



# 把話說到心坎裡~ 線上問安關懷技巧

---

劉慧華諮商心理師

# 劉慧華諮商心理師

- 學歷：臺灣師範大學教育心理與輔導學系博士班
- 經歷：心澤心理諮商所所長  
張老師基金會台北分事務所  
專任張老師、諮商心理師  
臺北市政府衛生局社區心理衛生中心輔導員/安心專員  
臺北市自殺防治中心推廣講師  
臺北市家庭教育中心推廣講師  
中國醫藥大學心輔組心理師  
臺北市立體育學院心輔組心理師  
臺北市立大學學輔中心心理師  
企業員工協助方案  
婦女會、勵馨基金會諮商心理師
- 曾參與災難心理救援工作：  
921台中張老師服務站  
臺北市政府衛生局社區心理衛生中心(主責緊急災難及社區高關懷個案服務計畫)  
國道5號蝶戀花遊覽車翻覆事件二殯安心服務  
陽明山車禍個案安心服務  
社區/企業安心服務/推廣講師  
校園意外事件安心服務



# 課程介紹

- 演講
  - 【電話問安關懷篇】
  - 【疫情身心安頓篇】
- 演練
  - 【電話問安關懷實務】
- 問與答



# 課程內容

## 【電話問安關懷篇】

- 電話問安關懷的特性
- 問安關懷前的自我預備
- 問安關懷的基本談話技巧
- 問安關懷的談話歷程
- (一)自我預備
- (二)電話問安關懷歷程
- 1. 暖身階段
- 2. 主題階段
- 3. 結束階段
- (三)約定下次關心時間
- 問安關懷的實務應用原則

- 補充資訊

## 【疫情身心安頓篇】

- 新冠肺炎疫情下常見的身心反應
- 新冠肺炎疫情下的自我照顧及安心衛教





# 【電話問安關懷篇】

---

# 電話問安關懷的特性

- 主動打電話給來談者、來談者打電話來
- 以聲音為主的談話方式
- 看不到、摸不到、聞不到、無法面對面
- 談話時，注意語言與非語言訊息
- 無法預測來談者身處的環境(安靜、不受干擾)
- 無法預測來談者身邊有無其他人(保密)
- 透過來談者的語音訊息，了解來談者的情緒狀態
- 透過語言、語氣、聲調等表達我們的關心



# 電話問安關懷前的自我預備

- 打電話關心也是有壓力的
- **想法**：我第一次會做不好、說錯話、**助人**
- **情緒**：擔心、害怕、**期待**、**勇氣**
- **行動**：猶豫不決、心跳加速、**預演**、**撥號**
- **調整自己的身心狀態**
- 面對壓力時，我們可以深呼吸、預演
- **接受自己**：告訴自己第一次總會擔心
- 以來談者為主：**轉移注意力**



# 電話問安關懷的基本談話技巧

- 使用類似的語言，如台語
- 使用類似的用詞，
- 關心、接納、真誠的**態度**
- 傾聽以來談者為主
- **適時核對來談者需求**
- **順著來談者的需求討論**
- 避免反客為主
- 避免做出批評
- 避免給予主觀的建議





## 基本談話技巧~同理心

- 說明同理心技術是指諮商員一面聆聽當事人的敘述，一面進入當事人的內心世界，以感同身受的方式體驗當事人主觀的想法與情緒，然後跳出當事人的內心世界，將他對當事人的了解，傳遞給當事人知道。 (陳定金，2001)
- 指出諮商員設身處地對當事人產生一種「人同此心，心同此理」的共鳴性了解，諮商員放棄自己的觀點或價值體系，而透過當事人的眼光去看外世界的人、事、物及感受當事人的感覺，這是助人工作的基礎。 (張德聰、黃正旭與黃素菲，2003)



## 基本談話技巧~同理心

- Gladstein認為同理心有兩種：
  - (1) **情緒的同理** (emotional empathy) ，指受他人狀況感動的能力。(你感覺很難過)
  - (2) **角色取代的同理** (role taking empathy) ，指瞭解別人的情境、參考架構及觀點的能力。對於引發助人功能、建立關係、發展親和性、協助確認問題及協助當事人探索自我與困擾情境有很大幫助。(你覺得要親自照顧媽媽才是孝順的)

(何長珠譯，1982)



## 基本談話技巧~同理心

- 可以運用「你覺得…」+ 感受或情緒，「因為…」+ 行為或經驗之公式。
- 請看下面的例子(陳金定，2001)
- 「你覺得很難過，因為搬家就等於離開了所有的朋友。」
- 當你已經可以將同理的公式運用出來後，可以試著以自己的話重述一遍，但仍要指出感覺與造成該感覺知經驗或行為。但要避免給任何建議。(羅倩玲，1996)



## 基本談話技巧~問句

- 盡量就當事人所談的內容引發探問的題材。
- 避免一下子問太多或太快，使當事人忙於回答。
- 探問是用來促進當事人探索，發言的主導權在當事人身上，輔導員宜避免反客為主。
- 盡量使用開放式問句，鼓勵當事人表達。
- 輔導員應該保持適當的專注行為與態度。
- 輔導員應該是支持、非評價、並鼓勵當事人說任何想說的話。



## 基本談話技巧~問句

- 可以根據不同的目的問問題。如：**幫助當事人探索**「你想說什麼？」、**澄清**「你所說的虐待，指的是什麼？」、**想法**「你認為怎麼樣？」
- 問句應該**短而簡單**。
- **一次問一個問題**，應避免一次問好幾個問題，這樣會讓當事人感覺困惑。
- 應將**焦點放在當事人身上**而不是轉換到他人身上。  
例如：在那樣的情形下，你母親怎麼做？
- 焦點應放在現在式而不是過去式。  
例如：現在對於母親對待你的態度，你感覺如何？



# 電話問安關懷的談話歷程

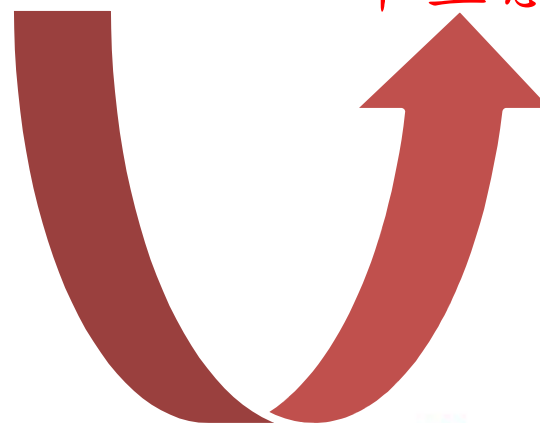
- 一、自我預備
- 二、電話問安關懷歷程
  - (一)暖身階段
  - (二)進入主題
  - (三)摘要結束
- 三、約定下次關心時間



## 電話問安關懷的應用原則(進入主題)

- 以來談者為主的關心問話
- 順勢談話法
- 關心來談者後，請他說近況
- 從近況中找到來談者困擾
- 詢問他對困擾的心情、想法、作法
- 評估他目前的現況、支持和資源
- 說明我們可以提供甚麼？
- 今天有談到具希望感的地方回應給來談者

希望感



# 電話問安關懷身心評估

## 「心情溫度」



### 五大評量每週自我檢測

健康從「關心」開始

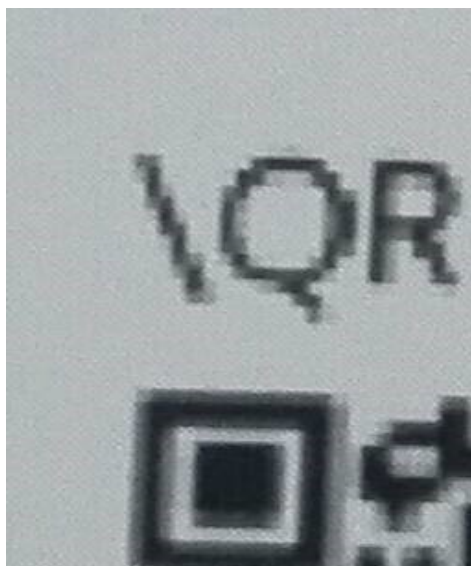
人生總偶有遇到困頓時，有時一股說不上來的莫名心情，困在那裡…拿起心情溫度計吧！簡易的五個問題，幫助自己找出下一步；也分享給身邊親愛的家人、朋友，養成習慣週週檢測，認識自己愛護他人，就從「關心」開始！

請您仔細回想在最近一星期中(包括今天)，這些問題使您感到困擾或苦惱的程度，然後圈選一個您認為最能代表您感覺的答案。

	完全沒有	輕微	中等程度	厲害	非常厲害
1. 感覺緊張不安 _____	0	1	2	3	4
2. 覺得容易苦惱或動怒 _____	0	1	2	3	4
3. 感覺憂鬱、心情低落 _____	0	1	2	3	4
4. 覺得比不上別人 _____	0	1	2	3	4
5. 睡眠困難，譬如難以入睡、易醒 或早醒 _____	0	1	2	3	4
★ 有自殺的想法 _____	0	1	2	3	4



# 心情溫度計APP(免費下載)



- 定期監測心情
- 觀看測驗紀錄
- 心理健康秘笈
- 心理衛生查詢



# 心情溫度計(BSRS-5)分數說明

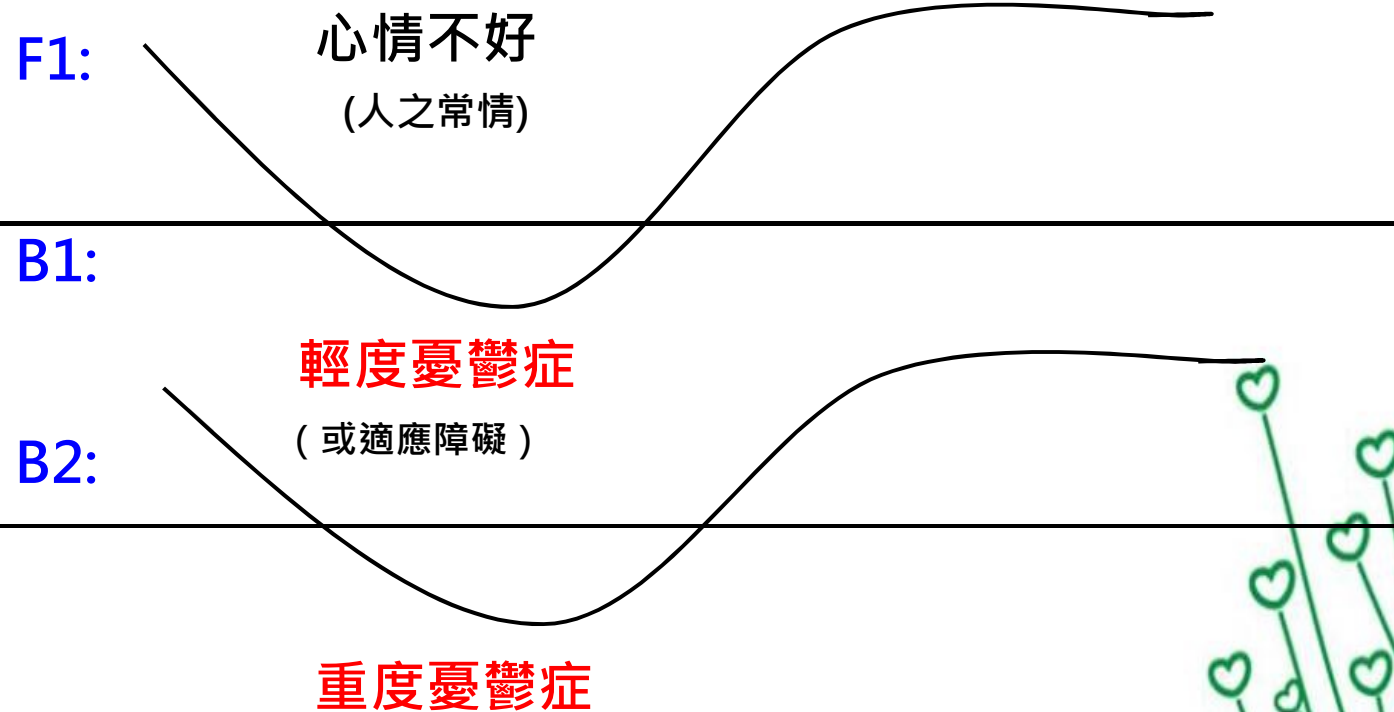
BSRS-5分數說明-「10分以上」請鼓勵求助並轉介資源

- 1至5題之總分：
  - 0至5分：身心適應狀況良好。
  - 6至9分：輕度情緒困擾，建議找家人或朋友談談，抒發情緒。
  - 10至14分：中度情緒困擾，建議尋求心理諮商或接受專業諮詢。
  - 15分以上：重度情緒困擾，需高關懷，建議尋求專業輔導或精神科治療。



# 斯斯有三種，憂鬱也有三種

(黃龍杰·2008)



# B1-適應障礙症

(Adjustment Disorder) (DSM-V)



- 某壓力源(3個月內)造成
  - 情緒 (憂鬱 ↑ / 焦慮 ↑ )
  - 行為(品行 ↓ / 工作 ↓ / 退縮)
- 至少符合以下兩項之一：
  - (與壓力源嚴重度或強度)不成比例的明顯苦惱
  - 社交/職業(學業)功能顯著減損



# B2-(重)鬱症

(Major Depressive Disorder) (DSM-V)

(N ≥ 5)兩週以上  
整天/每天如此

- 食慾(或體重)明顯減輕或增加
- 失眠或嗜睡
- 疲倦 \ 無精打采
- 心情憂鬱(哭、易怒)
- 無價值感或過度罪惡感
- 思考 \ 專注力減退，或猶豫不決
- 反覆想死，自殺意念 \ 計劃 \ 舉動
- 失去興趣或愉悅感
- 行為焦躁激動或遲緩



# 壓力調適公式 (黃龍杰, 1999)

壓力源 / 主觀



-----=身/心/行/反應

自助 + 人助 + 天助  
(個人應變) (社會支持) (宗教信仰)

- 改編自柯永河教授之心理健康公式



# 憂鬱症狀≠憂鬱症

- 診斷為憂鬱症，需經**精神醫學專業判斷**
- 根據精神疾病診斷系統，評估所出現憂鬱症狀的嚴重性與出現時間長短，並排除由於生理因素或服用藥物所引發的憂鬱症狀以及其他精神病、精神分裂症、情感性精神分裂症、雙極症（即考慮是否曾有躁症或輕躁症發作）的可能性之後才能下此診斷



# 憂鬱症是由多元因素所導致

- 許多研究顯示，包括**早期家庭與性格脆弱因素**、**生物性脆弱因素**、**社會心理壓力**、**認知偏差**、**情緒調節不佳**以及**腦功能調節**的異常等
- 每個個案的發病原因，幾乎都是上述的因素彼此交互作用的影響有關





# 壓力大，不一定會得到憂鬱症

- 憂鬱症容易在重大失落事件（如親人過世）發生後伴隨而來的負面生活壓力而產生
- 研究指出在憂鬱發作前的一個月，個體可能經歷較多的壓力事件；但是，**只有約20-50%經歷過重大壓力事件的人，會出現憂鬱的症狀**



# 為什麼要重視憂鬱症的防治？ 它會造成什麼影響？

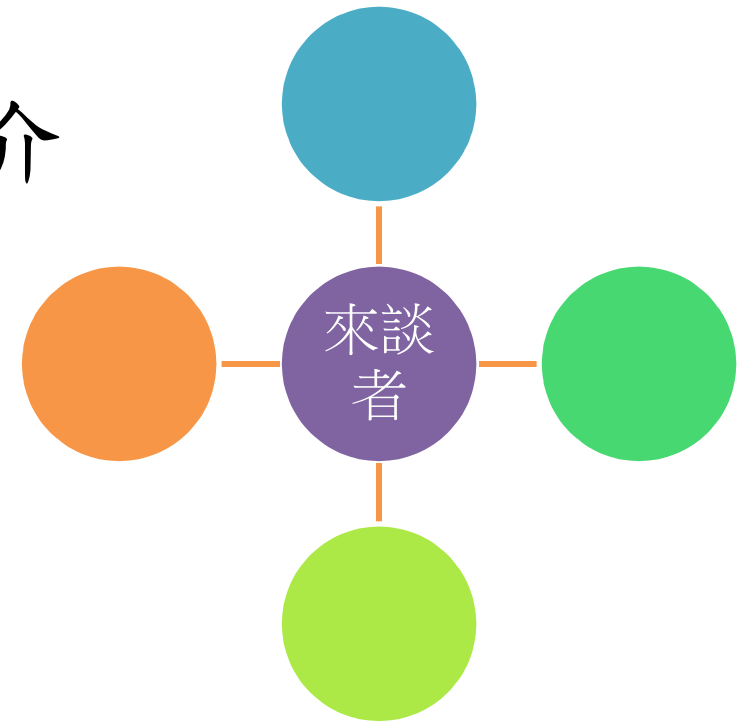
- 憂鬱症不但會造成我們情緒上的低落與痛苦，還可能會影響到課業、人際、日常生活等方面
- 較嚴重的甚至衍生出自我傷害或自殺的問題
- 過去的研究調查顯示，自殺人口中，約有百分之五十至九十左右在自殺前可能曾罹患憂鬱症

轉介身心科醫生評估



# 必要時轉介

- 提升來談者的支持及資源
- 降低來談者的危機及困境
- 身心、經濟、照護等
- 協助尋求轉介資源
- 轉介社工、心理師、身心科醫生協助



轉介





# 【疫情身心安頓篇】

---

## 補充：疫情身心安頓

- 新冠肺炎疫情下常見的身心反應
- 生理
- 認知
- 情緒
- 行為



# 重大事件後的壓力症狀

## ■ 【生理】

疲累（全身無力）、吃不下、睡不好（或一直睡）、做惡夢、頭痛、胃不舒服、噁心想吐、拉肚子、便秘、胸悶（像壓著大石頭）、喘不過來、起雞皮疙瘩、全身緊繃、容易被電話或警笛聲嚇一跳等等……



# 重大事件後的壓力症狀

## ■ 【認知】

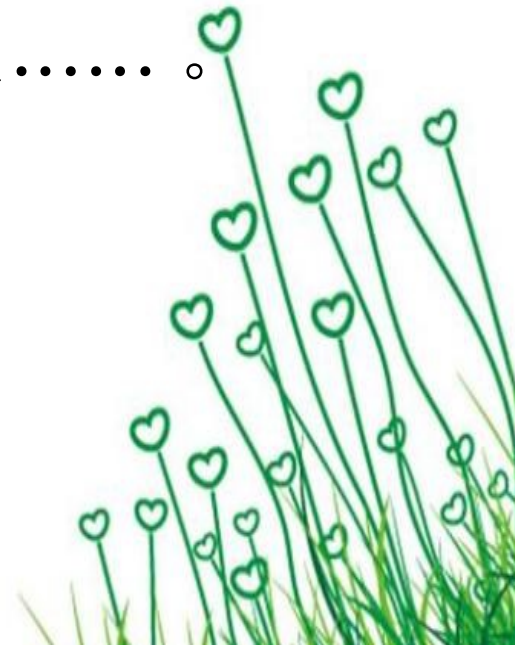
我出門就會被傳染到、去打疫苗很危險、都是我害他的…、最驚心的畫面歷歷在目、某種刺激的聲音或氣味揮之不去、注意力不集中（「恍神」），不由自主的念頭：像「都是我害了他」、像「如果我更努力，也許她會再回來」、像「人生好無常」、像「遲早也會輪到我，我也逃不過同樣命運」）等等……



# 重大事件後的壓力症狀

## ■ 【情緒】

驚嚇**害怕**、悲慟難捨、**擔憂**不安、孤單無依、脆弱**無助**、怨嘆感慨、麻木疏離、難以接受（「不像是真的」）、**內咎**（罪惡感）、羞愧、容易緊張或大**發脾氣**、猶豫不決等等……。





# 重大事件後的壓力症狀

## ■ 【行為】

流淚、自責、指責別人（怨天尤人）、坐立不安、拼命做事、一直往外跑、不想講話（或拼命想找人講話）、離群索居（或特別想找人陪）、借酒澆愁、抽菸、吃安眠藥、發呆…



## 面對危機事件

- 創傷後壓力反應？(Post-traumatic Stress Reactions, PTSR)
- 面臨/目睹/聽聞(親友)嚴重的死傷威脅  
經驗到強烈的害怕或無助後，常有以下幾類反應

驚  
逃  
神  
靈

驚  
驗  
重  
現

逃  
避  
麻  
木

神  
經  
過  
敏

靈  
異  
事  
件

(黃龍杰編譯，2004)



## 面對危機事件

- 急性壓力反應是人之常情（不是病態）

多數的哀慟和創傷反應，可以說是人之常情，短期之內並非病態，無需過度擔心

- 十之八九的人，在事過境遷的幾週內會漸漸的恢復正常，不致於影響工作和社交能力

不過，也可能有十之一二的人，事後留下後遺症，影響生活好幾個月，甚至好幾年

- 這些「高風險群」或「高關懷群」可以經由轉介尋求進一步的心理諮商或醫療協助

# 補充：疫情身心安頓

- 新冠肺炎疫情下的自我照顧及安心衛教
- 安心叮嚀 (黃龍杰, 2008)

1. 隔離刺激
2. 轉移注意
3. 恢復作息



(黃龍杰, 2008)



# 助人者的應變技巧訓練

( Holaday & Smith, 1995) (黃龍杰編譯)



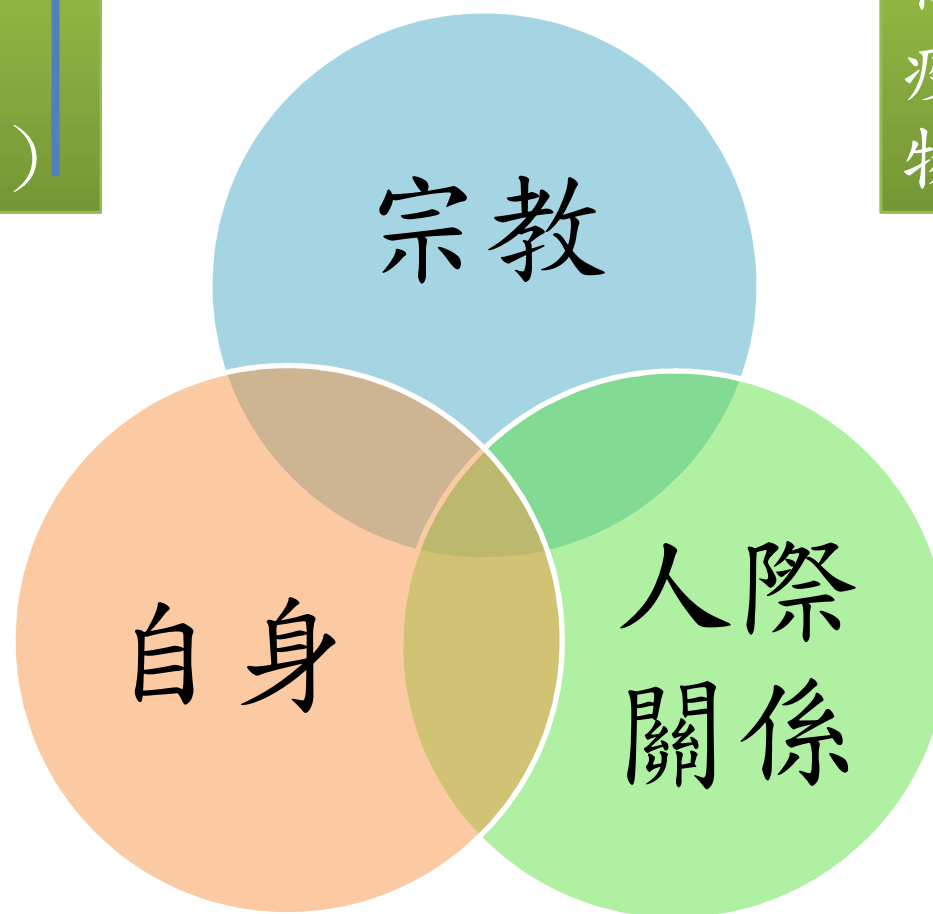
- 善用社會支持
  - (Social Support)
- 專注於任務
  - (Task-focused Behavior)
- 情緒上保持距離
  - (Emotional Distancing)
- 認知上自我提醒
  - (Cognitive Self-Talk)
- 發揮助人精神
  - (Altruism)



# 電話問安關懷的安心衛教(自我照顧)

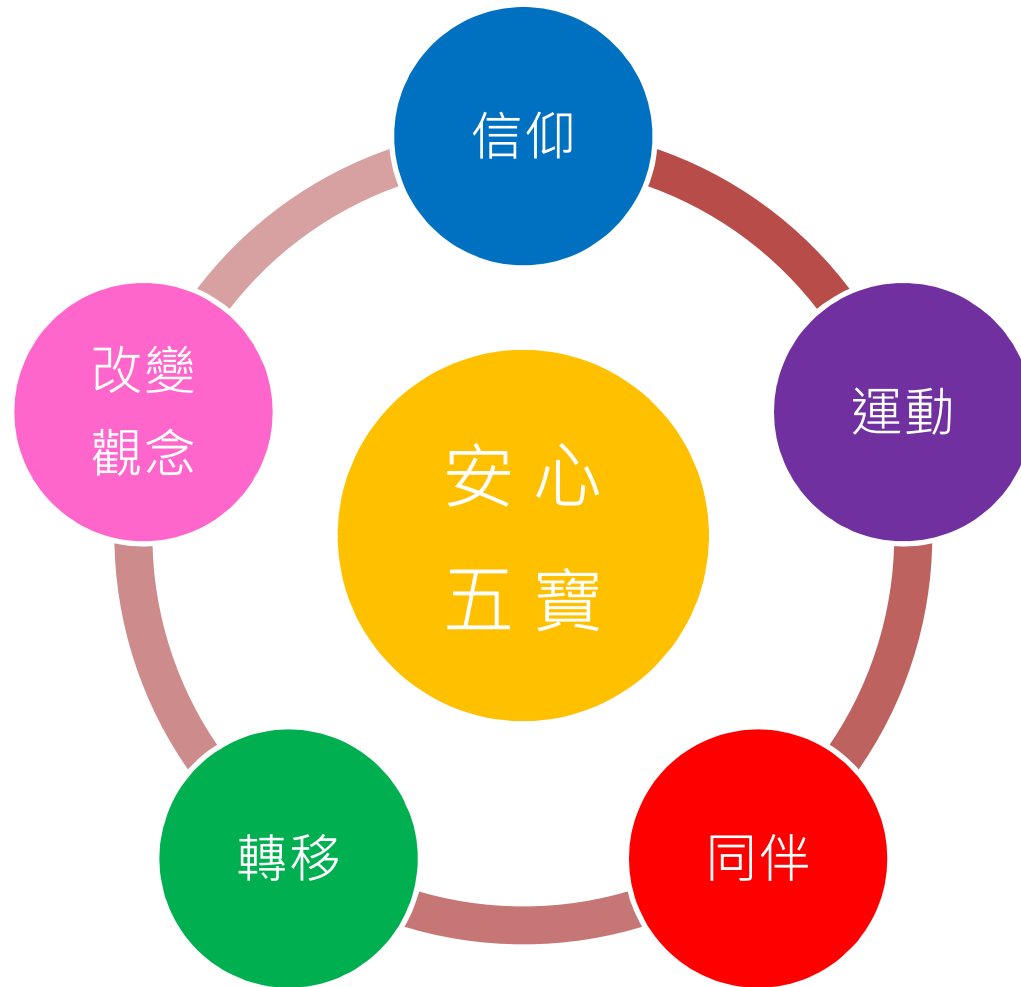
可控制：如  
宗教  
人際關係  
自身(就醫)

不可控：如  
社會環境  
疫情情況  
物價水準



# 安心五寶—自助與助人

## 「信、運、同、轉 + 改觀」

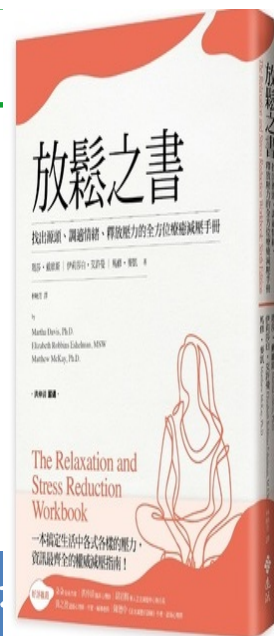


(黃龍杰, 2008)



## 生活/工作壓力

- 壓力放鬆技術



你常使用的方式有?  
(養成習慣)

可使用技巧	可使用技巧	可使用技巧
呼吸	自律訓練法	憤怒免疫訓練
漸進式肌肉放鬆訓練	簡易放鬆技巧	設定目標與時間管理
靜坐冥想	專注力法	自我肯定訓練
觀想	駁斥不理性想法	工作壓力管理
應用放鬆法	面對煩惱與焦慮	營養
自我催眠	面對恐懼感的應對技巧訓練	運動





# 【電話問安演練篇】

---

# 電話問安關懷：演練

說明：

一、自我預備

二、電話問安關懷歷程演練

(一)暖身階段

(二)進入主題

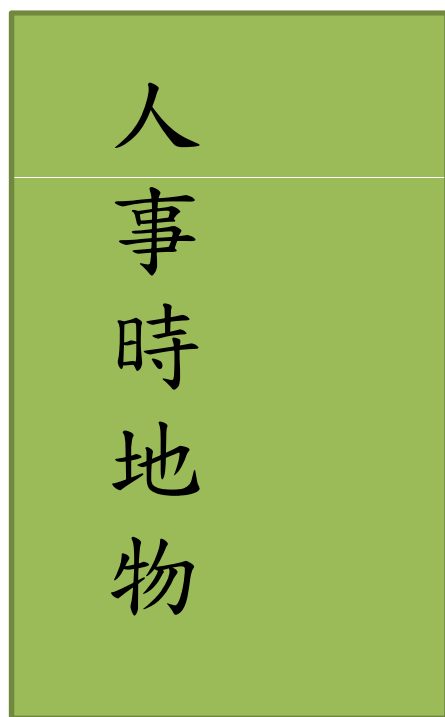
(三)摘要結束

三、約定下次關心時間

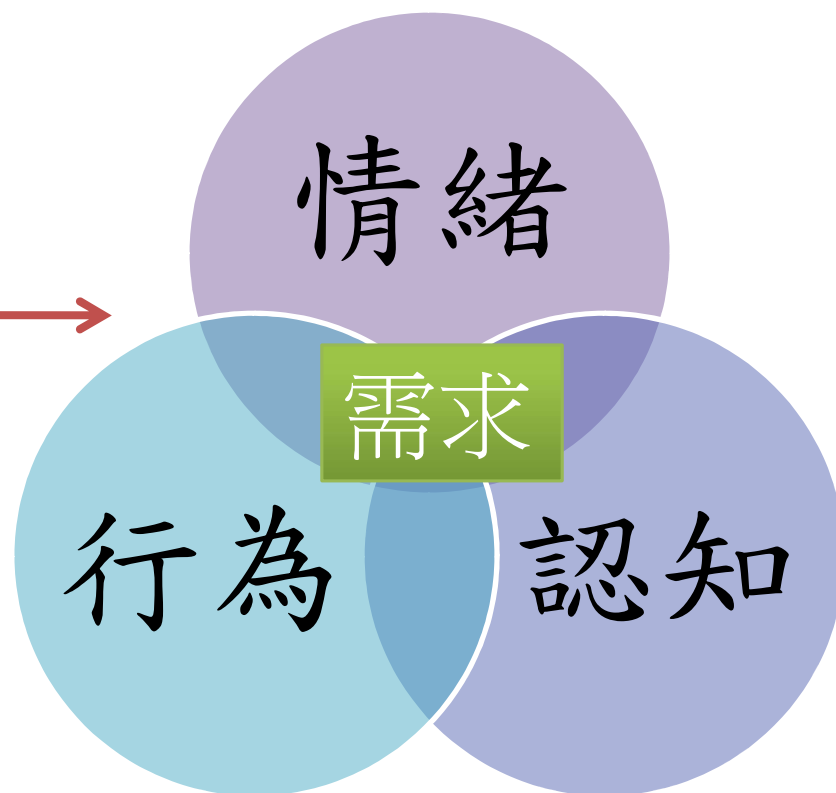


# 可詢問的方向

- 外在世界  
內在



相互  
影響



個人

# 可詢問的方向

## 外在世界

- 人：你跟誰住在一起？
- 事：你們吵架是因為甚麼事？
- 時：是發生在甚麼時候？
- 地：地點是在客廳嗎？
- 物：你送他甚麼禮物？

## 個人內在

- 情緒：你感到…
- 認知：你想到…
- 行為：你做了…
- 需求：你渴望…

# 同理心的句型

常用的初層次同理心之口語表達

- 同理當事人的**內容**：  
你剛剛說的是…；你是說…
- 同理當事人的**感受**：你覺得…；你感到…
- 同理當事人的**理由**：你覺得…因為…；  
因為…所以你認為…
- 同理當事人的**意義**：你的意思是…；你認為…

(張德聰等，2003)



# 【電話問安問答篇】

---

## 電話問安關懷：問答時間

- 如何自我評估及安自己的心，才有能量打電話關懷且不要勉強？
- 如何聊天中可以讓對方有抒發壓力的出口，自己也不被受影響而心情鬱悶？



## 電話問安關懷：問答時間

- 面對新提報個案如何透過電話知道提報者的真實性，如何技巧的問而不傷對方的心？
- 一開始打電話就詞窮，不懂該說什麼，如何有方法的關懷對方？





## 電話問安關懷：問答時間

- 家有失智的長者要照顧、或是特殊兒、又或者是有躁鬱症、憂鬱症，疫情之下照顧者很辛苦，如何電訪關懷照顧者？如何安頓照顧者的心？



# 電話問安關懷：問答時間



# 給助人者的小提醒

- 助人者不是天生就會的，而是要不斷地預備自己
- 允許與接受自己的害怕、擔心、恐懼，也學習面對與處理自己真實的感受
- 瞭解這是**團隊工作**，適時求援，分享困難與心情
- 讓自己有喘氣、休息的機會
- 危機事件都是獨一無二的，允許自己有彈性、會出錯，完美無缺是理想中的事
- **讓自己保有樂觀的態度，「問題一定會解決的」**
- **練習及保持紓壓的生活習慣**



# 正念呼吸練習

- 正念減壓的核心訓練是覺察(awareness)，透過系統化地訓練，培育人們對自己當下所有的身心狀態有高度卻不帶評價的覺察。
- 正念減壓的訓練告訴我們，學習正念就是在學習如何專注、學習如何真正地活在當下，甚至學習如何開發內在本有卻被遺忘的豐沛資源，讓自己生活得更開心、更自在、更貼近真實的自我、更有效地開發自己的潛能。

引自華人正念減壓中心 <https://www.mindfulness.com.tw/>







謝謝參加!

---