

“宁养服务交流课程” 学习总结

吉林大学第一医院宁养院义工 李培轩



感谢李嘉诚基金会为我们义工提供了这次学习机会，让我们接触到香港先进的服务理念。课程中系统的知识和丰富多彩的活动使我收获很多，希望借此机会总结学到的知识与大家分享，也给自己一个交代。我将我的收获整理以下几个部分：信息、理念、技术和活动。下面我分别讲述。

信息

香港与长春有关宁养的物质、文化条件都有很多不同，在几天中我了解到：

- 香港每年约有一万人死于癌症；
- 由于政策不同，在香港住院是统一的 100 元每天，其他几乎都由政府补助。

正因为此，患者的家属更希望患者进入医院接受照顾，而患者却表现得更渴望家里的温暖和自然。

- 在香港每十个人中有 3.5 个都曾做过义工；宁养义工要比一般义工的选择更谨慎，培训更专业。宁养人要从身心社灵四方面让服务对象感到舒适。

- 目前关于宁养的新文化是被概括为 VMV 的愿景（vision）、使命（mission）

与核心价值（value），主张开展病人自助、与非政府和公营商业机构合作并且希望招募更多背景不同的义工。

- 香港的社会服务流程更具系统化：个案转介→搜集资料→评估需要→提供服务→跟进结果→结束档案

- 香港的义工招募很严格，会根据预选条件清单对不合适的人表示拒绝，服务监察制度明确，有时甚至会辞退一些不合适的义工。

理念（这个部分我将课程中对自己受用的宁养服务理念加以总结）

宁养义工的特质：

老师们对宁养义工有各自的认识。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。肖贞建老师说：宁养义工的特质是良好的沟通能力、愿意服务病人并与专业义工合作、具备良好的自我调节能力。老师们说的方向不同但异曲同工，都为了能陪伴病人更好的度过最后的时光。

1、感同身受、将心比心与坦诚相见--心灵关怀的要素

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“我与您通行”。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的走过这些阶段（尤其是从沮丧到接受），使之得到释怀。

在服务过程中，义工应该做到坦诚相见。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。我认为这些也是与人沟通应遵守的准则。

2、朋友心—最终感觉正面就好

课程中我学习到，我们应该以“医者朋友心”来控制自己的情绪。我将这句话与日常的服务联系起来，便产生了一些感悟。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。

3、施比受有福，助人者自助

这分别是两个老师教导我们的话，但它们表达的意思都一样，那就是看上去作为施与幸福者的我们，在这个过程中自身也能得到更多的幸福。我们并非花费很多时间在一些没救了的人身上，而是像肖贞建老师说过的那样：我们很幸福，因为患者最后的宝贵时间，由我们陪伴。

技术

为了让我们能够更好的与患者交流，这次培训专门开设了沟通技巧课。洪彩英老师细致的讲解和生动的场景模拟让我受益匪浅。

老师讲到了人与人的交流因情绪、身体语言、气氛和精力等因素的影响而有了障碍。在宁养中，我们需要细致的体会末期病人特有的易变情绪，提起他们对生活的兴趣。在沟通之前要准确评估，避免“越帮越忙”。还要经常陪伴其左右，多用身体语言。这样即使只是坐在他身边，也能让病人感受到你的善意。说话时要委婉，更要注意语速，以便让病人更好接受。

服务过程中总会遇到各样的患者和家属。当我们遇到争执时，要让自己冷静下来，让对方和自己都坐下来，喝杯水。慢慢地把问题说清楚。服务的过程也是成长的过程，老师建议我们将想法写下来，这样勇气会提升的。

一位老师的方法很值得我们学习。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。老师讲给我们一个鱼缸的故事，便是一个很好的例子：

一天，饭店里的鱼缸，迎来了它的新居民：5条鲤鱼。第一条很活泼，被客人挑中拿进了厨房。第二条看到了，便闷不作声的装死，结果被老板偷偷拿进厨房，送上了餐桌。第三和第四只鱼看到这些，便整日忧心忡忡不得安宁，直到被捉走的一刻才知道自己一生就这么结束了。这时到了打烊的时间，鱼缸里还有最后一条鱼，他无数次的试着跃出鱼缸。终于，在被人抓去之前，它完成了自己的心愿：跳出了鱼缸，死在了刚被溅湿的地面上。第二天来临了，鱼缸又一次迎来它的新居民：5条鲤鱼。

相信这个故事能引起每个人对死亡的思考。

活动

在第二天的进医院实地学习后，我才知道我们义工还可以做这么多的事情。宁养中心的社工告诉我们，那里会不定期的举办一些面向义工及病人家属的讲座和培训，有关于怎么照顾病人的和如何改善病人生活条件的等等。除此之外，那里有很多有一技之长的义工，可以和患者一起做一些有意义的活动。我们去拜访的当天，正好是义工指导患者做简单手工艺品的日子。通过了解我们知道这位义工已经服务患者两年了，她说患者们看到自己做的手工艺品都很高兴，因为发现自己还不是什么都做不了。渐渐地，患者之间有了交流，气氛也活跃起来。

除了做手工，宁养中心还会举办一些类似的小活动，像教授健身气功、书法，举办生日会，追思会等等，这些都值得我们参考。

在学习中我体会到了香港宁养院分明的制度，其中有一点是我们能够学习借鉴的。基督教联合医院宁养中心要求参与服务的义工都身着绿色的医护服装，并把那里的义工称为“绿衣天使”。据介绍，这样要求使义工的身份很容易被识别出来，不仅可以避免病人难为义工，也可以让医院的工作人员确定所安排的义工的活动范围。

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，这些需要我们慢慢地领会以致运用。最后，我想感谢所有为我们讲授课程的老师，感谢他们的精心准备和耐心讲授。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。