

个人学习总结

南昌大学第一附属医院宁养院 潘丽娟



在港学习的四天中，感触颇多。自己在服务一年半的时间里遇到了很多困惑、困难、委屈，也有很多感动、快乐以及成就感。临终关怀始终是一件富有挑战而又极具意义的事情。庆幸拥有这四天的学习机会，我从真正意义上不仅“在脑子里生成了新的知识，在心里亦坚定了新的信念”。

因为赣港两地体制、福利制度不同以及经济状况、宗教文化等方面的差异，直接导致了两地宁养服务的物质环境、服务团队、服务形式等方面不同。在对比这些方面之后，我总结了自己几个方面的收获，同时可运用到未来的服务理念中。

一、 关系建立

（一）自我照顾。在参加服务之前，首先要懂得自我照顾。义工是病人的同行者，对于病人要赋予同理心、真诚以及尊重，要直面生离死别，过硬的心理素质以及照顾技巧必不可少。一直，我都特别惧怕死亡。经过这次学习，每天都无

数次提到“死”这个字眼，心里倒觉得死亡是一件正常的事情。大概有些脱敏治疗的感觉，不断地被刺激，减弱了反应。后面自己静下心来想想，原来非仅仅是刺激，更是一种被教会真正的生死教育。生老病死本就是人生中正常的环节，为何要惧怕。生命影响生命，用自己快乐而平静的生活心态去影响病床上被癌痛折磨的案主。

（二）有效介入。曾经初次去一位伯伯家中，面对他的愤怒态度，整整两个小时，我竟只说了两句话。一句是“伯伯，你好”，另外一句是“我先走了，下次再来”。当时觉得自己做得特别糟糕。询问过老师，询问过社工，而这次学习，老师把这种问题直接用几句最简单有效的話概括了。老师说，了解病人的病情以及家人、以及与家人的关系，初步了解后上门，面对服务对象沉默的时候，问他是否特别累，不要走开就是简单的陪伴，后面可以说明天再来。第二天再多说一点，这样不断深入。最重要的是感觉，是义工自身那份爱人之心一定要随身带着。

二、 关系维系

（一）适度关系。在课堂上，我问过老师一个问题，如何把握义工与患者的关系，我们一方面全身心地爱、去服务，另外一方面却要保持适度关系。非专业关系、过于感情用事，不仅对于案主不利，对于我们自身也极其不利。而我们如何对待一位平常的人，欢喜时同笑，哀恸时同哭？老师说了一句特别好的话，她说“医者父母心，不是的，应该是医者朋友心。”我突然明白定义自己的角色特别重要，我们是病人人生路上最后的同行者，相互扶持、鼓励，而其生命、其归属不是我所能给予的。当朋友一样去爱，而非自己的恋人或亲人，对自己的要求低一些，接受自己帮的程度，也接受自己的哀伤，同时对案主的要求低一些。

（二）沟通技巧。香港，宁养义工队伍中有同患癌症的，大部分都是退休老人。相比之下，本地的义工均为二十岁左右的大学生，缺少人生阅历。学习过程中，意识到平时自身沟通过程中存在的一些误区。洪女士将沟通概括为七要，多听少讲，多说“是的”“我明白”等词语，善用身体语言，简单的握手、按摩，传递感情。而我之前会对一些病人说，人家怎样，而你一定会更好的。我还误劝

阻哭泣的病人不要哭，过于期待生命的健康性，却不料都犯了沟通的大忌。尊重生命的独特性，不作任何比较，尊重生命消亡的规律，鼓励病人释放自己压抑的情绪。说真心的话，用心去聆听。

（三）全家服务。中国人强调他人特别是家人的幸福高于自己的幸福，具有高度的“集体主义”与“利他主义”。由此，病人与家属共同安然面对生命以及死亡，共同有质量地度过一段时期尤为重要。在港，甚至也会顾及到病人的宠物，当成家庭服务中的一员。尽管之前的服务过程中，跟病人的家属有过多次直接交谈，却鲜少上升到灵性层面。家人假装的坚强与热情，而病人压抑的负面情绪，造成“相互伪装”的局面。而这种局面造成了病人与家属之间坚硬的屏障。我们陪伴、安抚病人的情绪同时需要协助家属适当表达自己担忧，相互之间在人生的最后阶段完全坦诚，减少日后的遗憾。对于子女尚小的病人来说，可能作为义工的我们对其进行学业辅导，亲情陪伴，联系相关亲友允诺照顾孩子是对病人最好的人生礼物。

（四）家庭会议。“家庭会议”是我新接触到的一个概念，因此印象深刻。而我也有幸在东区医院参加了一个家庭会议。会议由社工主持，参与会议的有病人、其妹妹、照顾人。社工在开始面对病人与其妹妹的关系，肯定了妹妹对病人的关心。对病人身体状况不允许却坚持要求做放疗的情况，社工表示这需要医生的评估，由医生做最终判定。最后，社工告诉退休前为警察的病者，他很勇敢，让我们一起战斗。通过这次会议，我学到了，不做服务过程的“权威者”，而是同行者。不轻易做诊断，不做轻易承诺。关注病人的社会关系，而非其个体。

三、 关系结束

（一）哀伤辅导。病人去世之后，因为自身缺少哀伤辅导的技巧，很多时候服务关系随着病人的去世而解除。事实上，此时进入了另外一个服务阶段——哀伤辅导。在第十八届香港国际肿瘤会议宁养社会工作专业论坛中，玛丽医院的何女士提出处理丧亲儿童，要尊重其独特性。不同年龄段的儿童对待死亡的态度不同，但总体来说，孩子更需要情感的关注，主动告知孩子病人去世的结果，减轻

孩子的恐惧与焦虑。对于青少年的哀伤辅导，采用画画、对谈等方式，鼓励其分享感受。

四、坚定信念

记得港大的何孝恩老师说的一句话，曾经他为了写文章而写文章，没有真正去关注过这些临终病人的心理。真正去读懂去关注的时候，心态变了，更加热爱生活，文章也随着有了生命。我被彻底感动。很多时候，作为当地大学生的我们，为了做义工而做义工，带着过多的功利目的去参加很多实践活动。真正赋予义工活动于生命的意义、担当以及爱的话，不仅我们是快乐轻松的，服务对象也能感受得到那份诚挚之爱。同时病人给予我们的反向临终关怀意义是不可忽视的，由此学会面对死亡豁达的态度，亦是自己获得的宝贵财富。

这四天不仅仅是一次学习经历，更是一次更加懂得爱、读懂生命意义的旅程。宁养服务是一场生命爱的赛跑，需要全队用心去延续这份爱。