

# 家事魔法師入門

---

講師：蘇怡文老師

---

# 一.認識基本清潔工具及清潔劑

# 認識基本清潔工具

---

- 傳統式：

抹布、掃把、拖把、菜瓜布、水桶、  
雞毛撻子、報紙

# 認識基本清潔工具

---

- **專業式：**

科技抹布、吸塵器、T型拖把、靜電拖把、  
菜瓜布、洗地刷、靜電刷、除塵刷、  
玻璃刮刀、油漆刷、牙刷、五種刮刀

# 如何分辨污垢屬性

---

- **鹼性污垢**：廚房油污，佛堂，菸垢，身體(仙)  
皂垢，廢氣
- **酸性污垢**：廁所水垢、尿垢

# 認識基本清潔劑

---

- **廚房**：廚房專用強力去污劑、洗碗精
- **廁所**：鹽酸、水垢劑、浴廁劑、漂白水、洗髮精
- **地板**：愛地潔、水蠟劑、清水
- **玻璃**：玻璃清潔劑
- **其他**：生物酵素、除膠劑、除霉劑、實木精油（靜電蠟）、魔術擦、地毯乾洗劑、萬用清潔劑、黑肥皂

# 關於清潔劑這件事

---

- 1.清潔劑都是不好的
- 2.抗生素
- 3.良好的使用習慣
- 4.謹慎使用(濃縮洗衣粉)

## 用水的迷思、除塵及清潔順序

---

- 一定要水洗才會乾淨嗎？
- 為何要除塵？如何能有效除塵？
- 清潔順序一由上而下，由 內到外，先乾後濕

# 客廳

---

- 沙發、皮椅、仿古家具
- 茶几：玻璃、玉石、木質、石材
- 家電：液晶電視、電風扇、冷氣、音響、喇叭、  
按摩椅、電腦
- 擺飾品、掛畫
- 櫥櫃
- 天花板、牆壁（油性漆、水性漆、壁紙）

---

## 問題與討論(20分鐘)

# 芳香療法用於日常生活

台南市立醫院  
薛榕樺衛教師



# 芳香療法香氣的傳遞



# 精油的好處



- 平衡身心靈
- 紓壓調整情緒
- 美容護膚抗過敏
- 增強免疫力
- 防腐驅蟲
- 淨化空氣
- 排毒殺菌

# 芳香療法精油使用

隨時  
隨地

椰子油  
10c.c.

精油  
6-10滴

胸前  
後背

上肢  
下肢

肩頸部



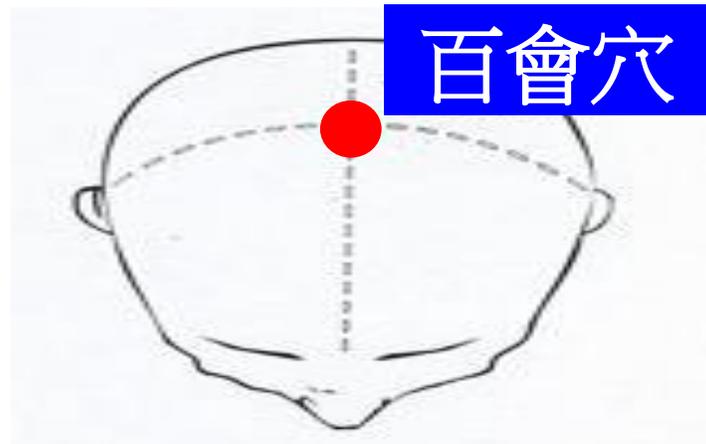
# 日常生活常見問題~精油卡抽抽樂



# ---甜蜜夢境---

瑣事焦慮緊張，失眠、(偏)頭痛可用

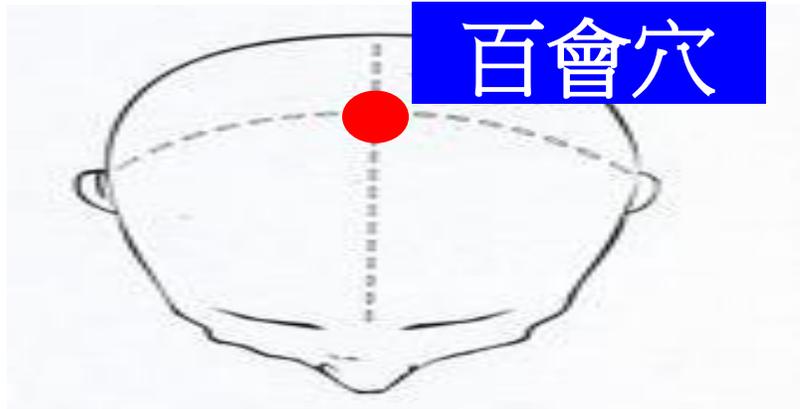
成份:高地薰衣草、苦橙葉、花梨木、檀香、桔



# ---氣卦四---

壓力大導致睡眠困擾、付出者可用

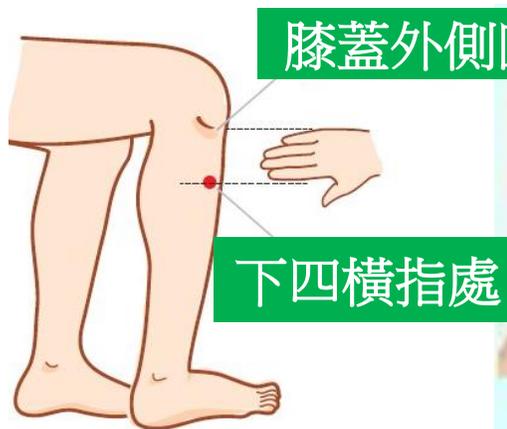
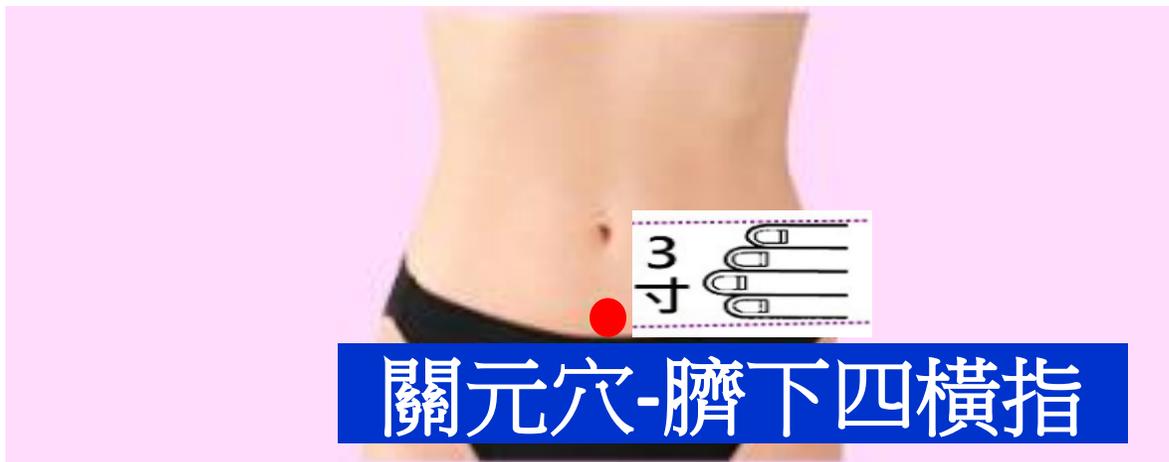
成份:檸檬馬鞭草、高地薰衣草、苦橙、肉桂、佛手柑、西洋西草



# ---風---

## 情緒不穩不安、手腳冰冷可用

成份:高地薰衣草、天竺葵、鼠尾草、乳香、丁香



---火---

能量失衡、急躁激動、起疹子、失眠  
頭痛可用

成份:大馬士革玫瑰、羅馬洋甘菊、葡萄柚、薄荷、乳香



# 休息一下



上廁所，喝口水

溝通無礙，用愛陪伴

# 照護溝通技巧 的學習與演練

士林靈糧堂福利協會 專員  
項朝梅

# About me

---

1. 輔仁大學醫學院跨專業長期照護研究所畢
2. 美國加州大學北嶺分校音樂教育研究所 肄業
3. 臺大醫院輔助暨整合醫學中心 音樂輔助諮詢門診  
老師
4. 國立台北護理健康大學長期照護系 業師
5. 臺北市北投奇岩長青樂活中心 督導

# 有溝沒有通的撞牆經驗有...

1. 1人10張便利貼。
2. 寫出曾經有溝沒有通的撞牆經驗。
3. 以2-6個字以內陳述。
4. 小組整理同質性相近的經驗。
5. 小組分享運用成功溝通的例子

# 我知道的 溝通技巧有...

1. 1人10張便利貼
  2. 寫出應用過的溝通技巧
  3. 小組整理同質性相同或類似的技巧
  4. 分享最常用的技巧有哪些
  5. 小組分享運用成功溝通的例子
-

## 文獻探討

失智症患者的問題行為其實也是失智老人因溝通障礙而衍生出來的行為表現，是失智症患者另一種表達溝通的方式。與其需求未獲得滿足，加上溝通障礙而衍生而來的問題行為，以及他們為了追求與達到的目標及表達其需求的一種有意義及有目的的溝通行為。由此可知**問題行為可是為是一種失智症患者的特定溝通功能**，其目的可能代表著想吸引他人注意表達情緒生理需求為獲得滿足或是抗議等

王靜枝，胡嘉容，& 張文芸．（2011）．與失智患者之有效溝通策略及方法．護理雜誌，58(1)，85-90．

# 文獻探討

## 非正式照顧者接受溝通技巧訓練對於失智症病人照顧之成效

結果發現每週執行一次，每次45-150分鐘，至少持續2週以上之溝通技巧訓練對於輕度或中度失智症病人之非正式照顧者有其成效。

林麗味．(2016)．非正式照顧者接受溝通技巧訓練對於失智症病人照顧之成效．長庚護理，27(4)，506-520．

失智症者是用  
「感性」與人交往

--李光庭 教授

溝通是陪伴的基礎

關係是照

顧品質的  
重要指標。

真誠是溝通的  
要件

# 有效的溝通技巧



合作



發展同理心



使用生活話題



主動傾聽



回應

# 有效的溝通技巧

合作

發展  
同理心

使用生  
活話題

主動  
傾聽

回應

# 有效的溝通技巧-合作

願意尊重、接納、採用個案的想法，並運用自己的專業能力協助個案，與其平等地一起工作。

我們一起來~

# 有效的溝通技巧

合作

發展  
同理心

使用生  
活話題

主動  
傾聽

回應

# 有效的溝通技巧-發展同理心

願意放下自己過去的生命經驗，站在個案的角度感受、思考，或是透過自我揭露讓個案感受到被同理。

以前的我~

# 有效的溝通技巧

合作

發展  
同理心

使用生  
活話題

主動  
傾聽

回應

# 有效的溝通技巧-使用生活話題

透過輕鬆簡單的方式，與個案相互分享生活周遭發生的事，累進對彼此的了解及建立信任關係。

**甲飽沒？**

# 有效的溝通技巧

合作

發展  
同理心

使用生  
活話題

主動  
傾聽

回應

# 有效的溝通技巧-主動傾聽

能敞開心、專注、欣賞個案的分享，適時提出疑問或適當的回應。

嗯哼~了解

# 有效的溝通技巧

合作

發展  
同理心

使用生  
活話題

主動  
傾聽

回應

# 有效的溝通技巧-回應

透過摘要、覆誦等口語方式回應個案的分享。

你的意思是...

# 如何與失智症者溝通



# 照顧影片觀賞

不斥責 / 以人為本的照顧

# 指責式的溝通

---



→ 不知道為什麼被罵

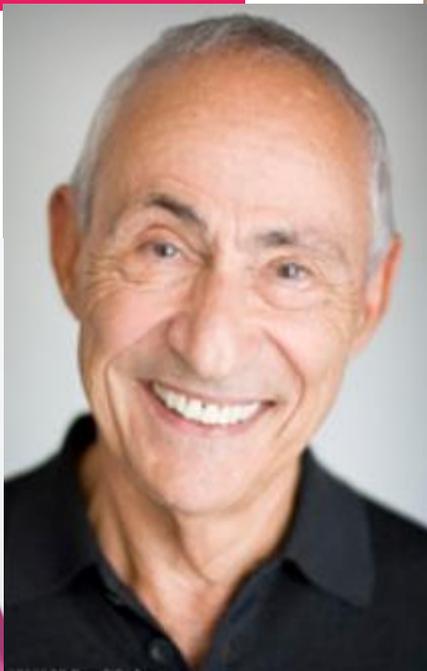
↓  
無助、不安、壓力等刺激

↓  
精神行為症狀

# 肢體語言的溝通

兇表情 → 被害妄想、暴力

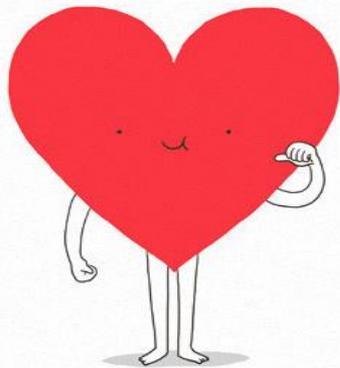
友善表情 → 安穩



# 與失智症者應對技巧(1)

---

LISTEN



TO ME!

- 用心、傾聽
- 同理、尊重、接納
- 肢體(良善被觸摸)
- 誇獎、正向回應

# 與失智症者應對技巧(2-1)

不

-----  
· 不指責

· 不批評

· 不教訓

· 不捉弄

· 不考試(不玩「我是誰」)

· 不懷疑

# 與失智症者應對技巧(2-2)

不

- 不挑戰
- 不否定
- 不催促
- 不說不(不生氣)
- 不在傷口上灑鹽
- 不在他人前談論他的不是

# 與失智症者應對技巧(3)

- 同高度
- 正面
- 長時間  
近距離

安全感



- 反覆
- 溫柔
- 鼓勵(肯定)

存在感  
自尊心

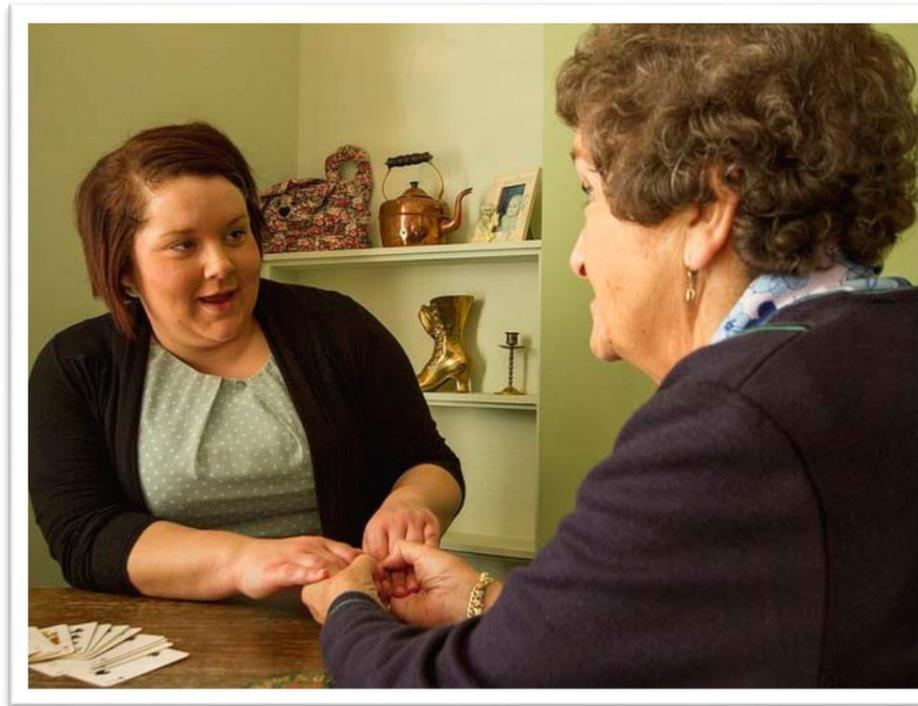
# 與失智症者應對技巧(4-1)

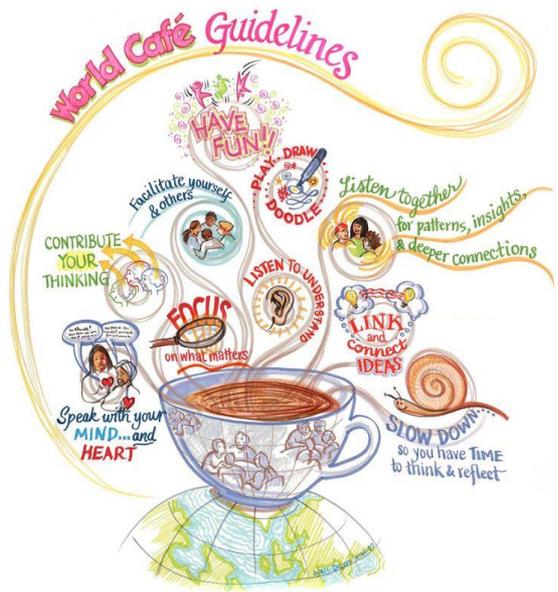
----

- 語氣溫和面帶微笑是溝通的萬靈丹
- 說話放慢，給長輩時間反應
- 幫忙填空，溫柔糾正
- 用視覺輔助聽覺
- 講他有興趣的事 過去的歡樂與艱辛

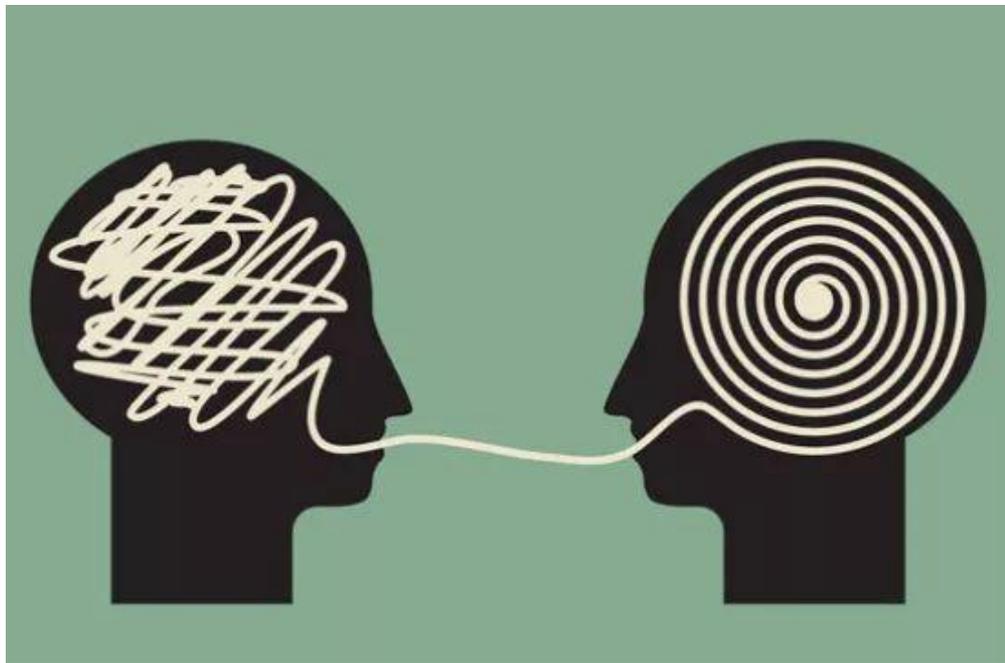
# 與失智症者應對技巧(4-2)

- 一次只說一件事
- 提供簡單的選擇
- 察言觀色
- 繼續喜歡與擅長的事
- 多看、發覺猶存能力





世界咖啡館



# 情境演練-狀況題123

拒絕進食

拒絕洗澡

有人偷我的錢

藏匿行為

提不起勁

暴怒. 罵人

吵著外出

沒有給我吃東西

# 情緒管理與壓力紓解的藝術

台南市生命線 陳瑤娟主任

一. 前言：\*噴泉的高度，不會超過它的源頭，一個人的成就，

絕不會超過自己的信念。--林肯

\*人生中最好的報酬之一就是：如果你誠心誠意地

幫助別人，你自己也會因此而受益。---愛默生

\*快快聽、慢慢說、慢慢動怒。

## 二. 情緒的迷思：

1. 情緒都是不愉快的
2. 有情緒是不好的
3. 有情緒時不要表現出來
4. 負面的情緒帶來負面的影響，正面的情緒帶來正面的影響
5. 情緒管理的目的是：把情緒壓抑下來
6. 情緒不能壓抑，要盡情發洩出來

## 三. 情緒的特性：

1. 情緒是由刺激引發的：內在刺激或外在刺激
2. 基本情緒是與生俱來的，但表達方式卻是學習而來
3. 情緒是主觀的經驗，具有獨特性的、個別差異的
4. 情緒會受社會文化因素的影響：例如喪親
5. 情緒會受家庭的影響

## 四. 人的壓力來源：

1. 生活的改變
2. 日常的瑣事
3. 心理的因素
4. 工作的因素
5. 人格的因素

## 五. 壓力下的身心反應：

1. 心理面
2. 生理面
3. 行為面
4. 情緒面

## 六. EQ 管理的秘方：

### 一) 疼惜自己(自信力)：

1. 認識自己，接納自己，尊重自己
2. 用價值或價格生活？
3. 建立小成就而累積成功經驗
4. 拍手，握手，舉手，放手

### 二) 培養積極樂觀的態度(容忍力)：

1. 言語正向就會往對的方向
2. 時常想到好的地方，好的字句、座右銘
3. 人生永遠有路可以走，勿鑽牛角尖
4. 要時常正向的自我暗示

### 三) 培養問題解決能力(思考力)：

1. 懂得求助，勇於面對挫折
2. 不要有刻板印象
3. 要有彈性，換個角度
4. 不要被激怒，別為小事抓狂

### 四) 說話藝術(溝通力)：

1. 切合聽眾的層次與需求
2. 同理心，將心比心
3. 關心『情』重於關心『事』
4. 多說：正向的話，關懷的話，商量的話，幽默的話，  
寬容的話，誠懇的話

## 五)健康規劃(生存力)

1. 接近自然，愛好自然
2. 欣賞動人的故事、音樂、影片
3. 懂得放鬆自己，飲食習性，三種水果
4. 持之以恆，勿勤勞吃懶惰動
5. 不輕易放棄自己與他人

## 六)樂於學習(學習力)：

1. 專業形象
2. 懂得學習，用心發現潛能無限
3. 學生、學問
4. 樂於分享：分享的快樂加倍的多
5. 保有期待的心

## 七)時間管理能力：

1. 說「不」是一門藝術
2. 不要「趕」著去做應該做的事
3. 認識自己的時間到哪裡去
4. 學會不拖延
5. 要記住：時間等於金錢

## 八)建立並善用支持網絡：

1. 情緒性支持
2. 工具性支持
3. 資訊性支持

## 九)善用五種感官來轉換不好的情緒：

1. 視覺

2. 嗅覺
3. 味覺
4. 聽覺
5. 觸覺

#### 十)生命的品質：

1. 學會感恩
2. 學會欣賞
3. 學會知足
4. 學會分享

**結語：**逃避不一定躲的過      面對不一定最難受  
孤單不一定不快樂      得到不一定能長久  
失去不一定不再有      轉身不一定最軟弱  
別急著說別無選擇      別以為世上只有對與錯  
許多事情的答案都不是只有一個  
所以我們永遠有路可以走  
你能找個理由難過      也一定能找到快樂  
懂得放心的人找到輕鬆  
懂得遺忘的人找到自由  
懂得關懷的人找到朋友

## 身體狀況自我檢核表：

下列是一些人們身體常有的不舒服現象。若你過去三個月內曾有過任何一種不舒服的現象，請在該題前的橫線上打勾。

- |  |                                    |                                  |
|--|------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1.頭痛          | <input type="checkbox"/> 2.頭暈      | <input type="checkbox"/> 3.頸部酸痛  |
| <input type="checkbox"/> 4.腰酸背痛        | <input type="checkbox"/> 5.噁心      | <input type="checkbox"/> 6.嘔吐    |
| <input type="checkbox"/> 7.呼吸急促        | <input type="checkbox"/> 8.呼吸困難    | <input type="checkbox"/> 9.咳嗽    |
| <input type="checkbox"/> 10.胸悶         | <input type="checkbox"/> 11.胸痛     | <input type="checkbox"/> 12.心跳不適 |
| <input type="checkbox"/> 13.腹漲         | <input type="checkbox"/> 14.腹瀉     | <input type="checkbox"/> 15.胃痛   |
| <input type="checkbox"/> 16.胃酸過多       | <input type="checkbox"/> 17.食慾不振   | <input type="checkbox"/> 18.吞嚥困難 |
| <input type="checkbox"/> 19.喉嚨不適       | <input type="checkbox"/> 20.嘴破     | <input type="checkbox"/> 21.嘴苦   |
| <input type="checkbox"/> 22.聲音嘶啞       | <input type="checkbox"/> 23.耳鳴     | <input type="checkbox"/> 24.便秘   |
| <input type="checkbox"/> 25.體重增加       | <input type="checkbox"/> 26.體重減輕   | <input type="checkbox"/> 27.頻尿   |
| <input type="checkbox"/> 28.尿少         | <input type="checkbox"/> 29.尿濁     | <input type="checkbox"/> 30.四肢無力 |
| <input type="checkbox"/> 31.疲倦         | <input type="checkbox"/> 32.失眠     | <input type="checkbox"/> 33.嗜睡   |
| <input type="checkbox"/> 34.記憶力減退      | <input type="checkbox"/> 35.視力模糊   | <input type="checkbox"/> 36.痙攣抽筋 |
| <input type="checkbox"/> 37.青春痘        | <input type="checkbox"/> 38.皮膚發疹   | <input type="checkbox"/> 39.口臭   |
| <input type="checkbox"/> 40.四肢酸痛       | <input type="checkbox"/> 41.月經痛    |                                  |
| <input type="checkbox"/> 42.身體某部位麻痺或刺痛 | <input type="checkbox"/> 43.皮膚感覺異常 |                                  |
| <input type="checkbox"/> 44.臉部有腫脹感覺    |                                    |                                  |

## 陳瑤娟 老師 簡介

**學歷：**韓國國立釜山大學社會福利研究所畢

政治大學東方語文韓文組，輔系：社會系畢

**現任：**台南市生命線主任

**經歷：**南區國稅局性騷擾評議委員

警察局、消防局、中華電信諮商顧問

長榮大學、嘉南藥理大學兼任講師

台南市政府心理健康促進委員

台南監獄榮譽訓誨師

中小企業人才培訓講師

社會工作師高考及格

**專長：**人際關係經營，說話藝術，親職教育，生命教育，夫妻相處藝術，婚姻暴力與自殺防治，職場EQ，職場心態，志工基礎與特殊訓練。有25年的個別諮商經驗並多次帶領自我成長團體，讀書會與電影賞析團體。公開演講已超過5500場次。

### 有聲書著作：【預約幸福系列】

1. 攜手共伴天涯路—夫妻相處的藝術
2. 轉個彎、心更寬—情緒管理的藝術
3. 真愛值得等待—兩性交往的藝術
4. 讓愛無礙—親職教育的藝術

聯絡電話：06-2281381      0932717004

E-MAIL 信箱：r1203314@ms59.hinet.net