

个人学习总结

吉林大学第一医院宁养院义工 刘午志



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，转眼间培训班的课程已经结束，经过 4 天的学习，我想我们每一位学员都有不同的但很大的收获。对于我个人，我认为这次培训班举办的非常有意义，非常有必要，因为它不仅让我充实了更多的理论知识，更让我开阔了视野，收获了更多的感动。下面是我这次学习的收获与心得体会。

这次我们 4 天的培训安排的时间合理、内容充实。尽管大家来自不同地区，每家宁养院的现有条件都不同，受训的我们却能充分体会到香港的先进治疗理念和系统的护理方法，充实和武装了自己，有信心在回来之后为自己所在的宁养院做出更多的贡献。

作为义工，我的收获体现在与患者及家属的沟通技巧，义工及社会力量的团队合作，以及对自己原有理念的改变。

一、沟通技巧

第三天的沟通技巧培训中，洪彩英老师用简单的例子教导我们：你讲的不等于他听的。对此我有很深的体会，老师说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。

对待病人，我们应该说话慢些，内容要简单达意。无论对方情绪怎样，我们首先要沉得住气。当他们愿意倾诉时我们要多听少说，鼓励对方多讲话以抒发情绪。倾听是沟通的主要技巧。用心体会，同理。在沟通的过程中，切忌心急，要让时间慢慢发挥功能。洪老师们的讲解让我了解到，即使只是简单的坐在患者身边静静的陪着他，次数多了能起到很好的效果。有个故事说服务一个不愿交谈的患者时，一位护士长每天用 5 分钟，静静地坐在他身旁陪他，仅过了几天那位患者就愿意主动与她交流了。

有些病人不愿谈起生死问题，这时我们可以准备一些小寓言故事将给他们听。以故事表达我们对死亡的理解，不触及病人敏感的情绪。老师为我们分享了不少的哲理小故事，其中《小虫虫&蜻蜓的故事》让我记忆深刻：一群小虫子生活在一个小池塘中，它们的世界只有这么大，可它们都很向往池塘外的世界。它们约定好如果有谁出去了，一定要告诉朋友们外面的世界是什么样的。时间流逝，小虫子慢慢长大，变成不同的形态。它们有的被池塘外的鸟儿啄走了，有的一生没有机会看到外边的景色。有一只小虫子是蜻蜓，蜻蜓出去后发现外面的世界是如此美妙。它当然还记得儿时的约定，还怀念和朋友们一起嬉闹的日子，于是它不断试着回到水下的世界，可它发现它再也回不去了。这就是我们看到的蜻蜓点水。

患者一般都知道蜻蜓点水是为了产卵，但相信这个故事一样会给他们很多体悟。

二、团队合作

香港社会比之内地发达许多，拥有 424 家社会服务机构，雇佣的员工超过 4 万人。在姑息治疗的学习中我们知道，善宁会为患者提供了五全的服务（全程，

全人，全家，全队，全社区）。这不仅需要医院与慈善机构，社工与义工的紧密结合，更需要社会各个方向力量的合作。

五全照顾中需要社区与医院统一资料，在本地我们无法实施。但我们的收获是可以与其他团队合作，也就是联络慈善团体和义工们，一起普及相关的健康教育。我们长春宁养院现在与长春工业大学社工系合作，整合社会资源，建立癌症患者五大支持网络。

三、宁养理念

我在香港最大的收获便是宁养理念的改变。我知道这种改变在本地或是处于同一水平的其他地区是很难获得的。

1、真诚

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。其中我认为真诚虽然说起来很简单，却是宁养服务中不可或缺的条件。在服务过程中，真诚能让我们和患者更好的沟通，降低不必要的防备心和抵触情绪。

2、最后宝贵的时间，由我陪伴

肖贞建老师告诉我们，我们应该为成为一名姑息治疗工作者而荣幸，因为我们正在用自己少量的时间陪伴患者度过他们生命中最后的宝贵时间。也正因为这样，我们比之其他种类的志愿者多了一份责任感和使命感，也让我们从患者身上得到了很多生命的体悟。

3 最后感觉正面就好

做义工的这些日子，有时我会感觉其实我们义工能做的真的很少，面对患者，我还没有一个确定的评价标准。老师的话点醒了我，事实上一些人心愿未了就先走了，这对身为陪伴者的我们可能是一种打击，但也不要太过失落，最终感觉正面，就是很好的结果了，不用追求其他。

心理舒缓工作坊的工作已经开始了一年多，每次参加患者家属心理舒缓的团体工作受益匪浅。参加这样的工作坊，与其说是为患者家属进行压力舒缓的心理辅导，倒不如说是为患者家属提供了一个压力排解的平台。在这个平台上患者家属可以把闷在心里的压力找到一个释放的出口，可以互相交流患者的病情，可以找到与自己遭遇相似的朋友们，也就是帮助他们在家人、朋友之外又建立起了一套支持系统。虽然团体小组中每一位患者家属面对的具体困难是不相同的，但却都是承受着巨大的身体和精神上的压力，而无论是年老的家属还是年轻的家属，经过在工作坊一个半小时的沟通，都会带着不同的收获离开，这就是工作组存在的最大意义。

通过学习，我们下一步已经把心理舒缓工作坊面向患者，希望可以切实帮助患者进行心理的舒缓，让他们在生命的最后阶段过得安宁，尊重生命的意义。

以上是我们参加“宁养服务社工人员及资深义工交流课程”的学习总结。总之，通过培训，我们触动很大，感受颇深。从老师的言谈教诲中我们能感受到我们应该成为的什么样的义工，我们应该成为什么样的人。在今后的活动中，我将利用课程中所学到的知识更好的服务患者，和同伴及社工们组织更多有意义的活动，为所服务的癌症晚期患者感到舒适做出更多努力。同时，本次培训使我对人生的态度也有了转变：珍视生命，活在当下。

2011-11-18