



角聲癌症關懷

Herald Cancer Care Network

關懷團隊手冊

Caring Team Handbook

如何運用團隊來幫助生病或有特殊需要的個人或家庭



角聲癌症關懷

Herald Cancer Care Network

3131 Bowers Ave., Santa Clara, CA 95054

Tel: (408)986-8584

Fax: (408)986-8581

E-mail: cancercare@cchc.org

Website: cancer.cchc.org

關懷團隊手冊

Caring Team Handbook

如何運用團隊來幫助生病或有特殊需要的個人或家庭

角聲癌症關懷

Herald Cancer Care Network

「角聲癌症關懷」的主旨是協助華人癌症病患和家屬，克服文化、環境、語言和心理的障礙，面對癌症的歷程。「角聲癌症關懷」提供中文癌症資訊、諮詢、電話講座、支持團體，並藉著關懷義工為患者和家屬提供心靈的支持。我們提供的服務是完全免費的，對象也不分宗教、語言、或社會背景。

3131 Bowers Ave., Santa Clara, CA 95054

Tel: (408)986-8584

Fax: (408)986-8581

E-mail: cancercare@cchc.org

Website: cancer.cchc.org

November 2010

目錄

前言	4
關懷團隊的特色和模式	6
關懷團隊是什麼？	6
對被關懷者的支持包括哪些？	6
關懷團隊有哪些訓練？	6
關懷團隊如何提供隊員所需的支持？	6
關懷團隊的收費如何？	6
什麼是關懷團隊不能做的？	7
當被關懷者需要幫助或希望終止關懷時，如何連絡關懷團隊？	7
關懷團隊的特色是什麼？	7
團隊關懷的好處是什麼？	7
團隊關懷的模式可以應用在哪些對象？	7
建立和維繫團隊的四個基本步驟	8
步驟 1. 瞭解和評估被關懷者的需要	8
初訪時與被關懷者討論的問題/話題	8
步驟 2. 組織和建立關懷團隊	13
關懷團隊隊長的職責	15
步驟 3. 連結被關懷者和關懷團隊	16
關懷團隊說明會	16
關懷團隊隊員的協議	16
設定界限的模擬狀況演練	17
如何提供心靈的支持	18
被關懷者如何有效地得著關懷團隊的幫助	19
步驟 4. 維繫關懷團隊和支持它的運作	25
團隊會議	25
團隊的聯絡	25
團隊的支持和督導	25
如何結束團隊的關懷	26
參考資料	26

前言

前一陣子，教會裡有位年輕的媽媽生產坐月子但沒有親人幫忙，師母就召集了姊妹會裡的一些媽媽們輪流煮點東西送給這家人吃，讓剛生產的年輕媽媽可以多休息。在師母的召集和協調下，其他姊妹們按照她們的能力和時間來輪流，一下子就把輪值表和應當注意的事項用電郵傳遞了出去。這樣的服務，就是一種團隊關懷的表現。

其實，團隊關懷不是一個新的觀念，而是常常發生在我們的生活裡。這樣簡單的觀念，為什麼需要一本關懷團隊手冊呢？因為當接受服務的對象其需求變得比較多、複雜、或長久時，這個團隊就需要有不同能力的人加入，並且參與服務的人也需要有更多的協調。這本關懷團隊手冊就是說明如何組織一個關懷團隊，如何連結需要幫助的人(被關懷者)和能夠提供幫助的人(關懷者)，如何讓這個團隊有效率的進行服務，和如何維持這個團隊，使其生生不息、發揮愛心。

這個關懷團隊的形式可以應用在教會、社團、或一群同心想幫助或有特殊需要的人和其家屬。當然，或有特殊需要的人和其家屬也可以使用這本手冊所敘述的方法、組織一個團隊，來幫助自己。

這本手冊可以用來組織教會的關懷團隊。平日，教會的牧師或長執可以以身作則，來教導和帶領關懷團隊，服務教會的會友或社區裡的居民。這個關懷團隊的架構也可以在教會小組裡運作。弟兄姊妹們平日彼此關懷，藉著愛心的操練，促進靈命的成長，也一同經歷神。

教會可以按照參與關懷團隊者的興趣、能力和時間，依照參與的層次建立團隊；例如，有些人是經常性的隊員（他們著重於提供持續性的心靈關懷），有些人是必要時才啟用的機動性隊員（他們著重於提供實際生活上的幫助）。如果教會領袖平日召集、訓練、和支持這些關懷者，並培訓關懷團隊隊長，等到會友或社區人士需要幫忙時，這個關懷團隊可以很迅速和有效率地提供服務。

團隊的觀念和模式就是：

1. 隊員按他的專長貢獻他的能力和時間，
2. 團隊需要經過協調並且相互支持，
3. 大家有一個共同的目的，並且願意彼此配合來達成這個目的。

團隊的建立和關懷的方式可以靈活地運用下列的四個基本步驟：

1. 瞭解和評估被關懷者的需要
2. 組織和建立關懷團隊
3. 連結被關懷者和關懷團隊
4. 維繫關懷團隊和支持它的運作

這四個步驟將在這本手冊中依照順序詳細說明。

這本手冊就是把團隊的觀念和作法應用在關懷人的需要上。讓有心想幫助別人的人運用一個可行的方法來幫助那些有需要的人。

新約聖經馬可福音 2 章 1-12 節敘述一個團隊關懷的實例，就是一個癱子的四位朋友，為了將那位癱子放在耶穌面前得祂的醫治，而把耶穌所在的那房子的屋頂拆了，並將那癱子縋在耶穌面前。耶穌嘉許他們四人的信心就赦免那癱子的罪並醫治了他。這件事讓我們看到，雖然那癱子自己無力到耶穌的面前，但因著那四位愛他的朋友，他便經歷到主的特殊恩典和醫治。那四位朋友所提供的就是團隊的幫助，而他們也同時看見了主的大能。

聖經加拉太書 6 章 2 節說「你們各人的重擔 (burdens) 要互相擔當，如此，就完全了基督的律法。」這裡所說的重擔是一個人的力量無法承擔的。因此，當一群關懷者共同承擔一位病人和其家庭的需要時，這個重擔就分攤到許多人的肩上了。團隊的關懷就是分擔關懷的重擔。

聖經馬太福音 25 章 36 節「耶穌說，我赤身露體，你們給我穿；我病了，你們看顧我；我在監裡，你們來看我。」那些人就問祂說，我們什麼時候看到你和服事你呢？「主耶穌就對他們說，這些事情你們既做在我這弟兄中一個最小的身上，就是做在我的身上了。」今天雖然耶穌沒有在我們當中，但是耶穌讓我們知道當我們去幫助或扶持一位有需要的人時，就彷彿是做在耶穌基督的身上一樣。願神祝福每一位願意付出愛心和行動的人。

這本團隊關懷手冊主要是參考“Support Team Guidebook”和“Share The Care”這兩本書的內容整理編寫的。你可以從本手冊的參考資料找到這兩本書的出版者。希望這個團隊關懷方式能夠激發基督徒或一般人的愛心為生病或有特殊需要的人，提供一些實際生活上、情緒上、和心靈上的幫助，讓這些人的身、心、靈能得著安慰。如果你對這本手冊的內容有任何意見，請與「角聲癌症關懷」聯絡。我們的電話是 (408) 986-8584。

(註：文中使用「他」也可以代表「她」，文中的「你」或「他」可能代表關懷者也可能代表被關懷者)

關懷團隊的特色和模式

關懷團隊是什麼？

- 成員：由一群義工或有意幫助別人的人組成（或稱關懷者），
- 服務對象：為生病的人、有特殊需要的人、或他的家屬（或稱被關懷者），
- 目的：提供一些實際生活上的、情緒上的、或心靈上的支持。

對被關懷者的支持包括哪些？

- 實際生活上的支持：幫忙聯絡、收集和提供資訊、陪伴就醫或翻譯、交通接送（看診或接受治療）、買菜/購物、提供短期飯食、提供短期孩童照顧、幫忙家務、打掃庭院、給家屬的喘息服務、甚至葬禮的籌備等
- 情緒上的支持：電話關懷、探訪、陪伴、散步、郊遊、音樂欣賞、閱讀書報、分享嗜好、生命末期的支持、對家屬的哀傷陪伴等
- 心靈上的支持：心靈的對話、探討生命或生病的意義，若是基督徒對象還可以包括禱告、讀經、詩歌、聖餐、洗禮等

每一位被關懷者的需要隨時會有變化，因此團隊要能按情況調整服務內容。

關懷團隊有哪些訓練？

每位隊員必須完成一個 3 小時的基本訓練，內容包括：學習如何在一個關懷團隊裡有效地運作；如何為關懷團隊設立服務的範圍和界限；瞭解一個長期生病或有特殊需要的家庭他們在實際生活上，情緒上及心靈上的需求。這個訓練也包括非常重要的觀念就是尊重及保守被關懷者的隱私。關懷團隊的隊員若沒有被關懷者的同意，就不能在團隊以外分享他的姓名或任何會讓別人辨認出是他的相關資料。所以被關懷者必須告訴團隊隊員，他希望對個人隱私保守到如何的程度。

關懷團隊如何提供隊員所需的支持？

關懷團隊在每個月一次的會議裡讓隊員分享他們的心得或困難，提供彼此的支持和關懷，接受在職教育，使他們學習如何能更有效、合適地為被關懷者服務。

關懷團隊的收費如何？

關懷團隊所提供的服務都是免費的。社區裡的朋友願意參加關懷團隊是因為他們重視生命的意義，並願意幫助有需要的人度過困境，藉著服務別人而得到心靈的滿足和喜樂，便是他們的報償。

什麼是關懷團隊不能做的？

關懷團隊不能借貸金錢或幫忙支付帳單。關懷團隊也不是醫療團體，所以不能給病人餵藥，換紗布，清洗傷口，提供其他醫療服務或醫療的建議。當團隊無法滿足被關懷者的需求時，他們當誠實地與被關懷者溝通，提供其他社區資源或協助商討其他對策。

當被關懷者需要幫助或希望終止關懷時，如何連絡關懷團隊？

最好的方式是打電話給團隊的隊長或當週輪職的聯絡人。

關懷團隊的特色是什麼？

- 每一位有意幫忙的人都可以被鼓勵和參與，因為每個人能貢獻的都不一樣。
- 每一位隊員做他能夠做或喜歡做的事情，並且知道自己的限度，而不逞強。
- 配合每位隊員能夠提供服務的時間。
- 經過團隊的溝通和協調，彼此分工。
- 隊員彼此支持，建立對方，共同達成服務的目的。
- 因每位被關懷對象的狀況和需要不同，因此沒有一個所謂“標準”的作法。

團隊關懷的好處是什麼？

- 每一位隊員貢獻他的時間，能力，專長，智慧和網絡。
- 一起分擔關懷的工作，因此減少個人關懷者的壓力和體力的耗盡，尤其在關懷期必須延長時，關懷團隊仍能持續地提供服務。
- 被關懷者可以得到品質較好的關懷，而不會受到無助益的打擾。
- 團隊的隊員可以建立一個合一的見證。

團隊關懷的模式可以應用在哪些對象？

- 基本模式：針對一個人或是一個家庭，例如一個生重病或生命末期的人和其家庭。
- 事工模式：針對一些有同樣需要的人，例如一群有智能障礙的孩童和他們的家庭或一群需要接送去作治療的癌症患者。
- 單位或機構模式：針對同一地點多人的需要，例如住在同一個老人公寓的年長者。
- 同儕模式：有相同經歷的人彼此的支持，例如癌症患者、單親家庭、失智症患者的家屬自己組成的支持團體，彼此分享、學習和支持。

建立和維繫團隊的四個基本步驟

當一個團隊產生前或開始提供服務前，通常先有一位代表先去瞭解被關懷者的需要。這位代表可能是關懷團隊的隊長、教會的牧師、長執、或關顧組的組長。當他瞭解被關懷者的需要後，他可呼籲或召集關懷者參與服務，然後按著四個基本步驟來進行。

建立和維繫團隊的四個基本步驟，包括 1. 瞭解和評估被關懷者的需要，2. 組織和建立關懷團隊，3. 連接被關懷者和關懷團隊，4. 維繫關懷團隊和支持它的運作。以下將逐項說明。

步驟 1. 瞭解和評估被關懷者的需要

有意提供關懷的人或團隊要先瞭解被關懷者的需要是什麼和這些需要的優先順序。

關懷團隊的隊長或代表，可以提出下列問題讓被關懷者考慮。

1. 我（指被關懷者）有重病或特殊的情況，並且我有一些生活上、情緒上、心靈上的需要是我自己或我的家人無法提供的。
2. 我沒有親友住在附近可以提供我所需要的幫助。
3. 我有一些親友可能可以幫助我，但我或我的家人無法有系統地組織或聯絡他們。

如果被關懷者對以上三個問題的答案都是肯定的，他可能可以從團隊關懷得到一些幫助。接下來，關懷團隊的隊長或代表可以使用下列問題來瞭解被關懷者的情況。

初訪時與被關懷者討論的問題/話題

- 你現在有什麼需要？它們的優先順序為何？按你的體力及時間，你如何能滿足這些需求？如果不能，關懷團隊能如何集中力量來提供哪些幫助呢？
- 你現在已經得到哪些的幫助？由誰提供？
- 過去有什麼樣的服務曾對你有幫助？現在什麼樣的服務會對你有幫助？
- 什麼服務對你不是很有幫助？
- 哪些人曾經表示過願意關懷或有興趣從旁協助？我們可否與他們聯絡？
- 你是任何宗教機構，服務機構或社區團體的成員嗎？我們可否與他們聯絡？
- 你希望團隊以怎樣的程度來保護你的隱私或者我們可否分享你的故事，為你代禱嗎？
- 團隊只能按它的能力提供幫助，因團隊的能力仍然有它的極限。
- 請讓團隊的隊長儘早知道你何時需要哪些協助，以便團隊能及時做好充足的準備。
- 組織一個關懷團隊需要一些時間。第一，我需要和你所允許的人聯絡。第二，我必須等候他們的回覆，以便，第三，召開一個關懷團隊說明會。在這個說明會裡，所有有

能力或有興趣提供關懷的人將見面討論如何滿足你的需求。在這個過程中，我將持續讓你知道我們的進展，並保持對你基本需求的評估。

- 假如你想和我談話，我的聯絡方式是 _____。我可代替你向關懷團隊提出你的問題。

在初次訪問的過程裡，你可以使用附件一「被關懷者的資料」將一些重要的資訊記錄下來。（為了避免讓被關懷者有一種被詢問調查的感覺，這位代表可以先熟悉這些問卷的內容，適當地使用資料表或再把所收集的資料填寫在表格裡。）

步驟 1 之附件一（僅供參考，關懷團隊可按被關懷者實際狀況增減內容）

被關懷者的資料

日期：_____

姓名 _____ English Name : _____

地址 _____

城市 _____ 州 _____ 郵遞區號 _____

住宅電話： _____ 公司電話 _____ 手機 _____

電郵： _____ 性別 _____ 年齡 _____ 宗教背景 _____

婚姻狀況 _____ 配偶的姓名： _____

常用語言： 國語 粵語 閩南語 英語 其他 _____

職業：(若已退休，請提供先前的專業)： _____

教育： _____

個人隱私希望被保守的程度： 只限隊員知道 允許隊員以外的人代禱（內容：
_____）

診斷結果： _____

目前的治療(假如有)： _____

目前的身體狀況： _____

目前的心理狀況： _____

配偶或家屬需要的支持： _____

目前接受的服務有(例如：居家護理服務，安寧服務) _____

目前或過去曾參與的社區機構(例如：教會，社團) _____

主要照顧者的資料

主要照顧者姓名： _____ English : _____ 關係： _____

地址(假若不同)： _____

城市 _____ 州 _____ 郵遞區號 _____

住宅電話： _____ 公司電話 _____ 手機 _____

電郵： _____ 較喜歡的聯絡方式： _____

其他照顧者的資料

姓名： _____ English： _____ 關係： _____
 地址 (假若不同)： _____
 城市 _____ 州 _____ 郵遞區號 _____
 住宅電話： _____ 公司電話 _____ 手機 _____
 電郵： _____ 較喜歡的聯絡方式： _____

姓名： _____ English： _____ 關係： _____
 地址 (假若不同)： _____
 城市 _____ 州 _____ 郵遞區號 _____
 住宅電話： _____ 公司電話 _____ 手機 _____
 電郵： _____ 較喜歡的聯絡方式： _____

需要服務的項目

需求	優先順序	每日	每週	每月
對照顧者 (家屬) 的喘息服務				
探訪				
餐點				
陪伴就醫/翻譯				
交通接送				
購物 (食品雜貨, 藥物, 等等)				
雜務				
家事				
心靈支持/禱告				
電話關懷				
孩童照顧				

有可能參與關懷團隊的人

目前提供幫助或曾提供幫助的個人(包括他們的姓名，連絡方式，和幫助的內容)：

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____

可能協助的社區團體或機構 (包括名字，服務內容，聯絡人，連絡方式)：

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

關懷團隊何時需要組成？為期多久？_____

填寫表格者姓名：_____電話/電郵：_____

步驟 2. 組織和建立關懷團隊

如果團隊的代表與隊長不是同一人時，當團隊產生時，這位代表要將所有的資料轉交給團隊隊長。

一般而言，一個關懷團隊大約需要 6 至 12 人，如果病人或家庭的需求很大，可以增加隊員人數。教會裡如果有常設的關懷團隊，可按被關懷者的需求來啟動能夠幫忙的關懷者。不然可以從步驟 1，附件一「被關懷者的資料」所登記的那些有意幫助者開始召集關懷團隊的隊員。另外可以先找病人的親友，鄰居，同事，同學，和他參加社團的團友，比如說他是一個校友會或同學會的成員，那麼把他相識並且願意幫助他的校友或同學找來就可以組成一個團隊。

如果被關懷者是教會的會友，可以先找與他熟識或同一小組的弟兄姊妹來組織團隊。不然，也可以機動組隊，將教會裡願意幫助人的弟兄姊妹聚集起來。新約聖經彼得前書 4 章 10-11 節說「各人要照所得的恩賜彼此服事，作神百般恩賜的好管家。.... 若有服事人的，要按著神所賜的力量服事，叫神在凡事上因耶穌基督得榮耀。」腓立比書 2 章 4 和 13 節說「各人不要單顧自己的事，也要顧別人的事。....因為你們立志行事，都是神在你們心裡運行，為要成就他的美意。」能夠彼此服事也是遵守基督給門徒彼此相愛的命令。讓神的愛透過實際的關懷使得被關懷者可以感受到神的眷顧。

通常我們以為只有年輕力壯的人才可以參加團隊幫助別人，其實老老少少都可以加入這個團隊，而且不是只有本地的人，甚至有一些遠方的親友也可以成為這個團隊的隊員。年老的和年少的可以按他們的興趣和能力挑選他們能夠勝任的服務項目。住在遠方的人可以透過現代通訊的方法，例如電話、電腦網路 Internet，Skype 或 e-mail，挑選合適的項目參與幫忙。

團隊服務的時間長短可以按被關懷者的需要決定。如果是短期的服務（例如服務急重病患者的患者和家屬），團隊在完成任務後就可以解散。如果是長期的服務（例如服務老人公寓的年長者），隊員的任期可以以一年為期限，在這一年中隊員如果另外有事而無法委身時，也可以中途退出，但要對團隊和被關懷者有交代。

每一個關懷團隊首先要有一位隊長，關懷團隊隊長的主要職責在下頁「關懷團隊隊長職責」中有較詳細的說明。他主要的任務就是聯絡和召集這些原先可能互相不認識的隊員。這位隊長最好是一位個性外向積極，樂意與人溝通，和負責任的人。如果你自己是需要被關懷的人，請你從你熟識的朋友裡找一位熱心的人來擔任隊長，而不是自己擔任隊長。若被關懷者自己擔任隊長時，你會因為需要常與隊員聯絡而覺得很累，並且如果聯絡不週到時，隊員對你的幫助將大打折扣。因此有一位朋友當隊長時，所有的聯絡和協調都透過這位隊長來進行。這樣，被關懷者平日只需與隊長聯絡，而不必參與隊員的聯絡和協調了。

當隊長第一次聯絡這些未來的隊員時，他最好使用電話一一邀請他們。在他還沒有打電話前，他要先決定一個召開團隊說明會的地點和一、兩個會議的日期。當他打電話時，他要

先介紹自己和為什麼打電話給他們。他可以說他是代表被關懷者邀請他們加入一個關懷團隊來幫助被關懷者，並簡單解釋關懷團隊的模式和邀請他們參加第一次說明會。電話邀請結束時，隊長可以代表被關懷者向被邀請的隊員致謝。隊長可以給對方幾天讓他考慮是否願意參加關懷團隊，但隊長應當選擇在大多數人能夠參加的日期開會，並通知所有願意參與的關懷者，召開第一次團隊說明會。（第一次團隊說明會在步驟 3. 「連接被關懷者和關懷團隊」裡有更多的說明。）

關懷團隊隊長的職責

角色：

團隊隊長協調整個關懷團隊的工作，促進團隊與被關懷者之間良好的溝通，並帶領團隊會議。團隊隊長要負責計劃有意義的團隊會議（內容包括：分享、支持，協調，學習，和代禱）。若是隊員彼此已經認識的團隊，隊員可以推選正、副隊長並決定任期的長短。

一般的責任：

- **協調關懷團隊的工作**
當團隊同意支持被關懷者時，隊長要根據隊員所能或所願的來幫助團隊計劃並完成任務。
- **促進關懷團隊與被關懷者之間良好的溝通**
如果團隊是已經成立的，隊長要參與初次探訪被關懷者，聽取他的需要和介紹關懷團隊可能提供的幫助。在與團隊商量之後，告知被關懷者這個團隊將如何提供幫助。在每個月團隊會議之前，隊長會先和被關懷者聯絡，或委派其他的隊員聯絡，以確認下一個月的服務事項和日期。
- **計劃並帶領團隊會議**
團隊每月會議的主要目的是分享隊員提供服務的心得或困難；提供隊員彼此之間的支持；協調被關懷者下一個月的照顧事宜；與隊員學習相關的課題；及為被關懷者和隊員彼此代禱。隊長要事先確認議程並計劃會議的細節，並通知隊員參加。
- **必要時，尋找團隊教練的意見及協助**
隊長要鼓勵隊員在個人職責上有責任心，並適時運用其他社區資源。隊長應熟悉這類的資源或如何運用它們。隊長也可以計劃團隊一起學習的內容。如遇困難時，應儘速尋求教練的協助。
- **從「角聲癌症關懷」獲得有關團隊的新知**
團隊隊長可以以電郵或電腦網路由「角聲癌症關懷」獲得資訊，並與隊員們分享。

任何上述角色可由副隊長或委派有意幫忙的隊員一起參與。

步驟 3. 連結被關懷者和關懷團隊

關懷團隊藉著初次探訪、團隊會議、再次探訪和有效的溝通與被關懷者連結起來。團隊代表或隊長藉著初訪可以瞭解被關懷者和其家屬的需要，解釋團隊運作的方式，再將他的需求帶回團隊討論。如果關懷團隊是剛剛組成的，就要先為所有隊員舉行一個關懷團隊說明會。

關懷團隊說明會

關懷團隊說明會的內容包括：

- 瞭解每位隊員能夠提供的服務和時間
- 解釋（說明）團隊模式和隊員的基本協議
- 設定團隊服務的範圍和界限
- 學習如何提供心靈的支持
- 決定未來團隊會議的日期和時間

第一次團隊說明會時，隊長可以視被關懷者的身體狀況，邀請他列席說明他目前的狀況和需要，不然隊長可以代替他說明。如果被關懷者不便參加會議時，隊長要先把被關懷者未來六週所需服務的項目和優先順序調查清楚。第一次會議時，隊長一方面收集關懷團隊隊員的資料（使用步驟 3 之附件一），並且也需要說明關懷團隊的模式（運作方式）和隊員的基本協議。藉著關懷團隊隊員的資料表所收集的基本資訊，將來隊長就可以編列隊員名冊和分配工作。隊長可以按被關懷者的需要來尋找能夠提供那項服務的隊員。為了讓關懷團隊能夠健全地持續下去，團隊隊員應當瞭解和接受下列的基本協議。

關懷團隊隊員的協議

做為關懷團隊的一員，我願意：

1. **參加關懷團隊的說明會，以便瞭解團隊運作的原則。** 當我的團隊形成時或在加入已經成立的團隊前，我將會參加一個說明會。我認同關懷團隊的模式和觀念。
2. **與其他團隊隊員同工。** 我會每月出席關懷團隊的會議。我會盡量敞開地與我的隊員和被關懷者*溝通，並一同解決可能產生的任何問題。我願意對個人成長或其他隊員對我的指教保持敞開的態度。
3. **保守被關懷者的隱私。** 我將保守被關懷者的隱私，不在團隊以外談論被關懷者的姓名和關乎他的事。除非我得到當事人的許可，方可與外人分享。但我有責任與其他團隊隊員分享並反映有關被關懷者的問題。

4. **避免直接在財務上支持被關懷者。** 我個人將不為被關懷者支付帳單，提供借貸或贈送金錢。假若被關懷者在經濟上確實有需要，我瞭解我們將以一個團隊來決定如何應對，或者幫助他尋找社區資源來滿足他的需求。
5. **避免對被關懷者直接提供藥物和醫療服務。** 為了避免意外或責任問題，我將不會餵藥給被關懷者或直接提供我沒有資格做的醫療服務，例如清理傷口或打針等。我會把這些醫療服務交給有資格的家屬或醫護人員。我也不會提供醫療建議或另類療法，但我可以提供正確的醫療資訊好讓被關懷者可以做正確和合宜的決定。
6. **若我在參與過程中有任何改變，我會通知團隊。** 在每次的月會之間，若我的時間有任何改變，我將盡早連絡我的隊長和輪值的聯絡人。無論什麼原因，若我要退出關懷團隊的服務時，我將通知我的隊長、隊員、和被關懷者，讓每一個人清楚地知道我的決定，以便維持團隊的互信和對其他團隊隊員的交代。

*被關懷者包括被關懷團隊所支持的病患、家庭，或一群需要關懷的朋友。一個關懷團隊也可能關懷患者的主要照顧者或家屬。

第一次團隊會議時，所有團員也可以討論該團隊能夠服務的範圍和界限。以便被關懷者可以及早尋找外界其他資源來滿足團隊所不能提供服務的項目。以下的狀況演練可以幫助隊員討論和瞭解團隊的界限為何？

設定界限的模擬狀況演練

(請參考步驟 3 之附件二所列的討論重點，“朋友”=被關懷者或被團隊關懷的對象)

狀況一

你已經和你的朋友相處一起快一年了。過去有好幾次，你的朋友曾打電話給一些隊員，要求他們要立即回應她的需求。雖然隊員常儘快回應，有幾位隊員對於她的要求也表達過有挫折感甚至氣憤。這位朋友在一天早晨 6:30 打電話給你並說她需要去急診室。你說你願意幫忙打電話叫救護車，稍晚也會去探訪她。她說她很害怕救護車，希望你能帶她去醫院。你說你願意幫她找其他人陪她去。她說這事很急迫，她無法等待你打這些電話。她說如果你叫救護車，她會拒絕搭乘。你該如何處理呢？

狀況二

你才認識你的朋友一個月。你在第二次探訪時見到朋友的母親。他的媽媽告訴你她很高興得到你的協助，並預備了一份明細表讓你每次來時完成。她說“你知道我無法做所有必須要做的事，並且我也非常需要你。”明細表包括了換洗床單，拿垃圾去丟，整理家務，給予他兒子藥物，還要去超市為他每週購物兩次。你要如何回應她的要求呢？

狀況三

你的團隊主要是在社區裡幫忙殘疾的人或老人做些簡單的修理。團隊已經幫一位因車禍癱瘓的先生做了幾次修理工作。他曾和隊員提及他在財務上的困難。當你正在他家修理水龍頭時，他告訴你因為醫藥費的支出增加，他還缺\$40 交房租。他問你是否能借他一些錢，並保證下次收到支票後會還你錢。你該如何做呢？你有哪些選擇呢？

狀況四

你的團隊是為幫助癌症病患而組成。目前正在服務一位患者。她不希望別人知道她是癌症患者，因怕別人會迴避或可憐她。在你帶她去超市購物之後，一位教會會友看到你們倆一起，並問及到她。你該如何回答呢？他更進一步問“她是你服務的癌症病患者嗎？”你該如何回應？

狀況五

團隊和被關懷者已接觸幾個月。她和其中 2、3 位隊員有比較好的互動，也經常打電話尋求她們的協助。當其他的隊員要提供幫忙時，她就推三阻四，說她當時並不需要什麼幫忙。某些隊員對此現象感到挫折。團隊該如何面對這樣的問題呢？

狀況六

你的團隊關心 12 位住在療養院同一層樓的居民。你們計劃每個月探訪每個人兩次。主要是讀書給這些朋友們聽。此外，你們也為每一個人慶生。住在療養院其他地方的居民也聽到了你們的關懷工作，並請求是否也能關懷他們。療養院的職員問你是否能延伸你們對這 12 位居民的關懷到其他人時，你該如何回應？

如何提供心靈的支持

團隊會議時，隊員們也可以藉著遊戲和個案討論，一同學習如何提供心靈的支持。隊員對被關懷者提供心靈支持的三個原則是：

1. 幫助對方去體會他們當時的感受

度過痛楚或悲傷的唯一途徑就是去經歷它。藉著問問題讓你更加瞭解他的感受。不要假設你知道他的感受，即使你曾有過類似的經驗。

2. 學習和被關懷者走一致的步伐

你或許想要幫助他快點度過他的現況而忽略他的情緒。其實，你要把那種“讓他快一點好起來”的想法挪去。你的工作就是陪伴並支持他。尊重他，因為每個人有他自己的速度去處理不同的情緒及感受。

3. 在你和被關懷者關係中採取學生的態度，讓他成為你的老師

你所關懷的朋友可以教你非常多關於生活及在一個人失去生命中一些寶貝的東西時的感受為何。你本以為你可能會扮演一個老師的角色。然而，你將會發現這個關係是雙向的，你可能會從其中得到同等或比他更多的收穫。

每個人在病痛或患難時的感受都是很獨特的，因此關懷者要能設身處地與被關懷者同行。千萬不要自以為是來規勸或教導他。有關如何關懷病人的須知和技巧，請參考「角聲癌症關懷」所編寫的另外一本〈關懷病人常識手冊〉。

基督徒關懷者也應「以神為中心」的態度來提供心靈支持：

- 尊重神的主權，認定我只是神的器皿。
- 瞭解被關懷者的需要，重視對方的感受。
- 關懷者的角色是去關心和愛對方。
- 鼓勵對方尋求解決問題的方法並享受其結果。
- 尊重對方的自主權和神在對方身上的工作。
- 控制自己想要操縱對方的行為。

作為一位基督徒關懷者，最重要的就是把被關懷者帶到神的面前來，讓神自己回應他和滿足他所有的需求。當關懷者把被關懷者帶到神面前來的時候，他可以跟神建立一個關係，讓他也來經歷神。關懷者也不是替他解決所有問題的人。一個接受關懷的人，他也要學習如何去面對他的問題，尋求解決的辦法，甚至他能夠享受他解決問題之後的成果。被關懷者若有能力去做他自己可以做的事情，團隊隊員應當鼓勵和讓他自己做。千萬不要讓他過份倚賴關懷團隊，這樣的依賴是一個不健康的關係。

隊員也可以提議一些共同學習的課題，以便大家對被關懷者的情況和需求有共同的認識。大家也一同把被關懷者未來六週所需要的服務、輪值和每週輪流的聯絡人安排好（使用步驟 3 之附件三），並決定未來每個月定期開會的日期、時間和地點。散會前，大家可以彼此代禱，將所要提供的服務交托給神。

第一次團隊會議之後，團隊代表或隊長可以再訪被關懷者，將團隊能夠提供的服務和如何提供都說明清楚，並且將未來六週的服務項目輪值表、每週輪流的聯絡人和他們的聯絡方式都交代清楚。若有不能提供的服務也可以將其他社區資源介紹給他。

被關懷者如何有效地得著關懷團隊的幫助

被關懷者與團隊的溝通很重要。以下的重點是被關懷者可以採用的：

- **確定並且清楚地表達你的需求。**對很多人來說，剛開始時都比較難開口。當雙方更多彼此認識並信任後，你會漸漸地覺得容易一些。
- **誠懇地對待你的關懷團隊並且不要負面地談論其他隊員。**假如你對其他隊員的性格或行為有些問題，直接和他們談。或是你可以打電話給隊長和他討論這種問題。大部分的問題都是可以解決的。
- **讓你的團隊盡早知道你的需求。**舉例說：若你事先知道需要去看醫生或購物，請盡早打電話給你的隊長或當週輪流的聯絡人。他會很樂意為你安排。請記得，你的關懷團隊隊員在他們自己的生活裡也有很多其他的責任和義務。

如果被關懷者向隊員之一提出一項新的需求是沒有包括在原先商定的服務範圍內時，隊員要把這項新的需求帶回團隊討論是否能夠協助。隊員自己不能替團隊承諾任何未經討論的需求。當團隊一起同意的服務範圍，大家就一同遵守團隊的決定。當團隊無法承擔一些超出服務範圍的需求時，應當讓被關懷者知道或轉介外界的資源。

步驟 3 之附件一

關懷團隊隊員資料

日期：_____

姓名 _____ English Name：_____

地址 _____

城市 _____ 州 _____ 郵遞區號 _____

住宅電話： _____ 公司電話 _____ 手機 _____

電郵： _____ 性別 _____ 年齡 _____ 宗教背景 _____

婚姻狀況 _____ 配偶的姓名： _____

常用語言： 國語 粵語 閩南語 英語 其他 _____

職業：(若已退休，請提供先前的專業)： _____

教育： _____

你是如何知道關懷團隊？ _____

關懷團隊地點或機構，(若適用)： _____

你是否對某一特定團隊有興趣： _____

請列出你目前或過去曾參與過的義工活動. 請為每一項提供以下資料：

機構種類	你所參與訓練或服務的內容	參與的日期 (月/年一月/年)

你一週裡有哪幾天和時段能夠擔任關懷義工？

日期/時間	星期日	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六
上午							
下午							
晚間							
過夜							
不一定							

請按你能夠和願意做的勾選你的強項和興趣 –

	我很有興趣	我勉強可以	我不願意
生活上實際支持			
陪伴就醫/翻譯			
交通接送			
給家屬的喘息服務（陪伴病人）			
準備餐點			
雜務/跑腿			
打掃整理			
庭院整理			
照顧孩童			
情緒社交支持			
探訪			
電話關懷			
定期聯絡			
作伴/讀書報			
心靈支持			
禱告			
聖餐			
心靈的對話			
分享聖經			
詩歌音樂			
生活品質支持			
郊遊			
園藝			
分享嗜好			
使用電腦			
美術勞作			
照顧寵物			
資源支持			
尋找社區資源			
幫助解決問題			
組織安排			
帶領會議			
分配工作/安排時間表			
作會議記錄			
初訪可能需要協助的朋友			
帶領團隊說明會			
訓練其他關懷團隊			

步驟 3 之附件二

設定界限的模擬狀況討論重點

狀況一

- 團隊隊員可以向被關懷者說「不」，而不必凡事都順著被關懷者。
- 關懷團隊必須事先討論如何處理緊急狀況。如果遇到被關懷者有緊急狀況時，哪些隊員可以應對，並如何與被關懷者及隊員溝通。

狀況二

- 任何隊員都不能代表整個團隊做決定。（這時，隊員可以說：我可以將你的需求帶到關懷團隊，等大家討論過後，隊長會和你聯絡。）
- 隊員起初同意的服務範圍和共同的協議可以幫助團隊隊員區分哪些事是被關懷者自己的責任。
- 團隊隊長或隊員可以向被關懷者的家屬說明團隊的服務內容，並建立合宜的互動。

狀況三

- 團隊隊員應當瞭解團隊在金錢上的原則，就是不單獨送或借錢給被關懷者。
- 團隊隊員可以把合適的社區資源介紹給被關懷者。

狀況四

- 團隊隊員應當為被關懷者保守個人的隱私。
- 團隊可以事先討論當隊員遇見這種情況時可以如何回答才不會顯露被關懷者的隱私。

狀況五

- 團隊隊員可以開放地討論這些情形。
- 團隊可以決定如何與被關懷者溝通，讓她瞭解團隊關懷的原則和作法。

狀況六

- 像狀況二一樣，任何隊員不能代表整個團隊做決定。
- 團隊隊員可以討論可行性，倘若現有的團隊不能延伸關懷到其他居民，可以提議療養院另外建立另一個團隊來服務其他居民。

步驟 3 之附件三之一

每週服務輪值表（登記需要提供的服務項目、時間和提供該服務的隊員名字）

被關懷者： 地點：				本週輪值聯絡人： 聯絡電話：			
		電話：					
月/日	/	/	/	/	/	/	/
時段	星期日	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六
上午 8-12 時							
下午 12-5 時							
晚上 5-10 時							
過夜							
備註							

步驟 3 之附件三之二

未來六週服務輪值表（登記需要提供的服務項目、時間和提供該服務的隊員名字）

被關懷者：		電話：					
地點：							
	星期日	星期一	星期二	星期三	星期四	星期五	星期六
日期 本週輪值 聯絡人：	/	/	/	/	/	/	/
日期 本週輪值 聯絡人：	/	/	/	/	/	/	/
日期 本週輪值 聯絡人：	/	/	/	/	/	/	/
日期 本週輪值 聯絡人：	/	/	/	/	/	/	/
日期 本週輪值 聯絡人：	/	/	/	/	/	/	/
日期 本週輪值 聯絡人：	/	/	/	/	/	/	/
日期 本週輪值 聯絡人：	/	/	/	/	/	/	/
備註							

步驟 4. 維繫關懷團隊和支持它的運作

關懷團隊的維繫可以藉著下列方式進行：

- 每月召開一次團隊會議（參考步驟 4 之附件一）。
- 清楚地登記服務輪值表。
- 每週有隊員輪流擔任聯絡人，由他負責與被關懷者聯絡。
- 平日可用運用電話網路/電郵/e-group 來溝通。

團隊會議

每月召開的團隊會議要事先排定日期、時間和地點，以便全體隊員可以預留時間參加。每次會議時間大約 60 至 90 分鐘。團隊會議的內容可以包括五方面：

- **分享** — 溝通隊員與被關懷者之間正或負面的感受和其他團隊隊員合作的關係，隊員可以使用一些問題（參考步驟 4 之附件二）來討論他與被關懷者之間的狀況。
- **支持** — 隊員透過聆聽彼此提供情緒和心靈的支持，有些可能與關懷有關，有些可能是隊員個人的需要。
- **協調** — 安排被關懷者未來六週的需求、服務的分配、時間的安排等。
- **學習** — 學習與被關懷者的情況相關的知識，由團隊決定他們想學習的項目，可邀請某位隊員預備分享的內容，適當地使用外界既有的資源。
- **代禱** — 藉著禱告將被關懷者的需求和所有隊員的服務帶到神面前來，求神賜下恩典、智慧和愛心來幫助人。讓雙方都可以一同來經歷神。

團隊的聯絡

透過定期的團隊會議，隊員可以協調和安排事先已經知道的需求項目。但有時病人或家屬的需求臨時改變，團隊就必須要能夠靈活地調整。平日團隊的溝通可以透過電話，電郵，e-group，和臨時會議等方式進行。有些隊員平日不常用電腦，這些隊員就可以使用電話聯絡。團隊聯絡網要事先建立（使用步驟 4 之附件三），可以從隊長為首，由他聯絡兩人，再由這兩人分別各聯絡另外兩人，依次類推。平日若有急事需要聯絡，就可以啟動電話聯絡網。如果你要聯絡的隊員不在，就先越過到下一層，代為聯絡下面的隊員，再找機會聯絡你原來需要聯絡的那位隊員。如果關懷團隊的隊員習慣使用電腦網路，許多溝通和協調就可以藉著電腦網路進行。為了保守被關懷者的隱私，在電腦網路上溝通有關被關懷者的事時，應使用姓名的縮寫或代號。有時，為了讓輪流提供服務的隊員對整個服務過程有一個全面的瞭解，大家可以透過電郵將進展或所觀察的現象傳遞給所有隊員。藉著適當的溝通和協調，整個關懷團隊就可以像一個身體一樣密切地配合。

團隊的支持和督導

團隊的支持有賴其他團隊經驗豐富的教練來輔導。教練的角色包括：協助帶領第一次的團隊說明會，發掘隊員的人才，參與第一次和第二次的探訪，分享其他團隊的經驗，引進社

區資源、並與隊長和被關懷者保持定期的聯絡以確定團隊關懷的成效。若是由教會組成的關懷團隊，教會的牧師、長執也應當督導團隊的運行，好讓關懷團隊可以成為牧師的助手來關心生病或有特殊需要的人。若有機會讓許多關懷團隊一起分享經驗，必然可以彼此激勵和學習。

如何結束團隊的關懷

任何關懷都有結束的一天，尤其是當被關懷者的情況好轉並且他能夠重新站立起來時，或者當初需要團隊關懷的情況已經不復存在時。這時，隊員們可以在團隊會議時討論是否應當正式結束這個關懷關係。如果團隊的看法一致，隊長可以與被關懷者商量何時和如何結束團隊的關懷。倘若關懷隊員已與被關懷者建立一個深厚的感情，最好有一個聚會讓所有關懷團隊的隊員可以與被關懷者一同慶祝這個里程碑。當關懷的關係能夠正式結束時，雙方才能夠各自繼續向前發展。結束一個關懷的關係可能會給關懷者和被關懷者帶來不安或憂傷，因為這個關懷的關係可能對雙方而言都深具意義，或者對被關懷者而言是一個保障。因此，關懷團隊要幫助被關懷者處理這種不安或憂傷的情緒。甚至隊員們也可以在團隊會議時分享這些情緒，並彼此幫助。

如果團隊的關懷工作結束，並且團隊即將解散，那時更需要一個正式的結束聚會。這個聚會，最好每位隊員都可以參加。每位隊員可以帶一份包裝好的小禮物放在聚會的中間，然後讓隊員自己挑選一份禮物。這個小禮物象徵著隊員為彼此所付出的愛心的一種感激。當隊員選了禮物當場打開時，他從一個給的人變成一個受的人。他也可以藉這個機會把他參與這個關懷團隊的心得向大家分享。盼望在這個分享的過程中，每位隊員都可以得著激勵。

參考資料

“Support Team Guidebook” by The Support Team Network , www.supportteam.org , 2007
“Share The Care – How to Organize a Group to Care for Someone Who is Seriously Ill” by Cappy Capossela and Sheila Warnock , Published by Simon & Schuster , 2004

如何召開關懷團隊會議

除非隊員彼此瞭解並信任對方，團隊無法有效地一起同工。團隊可以透過每月定期的聚會來達到彼此瞭解和學習信任。每次月會大約需要 60 至 90 分鐘，按會議的內容而定。團隊會議主要的目的有五個（就是分享、支持、協調、學習、和代禱），每次可按情況調整時間的分配。

有幾項建議可以幫助關懷團隊促成一個有效率的會議：

- **事先擬定的議程**，並在會議前一週事先寄出給隊員。（隊長可將這份工作委派給隊員）。
- **準時開始並結束**。設立一個固定的會議時間及地點也可以幫助隊員容易記得。讓會議有趣，並每次都能有些不同的趣味。
- **介紹新隊員，使用破冰遊戲讓隊員彼此認識**。讓新隊員能夠順利地融入關懷團隊。
- **邀請每位隊員參與分享，彼此學習**。讓團隊會議是一個隊員彼此同工，互相學習和扶持的機會。
- **被關懷的朋友不必參與會議**，除非團隊需要他提供特別的回應。假若一年裡他要參加 1 或 2 次的會議，可以請他在會議開始時或快結束時來到，如此隊員可以在其他時段自由地討論其他的事宜。
- **考慮加入一些交誼時間（內容和方式可由隊員一同決定）**，這將會幫助團隊隊員彼此建立凝聚力，並可以在不同的環境下促進彼此有更多的瞭解。每年可以另選 1 至 2 次的交誼時間，或者每次月會時，可以在開會前或後，各人帶菜來簡單聚餐，在聚餐時就可以彼此交誼，建立團隊的默契和合一。

關懷團隊月會分享的原則

日期：_____

1. 開放誠懇的溝通。
2. 注重於隊員的感受和需求。
3. 保守尊重被關懷者的隱私。

請每位關懷隊員按下列內容做簡短的股份。

1. 被關懷者或家屬目前的需求和進展？
2. 被關懷者或家屬希望從團隊或隊員得到什麼幫助？
3. 團隊或隊員如何滿足被關懷者或家屬的需求？
4. 隊員與被關懷者或家屬關係進行順利之處？有何經驗值得其他隊友效法學習？
5. 隊員與被關懷者或家屬之間所面臨的困難及感受為何？有何經驗足為其他隊友的鑑誡？
6. 你希望隊長或其他隊員如何幫助你或為你代禱？
7. 在服務被關懷者時, 你覺得需要更進一步學習的新知、方法、或技巧？

步驟 4 之附件三

關懷團隊聯絡網

被關懷者：_____ 家屬：_____

電話：_____（家），_____（公司），

_____（手機），電郵：_____

關懷團隊隊長 姓名 _____ 家 _____ 公司 _____ 手機 _____ 電郵 _____			
姓名 _____ 家 _____ 公司 _____ 手機 _____ 電郵 _____		姓名 _____ 家 _____ 公司 _____ 手機 _____ 電郵 _____	
姓名 _____ 家 _____ 公司 _____ 手機 _____ 電郵 _____	姓名 _____ 家 _____ 公司 _____ 手機 _____ 電郵 _____	姓名 _____ 家 _____ 公司 _____ 手機 _____ 電郵 _____	姓名 _____ 家 _____ 公司 _____ 手機 _____ 電郵 _____
姓名 _____ 家 _____ 公司 _____ 手機 _____ 電郵 _____	姓名 _____ 家 _____ 公司 _____ 手機 _____ 電郵 _____	姓名 _____ 家 _____ 公司 _____ 手機 _____ 電郵 _____	姓名 _____ 家 _____ 公司 _____ 手機 _____ 電郵 _____

出版：基督教角聲佈道團
Chinese Christian Herald Crusades
156-03 Horace Harding Expressway
Flushing, NY 11367
Tel: (718)359-2030; Fax: (718)359-2134
E-mail: herald@cchc.org; Web site: www.cchc.org

基督教角聲佈道團的宗旨：
結合社會關懷及佈道，領回圈外的羊。在各地華人社區中，建立一個完整清晰的基督徒見證——堅定的信仰、愛心的關懷，活出聖經的價值觀。

撰稿：角聲癌症關懷
Herald Cancer Care Network
3131 Bowers Ave., Santa Clara, CA 95054
Tel: (408)986-8584; Fax: (408)986-8581
E-mail: cancercare@cchc.org; Web site: cancer.cchc.org

角聲癌症關懷的主旨：
協助華人癌症患者和家屬克服文化、環境、語言和心理的障礙，面對癌症的衝擊和治療，並透過關懷義工提供心靈的支持與癌友和家屬同走抗癌路。

基督教角聲佈道團屬下華裔癌症組織：

羅省角聲癌症協會
Herald Cancer Association-Los Angeles
715 E. Mission Road
San Gabriel, CA 91776
Tel: (626) 286-2600; Fax: (626) 286-1306
Web site: cancer.cchc.org/hca

休士頓角聲癌症協會
Herald Cancer Association-Houston
7001 Corporate Dr., Suite 379
Houston, TX 77036
Tel & Fax: (713) 270-8660

達拉斯角聲癌症協會
Herald Cancer Association-Dallas
110 N. McKinney St.
Richardson, TX 75081
Tel & Fax: (972) 690-0100

紐約角聲癌症關懷事工
Herald Cancer Care Ministries-New York
156-03 Horace Harding Expressway
Flushing, NY 11367
Tel: (718)359-2030; Fax: (718)359-2134