▲來自清大、交大、台大的大專志工隊，在慈院當志工一星期中，努力學習醫療常識，安慰病患，並給予歡樂。 攝影■張月昭

具大慈心 使令安樂

二十餘名大專學子慈院當志工體悟人生

【張月昭／慈濟醫院報導】自六月二十五日的一個星期中，慈濟醫院志工隊多了一股年輕活潑的力量，他們是來自清大、交大、台大的二十餘名學生，利用暑假前來當志工，帶給病患無限的歡樂與安慰，他們也自醫院中發生的生老病死現象，體驗出許多人生眞諦。證嚴上人勉勵他們，將慈濟精神帶回校園，使更多年輕人認識慈濟、推動慈濟，讓這股清流淨化社會。

二十五日午後，十八名清大及交大的學生首先抵達慈院，由志工「老兵」顏惠美師姊爲他們做職前訓練及認識醫院的環境。晚上回到精舍，則由精舍常住師父德悔師接待，並爲他們說明一週的晚間課程。除了工作檢討、個案及心得報告外，還有認識慈濟、佛門行儀、慈濟歌曲教唱等，每逢工作報告及每天清早的檢討會上，上人也都會參與討論，並隨緣開示，令學生們高興異常。

二十六日清晨，上人對學生們說明慈濟「爲佛教，爲衆生」而建醫院的動機，希望將佛教生活化，並使佛教再度興盛，使男女老幼都能認同佛教精神。

上人並提醒學生們，醫院就像一部活生生的地藏經，裡面有地藏經中各種受苦衆生的情景，但也有許多大願地藏菩薩，如志工們便是，希望學生們能好好地體驗，才不會入寶山空手而回。

到了慈院，學生們興奮而又愼重地穿上志工的制服，分組加入志工行列，開始忙碌而充實的一天：慰問病患、幫忙復健病人復健、幫阿嫂推病患、照X光、做檢查、在急診部幫忙爲病患包紮、急救……，雖爲生手，經驗不足，但也忙得不亦樂乎。

當天晚上，由德慈師父爲學生們細說慈濟創設緣起，自上人出家的因緣至目前狀況，德慈師父娓娓道來，使同學們彷彿與慈濟一起成長，更深刻體會上人的悲心。

二十七日上午，上人引述宜蘭一位人士自三歲開始照顧腦性麻痺的哥哥五十年，在哥哥去逝後還爲他守墓三年的感人故事，說明故事中主人所表現的單純的親情與單純的愛，正是目前社會所欠缺的人性的流露。希望學生們回去後應感謝父母恩及老師恩，並期勉他們把在慈濟期間當作來慈濟留學，好好向慈濟志工學習愛、付出與感恩。

當晚，由慈濟總管理中心副總執行長王端正先生，爲學生們講述慈濟四大志業及慈濟的理想與遠景，使他們對慈濟的現在、過去與未來有了整體的瞭解。

二十八日上午，等候志工專車的時間，上人再次開示，他於二十七日前往醫院巡視病房，看復健科病人努力復健的毅力，甚令他感動。有位病人爲了幫忙另一位病人，竟忘了自己雙腳不便而起來予以扶持，這種忘我的潛力就是佛經中的「神通」，「我們身體健康、四肢健全的人，能出手幫助人就是福，希望學生們也能以忘我的心，竭力去幫助病患。」

經過幾天的訓練，學生們已能獨立作業，大家照分配分頭爲病患服務，有的爲病人翻身、按摩，有的爲病人換冰枕、跑腿，或幫復健病人一臂之力……大家都能處理得有條有理；若得空，也陪病人聊天、或唱歌、講故事給病人聽。由於學生們都極有服務的熱忱，因此許多病人都深受感動。有些寂寞的老人，爲了學生們肯聽他們說話，而深感欣慰，互相以祖孫相待。就在這種互爲祖孫的心情下，病房裡時時傳出喜悅的歌聲與笑聲，使整個醫院籠罩在溫馨的氣氛中。

二十九日晚上，學生們以台語向上人作幾天來的心得報告，除了感謝顏惠美師姊竭盡心力地帶領外，更感謝上人給他們當志工的機會，使他們深刻體會到生老病死的無奈與人生的痛苦；從加護病房個個罩著呼吸器的病人身上，更感受到生命在呼吸間，應珍惜健康的身體，把握短暫的生命，服務社會。

學生們並表示，以前在家常聽長輩訴說小時生活的苦楚，但每每嫌他們嘮叨而不願意聽，過去將父母師長的關愛視爲理所當然，現在才知道有多幸福。而從此次的經驗，也才感受到親人生病時，家屬受苦的情形及父母恩情的偉大。從志工師姊們對陌生病患無所求的付出，更體會出，肯定自己最好的方法，就是幫助他人。從這些體悟中，也知道今後應如何惜福、感恩及力行。

三十日學生們戀戀不捨地踏上歸程，結束了難得的志工生活。

落實助人理念

慈院新進員工飲水思源精舍尋根

永續慈濟慧命

【張月昭／花蓮報導】慈濟醫院新進員工三十餘人，六月二十二、二十三日回到靜思精舍做二天一夜的尋根之旅，探索慈院的生命之源。成員們均覺自此項活動中，深刻體會到佛教及慈濟的慧命所在，並可從中汲取慈濟精神，落實在職務中，對未來工作上大有俾益。

參加尋根之旅的慈院員工，在顏惠美師姊帶領下於二十二日午後到達精舍，先入大殿禮佛，由德宣師等多位精舍常住師父爲大家解釋並示範禮佛儀規。在傾聽德慈師父談慈濟緣起後，參觀精舍了解佛門的修行生活。晚飯後，由慈院家庭醫學科賴鈺嘉醫師主講「自我探索」。

在賴醫師演講前，首先由慈濟總管理中心副總執行長王端正先生引言，所謂「酒甕照影，各顯己相」，因我執之故，人很容易在五濁惡世中迷失自己，因此應時時反省，生命要往何處去，及如何成就自己。此次尋根之旅除尋慈濟之根外，自我探索亦爲主題之一。

唱作俱佳的賴鈺嘉醫師唱了幾首歌後，先從「爲什麼要探索」、「要探索什麼」及「如何探索」三方面探討主題。他說，人有各種無明，煩惱，因我執而造成種種摩擦、爭端。欲滌盡無明，首先要經常自我觀照瞭解自己是個什麼樣的人。

賴醫師接著從「如何生存」（指職業、工作）、「如何生活」（指家庭）及「生命的意義」觀點，以他自己爲例說明他何以願意放棄台北的優渥生活及待遇，加入慈濟行列。

他認爲：「學佛要親近衆生，而菩薩也要有衆生才能成就」，一個醫生一生能服務的病人有限，但慈院是集合一百多萬人的力量建成的，在這裡所做的每一件事，都是替一百多萬人在爲病人服務，雖忙、雖累，待遇雖較少，但每件事都有意義，生活很平靜安祥。因此，無論在生活中、工作中，若能以生存、生活及生命觀來思考，以另一個角度看事情，人生就會大不相同。

接著，由全部成員分成三組，每組搭配精舍兩位師父及兩位慈濟委員進行分組討論，各組並推派代表發表心得。衆人表示，人生在世應追求完整的人生價值，除了物質外，還要有健康、家庭、愛心，才是圓滿的人生。而學佛並非整日打坐，日常生活中的行爲、動作都是學佛時間，慈濟人即將佛法在生活中落實，付出自己所能，因此而有豐富價值的人生。

二十三日清晨，參加尋根的衆人參加早課完，用餐畢，由證嚴上人爲他們細說「爲佛教、爲衆生」而建慈院的動機及過程，並勉勵人應任勞任怨，將職業化爲志業。

上人表示，過去佛教在民間的實際表現極爲消極，與社會完全脫節，人們只有在爲亡者超渡及去廟裡消災祈福等情形下，才會想到佛教，因而時常爲佛教的沒落而深感痛心。因此在未出家前就發願，若有踏入佛門之日，一定要將佛教與表現在社會的形態合而爲一。

上人接著敍述出家及苦修過程，「興辦功德會，透過會員發揮觀世音的千手千眼功能進行濟貧救世工作，又因貧戶越來越多的情況下，發現多數爲『因病而貧』而創立慈院」的種種因緣。

因此，上人期勉醫院新進員工們，應牢記慈濟創業惟艱的過程，以「感恩的愛」互相勉勵，任勞任怨，將職業化爲志業，將慈濟精神帶動起來，造福病患及社會大衆。

九時，由洪建全文教基金會執行長洪簡靜惠演講「生命的轉折點」。她以自己喪夫的經驗現身說法，從剛開始的痛苦，不能接受，及至受到師父精神鼓勵後，知道死亡是生命的完成，也是另一個生的開始，不可因至親的人走了，自己也跟著心死。「經歷人生的轉折點，我將心量由愛一個小家庭，擴大爲愛天下之人。因此認識了更多志同道合的朋友，所以，我一點也不覺得孤單。」

尋根之旅至此已近尾聲，王副總執行長在總結時表示，我們能成長，社會上每個人都對我們有恩，沒有農人種稻我們就沒飯吃，沒商人買賣就沒有東西用。所以在醫院照顧病人，是對社會的回饋，希望參加尋根的同仁們都能以佛陀爲師，以慈悲喜捨爲懷，發揮愛心的功能。

最後，員工一行於用餐後，冒著大雨前往精舍後的普明寺，巡禮功德會源起之地，結束兩天一夜的尋根之旅。

▶慈院新進員工入大殿學習佛教儀軌，上人致勉把握每一當下，時時恭敬，處處用心。 攝影■張月昭

《參訪慈院》

「服務熱忱不同凡響！」

長庚觀摩慈院志工服務精神

【張月昭／花蓮報導】由慈濟委員組成的慈濟醫院志工隊，由於認眞負責，服務熱忱高昂，已成爲慈院的特色之一。長庚醫院爲深入瞭解慈濟志工的「秘訣」，特派社會服務課九人，於六月二十八、二十九日前來慈院觀摩。

廿八日，長庚醫院社會服務課的志工輔導員、志工隊長等人，在課長文玉民率領下分兩批到達花蓮，前來醫院及精舍參訪。

文課長表示，慈院志工的服務精神早已聞名全國各醫院，長庚醫院院長月前來花蓮拜訪證嚴上人及慈院，回台北後，特別指示志工負責單位前來觀摩、學習。今日一見果然不同凡響。雖然慈院志工隊在創院初期曾前往長庚吸取經驗，但現在已青出於藍，他們的服務精神及熱忱均爲其他醫院所不及，令他非常敬佩。

其他方面，文課長等人表示，如慈院的環境、建設、設備均爲一流，且內部乾淨清潔，令人心曠神怡，就像五星級飯店，顯示慈院在管理上做得非常好，上人的高瞻遠矚及慈濟人的用心，在在令他們極爲敬服。

文課長表示長庚醫院北院包括基隆、台北及林口共有志工約五百名，每半年定期召募，成員多爲大專學生及社會人士，該院並常爲他們舉辦職前、在職訓練，及期中、期末檢討。

當晚，文課長等人與慈院志工舉行檢討時，上人除對長庚醫院過去對慈院的支援表示感謝外，並表示慈濟志工有許多人回到台北後，都去長庚當志工，一方面學習，同時也是飲水思源，對長庚醫院的回饋，希望雙方能繼續交換經驗，並予慈院指導。

「百聞不如一見！」

台北醫藥記者讚揚慈院人本精神

【張月昭／慈濟醫院報導】台北市醫藥記者一行二十三人，於六月二十四日專程前來慈濟醫院參訪，以瞭解「慈濟模式」的國際性奇蹟如何將佛教精神在醫療方面落實。

台北市醫藥記者訪問團，於當天清晨搭六時四十分的火車由台北出發，在財團法人國泰綜合醫院社會服務組組長李雪裳帶領下抵達慈院，由曾文賓院長親自爲他們簡報、帶他們參觀全院；使醫藥記者們了解慈院建院緣起、現狀及展望，並對慈院「以人爲本」的醫道精神、以宗教協助治療的措施，留下深刻印象。

李組長表示，台北市醫藥記者們對慈院均有「百聞不如一見」之感，以前大家都已聽說「慈濟模式」的國際性奇蹟，今天才親自見到、體會出佛教精神如何在醫療方面落實。李組長對曾院長及院內許多醫護人員放棄台北的優渥生活來慈院奉獻更感佩。

醫藥記者團中午在院中用完素餐後，搭乘一時四十分的火車北返。

「果然與衆不同！」

護士公會盛讚慈院護士重視心理復健

【張月昭／花蓮報導】台北市護士公會一行四十一人，七月四日前來靜思精舍及慈濟醫院參訪，盛讚慈院的護士及志工們發揮佛教的慈悲喜捨精神，注重病患的心理復健，使病人更具信心而能早日痊癒，對慈院將宗教精神溶入醫療中的特質持肯定的態度。

台北市護士公會參訪團，是由台北市十餘家公、私立醫院的護士所組成，由台北市立陽明醫院護理科主任江美珠領隊前來花蓮作兩天一夜的自強活動。由於公會早就風聞佛教慈濟醫院的設備新穎，且具有佛教精神的特質，非常值得學習，因此在自強活動首日，僅安排參觀靜思精舍及慈濟醫院一項活動。觀摩結果相當感動醫護人員的愛心及耐心，醫院對員工的完善照顧也令她們深所樂道。

江主任等人是於抵達花蓮後即先前往靜思精舍參訪，於下午四時到達慈濟醫院觀摩後，並前往護士宿舍參觀。

江主任表示，一進入慈院即感覺到與衆不同的氣氛，顯得特別寧靜安詳。慈院護士也果然與衆不同，對病人非常有愛心及耐心。尤其是醫院的志工對病患的服務更是無微不至，不但陪病人聊天，唱歌給病人聽，幫無法自行進食或食慾不良的病人餵飯，還幫病人清潔擦身，而且大家都做得很愉快，這種佛教菩薩精神的發揮，使團員都非常敬佩。

隨後，護士公會一行又轉往醫院附設的護士宿舍參觀。她們對宿舍的舒適及院方對宿舍中，日常生活物品的精心設計，均表讚歎，對慈院護士能有如此好的工作環境都非常羨慕。

《焦點人物》

遊戲人間隨緣自在

聞善則喜的慈璧師姊

◉陳淑伶

疾如風輕如燕

她，年約四十來歲，但是卻有著十多歲小女孩的活力，全身上下充滿著青春，活潑的精力，尤其她那慣有、聲如洪鐘的笑聲，更是讓與她初次見面的人留下深刻印象；她，身材微胖，但是走起路來疾如風，做起事來身輕如燕，在慈濟醫院中常可見到她穿梭於門診、病房間，前一秒鐘或許你才看到她在服務台，稍不注意，後一秒鐘她可能已到了三樓病房區。她，就是慈院志工服務隊北區的負責人之一——慈璧師姊。

個性爽朗、健談的慈璧師姊，本名叫邱瓊玉，醫院中只要有她在的地方，必定充滿歡樂與笑聲，任何時間見到她，總覺得她精力充沛、熱力四散，讓人不自覺地感染那分光和熱。「慈璧師姊好像一尊會發光的活菩薩，到處散播歡樂和愛。」同是慈院志工的林照子師姊如此形容她。

忍痛體悟無常

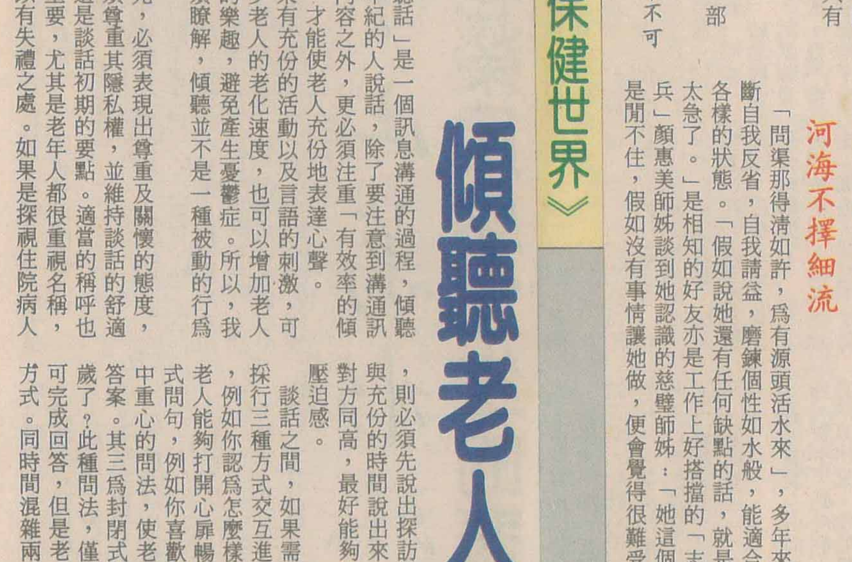
二十多年前二個弟弟的相繼往生，帶給她莫大的痛楚，現今想起來心中仍隱隱做痛，卻也因此成就她立定一個心願——將來能夠付出多少，就付出多少。

原來最小的弟弟在國二那年罹患骨癌，住院期間皆是慈璧師姊在照顧，但是即使是付出更大的愛來照顧弟弟，卻也熬不過病魔的摧殘，最後他還是走了。二弟患有先天性心臟病，後來送到美國開刀治療，「送他上飛機時，是活生生的一個人，但是當送回來是一罈骨灰時，我心如刀割，刹那之間感覺天昏地暗。生命竟是如此脆弱，世事無常，生滅變異，從不是我們所能掌握的。」正因爲面對自己親人離去的痛苦，讓她二十多年後的今天，能以最大的愛心照顧病患。

償心願過秒關

七十五年，慈璧師姊將工作辭去，專心投入志工的行列，「剛開始，家人亦有所微言，但是後來體會到我的心境，才讓我得償心願。」起初，什麼都不懂，她便幫忙做文宣、海報的工作，一方面隨著吳鄭美師姊學習。就因爲機會難得，她一個月到醫院當志工六天，把握每次的機會。

「志工的工作可輕可重，端看你抱持怎樣的態度，如果自己有那分想付出的心，便會一直想去做。」「有時候在急診處看到病人眷屬匆匆忙忙的抬著病人進來，猛然一驚，想起當初自己送弟弟到醫院時也是這樣子，總想如何挽救親人的一命。當下我想到上人『過秒關』的生活，其實沒有人能預料下一秒鐘會發生什麼事，只有把握此刻才是。」



◀時時給人歡喜的慈璧師姊，經常是一副「樂不可支」的模樣。 攝影■蔡孜珠

榮任志工隊長

近五年的志工生涯，已成爲她生活上不可或缺的一部份。正因爲經驗豐富，在一次的組長會議中，她被推選爲北區志工服務隊的隊長，和另一位隊長陳錦花師姊，共同負責服務隊事宜。自謙才疏學淺但是卻有著十足學習熱誠的慈璧師姊，不斷地向資深志工請教、學習，藉機會在志工的角色上自我提昇、成長，同時帶領整個服務隊品質提昇，逐漸上正軌。

爲了提昇服務隊的品質，同時也使志工心得得以交流，問題能溝通，目前服務隊每兩個月舉行一次的在職訓練，慈璧師姊便負責與社服室聯絡，安排講習課程及工作流程等。她常常告訴志工，要認清志工的角色，「所謂『志工』是志願服務的工作者，我們並非專業人員，所做的只是擔任協調、協助或資源提供的角色。」

紛擾世俗的紅塵裡，難免沾染些許世俗之氣，貢高我慢心油然而升卻不自覺，每個團體中總會有些不同聲音出現，面對此，身爲負責人該如何帶領呢？「心量一定要大，我們先敞開心胸接納人，有包容就不會有磨擦。」這是她帶領人唯一的方法，或許和她身材有關聯吧！「宰相肚裡能撐船——有容乃大」。自稱自己以前亦是「武則天」型、強出頭的個性，多年來在慈濟「內能自謙，外能禮讓」的薰陶下，已不復見。

河海不擇細流

「問渠那得清如許，爲有源頭活水來」，多年來她不斷自我反省，自我請益，磨鍊個性如水般，能適合各式各樣的狀態。「假如說她還有任何缺點的話，就是個性太急了。」是相知的好友亦是工作上好搭擋的「志工老兵」顏惠美師姊談到她認識的慈璧師姊：「她這個人就是閒不住，假如沒有事情讓她做，便會覺得很難受。人豪爽、大而化之，心胸寬廣，比較不會計較什麼，這是她可愛的地方。」

或許正如顏師姊所說「個性較急」，只要聽到任何一個個案，她便會迫不及待的去探視，「浮沈人生，能予人苦海裡一絲喜悅，也是一種慈悲呀！」她如是說。

「寄蜉蝣於天地間，渺滄海之一粟」，我們皆是宇宙遊子，大地的過客，短暫一生如何烙下永恆的回憶？慈璧師姊選擇了「服務」的行列，無所求的付出，重新讓自己的生活如蛻變後的蝴蝶般光彩奪目。

▶在慈院當志工時，慈璧師姊有時也參加清潔院外四週環境的行列，手拿大筆（竹帚）畫一幅「清淨山水」。 攝影■蔡孜珠

慈院服務花東小兒病患

七月起增闢

小兒血液腫瘤特別門診

【張月昭／慈濟醫院報導】爲服務花東地區的小兒病患，慈濟醫院小兒科自七月起，增闢「小兒血液腫瘤特別門診」，每月兩次由台大醫院二位專科醫師輪流應診。

慈院小兒科目前除一般門診外，另設有健兒門診、內分泌、小兒神經、小兒心臟、小兒過敏及免疫等五個特別門診，七月起將增設「小兒血液腫瘤特別門診」，由台大醫院的專科醫師林凱信、林東燦及陳榮隆等三位，在小兒科門診療室輪流應診。

這項特別門診的時間爲，每個月第一及第三個星期的星期二上午，下午則由應診的醫師至病房迴診，及作特殊檢查。

「中國強尼」林傳欽 致力輪椅改良

上人勉發揮才智爲病友模範

【張月昭／慈濟醫院報導】證嚴上人日前勉勵因車禍受重創，目前僅剩上半身的「中國強尼」林傳欽，應做殘障患者表率，鼓起勇氣參加國際性的殘障奧運比賽，並著手設計最高品質的輪椅，以造福與他有相同遭遇的殘障同胞。

家住玉里的林傳欽，是於七十六年十月十五日發生車禍自車上摔下，被車上滾落的大理石壓在身上，使得當時年方十五歲的林傳欽下半身全毀。經慈濟醫院全力施救後，雖撿回一命，卻僅餘上半身，命運一如電影中的美國男童「強尼」。慈院社會服務室自他受傷、治療、復健到出院後的生活安排，均給予全力的支持，並由輔導老師爲他做傷後輔導。

林傳欽目前不但生活如常，而且動作敏捷，身體極爲健壯，平時喜歡研究輪椅，他所使用的輪椅經他改良後，已可爬樓梯。

林傳欽於七月三日回到慈院探視朋友，聽說證嚴上人也在醫院開會，於是前往拜謁。上人對他的近況極爲關心，林傳欽一一回答；社服主任鄧淑卿也補充說，輔導老師說他表現很好，不但活潑調皮而且相當聰明，對輪椅的改良更是難得。

上人見林傳欽體魄健壯很是高興，鼓勵他繼續鍛鍊身體，提起勇氣去參加下屆的世界殘障奧林匹克運動會，並多關心其他的殘障病人，做他們的模範，爲他們加油。

上人並表示，希望林傳欽能發揮聰明才智，用心改良輪椅，不但可成爲他自己生活上最高品質的交通工具，而且可以給其他需要輪椅的病患使用。倘若他能設計出這樣的輪椅，上人願意照他的設計請人做一輛送給他使用。

上人並且送給林傳欽一本上人的語錄——「靜思、智慧、愛」，林傳欽表示已看過上人的許多著作，上人鼓勵他看過應寫心得，並實際運用在日常生活上。

最後，林傳欽告別上人要去病房探望病友，一旁的精舍常住師父德宣師送給他一袋水果，林傳欽立即表示要帶去病房送給其他病人吃。在場衆人都稱讚他懂得廣結善緣，並目送他坐在輪椅上的身影迅速地消失在走廊盡頭的電梯口，心裡都感到非常安慰。

《醫藥信箱》

皮肌炎

問：一、我曾是名皮肌炎患者，六年前已痊癒不曾再犯，但聽說這病無法根治，眞是如此嗎？

二、這兩年來，左耳與左眼間的肌肉日漸凹陷，抽血檢查一切正常，醫生認爲是我多慮。但和前幾年的相片相較，臉形眞的有明顯的變化。這部位，我曾於七年前遵照醫師指示，塗抹治療圓盤性紅斑狼瘡的藥膏，斷斷續續地塗了半年多。請問會不會是這原因？

三、爲何會患皮肌炎？

皮膚科王肇陽主任答：

皮肌炎爲罕見結締組織發炎性疾病，證據顯示爲免疫系統問題造成肌肉內血管破壞而引起肌炎，導至肌肉無力。常見爲無法梳頭髮，即手不能舉高，及無法爬樓梯。皮膚方面常出現雙眼紫紅色水腫、畏光，關節——尤其手指關節，出現紫紅色斑點及丘疹。

皮膚科門診，常見到的是雙眼部、顏面紅斑，詢問之後，病人亦會訴說坐下後站不起來。通常手指出現紫紅色丘疹，幾乎可斷定爲皮肌炎，但此時不見得會有肌肉無力的症狀；皮膚與肌肉的症狀可一前一後亦可同時出現，兩者時差可數月以上。

有所懷疑之後，可測血中肌肉酵素、做肌電圖、肌肉切片、皮膚切片，以求確定診斷。

皮肌炎亦可無皮膚症狀，相反的，亦可能只有皮膚症狀。

皮肌炎若發生於五十歲以上年紀大者，需追查是否合併癌症。中國人而言，男性常見併發鼻咽炎，女性則爲乳癌。另外，亦可能併有其他結締組織疾病，例如紅斑性狼瘡、硬皮症、乾燥症候群等，較常見者爲硬皮症。

您所稱左側太陽穴凹陷，固可能是長期塗抹類固醇所引起皮膚萎縮，亦可能爲局部硬皮症，請求診皮膚科醫師即可分辨。

皮肌炎若可早期治療，預後不錯，若肌肉無力拖得太久，四個月以上，則預後較差，因肌肉無力可侵犯食道，引起吞嚥困難，及吸入性肺炎。若有癌症併存，預後亦不好，但統計顯示，全部病人八年活存率有七成以上。

《保健世界》

傾聽老人說話

◉家庭醫學科

「聽話」是一個訊息溝通的過程，傾聽上了年紀的人說話，除了要注意到溝通訊息的內容之外，更必須注重「有效率的傾聽」，才能使老人充份地表達心聲。

如果有充份的活動以及言語的刺激，可以減少老人的老化速度，也可以增加老人生活的樂趣，避免產生憂鬱症。所以，我們必須瞭解，傾聽並不是一種被動的行爲。

首先，必須表現出尊重及關懷的態度，也必須尊重其隱私權，並維持談話的舒適感，這是談話初期的要點。適當的稱呼也是很重要，尤其是老年人都很重視名稱，不可以有失禮之處。如果是探視住院病人，則必須先說出探訪的目的及過程，並給與充份的時間說出來。談話時，眼光需與對方同高，最好能夠坐下來，才不會造成壓迫感。

談話之間，如果需要使用到問句，則需採行三種方式交互進行。其一開放式問句，例如你認爲怎麼樣？大範圍的問句，使老人能夠打開心扉暢所欲言。其二用焦點式問句，例如你喜歡吃菠菜嗎？精確而集中重心的問法，使老人能夠準確地思索出答案。其三爲封閉式問法，例如你今年幾歲了？此種問法，僅需一個字或一句話即可完成回答，但是老人較不喜歡這種會談方式。同時間混雜兩三個問句的方法是不可取的，因爲對方很容易陷入迷惑之中。

「聽話」之時，必須重視某些使會談流暢的因素，例如說：「請繼續說」「我知道」等句。或則點頭示意，或則稍微移動身體，或則發出一兩聲鼻音，都可以表達出自己是用心傾聽之中，可以使老人之談話更爲滿意。

把談話的內容做一小段的總結式重述，或則，當老人集中思路時的沈靜，都可以刺激對方更急於表達的情緒，使會談的內容更爲積極。與老人會談，必須注重「聽話的技巧」才能有效的溝通彼此的訊息。