



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】

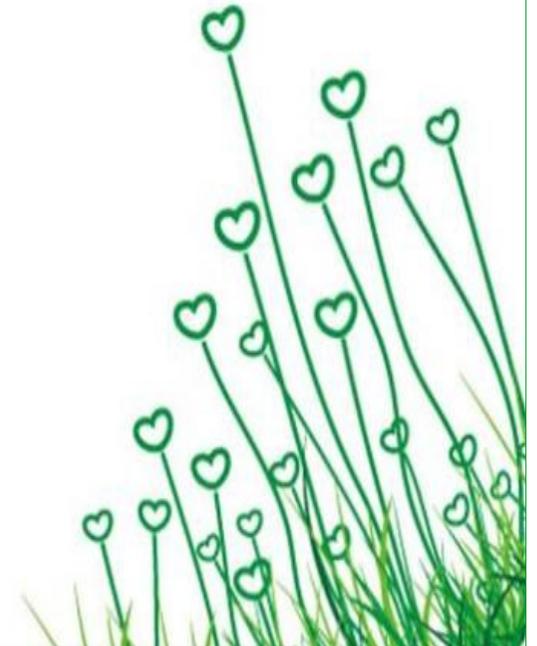
電話問安關懷的特性

- 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



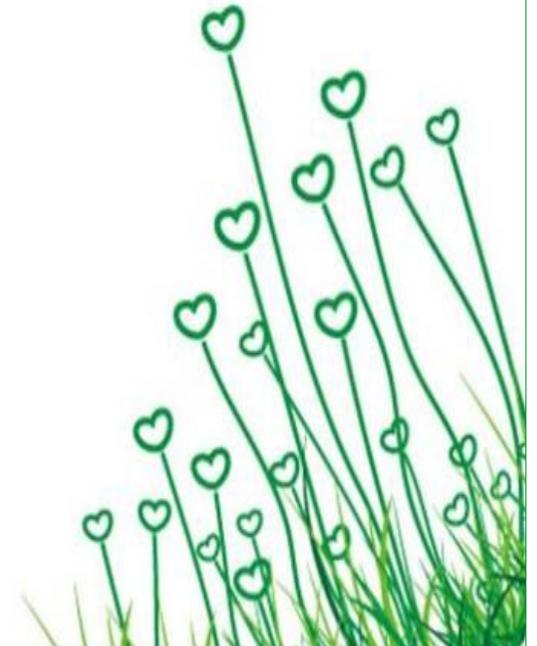
電話問安關懷前的自我預備

- 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

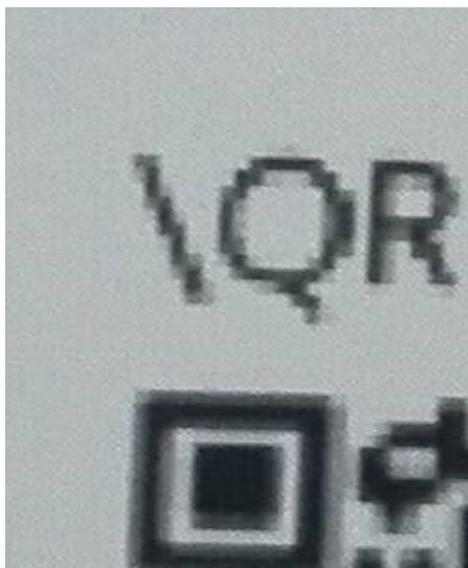
健康從「關心」開始

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！

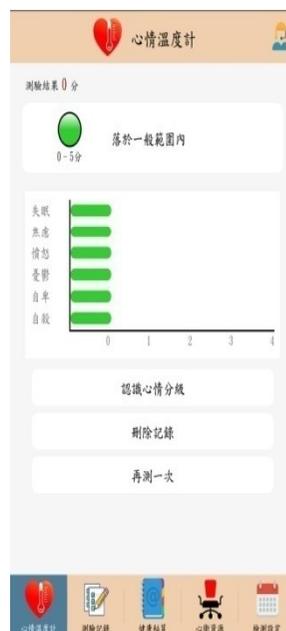
請您仔細回想在最近一星期中(包括今天)，這些問題使您感到困擾或苦惱的程度，然後圈選一個您認為最能代表您感覺的答案。

	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



歡迎提供給需要的朋友們☺

心情溫度計(BSRS-5)分數說明

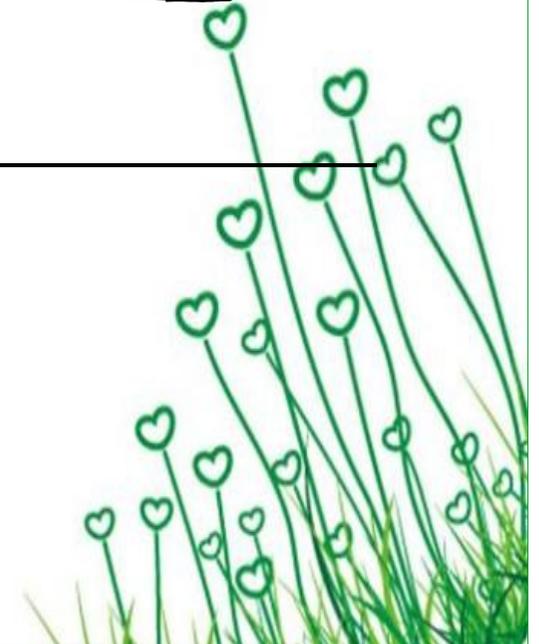
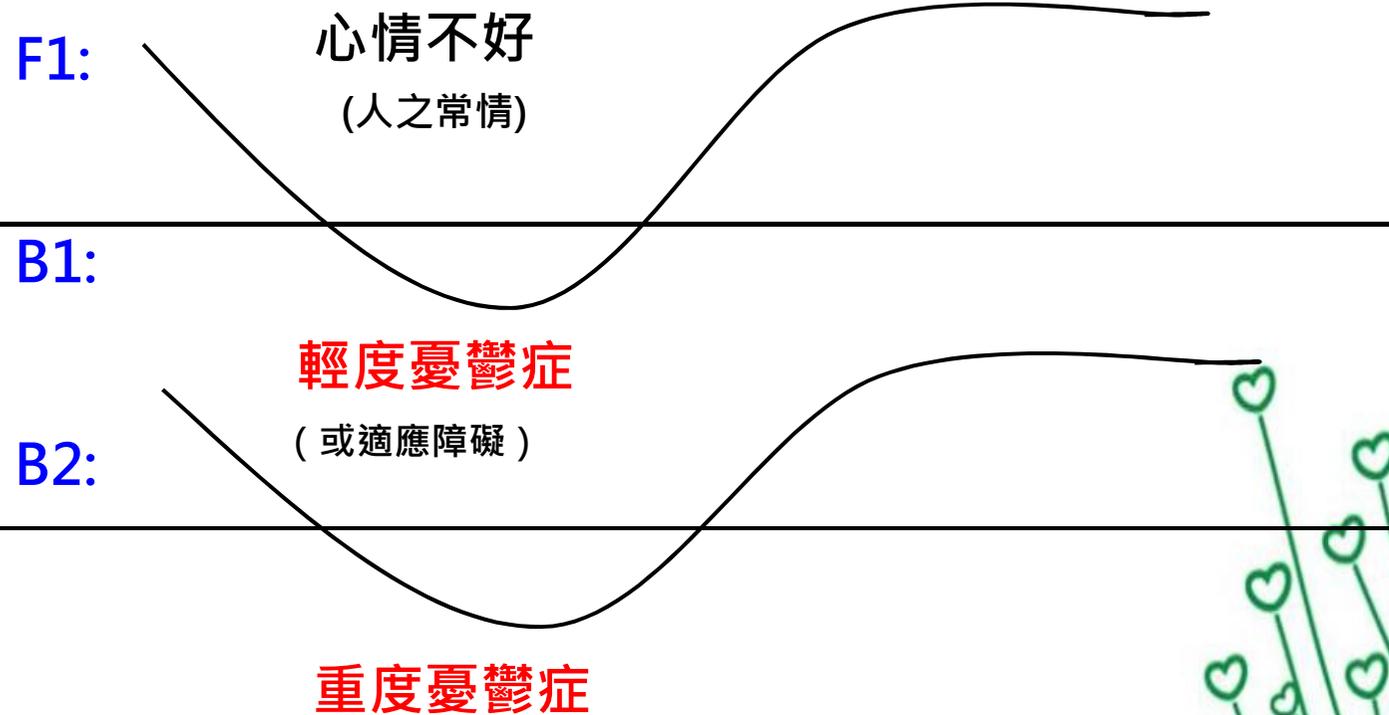
BSRS-5分數說明-「10分以上」請鼓勵求助並轉介資源

- 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？

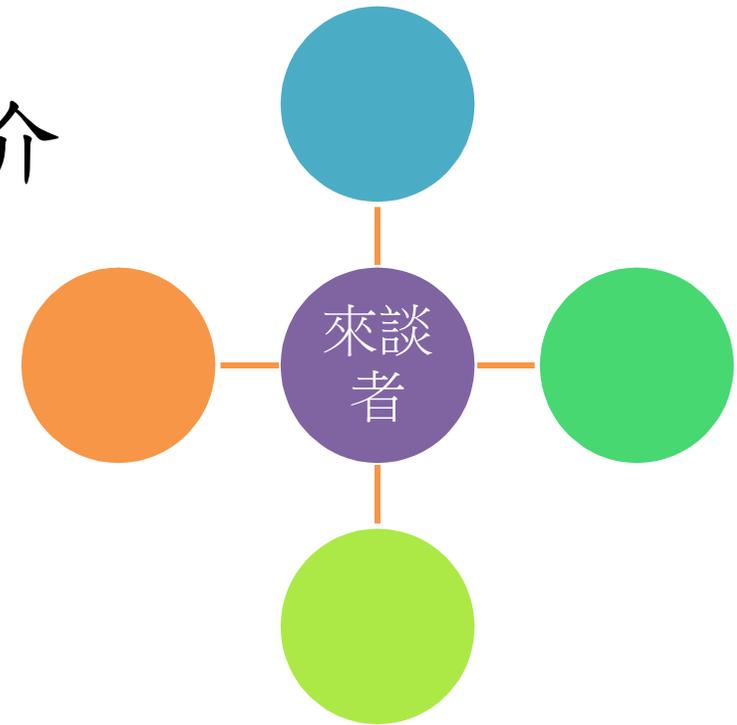
- 憂鬱症不但會造成我們情緒上的低落與痛苦，還可能會影響到課業、人際、日常生活等方面
- 較嚴重的甚至衍生出自我傷害或自殺的問題
- 過去的研究調查顯示，自殺人口中，約有百分之五十至九十左右在自殺前可能曾罹患憂鬱症

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】

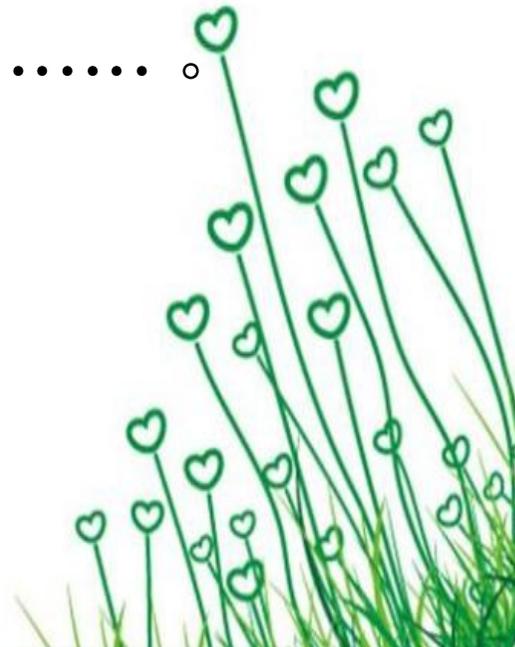
我出門就會被傳染到、去打疫苗很危險、都是我害他的…、最驚心的畫面歷歷在目、某種刺激的聲音或氣味揮之不去、注意力不集中（「恍神」），不由自主的念頭：像「都是我害了他」、像「如果我更努力，也許她會再回來」、像「人生好無常」、像「遲早也會輪到我，我也逃不過同樣命運」）等等……



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)



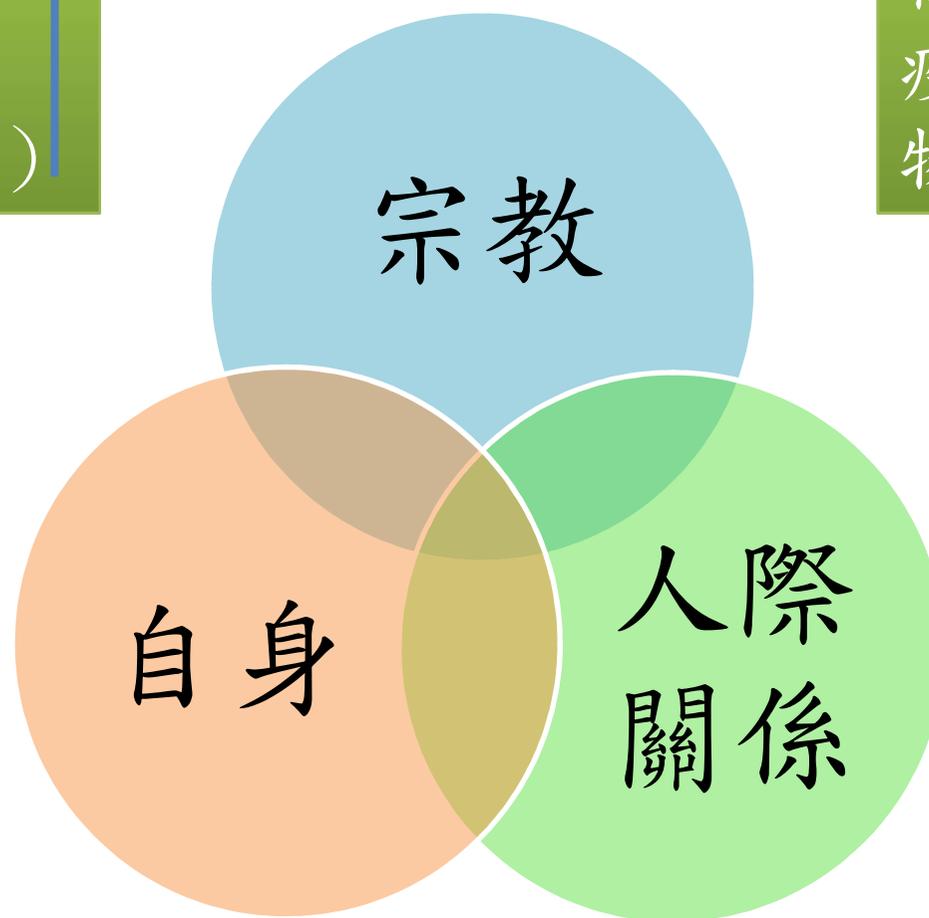
- 善用社會支持
 - (Social Support)
- 專注於任務
 - (Task-focused Behavior)
- 情緒上保持距離
 - (Emotional Distancing)
- 認知上自我提醒
 - (Cognitive Self-Talk)
- 發揮助人精神
 - (Altruism)



電話問安關懷的安心衛教(自我照顧)

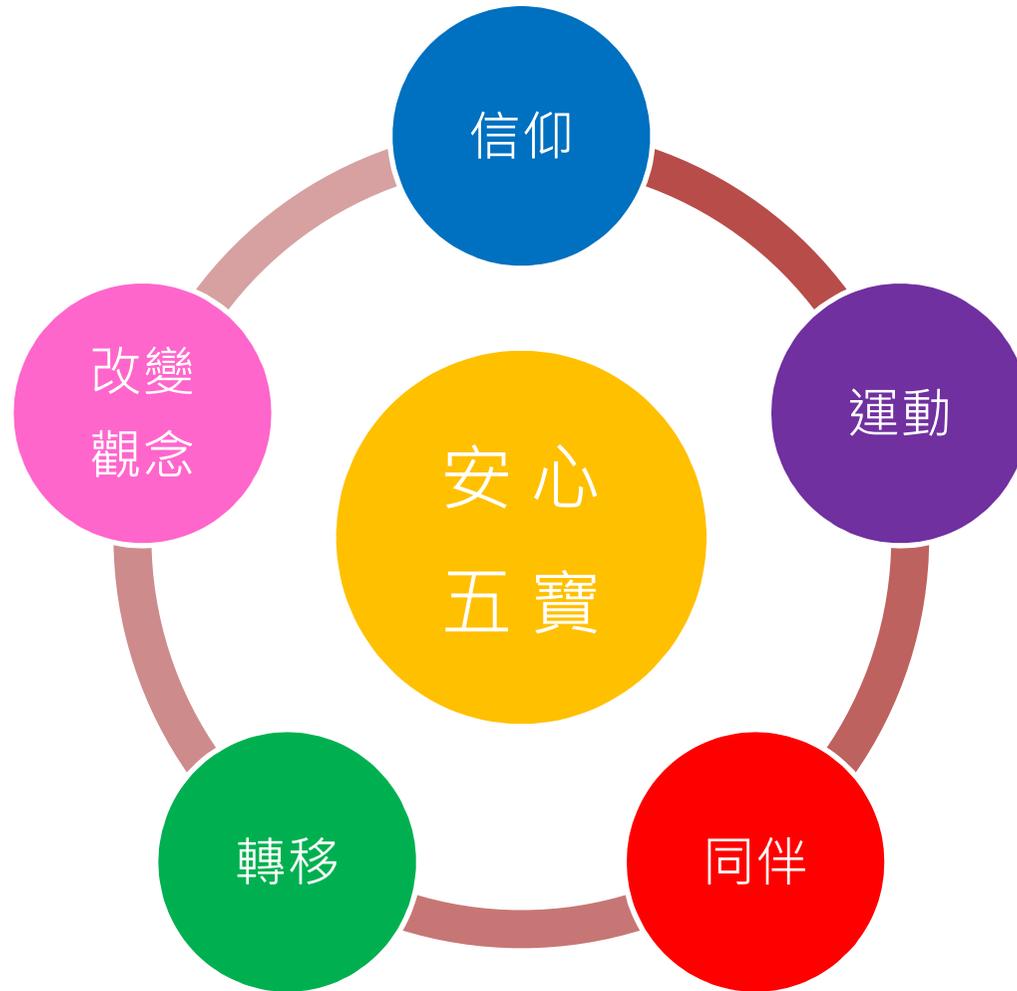
可控制：如
宗教
人際關係
自身(就醫)

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」

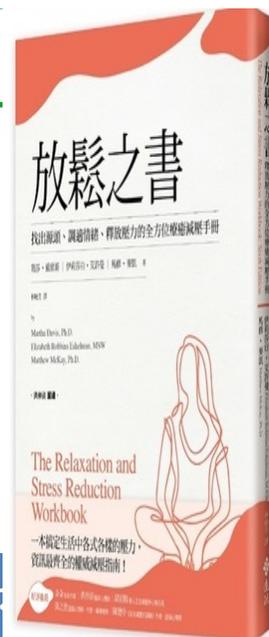


(黃龍杰, 2008)



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

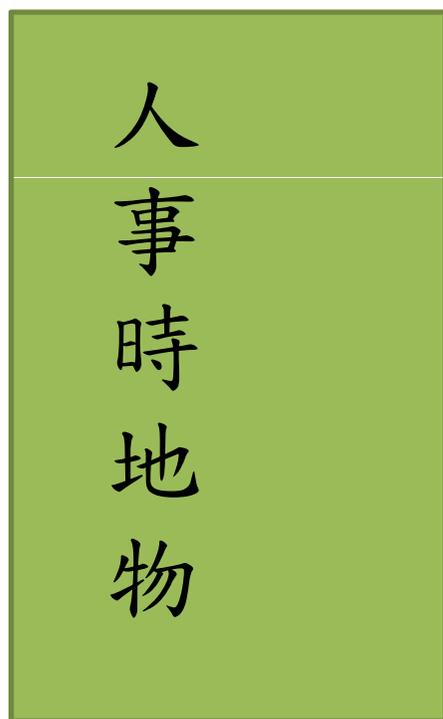
(三)摘要結束

三、約定下次關心時間

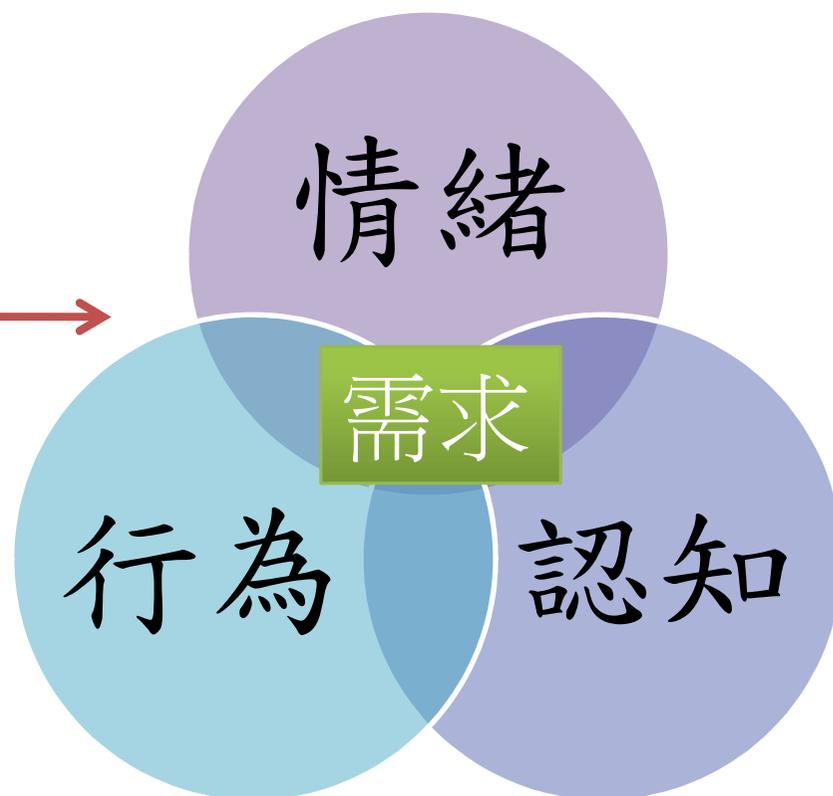


可詢問的方向

- 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】

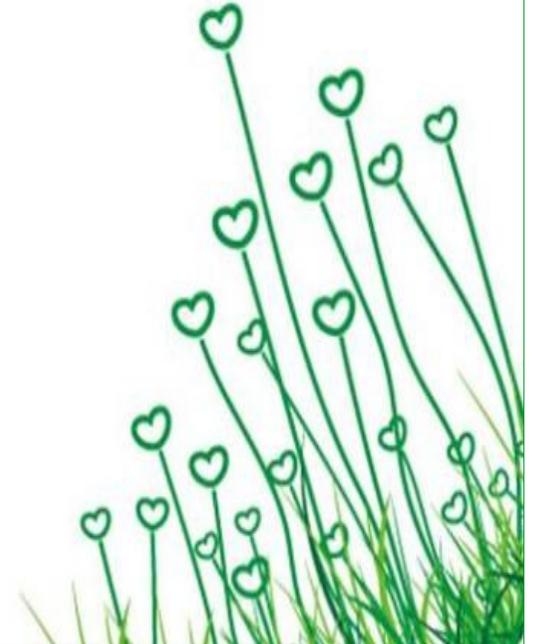
電話問安關懷：問答時間

- 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？



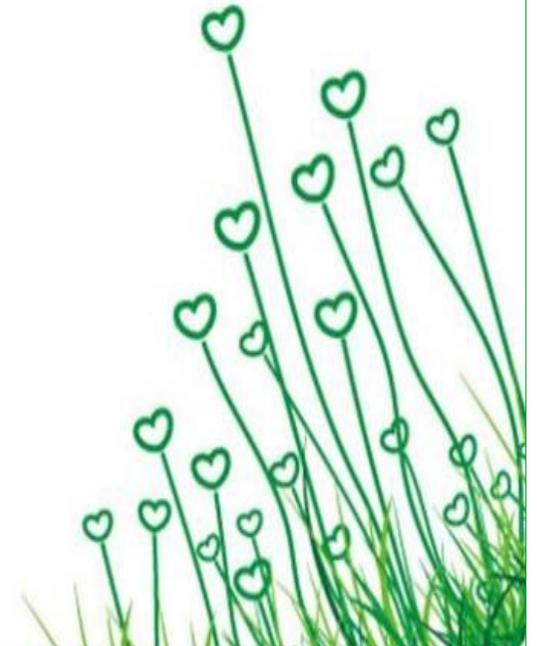
電話問安關懷：問答時間

- 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!
