

香港中文大學那打素護理學院 流金頌培訓計劃

CTP003: 慢性病處理及臨終關懷
非正規及家庭照顧者培訓工作坊

主題：伴您同行 – 善別輔導工作坊

2010年09月28日 (星期二)



香港賽馬會慈善信託基金
The Hong Kong Jockey Club Charities Trust

重溫上一節內容

第三節內容：

- 哀傷輔導的目標、原則及程序
- 哀傷輔導的基本治療元素及技巧

陪伴至親走人生最後一程

喪禮結束後，一切哀傷
情緒就隨之而消失。

是

非

哀傷輔導的目標

- ✓ 增加失落的現實感
- ✓ 協助當事人處理已表達的或潛在的情感
- ✓ 協助當事人克服失落後再適應過程中的障礙
- ✓ 鼓勵當事人向逝者告別，以健康的方式，並坦然地重新將感情投注在新的關係裏

哀傷輔導的原則 與程序

1. 幫助生者體認失落

- 完全體認失落實際已發生 → 這個人已死並且不再回來
- 鼓勵生者談論逝者、與生者一同看生活照、拜訪墓地、逝者臨終時所住的醫院病床或花一點時間逗留在存有遺物的地方，皆有助於增加生者對親人忘故的現實感

2. 幫助生者界定及表達情感

憤怒

- 當所愛的人去世，常使人產生憤怒的情緒
- 幫助生者表達憤怒，可採用一些較間接和中性的字眼如「懷念」

罪疚感

- 有效地表達同感
- 幫助生者辨別和放棄一些非理性或無根據的自責

悲哀

- 容讓生者無拘束地哭泣

3. 加強生者獨立生活的能力

- 幫助當時人適應失落，獨立做決定，並加強沒有逝者一起生活的能力
- 不會鼓勵生者在失喪初期作任何重大的轉變，例如搬家、轉換工作、再婚等，因悲傷的情緒會暫時削減一個人正常的判斷能力，且這些轉變往往帶來多一重的壓力與損失，結果可能反而延緩或複雜化了正常的哀傷進程

4. 允許時間去悲傷

- 悲傷須要時間
- 障礙之一是急切地想克服失落以回歸正常作息

5. 闡明「正常的」悲傷行為

- 由於喪失重要親人初期所引起的混亂有別於日常生活的體驗，喪親者每每擔心到自己的感覺和表現是否失常
- 這種不尋常的經歷和「快要發瘋」的感覺若能被肯定為「自然」與「正常」的反應，可減少生者不必要的憂慮

6. 允許個別差異

- 每個人對死亡的態度不同，每個人亦有其獨特的哀傷反應與步伐
- 避免為生者的哀傷預設太多標準或常規

7. 提供持續的支持

- 喪親者在某些日子特別需要關懷與支持，例如喪禮過後、節日、假期、結婚週年、生者或逝者的生日、「死忌」等
- 輔導員須敏感到生者是否有足夠的支持去渡過這些艱難的時刻(特別是喪親後的第一年)，並在預計有潛在困難與危機的情況下作出適當的支援與介入

8.檢查防衛及調適型態

- 檢查因失落而更加強化的特定機制要
- 在建立關係及安全情況不進行

9. 界定病態行為並作轉介

- 輔導員要了解自己的限制
- 病態行為要作出轉介

哀傷輔導的基本治療元素和技巧

「同感」和 「積極聆聽」

同感的定義和功能

- 同感是輔導員樂意放下個人主觀的參照標準，嘗試設身處地從當事人的參照標準來看事物，並感受由此而生的感受。
 - 讓當事人感到被尊重，對輔導關係的建立相當重要
 - 讓當事人感到被了解和接納，因而有足夠的安全感進行更深更闊的自我探索
 - 讓輔導員檢查自己對當事人的了解是否準確
 - 為進一步的介入鋪路

表達同感的先決條件：積極聆聽

- 同感的強度首先決定於輔導員能否聆聽和了解自己與當事人的言語及非言語訊息
- 非言語訊息
 - 身體行為
 - 面部表情
 - 聲音語調
 - 可觀察的生理反應
 - 整體儀容

作個好的聆聽者 (用心去聽)

- 以病人為中心，找出病人是否想傾談
- 避免急於給予建議或判斷
- 容許病人安靜及哭
- 不一定要提供答案

- 避免假設
- 別隨便改變話題，如你不想談這話題，坦白告訴對方
- 留心自己對病人的感受
- 避免將病人的問題投射在自己身上

妨礙有效聆聽的因素

外在因素 vs 內在因素

妨礙有效聆聽的因素

外在因素：

- 電話、電視、收音機、手提電話、背景音樂、房間的大小、擺設、坐倚的高低

妨礙有效聆聽的因素

內在因素 (輔導員)：

- 忙著思考預備怎樣回應當事人的說話
- 太著急要幫忙或解決問題
- 發現自己有與當事人相似而未解決的悲傷
- 只顧著要完成自己的秘密議程，以致選擇性地聆聽，甚至轉換話題
- 自己滔滔不絕，或讓當事人漫無邊際地唱獨腳戲

妨礙有效聆聽的因素

內在因素 (輔導員)：

- 不意識到自己因個人年齡、生活背景、身分地位、文化傳統、倫理道德標準和宗教信仰等而對當事人產生偏見或審判的態度

積極聆聽的技巧

- 面向當事人：九十度角以內
- 開放的姿態
- 身體向當事人方向前傾
- 眼神接觸
- 放鬆

同感的表達

- 有效的聆聽和準確的觀察有助輔導員辨識出當事人語言及非言語信息所蘊含的思想和感受，輔導員要將聆聽過程中產生的同感向當事人傳遞
- 例如：「你感到非常內疚，因為你認為自己需要對太太的死負全責。」
- 若同感表達得宜，當事人的反應會很正面，例如點頭，告訴輔導員：「正是這樣」、「你說得對」，或繼續透露更多更深的思緒、或更充分地澄清自己的問題處境等

同感的表達

- 若同感表達失當，當事人可能會轉換話題、停止對話、東拉西扯、支吾以對，或直接告訴輔導員：「我不是這樣的意思」
- 當事人因不擅詞令或處於被情感淹沒的狀態而無法清晰地辨別和表達思想感受，此時輔導員忌假裝明白

同感的表達

- 輔導員可承認自己有迷失混亂的時候，並從迷失中與當事人一起作出必要的澄清
- 面對那些不敏感或不擅於表達情感的當事人，輔導員可以嘗試為他們尋找合適的字句，若用詞準確，當事人往往會感到被了解、接納和肯定

主動聆聽及 同理心回應

有用的「開放式」對白

案主：為何上天要我受這麼多痛苦？

聽起來，你真感到……

- 情緒：埋怨、求憐、無奈、哀傷。
- 聽你這樣講，你真係好痛苦，其實你覺得最辛苦的是甚麼呢？
- 聽你這樣講，你真係好痛苦，你可不可以講多一點給我聽呢？
- 聽你這樣講，你真係好痛苦，你並且覺得上天/上帝不公平，你這個感覺是由幾時開始的呢？

案主：日後的日子不知如何是好，我只想快的死去。

似乎你……

- 情緒：負氣、逃避、埋怨、無望、。
- 一個人如果不是真的覺得好痛苦，都不會這樣想，你可不可以講給我聽你**最難受的是甚麼呢？**
- 你覺得自己受了很多苦，不想再捱落 去。
- 你話你想死，你的**意思是...**

練習

案主：如果及早醫治，他就不用死

- 情緒：
- 回應：

案主：我應該可以對佢好D，而家一切已成過去

- 情緒：
- 回應：

案主：我仲好掛住佢

- 情緒：
- 回應：

案主：三個月了，我仍然每晚都
喊，是否好吾正常

- 情緒：
- 回應：

其他技巧

使用象徵

- 逝者的相片、逝者所寫的信，錄音帶或錄影帶，以及衣物等，都是有用的象徵

寫信

- 可要求生者寫信給逝者，表達思想和情感。
 - 藉著表達他們要告訴逝者的話，處理他們未竟之事。
- 然後放出去，或
- 收藏起來

繪畫

- 就像寫信，繪畫可以反映一個人對逝者的感覺和經驗

角色扮演

- 針對各種生者害怕或感到不安的情境，協助他們做角色扮演，以學習及建立技巧

認知重建

- 假設：我們的想法會影響我們的感覺，特別是那些不斷出現在我們心頭卻隱伏的思想和內言
- 可以幫助當時人減少因非理性想法而引起的障礙，例如：「不會再有人愛我了。」

回憶錄

- 協助生者去追憶，最後能哀悼逝者更真實的形貌
- 與案主一起回憶過去的經歷
- 整理照片

引導想像

- 協助當事人或閉上眼睛想像逝者或想像逝者坐在空椅子上，然後鼓勵當事人對逝者談想談的話

預防勝於治療

好的道別，有助處理哀傷

- 引導家屬病人說感恩、懺悔、效下的話：對不起，我愛你、謝謝你
- 引導家屬病人說讓病人寬心、祝福的話：你為我留下美好的回憶、安心吧、我會好好打理的了
- 親先照顧病人：抹身、輕輕按摩

臨終前可做的預備

- 👉 與親友傾談一些愉快往事
- 👉 處理不和的關係
- 👉 向對方表達欣賞和謝意
- 👉 為親友製作紀念冊或相簿
- 👉 播放詩歌
- 👉 多一些身體接觸
(例如: 握著對方的手、輕輕按摩、清洗臉)
- 👉 陪伴對方走完最後一程
- 👉 讓對方坦誠表達感受

輔導時一些注意事項

- 切記哀傷是一個自然的歷程；
- 鼓勵家人多分享感受；
- 憤怒也是面對哀傷的其中一種反應；
- 容許哭泣，在不傷害人的環境下大叫
- 留意一些特別日子，如：生忌、死忌、紀念日等，家屬會出現哀傷情緒
- 順應親友的哀傷步伐，一起回顧及緬懷死者

- 避免「神聖」的安慰，如：神的心意，要順服、要有信心；
- 提供實際的幫助；
- 默默為他們禱告。
- 提供實際的支援，如：遞面子，給他一個肩膀
- 不要說：節哀順變，要堅強，不要哭

- 持續定時地提供適當的關心及問候
- 接受、容許並信任親友有自己的空間及能力去處理其哀
- 回應親友的需要而提供適切的實質支持

問答時間

完結
謝謝！