



伸出友誼的手

認識身心障礙朋友

臺北市弘愛服務中心
林佳瑩 組長

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及其功能
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

- 簡單地說，就是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。其實**智力測驗**是一種心理測驗，但是單獨只用一種智力測驗並不足以準確地斷定智力，因此還必須考慮其**適應性行為**的表現。
- 因此單只有智力測驗或適應性行為低於某個標準之下，並不能斷定心智障礙，必須二者都同時低於某個標準以下時，才可以說是智能障礙。

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**。
- 因**學習上的困難**，而影響到許多能力的發展，例如**溝通能力、理解能力、自我照顧能力、社交能力、做決定的能力、判斷力、閱讀能力、工作能力**等。
- 智障者大約有**1/3會合併癲癇、1/5會合併腦性麻痺**，同時容易合併呼吸、消化系統疾病、聽力、視力等感官障礙。
- **並非每個智能障礙者都需要完全依賴他人照顧**。
- 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**。

與智能障礙者的相處之道

- **多體諒**，但不要可憐他或作弄他
- 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。
- 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。
- 當他好不容易做成一件事而沾沾自喜，不斷炫耀時，請不要潑他冷水，使他失去成就感和學習意願。

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。腦性麻痺的分類，依肌肉張力協調情況來分，可分為痙攣型、徐動型、低張力型及運動失調型四種。
- 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。

唐氏症

- 唐氏症是一種染色體第21對異常疾病，有三種形式：
 - 三染色體症：約佔唐氏症者95%，即是第21號染色體多出一個，其發生率與母親的年齡增加有相關性。
 - 轉位型：約佔唐氏症者之4%，是由於第21號染色體結構上發生缺陷斷裂而轉移黏到其他染色體上去，可由父母親遺傳到下一代。
 - 鑲嵌（拼湊）型：約佔唐氏症之1%，人體細胞內同時混合存有46個染色體及47個染色體。此型臨床症狀通常最輕，智商也常達60以上，得到先天性心臟病的機會很少。
- 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**，約有**1/2的患者伴隨先天性心臟病**，12%有先天性消化道畸型，20%有甲狀腺機能異常，70%有視力問題等。**平均壽命約在50至60歲之間**。
- 唐氏症者在外觀上有明顯之共同特徵，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，須接受早期的療育，才能將障礙的程度減至最低，有效發揮其潛能。

自閉症

- 自閉症主要是在成長中發生困難，而且是廣泛性的困難（包括語言、社會行為、運動方面等），其診斷標準如下：
 - 出生後至30個月以內開始出現異常行為。
 - 在**社交人際關係**發展上有缺陷，對於別人給他的刺激缺乏反應或行為怪異。
 - 在**語言**發展方面有嚴重的缺陷，說的話與當時情形沒有關聯性，有的也會出現鸚鵡式的自言自語。
 - 對事物順序的改變會有激烈反抗，會堅持物品保持一定的位置、排列、順序等**固著**表現。
 - 沒有精神分裂症的妄想、幻覺、語無倫次等症狀。

行為與情緒異常

- 當兒童表現出偏離該年齡應有的情緒、人格與社會行為，而嚴重影響到兒童本身的發展與學習或者干擾別人的生活時稱之。
- 行為及情緒異常的兒童分為外向性與內向性兩種。
- 外向性者是他們不停的活動，注意力非常短暫，分心而無法學習，或者攻擊性強，無法服從權威，侵略性行為多，這一類孩子在一團體中常破壞團體秩序。
- 而內向性的兒童常具有很深的恐懼感，常感於焦慮的狀態，沒有安全感，無法忍受挫折或打擊，有時常哭泣、憂鬱或悲傷，以致無法正常的學習。
- 引起行為異常的原因，經研究證明與兒童的**家庭型態**、**會環境**，以及兒童的**生理特質**有關。

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

- 失掉生活之規格性及合群性。
- 出現明顯症狀，如：幻聽、幻視等。
- 行為目標不明，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。
- 人格違常，此指一個人的人格統合異常，社會適應或與他人互動出現顯著困難。

如何與精障者相處

- 關心他的感受。
- 關心他是否按時就醫及服藥。
- 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。

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**
- 非單一病因就能夠致病

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。
- 失去自我：對「我是誰」產生疑惑。

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

- 情緒：情緒低落、鬱悶。
- 態度：消極、對任何事情皆提不起興趣。
- 動作：行動緩慢、減少。
- 言談：音量小、速度慢、語量少。
- 思考：內容貧乏、簡單、悲觀、虛無、有罪惡感、自殺意念。
- 身體症狀：疲倦、易累、注意力及記性變差、食慾和睡眠的變化。

情感性精神病-躁症狀態

- 情緒：**興奮**、愉悅、易怒、起伏變化大。
- 態度：興趣廣泛、愛管閒事。
- 動作：**活動量增加**、閒不下來。
- 言談：**話多、速度快、滔滔不絕**。
- 思考：意念飛躍、可能有誇大妄想。
- 身體症狀：精力旺盛、**睡眠及食慾變少**。
- 行為：可能較**衝動**、做事不考慮後果。

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**。
- 可能出現所有精神症狀。
- 治療和預後視病因不同而不同。

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

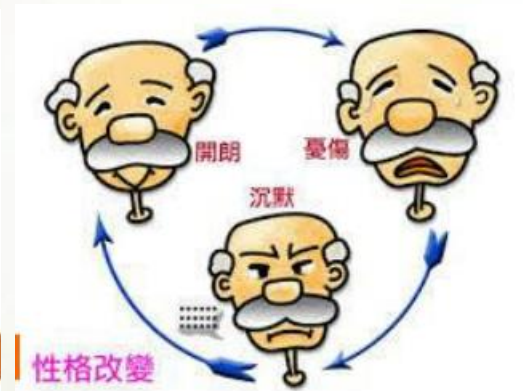
Behavior 行為紊亂

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



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

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**。
- 一般人常用方向指示詞如：這邊、那邊，視障者並不易領會，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。
- 在團體中較少主動發問或參與討論活動。
- 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。
- 鼓勵他、支持他、接納他、教育他。

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。
- 去認識他或誠意的與他討論他的需求。
- 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。

身心障礙者溝通注意事項



溝通……

- 有動機和目的的過程
- 雙方交換訊息
- 了解彼此的想法、感受和經驗

溝通型態

型態	角色表現	優點	結果
討好型	軟弱、遲疑、自我貶抑 總是同意、道歉、 試圖取悅別人	體貼、善解 人意、容易 合作	被忽略、 失去自我、沮喪、 負擔過重
指責型	支配、 只會發現別人的錯誤、 只會為自己辯護	保護自己、 公義、求好 心切、改革	孤單、人際關係 惡化、 社會適應不良
理智型	固執的立場， 不與他人親密、冷靜而 冷酷，隨時保持冷靜以 避免情緒化	明辨是非、 就是論是、 分析推理	缺乏感受、 令人無趣、 自我封閉
打岔型	試圖使人分心， 看起來和任何事都無關 的樣子	輕鬆、幽默、 創意、生動	無責任感、空虛、 上癮、 幻想不切實際

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

溝通的技巧

- 專注與傾聽
- 真誠/尊重/接納
- 自我揭露
- 具體化
- 摘要反應
- 口語溝通/非口語溝通
- 消除障礙

溝通的技巧

- 同理心
- 開放式問句
- 封閉式問句
- 正向的表達與鼓勵



THANKS