

爱中求变

——赴港交流培训有感

武汉中南医院宁养院义工 张珊珊

在香港参观学习的三天里，感受到很多冲击，震撼。完备的设施，人性化的理念，先进严谨的体制，这一切都与大陆的现状形成了十分鲜明的对比，巨大的差距是如何产生的，我们又该如何去改进自身，这是我们最值得深思的问题。

在第一天参加的宁养交流论坛里，我虽然因为语言障碍不能听懂太多，但我能感受到在这样一个平台上一群志同道合的人互相探讨互相勉励共同努力的氛围，我能感受到他们热情，他们对生命，对社会的关怀，对这项工作的坚守，大家怀着共同的理想，汇聚到这里，给予彼此更多前进的力量，让彼此知道，前行的路上，我们并不孤单。

东华三院，小小的工作坊，但是却很温馨，一开始的合影他们在参观结束后立即装在自制的小相框里送给了我们，整个解说过程中，简体字的 ppt，努力地说普通话，从他们对我们来访的成员这样的用心周到，可想而知，他们是如何去服务老者，如何用心去做生死教育的。他们做的几个项目形式很新，也有很大的需求，他们的“伴我同行”服务，“善寿服务”，“活得自在”服务，“生之顾”长者心声录像服务，“生命悦裳”服务，“挚爱怀思追思服务”，五个人，却发展出这么多的项目，如此长久的坚守，让人感动，令人钦佩。他们的项目，个个从患者需求出发，切实大胆地去实施，去创造，而我们缺少的，不仅仅是心思，还有勇气，虽然大陆目前生死教育观念没有香港先进，但任何事都不是一蹴而就的，就像他们所讲，一开始香港开展的生死教育也是处处碰壁，这几年才逐步发展起来，所以我们要积极地行动起来，我想，第一步，就是要先把生死教育的宣传做出来，像他们一样，借助大众传媒，推广我们的服务项目。另外，我们要学习他们的创新精神，在形式上要敢于创新，用大众易于接受的形式宣传，服务。他们给了我们很多启示，在服务的过程中，我们不仅要用心用爱，更要爱中求变，要多思考，不断地去完善我们的服务，为服务对象提供更全面更贴心的服务。

东区尤德夫人那打素医院，因为正赶上他们 20 周年庆刚刚结束，医院到处挂满了 20 周年庆的饰品及宣传海报，海报的主体是一个很大的“融”字，这个字让我很感动，融，是一个家的感觉，这不是一个冷冰冰的工作单位，而是一个融合亲情的家，医生之间的相互融合，医生与患者之间的相互交融，其实这才是医院，医生行医的理念。Stephen 在向我们介绍他们的工作时用了一个案例为我们讲了一个生命故事书的项目，这个项目和我们的旅行笔记很像，但是我们可能和他们相比，欠缺了一些专业和全面性，我想在这上面我们的旅行笔记制作也有待改进。Stephen 带着我们一起参观他们的医院的时候，他们设施的人性化令人感到震撼，统一的暖色调设计，不是单纯的一种颜色，而是五颜六色的搭配。在他们的辅导室里有录影设备，音响设备，投影设备，根据对象的心情，调节光影音乐，让他们在心灵舒适的状态下放下负担，讲出心声。针对香港法律必须死于医院的规定，他们在医院设置了临终告别室，病人在这里走完生命的最后一程，一个私人的空间，可以有家属的陪伴，可以有牧师的祷告，就像回到了自己的家里一样。而这里的费用和普通病房床位费完全一样，非常人性化，非常公平公正。我想到了在第一天的论坛上，有一个讲师说了这样一句话“*Todiewithdignityisaright,notaprivilege.*”我觉得他们做到了这一点。他们的化疗室也完全看不出是属于医院的地方，温暖的黄色，海蓝的墙壁，Stephen 解释道病人两个小时的化疗只是坐在那里很无聊，所以他们在环境上会想办法做一些设计，他们考虑的不仅仅是病人的身体需求，更尽量满足他们的精神需求，这是尊重，是对生命的尊重，而这些，在大陆是非常缺乏的，经济是一个原因，但整个医疗体制不得不说缺少了人情味儿，缺少了对生命的尊重。还有一件让我印象深刻的事是他们的布告板上有许许多多针对医生社工义工和患者的丰富的文艺活动和生死教育讲座的宣传单，甚至比我们的大学社团宣传还要多彩，这更体现了那个大大的“融”。Stephen 整个过程很努力地用普通话和我们交流，传达他们的理念，这样一种分享的精神让我们很感动，黄女士也非常热心耐心地给我们讲解，鼓励我们年轻人不断上进，她说的一句话让我很感动“你们回去了要好好努力，多去做有意义的事”。他们带给我们的是不断向前的勇气和力量，无论我们在今后的服务工作中遇到了什么困难，我们都知道，在远方，有人和我们怀着同样的信念，有他们在支持着我们。

屯门医院，我们主要参观的是儿童及家庭哀伤辅导中心和宁养中心。儿童哀伤辅导在大陆应该没有怎么开展的项目，也是值得我们去学习创新的项目。他们通过游戏投射孩子的心理，帮助孩子面对哀伤与恐惧，通过各色各样的兴趣班帮助失去亲人的孩子度过一个正常的丰富多彩的童年。宁养中心管理模式比较成熟规范化，舒缓治疗团队由十个不同的角色组成，团队内部分工协作非常有条理，服务的内容以及评估都十分全面，专业化，人性化，很准确地体现了屯门医院门口那句“以人为本，专业为本”的口号，我想我们也该反思一下大陆“以人为本”的口号是否得到了真正的实施，是否是一个正确的指导方针。

香港大学行为健康教研中心，田芳老师讲述了善别辅导。她的课程给了我们很多的帮助，让我们反思到了很多自己以前服务工作中走进的思想误区，面对死亡，面对哀伤，我们如何去抚慰那些家人，如何不再让自己处于一个无助的状态，她给了我们一个指导，对丧亲者的心理变化我们有了更多的理解，虽然我们并不能一下子掌握所有，但从心里多少我们了解到我们该如何更好地去面对丧亲的家属，如何避免一些语言行为上的错误。而在今后的实践中，需要我们多去反思总结，多设身处地从哀伤者的角度出发，帮助他们也让自己在哀伤中成长。

圣公会圣匠堂，讲解员梁梓敦真的非常辛苦，但是能真切地感受到他想要把自己的理念传授给我们的那份热心，对于他们的服务，建设，项目开展介绍得非常详细。给我印象最深的是他非常强调需求两个字，要做最重要的需要的服务，这是真正做实事的标准，不搞形式化，我们关注的就是服务对象的需要，然后再去完善策略资金等方面，这种务实的精神是大陆非常有必要学习的，在来香港之前，我们的义工队已经筹划要开展一个新的项目，我们一直在形式上下功夫，现在我终于知道我们走错了方向，项目，不是形式，而是针对服务对象的需求对服务的进一步完善，我想我们应该改变一下方向，从服务对象需求出发进行创新。在生死教育方面，梁老师给了一个很好的示范，短片教育，不用过多的抽象的语言，就用小小的短片，带给听众思考，让他们自己领悟到生命死亡的意义。对于义工的角色，他也有非常详细的阐释，义工的管理，他强调了两个字“尊重”，尊重义工的工作，尊重他的成果。在义工筛选，培训方面的经验也非常值得我们借鉴。

每一次课程都带来了不一样的感受，对于香港社会工作生死教育的发展我们都有了一些基本的了解，但大陆与香港有着不同的社会条件，在这样一个状况下，我们应该怎样去改变呢？作为一名学生义工，我可以做些什么？同行的老师说过，我们这些年轻人，是改变社会的中坚力量。作为中坚力量，我们必须担起这份责任。对于下一步我们能做的工作我有以下的想法。

推广生死教育。生死教育在大陆发展还是比较落后的，关于这一方面，我回来后也和义工队其他成员讨论过，我们能做的，就是从自己学院做起，走到整个武汉大学，通过讲座的形式，我们的社工老师吴新老师已经在很多学院和学校做过讲座，效果都很好，我们义工能否也为生死教育的推展做出一点努力呢？目前我们想到的是通过学院大班会和学校图书馆举行的真人阅读的机会讲述我们的宁养服务，进而升华出一些对生死的感悟，这些也都需要吴新老师的指导。

创新服务项目。在回来的第二天，我召集组织部开了一个关于开展创新项目的会议，我把香港一些正在做的项目一一向大家做了介绍，经过大家讨论，一个新的项目雏形基本已经确定，目前组织部正在写初步的策划，准备在11月30日的本月例会中向全义工队征集意见，进一步完善策划，打算在下个学期正式开启这个项目，由于目前项目尚不成熟，所以具体的实施还有待商讨。这个项目主要是针对服务对象的未了心愿及人生遗憾，帮助他们表达自己的心声，并且让他们通过自身经历感受，鼓励其他的病人及家属更好地面对死亡。我们希望让服务对象相互之间形成一个互助的交流团体，给他们力量和希望。

开展义工内部活动。义工的管理模式我们已基本建立，面试培训筛选制度都在一步步完善中，而如何加强义工队内部的联系，感情的交流是我们目前非常重要的工作。通过和其他的义工交流，我觉得开展内部活动十分有必要，做宁养的服务是要时时面对生死的，心理会承受许多压力，所以通过开展一些户外的活动，促进大家的交流，在情感上相互支持，相互鼓励，更有利于整个队伍向上发展。和其他几个学校的义工队相比，我们的义工人数是比较多的，怎样让大家更好地融为一体是我们一直在思考的问题。目前组织部已经推出了每月一次的小组活动，组织部定出活动主题，由各个小组开展活动，形式多样，并在每月例会上进行活动展示和比赛。

增加义工服务专业性培训。在义工服务过程中，会不断地产生新的问题，这些问题需要专业的指导，所以我们今后决定周期性开展一些关于癌症，关于护理，关于哀伤，关于生死的讲座，请社工老师，临床学院的老师为我们做专业性的指导，让我们的服务更专业化，不断完善我们的服务。

这些想法我准备在这个月的例会上向大家征集更多的意见，尽快开始实施。

这次赴港交流，在宁养服务，义工管理上收获了很多，同时也收获了和其他各个义工的感情，让我对做义工有了更多的思考。我们来自全国各地，素昧平生，但因为我们做着一样的事，怀揣着一样的信念，有着同样的目标，尽管只是短短几日，却有着深厚的革命情谊。通过一起交流，我们彼此之间互相传递着力量，我们都曾面对过一样的困难，一样的无助感，但更多的是收获，是内心那些难以言说的积淀。为什么选择做义工呢？凡师傅的回答非常朴实，“当我 60 岁的时候，我希望想想自己这一辈子，发现自己做了一些有意义的事”，就这么简单，他坚守了 12 年。在屯门医院的时候，我看到这样一句话，天为生命定寿元，人为生命赋意义。做义工，很多人会说是奉献，但其实，更多的是收获，收获情感，收获成长，收获一个更有意义的生命。以后我们走上各行各业，但义工的经历却是影响我们一生的财富，而我永远不会放弃做义工的机会，这是作为社会一份子的责任，用自己的力量，即使微小，但也要努力去做一些有意义的事。

我们要用爱去面对生活，用爱用心做服务，更要善于思考，爱中求变，去创新，去改进！