做有温度的心灵关怀者

当患者及家属经历患病、受伤、悲痛、甚至临终时，如何为他们提供专业的临床心灵关怀，帮助其调整情绪，改变认知，树立信心，积极配合治疗，活出生命的价值？自2007年我院率先在全国成立首家临床心灵关怀部以来，我们一直在实践探索，特别是针对晚期癌症患者的心灵关怀服务有着十分重要的价值与意义。下面是一位临床心灵关怀师引导意欲安乐死的临终患者转变死亡态度的故事。

赵阿姨是接受居家宁养服务的一位患者，64岁，退休教师。2016年6月行胃癌手术及化疗，2018年4月胃癌转移，腹部胀痛加重。赵阿姨丈夫2016年喉癌去世，她现居在女儿家，长期卧床，需要女儿照顾。赵阿姨因为腹痛不适，生活质量非常差，加之害怕拖累女儿，因此有了安乐死的想法。赵阿姨女儿前来寻求帮助，希望母亲能够打消这种想法，安心养病。了解具体情况后，心灵关怀师对赵阿姨进行了干预。

心灵关怀师首先会与患者沟通交流，了解患者的基本情况，与患者建立信任关系，让患者乐意敞开心扉交谈，这会让心灵关怀探访事半功倍。

“我真的受够了，死了就解脱了。医生，你们就让我安乐死吧!”赵阿姨痛苦地请求道。

“您现在感到很痛苦，并且觉得安乐死可以让您摆脱痛苦，是吗？”心灵关怀师的眼神流露出关心，并给予赵阿姨肢体的抚触，藉此安慰她。同时告诉她医生会制定合适的止痛方案，解决她的疼痛困扰。

“如果疼痛缓解了，您还会有这个想法吗？”心灵关怀师进一步了解赵阿姨想要安乐死的深层原因。

“这样活着有什么意义！”赵阿姨流泪道：“我的命运太坎坷了，丈夫喉癌刚过世，我就得了这个病。我们愧对女儿，我死了她也解脱了。”

心灵关怀师仔细聆听赵阿姨的诉说，点头表示理解，也给予充分时间让她平复情绪。随后，心灵关怀师寻找积极的话题：“我听说您以前是教师，教书育人桃李满天下，真是令人尊重，所以您把女儿也教育得这么优秀。”赵阿姨听了之后，痛苦的神情缓和许多，并开始分享以往的一些事情，说起女儿也是特别欣慰。

“我女儿负担太重了，我对不起她，还不如快点死了算了。”患者拉回现实，黯然落泪。

“您觉得如果您提前结束生命，对女儿会有什么负面的影响呢?”

“她可能会接受不了吧。她尽心尽力照顾我，就是希望我能好好地活着。”

“有没有想过其他人的看法?”

赵阿姨沉默一会后，说道：“可能别人会觉得女儿对我不好，不想照顾我了吧？她一定很难解释清楚。”

“您最放心不下的是女儿，您如果提前结束生命，最受影响的人也是女儿。”

“你说得有道理。”赵阿姨陷入沉思。停顿一会后，她说道：“可我也不知道自己还能撑多久。”

“您有什么心愿吗?”心灵关怀师予以引导，帮助赵阿姨找寻生活的目标。

“我孙女到过年的时候就满6岁了，她好可爱好懂事，我痛的时候她会给我抹眼泪。真舍不得啊，要是能撑到那个时候走，我就没有遗憾了。”赵阿姨期待道。

“您孙女知道您这么勇敢地跟疾病作斗争，她以后的人生要是遇到困难，她也会积极面对的。”心灵关怀师鼓励道。

“是啊，物质上太愧对她，精神上不能再愧对她了。为了她，我也要坚持下去。”

“相信您可以的。我们先把这个设定为您目前的目标好吗？在这个过程中，我也会一直陪伴您的。”心灵关怀师引导赵阿姨发现了生之希望，赵阿姨也非常乐意接受心灵关怀师的建议。

结束与赵阿姨的交谈后，心灵关怀师与其女儿单独沟通，告知赵阿姨的想法，同时了解女儿的想法。女儿认为母亲辛苦了一辈子，孝敬母亲是应该的，有母亲在也是幸福的。只是女儿从来没有跟母亲讲过自己的想法。心灵关怀师把女儿带到赵阿姨面前，鼓励她们直接沟通，说出心里的话。

“妈，您把我养大，我现在照顾您是应该的，这不是负担。您在，我就还有妈妈，您不在了，妈妈我都没得叫了啊！”当女儿说出这话时，赵阿姨非常激动：“女儿啊，我对不起你。我和你爸爸生病的日子里，为了照顾我们，你付出太多了，你受苦了。”赵阿姨拉着女儿的手，说道：“还好有你，妈妈谢谢你!”

在交谈过程中，心灵关怀师在旁边适时引导和鼓励，让赵阿姨说出了心中的担忧和愧疚，让女儿表达了对母亲的爱，通过道爱、道谢、道歉，双方充分表达了内心所思所想，也释然了许多。

心灵关怀师是沟通者，是患者与亲人之间心灵桥梁的架构者。临床心灵关怀项目负责人刘晓红女士曾说过：心灵关怀并不伟大，它无法替代常规治疗，也不能起死回生，它的宝贵在于——在眼神交汇、指尖相触的那一瞬间，无论是对患者还是心灵关怀师，都会产生一种由心而发的温暖，使前者流连、让后者珍重。

湖南省肿瘤医院宁养院 黄旭芬

（刘孝谊 彭璐 整理）

有亲和力的医生需具备哪些品质？

作为一名医生，适时地展现亲和力，对于构建和谐的医患关系十分重要。那么，哪些品质会让患者觉得医生有亲和力呢？

学会表达同理心 同理心就是向别人展现你理解和在乎他的能力。它是医患沟通的关键，会直接关系到患者的满意度和患者对医疗服务的依从性。很多医生因为长时间看病，同理心已被消耗殆尽，无法做到设身处地地为别人着想。所以，为了重新拥有这种能力，医生需要不断练习，需要慢慢去倾听，逐渐学习，才能做到真正的感同身受。

微笑 在接待病患前，先深呼吸一下，然后满面笑容地走进去。即使是面对自己或患者最黑暗的日子，都要保持微笑。一个微笑，会给很多事情带来光明。

眼神交流 说话的时候，看着患者的眼睛，让他感受到你的倾听、关注和关爱。

个性接触 与诊断性接触（如身体检查）不同的是，个性接触可以让患者更好地感受到医生所持有的同情感。个性接触包括握手、拍背或短暂的拥抱等行为。

增加6秒的倾听时间 研究显示，普通医生的倾听时间为18~23秒。但事实上，在不被打断的情况下，患者罗列他们主诉症状的平均时长需要29秒。所以，请多给每位患者6秒钟的时间，它不仅能提高你的患者满意度，还能为你节约大量的调查工作，让你获得一个颇有见地的正确诊断。

培养好奇心 很多医生为了获取快速、标准化的病史信息，学会了压制自身的好奇心。其实，这样做很不人性化。医生需要怀着诚挚的兴趣，通过倾听患者来获取病史信息，在这个过程中也展现自己的亲和力和同理心。

来源：丁香园

茶花满路开

今天有一位患者来就诊时，非要送我一盆茶花。我说不收时，他很着急，说他是从贵州安顺来的，他是通过我以前的患者介绍来找我就诊的，并了解到我喜欢茶花，说是他们的心意。我顿时明白了，这是3年前的一个故事。

3年前一个周一的早晨，打开诊室门，忽然发现多了一盆茶花，碧绿的叶子，红色的花蕾，惹人喜爱。以为是医院的绿化植物，只是花盆是个旧的土花盆，不如以往的绿植花盆好看。

待到傍晚下班路上，接到一个来电，对方是一位女性，她说她在贵州，前一段时间，她丈夫病得很严重，特从安顺赶来重庆看病，我给他开了几贴中药，服用后效果很好，疾病已经好转，他们全家都很开心，要来给我说声感谢的话。他们山上产有山茶花，她丈夫亲自挖了一颗，找了花盆，昨日从家赶来医院，谁知是周末下午我未上班，就托同事转放到我的诊室里了。她在电话里说了很多感谢，最后叮嘱我说，花土他们在家已经调好了，一年都不用换土。我问她花的品种，本来是想问她价钱，把钱给他们，但她说山上挖的不知道品种，还让我不要嫌弃。我为了尊重和安慰他们，就说了我最喜欢茶花，感谢他们的心意。

到家后，我在网上查了一下，安顺到江津，一千多里呀！这么远，一盆花，他们是如何带来的呢？想象一下，从偏远山村，用1个小时到县城火车站，再坐5个多小时的火车到重庆火车站，从重庆火车站坐汽车到我们医院要1个多小时，七八个小时，送盆花，并且花蕾一个未损。以前只在书里看到过千里送鹅毛，我却遇到了千里送盆花。

当时一句安慰的话，于是有了今天的故事。

山茶有华美之貌，却无娇弱之态。“犀甲凌寒碧叶重，玉杯擎处露华浓。”山茶，具备许多花未有的傲骨清风。山茶花的花语是理想的爱、谨慎、谦让。在患者心中医生应具备的品格，应是仁爱、谨慎。医生心目中理想的患者态度，应该是谦让。想来，在这位患者心中能比喻医生的花应该是山茶花吧。

作者：孙景环（重庆市江津区中医院） 来源：中国医学人文