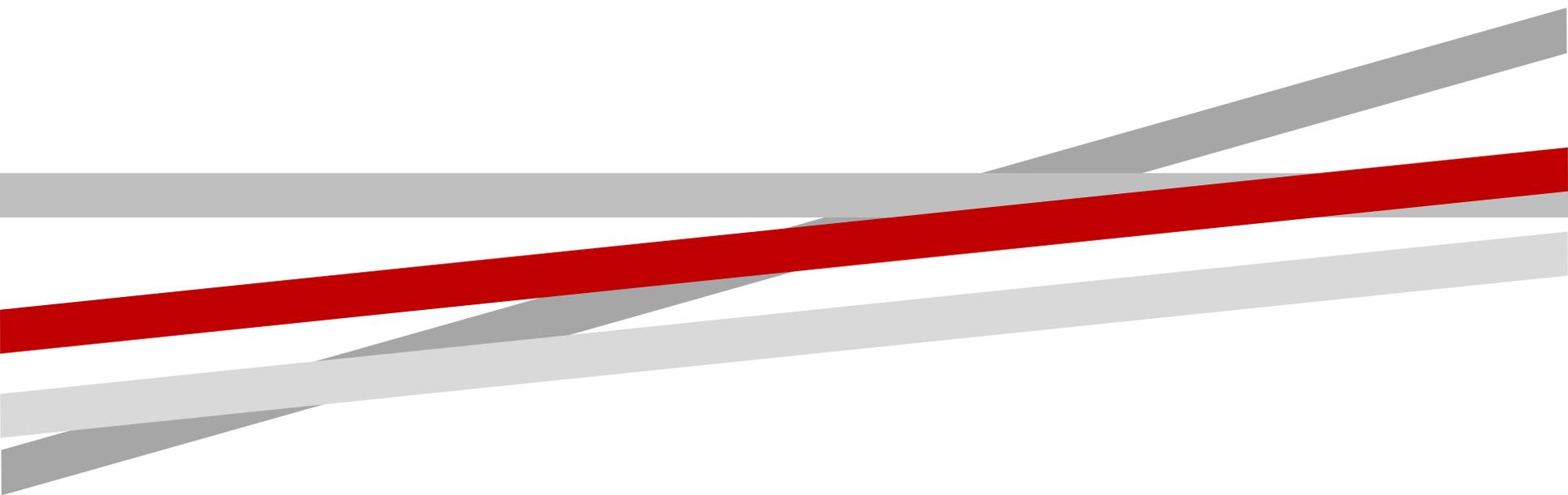


残疾人心理特点及沟通技巧





各类残疾人心理特点



残疾怎样分类？

残疾是指生理上或心理上的缺陷，包括

躯体残疾和精神残疾两大类。

- **躯体残疾**：感觉器官残疾（如视力残疾的盲、听力残疾的聋）、运动器官残疾（如肢体残疾、言语器官残疾）和内脏器官残疾（如严重脑疾病）等。
- **精神残疾**：智力残疾和精神病等。

残疾人的人生观

- ✚ 残疾人如何看待自己？
- ✚ 残疾人如何看待歧视？
- ✚ 残疾人的自我认识

残疾人有哪些认知特点？

残疾人作为一个特殊的群体，除了与一般人有着共同的心理特点外，还有着其独特的心理表现和认知特点。由于残疾的类别不同，残疾的程度不同，以及致残发生的时间（先天致残或后天致残）不同，其认知特点也不同。

智力残疾者心理特点

1、认知特征

(1)感觉。感受性慢和知觉范围狭窄时智力残疾者的典型特点。其视觉、听觉、嗅觉、味觉、触觉等都有不同程度障碍。在知觉方面，智力残疾者普遍表现出知觉速度较慢，较正常人迟钝。

(2)注意。注意力容易分散是智力残疾者的特征之一。

(3)记忆。智力残疾者的记忆往往无明确的目的，识记速度缓慢，记忆容量小，记忆保持不牢固，再现中易发生错误。

智力残疾者心理特点

(4)思维。思维方面困难主要表现：判断力差，分析能力差。

(5)语言理解与表达。智力残疾者在语言方面有着特殊的困难，表现为：语言出现的时间晚，发展速度慢；理解上与同龄人相比，词汇量小；表达时词义含糊，很难清楚，完整地表达出自己的想法，因而常常表现出词不达意，难以与人沟通。

智力残疾者心理特点

2、情绪与行为特征

(1)情绪。智力残疾者生活中经常面临困境，由此会产生抑郁情绪，通常表现为敏感、合作性差、闷闷不乐、自卑与孤独感，尤其是轻度智力残疾者，这种情绪更加明显。

智力残疾者当自我愿望遭受限制时，常常以发脾气的方式来表现，他们甚至不考虑场合，出现哭闹、喊叫、违拗等种种过火的行为，直至自己的要求得到满足后才肯罢休。

智力残疾者情况控制能力较弱，有时会表现出情绪亢奋，也会毫无理由地持续大笑、兴奋不已，即便受到批评也难以控制。

智力残疾者心理特点

(2) 常见的行为问题

智力残疾者往往表现出与其年龄不相符合的幼稚行为，有时会因此遭受他人的戏弄。智力残疾者常常表现得比较胆怯，害羞、孤独。在集体中他们能独处一隅，或茫然凝视，或无所事事。有时甚至不理睬别人的友好行为，显示出与群体的不相融合。有些智力残疾者会表现出攻击行为，他们会以各种方式攻击别人，也可能会破坏自己或他人的物品；还有些智力残疾者表现出明显的强迫行为，他们会不断重复某些动作

视力残疾者心理特点

(1)感觉。在现实生活中，全盲的视力残疾者并不多件，多数视力残疾者都有残余视力，即使是这种模糊、变形以及不完整地信息，对视力残疾者学习行为技能，了解、控制环境也具有之分重要的作用。视力残疾者在助视器的帮助下，结合听觉、触觉、嗅觉、动觉所提供的信息，也能够较快地形成对事物的完整认识。

(2)注意。视力残疾者不容易受到视觉方面无关刺激的影响，通常能表现出较好的注意稳定性。

视力残疾者心理特点

(3)记忆。视力残疾者的全部识记内容中，机械识记（死记硬背）占绝大部分。

(4)情绪。视力残疾者的情绪多偏向于消极，即缺乏积极、热情、振奋和乐观的情绪，而倾向于消沉、颓废、松懈、灰心和焦虑等消极情绪状态。

(5)意志。视力残疾者缺乏的意志品质的表现：①独立性不强。②果断性差。③坚定性不足。④自制力较弱。

听力残疾者心理特点

1. 感知觉：听力残疾人因听力损伤而对事物的认识不完整、不准确。两种信号系统脱节，语言的形成与发展落后于生理的发展，也与他们的生活经验不同步。
2. 注意：声音刺激一般不易引起听力残疾人的注意，而来自视觉、触觉、振动觉的刺激可使他们容易产生和保持注意。
3. 记忆：听力残疾人的头脑中留下的视觉、触觉、运动觉的表象要比听觉表象多，但对语言材料的记忆要差一些。

听力残疾者心理特点

4. 语言：听力残疾人有声语言发展滞后是他们心理发展的主要缺陷之一。
5. 思维：思维活动具有非常明显的形象性特点。注意事物的外在特征而忽视事物的本质特点。
6. 情绪：听力残疾人性格比较外向，倔强、耿直豪爽、好胜心强、做事专注。他们情绪反应强烈，而且多表现于外，容易与别人发生冲突；不掩饰自己对他人的态度，较为固执。不善于控制情绪。

言语残疾者的心理特点

言语残疾者可能会由于语言不清或说话怪异而引起周围人的好奇和嘲笑，因此，这类人在人际交往与社会适应中会遇到一定的困难。

(1) 退缩与回避。他们会有意减少在他人面前的言语行为。他们在公共场合或团体交往中，往往选择回避的方式以掩饰自己的缺陷。这种回避与退缩容易产生恶性循环，导致他们进一步难以融入社会。

言语残疾者的心理特点

(2) 焦虑。由于语言方式和水平上的不同，他们会感受到来自外部环境的严厉，包括来自同事、同伴、亲友的压力等。他们在面临需要沟通的情景时，会表现出明显的焦虑，对自己的沟通能力和沟通效果有不确定感。

(3) 攻击。当意识到自己或自己的言语行为受到他人贬低时，部分言语残疾者为了维护自尊，会采取攻击的方式，从而导致和同伴之间的疏离。

肢体残疾者心理特点

肢体残疾者往往承受了比一般人更多的心理压力，行动上的不便和外观上的与众不同，不仅带给肢体残疾者生理上的不适，也造成了极大的心理困扰。

1、孤独感。由于无法行动，活动范围受限，所涉及的生活领域及积累的生活经验也随之受限，因而产生物理空间上的孤独感，再者，少数肢体残疾者由于对自身残障具有高度的自卑，极力避免与人接触，影响了自身与别人的情感交流，因而，产生心理空间上的孤独感。

肢体残疾者心理特点

2、自卑感。有些肢体残疾者长期生存在依赖状态下，如依靠他人料理日常生活杂务、用餐、沐浴、如厕等，难免自觉没有能力而自惭形秽。再者，肢体残疾者在他人好奇的注视、无意的取笑、不合时宜的同情表现下，无不触及伤痛，难免打击自尊心，产生自卑感。

3、忧郁。担心前途是每一个肢体残疾者都面临的瓶颈问题，面对伤残程度较重者，由于长期依赖别人的扶持，所以内心时时感受一种缺乏安全感的焦虑，深恐别人嫌恶而弃之。

肢体残疾者心理特点

4、敏感。肢体残疾者由于残疾和部分功能障碍，在学习、生活和工作等方面会面临更多的困难与问题。在这些困难面前，他们对外界的刺激更加敏感，加上经常遭受挫折、取笑和不合时宜的怜悯，使其自尊心受到严重的打击，久而久之就形成自卑心理，感到处处不如别人，丧失对生活的信心。

由于残疾的出现，患者对自我形象不满意，从而自卑、羞愧、孤独、不愿意参加社交活动，自我封闭，由此引起空虚感、孤独感、焦虑、抑郁、悲观、绝望，甚至自暴自弃，失去康复信心，出现各种躯体不适感和疼痛症状。抑郁严重时，甚至可能出现厌世和轻生的行为。

精神障碍

大脑机能活动发生紊乱，导致认知、情感、行为和意志等精神活动不同程度障碍的总称。

许多精神障碍患者有妄想、幻觉、错觉、情感障碍、哭笑无常、自言自语、行为怪异、意志减退，绝大多数病人缺乏自知力，不承认自己有病，不主动寻求医生的帮助。

总结

- 1 . 容易产生自卑感
- 2 . 常有孤独感
- 3 . 比较敏感
- 4 . 情绪反应强且不稳定
- 5 . 渴望得到社会的关注和尊重
- 6 . 富有同情心

我们了解残疾人心理知识，尊重残疾人的人格，帮助他们实现人生价值，冷静清醒地分析残疾人心理问题的因果关系，消除残疾人在学习和工作上的紧张、孤独、无助和自卑心理，创造一个好的、和谐的、积极的氛围，为人类文明的进步做出贡献。



沟通技巧



心理咨询技巧

- ⌘ 建立关系
- ⌘ 陪伴与接纳
- ⌘ 聆听与共情
- ⌘ 表达与鼓励
- ⌘ 持之以恒

建立良好的咨询关系

♣ 尊重

- 1、尊重意味着完整的接纳。接纳一个人的优点和缺点，接纳其与自己不同的价值观。
- 2、尊重意味着一视同仁将来访者真切地当咨客，切忌厚此薄彼，有轻视或奉承的心理行为；
- 3、尊重意味着信任对方。这是尊重的心理基础之一，没有信任就谈不上尊重；
- 4、保护隐私。其意义在于可以给来访者创造一个安全、温暖的氛围，使其最大程度地表达自己

♣ 温暖

温暖（热情）温暖具体体现在热情、耐心、亲切、不厌其烦。温暖是咨询者真情实意的流露。尊重和温暖（热情）有时交错在一起使用。有尊重而没有热情，会谈有时会显得公事公办。

建立良好的咨询关系

♣ 真诚

要求咨询者做”真正的自我”，即做到表里如一，真实可信地以真正的自我投身于与来访者的关系中。

♣ 积极关注（即无条件关注）

- 1、对来访者整体性的接纳（无条件尊重）。
- 2、相信、理解来访者所具备的潜能或资源。

怎样有效使用积极关注的咨询特质？

- 1、相信来访者的内心存在着巨大的潜能，并相信这种潜能是他们克服障碍和超越自我的力量。
- 2、相信来访者都有改变自己的想法，对来访者的言语和行为的积极面、光明面或长处予以选择性的关注，使来访者树立信心，拥有正向价值观。

陪伴与接纳

- ⊕ 陪伴不仅是咨询过程中的陪在来访者身旁，也是心灵上的陪同。让来访者真正感受到咨询师的温暖。
- ⊕ 接纳需要咨询师放下生活中的是非对错原则，接纳来访者的所有。心理咨询是要和来访者的需求对话。咨询师是只有以接纳的态度，拂去需求表面的是非对错，才可以让需求浮现出来。让来访者看到自己的需求，再对需求展开工作。

倾听与共情

✦ 倾听

倾听并非仅仅是用耳朵听，更重要的要用头脑、用眼睛、用心灵去听。

不仅要听，还要有反应。可以是言语的，也可以是非言语的。把自己放在来访者的位置上来思考，鼓励其宣泄，帮助其澄清自己的想法。

✦ 共情

1、咨询者从来访者内心的参照体系出发，设身处地地体验来访者的内心世界。

2、以言语准确地表达对来访者内心体验的理解咨询者对来访者的情绪情

表达与鼓励

- ✦ 心理咨询师不光是陪伴和关注，还需要用言语或肢体表达自己的感受或帮助来访者澄清自己的问题，这也是咨询师真诚的一种体现。
- ✦ 咨询师通过语言等对求助者进行鼓励，鼓励其进行自我探索和改变。通过鼓励可以促进会谈，促进求助者的表达与探索。鼓励的另一个作用是通过求助者所述内容的某一点、某一方面作选择性关注，引导求助者向着某一方面作进一步的探索。

持之以恒

- ✦ 提供心理援助是一个长程的过程，需要咨询师耐心的与来访者进行工作，帮助来访者更好地面对生活。
- ✦ 对残疾人而言，他们需要更多的包容和陪伴，这样一个漫长的过程需要咨询师与来访者共同坚持完成。

个案分享



“人生最可悲的并非失去四肢，而是没有生存希望及目标！人们经常埋怨什么也做不来，但如果我们只记挂着想拥有或欠缺的东西，而不去珍惜所拥有的，那根本改变不了问题！真正改变命运的，并不是我们的机遇，而是我们的态度。”

——力克·胡哲

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/258054101142006121>