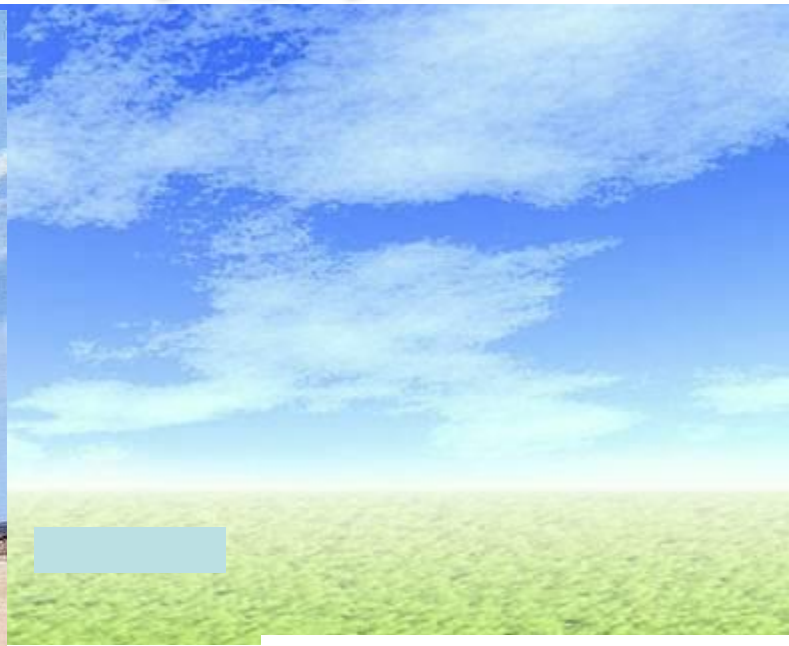


志工教育研習~~ 情緒禮儀與樂活健康



經歷：中華民國生命保護協會 講師

新竹.彰化縣市警察局員警健康抒壓常訓講師

美國南加州理工學院 MBA

林翊達 0933060409



服務是什麼？

亞都麗緻飯店服務理念：

服務是**同理心**，將心比心。



透過自己的**感覺**來看顧客要什麼。

服務是**創造感動**的機會，先問自己

有沒有感動自己，有無觸碰到對方的心。



服務的特質

從心出發



主動 主動給予他人協助
與幫忙

協助顧客解決問題的要素(二)

一站式服務

- 我馬上處理
- 我馬上為您查看一下
- 我立即聯繫同事來為您服務



第一線服務人員的技巧(一)

➤ 心態——誠意

➤ 由衷的笑容、親切的眼神——溝通的橋樑

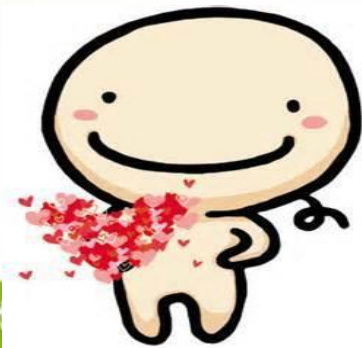
➤ 良好的形象

心靈形象——思想、知識

視覺形象——端莊的形象、整潔的衣著

行為形象——肢體語言、溝通模式、

服務態度



第一線服務人員的技巧(二)

- 專業知識及介紹技巧
- 迅速的服務及應變能力
- 細心的關懷
- 發自內心的民眾滿意



常用的禮貌用語

- 您好
- 謝謝您
- 請稍等
- 非常抱歉
- 是的、好的
- 對不起！讓您久等了
- 聲音表情 = 音調 + 速度 + 感情 + 用字遣詞



負面情緒的來源

生理層面

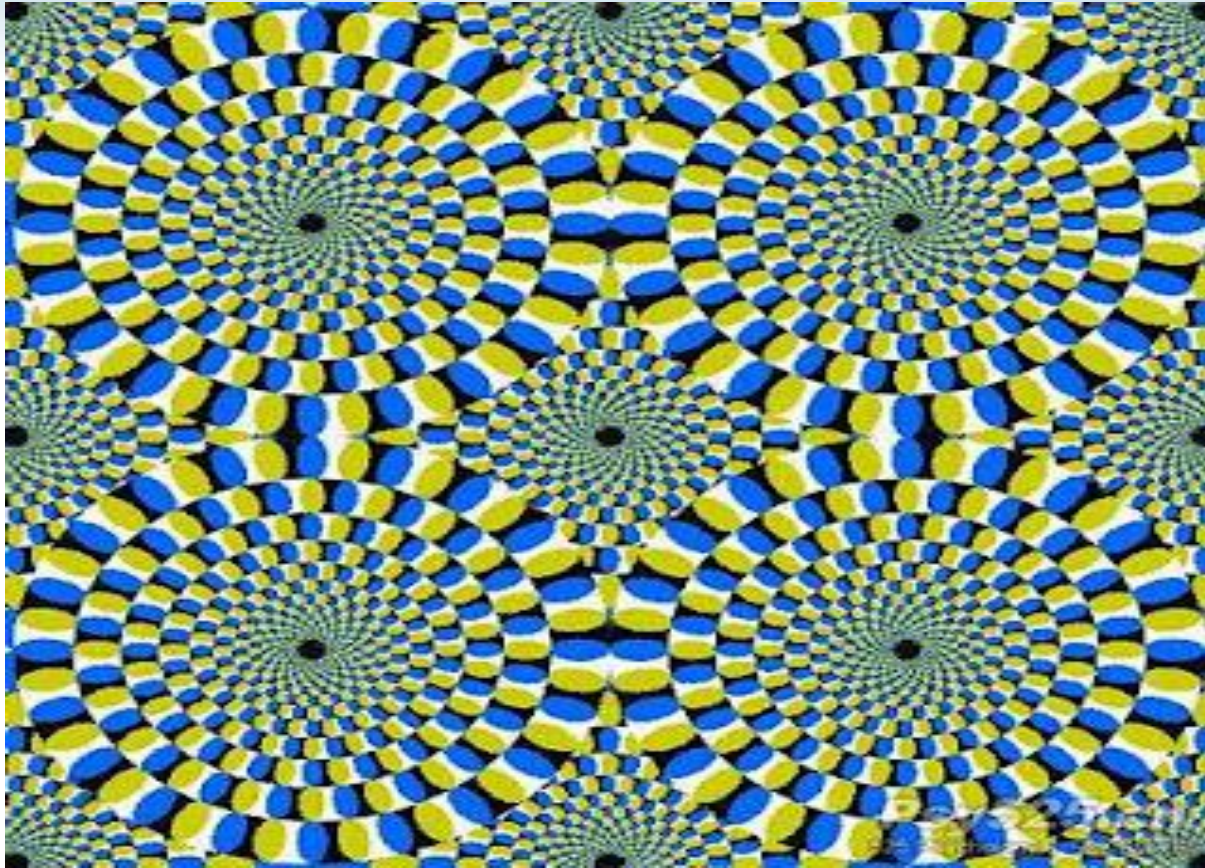
- 疲勞
- 疾病
- 傷殘

心理層面

- 家庭因素
- 同儕相處
- 兩性相處



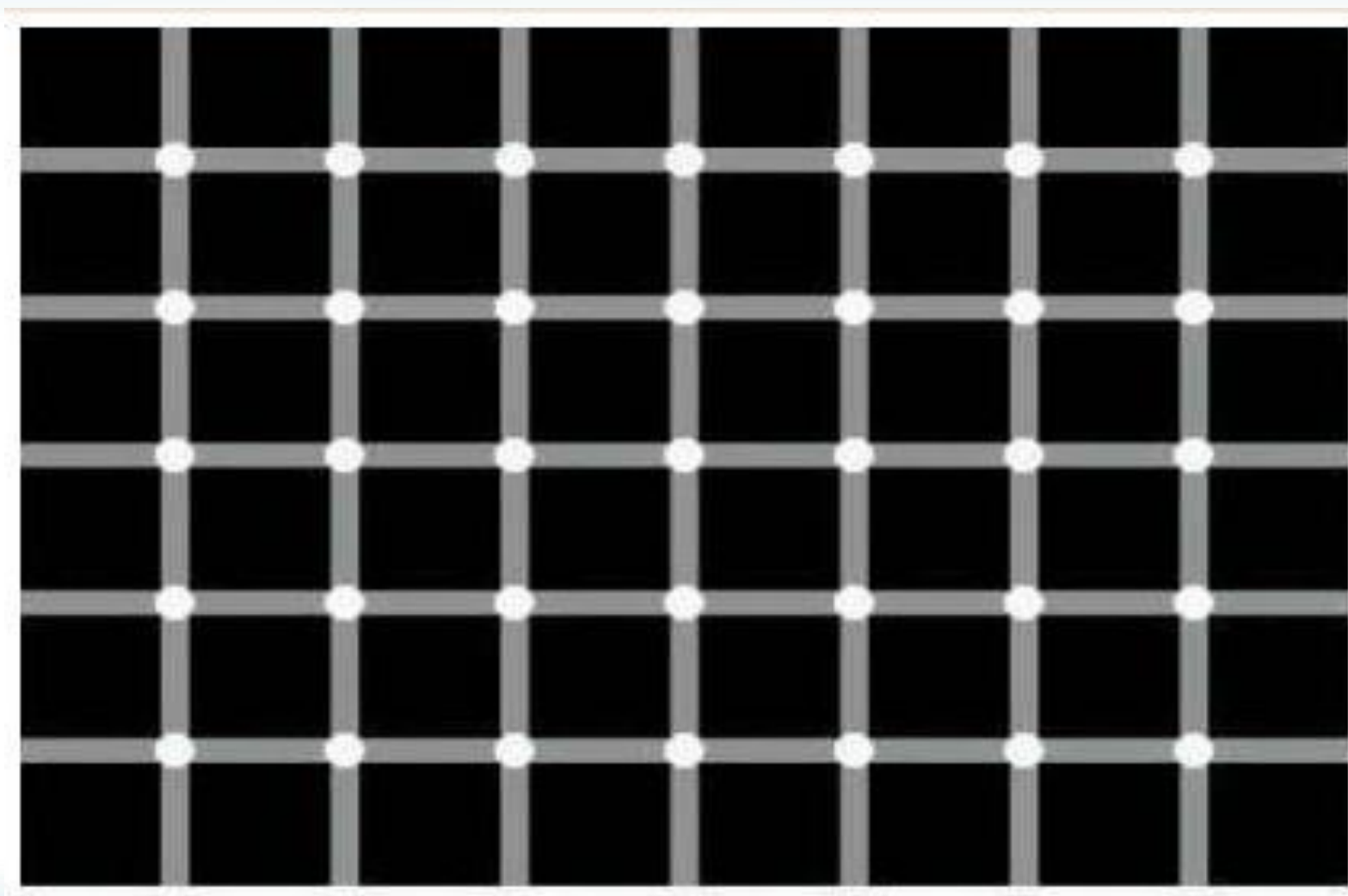
您有壓力嗎？



- 這是張是靜止的圖片。
- 若你的心理壓力越大，圖片轉動越快，而兒童看這幅圖片一般是靜止的。



這張測驗說明：若你的心理壓力越大，看到的黑點越多



壓力太大的後果：

1. 生理上—急性與慢性的疾病

2. 心理上—

焦慮、無望、無助、低自尊、低自信、憂鬱、冷漠、憤怒、急躁、怨恨、恐懼、嫌惡、害怕、失眠、提心吊膽 ...；嚴重造成**心理疾病**。

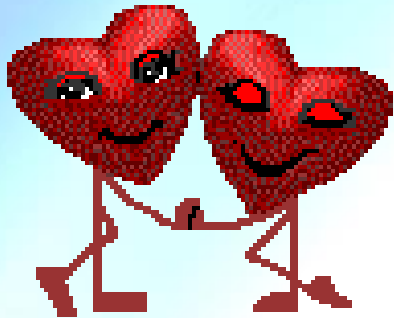
3. 社會上—

人際關係惡化、工作表現退步、家人不諒解、朋友離去、什麼都看不慣...

處理壓力的對策：

- 1、減少工作。
- 2、簡化生活。
- 3、適度運動。
- 4、均衡營養。
- 5、鬆弛技術。
- 6、改變個性。
- 7、改變自我挫敗想法。
- 8、管理時間。
- 9、改變非理性想法。
- 10、足夠的休息。

別當悶燒鍋-3T原則



Talk. 試著說出這些感覺。

Touch. 保持與朋友的接觸

Try. 不放棄讓自己快樂的嘗試



建立減壓健康的生活作息習慣

男網咖猝死！ 手握滑鼠數小時無人知



TVBS
www.tvbs.com.tw

更新日期：2010/07/31

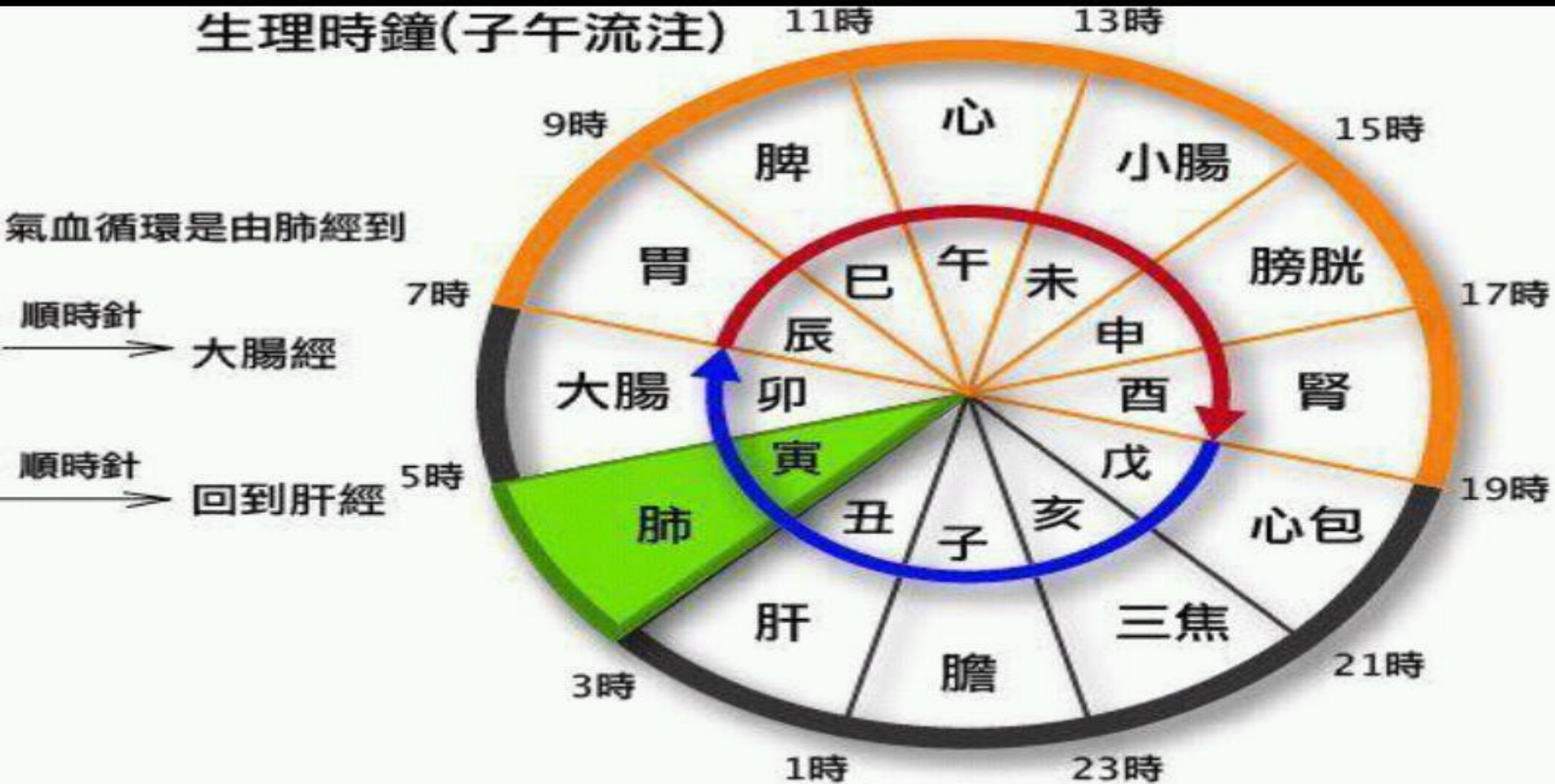


十二经络图解



20070630

生理時鐘(子午流注)

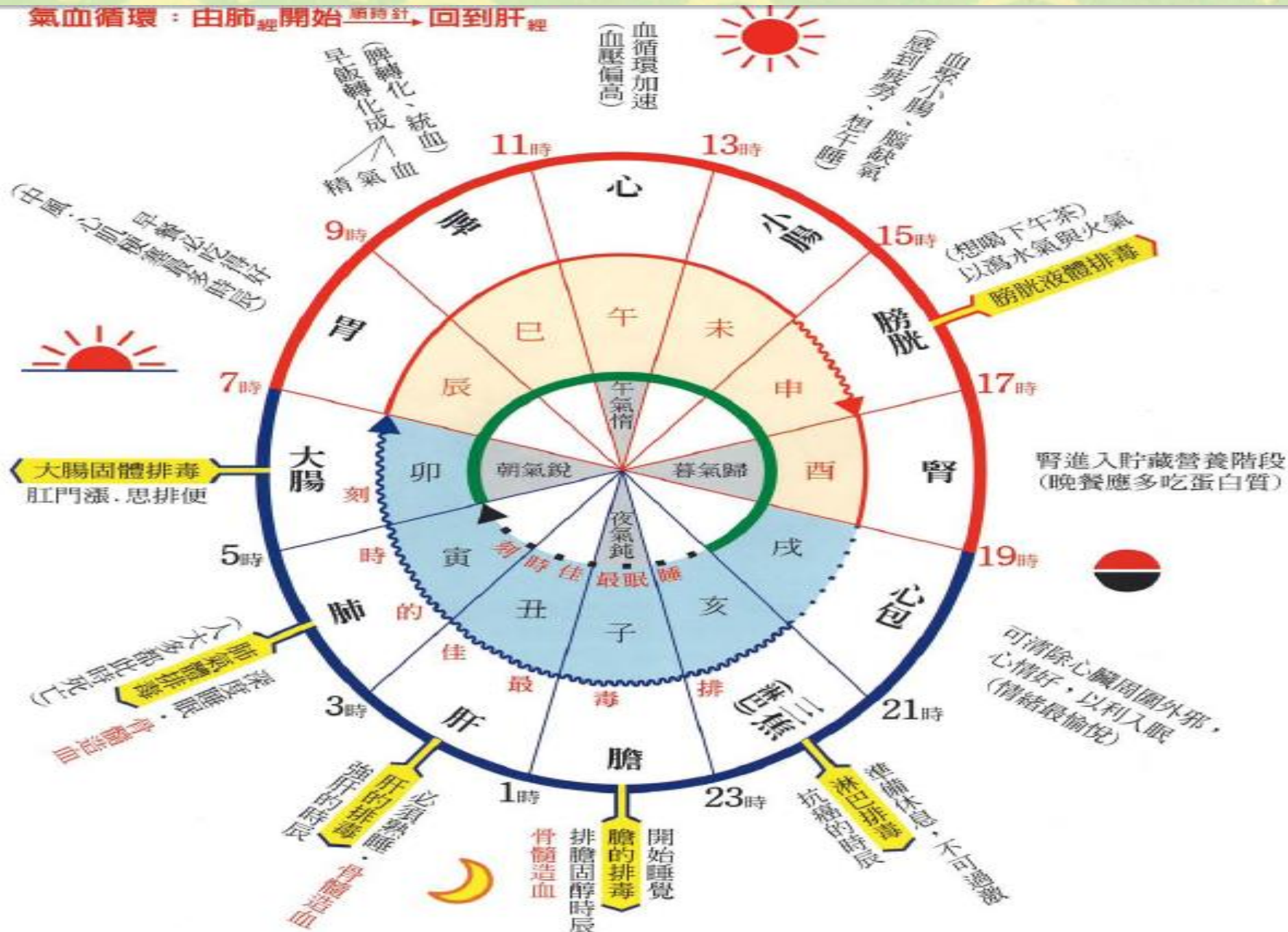


人體排毒時間表的破解

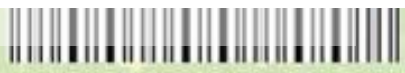
人體排毒(經氣循行)時間表！

【晚上9-11點】為免疫系統（淋巴）排毒時間，此段時間應安靜或聽音樂。倘若此時，作母親的仍處於焦慮狀態，如洗碗盤、盯孩子功課，對健康不利。

氣血循環：由肺經開始順時針→回到肝經



動一動~~~紓壓排毒淋巴操



20070630

100年 國人十大死因 每隔多久一人死亡

1 癌症	12分21秒
2 心臟疾病	31分50秒
3 腦血管疾病	48分34秒
4 糖尿病(肺炎)	57分53秒
5 肺炎(糖尿病)	58分6秒
6 事故傷害	1時18分9秒
7 慢性下呼吸道疾病	1時27分50秒
8 慢性肝病及肝硬化	1時42分
9 高血壓性疾病	1時53分30秒
10 腎炎、腎病症候群及腎病變	2時0分20秒

100年 國人十大癌症死因

1 肺癌	6 胃癌
2 肝癌	7 攝護腺癌
3 結腸直腸癌	8 胰臟癌(食道癌)
4 女性乳癌	9 食道癌(胰臟癌)
5 口腔癌	10 子宮頸癌



註：()內為99年排名順序，其餘死因排序無變動

資料來源：衛生署

製表：記者王製型

10大死因 癌獨霸30年 男罹癌 女人2倍

男性平均壽命縮短 男女平均壽命差距拉到6.7歲 創紀錄

【記者李樹人、黃玉芳/台北報導】

衛生署上午公布去(100)年國人十大死因統計報告，國人死亡時鐘往前縮短11秒，男女平均壽命差距拉大，女性比男性壽6.7歲，創歷史紀錄。癌症獨霸(癌皇)已連續30年，根據國人十大死因統計，去年全年共有4萬2559人死於癌症，男性占64%、女性占36%，男性死於癌症的人數幾乎有女性的兩倍之多。

去年國人死人數16萬2000人，平均每3分27秒就有一人死亡，與99年相較，國人死亡時鐘往前縮短11秒，內政部初步估計，100年國人平均壽命，男性為76歲，女性為82.7歲，與99年相較，女性維持不變，但男性卻減少0.2歲，成為近十年來的罕見現象，男女平均壽命差距6.7歲，更創下了歷史紀錄。

衛生署分析，國內男女壽命拉大的主因在於去年死於癌症的男性人數遠高於女性，女性死於癌症人數為1萬5514人，男性則有3萬7045人，足足多了1萬1531人。

另外，衛生署分析發現，造成男性平均壽命變化的原因還包括男性死於慢性下呼吸道疾病、高血壓、糖尿病以及腦血管疾病、慢性肝病及肝硬化等疾病的人數明顯增加。

十大死因 每隔多久一人死亡

1.癌症	12分21秒
2.心臟疾病	31分50秒
3.腦血管疾病	48分34秒
4.糖尿病(5)	57分53秒
5.肺炎(4)	58分6秒
6.事故傷害	1時18分9秒
7.慢性下呼吸道疾病	1時27分50秒
8.慢性肝病及肝硬化	1時42分
9.高血壓性疾病	1時53分30秒
10.腎炎、腎病症候群及腎病變	2時0分20秒

註：()內為99年排名順序，其餘死因排序無變動
資料來源：衛生署 製表：黃玉芳、李樹人



死亡時鐘縮短 12分21秒就有1人死於癌

與十年前相較，國人平均壽命越來越長，但最新國人「主要死因發生時鐘」卻越來越短，例如100年國內每12分21秒就有一人死於癌症，99年12分48秒，100年每31分50秒就有一人死於心臟疾病，99年則是33分32秒。

罹患什麼疾病，會讓人更短命？衛生署統計室發現，慢性肝病及肝硬化影響國人70歲以下平均生命年數損失的最主要疾病，患者平均活了19.2年，其次為心臟

值得一提的是，分析死因結構，100年十大死因人數占所有死亡人數的75%，其中高血壓、糖尿病、慢性下呼吸道疾病、腎臟病變等慢性病，就占了全死亡人口的62%，顯示，國內慢性病防治宣導，仍有待加強。

最新十大死因分別為癌症(28.0%)、心臟疾病(10.9%)、腦血管疾病(7.1%)、糖尿病(6.0%)、肺炎(5.9%)、事故傷害(4.4%)、慢性下呼吸道疾病

(3.9%)、慢性肝病及肝硬化(3.4%)、高血壓性疾病(3.0%)、腎炎、腎病症候群及腎病變(2.9%)。進一步分析100年男女十大死因，除了癌症、心臟疾病等第一、二名排名相同之外，其餘都不一樣，男性死因第三至第五名分別為腦血管疾病、肺炎、事故傷害，女性則為糖尿病、腦血管疾病及肺炎。

乳癌激增 口腔癌成長驚人 A3

過勞危機存在每個角落尤其工作場所與家庭常被忽視,發現時往往措手不及



歐陽英疾病營養：

胸悶-心臟缺氧



先壓胸再吹氣

Compressions

Airway

Breathing

2010年美國心臟協會編撰的最新急救準則中，修訂了新的民眾版心肺復甦術（**CPR**）急救流程。新版「成人**CPR**」較往昔的技巧更簡易。

在安全環境中，民眾操作**CPR**的流程口訣，筆者將之簡化成「**3C**」：

Check→**Call**→**CPR**、也可以簡稱為「叫叫壓」。



【心肌梗塞警訊】



❖ 胸部不適

壓迫感、漲滿感、疼痛

❖ 上半身不適或疼痛

雙手、背部、脖子、下巴

❖ 呼吸短促

❖ 其他症狀

冒冷汗、噁心、頭暈、眼花



歐陽英疾病營養：

胸悶-心臟缺氧



醫生：生命危機急救 趕快給氧氣

聯合新聞網
udn.com

2007/03/06 記者：記者施靜茹／台北報導

歌手馬兆駿、主播廖筱君胞弟猝死，年紀都不大卻突發心肌梗塞，醫師建議，有高血壓、糖尿病等疾病，又常感到喘、胸悶，應及早就醫。



及時電擊加CPR供給氧氣 提高存活率至 65%

【台灣醒報記者張華卿台北報導】

2011-09-17

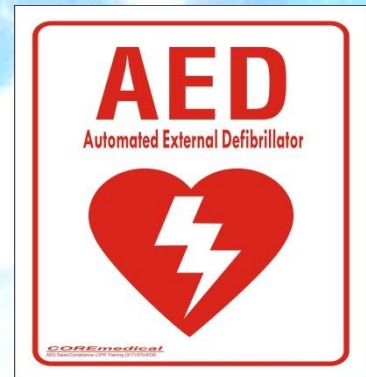
心臟病高居國內死因第二名，有2萬名的病患到院前心臟就已停止。台大急診部醫師馬惠明今天指出，若能提早在救護車到場前，就使用電擊(AED)配合CPR，則能大幅提昇病人的存活率。

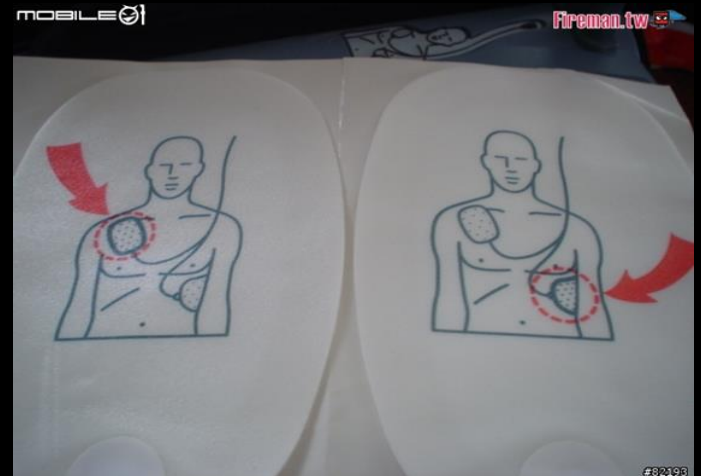
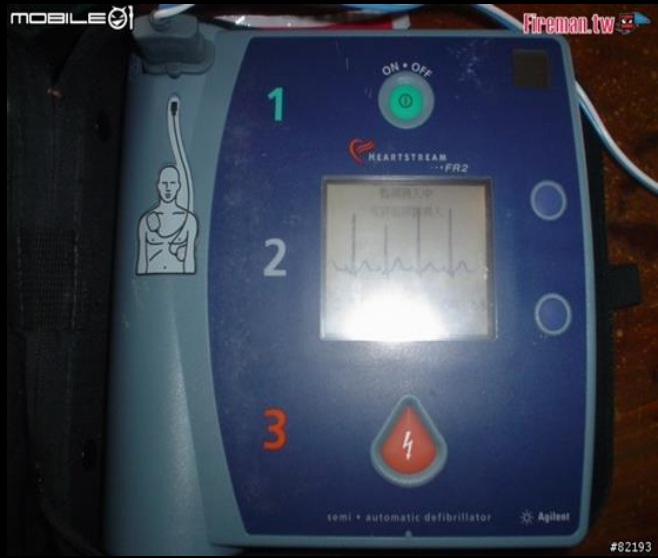
AED是「自動體外心臟電擊器」，在公共場所廣設AED能及時為病患電擊急救，把握黃金救命時刻。馬惠明醫師指出，在黃金救命時間中，救援每晚1分鐘，存活率就會降低10%。

美國芝加哥機場自2000年設置公眾AED後，存活率從2%提升至61%。而鄰近的日本設置公眾AED的密度幾乎是台灣的10.5倍，存活率也從7%提高至38%。反觀台灣每10萬人僅設置17.4台，連日本的10分之一都不到。

過去台灣的AED大部分設置於消防隊，但在人流多的公眾場所，消防隊往往很難即時趕到。根據日本研究車站、高爾夫球場等地都很容易造成病患心跳停止。也因此醫師建議，國內應在大眾運輸如捷運、機場以及健身房、學校等地廣設AED。

馬惠明醫師也強調，AED與CPR兩者的關係相輔相成。只要適當操作就能提升病患存活的機率。台灣高鐵協理陳強就表示，高鐵已經搶先在各站設立AED，想辦法為旅客爭取更多黃金時間。





各種供氧設施

