- 自責、焦慮、矛盾
- 害怕失去協助
- 擔心受照顧者未被妥善照顧
- 預期性哀傷
- 失落感
- 精神疾患者

# 人際關係定義

- 人與人之間互相認知，產生的吸引或排拒，合作或競爭，領導或服從等關係。
- 人與人之間，互相交往的過程，藉由思想，感情，行為表現的互相交流，而產生的互動關係。

# 人際關係需求

- 歸屬－希望隸屬於某個團體的慾望。
- 控制－希望成功的影響週遭人與事的慾望。放棄者 - 民主者 - 獨裁者
- 情感－反映一個人表達與接受情感的慾望。
- 人際關係的生命週期DeVito(1994)：  
接觸->參與->親密->衰退->解離->修復

# 人際衝突

- Cahn (1990) 定義：人與人在互動之中，有著利益上的不同，或出現相反意見。
- 「衝突」的本質(Gordon)：
  - (1)需求衝突－阻礙需求的滿足
  - (2)價值觀衝突－雙方的價值觀不協調



# 人際衝突的處理

- 溝通目的在讓對方能聽進去且聽得懂自己在說什麼，以及適度地滿足自己的需要。
- 人際溝通是雙向的，溝通的品質雙方都有責任。
- 衝突是人際互動的一部份，衝突本身並無所謂的「對」與「錯」，而且很難完全避免。

# 人際衝突的處理

- 去除非贏不可的心態。
- 衝突處理的目標－

不是在說服別人同意你的看法，也不是去操縱別人，而是企圖找出一個可變通的解決方案，讓兩個人都能高興接受，創造雙贏的結局，共享成功的喜悅。

# 人際溝通

- 滿足人類的需求

- 生理、安全、愛與歸屬、尊重、自我實現
- 關係需求

- 人際溝通意義

- 促進相互了解
- 持續維持正向互動
- 形成有意義的關係
- 建立進一步的正向人際關係連結

# 溝通技巧

- 語言溝通
- 非語言溝通

# 溝通技巧－語言溝通1

- 將訊息轉換成言詞
- 以對方可以接收到的方式表達
- 知道對方什麼時候可以真正的接收到訊息  
(對方須能接收到訊息，解讀正確，溝通才有意義) 時機

# 溝通技巧－語言溝通2

- 主動傾聽
  1. 態度專注：眼神注視 (精神疾患略不同)
  2. 簡單非語言回應：點頭、表情同步
  3. 口語簡單回應：喔、好、知道了
  4. 主動澄清並瞭解、尊重個別差異
  5. 聽出話中之話－冰山下的海潮變化
  6. 與對方速度同步、情緒同步、態度正向

## 溝通技巧－語言溝通2

### 例子

- 爺爺：正坐著輪椅，在桌子前看書法帖，專注
- 員：「爺爺，要洗澡了！我們走吧..」
- 爺爺鄉音重：「這蘇軾實在有才氣，當年還受皇帝,..」
- 員：「我聽不懂吔！我們先洗澡再來看」
- 爺爺：「我想看完，今天不洗了」
- 員：「不洗不行，這種天氣會流很多汗」

# 溝通技巧－語言溝通

## 專注傾聽的養成

- 找出共同點，引起自己聆聽的興趣。
- 留心對方說的內容，語調和語氣的變化。
- 留意眼神、表情、手勢及其他身體語言。
- 等對方的話說完後，才作出回應。
- 調節自己的心態，虛心地、平靜地、有興趣、想瞭解與認識地聆聽。



# 溝通技巧－語言溝通

## 專注傾聽的養成

- 排除偏見或成見，給予對方充分機會說話。
- 避開或設法消除使自己分心的因素。
- 不要被帶有強烈感情的字眼或語句干擾。
- 開放自己，主動地從對方的角度去聆聽，肯定對方、欣賞對方、了解對方的看法並隨著對方的思路而積極地聆聽。

# 溝通技巧－語言溝通

## 正向態度表達

- 重視與對方的關係。
- 以對方為中心，「你」最重要！
- 微笑、點頭，目光柔和、語氣親切。
- 尊重、接納、肯定、關懷、體諒對方，並鼓勵對方投入溝通。
- 主動、積極參與溝通，由自己開始溝通。
- 設身處地去理解對方的意思和感受。

# 溝通技巧－語言溝通

## 正向態度表達

- 讓對方覺得自己受重視，引起對方聆聽興趣，並鼓勵對方回應，幫助對方投入溝通。
- 對對方的話作出回應，讓對方感到獲得尊重、肯定、接納和信任，促進雙方關係的發展。
- 密切地觀察對方的反應，以修正自己的言辭和身體語言，提高溝通成效。

# 溝通技巧－語言溝通

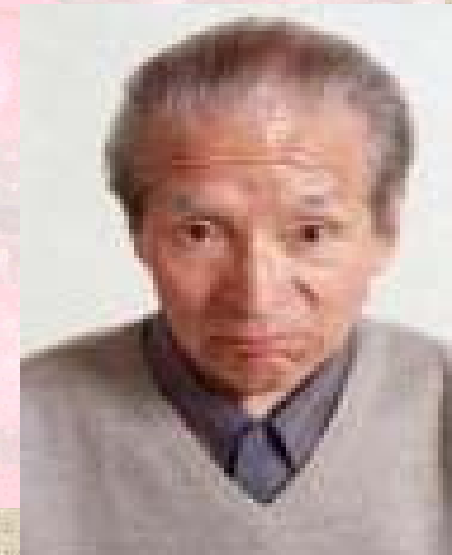
## 正向態度表達

- 態度友善、親切、自然、真誠。
- 說話有信心、堅定有力、清楚、簡單、扼要、合情理、具體生動。
- 運用目光傳神，配以適當表情、手勢及其它身體語言，以達到傳情達意的目的。
- 感染而非強迫，以正向精神與力量面對照顧壓力。



# 溝通技巧－非語言溝通

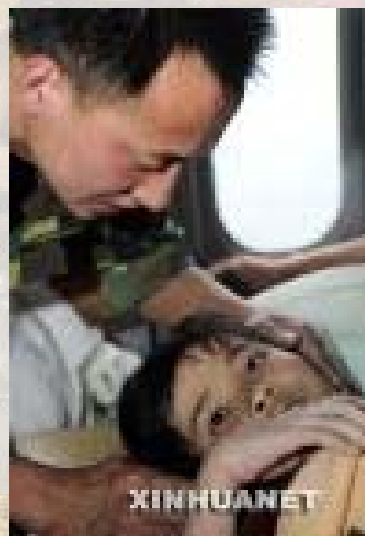
- 是訊息傳遞最具影響力的因素
- 訊息被接收的85%來自非語言



# 照顧者的樣貌



# 照顧者的樣貌



# 溝通技巧－非語言溝通

- 聲調：低、高揚、冷漠、強、弱
- 手勢：指著對方、邊說邊比劃
- 姿勢與動作：開放、封閉、拍肩、擁抱  
、高於對方
- 風度：整體給人的感覺
- 距離
- 照顧技術工作表現



# 溝通案例

- 照顧者：「我已經照顧很多年，我把它教給你，你怎麼都沒有照我說的做..」
- 員(工作中)：「灌食其實每次250cc就好...」
- 照顧者：「你真的覺得這樣可以嗎？」
- 員(工作中)：「我照顧過不少類似的病人，放心，我可以啦！你可以先休息」
- 照顧者：「我先生不一樣，他的狀況很特別.....」

## 溝通案例

- 在公園時，潮濕的褲腳和髒濕的地面，坐在輪椅了的老先生尿失禁了。
  - 甲：「爺爺你尿褲子了，等一下我來處理。」
  - 乙：「…………先回家吧！」
  - 丙：先用大毛巾包住老先先。輕聲在耳邊說：「沒關係，我幫你處理喔！來，我們回家，換乾淨就舒服了。」彎下身子在耳邊安撫，邊推著往前走。