

透過聆聽的技巧，先取得康復者信任後，再利用雙向的溝通，抽絲剝繭，找出壓力問題核心(引爆點)，同理康復者的感受，避免一再刺激康復者。同時使用建立自信心的方法步驟，逐步追尋康復者自信軌跡，恢復康復者的自信，牽引康復者從退縮的人生角落，走入人群，回歸原本獨立自主的生活模式。

1. 聆聽的技巧—同理康復者的感受

- a. 肩並肩
- b. 多問
- c. 回應
- d. 點頭
- e. 微笑
- f. 豎起大拇指加讚美
- g. 利用我語句，反應式回應提供建議

2. 聆聽的好處—贏得康復者信任

- a. 聆聽減少康復者排斥
- b. 聆聽建立康復者自信
- c. 聆聽獲得康復者認同

3. 溝通

a. 克服溝通心理障礙

- (1). 陪伴者主觀意識的障礙
- (2). 陪伴者過去習慣的障礙
- (3). 陪伴者過去經驗的障礙
- (4). 陪伴者選擇性地忽略

b. 溝通的模式

- (1). 避免訓話式的單向溝通
- (2). 學習雙向溝通的方法技巧，找出問題核心

c. 溝通的技巧

- (1). 設計精簡的開放式問句
- (2). 注意肢體語言與聲調的配合
- (3). 學習聆聽的技巧，同理康復者，讚美康復者

d. 溝通的比例

- (1). 語言部份
 - 文字敘述 7%
 - 聲調 38%
- (2). 肢體部分 55%

溝通時文字敘述部分只佔了溝通比例的 7%，語言聲調部分與肢體語言部分加起來總共佔了 93%。所以溝通時，不要只講道理，要注意講話時的聲調語氣及肢體語言，真心誠意與康復者同在，給予信任、安全感、尊重與認同，才是牽引康復者走向社會的不二法門。