

南華大學管理學院企業管理學系管理科學碩士班

碩士論文

Master Program in Management Sciences

Department of Business Administration

College of Management

Nanhua University

Master Thesis

以消費者觀點探討健康產業服務管理之研究

Research on the Service Management of the Health Industry
from the Viewpoint of Consumers

黃淨燕

Ching-Yen Huang

指導老師：范惟翔 博士

Advisor: Wei-Shang Fan, Ph.D

中華民國 110 年 6 月

June 2021

南 華 大 學
企業管理學系管理科學碩士班
碩 士 學 位 論 文

以消費者觀點探討健康產業服務管理之研究
Research on the Service Management of the Health Industry from the
Viewpoint of Consumers

研 究 生： 黃淨燕

經考試合格特此證明

口試委員： 郭美貞
黃國忠
范惟翔

指導教授： 范惟翔

系主任(所長)： 黃國忠

口試日期：中華民國 110 年 06 月 21 日

準碩士推薦函

本校企業管理學系管理科學碩士班研究生 黃淨燕 君在本系修業 2 年，已經完成本系碩士班規定之修業課程及論文研究之訓練。

1、在修業課程方面：黃淨燕 君已修滿 36 學分，其中必修科目：研究方法、管理科學、等科目，成績及格(請查閱碩士班歷年成績)。

2、在論文研究方面：黃淨燕 君在學期間已完成下列論文：

(1)碩士論文：以消費者觀點探討健康產業服務管理之研究

(2)學術期刊：

本人認為 黃淨燕 君已完成南華大學企業管理學系管理科學碩士班之碩士養成教育，符合訓練水準，並具備本校碩士學位考試之申請資格，特向碩士資格審查小組推薦其初稿，名稱：以消費者觀點探討健康產業服務管理之研究，以參加碩士論文口試。

指導教授：黃世新 簽章

中華民國 110 年 6 月 5 日

謝 誌

在南華大學企業管理學系管理科學研究所當起研究生二年，是一件非常美好的時光。有著面對壓力挑戰、當中也是啟動我人生中邁進另一個階段人生中的精彩。

喜愛大自然藝術文創的我，漫步在於星雲大師創辦校園裡，享受在徐徐微風吹著，鳥語花香，更是點綴著文青閱讀的好氣息，在南華所有學習的點點滴滴記憶在我心裡成為自己人生中的豐盛的旅程精彩。

在這裡我要感謝我的指導老師范惟翔教授，才學淵博，簡單易懂生活化的指導教學，讓研究生的我面對於論文的撰寫順利完成，雖然過程中有時不解老師的意思，但老師仍然耐性實務生活舉凡方式，給予方針鼓勵我面對挑戰前進，漸行漸進 修改完成論文。在此要跟口考老師黃主任國忠、郭美貝教授說聲：謝謝您的的用心，中肯評語建議。

在研究對健康管理之研究過程中，常跨系到自然療癒研究所進修課程，讓我對自然療癒芳香療法、中醫經絡學、與中醫藥膳更精進有了重確的觀念，認識了療癒所同學們大家互相鼓勵分享實驗個案，以及療癒所老師們的教學指導，讓我們更明瞭人是有自癒的能力，預防勝於自療的觀念，自主性健康管理的重要性觀念。在這裡更感謝學校有著這麼豐盛的資源提供我們學習，以及系上行政助理，圖書館櫃檯助理的行政協助，以上謝謝您們讓我們有著快樂學習的美好時光。

最後我要謝謝我人生中幫助過我的，指導鼓勵我的朋友們，謝謝您們對於 Vina 淨燕的專業支持。再一次感謝指導老師對於健康管理之研究耐性的指導與協助，並且不懂時耐性分析解惑，讓研究生的我能將所學運用在事業上，日後帶著感恩的心精準的傳遞身心靈，自然健康管理的領域&

藝術繪畫生活旅遊畫創作，在南華求學學習的點點滴滴，由衷的謝謝您們，謝謝您們的學習陪伴，在此對大家獻上感恩祝福。



黃淨燕 謹致

南華大學管理學系管理科學碩士班

中華民國 110 年 6 月

南華大學企業管理學系管理科學碩士班

109 學年度第 2 學期碩士論文摘要

論文題目：以消費者觀點探討健康產業服務管理之研究

研究生：黃淨燕

指導教授：范惟翔 博士

論文摘要內容：

近年來健康產業蓬勃發展，因此芳香療法越來越被重視，消費者也更需求尋找紓壓之方式，透過芳香精油嗅吸，經絡觸撫按摩皮膚滲透入人體內發揮療效，運用植物萃取之精油以達到預防或治療提升人體免疫力，維護人體健康的一種自然療法與輔助療法。搭配使用劑量使用部位與手法用於治療許多生理狀態同時影響心智及情緒以獲得身心靈之整合性療效。

然而消費者體驗到不只物質本身，更尋求身心體驗心靈釋放壓力，而經營者在經營型態多角化之下，透過健康產業的策略與行銷管理必須聚焦為顧客創造價值，以便能滿足顧客需求，同時提升企業永續經營的機會。

按摩在芳療中是相當重要的一部份，一種愛與關懷，富有溫度的方法。精油按摩的目的除了使芳香精油更有效地滲入皮膚，激勵提振或舒緩情緒，減輕局部的不適，也可以透過神經系統，反射系統或是經絡進行身心照顧，甚至單從物理治療的角度來看，按摩本身已具有促進血液循環、放鬆肌肉、消除疲勞、刺激經絡穴位的功效。

藝術是一種治療方式，在藝術治療者的協助下，透過繪畫、塑造等藝術媒材，從事新象表達，藉此新象表達把存於內心而未表達出來的思想與情感向外呈現出來。此一時表達和呈現出來的心理投射。

使用芳香精油法、經絡觸撫法、釋壓繡繪法進行研究，經由文獻和直

接觀察探討中健康管理關鍵因素。透過訪談在地參與藝術療癒的銀髮族，進行訪談法之半結構式訪談進行研究。

關鍵字：芳香療法、健康管理、經絡觸撫法、釋壓繪畫法、服務管理



Title of Thesis: Research on the Service Management of the Health Industry
from the Viewpoint of Consumers

Department: Master Program in Management Sciences, Department of
Business Administration, Nanhua University

Graduate Date: June 2021

Degree Conferred: M.B.A.

Name of Student: Ching-Yen Huang

Advisor: Wei-Shang Fan, Ph.D.

Abstract

In recent years, the health industry has developed vigorously. As a result, aroma therapy has been paid more and more attention. Consumers are also looking for ways to relieve stress. Through the smell of aromatic essential oils, the meridian touch and massage the skin penetrates into the human body to exert its effect, and the use of essential oils extracted from plants In order to achieve prevention or treatment, enhance human immunity, and maintain human health, a natural therapy and auxiliary therapy. The combined use of dosage, location and technique is used to treat many physiological conditions and affect the mind and emotions to obtain an integrated curative effect of body, mind and soul.

However, consumers are not only experiencing the material itself, but also seeking physical and mental experience to relieve stress. Under the diversification of business types, operators must focus on creating value for customers through strategies and marketing management in the health industry in order to meet customer needs. At the same time, it will enhance the opportunities for sustainable business operations.

Massage is a very important part of aromatherapy, a way of love Rich temperature method. The purpose of essential oil massage is to make the aromatic essential oil penetrate into the skin more effectively, stimulating, boosting or relaxing.. The purpose of essential oil massage is not only to make aromatic essential oils penetrate into the skin more effectively, stimulate, boost

or relieve emotions, and relieve local discomfort. It can also take care of the body and mind through the nervous system, reflex system or meridian, even from the perspective of physical therapy. , Massage itself has the effect of promoting blood circulation, relaxing muscles, eliminating fatigue, and stimulating meridian points.

Art is a form of therapy. With the assistance of art therapists, new image expressions are used through art media such as painting and modeling, through which new image expressions present unexpressed thoughts and emotions in the heart. The psychological projection expressed and presented at this moment.

Use aromatic essential oil method, meridian touch method, and pressure relief method to conduct research, and discuss key factors of health management through literature and direct observation. Through interviews with silver-haired people who participate in art healing in the area, a semi-structured interview of the interview method is conducted for research.

Keywords: aromatherapy, health management, meridian touch method, pressure relief painting method, service management

目錄

| | |
|---------------------|------|
| 準碩士推薦函..... | I |
| 謝誌..... | II |
| 中文摘要..... | IV |
| Abstract..... | VI |
| 目錄..... | VIII |
| 圖目錄..... | X |
| 表目錄..... | XI |
| 第一章、緒論..... | 1 |
| 1.1 研究背景與動機..... | 1 |
| 1.2 研究目的..... | 2 |
| 1.3 研究範圍與對象..... | 3 |
| 1.4 研究流程..... | 3 |
| 第二章、文獻探討..... | 5 |
| 2.1 消費者的價值..... | 5 |
| 2.2 消費者的觀點..... | 6 |
| 2.2.1 便利貼..... | 6 |
| 2.2.2 選購品..... | 7 |
| 2.2.3 特殊品..... | 7 |
| 2.3 健康管理..... | 7 |
| 2.3.1 消費者健康與養生..... | 7 |

| | |
|----------------------|----|
| 2.3.2 健康與管理 | 8 |
| 2.3.3 健康管理狀況..... | 9 |
| 2.4 健康產業 | 9 |
| 2.4.1 芳香精油法 | 10 |
| 2.5 經絡觸撫法 | 19 |
| 2.5.1 經絡觸撫法之意義 | 19 |
| 2.6 釋壓繪畫法的理論 | 21 |
| 2.6.1 藝術繪畫法意義..... | 21 |
| 第三章、研究方法 | 26 |
| 3.1.研究方法與工具 | 26 |
| 3.2 資料蒐集與分析 | 30 |
| 第四章 研究發現與結果 | 45 |
| 4.1 研究發現..... | 45 |
| 第五章、結論與建議 | 51 |
| 5.1 研究結論 | 51 |
| 5.2 實務管理意涵 | 52 |
| 5.3 研究建議..... | 52 |
| 參考文獻 | 54 |
| 一、中文部分 | 54 |
| 二、英文部分 | 56 |
| 附錄一訪談問卷..... | 57 |

圖目錄

| | |
|-----------------------|----|
| 圖 1.1 研究流程圖..... | 4 |
| 圖 3.1 研究架構圖..... | 29 |
| 圖 3.2 釋壓繪畫法..... | 39 |
| 圖 3.3 釋壓繪畫法..... | 40 |
| 圖 3.4 釋壓繪畫法..... | 42 |
| 圖 4.1 健康服務產業三種療法..... | 45 |



表目錄

| | |
|-------------------------|----|
| 表 3.1 芳香療法訪談大綱 | 32 |
| 表 3.2 芳香精油法訪談個案 A | 33 |
| 表 3.3 芳香精油法訪談個案 B..... | 35 |
| 表 3.4 經絡觸撫法訪談大綱(1)..... | 36 |
| 表 3.5 經絡觸撫法 C 個案 | 37 |
| 表 3.6 經絡觸撫法 D 個案 | 38 |
| 表 3.7 釋壓畫繪法..... | 41 |
| 表 3.8 釋壓畫繪法..... | 43 |
| 表 3.9 研究者基本資料..... | 44 |



第一章、緒論

現階段人們已從農業社會，進化到工商忙碌生活型態，現代人過著緊湊忙碌的生活，已無多餘精神和體力來從事有益身心活動，在此情況之下，有愈來愈多的人選擇被動式舒壓方式。醫學證實，專業按摩可以降低現代人的文明病和舒解壓力的新方法。本研究目探討健康管理與健康管理促進的產業。芳香經絡觸撫法運用之健康管理在於實際面用，有著正面柔軟度及肌肉放鬆之療效呈現。卓芷聿（民 97）研究人們若在長時間處在壓力下，自律神經可能會失調，有些精研究發現可能壓力可能跟癌症有關，進行積極的芳香精油法，如像薰香、芳香泡澡、精油對和情緒、身體、心靈產生獨特的效果。結合釋壓繪畫法，釋放壓力、運用筆觸揮灑呈現記憶中的點點滴滴，成為自己人生獨一無二 生活旅遊繪本。

1.1 研究背景與動機

隨著科技的進步，生活的富裕，人們對養生健康保健越來越重視，採用養護身心，保持或增進健康，減少疾病期望自己能夠延年益壽，健康很重要的，有了健康就擁有一切。人體是有自癒的功能，透過輔助療法來增強自己的能量。現代人由於生活緊張忙碌常處於連續壓力環境下，累積了太多負面情緒，導致失律神經失調，常見症狀有：脾氣暴躁、焦慮、頭痛、胸悶、情緒變差、胃痛、記憶變差...等等，當面對情緒看似心理層面或是生理層面，情緒層面的健康的面向，也是影響到全人教育是否健全的重要環節，吳英璋（民 83）。尤其近年來大家對於健康管理的養生觀念頗為重視，該使除了正規的醫療以外，開使尋找一些輔助醫療的方法。例如：芳香精油法、經絡觸撫法、釋壓繪畫法、音樂療法、飲食療法作為，來紓解

壓力、舒緩肌肉緊繃的痠痛以及促進健康的身體...等等。

近年來對於健康養生保健已成為生活中的一部份，並且重視休閒運動，如：打高爾夫球、打網球、羽毛球、慢跑、快走、訓練核心肌肉群、耐力，已成為自我生活中的基本需求，來達到身心靈的健康管理。現代人尋求舒解壓力及懷念返樸歸真的生活，愈來愈熱衷大自然，也造成健康美容產業四處林立。據估計國內有 350 億的(美容)消費市場，同時由於現代人健康與美容的需求，更為健康美容產業帶來更大的市場潛力。

現今芳香精油法已經是很普遍融入現代都市人的休閒方式之一。又科學精油來自植物的天然化學因子，可由專業的芳療師調配適合自己的精油，植物的能量所蘊藏的自癒能力看似寂靜無聲效果。其發揮的效果卻是無法輕視的。另釋壓繪畫法輔助療法，透由繪畫的圖案與色彩，運筆、曲線線條、色彩疊色呈現出每個人的內在心理的生活記憶及內心世界的表現。

以上三種方式，皆運用健康養生的健康養生的觀念實證，再運用管理的理念採用一系列的舒壓過程，必然使現代人活得更健康。

1.2 研究目的

1. 使用芳香精油法來改善現代人面對中活中的工作壓力，除了正統醫學治療下，又多了一種輔助療法的運用，相輔相成讓生活的工作壓力能夠減輕。
2. 運用經絡觸撫法來改善某些人因為運動傷害，而造成肌肉緊繃痠痛的症狀能夠得到緩解。
3. 本研究採取實務個案研究，以繪畫分析之元素半結構性結構分析繪畫之特色，正面引導鼓勵著。

歸納以上因素個案訂定參考與後續研究者方向之依據。

1.3 研究範圍與對象

本研究以嘉義市 Vina 芳香整體藝術學苑，顧客、學員為主要對象，客制化調配好精油香氣，進行穴位摩擦嗅吸訪談 2 位，在顧客接受芳香精油穴位自己雙手摩擦+嗅吸時，前測訪談（望、聞、問、切）調配好精油以一滴滴在河谷穴雙手摩擦後+嗅吸後測訪談（望、聞、問、切）所接受調香香氣。

經絡觸撫法對顧客進行前後側訪談（望、聞、問、切）對於肌肉緊繃不適，進行穴位肌肉包覆按壓舒緩，訪談 2 位實務進行經絡觸撫法，在後側訪談(望、聞、問、切)所接受是否有改善。

針對 2 位學員釋壓繪畫法前測訪談（望、聞、問、切）引導繪畫在在後測訪談（望、聞、問、切）。

1.4 研究流程

在確立研究動機與目的的基礎上通過討論相關文獻與理論，進一步分析、探討，確定好研究架構並對研究的主題提出半結構式訪談，對本研究構面芳香精油法、經絡觸撫法、釋壓繪畫法設計出適合的訪談題目。再根據訪談的結果、資料彙整、分析、驗證，最後提出結論與建議。本研究流程圖如下，圖 1.1 所示：

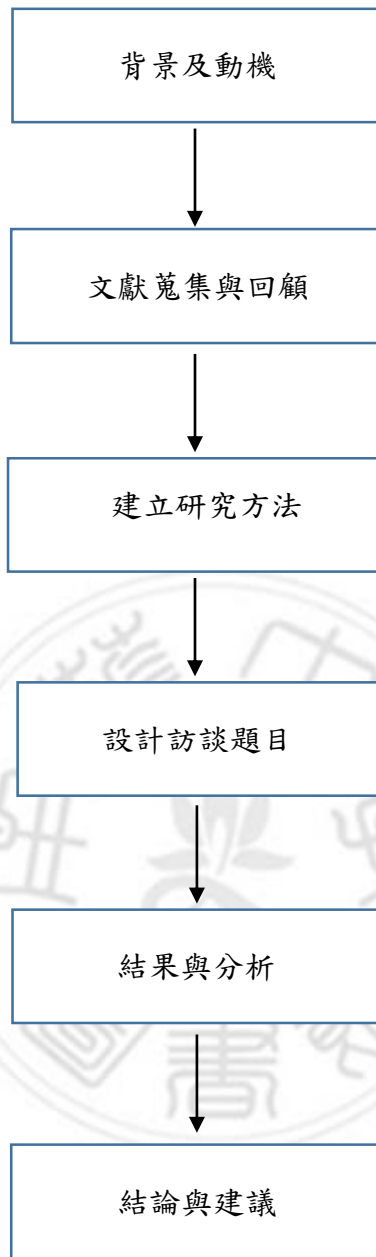


圖 1.1 研究流程圖

第二章、文獻探討

2.1 消費者的價值

對消費者來，一項產品可以視為是許多產品屬性的結合。例如，在購買數位相機時所考慮的產品屬性，往往包括效果、畫素外觀價值功能操作便利性；在購買汽車的考慮屬性則包括外型、馬力、舒適性、價格、安全性、配合、空間、省油、維修等。

雖然一項產品可能具有許多屬性，但是，不同的消費者進行評估時，所重視和作為評估準則的屬性可能不進相同。例如在購買汽車時，有的人較重視汽車所代表的地位象徵、衛星導航、音響、皮椅等各式高級配備；有的人重視價格、維修、省油與否等經濟特性；有的人則較重視 ABS 剎車系統、安全氣、車身強度等安全性。因為對不同的消費者而言，不同屬性的重要性和帶來的效用有所差異，在進行評估時自然會賦予不同的權重。當然消費者對不同品牌的印象和信念，也評估過程一項重要的影響因素，范惟翔（民國 94）。

養生是現代人很重要的健康價值，近數十年來的健康產業發展，經行銷包裝以轉化為現今已提升到以休閒、健康促進為基準發展結合按摩，漸漸偏重身心靈安頓，有的是注重肌肉放鬆、舒緩排毒、有的是重視整體美，局部保健，還有運用芳香精油成為現代人減壓的新寵兒(高美燕，民 90)

顧客購買產品後，是否滿意除了取決於對產品的期望，售後服務是不可忽視的一環，雖然服務品質是無形的，也不能如物品般具有所有權的移轉，但不可否認的，任何產品皆需輔以無形的服務，才能使交易臻於完美的境界；而服務亦可區分為，有形產品的服務與無形產品的服務兩種，范惟翔（民國 94），(Raghubi&Corfman，1999)。而消費者體驗到不只物質本

身，更尋求身心體驗心靈釋放壓力，而經營者在經營型態多角化之下，透過健康產業的策略與行銷管理主張產品或服務可以為顧客創出體驗，方式為提供感官的、具感染力、創意與情感關聯，聚焦為顧客創造價值，以便能滿足顧客需求，同時提升企業永續經營的機會。本研究以芳香精油法經絡觸撫法、釋壓繪畫法結合，讓消費者參與健康產業中自覺健康處進的探討。

消費者價值必須強調的是，價值固然是由企業來創新來做起，溝通與傳遞，但它不是企業說了算，而是必須理解顧客、詮釋與感受，才能真正讓顧客認同與滿意。因此，學術界普遍採用顧客知覺價值 (Customerperceived Value, CPV) 這字眼以貼近這個觀念的內涵。

顧客知覺價值是增進顧客滿意度的重要元素，它由兩大因素構成，即顧客所享有的品質/利益以及為了取得服務而必須付出的成本/代價。這兩個主要因素由服務行銷管理的七大功能(簡稱 7P)塑造而成。也就是，企業使用 7P 作為管理工具，決定他們的顧客付出多少成本/代價，以享有某些服務品質/利益，進而為顧客創造價值與滿意度。曾光華(民國 96)，服務業行銷與管理，台北；前程

因此，我們可以將消費者觀點，定義為「顧客在綜合考慮了取得產品的成本/代價與得到的品質/利益之後，並不開始於也不結束於購買的那一刻。

2.2 消費者的觀點

2.2.1 便利貼

消費者不會花太多時間和金錢去比較和選購這些產品，便利品具有習慣便買、購買很快會定期購買，一般在傳統雜貨店或變便利店裡的物

品多屬於便利品，因為滿足消費者的基本需求所以便利品的基本需求較多。

2.2.2 選購品

對產品的適用性、價格品質及式樣搜集及比其他的產品牌或訊息，因為滿足需要所以購買決策通常會比較長，如汽車、電視、冰箱等。

2.2.3 特殊品

由於有品牌偏好，不願其他品牌替代，所以較不會花時間比較，只會花時間等待或去尋找出售地點，如品牌精油專賣店，特定的進口車或特的進口出貨名牌音響組建，專賣店等，不過這些特殊品會因為廣告其他銷行為，而在消費者心中造了難以取代的特殊地位。范惟翔（民國 94）。

2.3 健康管理

健康管理為關注人權健康的服務主要包括提供預防診斷自療、康復和緩和服務的總稱。

2.3.1 消費者健康與養生

健康的觀念想要有健康的身體，一定要攝取健康的食物，如何攝取健康的食物是現代人的議題，在不同的季節懂得運用不同的食材對體質的食材運用，甚至搭配烹煮就是健康飲食養生。飲食養生的內涵論及食物與中醫藥膳的關係禪述衣食同源《皇帝內經》養生理論有關養生之法則則由膳食之結構飲食性味環和五味及飲食宜禁等四方面來說明。呈顯黃帝內經的飲食養生智慧，對現代人依然對健康養生的依據。

養生的觀念是二十一世紀的流行現象之一。大家對於自體療療育正

確關越來越明瞭，因此養生的分針也更明白，透過養生食療不斷地提升免疫功能，並且做好預防健康，養生保健觀念，強調有益身體與心理健康的保健，食療、運動健身會館..等等養生保健動。目前是現代人最強調養身保健的時代。現在健康觀念下的養生保健內涵，透過體能運動，季節飲食認知，不斷的提升自體能量自癒能力，整體的的效能也跟著提升昇。

健康與養生的重要 想要有健康的來源就要有健康的飲食，民以食為天，人類必須介於吃也就是介於飲食才得到生存所以飲食之間有著。現代人能在日常飲食烹調中，運用東方科學注意飲食搭配與宜禁，不僅菜餚會變得更佳美味,也會越吃越健康。自古以來粥就是重要的飲食類型之一，可溫飽暖暖胃，予賦有不同的用途，如敬老、救荒、療疾、節約、養生與美食等。而將食粥作為追求健康的方法者。當以清曹廷棟（1700-1785）的《老老恒言》並且預防慢性疾病達到一定的養生方法。

2.3.2 健康與管理

用管理來照顧我們的健康，健康第一，健康是一種基本的人權的自主性健康管理。健康有分為生理與心理二部分。美國社會醫學家 Siegerist(1968)的觀念:「一個健康的人是位身體與心理都平衡，同時適應其物理與社會環境...等等。因此健康不止沒有疾病而已，它具有積極性一種喜悅人生的態度，並且樂於接受生活加於個人的生活。」因此強調預防治療之健康管理之重要性，我們要做自己的健康管理者。

健康是不間斷的管理生活的步調及個人的身心靈，才能夠達到的一定均衡。可透過各種健康產業輔助預防疾病，疾病預防，及音樂輔助透過熟悉的音樂旋律刺激記憶，懷舊之餘還可以安撫身心靈。

2.3.3 健康管理狀況

中國與西方也是在很早就了解到，利用對香氛精油經絡對健康管理的重要性，印度國家醫療不足，香草豐盛以香草為自然飲食療癒，台灣近幾年來對健康管理的重視，造就了很多跟健康管理與自我照顧的產業如精油按摩香氛，透過沐浴法、薰香法、嗅吸法配合使用，運用皮膚塗抹吸收和吸入法方式進入人體，利用嗅覺、觸覺、味覺感官的五感刺激來達到輔助治療舒緩的效果卓芷津（民 92）；Widwood,1996/2004)。同時精油香氛透過嗅吸法，經由鼻腔進入傳導到腦中控管情緒的區域(邊緣系統包含嗅覺、記憶、情緒自律神經反應)影響生理、心理之自然療癒輔助法(Hwang, 2006；Wilkins & Oku,2008；萬玉鳳、楊淑華、楊英偉（民 95）。

就以台灣目前進入新冠疫情設階段，芳香精油可調配 6% 防疫精油中和在一起，以一滴純精油滴在衛生紙上，放入口罩內多一層保護，或調為複方精油放入滾珠瓶內，滾內關穴，神門穴、谷穴、百會穴、湧泉穴增加預防措施，或者調配酒精作為手部桌面噴霧殺菌等等。大家一起做好防疫走過疫情。

2.4 健康產業

國內促進健康的產業林林種種有很多，例如按摩、音樂、舞蹈、溫泉、拼布、健身房..等等。如專業按摩功能著重於肌肉放鬆，紓解壓力，放鬆功效使身心靈感到舒適。音樂療法透過熟悉音樂旋律激勵，安撫身心靈。舞蹈藉由肢體動作探討內在心理...等等。創造出健康的事業，有價值的事業，讓專業更先進，把知識技能變現之重要性。

本文我們著重在芳香精油法、經絡觸撫法、釋壓繪畫法以上三種健康產業。茲就上述三種健康產業做逐一介紹：

2.4.1 芳香精油法

1. 芳療源起

其實人類承續幾千年來對自然芳香精油的實證及經驗，使人類身心靈均能紓解，芳香療法(簡稱芳療)一直是扮演的重要角色。

芳香療法(Aromatherapy)一詞，取的是芳香(Aroma)與療法(Therapie)的組合詞。由法國化學家 Rene Maurice 1982 年發表其研究成果於學刊物上時，首先運用了此一名稱而開始有了芳香療法。芳香療法藉由芳香植物所萃取出精油做為媒介，以薰香，芳香泡澡，專業按摩等方式來調理身體，以及平衡精神情緒和養生保健。

所謂的精油(Essential oil)是植物的天然化學因子，具有芳香性成份高揮發性高濃度的化合物，利用煉製萃取的方法從天然植物中的根、莖、葉、木、花、果、籽、膠質中提煉出來。

芳香療法在遠古的印度及中國的醫療史上，佔有很重要的地位，西元 4500 年以前發現了草本，具有治療身體疾病的療效，中醫從「神農嘗百草」，開始最例如「黃帝內經」，到李時珍的「本草綱目」，記載了兩千多種的藥材食物及配方是現代中醫的重要指南。約在西元前 2000 年在印度也有芳療經典，吠陀經就是奠定印度傳統醫學的重要典籍。

有些香味據傳有驅除體內邪靈的功效，至今這種方法仍然被人們所沿用，所謂香水的英文名 Perfume 是園地拉丁文 Perfumen 原意為透過煙燻被認為是芳香療法的最早起源華杜民 (91) 牛民 (93)

西方的芳香療法來自於埃及，希臘、羅馬人卻將其發揚光大，近年來流行的 SPA 一詞，在當時就是醫療聖地或醫療浴池的意思，希臘現代醫學之父 Hippocrates 醫生，其最著名的作品「藥草集」，對芳香治療和按摩更是推崇，後來學者 Danielle Ryman 在他的著作 Aromatherapy(1993)中

也提到古希臘 Hippocrates 醫生已經確認芳香療法具有些醫療抗菌作用 (Blanchet, 2001)。

2. 芳療發展

所謂芳香療法狹義的定義是指可以透過嗅覺或皮膚滲透吸收發揮療效，因此將芳香療法是一種研究氣味的科學，將植物精油的揮發性物質用點燈或噴霧器散於空間內，使人體內吸入而達到治療效果，義大利的許多知名醫學界人士就使用此方式，來自療精神方面的焦慮症或憂慮，括獲得良好的效果。

芳香精油是油植物的根莖花果籽膠質甚至是樹皮裡提煉而得，芳香精油可透過嗅覺或皮膚滲透入人體內發揮療效芳香療法是指運用植物萃取之精油以達到預防或治療提升人體免疫力維護人體健康的一種自然療法與輔助療法。

根據傳說若干歷史記載中國的藥草學源始於神農氏，他親自使用數百種的草藥在自己身上。後人托神農氏之名撰寫「神農本草經」，為中國現存最早的一本藥書也就是所謂的「神農本草經」(維基百科)從可查證的歷史中就以明白的展示了芳香療法的功能與普及。幾千年來，人類一直將這些會產生精油的香料植物的藥材。

再者，芳香療法是一古老的方法，許多種古書及古廟石牆上記載都顯示最早的芳香療法來自埃及，到了近代則盛行於歐洲自人類發現聞香味，可使身心舒坦而產生滿足感並能消除負面情緒。埃及人普遍運用在生活上，並將此聞香的享受回饋給天地或靜仰的神祈，包括埃及人常在沐浴之後以香精油按摩身體在祭典，獻禮神聖儀式的薰香慶典中舞者助興等使用；除此之外他們也將芳香植物廣泛的運用在藥材化妝品。

食物烹調上，甚至是屍體的保存牛(民 93)，據說在 1992 年埃及圖

坦卡門墓被挖掘時奇斐(kyphi 古埃及人最愛用的精油之一的氣味面而來考古學家發現埃及人使用了沒藥、香柏、乳香...等來防止屍體腐化，經過現今科學現實迄今已超過三千年考驗的木乃伊，展現了這些植物和芳香精油神奇、持久、它還能殺菌消毒能力。17 世紀的歐洲藥劑師將木乃伊裡屍布上殘餘的香料蒸餾回收循環再用成為所謂的「木乃伊靈藥」可見奇功效之神奇香草魔法學苑，(民 102；卓芷聿，民 95)。

由於以往歐洲芳香療法的從業者必須懂得解剖學、生理學、病理學知識要熟知各種精油的化學成份，還要具有這一療法的操作技能，因此芳療學院已得到英國醫療機構的肯定和認可，隨後這類學校迅速發展，目前歐洲已有此類學校 40 多所在法國甚至有專攻芳香療法的醫師芳香療法在歐洲以成為治療的一種手段程民 (民 100)。

因此芳香療法整合美容、保健、養生、及預防醫學為一門熱門科學，各種健康養生保健的方法中，如按摩芳香療法”音樂”食療等已逐漸為民眾所用尤其按摩是最常被人們所使用的手段而芳香療法則是佔第二位程民 (民 100) 因此，業者一窩蜂投入包括美容美體館、泰式按摩、泰式、推拿、男女指壓店或中西醫民俗整復員...等行業，各種紓壓放鬆產業如雨後春筍般到處林立(李民 108)。芳香療法也在這一波養生保健風潮中蓄勢待發，尤其這些年方香療結合 Spa 型態的度假休閒中心，透過精油的功效搭配專業按摩手法與水療是其中不可缺的一項紓壓解勞服務，藉以達到平衡身心靈的目的由此可見芳香療法亦可說是一種預防輔助醫學程民 (民 100)。

3. 芳香精油法之特性

芳香療法，是指運用從植物萃取得來的精油，透過按摩，芳香浴、香薰、乳液或乳霜、花茶等方式，以預防或治療人類的疾病，增加身體免疫

能力、維護人體健康的自然療法。所以芳香療法的基本理念強化人體的自衛(Self-Defense)功能，乃是預防疾病為精油最佳方法。

芳香療法歷史悠久源遠流長，我們可以從大量的古籍文字記載，古代的發掘與民間所流傳的養生方式，中方式中發現世界各地運用芳香植物在醫藥美容，香水慶典與宗教儀式等方面，都有顯著的功效和發展(Lemon，2004；Wilkinson，et al，1999)。到了現在，芳香療法開始運用在醫院、養護中心等單位提供全面性的療癒，輔助療法。

中醫芳香療法也採用大量的內治法，透過內服芳香藥物，進從體內調養而影響至全身，此與西方僅有少數國家，如澳洲、法國等接受口服精油而有所差異。儘管如此，因為精油具有高滲透性、代謝快、不滯留、毒性小又易於透過血腦屏障抗等優勢，西方視芳香療法為一種有效的替代和輔助醫療手法，利用從植物萃取的精油作為媒介，可透過按摩、芳香浴、薰香等方式經由呼吸道或皮膚滲透進入體內，全面影響人體達到開竅，化濁活血化瘀的目的，進而能舒緩精神壓力和增進身體健康，固也是將人體作為一個整體來調節，而不是針對某一部位或器官，可用於調整現代人的亞健康問題並廣泛地運用於健康美容產業，產生了極大的社會經濟效益。這些也與中醫所強調的整體觀、至未病預防思想不謀而合(薑，民 102)

芳香療法被應用在婦科護理中如緩和和手術中疼痛焦慮改變睡眠品質降低情緒壓力或慢性疾病疼痛動(Buckle，1999a，1999b，Dale&Cornwell，1994；Hudson.R，1996；Rimmer，1998；Stevensen，C.1997)。雖然芳香療法具有多功效，改善空氣品質、治療呼吸道疾病及頭痛、鎮定、美容、及抗菌等，但在過去有關精油芳香療法功效的研究中，似乎只有在抗菌(M.R.Khan et al.2002)及鎮靜功效測試上，得到較顯著證明。

唐代的國家藥典新修本草則補充了許多新發現藥物，如蘇合香、阿

魏、安息香、朧腦香等芳香藥物，而五代李珣所撰的海藥草，本將也正式收入外來香藥 50 餘種如青木瓜、沒藥、零陵香、丁香開創了中醫芳香療法的發展(杜民 92；薑，民 102)。在中國唐朝富裕的年代，為了增進生活情緒，同時具有保健養生的目的，像薛寶釵和武則天會服用玫瑰花，蘭花桂花以茉莉花香的職務，藉由飲食調理使身體散發出香味，太平公主每日也用桃花香露調烏雞血煎飲，以達到面脫自如雪身光潔蘊香這其實就是食療香體的方式李民(100)。

純精油因濃度高所以不適合直接塗抹於皮膚必須使用基礎油和稀釋後使用，以利於純精油被人體所吸收所謂基礎油是指能調和與稀釋及緩衝高濃度精油的純植物性媒介油，純精油基礎油調和後即可直接使用於人體上。一般常見的基礎油包括：甜杏仁油(sweet almond oil)葡萄籽油(Grapeseed Oil/Vitisvinifera)、北杏仁油(Apricot Seed Oil)芝麻油(Sesame Seed Oil/Sesamum indicum)卓芷聿(民 95)研究指出，人們長期處在壓力下，自律神經如心跳、壓力、呼吸、心臟跳動會失調，維持身體內在平衡工作的機制就會失衡。

最常見的症狀是記憶差、頭痛、偏頭痛、高血壓、氣喘、以及胸悶、腸胃不適、胸痛睡眠品質不佳、活力差、倦怠、失眠等，甚至有些研究發現壓力跟癌症也有關係。如果被檢查出有自律神經失調症者，或自覺身心承受高壓力者，建議進行積極的芳香療法紓壓保健。其研究建議藉由薰香、泡腳、精油按摩來達成。自我實踐精油舒壓，平衡自律神經，防治壓力衍生的疾病，及提高生活品質。

當消費者嗅到檸檬的芳香時，唾液(腺)突然之間活躍起來，進而刺激胃部的操作，胃酸開始分泌。當我們嗅到茉莉或玫瑰時，就會勾起美麗的回憶；檀香和乳香又與宗教聯想到一起。緊緊牽著我們的情緒-那是因

為嗅覺進入我們的下丘腦部(Hypothalamus)而產生的作用，包括了性功能與及邊緣系統(Limbic System)控制著我們的一些自然反應如饑餓和喜怒哀樂。可見嗅覺與記憶的關係很密切。

黃宜純(民 100) 研究表示，歐美國家早已經將芳香療法運用在居家保健和輔助醫療體系當中，台中榮總醫院和弘光科大學隊三十位長期照護失智惱人的家屬，進行芳香療法實驗，透過這項研究，驗證芳香療法對身心保健的成效，對失智老人的照顧者有所幫助。台中署立醫院長期照護中心、台中市仁愛路之家失智老人中心都設有芳香療法課程。台大醫院安寧病房對癌末病人施以芳香療法，芳香療法尚未列入正規的安寧護理，但國內多家醫院安寧病房也開始嘗試使用芳香療法為癌末患者減輕痛苦，作為輔助的一種。根據國內的臨床經驗，芳香療法已對患者很有幫助張甄芳(民 95)。

鄒碧鑾(民 99) 指出芳香療法具有改善憂鬱情緒，且有增加副交感神經(如心跳)活性，降低交感神經活性(減少緊張)可改善慢性疾病傷害。

因為植物內已具備了預防、抗菌、調節、保護、吸引等功能，故所提煉出的精油也大多具有殺菌、鎮靜、修護、防腐、安撫緩和、調和等等的作用，且由精油中的芳香分子夠影響的腦部，進而促進釋放出人體所需之天然荷爾蒙，提共激勵、振奮的效果，緩解生活中的壓力與負面的情緒(Robbi Zeck, 2006)。Pisseri et al.(2008)則在其研究中指出精油具有抗炎、抗菌、防霉、祛痰、鎮痛、防蟻的效果。

國內外已有許多研究探討芳香療法介入對心率變異度的影響，如Saeki(2001)發現薰衣草精油配合足浴之療程，可使皮膚血管舒張，並降低交感神經活性。Dayawansa 等人(2003)發現，和吸入空氣組相較，吸入香柏木精油組的心跳速率，收縮壓，與呼吸頻率會降低，但壓力感受的敏感

性增加。此外香柏木精油吸入組的心率變異是增加高頻率值(high frequency power, HF), 並減少低頻率功率與高頻率功率比值(ratio of low frequency power / high frequency power, LF/HF)。表示吸入香柏木精油可增加副交感神經活性並降低交感神經活性, 使人體達到放鬆的效果。komarova、Avilov(2009)發生學生定期使用芳香精油可增加其副交感神經功能, 達到放鬆狀況。國內李(民98)以芳香按摩方式進行, 探討體重、體脂肪與心律變異之影響, 其研究發現樣本在第一週的平心率就顯著下降, 副交感神經活性顯著上升。在為期四週的芳香按摩的結束時, 可達生理放鬆之成效, 及降低血壓、心跳速率、體脂肪、體重且提升副交感神經活性。鄒(民99)即指出芳香療法(Aromatherapy)具有改善憂鬱情緒, 有增加副交感神經活性(如心跳), 並降低交感神經活性(減少緊張)。

4. 芳香精油與療癒關係

香精油的歷史可追溯到古代埃及, 羅馬, 印度, 法國, 中國, 甚至是日本都有各自的歷史記載。人類最古老的療方不管是風乾或曬乾的植物, 或是新鮮植物, 不論燉、悶、燒沸或煮, 都源自樹木花草的根、莖、果或葉子都有它的一定根據。

近代於歐洲盛行的芳香技術, 是運用植物精油來舒緩精神壓力與增進回復身體健康。起初多用在提振精神或宗教儀式活動與冥想方面, 此外, Gattefoss'e 的經驗也證實了植物精油在科學上的立論根據, 植物精油有其極高的滲透性, 而能達到肌膚的深層組織, 進而被細小的脈管所吸收, 最後經由血液循環, 到達被治療的器官(Edge, 2003) 國內外文獻除指出芳香療法在醫療方面的功效之外, 另於美容, 美體, 壓力治療休閒治療方面也扮演了舉足輕重的角色, 除之外更推廣利用在中西醫學領域, 而其成效也受到大眾的矚目與期待。因此, 未來若

能針對歷史的芳香療法進行深入的研究，應用現代科學技術篩選萃取出香藥精油，並對中藥劑進行測試、改進和創新。其次，著重開發具有預防保健價值的香藥及芳香療法，形成多層次、多規格且適合不同人群的需要，並以科學方法來驗證其成效，以取信於大眾。最後，在施用範圍上，除了保健養生，美容，芳香療法可擴大適證範圍方面做出進一步探索，不僅豐富和發展中藥和芳香美容的學術內容，為維護和促進人類的美麗與健康提供廣闊的前景。

日本向來把香精油歸納在香水和美容產品，近年來已經把芳療正式納入整體療法(Holistic)認真的研究精油的療效並加以研發。新加坡政府在培訓輔助療法專業課程給予津貼；1997年開始，精油已悄悄的在晚期病房、愛滋病傳染病中心裏協助病人減壓和消除恐懼感。芳療進入臺灣但因為此行業未受政府管制。

國外如美國 NAHA 英國 IFA、IFPA，等等，皆有相關機構在國內進行國際證照專業培訓及國內專業培訓認證，課程包括芳香療法的理論歷史，如何調油、使用精油、能量芳香療法及芳香療法的使用禁忌等。吳淑玲（民 91）。

德國化學家 Dr.K.W.Rosenmund 於西元 1935 年再應用化學學刊 (Angewandte Chemie)發表的論文指出，植物精油容於脂質(Lipids)、具有極佳的滲透力及吸收力；因此，一旦塗抹於皮膚上，約三分鐘即可滲入真皮組織，溶入細胞間質液極附著於血球表面、或積聚於血管壁，再透血液循環系統，遍行全身，產生作用於各器官、腺體或組織。

由於精油具有高揮發性，藉由空氣進入人體是精油產生效用最快的方式。鼻子是人體主要的嗅覺器官，其黏膜五千萬個嗅覺接受體，芳療後再經由嗅覺神經的邊緣系統(limbic system)，由於邊緣系統掌管以下功

能：性行為、嗅覺、記憶、情緒及飲食(這就是為甚麼心情會影響食慾)與自主神經的反應，因此邊緣系統又稱為情緒腦(Emotional brain)。HerzrRS.(2009)也在實驗中證實氣味會影響情緒、生理和行為。邊緣系統藉由刺激下視丘而產生身體上的變化，它和人體的自主神經系統及激素系統連接，故而芳香療法可以藉由嗅覺到身、心靈、情緒的調整作用。

精油實施芳香按摩是芳香療法運用最普遍也廣受歡迎的方式，其按摩手技並無特殊之處，大多擷取瑞典式按摩、磁極按摩、反射按摩或淋巴引流等自然療法的手技，也有一些芳香按摩會因地制宜，融入該地區的手法。

按摩在芳療中是相當重要的一部份，一種愛與關懷，富溫度的方法。精油按摩的目的除了使芳香精油更有效地滲入皮膚，舒緩或提振情緒，緩減局部的不適，也可以透過神經系統，反射系統或是經絡進行身心靈照顧，甚至單從物理治療的角度來看，按摩本身已具有促進血液循環、放鬆肌肉、消除疲勞、刺激經絡穴位的功效(本草精油實驗，2006)，國外亦有相關文獻證實，按摩可以緩解腹痛，噁心，焦慮，抑鬱，憤怒，緊張和疲勞等症狀(Emst，2009)。當輔以按摩精油時，更賦予療程該種精油的功效。

但凝血異常與皮膚潰瘍的患者並不適於此方式。社區關懷據點的芳香療法課程能夠提供一個場合與時間，讓銀髮族有高品質的互動機會。芳香療法師是教導者，有能夠成為銀髮族情緒與資訊的社會支持資源，並鼓勵銀髮族的正向互動以及提供讓銀髮族社會互動的機會，在課程中銀髮族可以相互支持、分享生活經驗、討論與交換資訊，進而形成一種社會關懷網路。

2.5 經絡觸撫法

2.5.1 經絡觸撫法之意義

兩千年前，中國古代醫學家在現代解剖，生理學建立之前，就提出了氣血在身體內周而復始循環的概念，和人體功能統一協調經絡的概念，並認為經絡是實現氣血運行和人體機能，協同的結構基礎。實際上，經絡的功能包括了血液循環，氣體交換，營養物質的消化吸收，體溫調節，生物能量轉化，神經調節，內分泌，升值等全部生理功能，不宜把經絡工作功能僅僅理解為某個系統的功能。根據這兩部經典的記載，人體經氣流通的結構，有經脈，經筋，奇經八脈，絡脈，孫脈，氣街，皮部等，似乎是一個遍布全身的網路結構，而不宜把經絡理解為界線狹窄的數線條。觸撫是溫柔，慎重、緩慢透過溫暖的手傳遞了愛，營造出一幕幕溫馨的畫面。

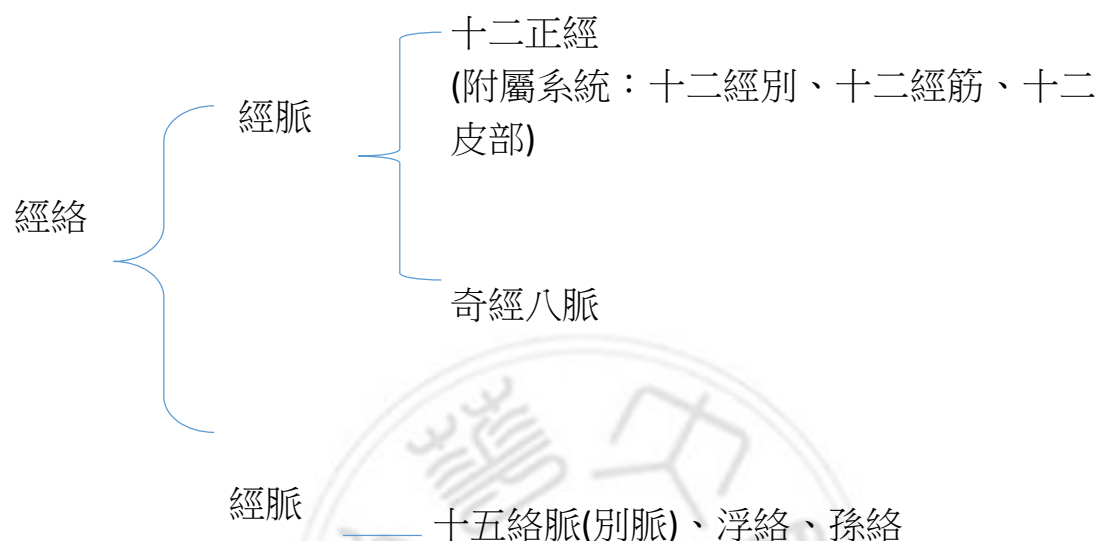
一、經絡的結構特徵與本質

經絡原本是指氣感的傳遞路線，後被中醫學家們抽象為運行氣血，經絡上下內外和臟腑肢節的通道。故，中醫學一直認為，經絡是有其特殊對應結構的實體。

經絡是怎樣得來的呢？古時候經過長期的臨床醫療，發現在某一個穴位針刺後，所產生的酸麻脹重的針刺感應，往往是沿著一定的方向傳導擴散。久而久之，又發現有些穴位，在被針刺時，具有相同或類似的治療作用。於是將這許多有類似治療作用的穴位聯繫起來，由點擴展到線，產生了「經絡」的概念。

遍體人體的經絡有十二條正經，其中有六條正經級任督二脈流入的頭部這六條正經分別是手陽明大腸經，足陽明胃經，手太陽小腸經，足太陽膀胱經，手太三焦經，足少陽膽經，其頭部的腧穴單側有 49 個，雙側

有 98 個；任、督二脈腧穴，記共有 15 個，另外頭部單側各有 3 個奇穴，三個奇穴雙側腧穴有六個，總計頭部有 119 個腧穴(林昭庚民 99、邱茂良民 93)。



(二)經絡舒筋的意義：

1. 促進氣血循環之順暢。
2. 緩解人體經絡循環道路之障礙。
3. 加強新陳代謝功能，增進細胞活力。
4. 改善排泄體內毒素，增進細胞活力。
5. 恢復組織與器官機能，祛瘀生新，預防疾病。

經絡是經脈和絡脈的總稱。「經」是主幹，「絡」為經脈所分出的小支。經絡縱橫交錯分佈全身，具聯絡臟腑溝通內外貫串上下支作用。人體經脈十二經脈，奇經八脈和經絡結構所組成，經筋結構可區分十二經筋，十二經別和十二皮部。人體經脈包括十五脈難以計數的浮絡和孫絡。

經經絡舒筋四診理論

四診者：望.聞.問.切

望診：觀察病癥與表象。

聞診：察音辨明病癥輕重。

問診：詢問不舒服的地方、病癥造成原因。

切診：分析結果，建議健康管理與健康促進作為。

以觸撫帶入經絡療法，本芳香整體藝術學苑的 Vina 整體治療師，用 10 幾年芳療經歷，以經絡觸撫法將所學，所用、實務運用經絡觸撫法，6 年多並源起經絡觸撫之研究，並且對中醫經絡學頗有興趣，跨所生物科技自然療癒所專研中醫經絡學、中醫藥膳學食療。專精研究實務在臨床上長期多年，特將此經絡觸撫法傳承於美容業及對於健康保健研究者，介紹如下之將經絡觸撫法介紹如下：

二、經絡觸撫法之發展

舒適按摩法可藉由 5 個主要法則加以說明：

1. 包覆(Cover)了解顧客身體的部位範圍，包覆的經絡觸撫按摩可人感受到愛與呵護著。
2. 按壓(Press)提供舒緩按壓力道非復健而是讓人舒適感。
3. 慢(Slow)慢慢的節奏移動著，舒緩顧客對整體自療師的信任度。
4. 尊重(Respect)尊重顧客態度把顧客當做自己，懂得傾聽口頭故描述非口頭描述的表白。
5. 愛與關懷(Love)藉由舒適按摩讓顧客感受到操作者的用心，同時把顧客當成家人噓寒問暖，體會操作者的愛與關懷。

2.6 釋壓繪畫法的理論

2.6.1 藝術繪畫法意義

藝術治療的源起可追溯到前人類的岩洞壁畫。這些繪畫表現了原始

人類與當時世界的關係和其對生命的探討(Wadson, 1980)。非洲原住民的面具、雕刻和繪畫，埃及的壁畫、印度的沙畫和中國史前及夏商時代的藝術作品都是當時生活、思想、情感、和意念的表達，反映其心理與精神的層面賴念華（民83）。

1960年代時屬人文主義思潮，Rogers以案主為中心的自療方式對藝術自療發展的影響甚大。因此，藝術自療用在心智殘障者的醫療和特殊兒童之教育外亦成為一般人追求自我實現和自我成長的管道。然而藝術治療在1970年代時間開始有了一些變化，KwiakowsKa將Kramer的團體自療擴大到家族團體，成為藝術自療和家族自療結合的濫觴。而Rhyne亦於1973年將藝術引進到正常人的團體以擴展並豐富其生活經驗。她將完成自療技巧應用於藝術活動中以激發成員的自我表達、自我知覺和團體互動。因此，藝術自療被視為協助改變一般人格或生活方式的一種方法陸雅清（民82）。

藝術起源於生活，而生活萃取而形成藝術，從原始人類、土著民族和兒童身上，可以發現藝術元起的蛛絲馬跡。一般而言，有關藝術起源的學說，可以歸納為六種：1. 遊戲衝動說，2. 勞動說 3. 衝動說 4. 模仿衝動說裝飾說，5. 自我表現，6 宗教說。然而「藝術」此詞韓義甚廣，但藉由藝術之相關起源，可從中印證繪畫發展和生活題材互動關係。

治療的意義因理論導向及使用媒材之不同而各有其含義，但基本的共同點如下(Rubin, 1984)：

1. 強調非語言的的溝通
2. 重視創造過程
3. 建立安全信任關係的的環境，讓當事人得以表達和認知其情緒。
4. 運用藝術媒材讓當事人透過藝術媒材反映他們的想法和情感並經由支

持與藝術結合了藝術和心理輔導、諮商與治療其目的的有二：

一是藉由藝術作為非語言溝通的媒介將心象表達誠藝術產品，協助當事人領悟並解決情緒的問題。第二則是透過藝術表達的過程讓當事人再次面對內在衝突並加以統整進而提升認知和昇華情感。

藝術治療，乃是藉由畫者生活觀察感悟呈現面向，探索身處現代社會的人們生活、心境、以現代人生活面貌其思維情境為題材，藉由畫筆運用，表現內涵意境，目的在探索畫者及每一位所經歷的人生課題，及其內心境域。從畫圖中尋求心靈解脫。

藝術治療先驅 Naumburg(1958)特別重視新象，對藝術治療的看法是：「藝術治療活動的基本理念在於認為人們的大部份思想和情感來自於淺意識，並藉由新象而非語言的方式來表達。」新象會包含當事人一些內心衝突，而這些衝突若以圖畫新象加以呈現，意被當事人及治療者所瞭解，有助於衝突的進一步解決。

2. 藝術繪畫法發展

藝術創作及是治療，而創作的過程可以緩和情緒上的衝突並有助於自我認識和自我成長。若將藝術應用於心理治療中，則其中所產生的作品和作品的一些聯想對於個人維持內在世界與外在世界平衡一致的關係有極大的幫助。藝術治療就如藝術教育一般，用於治療中可提供了自我表現、自我溝通和自我成長的機會，以個人的內在經驗為主而非最後畫作。其過程、方式、內容和聯想變得非常重要，因為每一部分都反應出個人的人格發展、人格特質和淺意識 (Boyer, 1983; Wadson, 1980; 陸雅青, (民 82))。

藝術是一種治療方式，在藝術治療者的協助下，透過繪畫、塑造等藝術媒材，從事新象表達，藉此新象表達把存於內心而未表達出來的思

想與情感向外呈現出來。此一時表達和呈現出來的心象產品，具有治療和診斷功能，提供治療者和當事人治療期間的處理指標。治療期間，當事人的情感包含在藝術作品裡，並在治療關係中加以處理與解決。」
(Waller&Gilroy，1994，p.5)

藝術治療最初的理念源自於 Freud 的心理分析及 Jungels 分析心理的理念及治療技術。而 Naumberg(1950)則主張「藝術具有治療的潛能」，她的理念受到二位學者的影響並建立了動力取向的藝術治療(dynamically oriented art therapy)。她認為藝術的表現有助於個人潛意識裡壓抑的情緒與衝突的抒發，並能提供給個案一個安全、被保護及非語言的情境去表現。另外 Krammer(1971)亦主張「藝術活動本身就是一種治療過程」，其理念來自於 Freud 的「昇華作用」她認為個案會將破壞和攻擊的情緒表達於繪畫或捏塑等形式的作品上，象徵式的呈現這些負面情感，預防直接表現出攻擊的作為，也避免造成對自己或他人的直接傷害。

Rubin(1987)認為藝術創作是一種象徵的工具，用以傳遞許多不同層次的訊息。在其中，象徵的溝通是顯現的。當兒童對藝術媒材漸漸表現出其自發性並加以形成時是兒童獲得內在控制和掌握力的指標，此觀點與 Naumberg 和 Kramer(1958)主張藝術活動本身就是一種治療的過程。Kramer 認為藝術治療是心理治療的輔助，藉著它幫助當事人發洩存在潛意識的東西不必消除其防衛。這種象徵性經驗的結果，當事人能在安全的環境及被保護之下試驗其行為改變黃月霞（民 79）。

3.釋壓繪畫法特性

就精神分析取向的藝術治療而言，創造性的過程是最重要的因素。此過程能讓難堪的潛意識衝突、願望、顧慮和衝動都自然浮現。它不像口語形式表達那般地具有威脅性。利用藝術來發展合適的防禦機轉和識別獨

特的防禦結構也是精神分析藝術治療的重要理念。

Kramer 認為藝術治療適心理治療的輔助，藉著它幫助當事人發洩存在潛意識的東西而不必消除其防衛。這種象徵性經驗的結果，當事人能在安全的環境及被保護之下試驗其行為改變(黃月霞,民 79)。

4.釋壓繪畫法療癒關係

藝術繪畫法作為為非語言溝通的媒介將心象表達成藝術產品，協助當事人領悟並解決情緒的問題。第二則是透過藝術繪畫法表達的過程讓當事人再次面對內在衝突並加以統整進而提升認知和昇華情感。

過程中以引導觀察，藉以進行個案互動歷程的分析，並從中探討個案針對繪畫內容所做媒材的表現及描述情形。

透過自我了解與自我探索的繪畫單元實施，個案理解到自己的負面消極思想，及如何招致情緒不易掌握以及自我發展受到限制等問題，進而願意化消極為積極正向並改善對家人的態度積極參與家庭活動。

此外，透過情緒感受及問題解決的單元實施，個案在面對問題時會主動思考良好的因應方式與態度，逐漸提昇自己的內在能力並給予自我肯定進而對於未來有正向的期許與展望。

再個案與研究者良好信任關係的建立下，個案逐漸卸除防衛進而願意深度自我表露與分享，教室課堂中亦主動發表個人想法溝通能力明顯提昇。個案當事人先表達自己的家庭狀況，在從畫中說明自己的看圖內容與想法。

第三章、研究方法

質性研究乃為瞭解生活經驗自然發生的現象，它注重本質與其所蘊含之內涵，試圖發現多元的真相。質性研究論及觀摩，紀錄、分析及解釋所研究之現象的特質、屬性、型態、特徵、特定的脈絡及全貌的特定意義，採用質性研究可以瞭解現象的本質、特點及屬性，這些現象包括研究生活情境，生活事件、經驗、符號、儀式以及它方面。不同的質性研究有其選擇的基礎的基礎與不同的研究步驟，一般與研究的目的，研究的問題和實務考量為取捨。

3.1.研究方法與工具

一、訪談法

所謂質化訪談，是在訪問者和受訪者之間針對研究的概略計畫互動，而不是一組特定的問題，必須使用一定的字眼和順序來詢問的方式。質化訪談就是在本質由訪問者建立對話的方向，再針對由受訪者所提出的若干特殊主題加以追問。理想的情況是由受訪者負責大部分的談話 (Babbie,1998)。

在研究資料蒐集下，本研究採半結構式之訪談方式進行。訪談是質性研究取向的資料蒐集方法之一，主要著重於研究參與者個人感受、生活與經驗之陳述，藉由與研究參與者彼此對話，研究者得以獲得、瞭解與解釋研究參與者個人對社會事實(Social Reality)之認知。訪談過程研究者要去聽、去看、去感覺研究參與者之主觀經驗和意義。透過面對面之對話方式，研究者對於研究參與者行動之脈絡和其他相關。

部分可以有更全面完整的資料蒐集陳介英(民94)。訪談依據訪談問題設計的嚴謹度的高到低劃分為三種類型，分別為「結構式」、「半結構

式」和「無結構式」。所謂半結構式訪談是介於結構式與無結構式訪談之間的一種資料收集方式，研究者本身在進行前必須根據研究目的與問題，設計訪談大綱作為訪談的方向，但是訪談時不見得依照大綱順序來進行，可依實際狀況對問題作彈性的調整。也正因為半結構式訪談有開放與彈性的特質，讓訪談不像機器一樣，只是你來我往的問答，也不像傳統訪談將受訪者視為被動的「答案機器」，所以過於詳細的問題反而有可能窄化訪談的深度與廣度及分享上的流暢。

二、 研究流程

研究者透過訪談、文字蒐集等方法，進行資料的蒐集與分析。本研究之架構圖如圖 3.1，主要分成三個階段，說明如下：

(一) 確立主題階段

從個案具體語言說明，可見性及行為實務觀察的現況中，發現實施過程中的問題，並確認研究主題。

(二) 文獻探討階段

蒐集與分析國內外相關健康管理產業，芳香療法、中醫經絡學、藝術自療繪畫文獻，做為觀察與擬定訪談計畫的參考及個案研究的依據。

(三) 個案研究階段

歸納統整進行分析後，撰寫結果與建議並交予指導教授進行審核，最後完成研究。

三、 擬定訪談大綱

以之前所討論出來的大方向，著手擬定訪談大綱。主要目的是藉由訪談大綱的整理與確認，能使每一次的訪談抓住核心議題，收集到更多有用的資料。此外，藉著訪談大綱的提供，以可以使受訪者更清楚訪談

的目標，切中核心深入討論，以助於研究資料的收集。

四、 進行訪談

確定訪談大綱並確認受訪著意願之後，即展開本研究最重要的資料收集工作。本研究採半結構式訪談，事先提供受訪著訪談大綱說明研究方向與訪談大致內容，以便於受訪者快速進入狀況。但訪談過程並不受限訪談大綱之題目與順序，視受訪著的反應做調整。鼓勵受訪人盡量發言並提供實例。研究著在針對想要知道的問題或疑問加以追問釐清。

至於發展研究方向、擬定訪談大綱到進行訪談是一個循環的過程。透過每一次訪談後的討論與初步資料整理，進一步確認研究方向。透過這種反覆的動作，期望能夠使得研究方向更加清晰、明確，所蒐集的資料能更加完整、豐富。

五、 訪談內容整理

首先將受訪者的訪談錄音謄寫成文字稿。為了避免重要訊息之缺漏，在字稿謄寫過程中，除了訪談中重複多次或無意義之語彙予以刪除之外，力求詳盡與完整紀錄。

六、 結論

將整理出的類別與內容反覆推敲、思索，並探討內容深義。

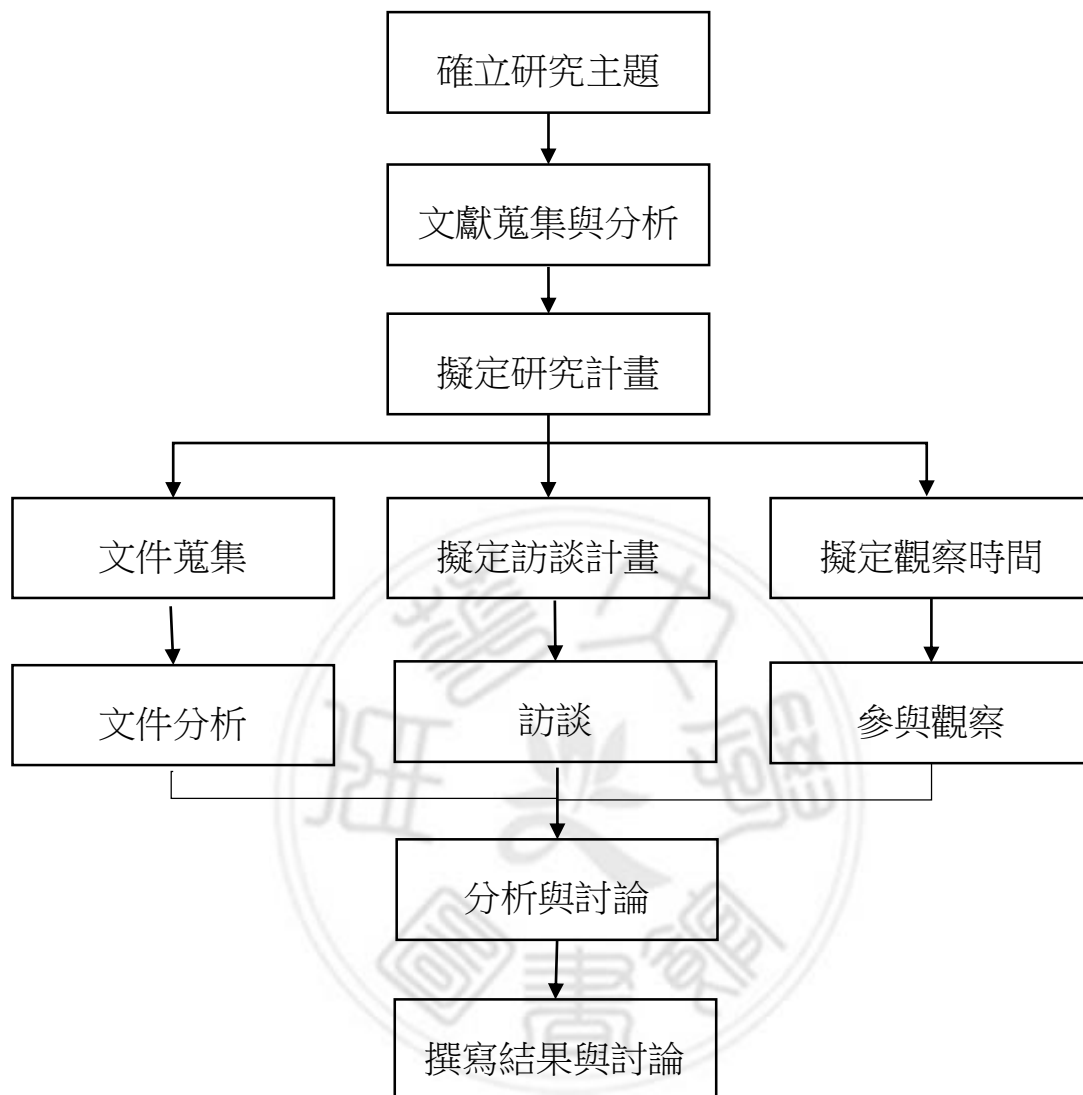


圖 3.1 研究架構圖

3.2 資料蒐集與分析

本研究透過半結構式訪談、觀察與文件分析進行廣泛的資料蒐集，以使資料更具正確性與說服力，在進行資料的交叉檢核分析，以探討相關問題的意義與其脈絡。

訪談法是訪問者直接與受訪者進行接觸，蒐集資料的一種研究方式。透過人與人之相互溝通的交互作用，訪問者經由訪問之過程，得知它人的觀念、信仰、意見與看法而得到所需要的資料。半結構式訪談是介於結構式與非結構式的訪談之間的一種資料收集方式，研究者在訪談進行之前，必須根據研究的問題與目的設計訪談大綱，作為訪談者指引方針。因半結構式訪談對特定議題可以採取較為開放的態度，進行資料收集工作，所以當研究者運用半結構式訪談來收集資料時，經常會有意外的收穫。研究者依據研究目的與問題，擬定訪談大綱，並經指導教授修正後，進行半結構式訪談。

1. 參與觀察

質性研究著重於參與式的觀察法，參與觀察法強調研究者必須融入研究場域或情境中，藉此密切的互動關係，深入了解被研究者的生活經驗與生活情境，進而了解被研究對象、行動或事件之意義，並透過詳實的描述過程，再現研究現象。

2. 資料整理與分析

本質性研究的資料蒐集方式，主要是與個案人員進行半結構式訪談後取得，訪談時進行全程錄音，並於訪談後盡快處理成逐字稿。以內容分析法將逐字稿片段式的資料，整理區分成研究中有意義的單元，是逐字稿資料最常用的方法。故將逐字稿分類編碼在對應研究目的加以區分。大量蒐集個案訪談資料，進行編碼，再予以處理成有意義的逐字稿單元資料進

一步的研究分析。

3.研究倫理

研究理指的是研究者必須遵守的行為規範。本研究透過訪談與觀察取得資料來進行研究，在訪談前確實告知受訪者所欲進行的研究目的與訪談大綱來徵詢受訪者的意願，並尊重其意願可隨時終止參與研究。資料處理時尊重個隱私，遵守匿名及私密性原則，受訪者不以真實姓名示之，皆以代號編碼。與受訪者與被觀察之研究對象建立互信關係，不傷害其身心。在結果分析方面，將客觀地把資料依研究目的進行客觀的分析，最後客觀的撰寫研究結果。

本研究之訪談大綱有三，一、進行訪談大綱有芳香精油法二、經絡觸撫法三、釋壓繪畫法如下表所示。

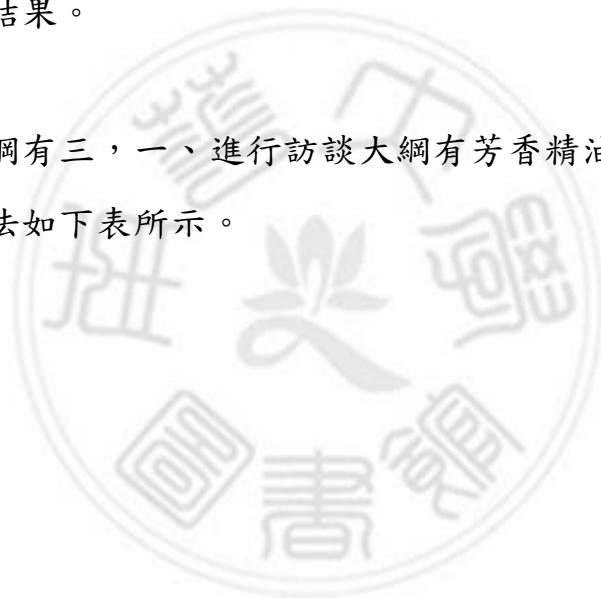


表 3.1 芳香療法訪談大綱

| 健康管理過程 | 四診法 | | 訪談題目 |
|--------|-----|----------------|------------------------------------|
| 前 | 望 | 觀察對方有無不舒服，有無異狀 | 1.複方精油一滴在合谷穴部位，是否會不喜歡？ 2.香氣喜歡嗎？ |
| | 聞 | 聽聽對方自述為何不舒服 | 3.是否之前有接觸過精油 |
| | 問 | 問問何事造成不舒服 | 4.之前有發生甚麼不開心的事嗎？ 5.甚麼聲音或工作上會不舒服 |
| | 切 | 看看不舒服確切所在 | 6.請他說明不舒服的地方 7.請他說明什麼事情造成他不舒服 |
| 後 | 望 | 說明對方不舒服點 | 1.說明對方的點是否正確位子 |
| | 聞 | 這樣的嗅吸是否有疏暢作用 | 2.心裡是否減輕緊繃感 |
| | 問 | 這樣嗅吸香氣會不會不舒服 | 3.這樣的方式會不會不舒服 |
| | 切 | 經過這樣的方式處理是否有恢復 | 4.這樣調配香氣會讓你比較放鬆嗎？ 並減少之前的緊繃 |

表 3.2 芳香精油法訪談個案 A

| 健康管理過程 | 四診法 | | 訪談題目 |
|--------|-----|------------------------------------|--|
| 前 | 望 | 1.輕按對方合骨部位，是否會痛 2.晚上睡覺睡的著嗎? | 1.感覺上好像力道很大，其實不會。 2.不會睡不著 |
| | 聞 | 3.是否之前有做過甚麼工作受傷過 | 沒有 也許自己有可能情緒低調比較容易緊張的人。 |
| | 問 | 4.之前有發生過甚麼事嗎? 5.甚麼事讓你不開心 or 不舒服 | 沒有 常處於高壓警報鈴之下產生壓力肩頸緊繃。平常工作壓力多少多會有壓力 |
| | 切 | 6.請他指出不舒服的地方 7.請他說明什麼事會造成他不舒服 | 6.肩頸。 7 警報鈴響時處於快速處理 |

表 3.2 芳香精油法訪談個案 A (續)

| 健康管理過程 | 四診法 | 訪談題目 | 健康管理過程 |
|--------|-----|---------------------------|---|
| 後 | 望 | 1.說明對方的點是否正確 | 是。 |
| | 聞 | 2.心理是否減輕不舒服 | <p>聞香嗅吸傳導很快,感受到很快就放鬆效果</p> <p>當我知道用鼻子深吸一口氣之後然後好快,才幾秒鐘我就感覺到整個人好像就放鬆了。</p> <p>此時一點點想睡覺,平常這時候不會想睡覺,是舒服放鬆覺得肩頸比較舒緩放鬆,雖然覺得好像比較出力,但覺得肩頸是放鬆喜歡這香氣。</p> |
| | 問 | 3.是否之前有做過甚麼工作受傷過,請說明 | <p>沒有。</p> <p>因為工作常處於警報情況。</p> |
| | 切 | 4.這樣聞香嗅吸會讓你比較舒暢嗎?並減少之前不舒服 | <p>放鬆就會有一種很舒服的感覺,緊接下來繼續合谷穴,慢慢摩擦然後在覺得熱的時候,再慢慢地吸第二次,在慢慢地吸第三次,接著整個人肩頸越來樂放鬆的,而且會有一種很安定,讓我覺得休息到一定的時間就想睡覺了。</p> <p>皮膚吸收後在加一滴反應說明會讓我想要鎮定安眠的效果</p> <p>很好啊我!喜歡這種精油香氣。</p> <p>說明願意再來學苑再次體驗聞香。</p> |

表 3.3 芳香精油法訪談個案 B

| 健康管理過程 | 四診法 | | 訪談題目 |
|--------|-----|------------------------------------|--|
| 前 | 望 | 1.輕按對方合骨部位，是否會痛? 2. 晚上睡覺睡的著嗎? | 1.不會不舒服。 2.喜歡，不排斥這個香氣 不會。 3.會覺得它很幽靜的感覺。 |
| | 聞 | 3.是否之前有做過甚麼工作受傷過呢? | 4 沒做過甚麼工作，但在植物研究館中量樹園與長期性聽見鳥叫聲，對於尖銳聲音產生害怕。 |
| | 問 | 4.之前有發生過甚麼事嗎? 5.甚麼事讓你不開心 or 不舒服 | 4.與同學間溝中，覺得不開有爭議，覺得被背叛。 5.當面對他人錯誤評語時，無法接受。 |
| | 切 | 6.請他指出不舒服的地方 7.請他說明什麼事會造成他不舒服 | 6.耳朵會聽見腦部嗤嗤聲音，自己產生擔憂。 7.事情沒做好完成不開心。心想反正做不考就做不好。 |
| 後 | 望 | 1.說明對方的點是否正確 | 是。 |
| | 聞 | 2.心理是否減輕不舒服 | 有。喜歡的因素感覺在花園會想到使用香氣 |
| | 問 | 3.這樣的方式會不會不舒服 | 不會，很喜歡，感覺幽靜指會讓人心情平靜，很清幽的感覺平常會吸到這香氣好像在一片花園裡的感覺。 |
| | 切 | 4.這樣聞香嗅吸會讓你比較舒暢嗎?並減少之前不舒服? | 4.透過訪談笑笑之後，比較開朗好久沒這麼開朗過了。這樣的溝通方式感到很開心。 |

表 3.4 經絡觸撫法訪談大綱(1)

| 健康管理過程 | 四診法 | | 訪談題目 |
|--------|-----|----------------|----------------------------------|
| 前 | 望 | 觀察對方不舒服點有無異狀 | 1.輕按對方腿膝部位，是否會痛 2.走路時會不會順暢 |
| | 聞 | 聽聽對方自述為何不舒服 | 3.是否之前有做過劇烈運動受傷過 |
| | 問 | 問問何事造成不舒服 | 4.之前有跌倒過嗎? 5.做什麼運動 OR 工作不舒服 |
| | 切 | 看看不舒服確切所在 | 6.請他指出不舒服的地方 7.請他示範什麼動作造成他不舒服 |
| 後 | 望 | 碰觸對方不舒服點 | 1.碰觸對方的點是否正確位子 |
| | 聞 | 這樣的碰觸是否有疏暢作用 | 2.肌肉是否減輕緊繃感 |
| | 問 | 這樣觸撫按摩會不會不舒服 | 3.這樣的方式會不會不舒服 |
| | 切 | 經過這樣的方式處理是否有恢復 | 4.這樣觸撫按摩會讓你比較舒暢嗎? 並減少之前不舒暢 |

表 3.5 經絡觸撫法 C 個案



| 健康管理過程 | 四診法 | | 個案回答 |
|--------|-----|------------------------------------|--|
| 前 | 望 | 1.輕按對方雙腿後腿尾中穴部位，是否會痛 2.走路時會不會順暢 | 1.會。緊繃的痠痛 2 抬不起來.緊緊的抬不起來 |
| | 聞 | 3 是否之前有做過劇烈運動受傷過 | 前 2 天去爬山爬山之後的酸痛 |
| | 問 | 4.之前有跌倒過嗎? 5. 做什麼運動 OR 工作不舒服 | 4.沒有。 5.不會純粹就是爬山之後的運動痠痛 |
| | 切 | 6. 請他指出不舒服的地方 7. 請他示範什麼動作造成他不舒服 | 6.部位  7 走路雙走緊繃 走路抬不起來 |
| 後 | 望 | 1.碰觸對方的點是否正確位子 | 1.正確  |
| | 聞 | 2.肌肉是否減輕緊繃感，請說明? | 2.有，剛按的時候他那種緊繃性會比較明顯可是按完休息大概 1.2 小時緊繃性腿鬆一點走路比較自然一點走也抬的比較高 |
| | 問 | 3 這樣的方式會不會不舒服 | 3.不會很舒服 |
| | 切 | 4 經過這樣的方式處理是否有恢復 | 4.有。完全改善。 就是本來我擦痠痛藥膏都沒有效，Vina 幫我做經絡觸撫之後肌肉就鬆掉，走路過 2 天就完全沒那種緊繃感覺。 |

表 3.6 經絡觸撫法 D 個案

| 健康管理過程 | 四診法 | | B 個案問答 |
|--------|-----|------------------------------------|---------------------------------|
| 前 | 望 | 1.輕按對方手部位，是否會痛 2.手舉起時會不會順暢 | 1 會按左手手山里穴位會痠痛 2 會酸酸的 |
| | 聞 | 3 是否之前有做過劇烈運動受傷過 | 沒有。 |
| | 問 | 4.之前有跌倒過嗎? 5. 做什麼運動 OR 工作不舒服 | 4.沒有 5 長期平板滑手機 |
| | 切 | 6. 請他指出不舒服的地方 7. 請他示範什麼動作造成他不舒服 | 6.左手手山里部位 7.手太久沒換姿勢 |
| 後 | 望 | 1.碰觸對方的點是否正確位子 | 正確 |
| | 聞 | 2.肌肉是否減輕緊繃感，請說明? | 有。較不痛因為固定來教室使用經絡結合觸撫手法按摩，使肌肉放鬆。 |
| | 問 | 3 這樣的方式會不會不舒服 | 不會。 變輕鬆，柔軟。 |
| | 切 | 4 經過這樣的方式處理是否有恢復 | 有舒暢緊繃度。 |

以下為提供圖畫方式，針對訪談去描述圖中所見表達心中自我回答答案表示：

下圖 4.1 為本研究就釋壓繪畫法所創作，從本圖之中運筆構圖、擦拭塗銷，再運筆構圖再擦拭塗銷，情緒轉化，透過手繪畫情緒慢慢中緩慢情緒，在給予疊色繽紛色彩、產生發現心情轉換愉悅，畫完這張圖發現，原來情緒是可透過繪畫釋放，心中隱藏的壓力，將原本心中不舒服的心

情，轉換成愉悅的心情。猶如人生中的風采是由自己努力付出，過程中不管我們的成就到哪?我們都猶如在曠野中的安靜，安靜靜到聽見自己心裡聲音，與自己心靈交會。

其次在此畫中運筆中尋求答案，開啟內心的耳朵，內心的智慧，提升我們心中的力量堅固。



圖 3.2 釋壓繪畫法

以下為提供圖畫方式，針對訪談去描述圖中所見表達心中自我回答答案表示：

D 個案：



圖 3.3 釋壓繪畫法

以下為提供圖畫方式，針對訪談去描述圖中所見表達心中自我 D 個案：

表 3.7 釋壓畫繪法

| 項次 | 問題 | 回覆 |
|----|--------------------------|---|
| 一 | 你覺得畫這幅畫，對你的生命有甚麼意義？ | <p>黃埔歸真，那個畫看起來清新的感覺，看到自己內心，自己真實的內在其實是很單純的，秀麗的，雖然我們外在是日漸老化漸漸老去，上老師的課心靈繪畫，就會心慢慢地沉澱下去。</p> |
| 二 | 你這幅畫的內容到底表明(或表達)甚麼？ | <p>未來希望自己身心靈更健康因為經過歲月的淬鍊，看到內在的自己保存原本的單純，雖然在人生的奮鬥當中有成功有失敗，但是到最後希望自己是更身心靈很多老人不健康，那我們希望自己身心靈更健康，要呈現的是自己的健康，因為我們已經邁入老人希望自己未來都是身心靈很健康。</p> |
| 三 | 當你完成這幅畫請你回想一下你的感受如何？ | <p>因為我們是上彩妝在繪畫因為我是比較中性的人，從年輕比較不會化妝。</p> <p>從繪畫裡面慢慢地去描繪自己的五官，塗上顏色，那時候剛好剪頭髮把頭髮頗受好評，畫起來這樣子的學習當中我畫這樣一個話連結到，我才知道說原來我的五官是這樣我可以這樣畫出來原本自己不愛照鏡子的。</p> <p>現在洗完臉就會「定睛」看自己一下原來原來自己是這麼的漂亮，就變得很有自信其實我本來不是沒有自信，就不在意這些外表的東西，但又渴望怎麼去畫自己所以就在畫的當下學習才發現原來是這樣，因為這樣子畫出這一幅畫才看到自己原來是有清新的自己。</p> |
| 四 | 請說明當你完成這幅畫之後，有無正面或負面的意義？ | <p>照著自己 反射畫著自己， 剛畫出來 好像在畫女兒， 後來看 鏡子 明明是自己， 臉畫圓點 因為自己有角， 是不是對自己的臉型在修飾畫完 開心 改變 原來自己照鏡子 原來是還不錯 原本沒好好看自己 比較 會在起床 自己會照鏡子 「定睛」的看自己 欣賞自己 說哈囉 感覺這點有改變</p> |



圖 3.4 釋壓繪畫法



表 3.8 釋壓畫繪法

| 項次 | 問題 | 回覆 |
|----|--------------------------|--|
| 一 | 你覺得畫這幅畫，對你的生命有甚麼意義？ | 告訴自己人生還是要多加點色彩，早上起來學會打扮自己塗抹，眼影，塞紅改變後家人會評論自己的色彩。孩子也感受自己的改變，自己學回歸原始的自己，沒受過很多風風雨雨波折回到單純 |
| 二 | 你這幅畫的內容到底表明(或表達)甚麼？ | 在畫時好像回歸到比較單純，以前偏向是不快樂，就算做好得到結果還是不快樂，內心是不快樂因子就像以前好像做好是應該的。 |
| 三 | 當你完成這幅畫請你回想一下你的感受如何？ | 輕鬆的自在沒有很多的得失，很輕鬆完成它，只是在畫的過程中心裡有些糾結一些事，那時有些事情想著，有些心浮，因此暫時先放下它，暫時不碰畫先不畫。 |
| 四 | 請說明當你完成這幅畫之後，有無正面或負面的意義？ | 上課過程裏面有了基本概念，感覺自己更踏實，畫的時候不會梗梗，或許不是那麼完美，但是就是很自然做就對了，也不會在乎畫的美醜，過程是開心喜悅而且是自我肯定是有自信的。 畫的時候後下筆有出現梗梗，畫不好就橡皮擦掉.擦掉。 |

3.3 訪談對象

本研究對象，Vina 芳香整體藝術學苑顧客與學員做深度訪談，分別為工作高壓下某醫院加護病房心臟科醫生，以及教育界老師為主要研究對象。

表 3.9 研究者基本資料

| 訪談對象 | 訪談地點 | 工作經歷年數 | 公司名稱時間 |
|------|---------------|--------|---------------|
| 黃醫師 | Vina 芳香整體藝術學苑 | 23 年 | 某家醫院心臟科加護病房醫師 |
| 戴小姐 | Vina 芳香整體藝術學苑 | 2 年 | 兼任家教 |
| 鄭專員 | Vina 芳香整體藝術學苑 | 20 年 | 某縣政府 |
| 李副理 | 某文教機構 | 10 幾年 | 文化教育機構 |
| 黃老師 | 嘉義某醫院樂齡中心 | 30 年 | 某學校老師 |
| 林老師 | 嘉義某醫院樂齡中心 | 20 年 | 某中心講師 |



第四章 研究發現與結果

本研究以健康服務產業為主題，以芳香精油法、經絡觸撫法、釋壓繪畫法三種構面，此三種方法為目前消費者在健康服務產業中，尋求解決壓力釋放的最佳、最新創方法與方式。如下圖所示：

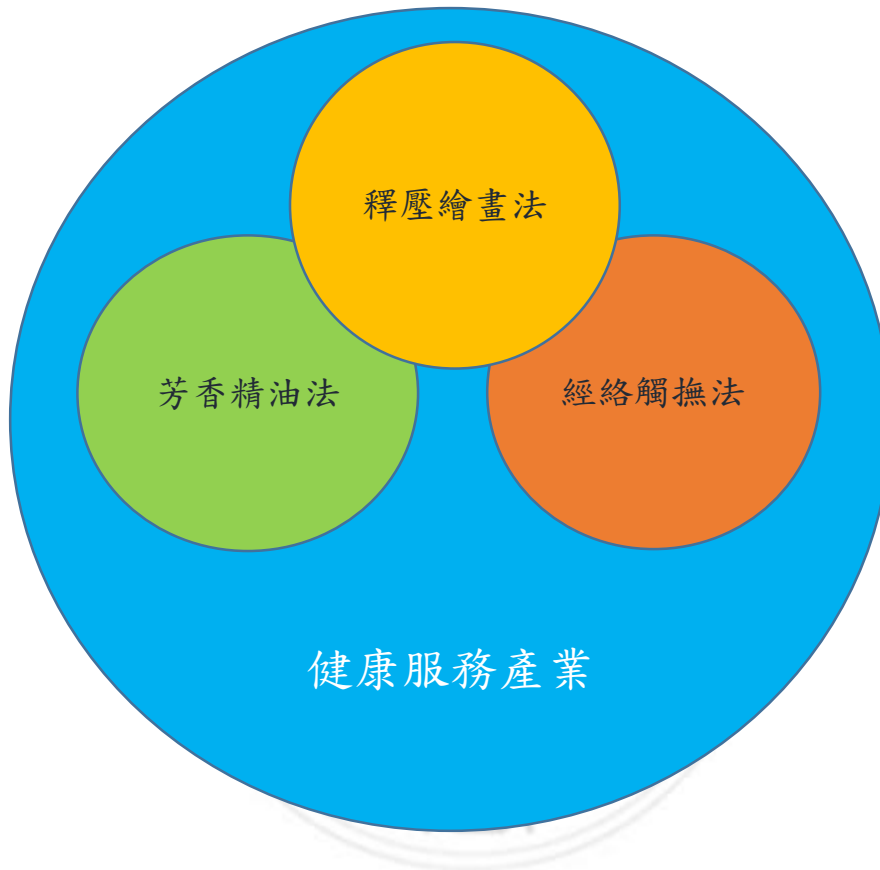


圖 4.1 健康服務產業三種療法

4.1 研究發現

本旨研究了解芳香精油法、經絡觸撫法、釋壓繪畫法對於銀髮族作質性訪談分析結果：

首先對接受芳療調香氣的三個個案進行分析討論，以其了解接受芳療前、後訪談,再經由四診(望、聞、問、切)訪談後之分析結果，進而達

到健康管理與促進之後續作為。

二位個案為心臟科加護病房醫生、轉學考學生共二位。

訪談結果：

一、芳療訪談個案 A 黃醫師

黃醫師當心臟外科醫生已經 23 年的臨床經歷，目前是某家醫院加護病房醫生。

常處於警報鈴的狀況下，平常工作壓力多少多會，自述說也許有可能情低調比較容易緊的人。

訪談結果討論：

剛來時是帶著微緊張，聞香嗅吸經由鼻子深吸一口氣之後然後好快，才幾秒鐘讓黃醫生就感覺到整個人好像就放鬆了一點點想睡覺，平常這時候不會想睡覺，是舒服放鬆覺得肩頸比較舒緩放鬆，雖然覺得好樣像比較出力，但覺得肩頸是放鬆喜歡這香氣快速透過皮膚吸收，因此再加一滴反應說明會讓我想要鎮定安眠的效果。

而且會有一種很安定讓我覺得所以就休息到一定的時間就想睡覺了，自己覺得很好啊!我!喜歡這種精油香氣。

在芳療師的帶領之下結合詩歌音樂。醫師說很好聽喔!並且開心的品嚐我們為她調配的檸檬飲品，並且開心的說我還願意來聞香這香氣。

建議心情高壓緊張時，聞香我們為您調的香氣以一滴，滴在合谷穴摩擦聞香，多到戶外踏青，改善飲食及生活方式。

二、芳療訪談個案 B 轉學生擔任家教老師

訪談結果：心理成面因素，與同學間溝中覺得被背叛…等等說明聽見鳥叫聲或汽車的尖銳聲會害怕，事情沒做好完成不開心有挫敗感（反正做不好就做不好）。

聞香會覺得它很幽靜的感覺，感覺上撲鼻而來的香氣，感覺上在一片很安靜的花園，此時頭低低不說話，訪談進行中止中，結合綜合療法音樂療法詩歌撥放，此時個案提起手指彈奏繼續說話，喜歡歡音樂中的主旋律副旋律，男女中的對唱喜歡裡面的歌詞…等等。

訪談再次進行，喜歡的因素感覺在花園，很喜歡這香氣，感覺幽靜指會讓人心情平靜，很清幽的感覺，平常會吸到這香氣好像在一片花園裡的感覺，透過訪談笑笑之後，比較開朗好久沒這麼開朗過了，這樣的溝通方式感到很開心。

建議：不開心時一滴聞香一周後再次聞香進行訪談。

經絡觸撫手法的三個個案進行分析討論，以其了解接受觸撫前、後訪談,經由四診(望、聞、問、切)訪談後之分析結果，進而達到健康管理與促進之後續作為。

二位個案為鄭專員以專辦教育活動為主、文化教育李副理、共二位。

訪談結果：

一、經絡觸撫按摩訪談個案 C 個案：鄭專員

以專辦教育活動為主，例如，縣市運動會或一些頒獎活動，經歷 20 年！

訪談結果：因前 2 天去爬山爬山之後的酸痛，抬不起來.緊緊的抬不起來走路

雙走緊

自己擦痠痛藥膏都沒有效，經由經絡觸法按的時候，他那種緊繃性會比較明顯，可是按完休息大概 1.2 小時緊繃性腿鬆一點，走路比較自然一點走也抬的比較高完全改善。隔天之後肌肉就鬆掉，走路過 2 天就完全沒那種緊繃感覺。

建議睡前腿墊高先讓雙腿休息，不貼任糊貼布使雙腿透氣，這兩天暫時不做任何運動使腿部休息

禁忌：刺激性食物飲食

經絡觸撫按摩訪談個案 D 個案：李副理

從事文化教育 10 幾年，長期左手拿平板閱讀資料無任支撐點，照成左手疼動。

結論：經絡結合觸撫按摩，使肌肉放鬆

建議：停止手拿手機支撐閱讀資料，改更新為手機架支撐著，生活太更改飲食多吃高蛋白食物，及膠原食物。

釋壓繪畫法的二個個案進行分析討論，以其了解接受釋壓繪畫前、後訪談，經由四診(望、聞、問、切)訪談後之分析結果，進而達到健康管理與促進之後續作為。

二位個案為退休老師、心靈繪畫老師、二位。

釋壓繪畫法個案 E 從事教育退休老師目前從事導覽志工

結果討論：

反璞歸真，看到自己內心，自己真實的內在其實是很單純的，秀麗的，雖然我們外在是日漸老化漸漸老去，上老師的課心靈繪畫，就會心慢慢地沉澱下去。

未來希望自己身心靈更健康因為經過歲月的淬鍊，看到內在的自己

保存原本的單純，雖然在人生的奮鬥當中有成功有失敗，但是到最後希望自己是更身心靈很多老人不健康，那我們希望自己身心靈更健康，要呈現的是自己的健康，因為我們已經邁入老人希望自己未來都是身心靈很健康。從繪畫裡面慢慢地去描繪自己的五官，塗上顏色，那時候剛好剪頭髮把頭髮頗受好評，畫起來這樣子的學習當中我畫這樣一個話連結到，我才知道說原來我的五官是這樣我可以這樣畫出來原本自己不愛照鏡子的。

現在洗完臉就會「定睛」看自己一下原來原來自己是這麼的漂亮，就變得很有自信其實我本來不是沒有自信，就不在意這些外表的東西，但又渴望怎麼去畫自己所以就在畫的當下學習才發現原來是這樣，因為這樣子畫出這一幅畫才看到自己原來是有清新的自己。

從繪畫裡面慢慢地去描繪自己的五官，塗上顏色，那時候剛好剪頭髮把頭髮頗受好評，畫起來這樣子的學習當中我畫這樣一個話連結到，我才知道說原來我的五官是這樣我可以這樣畫出來原本自己不愛照鏡子的。

現在洗完臉就會「定睛」看自己一下原來原來自己是這麼的漂亮，就變得很有自信其實我本來不是沒有自信，就不在意這些外表的東西，但又渴望怎麼去畫自己所以就在畫的當下學習才發現原來是這樣，因為這樣子畫出這一幅畫才看到自己原來是有清新的自己。

建議多參與社團康樂活動、踏青

藝術繪畫法個案 F 心靈繪畫老師

結論建議：

在畫時好像回歸到比較單純，以前偏向是不快樂，就算做好得到結果還是不快樂，內心是不快樂因子就像以前好像做好是應該的。

改變後家人會評論自己的色彩。孩子也感受自己的改變，自己學回歸原始的自己，沒受過很多風風雨雨波折回到單純。

輕鬆的自在沒有很多的得失，很輕鬆完成它，只是在畫的過程中心裡有些糾結一些事，那時有些事情想著，有些心浮，因此暫時先放下它，暫時不碰畫先不畫。

建議,勇敢面對並於鼓勵完成此繪畫,多,參與戶外生生活繪畫戶外踏青。

本旨研究了解芳香精油法、經絡觸撫法、釋壓藝術對於銀髮族高壓工作質性訪談結果。

第一節結果

本研究經訪談蒐集，分析幾位個案研究訪談歸納有關經芳香療法、經絡觸撫法與藝術繪法療程前後獲致以下結論：

就芳香療法部分而言，A、B、二個案經四診後，其症狀顯示生活工作中屬於高壓力族群。經本整體治療師建議採用芳香療法中的調配香氣點滴在合谷穴雙手摩擦嗅吸作為後，觀察其三個案在身心靈方面即獲得極大的改善輕鬆愉悅幸福感。

就經絡觸撫法部分而言，C、D、二個案經四診後，其症狀顯示肌肉緊繃、疼痛、腫脹，經整體治療師建議經絡觸撫法針對於不同部位施以穴道按壓按摩。觀察其四個案在肌肉緊繃、疼痛、腫脹方面，即獲得極大改善。

經釋壓繪畫法其個案E、F二位個案經四診後，其症狀生活工作壓力無法面對自己的潛在內心壓力，經整體治療師建議採藝術繪畫法作為，從構圖調色疊色運用色彩滿足其心靈內在。

觀察其四個案在面對自己的潛在內心壓力方面，觀察臉面部是顯現開心微笑著。

第五章、結論與建議

本研究訪談實務個案之分析，以提升自身健康管理因素為探討對象，顧客，學員為研究對象，探討顧客與學派市場分析及行銷策略的觀點，依據深度訪談之半結構訪談，與商業模式服務管理結合，提出分析的結果彙整，透過分析結果提出服務管理與實務建議如下：

5.1 研究結論

現在尋求紓解的壓力方式很多，以至於國內健康產業蓬勃發展，各種產業例如音樂、芳療、繪畫、健身房、SPA 按摩四處林立，據估計國內有 380 億的消費市場，代表健康產業的市場潛力驚人。也就是市場規模太大人力需求陸續增加，因此健康產業更需要更多的專業人才進入健康產業職場，人員的專業訓練以及國家考試證照認證，才能有專業技術在職場上發揮專業技能服務，專業人員的培訓至關重要，尤其是在對人的服務產業方面，若無經專業的訓練以及國家級的證照認證。恐危害本產業之專業性，顧客的問題沒得到解決，反而問題病徵持續發生沒得到解決，因此培訓各類專業技術人才相當重要，本作者於數年前成立 Vina 芳香整體藝術學苑培訓更多優秀的專技人才，盡一己之力。

本研究以個案方式進行深度訪談，參與觀察，實地研究獲得資料，綜合以上所有 6 個案例，發現在工商社會大部分人因為生活職場各種酸痛、腫脹、工作壓力、不開心、緊張、憂鬱、焦慮..等徵兆，本研究即透過芳香療法、經絡觸撫法、釋壓繪畫法施救其不同徵兆施予改善作為。皆有獲得極大的改善。證明以上三種療法對於現代人的健康管理有極大的幫助。

5.2 實務管理意涵

1. 在趨勢瞭解市場趨勢在於對於中小型店，經營顧客沒太多影響。
2. 專業人士透過專業訓練 有專業國家證照，或學習技能認證，並有實務經歷，不斷研習專業技能，創新技術精緻化，提供消費者信任度及忠誠度，提升企業專業形象服務的品質。
3. 消費者市場網路商城以是現代潮流，根據相關文字搜尋紀錄，提供方便消費購買，通路方便性服務到家，優惠方案不斷提供網路行銷，很多產業陸續跟進，如美業產業、運動產業、健康產業、音樂產業讓消費者得到滿足與期望。
4. 時代不斷的進步，健康產業需求不斷的變化更新，企業也不斷的創新品牌使就顧客滿意，並且願意幫我們創造新客戶群。服務原有顧客，創造忠誠顧客，形成公司之事業夥伴。

5.3 研究建議

本研究案例數有限無法代表大部分的人罹患徵兆，建議後續學者可納入更多人或更廣大族群研究，及服務管理 7P 分析歸納出健康產業行銷與市場分析對於健康管理之消費型態的影響。

預防勝於治療，謂上醫者醫未病，下醫者醫已病。平常須注重保持三餐正常、飲食均衡不挑食、每日五蔬果保持均衡營養，充足的睡眠不熬夜更新改變自己不熬夜以利於 11 點前睡覺已立於肝經之運行，肝血充足，及不疲倦。醫學專家曾建議每人每日最好能步行一萬步及基本運動量來保持身體的健康。個性內向的人於與大自然接觸，看見寬闊的山林水秀，視野遼闊心靈感受隨之成長。及所謂的身心安頓。

建議後續研究者可以加入選擇不同的療法音樂療法、飲食療法(香料料

理，中醫藥膳)去做研究。

- 一、 結合在服務行銷管理配合下網路遠距宣導，現代潮流行趨勢，更多不同族群點閱觀看，提高學苑知名度，遠距教學主播時代，提供消費族群方便性。
- 二、 多角化通路美容、芳療、彩妝整體造型，彩妝造型手繪畫、晚禮服手繪畫、時尚設計手繪畫、考證、認證、暨自然療癒各式美業通路結合，同時整合進行達到雙贏。
- 三、 價格透明化作品實務呈現透過消費者自動願意性，口碑宣導。
- 四、 學苑-專精美業輔導學生新娘設計圖比賽，配合工會，政府大型考證、認證、以及學苑參與社會公益活動使健康產業更佳精準。



參考文獻

一、中文部分

1. 十三經注疏，易經，(台北：藝文印書館，1989 年)。
2. Melissa Studio 著，卓芷聿譯 (民 91)，精油全書芳香療法使用小百科，台北：商周。
3. 江浩然 (民 105)，學習動機和學習策略在專注及不專注的以英文為 外國語的大學學習者身上的語言學習成效之影響，亞洲大學外國語文學系碩士論文，未出版，台中市。
4. 何文彬、譚一松 (1998)。古代養生觀，台北：商務。
5. 吳佳玲、黃俊薰、吳秋燕 (民 104)，古今中外芳香療法之探討。長庚科技學刊，第 22 卷，119-129 頁。
6. 吳柔靚 (民 105)。芳香療法對長照機構失智老人的健康促進影響之研究，未出版。
7. 卓芷津 (民 93)。芳香療法全書，第 200—204 頁，台北：商周
8. 林孜孜 (民 94)，服務品質與顧客滿意度關係之研究，經營管理論叢，第一屆管理與決策 2005 年學術研討會特刊，287—294 頁。
9. 洪升呈 (第 101)，嘉大體育健康休閒，第 3 卷，33-38 頁。
10. 范保羅、袁本治 (民 104)。健康醫學，臺北：五南圖書。
11. 范惟翔 (民國 94)，行銷管理策略、個案與應用，台北：楊智。
12. 高美燕 (民 90)，肌肉放鬆、舒緩排毒、有的是重視整體美，局部保健，還有運用芳香精油成為現代人減壓的新寵兒。
13. 張艾君 (民 105)，涉入程度、知覺價值與顧客滿意度關係之研究—53 以芳療保健為例，南華大學企業管理學系管理科學碩士

論文，未出版，嘉義縣。

14. 清·黃雲鵠，《粥譜》，載《養生粥譜》，濟南：山東畫報出版社，2008。
15. 郭美貝（民 100），美容系學生學習動機、學習滿意度與學習成效關係之研究—以嘉義某技術學院為例，南華大學視覺與媒體藝術所碩士論文，未出版。
16. 曾光華(民國 96),服務業行銷與管理，台北；前程
17. 蘇志銘（民 101），台灣「食粥」飲食文化考，古典文獻與民俗藝術集刊，第 1 卷，191-212 頁。



二、英文部分

- 1、Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986), The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, No.6, pp.1173-1182.
- 2、Wigfield, A. & Eccles, J. S. (2000), Expectancy-Value Theory of Achievement Motivation, *Contemporary Educational Psychology*, Vol.25, pp.68-81.
- 3、Porter, M. E.(1980), *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*, New York :Simor & Schuster Inc.
- 4、Robert Klepper and Wendell O.Jones (1999) ,「資訊系統委外管理概論」, 跨
- 5、Key success factors for online auctions: Analysis of auctions of fashion clothing. *Expert Systems with Applications*, Vol. 38, No. 6.

附錄一訪談問卷

「以消費者觀點探討健康產業服務管理之研究」訪談問卷

各位您好：

我是南華大學企業管理學系管理科學碩士班研究生，目前正在進行有關「以消費者觀點探討健康產業服務管理之研究」。本研究期待能藉有訪談之方式得到各位寶貴的分享將研究的結果提供芳香療法、經絡觸撫法與藝術繪畫法對健康管理之研究，以提升健康管理之研究。

非常感謝您支持及協助本研究生並於百忙之中撥沉賜予訪談機會，因您所提供的寶貴意見才能使本研究進行順利，您所提共之訪談紀錄僅供學術研究使用，絕不對外公開。最後再次感謝各位無藏私的經驗分享。

敬祝

身體平安

南華大學企業管理學系研究所

指導教授：范惟翔 博士

研究生：黃淨燕