

# 香港学习心得总结

吉林大学第一医院宁养院义工 倪楠

感谢李嘉诚基金会为我们义工提供这次“宁养服务交流课程”培训机会，让我们有机会学习香港宁养的先进经验。经过三天的学习与一天的实地考察，我想我们每一位学员都有很大的收获。对我个人而言，通过培训课程，不仅对宁养，生命回顾，沟通技巧等有了更深的理解，也有很多关于宣传宁养知识与理念的新想法，以下是几天的学习总结。

## 一 “你讲的不等于他听的”——沟通技巧很重要

培训课程里的沟通技巧让我印象深刻，洪彩英老师细致的讲解和生动的场景模拟更让我受益匪浅。影响我们沟通的障碍除了语言不同外，价值观、情绪、身体语言等也是我们需要注意的地方。尤其对末期病人来说，情绪易变化，易产生多要求以及对交流缺乏兴趣是他们特有的情况，我们要理解并用合适的方法与之沟通。

洪老师所举得的例子很值得我们思考，两段视频中的对比显示了两种与患者及患者家属沟通的方式，第一段视频中，护士单纯站在一个医务工作者的角度，与患者家属的沟通生硬，甚至可能挑起患者及其家属的矛盾，没有与他们建立一个良性的互动关系。而在第二段视频中，护士所扮演的角色并不单纯是执行医院的任务，而是帮助患者及其家属沟通，说开了他们之间的矛盾，虽然没有按最初的计划执行，但给患者和家属都留下了正面的印象。

这也给我们与患者及其家属的沟通提出了简单易行，效果理想的方法。首先不能否定患者或者家属的情绪，要将心比心的理解他们的感受；其次，充分利用环境等客观条件，使他们情绪稳定，才能进一步深入交谈；最后，要引导患者与家属充分沟通，没有误解才能更好地接受治疗。服务过程中我们总会遇到各样的患者和家属。当我们遇到争执时，首先要让自己冷静下来，让对方和自己都坐下来，喝杯水。调整到一个宁静的环境，慢慢地把问题说清楚。服务的过程也是成长的过程，我们与患者、家属们一起克服心中的障碍。

课程中另一位老师的方法很值得我们学，也可应用到与患者家属沟通中。我们可以事先准备一些有寓意的小故事，当病人不愿谈起死亡的问题时，我们可以将准备的故事讲给他们听。用故事缓解病人对未知恐惧。

## 二 “施比受有福”——真诚的帮助别人

何孝恩老师说：“我们的特质是真诚，同理心和无条件的积极关怀。”是的，当选择成为一名义工就要真诚的帮助别人，感同身受，将心比心，才能去关怀，

呵护患者的心灵。

要让患者对我们卸下防备并敞开心扉的倾诉，我们需要很理解他们的感受，让他们知道“原来有人懂我”。这不仅需要一定的沟通技巧，更需要一颗敏感的心。能够感知患者的痛苦，承认并鼓励他们，使其深深感到“我与您同行”。这是我们深入交谈的第一步。

之后的日子里，我们需要较长时间将心比心的陪伴。患者心理上会经历否认、愤怒、讨价还价、沮丧和接受这五个阶段，我们能做的就是陪伴患者顺利走过这些阶段，使之得到释怀，坦然面对死亡。

除此之外，我们还应该以“医者朋友心”来控制自己的情绪。把服务对象当做一个朋友，这不仅能促进我们更好的交流，还能防止我们过度的沉入病人离去的痛苦中。作为朋友，病人最终的感觉是正面的就好，不用追求太多。

其实我们应该觉得很幸福，因为我们陪伴着一个又一个患者走在人生最后的风景里。

### 三 差距巨大但我们努力做到更好——葛量洪医院实地参观

课程的第二天我们小组三人到葛量洪医院实地参观，我们很羡慕香港医院的先进管理制度，专业集中的专业治疗还有优雅舒适的环境。内地的宁养院与此差别确实非常巨大，内地宁养资源有限，有效资源必然优先分配给贫困人口，住址偏远，这就造成家访服务的困难。再加上观念的不开放，很难直接和患者沟通生死之事，也很难像香港一样收取费用。

在葛量洪宁养院中，我们还参观了 farewell room，温馨整洁，有一种家的感觉。这和内地着实差别巨大，而且很大程度上源于两地对生死的态度。在我们的社会风俗中是不可以随便和老人谈论生死的，死亡，作为生命的终结，并没有得到很多重视。而在香港，在小小的 farewell room 中，我却能深深的感受到这份对死亡的尊重与豁达。正如老师所说，现在的内地正如 20 年前的香港，需要媒体的不断宣传，人们对死亡的认识不断深入，对死亡的尊重才能深入人心。

不过也有很多体力能及的方面能够很快应用到实践中。比如宁养院中的植物兴趣小组，鼓励患者种植绿色小植物并标上自己的名字，不仅能激起患者的生命欲望，对于逝者来说也是生前一个很好的纪念。还有芳香治疗，音乐治疗，节日聚会等都是容易做到并能很快应用到实际中的很好方式。

### 四 长春宁养院服务品质及宣传改善方案

在香港学习的四天时间里，要达到的最主要的目的就是先进的理念带回我们的宁养服务中，关于我们宁养院服务品质及宣传改善方案总结如下：

#### 1 加强隐私观念

在葛量洪宁养院中我们发现，所有病人的感谢信下的名字都被细心的涂掉了，从这个小细节中我们感受到了对病人的尊重和隐私的保护，这一方面我们确实常常忽略。作为晚期癌症的患者，大多数人即使自己可以接受这个现实，无畏生死，也不想让别人知道自己的生命将尽，对他们另眼相看。我们一定要从细节中保护好患者的隐私，比如电视台的采访，合照的照片等公布之前一定要征得他们的同意。

## 2 扩大宣传宁养

以往宁养院在学校里，社会中，媒体上都做了很多关于宁养的宣传，借此也招募到一些热心善良的义工。但是在香港几天学习后，我认为可以以一些更新颖的方式招募义工，宣传宁养。

宁养在校园里的宣传所招募到的志愿者多数都是医学生，在非医学生中比例很小，原因主要是非医学专业的学生对癌症等存在恐惧心理和一定的心理障碍，让他们一次就下定决心长期去做宁养义工确实很困难。所以，我们可以尝试组织一些一次性带有体验性质的新颖活动，让更多的人可以参与进来，克服对宁养的恐惧，感受到义工的乐趣与团队合作的精神，也借此加深对宁养的理解。

比如安排患者与义工一同到公园去游玩，一起庆祝节日，互相表演文艺节目，或者一起编制手工艺品等等，如果同学们能在活动中找到乐趣并且发现没那么可怕的时候，他们一定会加入到宁养义工的队伍中来。

## 3 加强义工培训课程

在与香港宁养的对比过程中可以发现，内地宁养普遍缺少一个重要的环节，义工的防感染培训。在以后的宁养发展中，希望可以逐步加入这个环节，不仅能让义工更好地保护自己，也能减少义工的心理忧虑。

## 4 提高服务质量

我们作为宁养义工，所能做的原来不仅仅是陪患者聊天，减少他们的孤独感，在条件允许的情况下，还要尽可能的帮助他们排解心事，克服对死亡的恐惧。帮助他们恢复与家人朋友的关系网，帮助他们回顾自己的人生找寻存在的价值，帮助他们安然的接受死亡的现实。关注患者的身体状况，更要去呵护他们的灵性。

除了以上这些，我们需要学习的还有很多，比如团队之间的配合，比如对义工的训练，再比如灵性的照顾技巧，这些需要我们慢慢地领会以致运用。我们所收获的会在我们以后的宁养服务中体现出来，让更多的晚期癌症患者平静的走过生命最后的旅程。