

認識身心障礙者 之需求與服務技巧

時間：109年07月22日 14:00-17:50

地點：淡水馬偕 綜合研究大樓 第二講堂

講師：李佩玲 處長

講師簡介-李佩玲



- ◆ 98年國家高考社會工作師
- ◆ 社團法人愛福家協會 處長
- ◆ 療心卡陪談師、認證講師
- ◆ JPHAA日本和諧粉彩 正指導師
- ◆ 美國NAHA國際芳療師 中階認證
- ◆ 中華民國健言社 認證講師
- ◆ 社團法人新北市口才訓練協進會認證講師

課程大綱

- ◆ 認識身心障礙者
- ◆ 與服務對象的溝通互動
- ◆ 正向行為支持三級管理
- ◆ 行為危機處理原則與基本流程
- ◆ 我的生命花朵

認識身心障礙者

身心障礙者類別



- 1.神經系統構造及精神、心智功能
- 2.眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛
- 3.涉及聲音與言語構造及其功能
- 4.循環、造血、免疫與呼吸系統構造及其功能
- 5.消化、新陳代謝與內分泌系統相關構造其功能
- 6.泌尿與生殖系統相關構造及其功能
- 7.神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能
- 8.皮膚與相關構造及其功能

身心障礙者人格特質

- 具有不同程度的**自卑感**及**憂鬱**傾向
- 外表堅強但**內心相當脆弱**
- 對歧視者會採取各種方式的攻防
- **高度期望被尊重及平等的對待**
- 厭惡外界憐憫的與施捨的態度
- 抗拒各種規定與限制
- 排斥被區隔與疏離感
- **視一切福利措施為理所當然**



第一類 神經系統構造及精神、心智功能

智能障礙者

智能障礙者主要特質

- 智能障礙者是指**智商鑑定在70以下者**。
- 依智商高低可分為輕度、中度、重度、極重度四個等級，但即使是**同一等級的智能障礙者也會有不同的能力表現**。
- **並非每個智能障礙者都需要完全依賴他人照顧**。

與智能障礙者的相處之道



- **多體諒**，但不要可憐他或作弄他。
- 同樣的行為，**多示範**少指揮。
- **多**給**練習**的機會，靠著重複的練習，讓他能夠牢牢記住。
- 有時會有不適當的**行為**出現，但在還沒有**瞭解**前，不要隨便做不好的解釋。
- 做事常會按著**固定的模式**，而重複的出錯，要有**耐心**慢慢教導他。
- 不要要求做超過他能力的事，以免製造他的挫折，使他害怕學習新的事物。

哪些是自闭症障碍？

智能障礙

- **智商**低於某個標準以下。
- 同時還帶有其它**社會適應性行為**方面的缺陷。



他不笨，他是我爸爸 I am Sam

一個30歲卻只有七歲智商的父親，他要如何爭取七歲女兒的監護權？.....

腦性麻痺

- 所謂腦性麻痺乃是指**大腦中樞神經**系統在發育未成熟前受到**損傷或**發生**病變**，而引起的運動機能障礙。
- 腦性麻痺屬多重障礙，他們除了**運動障礙**的問題外，常還伴隨其他相關缺陷，例如：**癲癇**、**視覺**、**聽力**、**語言**、**智力**、**行為與情緒**方面等的障礙。

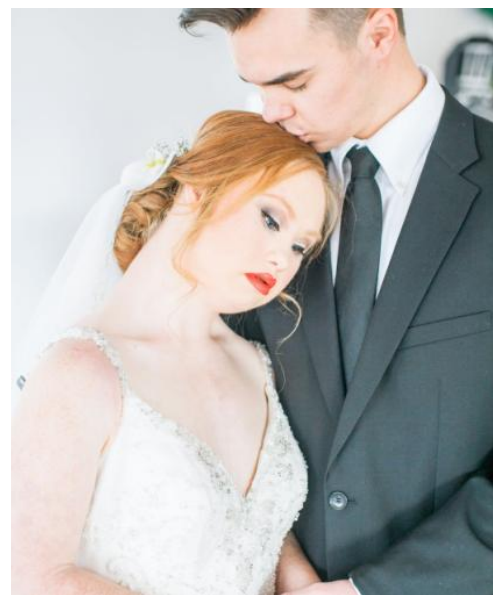
腦性麻痺

【有愛無礙 用愛看見身心障礙】 腦性麻痺：腦中迴玄的無奈



唐氏症

- 唐氏症是一種**染色體第21對異常**疾病。
- 一般而言，唐氏症者屬**中度智能不足**，其身高、體重均較正常小孩體型來得小，且發育較慢。
- 外觀上有明顯共同特徵，如顏面扁平、短頸、臉裂斜向外上、舌有裂痕、鼻樑塌陷、經常張口伸舌等。
- 70%有**視力**問題，
- 50%有**先天性心臟病**，
- 20%有甲狀腺機能異常，
- 12%有先天性消化道畸型，
- 平均**壽命**約在**50至60歲**之間。



自閉症

- **自閉症光譜疾患 (簡稱ASD)**，含
 1. 自閉症
 2. 亞斯伯格症
 3. 兒童時期崩解症
 4. 未分類的廣泛性發展障礙
- 兩個臨床診斷：
 1. **社交溝通**及**社會互動**上的缺損
 2. **固定**的興趣及**重複**的行為

泛自閉障礙/自閉症光譜

一般人

怪怪的人

內向孤僻的人

亞斯伯格症

高功能自閉

中重度自閉

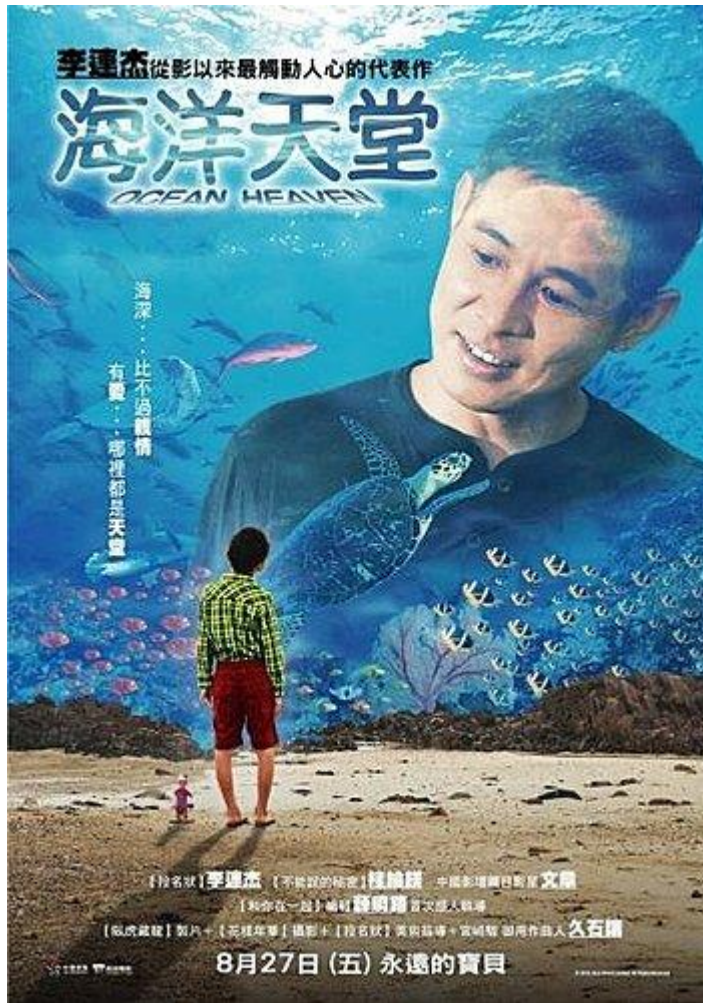
特質

症狀

障礙

疾病

自閉症



海洋天堂

Ocean Heaven

一位肝癌末期的父親，為患有自閉症的兒子鋪排後路並訓練其自理生活及謀生的過程。

自閉症

一個患有自閉症的學生幸運地遇上了一位好老師



角色扮演

〈兩人一組〉

- 一般人：先開眼
- 自閉症者：先閉眼

角色扮演

〈問題〉 模擬一般人→張開眼

- 請問他任何問題，如今天早餐吃什麼？
- 例如：豆漿、燒餅？
麵包、牛奶？
清粥小菜？炒麵？白飯？

角色扮演

〈兩人一組〉

- 一般人：先閉眼
- 自閉症者：先開眼



角色扮演

〈回答〉模擬自閉症者→張開眼

- 無論他問你什麼，都**只能回答有關於電器用品的事**。
- 例如：電漿電視大特價
超級冷氣不滴水
大同電鍋高品質
破盤大特賣等

角色扮演

〈兩人一組〉

開始問答





多重障礙

- 具有**兩種以上**身障現象稱為多重障礙，例如一個智能不足又有重聽，可稱為多重障礙。
- 一個腦性麻痺，如果具有語言障礙或智能不足現象，也可稱為多重障礙。

第一類 神經系統構造及精神、心智功能

精神障礙者

精障者主要特質

- 活動量突然增加或減少很多。
- 出現怪異行為，如會喃喃自語、破壞或攻擊等行為。
- 表述奇怪的思想內容，對偏差的思想深信不疑。
- 思考連貫力較差，常有講話脫序、繞圈子等不連貫的現象。
- 情緒表達不適切，感情與思考或行為不一致。

如何與精障者相處



- 關心他的感受。
- 以**溫暖、瞭解及尊重的態度**鼓勵對方。
- 以簡單、直接、重複的詞句與他對談，**避免**讓其認知自己失能而更加**挫折**。
- **環境**中應避免刺激(過度炎熱、吵雜等)，儘量**讓其舒適、安心平靜**，可適時鼓勵參與活動或與人接觸。
- 關心他是否按時就醫及服藥。

常見的精神疾病

常見精神疾病

- 思覺失調症 (舊稱：精神分裂症)
- 情感性精神病
 - (1)單極型 (重度憂鬱症)
 - (2)雙極型 (躁鬱症)
- 器質性精神病
- 藥物導致的精神病 (如安非他命精神病)

思覺失調症的病因

- 是大腦的一種疾病，目前比較確定的是和**大腦內多巴胺失調**有關，但詳細病理機制還沒完全確立。
- 先天體質：腦部功能失調、結構異常、**遺傳**、**基因變異**、子宮發育異常、病毒感染、**化學毒素**...
- 後天環境：**生活壓力**

思覺失調症的臨床表現

- 正性症狀：急性症狀，一般人不會有的。
- **負性**症狀：急性症狀，正常人**也有**的。
- 混亂症狀



思覺失調症的臨床表現-正性症狀

- **妄想：**
怪異與現實不符的想法，例如被監視、跟蹤、被害、宗教、關係妄想等，曲解事實。
- **幻覺：**
 - (1)幻聽：最常見，例如聽到聲音叫自己去做某事 有時候好像在自言自語。
 - (2)幻視：可能有，例如看到特別的事物或不存在的東西。
 - (3)觸幻覺：較少見，例如感覺被摸、被蟲咬。

思覺失調症的臨床表現-負性症狀

- 表情平淡：情緒反應**遲鈍**、動作緩慢等。
- 缺乏動機：不願活動、不注重個人衛生、失去興趣
- 思考貧乏：**語言表達下降**
- 社交退縮：**減少與外界交往**、互動



思覺失調症的臨床表現-混亂症狀

- 混亂的**思考**：思考方式不合邏輯、連結鬆散、語無倫次或答非所問、令人難以理解。
- 混亂的**情感**：情感及思考內容不一致、不恰當的情感表現、例如在講難過的事情卻哈哈大笑，反應異常。
- 混亂的**行為**：重複動作(例如一直洗手)、儀式化的行為、僵直狀態。

情感性精神病

- 單極型情感性精神病 (重度憂鬱症)
- 雙極情感性精神病 (躁鬱症)



情感性精神病

	憂鬱狀態	躁症狀態
情緒	情緒低落、鬱悶	興奮、愉悅、易怒、起伏變化大
態度	消極、對任何事情皆提不起興趣	興趣廣泛、愛管閒事
動作	行動緩慢、減少	活動量增加、閒不下來
言談	音量小、速度慢、語量少	話多、速度快、滔滔不絕
思考	內容貧乏、簡單、悲觀、虛無、有罪惡感、自殺意念	意念飛躍、可能有誇大妄想
身體症狀	疲倦、易累、注意力及記憶性變差、食慾和睡眠的變化	精力旺盛、睡眠及食慾變少；較衝動、做事不考慮後果

情感性精神病

- 重鬱症(Major Depressive Disorder)

至少**兩個星期內**，同時出現下列症狀的**五項**（或以上），且呈現原先功能的轉變。

- (1)幾乎每天都失眠或嗜睡。
- (2)覺得無價值感或不合宜的罪惡感。
- (3)疲累或失去活力。
- (4)專注能力減退。
- (5)非處於節食下而明顯體重下降或增加。
- (6)精神處於激動或遲滯狀態。
- (7)反覆想到死亡，出現自殺意念，有過自殺嘗試或已有實行自殺的特別計畫。

情感性精神病-憂鬱狀態

9張「你看懂了就證明你已經患上憂鬱症」的一組照片



器質性精神病

- 因為某些內科，引起次發性的精神症狀。
- 常見的原因：**癲癇**、**腦部外傷**、**內科急症**、**失智症**。

藥物導致的精神病

- 由於長期使用精神作用物質(如酒精、安非他命)，導致出現聽幻覺(或視幻覺等)，妄想(關係、被害妄想等)，並有激躁、恐懼或易怒等情緒，通常在停止使用該藥物後，精神病症狀會逐漸緩解。
- 一般在社區中，較常見有**安非他命精神病**、**酒精性精神病**。

第一類 神經系統構造及精神、心智功能

失智症

失智症主要症狀

三大症狀領域：

Activities of Daily Living 日常生活能力

穿衣、數錢、算時間、打電話等
需要家人/看護照顧

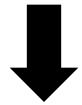
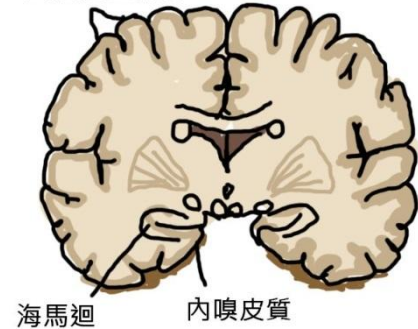
Behavior 行為紊亂

妄想、躁動、幻覺、異常行為、冷漠等
通常是被家屬發現此症狀才警覺就醫的原因

Cognition 認知障礙

記憶喪失、失去定向感、注意力不集中、不識家人等

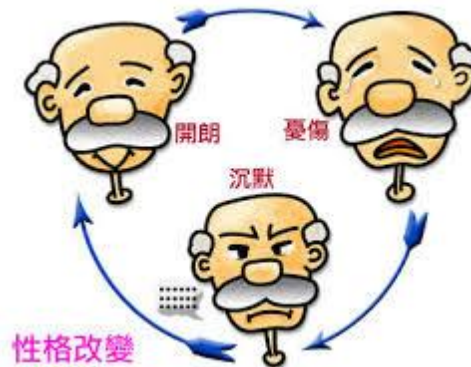
大腦皮質皺褶



大脳皮質皺褶萎縮 超大空洞腦室



海馬迴縮小



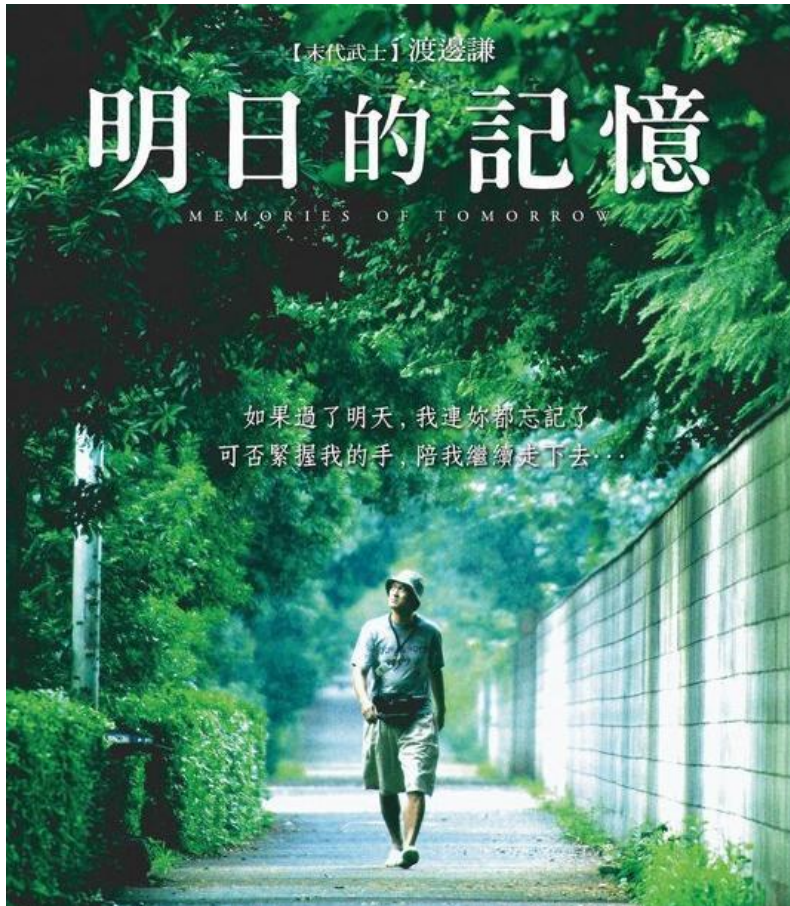
並非正常老化的現象
屬大腦萎縮、退化之疾病

與失智症者相處之道



1. 讓失智長輩有安全感
2. 用平常與他人相處的方式與他相處
3. 不要傷及他的自尊
4. 不要因他做錯事而責備他
5. 不要用辱罵或命令的語氣與他溝通
6. 不要對他說教
7. 不要強迫他學習
8. 傾聽他的抱怨
9. 給他簡單的指令
10. 把他當成一個完整的人，好好地與他相處

失智症



明日的記憶

Memories of Tomorrow

五十歲的廣告公司業務部長佐伯雅行，原本在幾個月後，要主持獨生女的結婚典禮，完成人生中最大的心願，可是卻得到了年輕型失智症...

失智症

【真人真事改編】 阿嬤的衛生紙



第二類 眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛

視覺障礙者

視覺障礙者主要特質

- 行動過緩，**缺乏安全感**。
- 意志堅持但卻缺乏自信，**警覺性較高**。
- **情緒起伏大**，**易暈眩**、需相當注意力之作業常感到頭痛或有嘔吐感。
- **低視能者**比全盲者**自主意識強烈**。
- 拒向盲人機構求助。
- **挫折容忍力低**，相當介意不公平對待。

與視障者的溝通技巧



- 與視障者交談時，請以**一般音量**和音調表達即可，因為眼盲並不影響聽力。
- 在對話中**避免**使用「**看**」相關字詞。
- 在對話前，先描述周邊環境及人物，但**不要提及顏色**。
- 避免用「這邊」、「那邊」，應改用**肯定的方向**指示詞，以利視障者辨識。
- 視障者在意的是「**同理心**」，更需要的是尊重、關懷、鼓勵，切勿表示同情與憐憫。



第二類 眼、耳及相關構造與感官功能及疼痛

聽覺障礙者

聽障者主要特質

- 聽力損失**25分貝以上**(聽不到一般講話聲音)。
- 聽別人說話時特別**注意對方的臉部**、口形或表情，經常會比手劃腳，想用手勢或動作協助表達意思。
- 無法專心聽講，**左顧右盼**，期待別人提供訊息線索。
- 因聽不到聲音，**過度的舉動常惹人生氣**而不自知。
- **猜疑心較重**、自我中心、固執、容忍度低、不易接受忠告及新資訊、易衝動、較缺乏創造性及安全感。

與聽障者的相處之道



- 多為他設想，讓他感受到貼心與安全感。
- **面對面，眼睛直視**對方，清楚看到**表情和唇型**。
- 彈性運用語言，如不瞭解某一個字、詞、語，可換其他說法或語句，或**用紙、筆溝通**。
- 多讓他獨立思考，勇敢嘗試，不要過度幫忙。
- 肯定他的能力，多給他表現機會。

角色扮演

〈兩人一組〉

- 一般人：先開眼
- 聽覺障礙者：先閉眼

角色扮演

〈問題〉 模擬一般人→張開眼

- **輕聲地**的跟他分享你最近的生活近況
- 例如：最近在上什麼課，學到什麼
連假安排什麼旅遊行程
看過什麼好看到的電影
吃過什麼好吃的食物
去過什麼好玩的地方

角色扮演

〈兩人一組〉

- 一般人：先閉眼
- 聽覺障礙者：先開眼



角色扮演

〈回答〉 模擬聽覺障礙者→張開眼

- 雙手用力摀在雙耳上。
- 只能靠微弱的聽力，以及對方的表情和唇型做回應。

角色扮演

〈兩人一組〉

開始問答





第七類 神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能

肢體障礙者

肢障者的身心特質

- 肢體方面
 - 外觀通常與常人不同，行動受到限制，需要使用輔助設施或長期復健，較難勝任過重或過久的工作。
- 心理方面
 - 心理特性與常人沒有太大的差異，但因為行動上的不方便以及他人的好奇、注視和不合宜的同情，會使他在心理上處於**緊張**的狀態，常專注於偽裝、防衛，有較大的**不安全感**，也**較不能接納自己**。

與肢障者的相處之道



- **上下樓梯**時，將設有扶手那邊**空出**來以便他抓握**扶手**，或**讓他扶著妳的手**。
- **誠實**的回答彼此的問題，承認並尊重肢障者對障礙的**感受**。
- 凡事體諒人與人相處之道，假若你是肢障者，你會如何處事、待人，相信**設身處地**能更拉近彼此距離。



與身心障礙者的溝通互動

心智障礙者溝通特色

- 薄弱的覺察能力
 1. 對環境的覺察能力
 2. 對他人的覺察能力
 3. 對事件的覺察能力
- 有限的溝通能力：
 - 句子簡短、避免雙關語、配合圖卡減少挫折
- 有限的生活經驗
- 社交技巧

溝通的型態

- 激進型：我的感覺凌駕在別人之上
- 被動型：大家先選，選完我再拿
- 肯定型：健康/無責備

肯定型 注意事項

- 傳遞「我訊息」
 - 1.對情境的觀察，我想...、我看到...、我聽到...
 - 2.對情境的感覺，我感覺...、我覺得...
 - 3.對情境的需求，我要...、我想要...、我希望...
- 主詞：你、你們(好事)「你很努力」、「你完成了」
我、我們(壞事)「我們一起來看功課做完了嗎」
- 動詞：注意批判性的動詞(偷、打)
- 形容詞：批判性的形容詞(慢)
- 副詞：總是、每次、都、才(最易引起衝突的點)
→你比較常出現那一個
- 標點符號：說話語氣
警告？引起興趣？建立關係？「再一次就收起來」

分組討論：溝通的型態

情境	對情境的觀察	對情境的感覺	對情境的需求
看到服務對象 流鼻涕			
聞到大便味			

角色扮演

〈兩人一組〉

- 照顧者：A
- 被照顧者：B
- 先準備B的水杯

角色扮演

- A：「慢慢喝」
- B坐在椅子上，雙手放在椅背

角色扮演

- A：「慢慢喝」
- B雙手可握著水杯，控制水量



猜一猜

服務對象為什麼看到豆花會哭？



溝通的技巧/要點1：同理

- 定義：
把對方正在經歷的“ 感覺” 或“ 想法” 說出來
- 注意事項
 - 1.內容是從對方的角度
 - 2.正在“ 經歷” ，不是“ 過去” 或是“ 未來”
 - 3.陳述內容：“ 感覺” 或“ 想法”
 - 4.使用“ 肯定句” →被說中會有鬆一口氣的感覺
不用疑問句-？ 也不用驚嘆句-！

溝通的技巧/要點1：同理

- 咬自己
「好生氣、不能吃糖果好生氣」
- 跌倒了
「很痛、跌倒了很痛、痛死了」
- 不吃飯
「不餓、不想吃」

溝通的技巧/要點2：鼓勵

- 定義：
把對方現有的“ 能力” 或“ 努力” 說出來
- 注意事項
 - 1.內容是從**對方的角度**
 - 2.現有的：不是“ 過去式” ，也不是“ 我們自己或未來期待的”
 - 3.陳述內容
 - A.能力：包含品味或是興趣
 - B.努力：過程中表現出的品格或態度

溝通的技巧/要點2：鼓勵

- 能力

「你選的衣服很漂亮」

- 努力

「很棒，你有一直坐在位子上」

「你有堅持到最後一刻，很棒」

「你已經完成2個了」

溝通的技巧/要點3：接、引、回

步驟		目標	策略
<p>(服務對象卡住或未出現適當行為) 或現不適當的行為</p>	接	接納情緒 按捺情緒	<ol style="list-style-type: none"> 1.同理「想吃糖果、好想吃」 2.鼓勵「很好，你有用說的」
	引 (服務對象出現適當行為)	引導行為	<ol style="list-style-type: none"> 1.指令：命令式、肯定式、邀請式 2.選擇「糖果、玩具」 3.協商「6:30把功課寫完可買糖果」、打折、加入條件「1、2顆」 4.鼓勵合作
	回	回饋	<ol style="list-style-type: none"> 1.感謝 2.口語讚美→讚美他願意配合的行為

****他知道妳「說到做到」，這招才有用****

正向行為支持三級管理

正向行為支持的三級管理

- 收集資料

障別、年齡、身高、體重、行為的態樣

- 風險評估

身高、體重、發生的歷史、力氣大不大

- 環境控制

動線安排、傢俱要安排好、座位要符合人體工學

當工作人員被咬時，手臂往服務對象的嘴巴貼近(不是拉扯)，扶住他的頸部(避免頭往後時使力受傷)、捏住他鼻子，讓他無法呼吸，工作人員趁服務對象改用嘴巴呼吸鬆口時，移開手臂。

一級預防實例分享：班規

- 班規：共同的需要

- 規則

- 1.規律

- 2.一致性

- 建立步驟

- 1.想好

- 2.預告(溝通、說清楚)

- 3.模摩(演練)

- 4.增強

示範說明：

不打人 →手放好

不說髒話 →說「請、謝謝」

不遲到 →8:00到

不早退 →16:30回家

友愛同學 →保持一隻手臂的距離

不生氣 →生氣時，坐下來數到10

不要超過5條，1~3條為佳

二級預防實例分享：行為契約

- 「行為契約法」來自於認知行為心理學，把要改變的行為、要養成的習慣做成契約的條款，完成即可獲得獎勵，失敗有相應的懲罰。
- 其實就是彼此簽訂的一個「合同」。服務對象承諾規範自己的行為，照顧者承諾如果被照顧者做到了就給予一定獎勵；若違約，就要服務對象承擔違約的責任。
- 別看這一紙「合同」形式簡單，它會讓服務對象感覺被尊重。不再是被要求和命令怎麼做，而是雙方商議、達成一致，有支配自己行為的權利。

二級預防實例分享：行為契約

我李佩玲_____ (空白處讓服務對象簽名)，願意做到以下行為

- 1.手放好(指不偷錢)
- 2.只花自己的錢

同意人_____

見證人_____

二級預防實例分享：行為檢核表

輕度

	一	二	三	四	五	六	日
1.手放好							
2.只花自己的錢							

做到打v，每個v可兌換5元，每週兌換一次。

中度：改成圖卡(文→圖)



重度：改成因果卡



增強物的分類

- 消費性增強物：糖果、餅乾、飲料等可食用的。
- 活動性增強物：戶外活動、打球、溜冰、跑步。
- 操作性增強物：個人喜歡的玩的玩具、洋娃娃、玩具車、畫圖、電腦遊戲等。
- 持有性增強物：使個人持有的東西，行為表現好就送貼紙、筆、小飾品、明星卡等。
- **社會性增強物**：指個人所喜歡或接受的語言或身體接觸，如稱讚、表揚、獎狀、擁抱等。

(最省成本，身體接觸要注意年齡層、性別)

如何選擇增強物

- 先考慮服務對象的年齡、性別、興趣、喜惡及背景。
- 考慮擬增強的行為-應明確、具體。
- 列出可能的增強物。
- 直接問對方，他想要做什麼或想得到什麼。
- 考慮新奇的增強物。
- 考慮自然的增強物，如掌聲。
- 決定哪一種可能的增強物最適當。

如何選擇增強物(續)

- 記錄行為

- (1)計算行為次數

例：遲到次數、志願公差次數、發脾氣次數。

- (2)測量行為時間

例：發脾氣的時間多長、穿衣服花的時間多久、
吃飯花多長時間。

- (3)計算行為結果

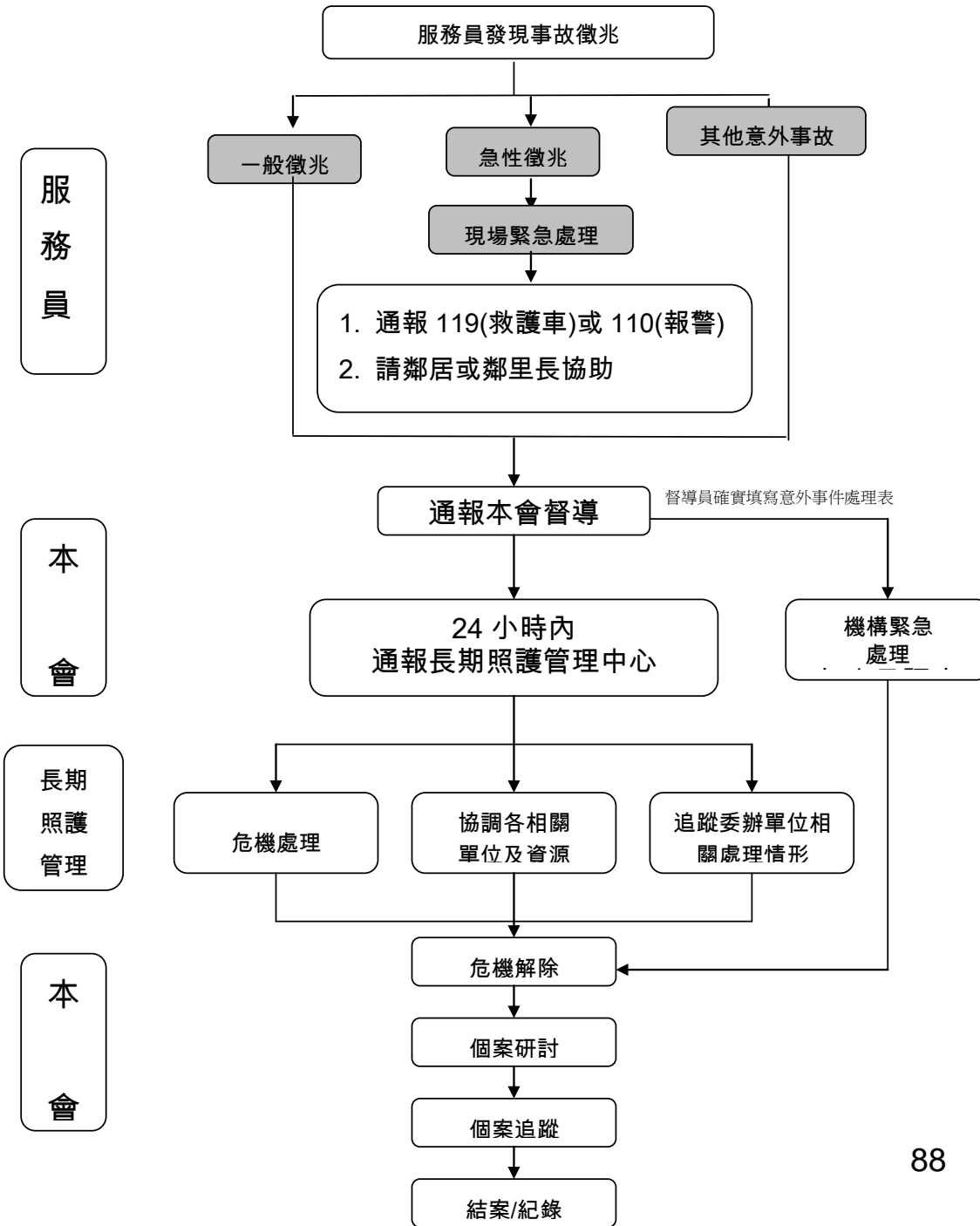
例：床鋪好沒、垃圾倒了沒、作業完成沒等
(看一下就知道了)。

三級預防

- 個別化的行為支持(書面)
- 團隊合作：跨情境或生態的合作(一致性)
- 跨專業整合：社會效度與需求滿足等
- 執行並紀錄
- 定期檢討並修正：
根據服務對象進展修正目標或策略，必要時擬定轉銜或
褪除的相關計畫。
- 危機處理計畫(安全)
擬定計畫→演練→執行/臨時應變→檢討修正

行為危機處理原則與基本流程

基本流程



現場緊急處理原則

- 去除危險因子（例：環境、衣著...等）。
- 測生命徵象。
- 協助個案擺復甦姿勢，身體保暖，並給予適當水分...等緊急必要措施。

通報110 (報警)、119 (救護車) 原則

- 檢視服務對象生命徵象
 - (1)無生命徵象 - 執行CPR、通報110 (報警)。
 - (2)有生命徵象，無意識 - 執行CPR、通報119 (救護車)。
 - (3)有生命徵象，有意識 - 通報119 (救護車)。

燒傷及燙傷處理程序

- 協助服務對象離開意外現場或引致燒傷/燙傷之物品。
- 將大量冷水倒於傷處上，或放在水龍頭下用冷水沖洗，使**傷處冷卻**。
- 輕輕**除下**傷處附近的飾物及**緊束衣物**，切勿嘗試清理燒傷或燙傷範圍；**不要弄破水泡**。
- 用乾的消毒敷料蓋住傷處；如沒有敷料，則使用**乾而清潔的布**或保鮮紙**覆蓋**，以防感染。

救治休克處理程序

- 評估服務對象何種原因引致休克。
- 先處理可糾正的原因：如大量出血致休克，先止血。
- 協助服務對象**平臥**，並檢查神智清醒程度。
- 如與病情無抵觸，**抬高雙腿**，以增加**血液循環**。
- 用毛毯、衣物蓋住**保暖**，盡量讓服務對象感到舒適。
- **解鬆過緊衣物**，在旁安慰及支持服務對象，並暫不給予進食/水。

跌倒及骨折處理程序

- 切勿移動受傷之服務對象。
- 檢查是否清醒，並觀察生命徵象及整體狀況。
- 檢查是否有骨折的徵象，如：受傷肢體或部位變形、服務對象表示無法移動傷處或移動時感到困難。
- 切勿嘗試將受傷肢體伸直或復位。
- 協助服務對象保暖，盡量使服務對象感到舒適，若懷疑骨折，立即尋求醫療協助或緊急救援服務。

受到攻擊處理程序

- 受到攻擊事件，請服務員立即**離開現場**。
- **回報**機構，督導員安撫服務員。
- 服務員至**醫院驗傷**，另由服務員評估是否提出訴訟。
- 本會出面處理及溝通。

性騷擾處理程序

- 發生服務對象對服務員性騷擾事件後。
- 服務員立即處理。如：**拒絕、警告或立即離開**。
- **回報**本會，督導員安撫服務員情緒。
- 督導員請聯絡案家溝通澄清、給予服務員心理**支持**。

角色扮演

〈兩人一組〉

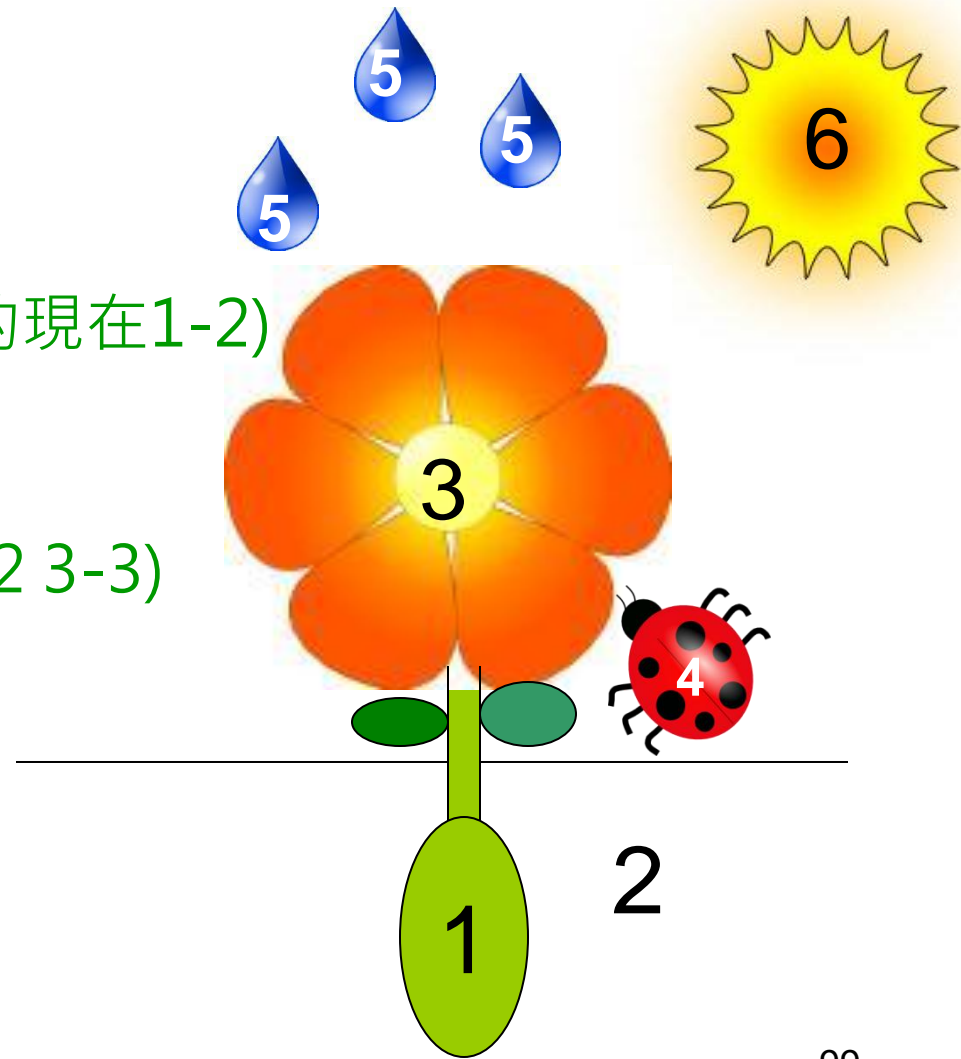
- 居服員：A
- 服務對象：B
- 當服務對象摸你一下，說:你皮膚好白。



我的生命花朵

德蘭生命的花朵操作說明

1. 探討優勢 (我的現在1-1)
2. 探討重要的人事物(我的現在1-2)
3. 未來的夢想 (2-1 2-2)
4. 夢想的可能阻礙(3-1 3-2 3-3)
5. 付出 (4)
6. 可能的自然支持 (5)



我的生命花朵-想望(PCP)

1.我的現在:

1-1我現在有的優勢為何?

1-2我所關心或重視的人事物為何?

2.我未來的夢想:

2-1我可能還有什麼機會還沒有嚐試?

2-2我想要的是什麼?

3.我的夢想的可能阻礙:

3-1我的困難是什麼?

3-2我需要的是什麼?

3-3我擔心害怕的是什麼?

4.付出:我該做什麼以便達到我所期望的?

5.支持:我在環境中會得到什麼/誰的支持?

用心

耳到心到

