

關懷探訪的策略與實務操練

馬偕醫院院牧部主任 潘美惠牧師

一、委身～醫療傳道的精神使命

1. 全人關懷的醫生—耶穌

- (1). 「一大群人又來找他，並帶來跛腳的、失明的、殘疾的、啞巴的，和許多患其他疾病的人，安置在耶穌腳前；耶穌一一治好他們。」（馬太15章30節）
- (2). 耶穌聽見了這話就說：「健康的人用不著醫生，有病的人才用得著。」（馬太9章12節）
- (3). 『耶穌周遊各市鎮鄉村，在各會堂教導人，宣講天國的福音，並治好民間的各種疾病。當他看見一群群的人，動了惻隱之心；因為他們孤苦無助，像沒有牧人的羊群一般。於是，他對門徒說：「要收成的很多，但是收割的工人太少。你們要祈求農場的主人，派工人來收割他的農作物。」』（馬太9章35~38節）

2、關懷探訪的醫療傳道理念

- (1). 「無病的人用不著醫生，有病的人才用得著，我來不是召義人悔改，乃是召罪人悔改」。（路加5章31~32節）
- (2). 需要者的吶喊—人處在生病的狀況：肉體的病痛所帶來的痛苦與軟弱。心理的憂傷所帶來的消極、無奈與罪惡感的衝擊。靈魂的沮喪導致的絕望，耶穌基督是良醫，是醫治人性「罪病」的良藥。
- (3). *醫療服務的認知—醫療傳道是一種以行動見證的傳道，包括：謙卑、服務和愛心的行動。
*懷抱耶穌的心志—學習以基督的心為心來從事醫治病人及關懷救人靈魂的聖工，建立平安和諧的人生。
*回應上帝的愛—激發參與醫療傳道的事工來回應上帝愛的呼召，以照亮溫暖人心，服務社會來實踐基督信仰。

3、關懷探訪的認同與委身

- (1). 認同的精神～耶穌全人關懷醫治
- (2). 悲憫的精神～實現完整醫治目標
- (3). 服事的精神～服事需要弱勢族群
- (4). 分享的精神～帶領病患經歷救恩
- (5). 無微不至的精神～關懷醫療的團隊
- (6). 堅毅的精神～轉介慕道者進入教會
- (7). 委身的精神～學習宣教師服事價值

二、服事～追隨佳美腳蹤～活出愛

1、醫療傳道的獨特性

- (1). 醫療的角度--「健康」是身心靈皆健全的狀態
- (2). 關懷的角度--「關心病人」是最高層次的關懷
- (3). 宣教的角度--醫治是「彌賽亞」的記號

2、醫療傳道的工場

- (1). 醫院—具有全人關懷場所的特性：
隨時保持開放。包容社會不同階層及背景的人。
能超越宗教、文化、社會、政治等因素的攔阻。
- (2). 患者與家屬—全人關懷的對象：
可能是唯一，而且是最後接觸福音的機會。有靈、魂、體三方面的問題和需要。謙卑易接受別人良心的建議。
- (3). 醫療狀況下較易接受福音：
生病時，較不忙碌，可安靜思考。（以賽亞書33章15節）
生病時，接近死亡，會思考人生。（詩篇90篇10節）
生病時，肉體軟弱，比較會謙卑。（馬太福音5章3節）
生病時，人會反省，有機會認罪。（哥林多後書13章5節）
生病時，身心痛苦，極需要安慰。（馬太福音25章36節）

3. 領受呼召活出愛

- (1). 「父啊！我不能滿足全世界人的需要，但我能滿足我們週遭親朋好友的需要。
我能愛我所在的教會、社區、學校或醫院，我能在我的耶路撒冷（投入服事的地方）滿足別人的需要。然後，主啊！祢必須在我的生命中投下炸彈，把我推到撒瑪利亞和我的世界地極去。」
- (2). 關懷的步驟：「代禱」
保羅以身作則，教我們如何代禱。他說：「我所禱告的，就是要你們的愛心，在知識和各樣見識上，多而又多。」（腓立比1章9節）
你曾否為別人與認領的人代禱呢？曾否祈求得著 神的智慧，好去滿足別人的需要呢？「主啊！願你的靈感動，使我作為愛的運河，成為你的器皿。求你賜給我智慧，明白你的旨意和心意；然後，父啊，你是設計環境的主，求你把“認領的人”吸引到你面前。同時，賜給我勇氣，把你的愛和赦免的信息帶給我們。」
- (3) 愛與關懷的行動～「掌握接觸點」
 - 歡樂時刻：生產、結婚、慶賀、晉級、欣賞、畢業、生日、週年
 - 危急時刻：生病、手術、死亡--喪失親人、經濟情況逆轉、失業、婚姻有危機、親子間有危機。

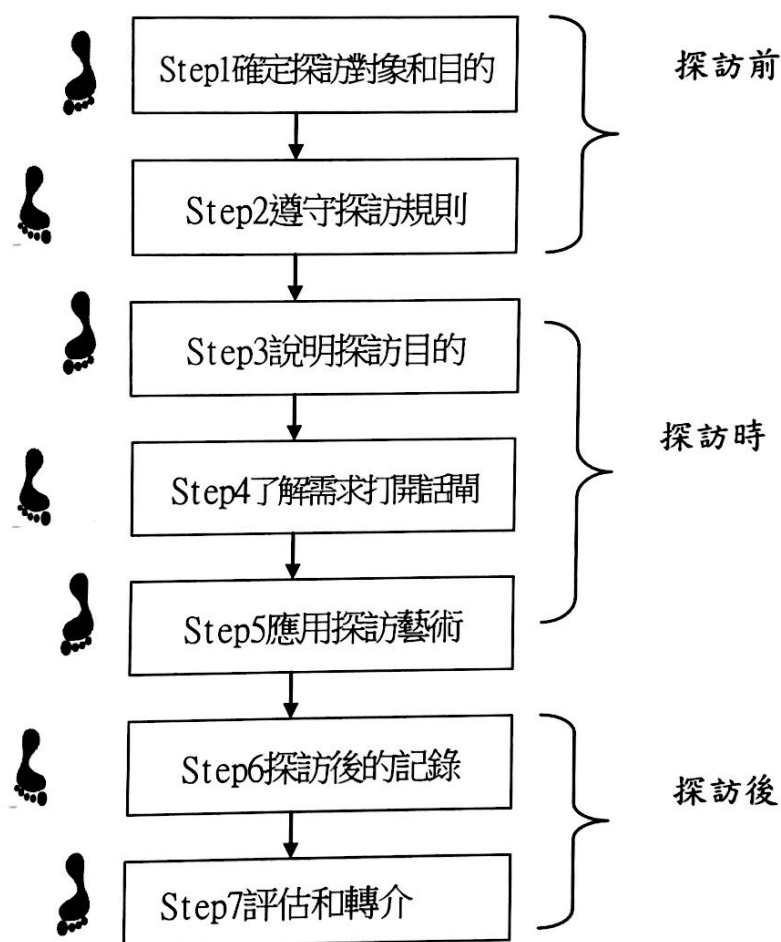
主說：「作在最小的，就是做在我身上，願我們一生能為主而活。」

三、關懷探訪者應具備條件

1. 不一定善於言詞，但應善於聆聽觀察並進入人的感受當中。

2. 良好的人際關係，製造受訪者舒適且容易表達感受的氣氛。
3. 有慈愛憐憫的心，瞭解並體會受訪者的病痛和苦難。
4. 具有智慧的溝通，能同理訪者的感受和情緒並給予安慰。
5. 具有助人的能力，會鼓勵支持受訪者面對問題及解決困難。
6. 具有敏銳洞察力，觀察探訪中的一切人、事、物的狀況。
7. 建立良好的關係，與醫護人員和病人建立良好的醫病關係。

四、如何關懷患者與家屬—探訪的流程圖



※關懷探訪流程說明：

Step1 確定探訪對象和目的

1. 至院牧部或護理站了解受訪者的病情和狀況，收集受訪者的相關資料及瞭解背景。
2. 清楚探訪的目的：為何要探訪？預定探訪要達到的目的。探訪是道成肉身，表達真愛的方法，探訪者要對自己有信心並確認自己是上帝的使者，將上帝的平安、醫治、愛和救贖帶給病人。

※**相關攜帶物**：探訪記錄表、聖經、慰問卡、福音單張、小冊、紙筆等。

※**不宜探訪時間**：三餐時間、午睡時間1-3點、查房時間(醫療行為)。

Step2 遵守探訪守則和須知 參閱資料—醫院探訪守則和須知

Step3 說明探訪目的 向病人和家屬自我介紹並表明來意和目的例如

「平安，我是馬偕醫院院牧部關懷義工代表醫院關心您，我們的工作是關懷探訪病人和家屬，希望帶來上帝的愛和祝福，也願您早日康復。……」

Step4 了解需求打開話匣 了解需求，進一步關懷和陪伴。「談話指引」是開啟話匣子的鑰匙。

※**談話指引——(目的：同理和尋找個人談道的接觸點)**

1. 你可以告訴我，這次是怎麼住院的？
2. 目前住院的狀況如何？(日常生活、健康、職業、社會角色、人際關係及目標者可成為談話的內容)
3. 住院中最在意身體的哪些狀況？
4. 住進醫院後，有什麼事是最困擾你病情的？感覺如何？
5. 可以談談最近的心情嗎？
6. 可以談談你最近的身體狀況？有些特別不適的情形嗎？
7. 你是否寧願單獨在病房內，不要別人來打擾？
8. 你是否去走走接觸外面的世界和事物？
9. 你在這此的生病裡是否回想起過去的人事物，您願意和我分享嗎？
10. 你是否願意告訴我，我能為你做些什麼？

Step5 應用探訪藝術

1. 尊重受訪者的人格。
2. 探訪對象不限於病人也包括家屬。
3. 談話時從病人有興趣的及關心的事物開始，要堅守牧關者的專業倫理和要守密。
4. 探訪時，親切問安給予支持、態度誠懇，帶入主題，關心代禱。
5. 傾聽重於談論，切忌辯論、不隨便問病情、不隨便下斷語、不要只說自己的經驗，不隨便介紹秘方。
6. 談話中需要有耐心，用對方能了解的語言，適切簡短地分享，尋找對話中的接觸點。
7. 時間上欲做安排並善加控制，勿使對方感到為難或不便。在有限的時間裡關懷病人

的靈性和信仰。配合病人的需求，給予關懷陪伴，妥善應用禱告、聖經、詩歌、見證集、屬靈短文、福音單張等資源(自己需先閱讀)。把握時機進行個人談道，切入福音。在對話中專注傾聽找出接觸點，進行同理關懷。若有機會帶領他接受福音，讓耶穌成為他生命的主，引導他走永生的道路。

※尋找對話中的接觸點(同理病人+信仰上的分享)的範例：

- a. 憂傷的心：……你現在憂傷的心情實在沒有人能夠了解(停頓一下)。而我願意和你分享，在我憂傷時，有一位好朋友耶穌，祂陪伴我、安慰我、幫助我，我相信也願分擔你的憂傷。因為祂曾說：「凡勞苦擔重擔的人可以到我這裡來，我就使你們得安息。」……。
- b. 灰心、失望：經過這段時間的治療，似乎沒有預期的好，我感受到你非常灰心、失望，且心中沒有平安。我想將一位賜平安的神介紹給你，祂給人的平安是完全的平安，十分的平安，且是真平安。……。
- c. 痛苦、難過：聽到你的病情和過去的辛酸往事，實在令人心疼，也感到難過。我相信人言語和安慰是有限的，但有一位愛我們的神就是耶穌，我們歷經的苦難，祂最能了解。因為祂也曾經歷苦難，且背負我們的痛苦……。

Step6 訪後的記錄 務必填寫探訪記錄表、收集個案資料。

Step7 介和評估 特殊個案請轉介牧師和關懷師或相關單位，為此次探訪評估，並擬定下次探訪計畫。

※服事當天關懷探訪簡易流程

請安 → 自我介紹 → 互相認識 → 自然地進入對話中 → 自然進入福音的領域 → 呼召的邀請 → 決志 → 禱告 → 請安告退。

好的探訪是事前做好預備，以謙卑的心與聖靈同工，將一切結果交託給神。

同理心的理論與技巧運用

馬偕醫院院牧部主任 潘美惠牧師

一、助人者生命態度的省思

◎助人者的自我瞭解

1. 為什麼想要幫助人？助人的動機是什麼？
2. 滿足自己還是滿足被幫助的人？
3. 想要幫助人到什麼程度？
4. 滿腔熱血夠不夠？

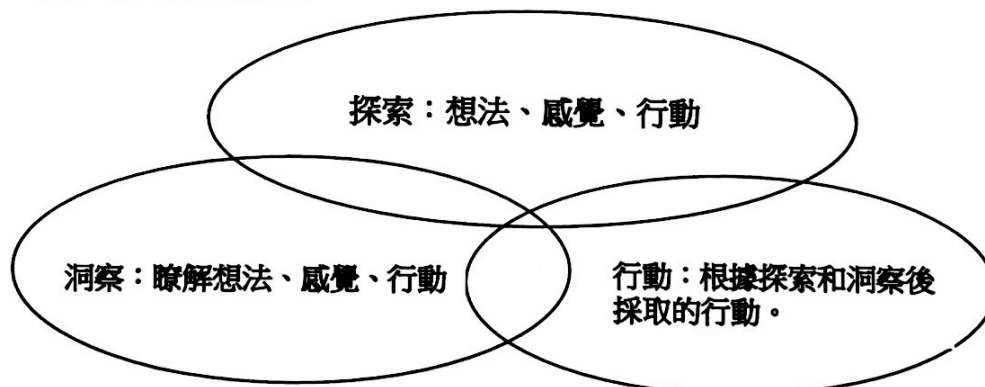
要知道自己的極限，轉介專業的協助。

◎助人者的特質

1. 對人有興趣。
2. 身心的成熟。
3. 具有自我察覺的能力。
4. 彈性的態度：包容力、不批評。
5. 敏銳的觀察力。
6. 真誠的態度。
7. 溝通的能力：傾聽與反應。
8. 豐富的知識。



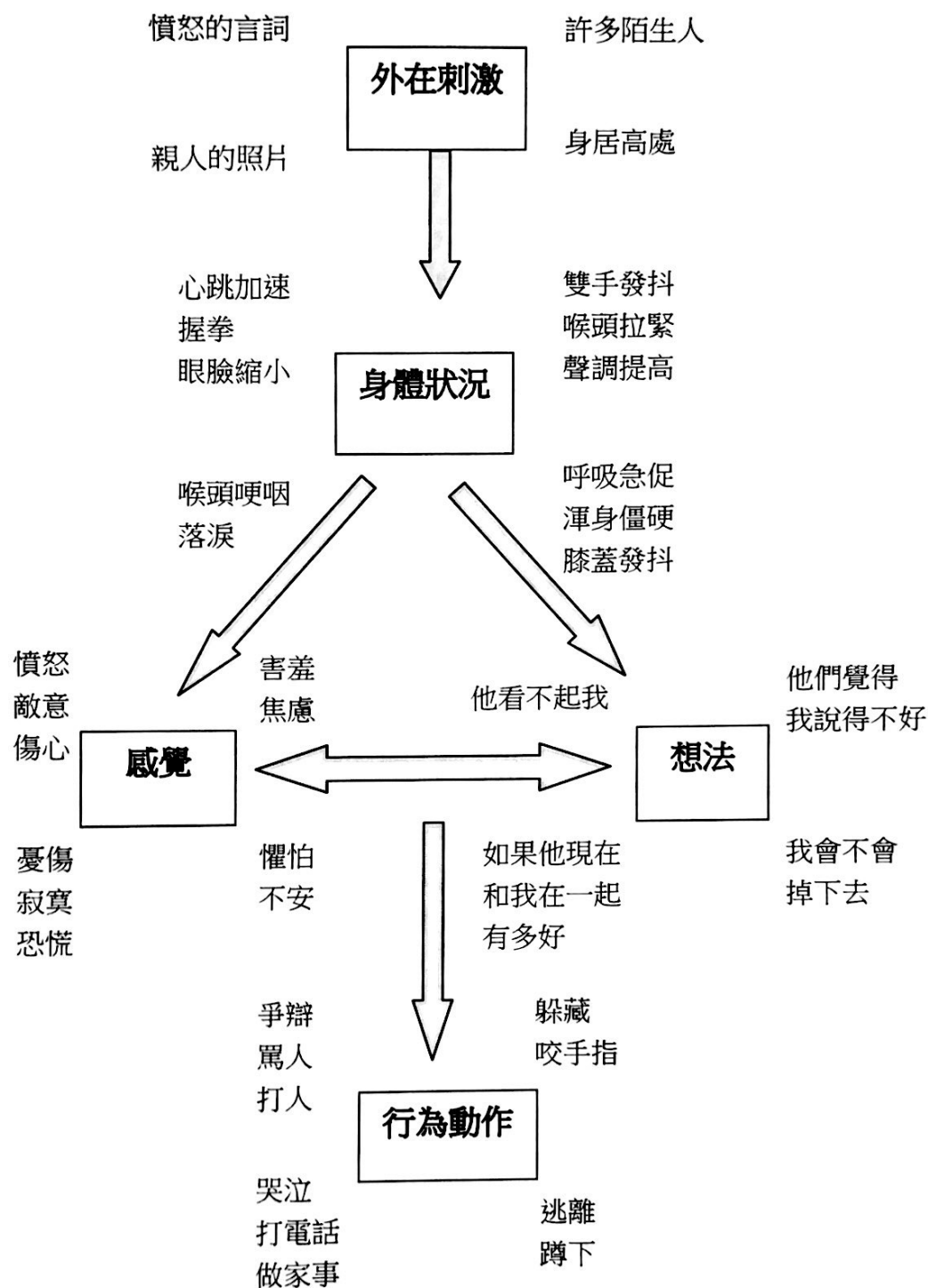
二、助人歷程三階段



◎助人歷程階段與目標（助人歷程與技巧，黃惠惠，張老師）

階段	協助前階段	第一階段	第二階段	第三階段
目標	關係建立	自我探索	自我了解	行動計劃
技術	* 生理專注 * 心理專注	* 初層次同理心 * 尊重 * 真誠 * 具體 * 結構	* 高層次同理心 * 自我表露 * 面質 * 立即性	* 問題解決技術 * 角色扮演 * 行為改變技術 * 家庭作業

三、自我察覺情緒三角圖



◎辨識情緒（感受性的了解）

1. 我看（聽、聞）到……
2. 我想（認為、以為）……
3. 我感受到（情緒反應）……
4. 我希望（打算）……
5. 行動後（結果）……

情緒感受

珠寶箱	垃圾箱
快樂 開心 滿意	難過 難受 痛苦 空虛 失望 失意 失落 心酸 酸苦
得意 愉快 高興	酸楚 不安 不滿 不平 反感 傷心 心碎 心痛 生氣
喜樂 歡喜 歡欣	氣憤 憤慨 憤怒 火大 後悔 悔恨 憎恨 憤恨 怨恨
喜悅 雀躍 過癮	痛恨 痛心 積怨 討厭 厭惡 苦惱 苦悶 困擾 煩惱
滿足 舒服 舒適	煩悶 煩躁 煩亂 急躁 著急 急切 恐懼 恐慌 驚恐
舒暢 暢快 爽快	震驚 震怒 驚嚇 驚慌 害怕 擔心 煩憂 憂愁 憂慮
輕鬆 輕快 興奮	憂鬱 鬱悶 鬱卒 悲哀 哀傷 悲苦 苦澀 自卑 自憐
昂揚 快慰 安慰	自怨自艾 緊張 焦慮 焦躁 困惑 疑惑 迷惑 迷失
自由 自在 清明	迷亂 迷惘 徬徨 混亂 敵意 壓力 沉重 沉悶 低潮
開朗 衝勁 活力	孤單 孤獨 寂寞 落寞 無聊 無助 無奈 無力感 挫折
祥和 平靜 快活	挫折 受辱 屈辱 頹喪 沮喪 衝動 性慾 卑下 卑賤
成就感 安全感	嫉妒 妒恨 激動 不舒服 佔有慾 危機感 罪惡感

◎生理感覺與行為之關連

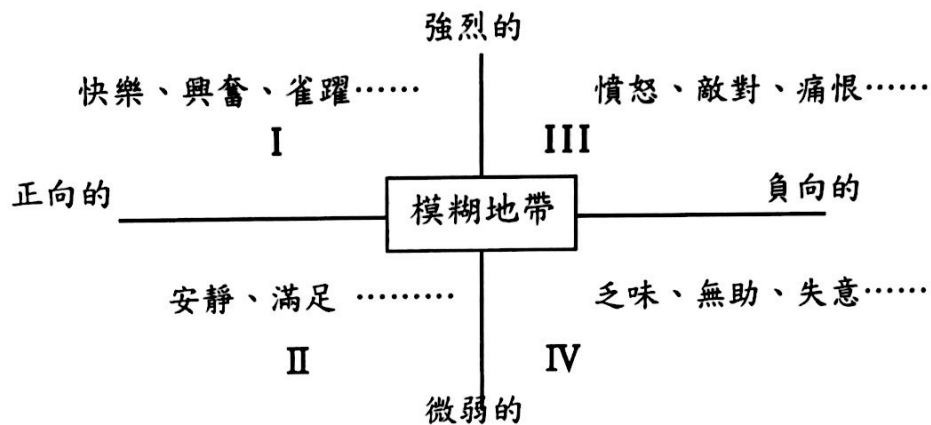
1. 想 法：其部位在頭腦，由此而發出的事實之說明、解釋、評估、探索等。
2. 生理感覺：舉凡由身體之感知，引發而來的身體反應與變化，例如：冷熱，飢餓飽足，鬆緊麻痛等感覺。
3. 心理感覺：一種感官的體驗，由外界事物，身體和思考的變化帶來的心意內容。焦急、害怕、高興、滿足。
4. 動作行為：由身體感覺、想法和心理感覺促成的行為。

◎《你能分辨嗎？》下列何為生理或心理上的感覺？

1. 小華不小心跌倒，他痛得叫起來：_____。
2. 小娟得到上司的肯定，很高興：_____。
3. 沒有人注意到小英的新衣服，小英感到很失望：_____。
4. 小強被蚊咬了之後，覺得很癢：_____。
5. 小玲說了謊，覺得有罪惡感：_____。
6. 小雄取笑小美「笨瓜」，小美哭了：_____。
7. 爸媽忘了小惠的生日，小惠覺得不受重視：_____。
8. 生病住院，內心很沮喪、害怕：_____。
9. 面對親人的離去，內心很悲傷、難過：_____。
10. 主管在眾人面前給我沒面子，我很生氣：_____。

四、情緒反應類別

◎為了便於區分情緒類別，試將情緒略分，如下圖：



◎情緒的特質：

當我們生理上或精神上受到外來刺激時，會引起我們種種的心理反應。

1. 情緒無所謂對錯、情緒是主觀的，情緒是獨特的。

但有感受錯誤與表達錯誤的情況。

2. 情緒常是暫時的，可以疏導而減輕。

未經疏導的情緒則可能壓抑或轉移。

3. 情緒可以累計，也可以疏導。情緒是有明顯刺激源。

4. 情緒有推動行為的力量。

情緒→認知、想法→行為→情緒→想法→行動

5. 情緒可能與事實有差距，但對當事人是真實的。

6. 疏導情緒可以直接表達出來（即說出來、寫出來、哭出來……）

也可以用間接方法（如：打球、寫作、音樂）

◎臨床探訪的情境：

《情境一》我不知道我會得這種病！以前我身體很健康沒有生過病，有時生病買一些藥吃吃，病就好了。一年前發現胸部硬硬的，我不在意，有一天被我先先生發現才到醫院檢查，唉！怎麼知道會得這種病？

※此時當事人的感覺如何？_____

《情境二》四個月前因為受到高壓電擊傷，還好沒死掉，趕快被送到醫院的加護病房，我在加護病房住了一個半月，轉到普通病房又住了兩個星期，回到家裡不久，因為傷口感染，手指、左腿僵硬，皮膚破裂；又回到醫院住院，做陰部皮膚手術，頭皮割下補左腿皮膚。

※此時當事人的感覺如何？_____

《情境三》我是拜佛的，佛祖保佑，也想到家裡有先生和小孩，不勇敢不行啊！我是認命、要面對現實，哭沒有用，哭讓人難過，沒必要啊！

※此時當事人的感覺如何？_____

《情境四》當事人說：「我真的不知道我的老闆要什麼！？有時他說我做得很好，有時又沒頭沒腦的大發脾氣，亂罵亂叫。」

※此時當事人的感覺如何？_____

《情境五》當事人說：「醫生說摔傷的這幾天會酸、會痛是正常的，他有幫我開止痛藥，可是大約一個多禮拜後腳就開始出現麻麻的情形，甚至會沒有力量，怎麼會這樣？這樣我要怎麼上班啊？」

※此時當事人的感覺如何？_____

五、助人歷程的重要因素～同理心

同理心是一種以真誠、尊重的積極傾聽態度，了解當事人主觀世界的溝通方式。同理心的溝通不僅是建立助人關係的基本態度，也能增進日常人際關係的相互了解與應用。相對的，現今社會開放多元，價值觀混淆不明，如何在傳統教育藩籬下，走出嶄新創意令人激賞的新自我主張，重要的是這種思維會被絕大多數接受稱許，開發潛力無盡且良好的新人際關係。（同理心的力量，麥田）

「同理心不是一個特定的反應態度或技巧，而是一種不加評斷，真誠關心的態度。同理心包括對個案及其意志的深度尊重，並鼓勵個案探索他們的問題，獲得洞察，及做改變。」（助人技巧，學富）

『己所不欲，勿施於人』--「我知道你在想什麼，我也知道，你知道我知道你在想什麼？」『感同身受』--「我不僅知道你在想什麼，我也能告訴你你的感受，你知道我了解你在想什麼。」「如何讓對方知道，我們是同一國的。換個角度想，先讓對方防禦御下。」「有時，助人者會和受助者有一樣的感覺，但助人者要瞭解，痛苦、生氣、挫折、愉快...及其他情緒，是受助者的，而不是助人者的情緒，才能做到同理。」

◎參考資料：

1. 游乾桂、黃玲玉譯。助人助己心理學。吳氏圖書公司。台北：1990。
2. 黃惠惠。助人歷程與技巧。張老師文化。台北：1996。
3. 天主教新竹社會服務中心。試穿別人的鞋：同理心訓練。光啟出版社。台北：1997。
4. clara E. Hill & Karen M. O'Brien, 林美珠、田秀蘭譯。助人技巧—探索洞察與行動的催化。學富文化事業。台北：2001。

同理心在關懷探訪的技巧運用

馬偕醫院院牧部主任 潘美惠牧師

一、同理心的運用

同理心源自於一個德國心理學名詞 *einfühlung*，字面上的意思是「感覺進入」。希臘字 *pathos* 是其字源，所指的是一種類似於受難中產生強且深的感覺。…這個字與「同情心」(*sympathy*)是平行。但是「同情心」意味「與……共同的感覺」，容易導致於傷感。而「同理心」即代表著一種人格之間相互認同，較為深沉的境界……。暫時地失去其人格的主體性，……人與人之間的相互了解、影響，以及其他重大的相互關係因而產生了。(羅洛梅 Rollo May)《心理輔導的藝術》，第 71-72 頁)

1. 意義：設身處地的對人產生一種「人同此心，心同此理」的共鳴瞭解，才是幫助人的第一步。
2. 定義：關懷一個人，必須瞭解他及他的世界，就好像我就是他，我必須能夠好像用他的眼睛看他的世界及他自己一樣，而不能把他當物品一樣從外面去審核、觀察，必須能與他同在他的世界裡，並進入他的世界，從內部去體認他的生活模式，及他的目標及方向。
3. 功能：(1)關係建立的技巧：協助發展出開放的態度及信任感。
(2)資料收集或問題之澄清的技巧：協助探索自己及他人問題的情況。
4. 內容：(1)辨識：站在對方的立場去瞭解當事人的感覺及其世界。
(2)溝通：把所瞭解的表達出來，讓對方知道助人者對他的感覺、行為已充分明白了。

「同理心」或是「移情作用」，是某一個人的感情或思想進入了另一個人當中，直到達成某種程度的融合與認同為止。「同理心」是指暫時的忘記自己（失去人格的主體性），進入某人的思想或情感中。不僅與他有共同的感覺，而且還能達到某種程度的融合的認同。

二、如何從交談中瞭解病人的心理

1. 給對方知道你關心他，讓他願意說出心理和生理的感覺，並從家屬的口中知道患者的心理。
2. 透過接觸與關心，瞭解患者經過這次生病的感受：
 - a. 你現在有何體會？
 - b. 你現在的感覺如何？
 - c. 你在生病中感受最深的是什麼？
 - d. 你的心情如何？
 - e. 生病的感覺如何？三餐吃得下嗎？
 - f. 醫生看你有說什麼嗎？
 - g. 生病中最讓你擔心的是什麼？

- h. 生病中最焦慮的是什麼？
- i. 現在家庭如何運作？遇到什麼困難嗎？
- j. 經過這事之後你有何打算？
- 3. 當病人沈默時：
 - a. 看你如此安靜，你在想什麼？
 - b. 你怎麼啦？（態度關切溫柔）

三、同理心的基本步驟、過程、反應

同理心就是站在對方的立場去看、去聽、去感覺。就如同是自己成為對方去看，成為對方的心去感受、去反應，努力地要去瞭解對方。

◎同理心的步驟

1. 對方的談話有哪些隱藏情緒？
2. 對方的敘述裡是否有表達出情緒字眼？
3. 如何表達出我所覺察出的情緒？

◎同理心的過程

1. 與自己的感覺共鳴：生理感覺、衝突感覺、自我觀念。
2. 表達自己的感覺：選擇、分享、或隱藏。
3. 與他人感覺起共鳴：對方表達與未表達之觀察加註意義。
4. 以了解的心情回答他人的感覺：同理心回答層次。
 - 第一層次：傾聽對方所表達的意思，並給予表面的回饋。
 - 第二層次：領會對方所表達的感受，並給予回饋。
 - 第三層次：領會對方所表達的感受，並給予轉換的回饋。
 - 第四層次：能體會對方之潛意識，並給予意識化的回饋。
 - 第五層次：能以耶穌基督的心為心，完全接納的愛來給予回饋。

◎同理心正確反應

同理心反應的語句：簡述語意＋情緒反應。

1. 簡述語意的要領
 - A. 傾聽當事人話中的意思。
 - B. 以簡潔而新鮮的話回饋（避免與原來內容相同）。
2. 情緒反應之作法
 - A. 避免刻板化，可稍加改變。
 - B. 避免與當事人談話內容重複。
 - C. 反應的時機：若當事人仍在思考，不宜打斷。
 - D. 反應深度適當：不宜太淺或太深。
 - E. 用語措辭：與當事人教育背景生活經驗相近，避免專門術語。

同理心就是站在對方的立場去看、去聽、去感覺。就如同是自己成為了對方去看，成為了對方的心去感受、去反應，努力地要去瞭解對方。有時，助人者會和受助者有一樣的感覺，但助人者要瞭解，痛苦、生氣、挫折、愉快…及其他情

緒，是受助者的，而不是助人者的情緒，才能做到同理。

四、如何應用同理心探訪患者

◎初層次同理心反應練習

首先用「你覺得……(情感字眼)……因為……(事實字眼)……」的語型。再以平常較自然的口吻，將瞭解的感覺與內容說出來。

《情境一》當事人說：「我與我男朋友已認識三年了，我們的感情進展很順利，彼此很相愛，跟他在一起有很大的安全感。但是最近他的父母知道我們的事，居然反對只因為我只有初中畢業，說什麼大學生怎能娶個初中生。他一向孝順，居然讓步，慢慢對我冷淡，我很氣、又很恨，怎麼會有這種事發生？我實在離不開他，我該怎麼做才好？」

※因為你男朋友的軟弱，與他們家人無理的反對，讓你覺得氣憤不平。

※男方父母的阻礙使你生氣，沒想到男友的態度又變了，更讓你傷心。

《情境二》我很累，不想再聽你們說什麼，請你們離開吧，讓我休息好嗎？

※同理心的關懷：_____

《情境三》當初我應該聽老婆的話，早一點做身體健康檢查，當時就不信自己會這麼壞運氣，才會一直拖，現在發現已經來不及了！

※同理心的關懷：_____

《情境四》你們好過分，為何一直留我住院，卻沒有為我做什麼檢查，身體好像沒有好轉，是不是留我住院好讓你們賺健保給付？

※同理心的關懷：_____

《情境五》醫生要我想一想願不願意做化療，他說化療對我有幫助。但我家人朋友都說化療很毒，會傷害我的正常細胞，他們叫我去找中醫，但我好害怕……，我不知道該怎麼辦？

※同理心的關懷：_____

《情境六》公司對我真好，醫藥費全部他們出，碰到了只好認命，還好留一條命，醫生說要活命就要鋸整隻腳，我只好遵從，第一次出院回到家裡，也很想再工作，但想一想命比較重要，錢永遠賺不夠，而且傷口感染嚴重，又回醫院後想到健康較重要，沒健康談什麼都沒有用處！

※同理心的關懷：_____

◎同理心在病房的應用

※感覺不舒服的病人 【C：探訪者 P：病患】

C1：我是醫院的關懷義工，來慰問您！

P1：啊！謝謝你。

C2：您今天感覺怎麼樣？

P2：我不太舒服。

C3：那您一定很難受！

P3：是啊！沒有胃口，四肢無力。

C4：您會覺得生病是一件很痛苦的事。

P4：是啊！

C5：我想介紹一位能扶持您，賜您心情平安且賜力量給您的好朋友—耶穌基督，祂能使您勝過痛苦，您願意嗎？

P5：不好意思，我身體不舒服，不想聽。

C6：沒關係，我下次再來看您。

※感覺家人不關心的病人

C1：我是醫院的關懷義工，來慰問您！

P1：啊！謝謝你！

C2：您今天感覺怎麼樣？

P2：我心裡很痛苦。

C3：那您一定很難過。

P3：我病了那麼久，家人都不太來關心我。

C4：您覺得有被遺棄！

P4：是啊！久病無孝子。

C5：您心裡是不是覺得很生氣，很不甘心。

P5：是啊！我辛辛苦苦把他們養大，使他們有今天，他們現在卻將我丟在醫院，不常來看我。

C6：若他們常常來看您，您就會覺得舒服些。

P6：是啊！他們常來看我，我的心情就會很高興。

C7：也許他們因為工作的關係，不能常來看您，我想他們還是很關心您的。我想要介紹給您一位時常與您同在，會瞭解您的朋友—耶穌基督，好嗎？

P7：好啊！

※感覺病症不樂觀的病人

C1：我是醫院的關懷義工，來慰問您！

P1：啊！謝謝你！

C2：您今天感覺怎麼樣？

P2：我心裡覺得很憂慮。

C3：您是不是憂慮您的病症會怎樣？

P3：是啊！我怕我也許不會好了，因為我住院那麼久了，病況一直都沒有什麼進步。

C4：所以您很擔心，認為您不會好了，若是我，也會像您一樣覺得憂慮的！醫師怎麼說呢？

P4：醫師說，慢慢會好的。

C5：是這樣！我想您若與醫師合作，他會盡力醫治您的，聖經上說：「凡勞苦擔重擔的人，可以到我這裡來，我就使你們平安」。我想要介紹這位心靈

的醫師—耶穌基督給您認識好嗎？

P5： 好啊！請您說說看。

五、支持性的語言練習：

◎病人說：我怎麼那麼沒用，連翻身都要人幫忙，對不起妻子、媽媽、小孩一定覺得這個爸爸很沒用。

第一種建議或給予忠告式的回答

你不會沒用啊！你對他們而言還是很重要的，我相信他們也很願意照顧你。

第二種解釋或分析式的回答

每一個人都希望自己很有用，所以都會不喜歡自己生病的樣子，不過有些人還是可以過得很好的。

第三種給予安慰式的回答

怎麼會沒有用呢！不會的，只要我們想辦法讓自己有用就好！

第四種探索或問問題式的回答

為什麼會這樣想呢？你要不要說說看你想到什麼，我們可以談。

第五種改換說法或同理心式的回答

我體會到你翻身時需要人幫忙的那麼難看，內心有很多的愧疚，有時會覺得自己在家人心目中好沒能力！

※當病人接著說：對！我實在想不到自己會這麼痛苦，還有什麼方法可以解決，而且活著沒有意義，又拖累別人，你說是不是？

※同理心的回答：我也知道你是因為不得已才想結束生命，對你而言現在的生活會麻煩別人是萬不得已的，讓你感到很難過。

※病人接下來說：嗯！你看我每次下床都要兩三個人來扶我，我自己一點力氣都沒有，完全靠別人，會不好意思的。

※同理心的回答：自己沒有能力的感覺不好受，必須完全依賴別人。