



心安家寧系列

# 義工組織

篇

策劃及捐助：



香港賽馬會慈善信託基金  
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust  
同心同步同進 RIDING HIGH TOGETHER

合作院校：



Faculty of  
**Social Sciences**  
The University of Hong Kong  
香港大學社會科學學院

心安家寧系列

義工組織  
篇

# 心安家寧系列 ·

## 義工組織篇

### 目錄

6	引言	26	香港安寧義工發展背景	第六章
9	有關「賽馬會安寧頌」	26	課程願景和理論	36 個案分享
	<b>理論</b>	26	安寧義工管理策略	
	<b>第一章</b>	26	著重培訓 / 才能發展	第七章
12	組織安寧義工策略及執行力	26	積極實踐	37 培訓課程對義工的影響
		27	課程特色	
	<b>第二章</b>	28	(1) 溝通技巧	第八章
14	安寧義工招募及甄選	28	(2) 肘定義工的角色和責任	38 總結
15	進行義工招募活動的準備工夫			
17	甄選方法	29	第四章 義工實習安排和服務守則	第九章 文獻參考
17	(1) 參與動機	29	義工實習	
19	(2) 個人特質及社交技能	31	31 安寧義工準則	教學及培訓部分
20	(3) 潛在危機			42 課程結構和教學方法
21	填寫問卷			
22	進行面試	32	第五章 持續支援義工	80 個案分享及特殊情況
		33	(1) 有系統監督程序	
	<b>第三章</b>	34	(2) 義工情緒支援	108 編著團隊
24	安寧義工核心培訓課程	35	(3) 體驗學習	

# 引言

---

記得在出席一次長者座談會討論如何能健康且有意義地度過晚年生活時，我問在座的十多位長者：「你們現在最關心的是甚麼？」有幾位長者異口同聲地說：「是最後一公里」——長者眼中的「最後一公里」是指步向生命的最後一段日子。香港雖然是中西文化融合之地，但仍深受中國傳統文化影響，所以一般香港市民都避免在家中或公眾場合談論生死事宜。這也導致香港的安寧服務發展到今天為止仍處於萌芽階段。香港目前是全球人均壽命最長的地區，男性平均壽命達80歲，女性平均壽命更達到86歲。在高齡化社會下，社會需要面臨一個嚴峻的考驗，就是如何協助長者有尊嚴地走完他們個人生命最後的一公里。

有國際研究報告指出，人要有尊嚴、有選擇的走完生命最後一公里，除了需要得到「傳統的醫療模式」支持，同時也需要得到以下三種模式的支撐：「全人照顧」、「全家支持」、「全社會參與」，也就是說，生命晚期的照顧（End-of-life Care）不僅需要專注於當事人的臨床症狀，同時也要關顧當事人的「心」、「身」、「社」、「靈」健康發展，從而消除他們對死亡的恐懼和焦慮。因此社區人士該盡力鼓勵和幫助晚期病患長者保持有正常的人際交往，並協助當事人及其家人建立良好的互動關係，務求令當事人在剩餘的日子裡，每天能感覺活得有意義。

要實現「全人照顧」、「全家支持」的理念，單靠專業團隊（Professional team）的貢獻和支持肯定不能成事，一來專業團隊不可能提供足夠的人力資源，二來專業團隊也未必能擔任好的陪伴和支持者。此外，要達到「全社會參與」更被視為最後一公里中不可或缺的重要一環。

社會參與主要依賴義工的無私奉獻和持續支持。香港自1980年開始已經有義工參與安寧服務，並積累了一定的相關經驗。2016年，在香港賽馬會慈善基金的支持下，香港大學社會科學學院與「賽馬會安寧頌」項目的四個社會服務機構（基督教靈實協會、香港復康會、聖雅各福群會，及聖公會聖匠堂長者地區中心）共同建立一套以理論基礎為依歸，適合香港服務機構在社區使用的安寧義工機制。

經過一年多的驗證，研究項目團隊與四個社會服務機構重定安寧義工的價值和理念、制定策劃策略、確認招募過程、設定培訓課程、找出有效的持續支援方法，及使用最有代表性的安寧義工及特殊個案作分享，對香港安寧義工服務在社區發展起了積極和深遠的影響。

根據聯合國義工計劃組織（United Nations Volunteer）於2001年國際義工年給予義工的定義，主要包括以下三大本質：（1）不尋求經濟利益回報；（2）能按照個人意願去進行；及（3）所作行為會對他人和社會帶來效

# 有關「賽馬會安寧頌」

益。在整個安寧義工項目中，最讓團隊感動的是所有參與的義工全部都出於自願和無私奉獻，而接受安寧服務的服務對象及家庭亦對安寧義工有高度評價和心懷感激。這與其他國家義工參與生命晚期服務的結果相符。

安寧義工在接受培訓後，會被安排在社區不同層面提供安寧服務；透過與不同專業人士（如醫生、護士、社工）溝通、學習、及合作，除可對相關服務有更深入的了解，並提供更好的服務予服務對象，更可達到「小小陪伴，心靈安舒」的效果。安寧義工與專業服務團隊相互協作配合，不僅減輕了家庭照顧者的壓力和負擔，還能提升晚期病患者及其家人的生活質素。

經驗只有通過體驗與分享，才能傳承，我們希望藉著出版這本《安寧義工組織者指引》，與服務機構和市民分享甚麼是安寧義工服務，讓有心提供安寧義工服務的組織者或機構懂得如何策劃、組織和執行安寧義工策略服務、培育安寧義工、並給予他們支持，從而進一步推動香港的安寧義工服務和提高相關服務質素，好讓我們用愛心關懷達到「全人照顧」、「全家支持」、「全社會參與」，幫助每一位晚期病患者，讓他們都能有尊嚴和有選擇地走完他 / 她生命最後的一公里。

賽馬會安寧頌—項目主研究員  
樓瑋群博士

隨著香港人口老化，晚期病患長者人數不斷攀升，公眾對社區晚期病人護理服務的需求亦日漸增加。為此，香港賽馬會慈善信託基金於2015年撥款一億三千一百萬港元推行為期3年的「賽馬會安寧頌」計劃，協助改善社區晚期護理服務的質素，以及為相關服務的專業人員提供培訓，並舉辦公眾教育活動。

「賽馬會安寧頌」結合跨界別力量，透過不同服務模式聯繫社區及醫療系統，強化現有臨終護理服務。計劃會在社區試行5項創新服務模式，為晚期病患長者提供全面的支援，讓他們可以在充分知情下作出合適的臨終護理選擇，提升他們的生活質素。計劃合作夥伴包括：香港大學社會科學學院、香港中文大學賽馬會老年學研究所、香港老年學會、基督教靈實協會、香港復康會、聖雅各福群會，及聖公會聖匠堂長者地區中心。詳情請瀏覽<http://www.JCECC.hk/>。

策劃及捐助: Initiated and Funded by:



合作夥伴 Partners:



# 理論



# 組織安寧義工策略及執行力

隨著世界各地義務工作的急速發展，義工團隊的規模變得越來越大，義務工作管理者和相關機構管理義工時亦需要面對更多挑戰。正因如此，許多學者、研究員和政策制定者都探討如何能夠有效運用義工，並有效率處理相關問題。

在英國、加拿大、美國等國家，義務工作管理更被視為一門專業。早於1990年在英國便有約40位寧養服務義工組織者成立了一個聯誼組織，並發展至今日的「義務工作管理者組織」（Association of Voluntary Service Managers），組織成員都是寧養服務的義工管理者，遍佈英國全國每個社區（Association of Voluntary Service Managers, n.d.）。該組織多年來一直為成員提供義務管理培訓及進行安寧義工服務的相關研究。此外，在美國、加拿大及澳洲等國家，其政府亦制定和推出安寧服務發展策略，當中涉及義工參與和義務管理的部分。

由此可見，安寧義工組織者的管理角色在現今社會越來越備受重視。要組織有效的義務安寧服務必須有周詳的規劃、準備、方案及管理模式。這一點在文獻中不乏證據支持（Howlett, 2010）。本指引建議義務組織者或機構在策劃安寧義工服務流程時，可通過流程表檢視所有需要考慮的因素及要做的事情。

本流程表改編自英國及加拿大的「國家職業標準—義務工作管理者」（National Occupational Standards）（HC Council for the Nonprofit Sector, 2012；Skills-Third Sector, 2008）。整個流程共分五個主要步驟，每個步驟之下又有特定的性質、工作、任務和內容。五個步驟分別是：（1）策劃與管理；（2）籌備義務招募、面試、篩選及配對；（3）籌備迎新活動及培訓課程；（4）給予持續支援及義務留用；及（5）義務服務成效評估。（圖一）



圖一：安寧義工規劃操作程序

# 安寧義工招募及甄選

與其他義務工作一樣，安寧義工的參與動機及其個人特質會直接影響其提供的服務質素。有鑑於此，不是每位有意參與安寧服務的人都適合做安寧義工。

在美國佛羅里達州Big Bend寧養中心任職義務工作經理的Ginny Burns，擁有超過十多年管理安寧義工的經驗，並督導超過五百位安寧義工，表示「一位稱職的安寧義工，他不僅能改善瀕死病患者生命中最後階段的生活質素，而且能協助他／她關注痛苦以外的其他事情……反之，不稱職的安寧義工會為晚期患病者及其家人帶來額外的負擔。」（Burns, 2012, 第5頁）招募及甄選安寧照顧義工的程序一直被視為是保證安寧服務質素的最重要一環，不容忽視。

綜合賽馬會安寧頌義工計劃的經驗及文獻記錄，本章節將剖析進行義工招募活動時，所需要做的準備及講解如何善用面試和評審工具，以篩選合資格的申請人做安寧義工。

## 進行義工招募活動的準備工夫

組織者或機構在招募義工前，必須確認義工服務的目標和服務對象，釐定義工應有的角色、說明他們須承擔哪些責任及需要做甚麼工作／任務。在義工招募廣告中，組織者或機構除了須向義工提供上述資料外，同時亦要明確說明機構對義工參與程度的準則及要求，例如：培訓課程出席率及參與義工服務期間的要求，包括服務地區、時間、模式。

安寧頌義工計劃會對每個申請人進行全面評估，在甄選過程中會考慮和顧及其個人背景、特質、專長和參與動機。在申請期間，所有申請人需要填寫申請問卷，該問卷使用了中文版的「義務工作者功能性動機量表」（Volunteer Functions Inventory - VFI）（Clary et al., 1998; Wu, Lo, & Liu, 2009），量表評估申請人六項參與義工的動機，包括：利他觀念（Altruistic values）、知識及技能學習（Understanding）、自我提升（Ego enhancement）、家人／朋友／社會認同（Social recognition）、職業發展（Career），及自我保護（Ego protection）。調查結果顯示「利他觀念」是導致安寧義工最強的參與動機，接著分別是「知識及技能學習」和「自我提升」。



這些結果能給組織者或機構啟示，當他們在招募義工時可強調通過義工服務，義工可以有另類學習機會，讓他們達至個人身心全面成長，能直接幫助服務對象及對社會有實際貢獻。組織者或機構在構思招募手法時須考慮有甚麼原因能吸引公眾人士申請做安寧義工。與此同時，他們也需要考慮選用哪些渠道和媒介招募義工。

安寧頌義工計劃透過不同招募途徑徵募義工，包括：夥伴機構的活動和網頁、安寧照顧講座、有關互聯網及網上社交平台（如：Facebook、WhatsApp、WeChat）和個別宗教團體、機構合作的社區夥伴計劃（如教會、病人或照顧者自助組織、寧養中心等）。有調查結果指出大部分安寧義工都曾經歷生死事宜或是對生死課題感興趣（Field & Johnson, 1993），故透過生死教育講座或一些能接觸到照顧者及復康者的活動都能增加招募安寧義工的成功率。



圖二：評估義工特徵架構

## 甄選方法

要成為安寧義工須通過一系列的甄選程序，包括：背景審核、問卷評估及面試。甄選旨在全面評估義工的「參與動機」、「個人特質及社交技能」及「潛在危機」，從而衡量申請人是否適合成為安寧義工（圖二）。個別機構亦會按照其安寧照顧義工計劃的願景和使命，而要求申請人須具備某些特定技能、經驗和專長。

### (1) 參與動機

參與動機是一切行為的原動力，當義工的參與動機融入安寧服務時，能直接影響他 / 她對服務的理念和服務使用者的態度，進而影響有關服務的質素和成效。有見及此，組織者或機構有必要清楚了解申請人參與安寧義工的動機、理念和價值觀，是否與安寧服務宗旨吻合。這也有助組織者或機構督導義工及滿足義工的期望，繼而提升他們日後持續參與義工活動的動力。當義工的參與動機能切合其價值觀，並獲得社會認同，更能給他們無形的獎勵和支持。

每位參與安寧服務的義工的動機也不同，因人而異。在美國、加拿大及歐洲曾進行了不少專注於安寧義工參與動機的研究。有關研究指出「希望能夠幫助和服務他人」是義工決定投身及持續參與安寧服務的首要原因（Planalp & Trost, 2009）。這亦與剛才提及的安寧頌義工調查結果不謀而合。

在安寧頌義工計劃中，大部分安寧義工都曾經歷親人朋友的離世，這些經驗可以是親身或非親身的，並引發義工思考生與死和臨終等主題（Planalp & Trost, 2009），從中感到現時社會安寧支援服務不足之處；有部分義工過去曾照顧晚期病患者（可以是家人、親戚或朋友），從中感到安寧服務對他們很有意義和有很大

的幫助；另有部分義工眼看父母、長輩或自己年紀漸大，身體健康狀況開始轉差，未雨綢繆，想多了解安寧服務，以為日後有需要時作準備；又有部分義工相信通過義工服務可以延長患病者存活的時間（Herbst-Damm & Kulik, 2005）；其他常見的義工參與動機包括：增加個人知識和技能、促進個人成長、回饋社會、擴闊社交圈子、尋找工作機遇等。

安寧義工參與義工服務的動機各有不同，基本可將相關動機分為「利他傾向」和「利己傾向」兩大範疇。安寧照顧是以病患者及其家人為核心的義工服務，故應避免招募以「利己為主」或「自我為主」觀點為出發的人做義工（Burns, 2012）。然而，現今鮮有人只抱著為利他想法而參與義務工作。

有研究發現，滿足義工的個人需要是促成義工持續參與的主要因素（Flatscher-Thoni, Leiter-Scheiring, & Schusterschitz, 2015）。因此，我們建議組織者或機構在招募時，先篩選以「利他觀念」為首要動機的人。當申請人表示有「利己觀念」的動機時，組織者或機構應確保其動機不會對服務使用者及機構帶來傷害或引起利益衝突，才接受該申請人做義工。

組織者或機構可透過開放式面談或問卷評估申請人的參與動機，例如，詢問申請人以下問題：「有些甚麼原因令你希望參與義安寧照顧義務工作？」、「甚麼原因導致你作出這樣的決定？」此外，組織者或機構該使用經驗證的量表工具去評估義工參與動機，例如在本計劃中所使用的「義務工作者功能性動機量表評估」（Volunteer Functions Inventory-VFI）（Clary et al., 1998; Wu, Lo, & Liu, 2009）。

## (2) 個人特質及社交技巧

安寧義工的基本任務是向晚期病患者及其家人提供社交支援。有研究結果顯示，能夠提供優質安寧服務的義工都會具有一些特定的個人特質和能夠善用社交技能（People skill）（表一）。故計劃組織者或機構有必要透過面試及觀察評估申請人是否具備相關個人特質及社交技能，從而選出合適的申請人做義工。

個人特質	社交技巧
<ul style="list-style-type: none"><li>• 關心他人及有同理心</li><li>• 平易近人</li><li>• 老實可靠</li><li>• 尊重他人的價值觀和生活方式</li><li>• 對死亡持平常心，不會過分焦慮</li><li>• 樂觀及開朗</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 願意聆聽</li><li>• 不會任意批評他人</li><li>• 有幽默感</li><li>• 為人處事有彈性</li><li>• 能守口如瓶，尊重他人私隱</li><li>• 對不同的看法持開放態度</li></ul>

表一：安寧義工須具備的個人特質和社交技巧  
(Claxton-Oldfield & Banzen, 2010; Egbert & Parrott, 2003)

除此之外，計劃組織者或機構亦需要了解申請人的專長和要求，並根據這些準則分配合適的任務或工作予申請人，例如：可參與服務的時間、是否願意參與家居探訪、是否偏好提供直接服務或是支援服務予晚期病患者及其家人等。貼切的配對可以激勵義工繼續參與安寧義工工作。

### (3) 潛在危機

安寧義務工作最主要照顧對象是「心」、「身」、「社」、「靈」均需極大支援的晚期病患者。義工在服務過程中往往需要面對病患者離世及感受到其家人的悲痛、絕望或無助，從而承受沉重的負面情感和壓力，並可能會影響他們個人的健康狀況。因此，組織者或機構對安寧照顧義工的心理質素須有嚴格要求，以保障服務使用者及義工的安全和利益。綜合文獻，有以下情況出現的人士不適宜做安寧義工（表二）：

不適宜參與安寧義工服務的人士	
• 短期內曾經歷親人離世或仍在哀悼階段	• 缺乏同情心或同理心 • 持教條主義的宗教觀
• 正面對著沉重的生活壓力	• 人際關係差
• 有抑鬱情緒的性格	• 缺乏家庭支援
• 難以接納與自己想法不同的意見	• 希望借此傳教或搜尋商機
• 思想或行為消極或極端	

表二：不適宜參與安寧義工的個人因素（Claxton-Oldfield & Banzen, 2010）



### 填寫問卷

為了識別不合適的申請人，以減少組織者或機構處理相關人士時所引起的潛在危機，安寧頌義工計劃制定了嚴格的篩選機制，並要求申請人於面試前填寫風險評估問卷，以評估他們的潛在危機。危機評估項目包括六項指標：(1) 經歷喪親、(2) 關係密切的親人或朋友正經歷患末期病患、(3) 受抑鬱情緒影響、(4) 承受高度生活壓力、(5) 過分投入，難以抽身、(6) 難以接納不同意見（表三），每項指標都設有警戒線以表示申請人是否在該項目有潛在危機，（表四）是根據危機評估結果而建議對申請人採取的行動。

危機指標	量表問題	回應選項	警戒線
<b>1. 經歷喪親</b>	在過去2年內有沒有親屬離世？	有 / 沒有	選擇「有」
<b>2. 關係密切的親人或朋友正經歷患有末期病患</b>	親屬或朋友中有沒有人正患有末期病患？	有 / 沒有 與病患者關係可形容為：非常疏離、疏離、一般、親密、非常親密	選擇「有」 選擇「非常親密」
<b>3. 受抑鬱情緒影響</b>	病人健康狀況問卷 <sup>1</sup> （Kroenke, Spitzer, & Williams, 2003）	2項問題：每項計分由0至3分，總分為0至6分	總分3或以上
<b>4. 承受高度生活壓力</b>	壓力知覺量表 <sup>2</sup> （Cohen, Kamarak, Mermelstein, 1983; Leung, Lam, & Chan, 2010）	14項問題：每項計分由0至4分，總分為0至56分	總分30或以上
<b>5. 過分投入，難以抽身</b>	你會多久因擔心身邊的人或事情而令到自己的情緒受困擾？	從不、很少、有時、經常、十分經常	選擇「十分經常」
<b>6. 難以接納不同意見</b>	跟想法和你不同的人相處，會令您有多不自在？	非常不自在、不自在、一般、自在、非常自在	選擇「非常不自在」

表三：危機評估概要

註 1 量表參考資源內容可瀏覽以下網址，如要使用必須向作者申請許可：[http://www.cqaimh.org/pdf/tool\\_phq2.pdf](http://www.cqaimh.org/pdf/tool_phq2.pdf)

2 量表參考資源內容可瀏覽以下網址，如要使用必須向作者申請許可：

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2939644/pdf/1471-2458-10-513.pdf>

評估結果	建議採取的行動
當有任何一項指標超過警戒線	需向申請人詳細了解相關情況，招募後需繼續觀察其工作情況
當有任何兩項超過警戒線	需向申請人詳細了解相關情況，與申請人探討可能出現的危機，如組織者或機構決定接受該申請人，招募後需繼續觀察其工作情況，並需向他提供額外支援
當有任何三項或以上超過警戒線	不予取錄，宜向申請人詳細了解相關的危機情況，解釋不取錄原因，有需要時轉介申請人往其他合適的義工服務

表四：對不同危機程度建議採取的行動

在 2018 年 1 月，夥伴機構共接觸了 121 位完成危機評估的申請人，沒有超過任何警界線的共有 51 人 (42.1%)，當中有任何一項超標的共有 47 人 (38.8%)，有任何兩項超標的共有 19 人 (15.7%)。有任何三項或以上超標的共有 4 人 (3.3%)。當中最常見的超過警界線的項目是過去兩年內有親屬離世 (39.7%) 和身邊有親友正患末期病患 (28.1%)。

本危機評估已上載於賽馬會安寧頌網，如欲想進行自我評估，可瀏覽以下網頁：  
[http://www.jcecc.hk/volunteers\\_test/](http://www.jcecc.hk/volunteers_test/)

## 進行面試

通過風險評估的申請人會被組織者或機構安排進行個別面試，面試目的旨在對申請人有更深入的了解和認識，並再評估其參與動機、個人特質、社交能力和潛在風險，從而決定是否取錄並按其經驗及專長安排合適的服務對象和給予適當的任務。整體面試

包括三部分：(1) 開始、(2) 中間、(3) 結束（表五），建議機構必須給予充足的面試時間予每位申請人（一般個別面試預計需時三十分鐘）。面試主要以口頭提問形式進行，對申請人發問相關問題，再從其言語、舉動、回答內容等作評核。

部分	項目和內容
開始	歡迎並解釋面試的目的，並要求申請人作簡單的「自我介紹」
中間	向申請人發問相關問題從交談對答中作評估： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 你為甚麼申請這個課程？</li> <li>• 你覺得申請做安寧義工會對你有甚麼得著？</li> <li>• 你對安寧義工服務有甚麼理解或意見？</li> <li>• 你過去有甚麼經驗？</li> <li>• 你有甚麼專長或技能？</li> <li>• 你覺得你有甚麼弱點？</li> <li>• 面對壓力和突發問題時，你會如何處理？</li> </ul>
結束	<p><b>三大評估範疇</b></p> <p>(1) 參與動機          (2) 個人特質和社交能力          (3) 潛在風險</p> <p>組織者或機構簡略講解安寧義工和課程背景，詢問申請人有沒有補充或其他意見          最後，多謝申請人參與面試，並告訴他 / 她會盡快公佈結果</p>

表五：面試項目和三大評估範疇

# 安寧義工核心培訓課程

## 香港安寧義工發展背景

香港最早期給予晚期病患者的安寧服務是由宗教團體提供，包括於1950年成立的「基督教院牧事工」和於1991年成立的「天主教醫院牧民委員會」。這兩個團體一直致力推廣醫院牧民 / 院牧工作及培訓專業的牧靈工作者，並向病人、家人、醫院員工及義工提供專業牧靈關顧。此外，聖母醫院於上世紀六、七十年代開始，由醫院的專業醫療團隊成員在工餘時間在醫院的寧養病房提供相關服務，當時規模小且只有住院病人才能受惠。及後，香港防癌會於1967年設立南朗醫院，但主要服務對象為癌症病人。

由此可見，早期的寧養服務都是由有宗教背景的團體和醫院的專業團隊成員統籌和執行，非牟利機構和義工的參與可說是很少。一來是基於中國傳統社會對生與死的話題及相關服務有所忌諱，二來是絕大多數市民、病患者、非牟利機構，甚至專業人士都不清楚甚麼是寧養服務。

直到「善寧會」和「贖明會」於1986年和1987年相繼成立，才開始有非牟利慈善團體統籌和負責提供寧養服務予社會公眾。「善寧會」和「贖明會」的主要工作是給予晚期病患者及其家人安慰和支持；協助晚期病者有尊嚴地走完人生的旅程；輔助喪親者以正面及積極的態度重整生活。另外，這兩個慈善團體不斷在香港提供各類寧養及晚晴照顧課程，讓更多市民認識寧養服務；並招募義工，為香港相關服務提供可貴的人力資源。

1997年，「譚雅士杜佩珍安家舍服務中心」正式成立，為香港首家善別輔導服務中心。另「賽馬會善寧之家」正式於2013年開始興建。這意味著香港對晚期病患者的服務有不斷提升和改進。

隨著香港人口老化問題日趨嚴重，加上晚期病患人數不斷攀升，這都促使社會對安寧服務的需求不斷增加。有見及此，香港政府和醫管局都推廣安寧服務。與此同時，社會不同的慈善基金如「香港賽馬會慈善信託基金」、「香港公益金」和「李嘉誠基金會寧養服務計劃」亦撥款支持非牟利慈善團體和學院進行相關服務和研究。

在2018年1月，香港大學賽馬會安寧頌首次聯同四個合作夥伴：聖雅各福群會、基督教靈實協會、香港復康社會，及聖公會聖匠堂共同合辦「安寧義工基本核心課程」，招募社會各界人士做安寧義工，更破紀錄培訓了82名安寧義工。這也意味著安內服務發展跨進了一大步，不再只由專業人士所引領。

安寧義工的角色在今天已變得越來越重要，參與的人數也越來越多，安寧義工和其他持份者一起達到相同的目標（圖三），他們已經成為安寧服務不能分割的一個部分（Ryan, et al., 2014）。



圖三：安寧服務持份者鏈鎖（Ryan, et al., 2014）

## 安寧義工核心課程發展背景

「安寧義工基本核心課程」從課程設計到教學法，都由具備相關經驗、合資格的導師細心策劃和編排，並得到專家的意見和引用文獻參考的理論及數據來支持，務求提升教學內容質素及讓義工全面吸收各方面的知識和學會所有技巧/技能。Naylor、Mundle、Weakes和Buck於2013年發表的期刊文章指出，通過相關的培訓和義工服務，義工的健康和對社會的歸屬感都會增加。加拿大臨終紓緩治療協會（Canadian Hospice Palliative Care Association）於2016年做的一項有關義工訓練的研究結果顯示，大部分訓練義工和義工領袖的課程都包括以下特定主題（表六）：

常見的安寧義工課程主題
<ul style="list-style-type: none"><li>• 相關義工服務歷史、理論、目標、作用</li><li>• 對患病者及其家人在情緒 / 心理 / 精神上的支援及輔助</li><li>• 如何幫助疏導悲傷 / 喪親之痛</li><li>• 有效的溝通技巧（如積極傾聽和運用同理心）</li><li>• 患病者疼痛和症狀處理</li><li>• 如何處理突發問題和處理支援</li><li>• 如何進行臨終關懷照顧</li></ul> <p>(Canadian Hospice Palliative Care Association, 2016)</p>

表六：常見的安寧義工課程主題

在美國所做的另一項有關紓緩服務（Hospice palliative care）的義工培訓研究結果顯示：（1）溝通、（2）義工角色和責任、（3）支援家庭、和（4）維持家庭原動力被視為四個最重要的培訓主題（Wittenerg-Lyles, Schneider, & Olive, 2010）。

Claxton-Oldfield於其2015年發表的期刊文章指出，一個設計良好的義工培訓計劃必須包括：明確說明義工的角色 / 責任、清楚界定在專業護理團隊中義工的角色 / 職責、幫助義工通過義工服務實踐期望、強調義工服務團隊的合作重要性、輔助

角色扮演挑戰現實場景，幫助義工應對未知的恐懼、提供持續培訓等。英國NHS Health Education England機構於2017年發表的報告同樣指出溝通技巧於義工培訓的重要性，此外，教育課程應灌輸正確的安寧照顧概念，重視態度和行為認知的轉化，並增強義工懂得尋求支援的能力。從中可見部分特定主題在義工培訓內容是非常重要。

## 課程願景和理論

### • 課程願景

讓更多有興趣投入安寧義工服務的市民透過報讀安寧義工培訓課程去服務社會上有需要人士

### • 理論

課程內容由淺入深，並加入不同範籌的真實案例，讓義工更能理解課程內容及體驗將來服務時需要面對甚麼性質的挑戰和困難

## 安寧義工管理策略

- 內容以直接容易理解為目標，讓義工知悉日後如何應對服務對象及其家人，並提供切合他們需要的義工服務，幫助他們度過人生中最困難的時刻

## 著重培訓 / 才能發展

- 著重培訓內容的「質」與「量」和注重學員的全面發展，從而培訓出合資格的安寧義工，能按機構使命、個人專長和經驗，向社會上有需要人士提供高質素的安寧義工服務

## 積極實踐

- 著重學員的理解、參與和實踐，讓他們有實際的個人成長

## 課程特色

將「溝通技巧」及「釐定義工的角色和責任」兩個關鍵部分聯繫在一起，並延伸到

其他實踐領域：

### (1) 溝通技巧

重視教授有效的溝通技巧，包括：積極傾聽、留心注意、運用提問技巧、使用跟進技巧、善用沉默，以及作出適當回應，以營造一個良好的環境和晚期病患者及其家人進行溝通，並知道怎麼維持這種良好的溝通關係

### (2) 釐定義工的角色和責任

重視講解義工在不同環境中所擔當的角色和需要承擔的責任



## 第四章

# 義工實習安排和服務守則

## 義工實習

義工實習旨在幫助義工把學到的知識與技巧好好歸納和整合，然後應用到服務個案上，從中使義工更能代入晚期病患者及其家人的處境，對自己的角色及界線有更清晰和深入的了解。義工實習可分為四個步驟，分別是「自我探索」、「角色扮演」、「在旁觀察」和「實戰」。



圖四：義工實習流程

	自我探索	角色扮演	在旁觀察	實戰	安寧義工服務守則
流程內容	當義工掌握一般概念和技能後，可於課堂上進行分組討論個案問題，再由導師逐一講解。	義工在課堂上進行角色扮演，以個案作練習，模擬探訪時的情境，最後由導師作示範、講解及指導。	完成訓練課程後，由導師或資深義工帶領義工探訪晚期病患者及其家人，進行服務時，新任義工在旁觀察，待服務完成及離開現場後進行檢討。	義工與導師或資深義工進行探訪，並允許新任義工嘗試跟個案，並進行簡單的任務和交流，導師或資深義工在旁協助，待服務完成後進行檢討。	<p>組織者或機構需要給安寧義工一個具體明確的服務守則去遵循，好讓他們知道甚麼可以做，甚麼不可以做。根據不同機構對安寧義工發放的準則，我們在這裡列出重要的服務守則項目：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 出發前再與服務對象聯絡；穿著整齊端莊，給予良好印象；</li> <li>✓ 安寧義工需攜帶身份證及義工證；出發探訪前，確保其手提電話有足夠電量；</li> <li>✓ 由於服務涉及病人的私隱，所有資料必須保密；</li> <li>✓ 若服務對象臨時提出特別要求，例如購買物品、搬重物或清潔等，可拒絕並有禮貌地解釋是次探訪之目的；</li> <li>✓ 安寧義工須顧及自身安全，留意服務對象家居環境（如樓梯、走廊等）是否安全；</li> <li>✓ 安寧義工須留意天氣轉變；</li> <li>✓ 當安寧義工知悉服務對象有意外事故發生時，必須立即了解及評估有關情況。應按照當時實際情況之緩急，採取以下行動：報警求助、送急症室、聯絡同工作出支援、尋求服務對象鄰居支援；</li> </ul>
學習目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 透過真實個案，讓義工思考如何處理個案問題及如何作出適當回應；</li> <li>• 知道如何釐定義工角色及界線；</li> <li>• 需要掌握甚麼樣的溝通技巧。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 幫助義工代入扮演角色，從中學習如何回應；</li> <li>• 讓義工體會如何顧及晚期病患者及其家人的需要和感受，想像在服務時可能面對的情況。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 透過接觸真實個案，讓新任義工了解晚期病患者及其家人的需要；</li> <li>• 觀察導師或資深義工如何把知識及技巧運用到真實個案；</li> <li>• 了解探訪流程及遵守義工守則；</li> <li>• 學習危機處理的方法。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 把課堂學到的知識及技巧運用到真實個案上；</li> <li>• 了解自己的困難及限制，並由職員提醒需要改善的地方；</li> <li>• 積累經驗以面對日後的工作。</li> </ul>	
注意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 導師可預先準備問題，然後要求義工進行討論；</li> <li>• 建議義工運用課堂學到的知識和技能進行討論。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 工分成3-4人一組，輪流扮演晚期病患者及義工角色，導師從旁示範、講解及指導。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 實習前會先把義工進行配對；</li> <li>• 每次服務前後都由導師進行簡介及檢討；</li> <li>• 提醒義工時刻需要遵守義工守則；</li> <li>• 新任義工在實習期間應以觀察為主，盡量不要介入。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每次服務前進行簡介及服務後進行檢討；</li> <li>• 應先安排新任義工處理簡單的工作和任務，如遇突發情況，應由導師或資深義工領袖處理，新任義工可在旁觀察和協助。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✗ 安寧義工一定不可與服務對象有任何錢銀瓜葛；</li> <li>✗ 安寧義工一定不可私下與服務對象作出承諾；</li> <li>✗ 若被訪者是異性，需要避免與對方單獨在密室傾談；。</li> </ul>

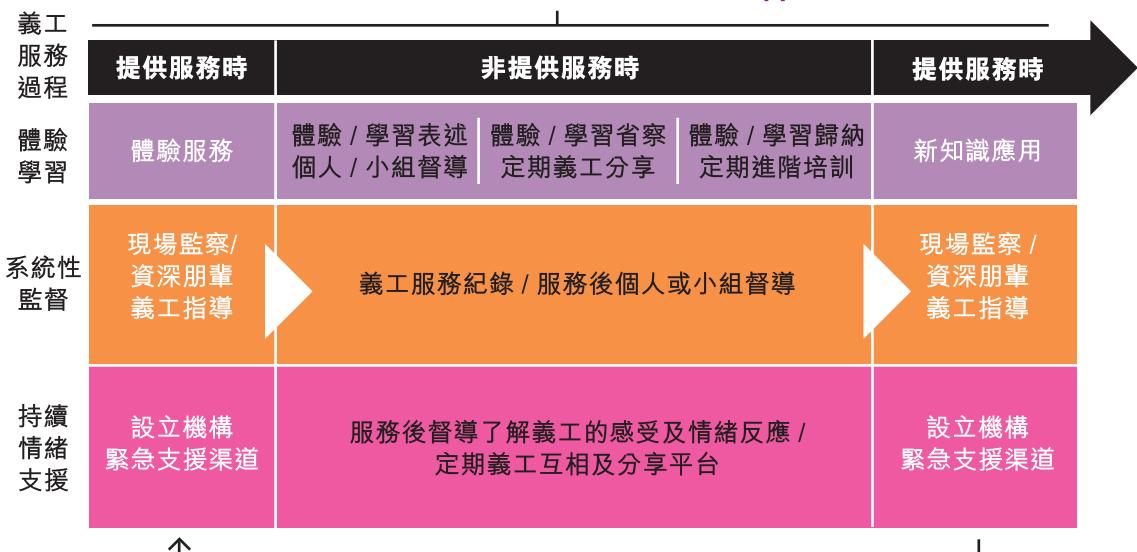
表七：義工實習流程概要表

# 持續支援義工

安寧頌義工計劃中的義工持續支援部分，是透過一連串有系統的義工服務監察程序和溝通平台來進行。每當義工遇到困難及需要支援時，組織者或機構能適時提供回饋和支持予義工。與此同時，組織者或機構能盡快了解並評估義工服務對服務使用者和義工的影響，以確保義工服務質素，這對促進義工的個人成長和發展有很大的幫助。

安寧頌義工計劃的義工持續支援部分的特色是具有「前台幕後的無間支援」（On-off-on support），即在服務及非服務期間由義工組織者提供多方面的支援。這些支援主要包括：（1）有系統監督程序（Systematic supervision）、（2）義工情緒支援（Emotional support），及（3）體驗學習（Experiential learning）（圖五）。這三項支援在安寧義工提供服務期間會同時運作，組織者或機構在這個過程中可以同時擔當監督者、輔導員及導師等多個角色。

## 前台幕後的無間支援（On-off-on support）



圖五：安寧義工支援步驟



### (1) 有系統監督程序（Systematic supervision）

組織者或機構也是義工的監督者，他們需要建立一個系統或制度來監督義工的工作，以確保義工能順利完成工作和服務。在這個系統中，組織者或機構能即時知悉義工面對的困難，並希望得到甚麼樣的指導和支持。這可以幫助組織者或機構採取恰當和即時的行動，並給予適當的支持。

新任義工都必須接受組織者或機構的督導，督導形式可以是多元化，包括個人或小組、面對面或間接模式。有些機構會安排導師或同工到場監督指導資歷較淺的義工執行任務；亦有些機構把新任義工分配與資深義工一起執行任務，讓資深義工在場即時給予新任義工指導和支持。此外，機構應該在義工每次完成服務後，要求義工必須填寫服務紀錄冊，並將相關紀錄冊交給義工組織者審閱。義工服務紀錄冊的內容會因應服務機構的目標、使命和政策而有所不同。一般而言，紀錄主要記載義工每次提供服務的日子、時間、地點及模式，但亦有個別機構要求義工填寫提供服務的內容和運用甚麼技巧。

督導事項包括匯報提供服務的內容及使用者在服務後的情況，從而檢討服務成效，新任義工也可以從中反思和學習。由於督導的內容涉及病人的私隱，所有資料必須保密，不能在公眾地方進行討論。

## (2) 義工情緒支援 (Emotional support)

由於安寧義工在提供服務時需要承受來自晚期病患者及其家人的極大心理壓力及情緒波動，他們往往因不同原因而未能及時注意到或不願意把自己的煩惱告知組織者或機構，如不能及時處理並給予適當支援，安寧義工很容易會有負面情緒表現（表八），所以安寧義工計劃較其他類型的義工活動更重視提供情緒支援予義工。組織者或機構有責任和義務定期評估義工的情緒。

組織者或機構可擔當義工的輔導員。注意義工在服務的情緒反應，並讓他們知道某程度的情緒是正常反應，並鼓勵他們在有需要時在服務或非服務期間向相關組織者或機構尋求即時支援。組織者或機構於督導義工時需積極聆聽他們的訴求，觀察他們情緒和行為上的變化，並詳細檢視其服務紀錄冊，以決定是否有需要跟進個別義工。此外，在有需要時，組織者或機構需要開導義工。另外，組織者或機構亦需要定期安排義工分享會，以加強組織者或機構和義工及義工之間的互相支持與連繫。

### 義工負面情緒表現

- 義工經常感覺無助感
- 義工經常感覺情緒受困擾
- 義工經常感覺心力交瘁 (Burnout)
- 義工太過投入病患者的家事，經常覺得自己是病患者的家人
- 義工在晚期病患者離世後經常感覺哀傷  
(Burns, 2012)

表八：義工負面情緒表現

## (3) 體驗學習 (Experiential learning loop)

由於晚期病患者的健康情況可能隨時急轉直下，為了爭取時間提供服務予有需要的病患者，義工的實習與服務實踐大多數時候是同時並行的。安寧頌義工計劃以體驗學習方法協助義工從服務經驗中不斷學習和實踐。

根據Pfeiffer and Jones (1980) 的體驗學習理論，人們需要經過「體驗」 (Experiencing)、「表述」 (Publishing)、「(反)省(覺)察」 (Processing)、「歸納」 (Generalizing) 及「應用」 (Applying) 這五個步驟才可以獲得新知識和技能。「體驗」是指要親身經歷；「表述」是指從分享體驗中學會的事情及技能；「省察」是指把體會到的經驗帶到團體後加以分享、反省、討論；「歸納」是指把之前的討論整理成一套新的知識；最後「應用」是指將新學到的知識整理並轉化成行為，然後應用於真實世界。

組織者或機構在進行督導工作或義工分享會時，可要求義工填寫並提交體驗記錄及學習心得表，然後分享當中被最多人提及的共通點或特殊的地方，或討論如何令義工有成功感，以幫助他們面對挑戰及克服困難。此外，組織者或機構亦應要求義工投票選出成功經驗及克服困難的必要元素，再由組織者或機構把這些元素歸納成有效的義工介入方法，以作日後培訓之用。

透過這種由組織者或機構領導的體驗式學習，不但讓參與的義工對所學知識有更系統性的認知和理解，從而增加其信心去運用不同的技巧和方法去完成任務，還可以為日後的義工培訓提供寶貴和有用的資料。

# 個案分享

為了讓學員能體會在不同情境下應付晚期病患者及其家人，我們選取了七個具有代表性的安寧義工個案，並按「心」、「身」、「社」、「靈」的次序展示。除此之外，四個合作夥伴包括：基督教靈實協會、香港復康會、聖雅各福群會，及聖公會聖匠堂長者地區中心，亦分別撰寫涉及在管理層面上處理衝突或不協調的安寧義工個案與大家分享。

有關詳細內容，請閱讀「教學及培訓部分」。（p.42）



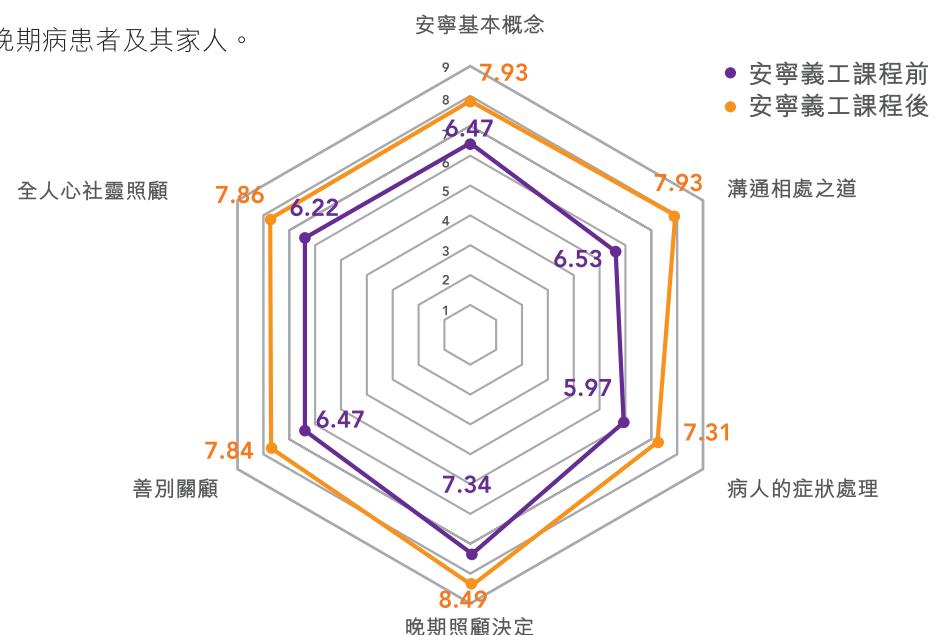
圖六：「心」、「身」、「社」、「靈」



# 培訓課程對義工的影響

今年（2018年）參與「安寧義工核心課程」的82名安寧義工在課程開始前和完畢後須填寫問卷，以評估課程對義工的影響。問卷的評估項目由研究團隊從文獻參考中節錄引用或根據實際情況自行制定，每一項題目均能點對點地針對「安寧義工核心課程」的教學重點作檢討，旨在測試義工在課程前後對提供安寧照顧服務的效能感。評估的效能範疇共六項：（1）安寧基本概念、（2）溝通相處之道、（3）病人的症狀處理、（4）晚期照顧決定、（5）全人心社靈照顧，及（6）善別關顧。

評估結果顯示所有效能範疇都有明顯的進步，並符合統計學上有顯著差異的定義 ( $p<0.05$ )。這表示「安寧義工核心課程」確能對義工不同方面有深層次的影響，例如：對安寧服務的認知、如何使用所學的知識和技巧、如何作出適當的決定。這些事項的提升都能增強義工的才能，促使他們日後可以提供更好的服務予晚期病患者及其家人。



圖七：安寧義工安寧照顧能力 (VEoL Competence) 問卷結果

# 總結

這本指引是「賽馬會安寧頌」社區義工項目的創新嘗試，我們期望構建出一套能夠推動安寧義工服務發展和實施的系統，讓更多社會人士認同、接受和使用安寧義工服務，也為有志發展安寧義工服務的組織者或機構提供有建設和實際的參考。我們深信義工在安寧服務中有不可或缺的角色，通過他們與組織者或機構及專業服務團隊的真誠合作，定能為晚期病患者及其家人提供更貼切的全人、全家、全程服務。

項目	內容
理念及願景	<p>每個人都必須面對死亡，安寧照顧的目標是維護晚期病患者的尊嚴和權利，讓他在死亡事宜上有選擇的權利，並希望通過社區計劃及義工的參與，喚醒社區人士對安寧照顧服務的關注並幫助推廣。</p>
義工培訓及管理	<p>安寧義工需要陪伴臨終患者離世，所以對義工的心理質素有一定的要求。義工組織者必須運用嚴謹及有系統的評估機制評估申請人的參與動機及作風險評估，從而挑選合適申請人做義工，並給予有系統的培訓課程，以提升義工在提供服務的信心及技巧。除此之外，更需提供課程向義工進行持續的培訓及支援。</p> <p><b>義工培訓課程中有三個關鍵成功因素：</b></p> <p><b>理論與實踐並重</b></p> <p>課程內容必須讓義工明白安寧照顧的理念及大環境（Context），以及晚期患者及家人所面對的挑戰和相關理論，讓義工對安寧服務和服務對象有全面概念。由於安寧義工直接服務病患者及其家人，故不能只教授理論，必須教導技巧，而溝通技巧是所有技巧的依歸。</p>

項目	內容
義工培訓及管理	<p><b>培訓內容必須恰當貼題</b></p> <p>課程中必須明確講解安寧義工的角色、功能範圍及專業界線。教授的知識和技巧程度亦必須調整至切合安寧義工的角色，一方面要涵蓋其角色涉及的能力範疇，另一方面應避免過分傳授不在義工角色內的專業知識與技巧，以免義工誤解其角色或增加不必要的壓力。</p> <p><b>課程必須重視溝通技巧練習環節</b></p> <p>以角色扮演讓義工練習使用所學的溝通技巧與病患者及其家人溝通。角色扮演的難度由淺入深，讓義工在課堂中有機會體驗實戰情況，提升其信心之餘，同時減少對服務情況未知的焦慮。我們建議機構在完成課程後為義工提供實習的機會，讓義工在正式提供服務前，進一步理解和認識現實的服務，有助機構及義工評估義工是否適合參與安寧服務。</p> <p>持續的義工支援有三個重心目標：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 第一是強化義工與機構的連繫，增強義工的歸屬感，維持義工持續參與的動機，減少義工流失；</li> <li>• 第二是了解義工的學習需要，提供相應的學習機會同時改善服務質素；</li> <li>• 第三是促進義工的個人成長。</li> </ul> <p>讓安寧義工服務達至「三贏局面」——服務使用者、安寧義工和服務機構均獲益。與義工進行單對單或小組形式的服務後督導，需定期安排義工聚會及進行階梯訓練課程，通過舉辦義工畢業典禮、嘉許禮等激勵義工繼續參與工作。</p>

(下頁續)

項目	內容
有效的 義工介入	<p>「賽馬會安寧頌」計劃的服務調查顯示，受訓後的安寧義工能有效地向晚期病患者及家人提供身心社靈多方面的支援。機構及服務使用者的分享顯示，義工能運用有效的溝通方法，如積極聆聽、無條件接納和同理心的回應，使病患者及其家屬的心靈得到莫大的安慰。</p> <p>很多人會以為安寧義工的社交支援對晚期病患者幫助不大，然而，通過安寧義工，已幫助許多人重建已經破損的人際關係。</p> <p>安寧義工亦可以運用本身的專業知識及技能幫助病患者，例如在一個分享個案中，一位退休護士向晚期病患者提供護理的建議。運用專業義工似乎是安寧義工服務未來的發展趨勢。</p>
總結	經過培訓的社區人士能為晚期病患者及其家人提供有效的支援，而有系統的義務工作管理能幫助義工發揮更佳的服務質素。我們希望本指引能為有意組織安寧義工服務的機構或社會人士提供參考，實現「全人照顧，全家支持，全社會參與」，共同為晚期病患者及其家人營造一個關愛、和諧和共融的環境。

表九：安寧義工服務發展和實施模式小結

## 感謝

我要感謝所有參與安寧服務的義工，沒有這些先行者，我們一定不可能建構本指引所議倡的一套義工管理、培訓和支援系統。另外，我也藉此機會感謝與我們賽馬會安寧頌攜手共同發展安寧義工服務的合作夥伴，包括香港復康會、基督教靈實協會、聖雅各福群會及聖公會聖匠堂地區長者中心；和其他所有安寧頌項目的參與病患者及其家人。

最後，我僅此多謝我的團隊和我合力編寫這本指引。我深信在不久的將來，我們定能攜手並肩，激勵更多社會人士投身參與安寧頌義工，把「有尊嚴、有選擇的走完最後一公里」概念帶到社區裡更多的家庭！

賽馬會安寧頌—項目主研究員  
樓瑋群博士

## 第九章 文獻參考

如欲知悉文獻參考的內容，可掃描以下QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。

網址：

[www.JCECC.hk/volunteer\\_manual/Theoretical part - Reference.pdf](http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Theoretical part - Reference.pdf)



# 教學及 培訓



## 課程結構和教學方法

- 整個課程共分四堂，涵蓋八個範疇：（1）善生善別善終、（2）全人身心社靈、（3）晚期病患症狀、（4）安寧照顧決定、（5）安寧照顧概念、（6）關愛照顧自己、（7）溝通相處之道、（8）義工角色界線。（表十）
- 每個範疇包括特定主題及內容，包含「溝通技巧」及「釐定義工的角色和責任」兩個關鍵部分。
- 每堂採用不同的互動教學法，包括：講座、小組討論、個案研究、體驗式練習、角色扮演。

第一節 安寧伴行 裝備	第二節 全人身心 照顧	第三節 全人社靈 關顧	第四節 全家全程 照顧
善生善別善終			
全人身心社靈			
晚期病患症狀			
安寧照顧決定			
安寧照顧概念			
關愛照顧自己			
溝通相處之道			
義工角色界線			

表十：課程結構與教學內容排序表

## 第一課節：安寧伴行裝備

第一課節 安寧 伴行裝備	1.1 課程介紹 及 期望分享	1.2 安寧照顧 服務發展 及理念	1.3 安寧照顧 義工角色 及界線	1.4 有助溝通 的態度	1.5 溝通的 覺察與 反思	1.6 我思 故我在
	短講 0.25小時	短講 0.5小時	短講 0.6小時	短講 0.5小時	短講 / 活動 0.75小時	活動 1小時

### 1.1 課程介紹及期望分享

學習目標	(1) 讓義工了解課程結構與要求 (2) 讓義工反思參與義工的原因及對課程的期望
內容	<p><b>主題短講一：歡迎參加者及介紹培訓團隊</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>歡迎參加者、介紹培訓團隊成員及講解課堂守則</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>介紹培訓團隊成員及講解課堂守則</li> </ul> <p><b>熱身活動：期望分享</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工分享其參與安寧義工的原因及對義工課程的期望</li> </ul> <p><b>活動內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>每組分成5人一組，每人輪流在10分鐘內作以下分享： (1) 參與安寧義工的原因 (2) 對課程的期望 (3) 活動完畢後，返回大組，導師邀請部分義工分享其想法</li> </ul> <p><b>主題短講二：課程介紹</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工知悉義工核心課程目標、結構及對學員的要求</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講解課程的目標、結構，以及對學員的要求</li> </ul>

## 第一課節：安寧伴行裝備

第一課節 安寧 伴行裝備	1.1 課程介紹 及 期望分享	1.2 安寧照顧 服務發展 及理念	1.3 安寧照顧 義工角色 及界線	1.4 有助溝通 的態度	1.5 溝通的 覺察與 反思	1.6 我思 故我在
	短講 0.25小時	短講 0.5小時	短講 0.6小時	短講 0.5小時	短講 / 活動 0.75小時	活動 1小時

## 1.2 安寧照顧服務發展及理念

學習目標	(1) 讓義工知悉善終服務的起源及紓緩護理在香港的發展 (2) 讓義工知悉甚麼是安寧照顧和紓緩護理，以及兩者的關係 (3) 幫助義工透過反思安寧照顧原則，建立有意義及價值的學習動機 (4) 增加義工對晚期病患者的治療方法及照顧方法的認識
內容	<p><b>主題短講一：安寧服務的起源及香港安寧服務的發展</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工知悉安寧服務在香港發展的背景及歷史，帶出安寧服務進入社區的概念</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>介紹安寧服務的起源</li> <li>介紹香港善終服務及紓緩治療的發展，指出以往安寧或善終服務主要在善終病房提供，近數年間社區安寧服務的發展情況及其重要性</li> </ul> <p><b>主題短講二：香港現有的紓緩護理服務範圍</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工知悉本港現有的紓緩護理服務內容、資源設施及申請服務途徑</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講解本港現有的安寧服務，包括紓緩服務的範疇</li> <li>講解醫管局轄下設有紓緩治療服務的醫院、轉介方法</li> <li>講解由非政府機構提供的紓緩治療服務</li> </ul> <p><b>主題短講三：安寧照顧的定義及理念</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工知悉安寧照顧的定義及理念</li> </ul>

內容	<p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講解醫院管理局對維持末期病患者生命治療的指引(2002)：</li> </ul> <p>(1)安寧照顧的對象是患有嚴重、持續惡化、不可逆轉及針對病源的治療無效的人，預期壽命僅得數日或幾個月的人 (2)安寧照顧旨在提供恰當的紓緩治療、提供心理社交和靈性支援，改善晚期病患者及家人的生活質素，從而令病患者有尊嚴地逝世</p> <p><b>主題短講四：紓緩治療的定義及原則</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工知悉紓緩治療的定義及原則</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講解世界衛生組織（World Health Organization）(2017) 對紓緩治療（Palliative care）的定義：</li> </ul> <p>(1)紓緩治療的目標是向病患者提供緩解一切症狀不適及提供心理、社交和靈性的支援以改善病患者及其家人的生活質素 (2)紓緩治療由醫生確診病源開始，有關的服務可與針對病源的治療同時使用 (3)服務對象包括重病患者（Life threatening illnesses）及晚期病患者，支援服務直至他們逝世及其家人渡過哀傷期</p> <p><b>主題短講五：安寧照顧與紓緩服務的關係</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工知悉安寧照顧與紓緩護理的關係和分別，提升他們對臨終服務的認知</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講解安寧照顧與紓緩服務之間的關係</li> </ul> <p><b>主題短講六：紓緩服務及安寧服務的重要元素</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工知悉安寧照顧與紓緩護理的關係和分別，提升他們對臨終服務的認知</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>介紹及講解「五全照顧」、「全人照顧」及「三平四道」的概念</li> </ul>
注意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>播放短片時，留意義工情緒</li> </ul>
參考文獻	<p>如欲知悉文獻參考的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。</p> <p>網址: <a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 1.2 - References.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 1.2 - References.pdf</a></p>
相關教學資源	<p>JCECC CAPACITY BUILDING AND EDUCATION PROGRAM ON END OF LIFE 網址：<a href="https://www.youtube.com/watch?v=b_peVLGG20Q">https://www.youtube.com/watch?v=b_peVLGG20Q</a></p>



## 第一課節：安寧伴行裝備

第一課節 安寧 伴行裝備	1.1 課程介紹 及 期望分享	1.2 安寧照顧 服務發展 及理念	1.3 安寧照顧 義工角色 及界線	1.4 有助溝通 的態度	1.5 溝通的 覺察與 反思	1.6 我思 故我在
	短講 0.25小時	短講 0.5小時	短講 0.6小時	短講 0.5小時	短講 / 活動 0.75小時	活動 1小時

### 1.3 安寧照顧義工角色及界線

學習目標	(1) 讓義工知悉安寧照顧義工的功能及角色 (2) 讓義工了解甚麼是義工專業界線和其重要性 (3) 讓義工知悉在義工專業界線模糊不清的時候，該如何處理
內容	<p><b>主題短講一：社區安寧照顧義工的角色</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工知悉社區安寧義工角色的重要性及主要功能，從而對其定位有更深入的認識</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講解「五全照顧」概念——五全包括：（1）安寧照顧團隊的成員（全隊）、（2）輔助團隊於社區不同地點（全社區）服務，（3）全人、（4）全程、（5）全家</li> <li>講解義工參與服務對晚期病患者及其家人的重要性、安寧照顧服務特別之處</li> <li>簡述「賽馬會 - 安寧頌」裡安寧義工的主要功能</li> <li>講解安寧義工需要學會甚麼類型的知識及技巧才可以正式提供服務</li> </ul> <p><b>主題短講二：義工界線</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工知悉義工專業界線的定義及其重要性</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講解甚麼是義工界線，釐定義工的角色、行為、責任及功能範圍，講解機構職員及義工需要有道德操守，並需對其言行和態度負責，指出義工在提供服務時「應該做」及「不應該做」的事</li> <li>講解安寧義工必須了解的三類基本界線：</li> <li>（1）個人私隱、（2）知情權及自主權、（3）關係界線，並說明每個類別界線內義工「應該做」及「不應該做」的事</li> </ul>

內容	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉例說明在實際情況上義工界線有很多模糊的地方或灰色地帶，並強調義工必須與機構共同商討如何處理相關事宜</li> <li>每位義工需完成工作紙（詳情請參閱工作紙1.3_1），設想當安寧義工時可能會面對的界線問題</li> </ul> <p><b>主題短講三：安寧照顧的定義及理念目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工知悉安寧照顧的定義及理念</li> <li>讓義工知悉義工核心課程目標、結構及對學員的要求</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講解課程的目標、結構以及對學員的要求</li> </ul>
注意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>每個機構的義工角色及義工專業界線均有所不同，在義工接受培訓時，機構需就義工角色、義工守則及專業界線作詳細說明，並就機構對界線的尺度和處理舉案例作討論</li> </ul>
參考文獻	<p>如欲知悉文獻參考的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。</p> <p>網址 : <a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 1.3 - References.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 1.3 - References.pdf</a></p> 
工作紙	<p>如欲知悉有關工作紙的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載工作紙1.3_1檔案。</p> <p>網址 : <a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work Sheet 1.3_1.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work Sheet 1.3_1.pdf</a></p> 
相關教學資源	<p>短片：賽馬會安寧頌《有您幫助的堅持》</p> <p>網址 : <a href="http://foss.hku.hk/jcecc/zh/有您幫助的堅持">foss.hku.hk/jcecc/zh/有您幫助的堅持</a></p>



## 第一課節：安寧伴行裝備

第一課節 安寧 伴行裝備	1.1 課程介紹 及 期望分享	1.2 安寧照顧 服務發展 及理念	1.3 安寧照顧 義工角色 及界線	1.4 有助溝通 的態度	1.5 溝通的 覺察與 反思	1.6 我思 故我在
	短講 0.25小時	短講 0.5小時	短講 0.6小時	短講 0.5小時	短講 / 活動 0.75小時	活動 1小時

### 1.4 有助溝通的態度

學習目標	(1) 讓義工知悉運用聆聽技巧在安寧照顧服務中的重要性 (2) 讓義工知悉與晚期病患者及其家人共同在一起（Being with）的重要性 (3) 讓義工知悉改善溝通技巧的重要性
內容	<p><b>短講一：良好溝通的重點</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 講解如何做到良好的溝通</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 講解溝通前需要的準備</li> <li>• 講解基本的溝通步驟</li> <li>• 講解「聆聽十誠」</li> </ul> <p><b>短講二：晚期病患者重視的溝通特質</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 讓義工知悉與晚期患者溝通時須注意其言行</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 講解在與晚期患者溝通時所需注意的言行</li> </ul>
注意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 以上訓練的目標及內容為整體溝通技巧訓練的序曲，旨在給予義工一個初步的概念</li> </ul> <p>(1) 進行溝通訓練時，除使用講課形式，宜多採用體驗式練習及角色扮演，讓義工從中親身體驗、感受和學習</p> <p>(2) 當義工完成基本訓練，並正式投入義工服務後，亦需要求義工繼續透過督導和上課，以獲得更多新知識，從而提高其溝通技巧</p>
參考文獻	<p>如欲知悉文獻參考的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。</p> <p>網址：<a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 1.4 - References.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 1.4 - References.pdf</a></p> 

第一課節 安寧 伴行裝備	1.1 課程介紹 及 期望分享	1.2 安寧照顧 服務發展 及理念	1.3 安寧照顧 義工角色 及界線	1.4 有助溝通 的態度	1.5 溝通的 覺察與 反思	1.6 我思 故我在
	短講 0.25小時	短講 0.5小時	短講 0.6小時	短講 0.5小時	短講 / 活動 0.75小時	活動 1小時

### 1.5 溝通的覺察與反思

學習目標	(1) 讓義工知悉要有良好的溝通，除運用恰當的溝通技巧，自我覺察（Self-awareness）、聆聽（Listening）及陪伴（Being with）病者，亦十分重要
內容	<p><b>主題短講一：助人者的療癒性同在（Therapeutic presence）</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 讓義工知悉甚麼是「助人者的療癒性同在」</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 講解「助人者的療癒性同在」的原則及如何應用「自我覺察」以培養及提升「療癒性同在」</li> <li>• 要達至「療癒性同在」的效果，義工該怎樣做</li> <li>• 義工該怎樣培養自己具有「療癒性同在」的能力</li> </ul> <p><b>主題短講二：透過自我覺察以增進助人者療癒性同在的效能</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 讓義工知悉如何能夠真誠地面對和接納自己「此時此刻」的經驗與感受，亦有助義工接納並知道如何對待受助者，這能增進服務的效果</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 講解透過「靜觀練習」提升自我覺察的能力，繼而增強助人的能力</li> </ul> <p><b>體驗活動</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 透過「靜觀呼吸」練習，讓義工親身體驗「此時此刻」的感受及懂得尊重與接納自己</li> </ul> <p><b>活動內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 講解練習的目的和進行練習時需要注意的事項</li> <li>• 播放錄音，讓義工進行三分鐘呼吸空間練習 (<a href="https://www.youtube.com/watch?v=orOATZJ0kVw">https://www.youtube.com/watch?v=orOATZJ0kVw</a>)</li> <li>• 邀請義工分享「此時此刻」的感受</li> </ul>
	(下頁續)

## 第一課節：安寧伴行裝備

注意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>義工的宗教信仰、過往在禪修和冥想練習的經驗亦會影響對此課題的接受</li> </ul>
參考文獻	<p>如欲知悉文獻參考的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。</p> <p>網址：<a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 1.5 - References.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 1.5 - References.pdf</a></p> 
相關教學資源	<p>(1) 甚麼是靜觀？（網址：<a href="https://youtu.be/-LHT_2sgMtq">https://youtu.be/-LHT_2sgMtq</a>）</p> <p>(2) 靜觀生活（網址：<a href="https://youtu.be/RmYZ0GMfq1I">https://youtu.be/RmYZ0GMfq1I</a>）</p> <p>(3) 如何練習靜觀？（網址：<a href="https://youtu.be/0GJzK0kiu2g">https://youtu.be/0GJzK0kiu2g</a>）</p> <p>(4) newlife330 靜觀呼吸練習（網址：<a href="https://youtu.be/MoS-CXf1Vh8">https://youtu.be/MoS-CXf1Vh8</a>）</p> <p>(5) newlife330 三分鐘呼吸空間練習（網址：<a href="https://youtu.be/56MkjZa8iuk">https://youtu.be/56MkjZa8iuk</a>）</p>

第一課節 安寧 伴行裝備	1.1 課程介紹 及 期望分享	1.2 安寧照顧 服務發展 及理念	1.3 安寧照顧 義工角色 及界線	1.4 有助溝通 的態度	1.5 溝通的 覺察與 反思	1.6 我思 故我在
	短講 0.25小時	短講 0.5小時	短講 0.6小時	短講 0.5小時	短講 / 活動 0.75小時	活動 1小時

### 1.6 我思故我在

學習目標	<p>(1) 讓義工回顧自己面對失落（Loss）和善別（Bereavement）的經歷及當中的適應</p>
內容	<p><b>體驗活動一：我的擁有</b>（詳情請參閱工作紙1.6-1）</p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工檢視自己所重視的質素，從而體驗生命中的失落感</li> </ul> <p><b>活動內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>詳情請參閱工作紙1.6_1</li> </ul> <p>主題短講：點石成金</p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工體驗自己失落與善別的經驗，從中知悉如何影響助人的關係</li> </ul>

內容	<p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講解擁有與失缺是人生平常的經驗</li> <li>講解失缺經驗將如何影響義工與受助人的關係</li> <li>講解義工如何可以將失缺經驗帶來的牽絆轉化成助人的力量</li> </ul> <p><b>體驗活動二：失缺中見成長</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工回想及反思自己失落與善別的經驗，從中找出為自己生命所帶來的意義</li> </ul> <p><b>活動內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>詳情請參閱工作紙1.6_2</li> </ul>
注意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>安寧義工會經常意會到晚期病患者所遭遇的失落，並最終經歷他們的離世，這很容易勾起義工本身過去相同的經驗和感受。透過體驗式活動，讓義工在安全和有支持的環境下，回想及反思自己的經驗，從而對自己有更深入的認識，這也能使義工更有效地服務晚期病患者及其家人</li> <li>導師在帶領義工進行體驗式活動時需注意其情緒反應，若發現義工出現強烈的情緒反應，須即時給予安慰，亦可建議該義工如有需要可尋求進一步的輔導。在完成體驗式活動後，需預留充裕時間進行匯報（Debriefing）</li> </ul>
參考文獻	<p>如欲知悉文獻參考的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。</p> <p>網址：<a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 1.6 - References.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 1.6 - References.pdf</a></p> 
相關教學資源	<p>如欲知悉有關工作紙的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。</p> <p>網址：<a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work Sheet 1.6_1.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work Sheet 1.6_1.pdf</a></p>  <p>網址：<a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work Sheet 1.6_2.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work Sheet 1.6_2.pdf</a></p> 

## 第二課節：全人身心照顧

第二課節 全人身心 照顧	2.1 預設照顧計劃 及 預設醫療指示	2.2 晚期病患者 身體症狀 概說	2.3 晚期病患者 的情緒反應	2.4 積極聆聽及 專注技巧 運用
	短講 0.75小時	短講 0.75小時	短講 / 討論 0.75小時	短講 / 活動 1.5小時

### 2.1 預設照顧計劃及預設醫療指示

學習目標	(1)讓義工知悉甚麼是「預設照顧計劃」、「預設醫療指示」和「不作心肺復甦術」（DNACPR），從而對其內容有基礎的認識，並探討相關計劃和指示對病患者及其家人所帶來的益處 (2)讓義工知悉在預設照顧計劃中，義工所擔任的角色及需要面對甚麼限制
內容	<p><b>短講：預設照顧計劃及預設醫療指示</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>讓義工知悉甚麼是「預設照顧計劃」、「預設醫療指示」、「不作心肺復甦術」（DNACPR）</li><li>讓義工更能察覺知悉晚期病患者及其家人對相關事宜的意願和需要</li></ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>介紹「預設照顧計劃」的定義和背後理念，該由誰人和在甚麼時候執行，以及預設照顧計劃的內容</li><li>介紹「預設醫療指示」的定義和理念，內容包括「維持生命治療」和「心肺復甦術」</li><li>講解不同預設醫療指示文件的內容；何處可得到預設醫療指示範本；誰人可以簽署預設醫療指示；指示的有效性；及文件與預設照顧計劃的關係</li><li>講解「不作心肺復甦術」（DNACPR）是甚麼</li></ul>

內容	<p><b>課堂討論：預設照顧計劃及預設醫療指示與病患者、家人及義工的關係</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>引導義工討論預設照顧計劃及預設醫療指示，讓他們知道義工在相關事宜上所擔任的角色</li></ul> <p><b>討論內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>通過觀看短片及討論個案，讓義工對預設照顧計劃及預設醫療指示概念有更深入的理解，以助他們日後更有能力察覺晚期病患者及其家人的意願和需要。導師在總結時指出，及早讓病患者有機會與家人及醫護人員商量日後的照顧及醫療安排，讓晚期病患者的意願能被別人尊重和接受，從而減少家人日後的焦慮、爭論及遺憾。</li><li>讓義工討論預設照顧計劃和預設醫療指示的角色，強調當義工發覺晚期病患者或其家人希望商量日後照顧或有關意願，應鼓勵他們尋求機構職員的幫助，義工不宜為病患者及其家人作決定，或給予個人意見。</li></ul>
參考文獻	如欲知悉文獻參考的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。  網址: <a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 2.1 - References.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 2.1 - References.pdf</a>
相關教學資源	短片: 2017預設醫療計劃微電影《吾可預計之守望》  網址: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=3y-Dd9Tk6MA">https://www.youtube.com/watch?v=3y-Dd9Tk6MA</a>

<b>第二課節 全人身心 照顧</b>	2.1 預設照顧計劃 及 預設醫療指示	2.2 晚期病患者 身體症狀 概說	2.3 晚期病患者 的情緒反應	2.4 積極聆聽及 專注技巧 運用
	短講 0.75小時	短講 0.75小時	短講 / 討論 0.75小時	短講 / 活動 1.5小時

## 2.2 晚期病患者身體症狀概說

<b>學習目標</b>	(1) 讓義工明白甚麼是「整體疼痛」概念 (Total Pain Concept)，令他們理解晚期病患者的痛苦是來自「身」、「心」、「社」、「靈」的不安，如果未能有效紓緩相關症狀，最終會導致病患者內心更痛苦，情緒更不安  (2) 讓義工理解在生命的晚期，如果能有效為晚期病患者緩解一切症狀不適，可讓對方有能力處理人際關係、控制情緒及應付靈性上的事項  (3) 減少義工在陪伴時，因看到晚期病患者的症狀而感覺不適、不安和產生無助感  (4) 讓義工更有能力協助家人照顧晚期病患者，以提高他們的生活質素
<b>內容</b>	<b>主題短講一：介紹晚期病患者常見的症狀及引起不適的因素</b> <b>目的</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工對晚期病患者的症狀、引起不適的原因及評估有基本的認識</li> </ul> <b>短講內容</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>講解晚期病患者常見的不適症狀：感到痠痛、呼吸困難、水腫等</li> <li>講解引起症狀的原因：可能是由生理、心理、社群或靈性不安等問題產生</li> <li>講解如何對相關症狀進行評估</li> </ul> <b>主題短講二：緩解症狀不適的基本處理方法</b> <b>目的</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工在陪伴晚期病患者時更有自信心</li> </ul>

<b>內容</b>	<b>短講內容</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>講解紓緩症狀不適的基本處理，例如：呼吸困難時停止活動、休息、坐下、保持家居空氣流通、有人陪伴等</li> <li>講解紓緩症狀不適的其他方法，例如：服食止痛藥、接受物理治療或另類治療等</li> <li>講解藥物的基本療效及副作用，例如：嗎啡類藥物的療效及副作用</li> </ul> <b>主題短講三：臨終前數小時的常見徵狀及如何處理</b> <b>目的</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工知悉在人生最後一程，如何更有能力陪伴晚期病患者及其家人</li> </ul> <b>短講內容</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>講解臨終前晚期病患者會出現的各種徵狀及處理方法</li> </ul>
<b>注意事項</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個別義工對內容的吸收及理解能力</li> <li>強調義工進行服務時必須時刻遵從義工守則</li> </ul>
<b>參考文獻</b>	如欲知悉文獻參考的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。 網址: <a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 2.2 - References.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 2.2 - References.pdf</a> 

第二課節 全人身心 照顧	2.1 預設照顧計劃 及 預設醫療指示	2.2 晚期病患者 身體症狀 概說	2.3 晚期病患者 的情緒反應	2.4 積極聆聽及 專注技巧 運用
	短講 0.75小時	短講 0.75小時	短講 / 討論 0.75小時	短講 / 活動 1.5小時

## 2.3 晚期病患者的情緒反應

學習目標	(1) 讓義工知悉晚期病患者可能會出現的反應及情緒 (2) 加強義工對晚期病患者的包容和接納 (3) 讓義工知悉安寧服務跨專業團隊如何應付晚期病患者的負面情緒和不安反應 (4) 減低義工面對病患者不安情緒時的無助感
內容	<p><b>主題短講一：晚期病患者的情緒和反應（詳情請參閱工作紙2.3_1）</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工知悉病患者在確診晚期病患後可能會出現的負面情緒和不安反應</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講解病患者確診患上不治之症後可能會出現各種不安情緒 (Distress)</li> <li>讓義工明白晚期病患者出現負面情緒和不安是人之常情，當中只有少數當事人會出現極端異樣的表現</li> </ul> <p><b>小組討論：病患者可能會出現的不安症狀及處理（詳情請參閱工作紙2.3_2）</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工知悉當遇上晚期病患者有負面情緒和不安反應時，安寧服務跨專業團隊成員將如何處理</li> </ul> <p><b>討論內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>分2至3人一組，每小組羅列出晚期病患者可能會出現的不安症狀（例如：悲傷、失眠等）及討論安寧服務跨專業團隊的不同成員如何協助病患者</li> <li>匯報小組討論結果</li> <li>導師作總結討論</li> </ul>

內容	<p><b>主題短講二：晚期病患者可能會出現的嚴重不安反應（詳情請參閱工作紙2.3_3）</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工知悉晚期病患者可能會出現各種異常或極度不安的反應</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講解晚期病患者可能會出現各種異常或極度不安的反應</li> <li>當義工遇上晚期病患者出現異常或極度不安的反應時，須向義工領袖或上層作即時匯報</li> </ul>
參考文獻	<p>如欲知悉文獻參考的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。</p> <p>網址: <a href="http://www.socsc.hku.hk/JCECC/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 2.3 - References.pdf">www.socsc.hku.hk/JCECC/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 2.3 - References.pdf</a></p> 
工作紙	<p>如欲知悉有關工作紙的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。</p> <p>工作紙2.3_1 網址: <a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work Sheet 2.3_1.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work Sheet 2.3_1.pdf</a></p>  <p>工作紙2.3_2 網址: <a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work Sheet 2.3_2.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work Sheet 2.3_2.pdf</a></p>  <p>工作紙2.3_3 網址: <a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work Sheet 2.3_3.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work Sheet 2.3_3.pdf</a></p> 

## 第二課節：全人身心照顧

<b>第二課節 全人身心 照顧</b>	2.1 預設照顧計劃 及 預設醫療指示	2.2 晚期病患者 身體症狀 概說	2.3 晚期病患者 的情緒反應	2.4 積極聆聽及 專注技巧 運用
	短講 0.75小時	短講 0.75小時	短講 / 討論 0.75小時	短講 / 活動 1.5小時

### 2.4 積極聆聽及專注技巧運用

<b>學習目標</b>	(1) 增強義工在溝通上的知識和技巧，以便他們與晚期病患者及其家人建立和保持良好的關係 (2) 讓義工能恰當地掌握語言及非語言的溝通技巧 (3) 提升義工與晚期病患者及其家人溝通時的信心
<b>內容</b>	<p><b>主題短講一：溝通的定義及溝通的種類</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工知悉甚麼是溝通</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講解溝通的定義、形式和方法</li> <li>講解溝通技巧的重點：在溝過程讓發訊者和接收者能簡潔明瞭地說出重點，並能夠明確地接收、掌握和了解對方所發出的訊息</li> </ul> <p><b>有效溝通練習一：技巧的實踐</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工通過練習，體會及掌握溝通技巧的重要性</li> </ul> <p><b>活動內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>畫出你的聲音 <ul style="list-style-type: none"> <li>學員A手持相片（相片構圖複雜），盡量用自己的語言能力向在座學員描述相片中的內容</li> <li>其他學員聆聽描述，根據聽到的描述，將相片內容畫在大會提供的紙上</li> <li>練習完畢後，學員分享感受</li> </ul> </li> </ul>

<b>內容</b>	<p><b>主題短講二：三個基本的溝通條件及溝通技巧</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工對基本的溝通技巧有所認識，並通過練習，更能掌握運用相關技巧</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講解「三個基本的溝通條件」及同理心練習</li> <li>講解「基本溝通」技巧：SOLAR</li> <li>講解「積極聆聽」技巧</li> </ul> <p><b>有效溝通練習二：我身表我心</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>練習靜心聆聽及用身體語言溝通技巧回應當事人</li> </ul> <p><b>活動內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>分成三人一組，分別扮演傾訴者、聆聽者、觀察者 傾訴者：講述一段難受的經歷 聆聽者：專心聆聽，不作任何言語回應 觀察者：觀察聆聽者有否應用溝通技巧</li> </ul> <p><b>主題短講三：在溝通上其他要注意的事項</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工明白要有良好溝通關係，除了專注於運用技巧外，還需要依靠其他重要因素</li> </ul> <p><b>活動內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講解促進溝通的因素： <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 停止對話、(2) 交流過程舒服 / 自然、(3) 誠意聆聽、(4) 專注和不要分心、(5) 忍耐、(6) 同理心、(7) 控制情緒、(8) 不要辯論 / 批評、(9) 客觀分析 / 澄清問題</li> <li>(10) 不要打斷對方的說話</li> </ul> </li> <li>講解障礙溝通的因素： <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 只注重生理問題 / 實務工作、(2) 作不切實際的安慰、(3) 貶抑對方 / 正常規律化、(4) 家長式溝通、(5) 太多閒話，語不到題、(6) 過分打氣、(7) 不認同 / 否定對方，爭論、(8) 恐嚇，作裁判或主觀分析、(9) 跳過話題</li> <li>(10) 閉合式 / 選擇式問題、(11) 選擇性聆聽</li> <li>(12) 太快下結論</li> </ul> </li> <li>講解溝通過程中需要注意的事項： <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 保持私隱、(2) 要有目標、(3) 讓晚期病患者面對自己的事有自主話事及控制權、(4) 時間控制，單向關係</li> </ul> </li> </ul>
-----------	---

內容	<p><b>有效溝通練習三：語語同步</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>練習用開放的心，客觀聆聽。用覺知的心，覺察自己在聆聽及重述當事人故事時，有否加入個人主觀意見、批判或假設。</li></ul> <p><b>活動內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>分成4人一組，分別扮演傾訴者、聆聽者（2位）、觀察者傾訴者：講述一段經歷 聆聽者（2位）：專心聆聽，不作回應，事後重述當事人的經歷 觀察者：觀察聆聽者重述當事人經歷的真實和準確性，有否加入主觀意見</li></ul> <p><b>溝通注意事項</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>(1) 保持私隱、(2) 要有目標、(3) 讓晚期病患者對自己的事有自主話事及控制權、(4) 時間控制，單向關係</li></ul>
注意事項	<ul style="list-style-type: none"><li>在活動中，讓每個義工都能參與角色扮演，從中有所領會</li><li>在活動中，需要注意義工的投入程度及能否掌握相關溝通技巧</li></ul>
參考文獻	<p>如欲知悉文獻參考的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。</p> <p>網址：<a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 2.4 - References.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 2.4 - References.pdf</a></p> 
相關教學資源	<p>Volunteer Power. (2015). How to speak so that people want to listen. (基本說話技巧) Retrieved from <a href="https://www.youtube.com/watch?v=cWtAKFkl8Ys">https://www.youtube.com/watch?v=cWtAKFkl8Ys</a></p>

## 第三課節：全人社靈關顧

第三課節 全人社靈 關顧	3.1 晚期病患者 的社交需要	3.2 晚期病患者 的靈性需要	3.3 提問技巧運用	3.4 善用沉默
	短講 / 討論 0.8小時	短講 / 活動 0.9小時	活動 1小時	活動 1小時

### 3.1 晚期病患者的社交需要

學習目標	(1) 讓義工認識晚期病患者的社交需要
內容	<p><b>主題短講一：「身、心、社、靈」中的「社」是甚麼？</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>與義工重溫安寧照顧中的「全人」照顧及讓義工知悉病患者有社交需要</li></ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>重溫安寧照顧所強調的「全人」照顧，當中的「社」可理解為個人（病患者 / 家人）與社會環境的聯繫</li><li>病患者身體功能會在病患晚期日漸衰退和轉差，這削弱病患者 / 家人與社會的聯繫</li><li>安寧照顧對晚期病患者及其家人在社交方面的支援： (1) 幫助病患者維持及改善人際聯繫 (2) 與所屬的社區保持選擇性的互動交流</li></ul> <p><b>反思練習：我是誰</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>讓義工透過自我反思，藉此明白晚期病患者有社交聯繫需要</li></ul> <p><b>活動內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>要求義工在白紙上先羅列出現自己所有的身份角色</li><li>請他們想一想哪些身份角色是不可捨棄或忽略</li><li>2至3人分成一小組，然後在小組內分享以上內容</li><li>活動完畢後，導師邀請當中4至6位義工分享箇中體會</li></ul>

內容	<p><b>主題短講二：義工如何協助晚期病患者滿足社交需要</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>讓義工明白可以如何協助病患者 / 家人保持社交聯繫</li></ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>義工可以透過聆聽及傾談認識病患者，從中發掘他 / 她所重視的社交聯繫，繼而提供幫助</li><li>義工可以透過機構的協助，與病患者 / 家人走入社會（例如：外出活動）</li></ul> <p><b>小組討論</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>義工可以為晚期病患者做些甚麼去改善他們的社交生活質素？</li></ul> <p><b>主題短講三：義工可以為病患者提供的社交支援及當中的益處</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>讓義工知悉自己實際可以為病患者做甚麼及當中的效益</li></ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>義工可以為病患者提供： (1) 情緒、(2) 資訊、(3) 實際的支援。此外，義工可以為病患者提供正面的互動及關懷與愛</li><li>有研究結果顯示，社交支援可以： (1) 提升精神健康、(2) 帶來主觀的健康感、(3) 減低病患及死亡率</li><li>社交支援是重質不重量</li><li>當病患者相信自己在有需要時能夠得到支援，這個信念已能起積極的作用</li></ul>
參考文獻	如欲知悉文獻參考的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。  網址： <a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 3.1 - References.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 3.1 - References.pdf</a>



第三課節 全人社靈 關顧	3.1 晚期病患者 的社交需要	3.2 晚期病患者 的靈性需要	3.3 提問技巧運用	3.4 善用沉默
	短講 / 討論 0.8小時	短講 / 活動 0.9小時	活動 1小時	活動 1小時

### 3.2 晚期病患者的靈性需要

學習目標	(1)讓義工明白甚麼是靈性，構建靈性健康與個人面對死亡時有甚麼直接關係 (2)讓義工知悉在照顧晚期病患者靈性上的需要時，他們會深刻地體會到在面對死亡時，人與人之間需要有相互依靠的共命感，從中不斷的作自我調適，繼而改變自我的價值觀與生死觀 (3)義工要清晰知悉自己在靈性照顧上的角色，包括：幫助晚期病患者繼續保持希望 / 盼望，協助他們尋找人生的意義，關注病患者及其家人在病患者瀕死階段靈性照顧方面上的期望
內容	<p><b>主題短講一：甚麼是靈性</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 讓義工知悉甚麼是靈性，及晚期病患者在靈性上有甚麼需要</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 講解甚麼是靈性健康，指的是與自己、天、神、他人及自然環境關係取得平衡與和諧</li> <li>• 講解晚期病患者如得到靈性健康會對個人帶來正面的生命意義、積極和超越的態度，包括：           <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)修和能力，接納逆境，面對死亡</li> <li>(2)面對死亡逼近中，對病苦賦予意義</li> <li>(3)對疾病的壓力，具有良好調適能力</li> <li>(4)發現生命意義與存在價值</li> </ul> </li> <li>• 講解晚期病患者在靈性方面有甚麼需要及對靈性相關的事項有何盼望</li> </ul> <p><b>體驗活動：關係平衡與和諧練習</b>（詳情請參閱工作紙3.2_1）</p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 讓義工通過體驗活動，感受與自己、他人及自然環境連結而達到內在的平衡與和諧，從中領略個人的生命意義而得到靈性滿足</li> </ul>

內容	<p><b>活動內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 練習一：原諒自己，原諒他人</li> <li>• 練習二：請求原諒</li> <li>• 練習三：感恩祝福</li> </ul> <p><b>主題短講二：靈性困擾及警號</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 讓義工了解甚麼因素會困擾晚期病患者的靈性生活，並視這些困擾為警號，好讓他們提高警覺，並提供恰當的處理</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 講解一些能反映晚期病患者受靈性困擾的疑問或說話</li> </ul> <p><b>主題短講三：靈性關懷</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 讓義工知悉靈性關懷的介入方法，並提供基本的概念</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建議義工多加陪伴及運用宗教資源來達到靈性關懷</li> <li>• 簡單講解使用生命回顧手法提升晚期病患者的靈性健康</li> <li>• 講解如何協助晚期病患者在善別靈性方面做好準備，好讓他們活得更好，安然地面對死亡</li> </ul>
參考文獻	<p>如欲知悉文獻參考的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。</p> <p>網址: <a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 3.2 - References.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 3.2 - References.pdf</a></p> 
工作紙	<p>如欲知悉有關工作紙的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。</p> <p>工作紙3.2_1</p> <p>網址 : <a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work Sheet 3.2_1.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work Sheet 3.2_1.pdf</a></p> 
注意事項	<p>短片：生命盡頭最後悔的5件事</p> <p>網址 : <a href="https://www.youtube.com/watch?v=XA3zT6HptZs">https://www.youtube.com/watch?v=XA3zT6HptZs</a></p>

第三課節 全人社靈 關顧	3.1 晚期病患者 的社交需要	3.2 晚期病患者 的靈性需要	3.3 提問技巧運用	3.4 善用沉默
	短講 / 討論 0.8小時	短講 / 活動 0.9小時	活動 1小時	活動 1小時

### 3.3 晚期病患者的靈性需要

學習目標	(1) 讓義工掌握與晚期病患者及家人作深入溝通的技巧 (2) 加強義工與晚期病患者及家人溝通時的能力感
內容	<b>主題短講：活用提問技巧</b> <b>目的</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 讓義工知悉及掌握提問技巧及配合運用其他溝通技巧，以協助對方說出自己的故事，加深雙方認識</li> </ul> <b>短講內容</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 講解如何靈活運用提問技巧及其他溝通技巧，以協助病患者 / 家人說出自己的故事，這有助義工加深認識對方</li> <li>• 講解提問技巧包括：               <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 封閉式問題、(2) 開放式問題</li> </ul> </li> <li>• 講解運用提問技巧時要用得其所，問題的數量要適可而止</li> <li>• 講解其他有助跟進話題的技巧包括：               <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 以語調、簡語及姿勢的簡單回應、(2) 直接邀請對方多說一點鼓勵的語句、(3) 重複對方話語中的關鍵字、(4) 重新敘述對方的話語、(5) 反映認同對方的感受、(6) 總結對方的話語</li> </ul> </li> <li>• 運用以上技巧時要有意識及有計劃地運用。要純熟運用就要多練習及多請教</li> </ul> <b>角色扮演練習一：第一次上門探訪病患者</b> （詳情請參閱工作紙3.3_1） <b>目的</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 讓義工練習運用提問技巧及其他跟進話題的技巧與病患者及家人溝通</li> </ul>

內容	<b>活動內容</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分成6人一小組，每組給予3分鐘時間預備（閱讀個案背景及分配角色）</li> <li>• 每組給予8分鐘，根據工作紙所指示的任務進行角色扮演</li> <li>• 演練完畢後，給每組約3分鐘讓成員在小組分享在角色扮演中所得的體會</li> <li>• 導師邀請當中4至6位義工跟全體義工作分享體會，亦可邀請義工提問並作解答（給予8分鐘）</li> </ul>
參考文獻	如欲知悉文獻參考的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。 網址: <a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 3.3 - References.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 3.3 - References.pdf</a>
工作紙	如欲知悉有關工作紙的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。 <b>工作紙3.3_1</b> 網址 : <a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work Sheet 3.3_1.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work Sheet 3.3_1.pdf</a>



### 第三課節：全人社靈關顧

第三課節 全人社靈 關顧	3.1 晚期病患者 的社交需要	3.2 晚期病患者 的靈性需要	3.3 提問技巧運用	3.4 善用沉默
	短講 / 討論 0.8小時	短講 / 活動 0.9小時	活動 1小時	活動 1小時

#### 3.4 善用沉默

學習目標	(1) 讓義工知悉沉默在晚期病患者及其家人交往互動中有甚麼意義 (2) 強義工在面對晚期病患者及其家人表現沉默時的能力感
內容	<p><b>角色扮演練習一：面對沉默</b>（詳情請參閱工作紙3.4_1）</p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工體會在面對晚期病患者及其家人表現沉默時，該如何表現自己</li> </ul> <p><b>活動內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>分成3人一小組，每位組員根據指示分別扮演晚期病患者、義工和觀察者（給予8至10分鐘時間）</li> <li>活動完畢後，組員在小組分享剛才角色扮演中的體會（給予3分鐘時間）</li> <li>當完成所有小組的角色扮演後，導師盡量邀請每組分享剛才的經驗</li> <li>導師主動披露，刻意要求病患者在傾談途中突然變得沉默，這亦是在探訪過程中常見的情況</li> </ul> <p><b>主題短講：沉默是金？</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工知悉在人際互動交往中沉默的意義和相關的處理手法</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講解一般人對沉默的誤解：           <ul style="list-style-type: none"> <li>當對方在傾談途中突然沉默起來，不可當作閒事，像沒有發生任何事情一樣、</li> <li>當對方在傾談途中突然沉默起來，不是因義工之前說錯了話、</li> <li>當對方在傾談途中突然沉默起來，並不是對義工有抗拒</li> </ul> </li> </ul>

內容	<ul style="list-style-type: none"> <li>綜合跨國和跨專業的研究和意見，現有的文獻均支持沉默在安寧照顧中具有價值，透過打開沉默與說話的結，為病患者及其家人提供支持</li> <li>沉默可以：（1）協助促進關係、（2）給予病者 / 家人權力和控制感、（3）強調與對方「同在」的重要性</li> <li>在改善人際關係時處理沉默是知易行難。義工需要知道病患者沉默背後的意義，包括感到：           <ul style="list-style-type: none"> <li>混亂和痛苦、</li> <li>內疚與羞愧、</li> <li>被虐及創傷、</li> <li>正在經歷有意義的心理過程、</li> <li>需要自我保護</li> </ul> </li> <li>在與病患者溝通過程中，義工可以嘗試用以下方法突破對方的沉默：</li> <li>（1）保持沉默、（2）留心沉默出現的情境、維持時間、強烈及頻密程度、（3）放下自己，專注對方，並指出需要活在當下、（4）靜觀對方呼吸、（5）於稍後尋求督導支援</li> </ul>
角色扮演練習二：善用沉默	<p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工嘗試在面對晚期病患者及其家人表現沉默時可行的處理方法</li> </ul> <p><b>活動內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>重複上一個角色扮演練習，但要重新分配組員角色</li> <li>嘗試使用剛才短講中提及應付沉默的方法，再次進行演練</li> </ul>
注意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>進行第一次角色扮演練習時，導師需要請各位扮演張伯的義工離開現場，在場外向他們交代角色任務，亦提醒他們角色扮演只為學習之用，並非惡作劇</li> <li>進行角色扮演時，導師可視乎義工的信心與能力，安排多一位義工飾演影子義工，在角色扮演前，義工可和影子義工商量如何進行家訪。當義工遇上困難可要求暫停，與影子義工商議如何跟進，或交由影子義工繼續扮演角色</li> <li>個別人士保持沉默背後可能是因為涉及他的一些不愉快經歷，所以義工需要額外留意，避免觸及當事人相關的經歷</li> </ul>
參考文獻	<p>如欲知悉文獻參考的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。</p> <p>網址：<a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 3.4 - References.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 3.4 - References.pdf</a></p> 
工作紙	<p>如欲知悉有關工作紙的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。</p> <p>工作紙3.4_1</p> <p>網址：<a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work Sheet 3.4_1.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work Sheet 3.4_1.pdf</a></p> 

## 第四課節：全家全程照顧

第四課節 全家全程 照顧	4.1 晚期病患者 家人的需要	4.2 喪親反應及 善別關顧	4.3 有效的 支援行動	4.4 同理心 的回應
	短講 0.5小時	短講 0.8小時	短講 0.5小時	活動 2小時

### 4.1 晚期病患者家人的需要

學習目標	(1) 讓義工經歷家屬作為照顧者的經驗 (2) 讓義工知悉照顧者因長期照顧晚期病患者而承受巨大的壓力
內容	<p><b>主題短講：家人作為照顧者的需要</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工知悉家人作為照顧者的經驗及需要</li> <li>讓義工了解引致照顧者出現壓力的危機因素及承受壓力的後果</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講解晚期病患者及其家人會表現出不安情緒和受到困擾</li> <li>講解外國有文獻指出晚期病患者的家居照顧者，不分國家，都有相似的經歷：             <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 接受確診並面對不明朗前途、(2) 身體疲憊及心內難受、</li> <li>(3) 生活層面受到局限、(4) 需要與病患重新釐訂關係、</li> <li>(5) 極需外間支援</li> </ul> </li> <li>講解當照顧者視照顧為一項必然的差事，將很容易產生壓力，並導致他 / 她在情緒、社交、經濟、身體方面有不良的影響</li> <li>講解引致照顧者出現壓力的主要危機因素包括：             <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 女性、(2) 教育程度低、(3) 與病患者同住、(4) 缺乏睡眠、(5) 抑鬱、(6) 缺乏應付策略、(7) 認為病患者不會好轉、(8) 孤立或缺乏社交活動、(9) 長期照顧、(10) 經濟負擔沉重、(11) 別無選擇</li> </ul> </li> <li>照顧者承受壓力後可能會出現的情況：             <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 增加患病風險、(2) 體重下降、(3) 自我照顧能力變差、</li> <li>(4) 睡眠質素變差、(5) 出現抑鬱、(6) 出現焦慮</li> </ul> </li> </ul>

注意事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>義工過往作為照顧者的經驗</li> </ul>
參考文獻	<p>如欲知悉文獻參考的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。</p> <p>網址：<a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 4.1 - References.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 4.1 - References.pdf</a></p> 

第四課節 全家全程 照顧	4.1 晚期病患者 家人的需要	4.2 喪親反應及 善別關顧	4.3 有效的 支援行動	4.4 同理心 的回應
	短講 0.5小時	短講 0.8小時	短講 0.5小時	活動 2小時

### 4.2 喪親反應及善別關顧

學習目標	(1) 讓義工知悉晚期病患者及其家人的預前哀傷 (2) 讓義工了解家屬在晚期病患者離世後的善別歷程
內容	<p><b>主題短講：喪親反應及善別關顧</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工知悉預前哀傷及善別歷程的概念和理論模式</li> <li>讓義工學習與喪親家屬相處的要訣</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>當病患者步入生命晚期階段時，亦意味著他們臨近死亡。在此期間，家屬一方面感覺到有逐步失去摯親的哀痛（Pre-loss grief）。另一方面，他們亦需要在心理及實際生活上為摯親即將離世作準備（Preparedness）</li> <li>當摯親離世後，家屬需要經過善別的歷程（Bereavement）。在善別的歷程中，家屬會因應摯親離世，產生哀傷的反應（Grief）；他們會透過哀悼（Mourning）表達失去摯親的感受。正常的哀傷反應會在行為、身體、思想及情緒上顯現出來</li> <li>喪親家屬藉著哀悼的歷程（Mourning），調整並適應失去摯親的感受</li> <li>學術上其中兩個表現喪親者哀悼經驗的模式： 「雙向擺動模式」（Dual Process Model）及「6Rs哀傷歷程」</li> <li>義工需要明白及接納喪親者的反應和感受，當面對喪親者有特別需要時，須即時向組織者或機構作出匯報</li> </ul>

(下頁續)

注意事項	• 義工本身的喪親經歷
參考文獻	<p>如欲知悉文獻參考的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。</p> <p>網址：<a href="http://www.socsc.hku.hk/JCECC/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 4.2 - References.pdf">www.socsc.hku.hk/JCECC/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 4.2 - References.pdf</a></p>
相關教學資源	<p>1. 香港電台（2015）。死神九問：恐懼還須心藥醫。 網址：<a href="https://www.youtube.com/watch?v=Sboej-oSpSs">https://www.youtube.com/watch?v=Sboej-oSpSs</a></p> <p>2. 短片：《喪親家屬篇》，載於善寧會《生死教育視像教材第二輯》。</p>

第四課節 全家全程 照顧	4.1 晚期病患者 家人的需要	4.2 喪親反應及 善別關顧	4.3 有效的 支援行動	4.4 同理心 的回應
	短講 0.5小時	短講 0.8小時	短講 0.5小時	活動 2小時

內容	<b>短講內容</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>透講解「有效支援四步曲」是以人為本的介入方法，並結集義工之前所學的溝通技巧，包括自我覺察、專注聆聽，協助對方分享的提問及跟進技巧，有條理及有目的地與病患者及其家人進行有意義的互動以建立信任。四步曲是指：</li> <li>(1) 評估自我和個案的狀態、(2) 治療心靈的溝通（陪伴及了解），建立互信、(3) 建立富有意義的關係，深入理解病患者的為人及個性、(4) 進行有目的的活動，透過了解對病患者有重要關係的人或事後，鼓勵病患者做一系列有意義、感興趣或重要的事，以實現其心願</li> </ul> <p>短片個案分享：《居家善終》- 有線新聞《小事大意義》</p>
參考文獻	<p>如欲知悉文獻參考的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。</p> <p>網址：<a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 4.3 - References.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 4.3 - References.pdf</a></p>
相關教學資源	<p>有線電視新聞（2017）。《家居終善—小事大意義》 網址：<a href="https://www.facebook.com/cablewish/videos/1560372397353215">https://www.facebook.com/cablewish/videos/1560372397353215</a></p>

### 4.3 有效的支援行動

學習目標	(1) 讓義工知悉有效的義工具體支援行動
內容	<p><b>主題短講一：安寧義工對晚期病患者及其家人的影響</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工知悉他們的心理社交支援對晚期病患者及其家人帶來多方面的正面影響，從而提升義工參與服務的信心</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>透過文獻參考及安寧頌計劃的研究資料，分享安寧義工的介入是有成效的。雖然現存的證據仍有限，但研究結果均反映義工的心理社交支援不但能提升晚期病患者的心理、心靈健康，還可對其患病情況起明顯的減緩效果</li> </ul> <p><b>主題短講二：全方位有效具體支援行動</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>讓義工知悉如何使用「有效支援四步曲」來幫助義工與晚期病患者及其家人建立有效的互動關係</li> </ul>



## 第四課節：全家全程照顧

第四課節 全家全程 照顧	4.1 晚期病患者 家人的需要	4.2 喪親反應及 善別關顧	4.3 有效的 支援行動	4.4 同理心 的回應
	短講 0.5小時	短講 0.8小時	短講 0.5小時	活動 2小時

### 4.4 同理心的回應

學習目標	(1) 讓義工知悉甚麼是同理心 (2) 通過工作坊，讓義工親身體驗同理心的力量，及怎樣將同理心技巧應用在溝通技巧上
內容	<p><b>主題短講一：甚麼是同理心</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 讓義工知悉甚麼是同理心</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 講解同理心的特質及原則</li> <li>• 講解同理心的回應是為了要與對方連結，要連結到自己心裡能了解對方那感受的部分</li> </ul> <p><b>體驗活動一：感受別人的感受</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 讓義工透過活動體會用同理心連結的重要性，幫助義工感受與自己及他人連結的感受</li> </ul> <p><b>活動內容</b></p> <p><b>練習一：與自己連結 - 身心相印</b></p> <p><b>步驟</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 安排一個寧靜舒適的環境，要求學員或坐或臥，閉上眼睛，三次深呼吸後全身放鬆</li> <li>(2) 全身素描後，將注意力放在呼吸上，與自己內在感覺連結，感受這一天的感受，感受昨天的感受，感受過去一週的感受，感受過去一個月的感受。不論此感受是苦受或是樂受，我知道了，我學習了，向這感受送上感恩微笑，我願意放下。三個深呼吸，回到當下</li> <li>(3) 個人反思：填寫工作紙（詳情請參閱工作紙4.0）</li> <li>(4) 返回大組分享</li> </ol>

內容	<p><b>練習二：與他人連結 - 傳情達意</b></p> <p><b>步驟</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 分成兩人一組，面對面的站著</li> <li>(2) 兩人靜靜地眼對眼的互看，不說話、不交談、沒有身體接觸或身體語言</li> <li>(3) 過程中感受自己的感覺，並觀察對這個感覺的想法</li> <li>(4) 觀察對方的反應及感受對方的感受</li> <li>(5) 個人反思：填寫工作表（詳情請參閱工作紙4_00）</li> <li>(6) 返回大組分享</li> </ol> <p><b>主題短講二：同理心回應的層次</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 讓義工明白怎樣界定同理心回應的層次</li> </ul> <p><b>短講內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 五種同理心回應的層次</li> <li>• 同理心回應的陷阱</li> <li>• 同理心回應練習</li> </ul> <p><b>體驗活動二：同理心練習 - 感受別人的感受</b></p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 讓義工透過活動體會有同理心和沒有同理心的回應，幫助義工尋找聆聽感受的重要因素，以同理心耐心聆聽別人的真正需要</li> </ul> <p><b>活動內容</b></p> <p><b>第一次的練習</b>（詳情請參閱工作紙4.1）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分成2人一組，其中一人要告訴另一人有關曾經或最近經歷的困難事件，聽者要做出沒有用同理心的回應，包括中斷對方的說話、表示對方的想法或情緒不合邏輯、或沒有感情地回應</li> </ul> <p><b>第二次的練習</b>（詳情請參閱工作紙4.2）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 這次聽者要重複對方的說話重點，讓對方感受到你正切實用同理心聆聽及了解他，反映對方的感受和體驗，並說出有關情緒。完成練習後，組員返回大組分享練習中的發現、體會、困難等</li> </ul> <p><b>角色扮演練習一：以同理心回應晚期病患者及其家人</b>（詳情請參閱工作紙4.3）</p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 讓義工通過練習懂得使用帶同理心技巧回應晚期病患者及其家人，以安撫他們不安的情緒</li> </ul>
----	---

（下頁續）

<p><b>內容</b></p> <p><b>活動內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 義工分成4人一組，每組獲派發兩個情境故事，當中兩位組員扮演義工，一位組員扮演晚期病患者，一位組員扮演觀察者，透過角色扮演活動，義工學習如何運用所學的同理心回應晚期病患者及其家人</li> <li>• 十分鐘後，義工轉換角色再次進行角色扮演。當每位組員嘗試過扮演義工角色後，各人返回大組分享練習中的發現、體會、困難等</li> </ul> <p>角色扮演練習二：處理意見分歧（詳情請參閱工作紙4.4）</p> <p><b>目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 讓義工學習如何善用同理心和真誠態度處理晚期病患者和家人間的分歧</li> </ul> <p><b>活動內容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 講解如何善用同理心處理分歧，當中涉及的步驟及原則</li> <li>• 義工分成5人一組，每組獲派發一個情境故事，當中兩位組員扮演義工，一位組員扮演晚期病患者，一位組員扮演家人，一位組員扮演觀察者，透過角色扮演，義工學習如何運用所學的同理心處理晚期病患者和家人之間的分歧</li> <li>• 十分鐘後，義工轉換角色再次進行角色扮演。當每位組員嘗試過扮演義工角色後，各人返回大組分享練習中的發現、體會、困難等</li> </ul>		<p><b>工作紙</b></p> <p>工作紙4.00 網址：<a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work_Sheet_4.00.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work_Sheet_4.00.pdf</a></p> <p>工作紙4.1 網址：<a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work_Sheet_4.1.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work_Sheet_4.1.pdf</a></p> <p>工作紙4.2 網址：<a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work_Sheet_4.2.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work_Sheet_4.2.pdf</a></p> <p>工作紙4.3 網址：<a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work_Sheet_4.3.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work_Sheet_4.3.pdf</a></p> <p>工作紙4.4 網址：<a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work_Sheet_4.4.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work_Sheet_4.4.pdf</a></p>	    
<p><b>注意事項</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在活動中，導師需要讓每個組員都參與不同角色</li> <li>• 導師需要注意義工的投入程度</li> </ul>			
<p><b>參考文獻</b></p> <p>如欲知悉文獻參考的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。</p> <p>網址：<a href="http://www.socsc.hku.hk/JCECC/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 4.4 - References.pdf">www.socsc.hku.hk/JCECC/volunteer_manual/Teaching &amp; Training part 4.4 - References.pdf</a></p>			
<p><b>工作紙</b></p> <p>如欲知悉有關工作紙的內容，可掃描右方QR Code或瀏覽以下網址，以下載相關PDF檔案。</p> <p>工作紙4.0 網址：<a href="http://www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work_Sheet_4.0.pdf">www.JCECC.hk/volunteer_manual/Work_Sheet_4.0.pdf</a></p>			

# 個案分享及 特殊情況



# 愛聽勝百壓



張伯，現年六十五歲，患有末期骨髓癌，與妻子同住。由於病情反覆，過去數月張伯需要多次出入醫院接受治療。張太因悉心盡力留在家中照料丈夫，甚少外出，很少與親戚朋友往來。

最近張伯的情況稍為穩定，與太太商量後決定回家，但張伯食慾一直很差，身體骨瘦如柴，同時需要以藥物控制痛症，已無法照顧自己；張太雖然努力嘗試讓張伯進食，每天準備不同的食物，唯張伯胃口甚差，吃了不了多少便覺噁心。張太心知張伯餘下的時日已不多，所以非常傷心。

張太幾乎整天都陪在張伯左右，晚上睡覺一聽到張伯有少許動靜便會立即醒來，看看張伯發生甚麼事，所以睡也睡不好。她最近常常感到頭痛，不能集中精神，經常情緒混亂。一天義工來家訪，看到張太全程都忙著處理張伯和家中的大小事務，坐下來聊了一會便進出客廳，又常常檢視著張伯的情況，忙得沒有半點閒暇的時間。

## 被忽略的照顧者心理壓力

當死亡越來越靠近晚期病患者時，除了病患者需要面對更多身心靈的挑戰外，提供照顧的家人亦需要承受更沉重的壓力。這是因為除了對病患者需要有額外的照顧，家人往往更深深感受到病患者即將離世的事實和對未來充滿焦慮，當中還可能要面對付清沉重的醫療費用和身後事情支出。

有一項研究發現，41-62%的癌症晚期病人照顧者面對著高度的心理壓力 (Dumont, et al., 2006)。另有研究指出照顧者的焦慮徵狀比病人更高 (Grunfeld, 2004; Sherman, 1998)，且照顧者傾向於社交隔離，因此他們總是感覺到孤立無援 (Boyd, et al., 2004; Strang & Koop, 2003)。

由於照顧者需要承受持續和巨大的壓力，因而會出現不同的警號表現，如脾氣變壞、失眠、難以集中精神、身體經常出現不適、食慾不佳、對休閒活動失去興趣等。然而，當身邊所有人的關注都集中在患病者身上時，照顧者的感受和心理壓力往往會被忽略。當病患者病情進入晚期時，部分照顧者更會忽略自我關顧 (Stajduhar, 2013)，缺乏對個人情緒狀況的覺察，又或傾向於抑壓自己的情緒。照顧者很多時會基於不同原因而未主動尋找協助或與他人傾訴，其焦慮和心理壓力都難以被充分了解，引起更強烈的孤立感。最後導致他們有嚴重的健康問題。

## 安寧義工如何作出支援？

「積極聆聽」和「帶同理心的回應」是有效改善人與人關係的重要技巧。「積極聆聽」 (Active listening)，並不是指一般的傾聽，它的目標是設身處地理解說話者的意思和感受；而運用同理心技巧 (Empathetic communication skills) 是指把理解到的意思及感受，以感同身受的方式向說話者反映；「積極聆聽」和「帶同理心的回應」是促成說話者感到被別人明白的兩個重要步驟 (Barrett-Lennard, 1981)。

日常的社交話題已經可以滿足交談者雙方的需要，過程中說話和聆聽頻繁交替，過程中雖然聽到對方的說話，但不一定能明白對方的感受，有

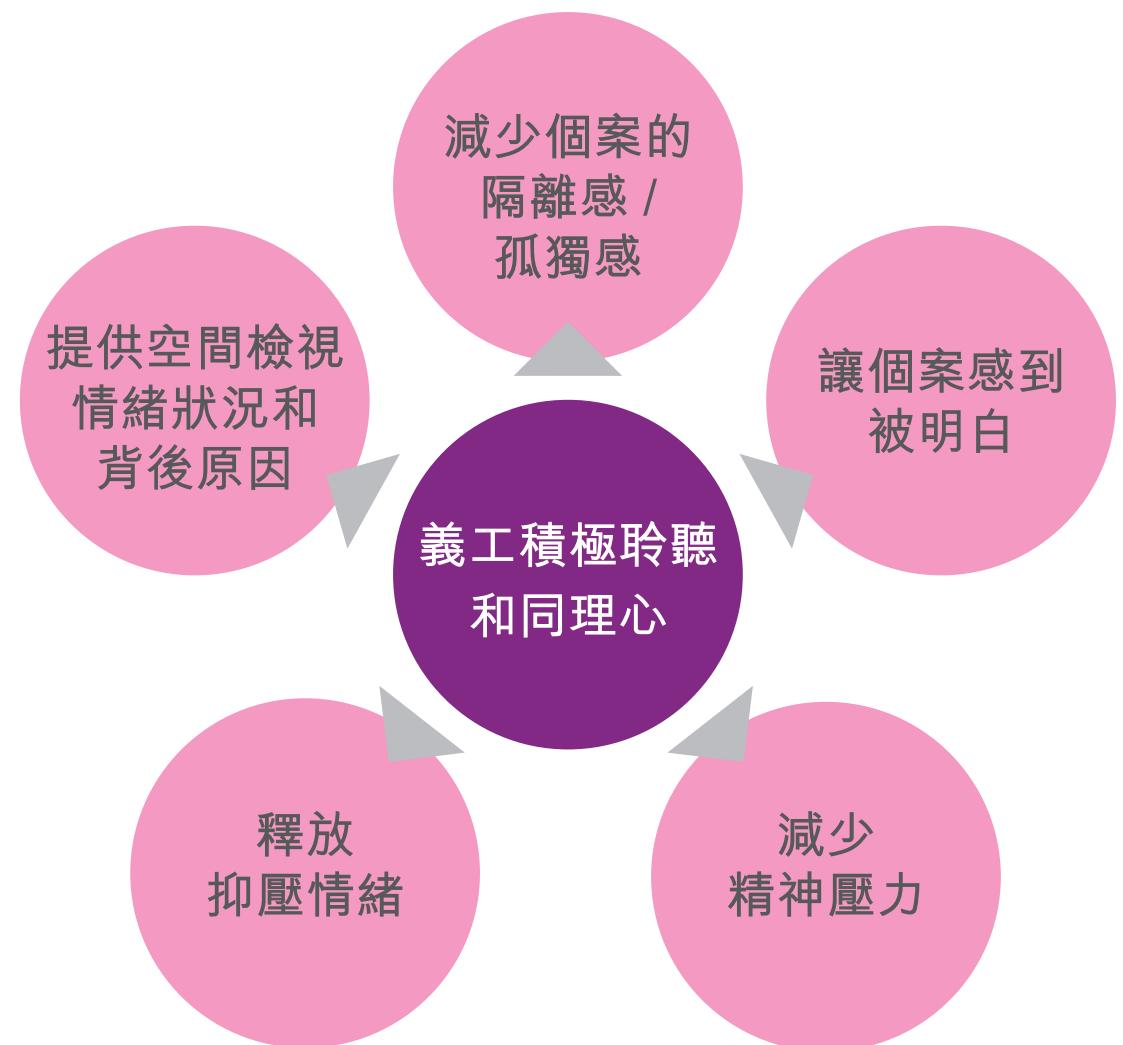
時更可能出現雙方爭取表達自己的看法，從而忽略了耐心聆聽對方的想法。

反觀「積極聆聽」和「帶同理心的回應」的過程中，傾聽者視說話者的訊息為目標，排除主觀性，抑制批判及不必要的建議，虛心及專注地聆聽及觀察對方的語言及非語言訊息，鼓勵說話者流露真情，並把理解到的訊息及感受向說話者反映以確認其準確性，同時讓說話者知道傾聽者明白自己（Barrett-Lennard, 1981）。

義工積極聆聽晚期病患者的說話能給他製造一個安全及接納的空間。與此同時，義工也該鼓勵照顧者表達自己的內心世界，把壓抑的情緒釋放出來。在過程中可以隨意表達自己的感受和情緒，減少他們的孤獨感及給予他們喘息的空間。

另外，義工帶同理心的回饋就像說話者的鏡子一樣，反映出說話者當時的態度和內在感受，這能引領說話者多加關注自己的情緒狀態，反思自己的複雜感受背後的原因，這是解決任何問題的第一步（Barrett-Lennard, 1981）。其實這種聆聽方式適用於多種情況，並不限於家人的情緒支援，亦可應用於病患者的情緒支援。

早前一項海外研究訪問了12個家居安寧照顧義工服務的受助家庭，所有病患者及其家人都指出義工的耐心聆聽、無私貢獻和關愛令他們重新感受到那份人與人之間的真誠連繫，減少被隔離感和紓緩精神緊張壓力（Gardiner & Barnes, 2016）。



圖八：義工積極聆聽和同理心

# 接納激發自強



## 義工怎樣做到積極聆聽和同理心？積極聆聽及同理心反應：

作好聆聽的心理準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>放下抵抗受他人影響的防禦心態</li> <li>決定由說話者的角度思考而非自己的角度</li> </ul>
表現專注，讓說話者知道你願意和正在傾聽	<ul style="list-style-type: none"> <li>保持開放的態度，以表示尊重</li> <li>有善的面部表情，如微笑</li> <li>身體稍微前傾往說話者，保持眼神接觸</li> <li>適當的時候點頭表示你在傾聽</li> <li>間中鼓勵對方繼續表達訊息 (例如說「嗯」、「是這樣啊……」、「明白了」、「是的」……)</li> </ul>
專注說話者的語言及非語言表達，了解其思想和感受	<ul style="list-style-type: none"> <li>耐心聆聽說話者說話內容，不打斷說話者的說話</li> <li>注意說話者表達時的語氣，包括聲量、說話速度、聲調。很多時，說話者的語氣比起其說話內容更能真正反映其感受</li> <li>注意說話者的表情及肢體語言表達，表情和動作是否顯得僵硬、厭煩、焦慮、興奮或放鬆？</li> <li>注意說話內容與語氣的一致性，以聽出言外之意</li> </ul>
簡述語意 (paraphrasing)，向說話者確認理解是否準確	<ul style="list-style-type: none"> <li>簡述所接收到的主要訊息，避免與對方用的字句完全相同</li> <li>例如當張太詳細傾訴照顧上的挑戰時，義工可以說： 「你擔心張伯吃不夠，所以花很多心機準備食物」、 「你擔心他隨時感到不適，所以你全力隨時守候在他身邊」</li> </ul>
運用同理心反應的溝通 (empathetic response)，反映話者的感受	<ul style="list-style-type: none"> <li>同理心反應是對說話者的訊息「感同身受」後以言語反映話者的所思所感</li> <li>同理心反應的溝通：「你覺得……（情緒），因為……（簡述事情）」</li> <li>例如當張太表示每天有很多照顧工作需要做，義工可以說：「因為你時刻為張伯的照顧而操心，但看到張伯情況越來越差，會讓你覺得緊張和害怕」</li> </ul>
避免	<ul style="list-style-type: none"> <li>交叉雙臂、東張西望，表現出沒興趣聽或不耐煩</li> <li>打斷別人的話，岔開話題</li> <li>說話太多</li> <li>先入為主，心存偏見</li> <li>給予不必要的忠告或建議說「你應該 / 不應該……」</li> <li>批評或教誨，說「你這樣做不對……」</li> <li>輕易下結論</li> </ul>

陳伯，現年七十八歲，最近被醫生確診為腎衰竭晚期，連帶身體各機能亦逐漸衰退。陳伯已失去自理能力，現時長期住醫院。自陳伯患病後，陳太一直風雨不改每天定時來到醫院照顧陳伯，為他反身、抹身和餵他吃飯，下午又回家幫忙照顧孫兒兼預備晚飯，然後再回醫院探陳伯。

為照顧陳伯，陳太每晚只睡四小時。陳太本身患痛風和糖尿病，最近她的背痛嚴重了，但她也沒有看醫生或向家人提及。以往陳太常表示照顧好陳伯是她的責任，她一直細心打點丈夫的大小生活事情，希望丈夫的日子能夠好一點。最近義工家訪陳太，發覺她變得沉默寡言、無精打采。有一次陳太更向義工表示對生活感到迷茫，不知道每天頻頻撲撲為了甚麼，更自言自語的說了一句「不知道陳伯何時才離世」。

### 晚期照顧者的倦怠 (Caregiver burnout)

要明白如何回應照顧者對晚期病患者帶有絕望的反應時，我們必須先了解其背後的原因。不少照顧者因長年累月把大部分時間投放於照顧晚期病患者，就如個案中的陳太，將照顧病患者的責任視為她生命中的唯一意義。然而當病患者病情到晚期，照顧者往往會投放更多心血和時間照顧他，但眼見病患者的健康狀況沒有好轉，反之一天比一天差，會令照顧者感到有挫敗感、絕望、無助和倦怠等。

在這時候，如照顧者無法得到適當的支持，會出現與抑鬱相似的徵狀，對任何事情失去興趣、經常感到不快樂、失眠和絕望等，照顧者還會對他人的言論和行為有過敏的反應。這樣更容易與家人或病患者發生摩擦，並導致照顧者容易感到有情感上抽離、自我隔離、空虛孤獨、失去人生目標和意義、厭倦照顧病患、困擾、幻想或希望自己能逃離現實等，更嚴重的可能會忽略病患者的照料（Sherman, 2008），甚至傷害他。

一直盡心盡力照顧丈夫的陳太似乎已經感到厭倦照顧有晚期病患的陳伯，這反映陳太可能經不起長期照顧丈夫的壓力，在多番失望下和長期缺乏家庭成員支持下，陳太感到無法再獨力照顧陳伯，出現逃避的想法和感到倦怠。

#### 安寧義工如何作出支援？

不少照顧者會把照料患病家人視為己任，他們擔心找到其他人照料患病家人會被親戚或其他朋友批評不顧親情。對照顧者而言，不想照顧患病家人的說話實在難以和別人啟齒，害怕會招來他人的宣揚和批評。這種情況會令倦怠的照顧者更感到哭訴無門、孤立、自責、困在思想鬥爭中，越發厭棄自己和病患者。

面對照顧者倦怠的情況，義工能做的包括：（一）運用積極聆聽（Active listening）和同理心（Empathy），細心聆聽和理解照顧者的想法與感受，在過程中不加批評，設身處地對照顧者作理解，讓他 / 她表達他 / 她想要的並抒發情感；（二）以「無條件關懷與接納」（Unconditional positive regards and acceptance）的態度處理照顧者的負面情緒、思想和行為（包括：絕望和逃避），給予照顧者勇氣和信心去面對這些負面東西，加強照顧者解決問題的能力，並在身旁給予鼓勵和支持。

#### 照顧者倦怠進展過程

##### 階段一：挫敗失望

儘管盡力照顧病患者，但面對他的病情每況愈下或沒有進展，照顧者會感到挫敗，並對將來失去希望。

##### 階段二：自我隔離

照顧者開始質疑盡力照顧病患者的意義，這時照顧者可能會感到空虛孤獨，或覺得不被其他家人或病患者的支持和信任。雖然承受著巨大的壓力，但照顧者往往在這階段抗拒或未意識到需要尋求協助。

##### 階段三：絕望

照顧者對病患者和將來感到絕望，因而難以集中和失去動力照顧病患者，並對他的病況表現冷漠。最後，照顧者甚至會開始忽略照顧病患者，對周遭發生的事、社交活動和休閒活動都失去興趣。

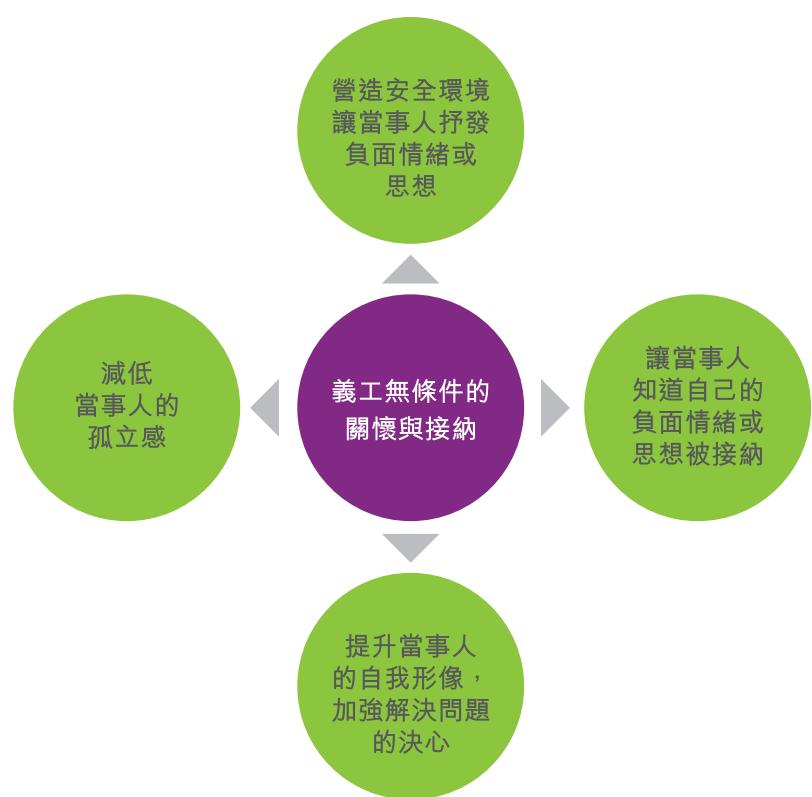
圖九：照顧者倦怠進展過程（The ALS Association, 2010）

甚麼是「無條件關懷與接納」？它是一種對人的態度，將當事人視為一個人看待，會尊重他的意見和顧及他的感受。這態度不單是接納對方正面的情感，還接納對方的一切，包括：負面、陰暗、傷痛、反抗、非正常的感情表達。

這個概念講求毫無條件、不求回報地深切誠摯的關懷對方；其根本信念基於承認對方是一個獨立的個體，與別人不一樣，其感受和經歷需要受到尊重（Rogers, 1957）。根據人本主義心理學（Barrett-Lennard, 1988; Hobbs, 1987），「他人無條件的接納」有助提升受助者的自我接納，並幫助他改善個人形象。

當面對自己的不足和感覺有負面情緒時，人往往可能會因而感到不安、羞恥，甚至恐懼，繼而選擇逃避不面對，以致最終找不到問題的起因，以及不能解決相關問題。

當受助人對自己的感受有更多接納時，他便有更好的心理質素、更多勇氣和更多動力去處理問題。試想一想，當受助人表現有負面想法時被其他人批評或指責，他的反應會是防禦性的，及不再進一步表達自己的想法，這只會阻塞解決問題的大門。



圖十：義工無條件的關懷與接納

<b>積極聆聽，確認能夠正確理解對方訊息</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 積極聆聽及專注，建立信任及安全環境讓對方放心表達</li> <li>• 簡述語意以確認完全理解對方傳達的訊息，例如向陳太說：「你照顧陳伯的工作太多了，連好好休息和照顧自己的時間都無」、「你每天辛苦照顧陳伯，但好似沒有人可以理解」</li> <li>• 適當時機可以用開放式問題提問，以獲得更多詳情以助正確理解對方意思，例如當陳太問「丈夫何時會離世」時，回應：「是甚麼原因令你有這想法？」</li> </ul>
<b>同理心反應的溝通</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 以同理心反應向對方反映你對其感受設身處地的理解，同時引導對方反思自己感受背後的原因</li> <li>• 例如當陳太表示她厭倦照顧丈夫，可回應：「你對繼續照顧丈夫感到失去盼望？是不是因為你覺得無論再做甚麼，丈夫的情況都不會好轉？」</li> </ul>
<b>無條件關懷與接納</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 以開放、不批判的心態，無條件接納對方表露的感受</li> <li>• 持續向對方表達真誠關懷，例如向陳太說「我願意和你經歷這個生命過程」、「我尊重你的想法」以表示無條件的關懷與接納</li> <li>• 反覆傳達無條件的接納，並運用同理心反應的溝通協助對方反思其倦怠的徵狀及負面情緒，了解背後原因，及鼓勵有需要時尋求專業人員的協助</li> <li>• 鼓勵對方自愛，安排充足的時間休息及進行休閒活動</li> <li>• 與機構同工一起了解對方照顧實務上存在的挑戰，提供所需的實務支援以減輕照顧壓力</li> <li>• 持續觀察照顧者的壓力及倦怠反應，並適時向機構同工反映或尋求協助</li> </ul>
<b>避免</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 批評或指責</li> <li>• 勉強自己接納個案的價值觀，而影響自己對待個案的態度，如有此情況，應與機構同工商量解決方案</li> </ul>

表十二：聆聽和同理心技巧列表（2）

# 聆聽焦慮



張伯，現年七十歲，患末期骨髓癌，已無法照顧自己。由於病情反覆，需要經常出入醫院。他的日常起居都由妻子張太獨力照顧。張太也十分擔心張伯的病情，幾乎整天都陪伴張伯，令她感到精神壓力很大，睡也睡不好。由於她不願外出，也不願意與他人接觸，在沒有家庭成員或朋友可以傾訴下，令她情緒非常低落，總是感覺焦慮。

## 何謂焦慮？

焦慮是一種害怕、憂慮和緊張的情緒，很大可能由持續的壓力所致，壓力過量以致對事物產生非理性的恐懼與憂慮，甚至因而影響正常的生活或社交。焦慮可能是由於照顧者對病患者的情況過分擔心，或對處理病患者身後事感覺非常憂慮等。對照顧者而言，這可能和精神壓力有關，由於需要長期照顧病者，或過度投入照顧者的角色，最終導致照顧者身心俱疲和引發焦慮。（DSM-IV, 2000）

## 焦慮徵兆

心跳加速、肌肉緊張、頭痛、呼吸急速、腹瀉、脾氣暴躁、精神緊張、失眠、難以集中精神、坐立不安。

## 介入方式 - 積極聆聽

(1) 避免分心，須專心聆聽、(2) 溝通時留意個案的語氣及肢體動作、(3) 讓個案感到你在聆聽、(4) 留意個案說話的內容，並給予適當的回應。



# 接納無助

陳伯，現年七十三歲，患有腎病，已失去活動能力，需要長期住院舍。妻子陳太每天都定時來院舍照顧丈夫，為他抹身、餵他吃飯，希望讓他感覺得到關懷。之後陳太又要趕回家為子女和兒孫預備晚飯。由於需要兼顧照顧陳伯和做家務，陳太每晚只睡四小時，讓她感到很累。

眼見陳伯的病情每況愈下，陳太感到非常絕望，開始埋怨丈夫和家人，甚至猜想陳伯甚麼時候離世。陳太無法獲得家人、朋友和鄰居的理解和支持，也不知道如何表達她的負面想法和情緒，最終讓她時刻感到無奈和無助，並只好默默接受現況。

## 個案問題

陳太把所有精神都寄放在丈夫身上，但當看見陳伯的病情沒有好轉，反而變差時，會感到內疚和自責，認為自己做得未夠好。同時，由於沒有人可以分擔陳太照顧丈夫的壓力，亦沒有人能夠明白她的感受，令她時刻感到無助，並迫使她默默接受現況，並認為為人妻子的有必然的責任去照顧丈夫。

## 介入方式 - 運用同理心

- 感同身受，站在陳太的立場設身處地思考
- 讓陳太知道你用心理解她的感受和想法
- 認同陳太對陳伯的付出和對家庭的貢獻
- 幫助陳太重建信心，讓她持正面和積極態度照顧丈夫

# 提升症狀治理助身心



林伯，現年七十歲，患有柏金遜症十多年，病情自去年逐漸步入病症晚期階段。林伯的下肢體力及平衡力已大不如前，經常在家中跌倒。近期林伯吞嚥能力轉差，更因經常在進食時哽到而引致肺炎。反覆的跌倒及肺炎，令林伯需要經常入院留醫。林伯和同是七十多歲的妻子林太同住，平日一切起居生活都需要太太協助。

林太是一位盡心盡力的照顧者，雖然她本身患有嚴重關節炎，時刻感到身心疲累，但她還是忍著疼痛及疲累每天照顧丈夫。林太因為年紀大，且身體虛弱，其照顧壓力相當沉重，最終導致情緒緊張而經常失眠。

林伯本來性格好動，喜歡出街散步及與人互動交流，但因受病情影響，令他無法外出，終日留在狹小的家中。林伯為此感到悶悶不樂，覺得失去了生活的樂趣，只能無奈地等待生命的終結。

## 病患者的需要

柏金遜症病患者隨著病情發展會出現不同種類及程度的症狀，嚴重影響病患者日常生活。故此病患者及照顧者都需要學習相關的症狀管理技巧，才能減少該症對他們日後生活所帶來的影響。

當患病者的病情步入晚期階段時，面對身體功能和自我照顧能力的衰退，以及感覺到死亡即將來臨，他們便很容易產生負面情緒，如哀傷、

焦慮、抑鬱、絕望、無助等，進一步加速病情惡化。醫學研究證實正面的情緒（例如：開心、高興）和正常的社交能有效阻延柏金遜症惡化。

## 專業義工如何作出支援？

社工和具有護士資格的專業義工探訪林伯及林太，除了解林伯的生活習慣、服藥情況、行動能力、家居環境、心理狀況等，更聆聽林太在照顧丈夫時所遇到的困難。專業義工找出林伯經常跌倒的原因，並給予改善建議，例如調整服用柏金遜藥物的時間來配合生活作息、在浴室和睡房加裝扶手、使用沖涼椅、改用助行架等。此外，專業義工教授林伯及林太做一些適合柏金遜症病患者做的拉筋運動及防跌運動，並教導林太如何提升林伯的蛋白質吸收以維持肌肉，又示範了如何用更安全的方法在家居起床、行走、沖涼、進食。針對吞嚥問題，專業義工建議林太轉用較小的匙羹及用較慢的速度餵食，並教她如何選擇和烹調合適的食物給林伯進食，以減低吞嚥哽咽的風險。

## 專業義工的支援成效

林伯及林太接納了專業義工的建議，並在社工協助下調整他們的生活習慣、增添家居設備和遵循做相關技巧運動，成功減低了林伯跌倒及哽咽的次數。至今，林伯未曾入院留醫，這讓林伯及家人都感到欣慰。

另外，現時社區義工每週都會陪伴林伯外出到公園進行專業義工所教的拉筋活動及防跌運動，林伯的活動能力比過去改善，心情也開朗了，林太也因為丈夫的情況有改善而感到鼓舞。林伯現時有信心外出，子女也樂意在假期多點帶他外出遊玩。

# 動一動，鬆一鬆



梁伯，現年七十多歲，與妻子梁太在家中同住，半年前確診患上肌肉萎縮症，他的下肢已失去大部分活動能力，連說話也開始有困難。由於梁伯身體狀況轉差，所以家中的大小事務都由梁太負責，她每天都需要為梁伯預備飯菜，扶他上下床，又要定期陪他到醫院覆診。

梁太在家中辛苦照顧梁伯，她希望這樣會讓梁伯日子過得舒服些。可是，梁太發現梁伯最近胃口一般，經常愁眉苦臉，覺得他總是感到空虛無聊，每當梁太搬梁伯到餐廳後，他又拒絕回到床上，口裡有時又會發出不清楚的聲音，她多次嘗試了解梁伯的話語，但始終不太明白他想說甚麼。梁伯有時對梁太不瞅不睬，似是對她發脾氣。梁太非常擔心，於是帶梁伯到醫院檢查，但醫生只說他病情沒有轉差，找不到病因。

## 晚期病患者的社交需要

有很多晚期病患者因行動不便而被迫經常待在家裡或醫院病房，很少外出活動，很多時照顧者為著照顧病患者的日常生理及生活需要而導致筋疲力竭，因此可能會忽略了他們的社交需要。

事實上，晚期病患者和一般人一樣需要社交生活，他們有時因無法表達自己的想法，令照顧者未能察覺他們這方面的需要，或不認為他們有相關需要。

在長期缺乏與外界接觸的情況下，晚期病患者可能漸漸產生負面情緒，如哀傷、焦慮、抑鬱、絕望、無助、對未來產生恐懼等 (Ullrichm, et al., 2017)，而照顧者很多時對病患者突然患病沒有充分準備，對其病情不太了解，或對紓緩治療有錯誤觀念，令他們不懂得處理病患者所承受的痛苦及情緒困擾，使病情加劇惡化 (Fox, et al., 2017)。

病患者亦會因自己行動不便，怕麻煩或怕被他人看見自己生病的狀況，而減少外出社交。此時照顧者或義工需要給予病患者更多支持和鼓勵，讓他們多與外界接觸，避免把目光過度投放於自己的身體健康狀況。

## 安寧義工如何作出支援？

Diggs (2008) 倡議的老齡化連續性活動理論 (The Continuity Theory of Aging)，指出長者參與活動的程度與生活滿意度有著直接的關係。該理論又指出，長者往往因年紀漸大、身體生病、生活轉變等各種原因導致出現情緒問題，如感到毫無自信心、羞恥、孤單、寂寞等。如長者能多參與各項社區和家庭活動，將有助提升他們的自我形象及有信心面對生活轉變。

雖然此理論源自老年學理論，但臨終病患者同樣需要面對因疾病帶來的挑戰，尤其是來自身體的各種徵狀、病情突如其來的轉變，或當面對死亡即將到來時，都容易令病患者出現情緒困擾。此時，有效的社交活動有助病患者保持心理健康心態，讓他們暫時轉移在疾病上的注意力，並找回自己的尊嚴和價值觀。

晚期病患者的身體狀況往往會轉差，義工在那時候可鼓勵他 / 她多做簡單的活動，也可以多陪伴他 / 她外出參與中心活動和做感興趣的事

# 關顧靈性需要



情等。多項研究也肯定參與社交活動對改善長者心理的重要性，當他們多參與活動及多與人接觸，出現抑鬱症的機會較低，生活也比較快樂 (Song-Tee, Hasche, & Bowland, 2009; Oerlemans, Bakker, & Veenhoven, 2011)。

如個案中的梁伯可能經常留在家裡，少與人接觸，因此抑壓自己的情緒。義工可與梁太和社工商量，多帶梁伯到公園逛逛，以幫助紓緩梁伯的情緒。多參與活動亦可以讓病患者接觸新事物，擴闊眼光，從中得到成就感和滿足感，令他感到在人生最後階段仍能找到生存價值，活得精彩人生。義工亦可協助梁伯聯繫他的親人，組織團聚活動，讓他感受家人的愛和溫暖，從而在人生最後階段創造美好的回憶。

- 活動應盡量簡單，避免太複雜，令長者難以掌握
- 外出時要做足準備工夫，如要預留交通時間、天氣變化、路線安排、足夠人手、推輪椅等
- 向社工 / 護士了解長者的體力是否容許戶外活動
- 預計可能發生的突發事情（例如：摔倒），並思考如何處理
- 準備活動前需與家人商量，鼓勵他們參與
- 義工需先了解患者的身體需要狀況、生活習慣、性格等，然後安排活動。因每個人也不同，安排活動也會因人而異
- 可先發掘患病者的喜好，然後安排做患病者感興趣的事情，如下棋、玩啤牌、織毛衣等
- 與患病者熟絡後，可再鼓勵他參與其他活動，如小組遊戲

## 準備足

- 進行活動期間需時刻留意患病者的精神狀態，如患病者感到疲累應暫停活動，讓患病者休息，不宜勉強
- 活動時間不要太長，可按患病者狀況決定活動時間之長短
- 活動應著重過程與樂趣，不應給予自己或患病者太大壓力

## 具彈性

- 活動需對患病者有意義和啟示，否則可能會對他有負面影響（如拒絕參與）
- 鼓勵家人、兒孫、朋友一起參與，以增加熱鬧氣氛，建立美好回憶

表十三：戶外活動規劃程序

黃伯，現年七十歲，沒兒沒女，自妻子早年離世後便一直獨居。近年確診患上晚期肺癌。黃伯以往很喜歡到長者中心當義工，既可以認識一班好友，又可以幫助有需要人士；如今黃伯的身體因為疾病變得虛弱，難以照顧自己日常起居生活，所以自患病以後，很少出來與朋友見面情緒也變得低落，時常失眠，很少外出活動。

不能參與義工服務令黃伯感到生活無意義，加上妻子離世又無子女，更令他感到孤獨和被社會忽視。

黃伯處事對人態度漸漸變得消極，常認為身邊的朋友厭棄甚至討厭他，所以連以往常常去的酒樓，社區中心和公園也不去。黃伯整天獨自一人待在家中看電視節目或聽收音機廣播劇。當護士和社工想與他介紹預前照顧計劃（Advance Care Planning）等課題時，他都默不作聲，甚至轉移話題，他對晚期生活及死亡都顯得忌諱。

## 晚期病患者的靈性需要

當代寧養照顧創始人桑德絲（Dame Cicely Saunders）提出「全人痛楚」（Total Pain）的觀念，指出晚期病患者不僅需要處理痛症，更需要涵蓋「身」（Physical）、「心」（Psychological）、「社」（Social）、「靈」（Spiritual）的「全人照顧」概念（Saunders, 1998）。

身體、心理、社交的定義不難理解，但甚麼是「靈性」呢？有研究比較了不同學者對「靈性」（Spirituality）的詮釋，指出「靈性」是人生中的一個重要部分，用來尋求和表達生命的意義與目的，並經歷人與此時此刻（The moment）、與自己、與他人、與大自然、與上主／神明的關係性（Connectedness）（Puchalski et al., 2014）。

扼要來說，「靈性」包含兩條核心支柱——「意義」與「關係」，而靈性關懷的目的就是促進人與自己、與他人，並與造物主和好，達至圓滿關係。不論有否宗教信仰，都一樣有靈性的需要。以下十條問題是代表晚期病患者常見的靈性關注事項 (Wong, 2014)：

1. 我是誰？
2. 我有沒有過著我想要的生活？
3. 生命對我有甚麼意義？
4. 我的生命有甚麼價值？
5. 我為甚麼要在病痛中活下去？
6. 死亡對我有甚麼意義？
7. 我死了之後會有甚麼事情發生？
8. 我如何得到別人寬恕，或我如何寬恕別人？
9. 我如何度過我生命中的最後時光？
10. 面對死亡的時候，我如何找到平安與盼望？

晚期病患者身體雖然會漸漸變差，但如果靈性方面得著啟迪與滿足，心靈可以有成長，並能夠給予他們智慧和信心面對生命將盡的挑戰。義工在這時候可以發揮關鍵的作用。

## 安寧義工如何作出支援？

靈性涉及「意義」與「關係」，若說靈性是人的核心價值，討論靈性問題就屬於深層次的討論，是較少在日常閒聊中出現的。關懷晚期病患者時也該由淺入深，首先從身體到心理、再到社交的層面，最後才進入靈性的層面。此外，建立信任的關係也是靈性關懷的重要部分，義工可以參考以下三大原則：

### 1. 尊重

- 尊重每一位晚期病患者，不論信仰、種族、性別、年齡等，都要一視同仁地關懷他／她。儘管義工與病患者可能有不同價值和宗教信仰，但仍該持尊重態度看待對方，不要先入為主及存有偏見對待他／她。

### 2. 支持性聆聽

- 義工要細意聆聽及理解晚期病患者的需要，尊重他們及其家人之心靈及信仰需要。從前面介紹的十條問題可見，靈性的詰問是沒有標準答案的，因此協助病患者認知其個人看法，並找出答案或意義是非常重要的。義工不能操之過急，直接給他／她答案或代替他／她解答問題。義工需要給耐性予晚期病患者，並真誠的與他／她同在，比單單使用技巧更重要。

### 3. 不造成任何傷害

- 不是每個晚期病患者都願意討論靈性，義工應敏銳察看他們的情緒及反應，避免觸碰對方不願談論的話題。此外，除非病患者真心自願信奉，否則義工不可勉強院友或其家人改變其宗教信仰。義工也要小心引用宗教話語，避免為病患者及其家人帶來虛假的期望（False hope）。

## 安寧義工怎樣做到靈性關懷？

注意事項: 機構必須提供充足的培訓予義工，才能讓他們執行相關的支援。以下是對義工提供靈性關懷介入時的建議:

### 1. 肯定自我價值

- 黃伯不能再做義工，常常感到無用。義工細心地聆聽林伯講述舊日義工的經歷，從中引導他回味欣賞自己過往對家庭和社會的貢獻，肯定他過去所付出的愛心，即使他不再可以參加義工服務，他願意為人付出愛心的精神是不會變的。在那刻，義工可以告訴黃伯，「雖然你外表變老了，但內裡的你仍是充滿力量和可敬可愛」、「別人尊重和愛你，是因為你本人（Being），而不是因為你所做的事（Doing）」。幫助晚期病患者欣賞和接納自己，讓他們感到受尊重和有貢獻。

### 2. 尋找生命意義

- 根據意義治療學描述，「生命意義」並不是人生哲理或涉及宗教的大道理。我們應該幫助晚期病患者發掘「小意義」，讓他們有一個堅持活下去的理由，一千個人可以找到一千個不同的生命意義。

### 3. 經歷愛與被愛

- 每個人都渴望「被愛」。黃伯與朋友少了聯絡，義工就聯絡並安排一些林伯過去的義工朋友來看黃伯，讓他不覺被人遺棄，肯定自己仍是被愛的。晚期病患者仍有能力「去愛」其他人，義工可以與晚期病患者一起想方法，如何關愛、鼓勵身邊的家人和朋友，或把愛延續給兒孫，當中更有部分病患者選擇捐贈器官，遺愛人間。

### 4. 修補破損關係

- 很多晚期病患者都希望在離世前修補已經破損的人際關係。在人際層面，義工可以聆聽病患者的故事，然後鼓勵對方原諒病患者、或鼓勵病患者原諒他人。在人神關係方面，義工可以聆聽病患者的信仰歷程，鼓勵他重尋靈性生活。以林伯為例，由於他信奉基督教，也間中參加教會崇拜和活動，同工家訪時都會與他唱詩歌、讀聖經和祈禱，幫助他鞏固與神的關係。在信仰的幫助下，林伯學會饒恕，在禱告中寬恕曾經責罵他的人，不會永記於心。

### 5. 坦然面對死亡

- 晚期病患者間中會有早日離世（Hasten death）的想法，義工應予以聆聽，了解其背後原因，並安撫其情緒。當病患者有此想法時，義工可以與他們討論死亡意義及如何面對死亡。
- 黃伯病情突然惡化，輾轉進出醫院，最後他懂得正視死亡。眼看著身邊的朋友，義工和服團隊都很關心自己，他亦感到滿足和開懷。

### 6. 得著平安盼望

- 靈性關連著人與人，及與造物主的和好關係，這種關係能夠為人帶來心靈上的平安。黃伯在安寧義工陪伴下，走過一段豐盛的靈性旅程，最後他決定在醫院接受洗禮，完成最後的心願。

## 特殊情況一

# 患病者及其家人的不斷要求

本個案由「基督教靈實協會」編寫和提供

義工與服務對象通常經過一段時間的溝通後，會建立友誼，並視對方為「朋友」，也期望日後能夠與服務對象建立更好的關係，及希望在服務對象離世後可以為其家庭成員提供適切的關懷及支援，好讓他們渡過最困難的時刻。

張伯患末期骨肺癌，沒兒沒女，與妻子張太同住。義工每次到訪可以讓張伯和張太感覺到被關心及接納，情緒也得以紓援，所以他們兩人都開心看到義工到訪，但久而久之張太要求義工能夠增加探訪的次數。

起初義工覺得沒有問題，但後來感到張太變得十分依賴義工，常常向義工提出不同的要求（如陪伴她和張伯外出飲茶、去超市購物、到銀行處理帳戶，甚至要求義工參與其生活上重要事項的決策等），令義工感到自己的生活受到十分打擾及感覺和他們一起時有壓力。

## 反思問題：

- (1) 機構該如何作出介入？你認為何時介入最為合適？
- (2) 當義工與病患者及其家人對服務價值觀和方向有不同理解或衝突時，機構該怎樣處理？
- (3) 機構是否需要定期檢視個案及該對義工作出怎麼樣的支援？

## 特殊情況二

# 過度熱心，不遵從義工守則

本個案由「香港復康會」編寫和提供

雄哥是一位非常熱心的義工，太太於數年前因癌病逝世，雄哥收拾心情後，近年積極參與安寧義工行列。雖然他清楚知道要遵守義工守則事項，例如義工不能把自己的聯絡方法給予服務對象，如服務對象需要找義工，須透過安寧計劃的同事聯絡義工，但雄哥不忍心讓服務對象等待，同時他也想減輕同事的工作量，所以雄哥私下把自己的手提電話號碼給予服務對象。另外，雄哥認為幫助人是不應講求金錢回報，為免拿取義工津貼，他經常沒有在義工報告上申報他探訪服務對象的次數。

雄哥其中一個服務對象張伯最近病危，他是一個八十多歲的慢阻肺病患者，家有一名中年妻子和兩個就讀小學的子女，張伯妻子在香港沒有親人，所以他很擔心自己離世後，妻子和子女沒有依靠。張伯知悉雄哥喪妻後一直沒再娶，便請求雄哥在他離世後代為照顧妻子和兩個子女。雄哥表示會在張伯離世後，將繼續以義工身份一直照顧他的家人，著張伯放心；然而，按照安寧服務計劃的流程指引是承諾在病患者離世後，只能最多支援其家人半年時間。

## 反思問題：

- (1) 你認為義工是否在任何情況下也不應該將自己的聯絡方法交給探訪個案？在甚麼情況下才是合適？
- (2) 義工如不想收取津貼，該如何處理？
- (3) 如服務設有服務時限，但義工希望在完成服務後繼續以朋友身份幫助服務對象家人，你認為可以嗎？
- (4) 有些義工很熱心助人，有時候因而不願意遵守義工守則，你認為該怎樣處理？

### 特殊情況三

## 如何在不同持份者之間取得平衡

本個案由「聖雅各福群會」編寫和提供

聖雅各福群會「安•好」居家寧養服務的安寧義工名為「到戶娛樂家」，顧名思義是招募一班身懷才藝的義工，如烹飪、手工藝、音樂等，將生活情趣帶入屋，讓晚期病患者及其家人能夠感到輕鬆愉快的時刻，活在當下。

全婆婆退休後以音樂為伴，她自學多種樂器，並常與好友合奏。自全婆婆病況轉差後，已減少外出與朋友會面。由於她擔心朋友介意自己生病，更婉拒他們探望。全婆婆在病況稍為好轉時會拿出樂器自娛，但始終未能找到知音人。

幾位娛樂家被安排一起拜訪全婆婆，與她來一個午間音樂會。全婆婆知悉有朋來訪，以音會友感到開心不已。娛樂家們各有專長，帶備自己的樂器與婆婆合奏。有娛樂家更提議為全婆婆的樂器調音，希望以最佳的音色演奏樂曲。唯全婆婆樂器已多年沒有調音，要即時調好琴音實在不易。雖然婆婆專注娛樂家調琴的效果，但花大半個小時後，婆婆已感到疲倦，需要回房休息。這次下午音樂會眾人最後只能輕奏兩曲便完結。之後機構職員與娛樂家作解說和總結時，有義工想為婆婆帶來一個休閒的音樂會；有義工希望達到最佳的演奏效果，故對琴音要求嚴謹；亦有義工希望全婆婆能夠盡情表演她的琴藝。大家對這次音樂會十分重視，但各有期望和要求。

### 反思問題：

- (1) 你認為全婆婆對這音樂會有何期望？
- (2) 你認為全婆婆真正需要的是甚麼？
- (3) 如何兼顧全婆婆的需要和娛樂家的一份心意，在他們之間取得平衡？

### 特殊情況四

## 面對異性服務對象

本個案由「聖公會聖匠堂長者地區中心」編寫和提供

黃伯現年八十多歲，與七十多歲的妻子同住。雖然黃伯聽力不好，且行路不穩，但他仍然喜歡外出。有見及此，兩位女性安寧義工經常與黃伯夫婦一起外出逛逛公園，大家有講有笑。由於黃伯聽力不好，女義工有時要在黃伯耳邊回應他。為免黃伯妻子辛苦，兩位女義工亦會輪流扶黃伯上落斜路或樓梯，難免會有肢體接觸及無心碰觸。

有一次，黃太對女義工表示不用她們陪同往公園。女義工細問下，黃太表示平日與案主外出時，他可以單獨使用手杖，不需旁人攙扶；而黃伯聽力一直亦不好，所以毋須在他耳邊談話。儘管黃太沒有直接對女義工的行為表示不滿，又指出明白義工們的好意，但為避免外人誤會黃伯和女義工，並讓自己不開心，所以要求女義工以後只需進行家訪便可。

### 反思問題：

- (1) 在處理個案時，義工須注意怎樣與服務對象保持合適的身體接觸及距離？（特別是需要面對異性服務對象時）
- (2) 遇上行動不便/視力/聽力欠佳的服務對象時，如何評估他們的能力並幫助他們？
- (3) 有哪些即時的方法/輔助工具可以幫助服務對象外出及與義工進行溝通？
- (4) 當面對上述情況，義工注意到太太的反應時，你認為該如何應對？
- (5) 你認為有甚麼其他方法可以穩定黃太的情緒和幫助黃伯及黃太有正常的社交支援？

# 編著團隊

---

## 賽馬會安寧頌計劃

本書的內容由香港大學賽馬會安寧頌計劃團隊編著：

項目主研究員 樓瑋群博士

講師 古詠思女士

講師 梁佩嫻女士

高級訓練主任 陳君寧小姐

高級研究助理 馮天煒先生

個案故事由賽馬會安寧頌合作夥伴提供：

基督教靈實協會

香港復康會

聖公會聖匠堂長者地區中心

聖雅各福群會

## 心安家寧系列一 義工組織篇

編著	賽馬會安寧頌
出版	賽馬會安寧頌
地址	香港薄扶林香港大學百周年校園賽馬會教學樓8樓811室
電話	3917-1260
電郵	jcecc@hku.hk
傳真	2517-0806
網址	<a href="http://www.jcecc.hk">http://www.jcecc.hk</a>
出版日期	2018年6月初版
國際書號	ISBN 978-988-13636-0-2

非賣品

版權屬香港賽馬會及香港大學社會科學學院所有，只可複印作非牟利教學用途，

並請列明出處：

「賽馬會安寧頌」(2018)：心安家寧系列一 義工組織篇。香港：香港賽馬會及香港  
大學社會科學學院

© 香港賽馬會及香港大學社會科學學院 二零一八年



[www.JCECC.hk](http://www.JCECC.hk)

