



從愛心到關懷 主日學培訓課程

洛麗華人基督教會
林春騰牧師，尹偉力，
蕭如珍
及愛心關懷團隊
第三次

March 27th, 2016

馬可福音 14:3-9

耶穌在伯大尼長大痲瘋的西門家裡坐席的時候，有一個女人拿著一玉瓶至貴的真哪噠香膏來，打破玉瓶，把膏澆在耶穌的頭上。有幾個人心中很不喜悅，說：「**何用這樣枉費香膏呢？這香膏可以賣三十多兩銀子賙濟窮人。**」他們就向那女人生氣。耶穌說：「由她吧！為甚麼難為她呢？她在我身上做的是一件美事。因為常有窮人和你們同在，要向他們行善隨時都可以；**只是你們不常有我。**她所做的，是**盡她所能的**；她是**為我安葬的事**把香膏預先澆在我身上。我實在告訴你們，普天之下，無論在甚麼地方傳這福音，也要述說這女人所做的，以為**記念。**」

基本關懷探訪的裝備與技巧（二）

- 複習：聆聽的藝術。（尹偉力）
- 如何問深入的問題。（尹偉力）
- 對事情有恰當的反應。（尹偉力）
- 電話關懷探訪。（蕭如珍）
- 如何維持關懷者與被關懷者的界限。（林牧師）
- 對關懷者的提醒與切忌。（林牧師）

上週作業 - 尹偉力

請一兩位分享上周跟配偶或朋友練習聆聽技巧后的經驗感受。

複習

根据大家的反馈，简短讨论聆听的三部曲在实际操练中的问题和难题

1. 肢体语言
2. 回应语言
3. 情绪模仿

如何問深入的問題 - 尹偉力

上一堂課我們學習怎樣成為有同理心的聆聽者，這次我們繼續來學習在聆聽的基礎上，怎樣通過深入的問題來更多的了解被關懷者的情況。

如果關懷時你不知道應該說什麼，那你需要的很簡單，正是：一個合宜的問題

一個合宜的問題可以打開對方的口和心，讓你進入對方的世界，看見他所看見的，聽見他所聽見的，感受到他所感受的。

本課練習重點：重複詞語提問／開放式提問

如何問深入的問題

1. 重复词语提问的定义：

对方所说的话中有你想更多了解的部分，就可以直接用对方的重点用词提问

A：“碰到这种情况其实我老公比我还生气。”

B：“你老公比你还生气？”

2. 开放式提问的定义

当……时你有什么感受？

他说了……，你怎么想？

是什么让你觉得……？

你最近怎么样？

如何問深入的問題

一位姊妹A发觉教会里一位年轻母亲B气色不太好，她应该怎样关怀这位姊妹呢？

范例1：封闭式提问会让话题无法继续

A:你最近好吗

B:还好。

A:有人帮你带孩子吗？

B:有，我婆婆在。

A:你们相处的还好吗？

B:还好。

A:有什么我能帮忙的跟我说好吗？

B:好的，谢谢！

如何問深入的問題

范例2：深入的提问(你能找出哪些学过的技巧?)

A:你最近怎么样?

B:还行吧。

A:还行?

B:嗯，就是有点累。

A:哦?是什么事情让你觉得累?

B:照顾小孩，还要照顾老人。

A:照顾老人?

B:是啊，我婆婆最近来了。

A:所以婆婆也需要你来照顾。

B:对，我婆婆来了以后我的日子变得很麻烦的。

A:有些什么事情让你觉得很麻烦?你可以跟我讲讲吗?

如何問深入的問題

3. 通过聆听对方言语和观察肢体语言发现提问点：

- 事实与情绪矛盾：你提到你最近升职了，不过我感觉到你的语气有些不开心，是怎么回事呢？
- 提醒对方肢体语言：我注意到你提到上次开会时，你开始不断的搓手，我想知道你那时心里是什么感觉？
- 请对方补充叙述内容：我听你说到你不愿意去那位姊妹家，可以再跟我讲讲原因吗？

如何問深入的問題

示範或小組練習：10分鐘時間，三人一組，一個人講述他和別人的一次衝突（過去的真實事件，不涉及共同認識的人），第二個人使用技巧提問，第三個人觀察。之後三人分享各自的感受與觀察。

對事情有恰當的反應

当对方讲述的内容让你震惊时

1. 立刻控制自己的表情和肢体语言（表示你在认真的听，意识到问题的严重性，但并没有过度震惊，这样对方不用担心把你吓到，但也知道你认同这是一个严重的问题，这样可以鼓励对方进一步沟通）
2. 通过复述来确定你的理解正确
3. 向对方保证对话的私密性
4. 询问对方在保护隐私的情况下是否愿意带入第三方帮助

電話關懷

-- 蕭如珍

關懷對象：原本不認識的人

- a. 教會的或小組的新朋友 - 信主的、未信主
- b. 其它原本不認識的人 - 信主的、未信主
(如:工作、社團、學校遇見的人)

認識的朋友

- a. 教會的、小組的朋友 - 信主、未信主
- b. 其它的朋友 - 信主、未信主

家人

父母、夫、妻、兒、女、兄、弟、姊、妹

電話關懷

為何用電話：

電話是工具

可用於聯絡、問安、傾聽、傾訴、分享、回應、關心、禱告、鼓勵、勸勉

關懷是目的(第一堂課程):

電話關懷

何時打關懷電話：

- a. 自己的狀況不好時，勿打關懷“新朋友”電話
例如：匆忙、生氣、哀傷、不平安、睡眠不足、
軟弱 ……
- b. 合宜時間打電話：考慮對方可能適宜的時段
不要太晚打電話，除非對方事先同意。

***請問你方便說話嗎？這時間打電話給你方便嗎？**
若不方便，應盡快提議或尋問可通話的合宜時間；
約好下次通話時間後，盡快結束對話，尊重對方。

電話關懷

被關懷者主動打電話(任何時間都有可能)

接聽 VS 留言

若無法馬上談話,可接聽後說明原因,約好時間通話。

通電話地點:

安靜、能專心傾聽、交談的地點 (紙 & 筆)

電話關懷

如何開始：以禱告預備心

認罪、求主赦免、得著醫治、主愛澆灌充滿、
有主的同在、順服主的心意、活出基督的樣式。

若不是耶和華建造房屋，建造的人就枉然勞力；若不是耶和華看守城池，看守的人就枉然儆醒。詩127:1

神就是愛，住在愛裡面的，就是住在 神裡面，神也住在他裡面。約一4:16

我們愛，因為 神先愛我們。 約一4:19

電話關懷

打電話之前禱告，求主的同在和祝福：

耶和華我的磐石，我的救贖主阿，願我口中的言語，心裡的意念，在你面前蒙悅納。…詩19:14

說話浮躁的，如刀刺人；智慧人的舌頭，卻為醫人的良藥。……箴12:18

一句話說的合宜，就如金蘋果在銀網子裏。…箴21:11

你們各人要快地聽，慢慢地說，慢慢地動怒。…雅1:19

溫良的舌，是生命樹；乖繆的嘴，使人心碎。…箴15:4

良言如同蜂房，使心覺甘甜，使骨得醫治。…箴16:24

電話關懷--新朋友

示範-1:打電話關懷原本不認識的新朋友,並介紹教會

注意:男關懷男;女關懷女

1. 確定接電話的人是要聯絡的新朋友

您好!請問 ()在嗎?

若不在:請問什麼時間打來較方便,可以聯絡上她?

電話關懷--新朋友

2. 自我介紹

我是洛麗華人基督教會()

我是星期五_____小組()

請問您現在方便說話嗎?

電話關懷--新朋友

3. 說明拿到聯絡資料的原因

上星期您第一次來教會時，填了一份新朋友聯絡資料，歡迎新朋友的負責人，請我與您聯絡，我代表教會再次歡迎您。

上星期五晚上，在小組聚會中第一次見到您，可惜當時間匆忙，無法多聊，所以今天打電話過來。很歡迎您到()小組來。

電話關懷--新朋友

4. 住家生活的關懷

(因為資料上提到)您們剛搬來,所以也問問
是否有什麼需要幫忙的,或是您對教會有什
麼想多了解的?

你搬來多久了?

從那裡搬來?

對這邊的氣候還習慣嗎?

電話關懷--新朋友

5. 信仰生活的關懷

你以前去過教會嗎？

你是怎麼找到我們教會的？

有認識的朋友嗎？

您已經是基督徒了嗎？

還是，您是對基督教信仰有興趣，但還沒有相信？

注意：先不使用太多的信仰專有名詞提問，如：

慕道(友)、決志、受洗、初信

電話關懷--新朋友

6. 家庭生活的關懷

從您填寫的資料,我不知道你是否已成家?
你有家人和你住在一起嗎?

PS:抱歉!之所以這樣問,是因為我們教會有兒童主日學和青少年團契。

你的孩子多大了? (幼兒、小學、青少年)
孩子還適應新學校嗎?

電話關懷--新朋友

7. 主日學的邀請

星期天,教會除了主日崇拜,還有成人主日學、兒童主日學和青少年主日學。

您上星期剛到,有上主日學嗎?

孩子上兒童主日學嗎?

孩子還習慣兒童主日學嗎?

電話關懷--新朋友

8. 團契生活的邀請

我們教會，每星期五晚上有家庭小組，也有兒童 (AWANA) 和青少年團契、學生團契(地點)。

不知您晚上出門方不方便？

歡迎您參加星期五晚上的家庭小組。

週間白天也有姊妹查經班、長青團契(長輩)。

注意-1: 面對需關心的陌生人而又未熟悉時，不要把太多自己個人資料給對方。

注意-2: 對於新朋友的個人資料，當按教會指示處理，不可隨便洩露或放置。

電話關懷--新朋友

前提：林美華全家一個月前搬到RTP。上星期五林美華第一次參加小組，來的時候，聚會已開始，查經一結束，留個電話給小組長後，就急著離開。當天來的新朋友有三位，小組長將林美華的電話轉給小組同工，江恩加，請她以電話聯絡，關懷林美華。

角色：小組同工（江恩加）、關懷對象（林美華）

小組同工：您好！請問林美華在嗎？

林美華：我是，你是……

小組同工：我是江恩加。上星期五晚上你到我們小組，當時匆忙，沒和你多聊，所以今天打電話過來。上次你說剛剛搬來這邊，是從哪裡搬來的，還習慣嗎？

林美華：我們是上個月從Maryland 搬過來的，還好！

小組同工：你在那裡上班？

林美華：在CISCO。

小組同工：我們小組裡，也有人在CISCO，下次再介紹你們認識。
你們有小孩嗎？

林美華：…………… 我是單親，有一個孩子，我媽跟我們住。

小組同工：……（無語）…………… 林美華：抱歉，我正在作飯。

小組同工：好，那我們改天聯絡。再見！

電話關懷—服事有特別需要的人

示範-2:除了一般關懷,有時候,主會讓我們透過電話服事有特別需要的人。

- 原本只是一般關懷通話,被關懷者主動提及個人困難。
- 接到電話(認識的、不認識的),傾訴個人困難。

❖ 特別需要:

生活孤單無力、失業找工作問題、離婚問題(兒女扶養權問題)、夫妻相處問題、教養兒女問題、生理或心理疾病問題(自己、伴侶、孩子、父母) ……………

電話關懷—服事有特別需要的人

~複習~

何時主動打電話：

自己的狀況不好時，勿打關懷“新朋友”電話
例如：匆忙、生氣、哀傷、不平安、睡眠不足、軟弱

通電話地點：

安靜、能專心傾聽、交談的地點（紙 & 筆）

如何開始：以禱告預備心

認罪、求主赦免、得著醫治、主愛澆灌充滿、
有主的同在、順服主的心意、活出基督的樣式。

電話關懷—服事有特別需要的人

~複習~

打電話之前禱告, 求主的同在和祝福:

若不是耶和華建造房屋, 建造的人就枉然勞力; 若不是耶和華看守城池, 看守的人就枉然儆醒。……詩127:1

神就是愛, 住在愛裡面的, 就是住在 神裡面, 神也住在他裡面。……約一4:16

耶和華我的磐石, 我的救贖主阿, 願我口中的言語, 心裡的意念, 在你面前蒙悅納。……詩19:14

說話浮躁的, 如刀刺人; 智慧人的舌頭, 卻為醫人的良藥。……箴12:18

電話關懷—服事有特別需要的人

❖ 關懷者通電話的態度

專注、尊重、傾聽、耐心(別急著說話)、接納、沈默的時刻、同理心(了解對方的感受或情緒)。

說合宜的話、語調溫和、重點可重複確認、肯定、鼓勵。

勿探人隱私、勿自以為是、勿好為人師。

觀察 主的作為、與 主同工、代禱、一起禱告。

電話關懷—服事有特別需要的人

了解情況後,按困難或嚴重性可有幾個不同的結果:

- a. 關懷、禱告
- b. 協助需要(教會一般資源: 課程、小組、資料)
- c. 跟進關懷(電話、探訪)
- d. 建議尋求專業人事(醫生)

爭求對方同意後:

- e. 轉為小組或教會代禱事項
- f. 邀請關懷同工一起協助
- g. 告知教會牧長處理
- h. 轉介專業人事(醫生)

如何維持關懷者與被關懷者的界限

界限的三個定義 … Keith Miller, A Hunger for Healing

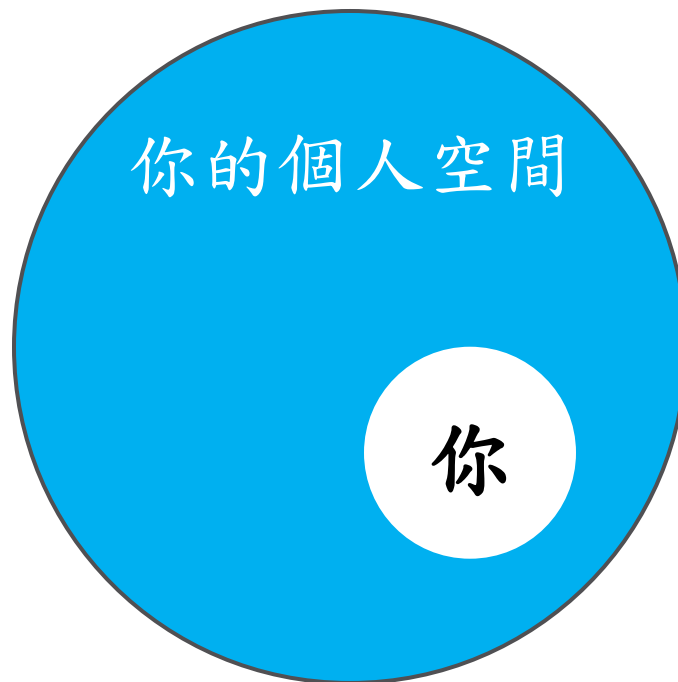
1. 是我們每一個人在神所給予的空間裡一堵隱形的防衛牆。
2. 使我們免於受到他人的侵犯，避免他人進入我們的生活來操控我們，或者在我們還來不及拒絕的時候就指使我們。
3. 同時提醒我們別人的界限，防止我們越界進入神所給予他人的空間，去操控或侵犯他人。

界限界定我們是誰？

- 界限是人際關係中感到自在的空間限度，他界定了我與別人不同的身體及心理空間的範圍。
- 界限介定了什麼是我的？什麼是你的？
- 界限幫助我們明白我自己心理空間的範圍，及他人的空間範圍。

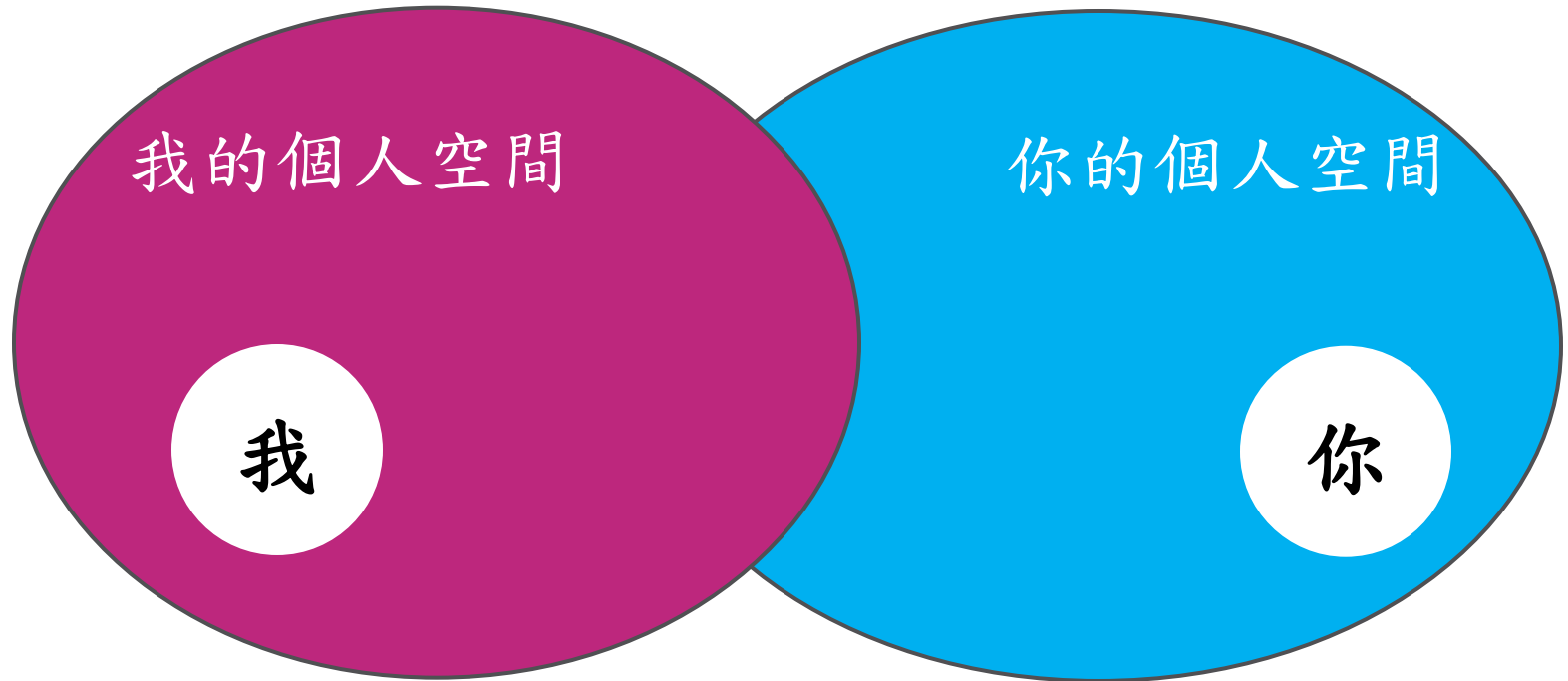


當有的空間



健康的界限

沒有個人或中立空間



不健康的界限

界限：外在的與內在的

- 外在的界限是關乎身體的範圍。
 - ✓ 例如：太靠近、別人觸摸你的身體。
 - ✓ 用清楚的話語表達與他人保持合適的距離。說“不”。
 - ✓ 用肢體語言來表達，阻止別人越界。比方用搖頭、後退、推開別人、揮手等等。

界限：外在的與內在的

- 內在的界限是關乎內心和感覺的範圍。
 - ✓ 例如：我有被侵犯、被傷害的感覺。
 - ✓ 幫助我們為自己的感覺、思想、記憶、選擇、經驗以及行動負責任。不至於老是怪罪別人、或有內疚感。
 - ✓ 同時我們也不需要為別人的思想、感覺和行為負責。
 - ✓ 幫助我們記得，別人要對自己的事情負責，並且幫助我們保持過程導向的關懷。他的問題我無法解決。

界限的心態及例子

僕人服事的心態 VS 操控別人的心態

➤ 關懷者與被關懷者的關係：

✓ 朋友之間、教會同工之間

✓ 夫妻之間、父母與子女之間

✓ 例子：操控型

丈夫酗酒不上班，妻子怎麼辦？
（熬夜玩遊戲，因此不上班）

孩子晚餐要吃冰淇淋，不吃正餐。

Filling Needs, Not Wants

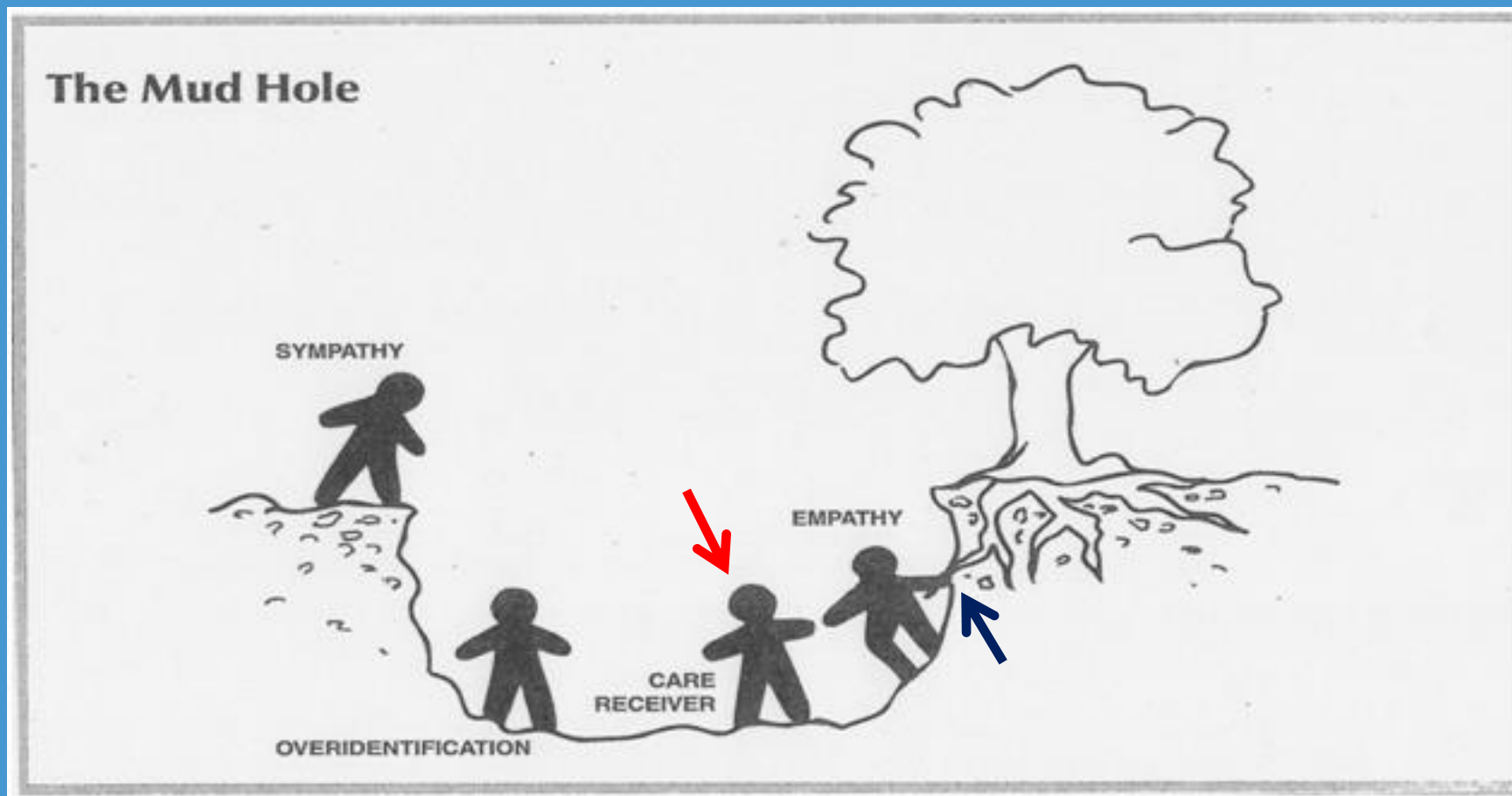
那些人在界限上有問題

- **操控者**不尊重別人的界限。他們很難接受別人說不，會試着勉強別人順從自己的意見或要求。
- **委曲求全者**，很難拒絕別人；他們的界限模糊不清。很想與別人打成一片，會不自覺的全然認同別人的看法。

那些人在界限上有問題

- **無動於衷者**，關懷是一項責任，對別人沒有感覺，少了愛和關心。
- **逃避者**設立界限，不要別人關懷他，認為這是一種負擔。不讓別人進入他的生活，避免與人過於親近。在他身旁築起一道牆。

界限不清楚



只有一位是Care Receiver, 其他的人都是代表Care Giver.

如何維持關懷者與被關懷者的界限

- 我們關懷者要清楚記得自己的角色，只是關懷者、幫助者、陪伴者、聆聽者。我們自己都必須全然依靠神引導這樣的服事，因為唯獨神才是醫治者。
- 關懷者應當專注於滿足被關懷者的需要，不是對方的想要，也不是滿足自我的想要。常常檢視自己關懷人的動機、與行動。確定知道自己走在神的心意裡。

Filling Needs, Not Wants

如何維持關懷者與被關懷者的界限

- 當一個關懷者可以自由的設定界限，他就能以僕人的心態來服事。
- 關懷者有了健康的界限，他就容易尊重別人的界限，也就可以保持過程導向的關懷，讓別人有自主權，可以自己做決定。

如何維持關懷者與被關懷者的界限

- 失去界限時，你會敏銳的發現有令人不舒服、或者是不安的情況。這時，你要有改變。
- 如果太過靠近的時候，要學會稍微給對方一點空間。慢慢地你會知道如何恰當的使用肢體的接觸，或者是引用基督教的信仰作為教導。
- 設立正確的界限，會給雙方帶來安全感，並且讓你有機會將神的愛和信息，具體的傳遞給被關懷者。

如何維持關懷者與被關懷者的界限

- 經常並迫切的祈禱，使自己能夠在循著過程導向的關懷路徑服事人，就不會輕易的掉入結果導向的關懷。
- 關懷者以專注的聆聽，恰當的肢體語言與對談反應，協助人舒解焦慮、憂傷、憤怒、不安、恐慌的情緒。例如：錯誤的收費。
- 過程導向的關懷，是與神同工的關懷。我們耐心等候被關懷者，等候神藉由聖靈來幫助被關懷者。最終他們會做出最合適自己處境與需要的決定。

神的工作

- 詩篇121:2，我的幫助是從造天地的耶和華而來。
- 林前3:6，我栽種了，亞波羅澆灌，唯有神叫他生長。
- 詩篇127:1，若不是耶和華建造房屋，建造的人就枉然勞力；若不是耶和華看守城池，看守的人就枉然警醒。

關懷探訪的提醒 — 林牧師

- 整潔儀表。穿戴不宜華麗，不宜骯髒難看。
- 機警言談。多關心對方近況，多留意對方需要，言談間常帶着安慰，鼓勵和同理心口吻。
- 堅定信心。神是信實的，藉聖靈大能感動，必收奇效。默默代禱。
- 良好開端。關懷探訪事工，必須謹慎去作。關懷者面帶着微笑，語氣溫和有禮貌，以最友誼姿態，愉快精神參與事奉。必蒙神祝福使用。

關懷探訪的切忌

- 去之前避免吃味道重的食物。
- 避免過分打扮，穿戴華麗衣飾。用過多香水。
- 避免只談家務，世務，社務；絕口不談屬靈的事。
- 切勿任憑對方扯開話題；如談論政局，選舉，投資及物價高漲；要機警地轉入正題談論。禱告求有機會。
- 戒言不及義，言行不一致。

關懷探訪的切忌

- 戒自高自義，重富輕貧，心高氣傲，自我炫耀。戒自我優越心理。
- 戒苛刻難堪，凡言語有影射作用及毀謗嫌疑，挖苦追問等，均須避免不說為妙。
- 屬於勸誡的事，最好不要直接表明。
(戒單刀直入)

關懷探訪的切忌

- 戒單獨演講，談話時要經常留意對方反應，方能察知其需要與難處。
- 要給被關懷者留一定說話的時間，讓他把心裡的話陳明出來，以便使關懷探訪工作更具有針對性。

關懷探訪的切忌

- 不要扮演專家，想要提供解決之道。若是探訪病人，可以事先看有關的醫學資料，但只是讓人對病者的病多一點了解而已，而不是出意見。
- 戒結果導向的心態，關懷探訪不是推銷福音。**帶領人向耶穌靠近一步。**
- 坐姿要規矩，一切要有禮貌，即使是很熟悉的信徒，也不可過分隨意。

本週作業

- 請與你的配偶一起看一段視頻
(20分鐘)：

女人和男人到底哪裡不一樣？

- [http://tedxtaipei.com/talks/
2015-daisy-l-hung/](http://tedxtaipei.com/talks/2015-daisy-l-hung/)

- 討論：

- ✓ 彼此看事情的角度
- ✓ 彼此處理情緒的方式

從愛心到關懷

**PRACTICE
MAKES
PERFECT!**

*Don
4/10*