

个人学习总结

广西医科大学第一附属医院宁养院义工 王蕾

在港学习的四天时间里，感触颇多，收获颇丰。临终关怀是一件极富挑战但极具意义的事情，我很庆幸自己可以加入宁养义工的队伍，并且有这次赴港学习的机会。在这四天中我深切的感受到，由于制度、文化方面的不同，所带来的两地宁养服务在物质环境、服务形式、义工管理等方面的不同。为此我总结了这些天的收获，希望可以运用到以后的服务中。

一、 关于患者

（一）建立关系。在关系建立初期有效的沟通是必不可少的，可是我们面对的是癌症晚期患者，他们有其特有的情况，比如情绪多变、易怒、易低沉、忧郁等。病人家属也在长期照顾病人中形成失落、对周围事物缺乏兴趣、心情低沉等情绪。而我们要做的就是让病人和病人家属身体舒缓，心理平安。根据病人的特点，在与病人沟通时尽量语言简练，意思直白，他们更希望我们可以多听听他们心中所想。多用身体语言，让他可以感受到温暖。曾经接触过一些病人家属，只要一提起有关病人的情况，他们都忍不住哭泣，每当我看到这样的情景都不知道该劝她不要哭还是尽情让她去释放情感。洪彩英老师告诉我们不要劝阻哭泣，用同理心去感受他们的情感，他们的家属在这过程也受到极大的压力，如果没有什么可以说的，默默地陪伴也是一种很好的支持。

（二）维系关系。我们在去玛丽医院参观学习时，深切感受到要维系社工（义工）与患者的关系不是一朝一夕可以完成的。玛丽医院的社工何姑娘跟我们分享：“有的患者在刚开始转介来宁养中心的时候会很愤怒，他们会认为是因为一些不好的原因来将他们转介来这边，我们不会勉强病人一定要留着这里，但是我们会向他介绍我们宁养中心的服务，我们提供给他们的仅仅只是一个选择，病人有权选择认为是对自己最好的治疗和服务。”这让我感受到，我们的尊重从一开始就在执行，这种尊重成为维系关系的基石。我在上课的时候包括去玛丽医院参观学习时都问过老师一个问题：对于病人，我们到底是在帮他们建立新的社会支持网络还是在帮他们恢复旧的社会支持网络？老师和何姑娘给我的答案是，我们社工或义工只是桥梁，一切根据遵循病人的意愿，病人与家人之间的隔阂会成为他心中一直放不下的事情，这时候我们就可以帮他们搭建一个平台，让他们自己敞开心扉。与此同时，介绍一些新的朋友（包括义工以及）给病人和病人家属，这样在生命的最后阶段他们也不会觉得孤单和遗憾。何姑娘跟我们分享了一句“如果死亡可以安排，那死亡也是可以很温馨的！”很多时候，我们极力想要给病人传递一种积极向上的生活态度，我们会很兴奋的告诉病人这个世界如此的精彩，

但我们忘记了身体的改变使得病人和世界的互动方式也发生了变化，就如同何孝恩老师所讲的：“朝向临终是一项‘内心的功课’，病人需要的是安静、沉默、回归到自身，而不是向社会显露。”所以在与病人的互动中在适当的时候慢一点，停下来想一想，就算是无声的陪伴也会带给病人心灵上的支持。当我们了解病人的对生死的态度后，就与病人回顾生命，整合过去，为生命赋予意义。一位家庭主妇全心全意照顾丈夫与子女，为他们的事业和学习做好坚实的后盾，这就是她对社会的贡献。每个人或许都会觉得自己微小，但这些微小的力量聚集在一起足以抵挡任何困难。帮助病人重温人生的得与失，什么事情让你曾经自豪，什么事情曾经让你忧虑，重寻甜蜜，充分肯定自己的价值，以一种开放和谐的态度接纳自己。最后让患者自己感受到死亡只是生命的一部分，虽然不能控制生命的长短，但是我们可以让它每一天都过得有意义，并且不留遗憾。When days cannot be added to life, add life to days.

(三)服务结束。当病人去世之后，我们的工作是不是就完全结束了呢？我想不然，病人去世后，很多家属走不出哀伤，我们需要适当介入，对病人家属进行哀伤辅导。哀伤辅导并不仅仅只是在病人去世之后才进行的，很多青少年的家属，他们对于生命的理解还不深，他们对于突然去世的亲人会感觉到不安，这就需要在病人未曾去世之前与他沟通，运用青少年可以接受的方式，比如画画，预演亲人死亡的情景，鼓励孩子去表达对患者的爱等等，这样他们就会在真正面临亲人离别时有所准备。我们需要做的就是将这份爱升华到最高，将这份哀伤降到最低。

二、关于义工

(一)义工的自我保护。义工无疑是在服务病人的第一线工作，很多时候我们看到感受到的情感不会比患者及患者家属要少。每次听到病人分享自己过去的辉煌、曾经的辛酸和快乐的时光，我们不禁也和病人一起动容。面临死亡，我们义工是否做好准备去坦然面对，如果不能直面死亡，我们又该如何引导病人和其家属呢？我们不能比家属更伤心，所以对义工的培训是必不可少的。在这一方面香港的做法是由医院管理局开设关于培训义工的课程，课程分为基础训练，中级训练和进阶培训，初级训练主要是教授义工防感染知识以及基本的服务技巧，这对于义工来说是必修课程，义工通过这些课程的学习就会做到有效地保护自己。而我们在义工自身保护这一方面就显得比较薄弱。义工们总会将自己过多的情感投入其中，进而自己无法抽离，情绪低沉。这时候就需要宁养团队中的成员给予支持。玛丽医院的何姑娘与我们分享说，他们会定期举行义工聚会，在义工之间畅所欲言，互相分享近期来自己所遇到的苦闷和压力，其他的义工就会给予他心灵上的支援，分享聚会之后义工们就会重新振作，服务更多需要照顾的病人。我们所面对的对象是每天都离死亡进一步，而我们的努力也不能延长他们的寿

命，有时我们也会感到无助，感到无法把握现实的无奈，我们所能做的就是与患者同心同行，帮助他在余下的日子里不留遗憾，活得舒适和有尊严，我们不再强调死亡，而是积极欣赏生命。所以对于宁养义工来说，生死教育是一门必修课，我们要有足够强大的内心与病人一起欣赏生命最后的风景。

（二）义工管理及活动创新。在香港宁养义工构成很多元，有学生，也有退休人员，年龄跨度很大，而在我们的宁养院内主要以学生义工为主，因为学生义工本身阅历不够丰厚，看待生死不够深刻，不能给予病人深层次的帮助。在义工管理中我们所借鉴到的就是一个整体运作系统，包括招募筛，筛选面试，接纳，义工感染控制训练，注册，导向服务，提供服务，在职训练，进阶培训，嘉许。对于义工服务也有具体的服务指引和强制义工训练的课程，这些都是为了能更好的服务病人和保护义工自身。由于义工是在不为任何物质报酬的情况下提供服务的，所以适时的嘉许就会变得尤为重要。设置义工表扬制度，定期举行义工嘉许活动，参与提升团队精神的活动，组织义工聚会，分享经验，制作团队独有的纪念品。这些都可以提高义工团队的凝聚力，激励义工提供更好的服务。让义工参与与他们有关的决策，运用自己的智慧，自主的策划活动。在义工服务过程中最想得到的是服务对象和团队同伴（包括医生、护士、社工和其他义工）的赞许，这对于义工来说是莫大的荣耀，所以除了物质的奖励之外，精神上的支持也是很重要的。对于活动的创新，这一点香港宁养院做的尤为突出，他们针对病人和其家属开展的小组活动的是多种多样的，他们会为病人举行生日会，邀请患者想请的客人；会有牧灵导师定期为他们讲座；义工导师为他们提供一些复康活动，比如开设太极班、保健操班、瑜伽班等；还有一些艺术治疗，如画画、书法、音乐治疗；在患者身体允许的情况下带他们去户外走走；还会在特殊的节日献上不同主题的节目。这些活动对于我们今后活动的开展很有借鉴意义。在宁养中心没有冷冰冰的白色墙壁和刺鼻的消毒水的味道，这里如同家一样，可以舒适的愉快的选择自己想要做的事，在这里医生、护士、社工、义工和病人就如同一家人一样。

一直以来我都很困惑，我们既不是医生，不能实际治疗或者帮患者减轻身体上的痛苦，也不是病人的家属，没有与病人有长期的交往，给予他们亲人的支持，我们到底能做什么？我们所做的有用吗？在这四天的培训结束后我明白了，作为一名义工我可以肯定的说这是有意义有价值的，或许他们没有当即对你所做的就有反应，但是相信我们所做的会对他们有所改变。最后，感谢李嘉诚基金会给我们提供了这么好的学习机会，感谢这四天以来为我们的老师和工作人员，这次培训让我更加深入的了解了宁养服务，希望我们可以一同并肩前行，将爱传递。