

儘管醫藥科技不斷改良發明，急救加護技術也日益提昇，但是對於許多癌症、愛滋病、運動神經元疾病（漸凍人）的治療至今仍是束手無策。而如何讓罹患這些不治之症的病患在疾病末期能夠提昇生活的品質，並使得他們在死亡之前可以完成心願，活得有尊嚴，而且能夠平安莊嚴地往生，同時也可以讓所有關心他們的親友在病患往生後皆能撫平哀慟的心，這些便是「安寧緩和醫療」（palliative care）所要達成的目標。

為了完成「安寧緩和醫療」如此任重而道遠的目標，的確需要依靠團隊的力量，一般而言，安寧療護團隊的成員包括醫師、護理師、社工師、心理師、宗教師、藝術治療師、音樂治療師、藥膳藥師、營養師、藥師、物理治療師、志工等，每個成員皆各司其職，以最大的愛心與耐心，陪伴癌症病人平靜地走完人生的最後一段路。

直接面對死亡，任誰也無法顯得灑脫，安寧療護者在安慰與照料病人時，自我的心靈更需要作好準備，才能以健康的態度與病人相處，因此，想要成為一個稱職的安寧療護者，必須先衡量自我是否具有以下的特質，以使自身的奉獻得到最大的效益。

敬業：要能尊敬並看重工作，必定要打從心裡喜歡自己所做的事，而作為一個安寧療護者，首先便得對人產生興趣，也就是願意去了解並探索每個人的行為動機，如此一來，才能對於癌末病人的痛苦感同身受，並發自真心地幫助病患。

樂群：安寧療護是需要團隊合作的工作，因此，若是沒有具備喜歡與人合作的特質，單獨作戰是無法將任務完成的。

求進：病人是我們的老師，在照顧病人的同時，自己也能體悟出許多人生的道理，因此，若能時時保持一顆求進步的心，將挫折視為考驗，再困難的工作便也能甘之如飴地完成。

成熟：面對病患因身體痛苦而做出許多任性且近乎無理取鬧的行為，安寧療護者更須抱持理性而穩重的態度，才能成為病患有力的精神支柱。

敏銳：由於病痛纏身，病人對於週遭的一切都會顯得特別敏感，因此，安寧療護者更須具備高度的敏銳感，才能在第一時間理解病患話裡的涵意，解決病患的需要。

愉悅的個性：理念指引著一個人思考的方式與行為舉止，提供一些原則，協助個人判斷是非善惡與美醜，決定什麼是有價值的且確知為什麼它是有價值的；而惟有具備樂觀的思想，才能長期承受工作上壓力的情境，並可以帶給病患積極的人生觀，以開朗的語言鼓勵病患，幫助病患克服恐懼，走出陰霾，迎向光明。

有生命的意義感：生命的真正快樂不在於功成名就，而在於精神生活的富足，因為有形的東西皆有失去的一天，惟有追求心靈上的滿足才能永遠不朽。安寧療護者若能提昇自我的精神層次，便能帶領病患一同追求精神上的美麗境界。

團隊成功的要素

安寧療護是團隊性的工作，猶如一個棒球隊，只要病人投出什麼球，醫療團隊就得有人去接那個球，同時在團隊中每個成員的角色都可以是模糊的，也就是工作的內容是機動性的，只要哪裡需要人幫忙，成員便可以迅速趕往支援，而不必拘泥於原來角色的扮演。

為了讓醫療團隊的運作可以順利進行，各個團隊的成員需在下列各項因素中嚴守分際，才能成功地達成安寧療護的任務。

理念：團隊中的成員需具備相同的理念，以服務病人為最高宗旨。

組織架構：需明確將成員分組，這樣團隊做起事情才會比較有效率。

目標：團隊運作要有清楚的目標，否則將會使療護工作做得一團亂，漫無章法。

決策與領導：定位負責人為何人。通常團隊中的負責人為醫師，他將帶領大家往正確的方向前進，並做出適當的決策。

規範：訂立清楚的規範，碰到問題時，便能有跡可循，順利地解決問題，而不致發生人多嘴雜，莫衷一是的情況。

分工與合作：團隊成員有時需要分工，有時又需要合作，兩者相輔相成，才能為病患做最好的服務。

溝通：成員之間能夠坦誠的溝通，才不會因誤會阻礙工作的進行。

凝聚與支持：凝聚成員的力量，團隊之間互相支持，便能讓團隊工作趨向更完美的境界。

安寧療護者與病患的有效溝通技巧

人與人之間的互相了解，常是透過溝通的過程來加以完成的，安寧療護者更需熟悉與病人溝通的技巧，方能有效地為病人解決問題。溝通，溝通，因為彼此之間存在一道鴻溝，所以必須加以疏導通暢，而溝通的方式尤其比溝通的內容更重要，方式正確，才能讓傳訊者與接收者之間，達成完美的互動。

想要讓溝通順暢，若能明白以下所述的溝通五階段，則必定能讓安寧療護者與病患之間的人際互動更緊密和諧。

1.解讀階段：透過傾聽（察言）與觀察（觀色）的方式，來試圖了解病患字裡行間所要表達的意義。

2.目標階段：訂立溝通所希望達成的「理想目標」，不要漫無目的地閒聊，目標簡單不要太多，才能藉由溝通有效地為病患排憂解惑。

3.角色階段：對象不同，溝通的方式也不同，面對病患時，安寧療護者需運用同理心，來體會病人表達的意思及感覺，並且無條件接納病人的想法，進入病人的主觀世界。不只是感同身受而已，還要進一步探究病人說這些話背後的動機，如此一來，才能在不傷害病人的原則下，協助病人從自身的參考架構來探索及澄清自己的狀態。

4.傳遞階段：訓練自我的表達能力，在溝通的過程中，要懂得組織說話的內容，掌握「what」、「why」、「who」、「where」、「how」等五個重點，才能更有效率地達成溝通目標。

5.微調階段：在溝通進入中段時，已經對對方有了初步的認識，此時，可分析對方當下真實的情緒狀態，微妙地調整溝通方式，來儘量縮短彼此之間的認知差異。

(本文為本會宗教師培訓課程之一，焦淑嫻記錄整理)