

護理真諦

——談護理教育的志工服務學習

True Essence of Nursing

– a Discussion on Volunteer Service Learning in Nursing Education

■ 文 / 陸秀芳 慈濟大學護理學系講師

臨床同仁已肯定志工服務經驗對於護理專業提昇的正面效益，那麼，對於護理學系學生呢？如果在學習階段就有志工經驗，或是常規課程就要求服務體驗，對於護理學習的影響又是如何？所以我們也以臨床護理同仁相同的問卷為基礎來問護理學系的同學們。

學生全面當志工 實地服務習付出

針對本學系大學部及研究所進行的調查共發出210份問卷，回收199份，回收率95%，有效問卷199份，男性比例高於臨床同仁的樣本比例，佔14.6%；大學部佔89.9%(179人)，研究所佔10.1%(20人)。

統計的結果是，參加過志工服務的比例為94.5%，沒有參與過志工服務者僅5.5%。

其中，大學部的學生全部有志工

基本資料統計：學生

性別	人數	%
男性	29	14.6
女性	170	85.4
合計	199	100.0

經驗。因為，慈濟大學護理學系已將志願服務納入正規教學規劃：鼓勵在校期間志願服務六十小時或以上；且必修、選修課也結合志願服務精神，例如：社區護理學課程；推動社區或離島居家關懷，護理學系師生利用平日課餘至鄰近老人機構志工服務，暑假期間至蘭嶼進行衛生教育，還有兒童營隊、居家關懷等服務。護理學系學生除接受護理專業的課程與實習外，走入人群投入志願服務已成為一股風氣。

2008年1月29日，教育部公布「補助大專校院開設具服務學習內涵課程作業要點」，目的即在鼓勵各大專院

校成立服務學習推動單位，規劃服務學習相關課程，期許透過服務學習，提供學生實務經驗，並將實際服務與知識技能的融合，透過有系統的設計、規劃、督導、省思及評量來達成設定的學習目標，是「服務」與「課程學習」的相互結合。

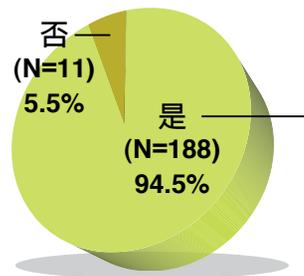
做中學 深入社區與居家照護

服務學習是「服務」與「學習」的結合，簡言之，就是「從做中學」。慈濟大學護理學系學生在第一學年的「生命教育」與「慈濟人文暨服務教育」這二門課程中均安排志工服務，服務內容包含醫院志工、環保志工、社區服務、居家關懷等等。

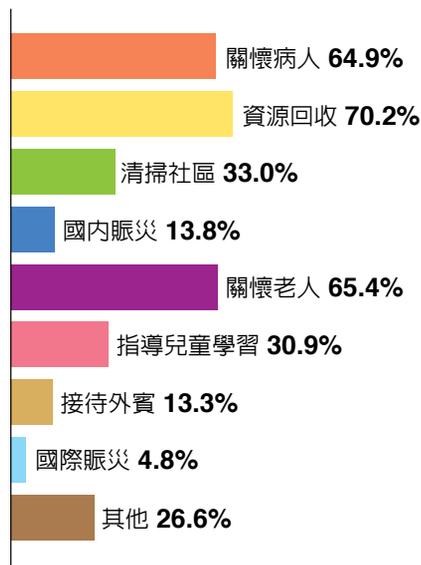
有參加過志工服務活動的類型中，以「資源回收」為最多(70.2%)，其次是「關懷老人」65.4%、「關懷病人」64.9%，「清掃社區」33.0%、「指導兒童學習」30.9%。以社區活動與居家照護類型為主，學生較少有機會參與第一線賑災，選項的比例自然較低。

學生對於志工服務的熟悉度，校外人士也感受得到。在今年四月護理學系舉辦、邀集全台灣各大醫院主管針對畢業生服務表現進行的「雇主焦點座談會」，應屆畢業生被問及志工經驗時，應對自如，且

Q1 您是否曾參與過志工服務？ (N=199)



Q2 曾參與的服務類型？ (N=188, 可複選)



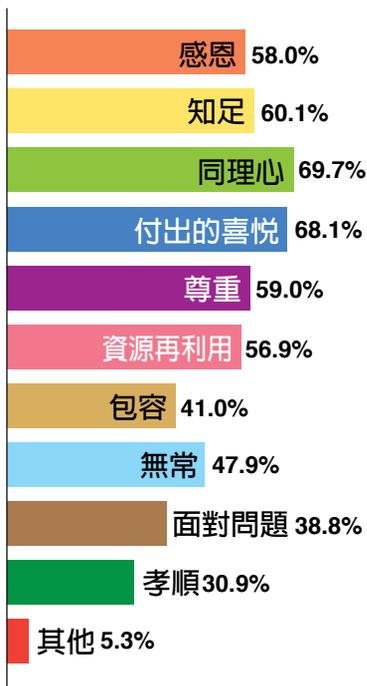
從容自然的分享，讓面談的北部醫院護理主管印象深刻。

輔助傳統課程 豐富心靈層次

至於同學們對於志工活動的收穫，與臨床同仁的回答有些微

Q3

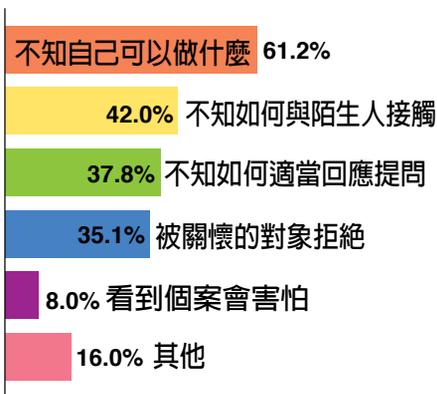
您參與志工服務學習到的收穫？
 (N=188，複選)



差異；臨床同仁選擇比例前三項是「感恩」(60.6%)、「知足」(57.1%)、「同理心」(56.6%)。護理學系同學們認為收穫最大的是學到「同理心」(69.7%)、「付出的喜悅」(68.1%)，接著是「知足」、「尊重」、「感恩」，有56.9%的學生學到「資源再利用」的觀念，很特定是參加環保活動的心得；另外，學習到「無常」觀念的有47.9%，學會「包容」的有41.0%，懂得「面對問題」的有38.8%，還有30.9%的學生從活動中感受到要「孝順」。顯然，志工服務對於尚在教育階段的同學，等於走出校園去提前感受大社會環境、面對不同的人，所以收穫很多，豐富心靈的層次。

Q4

您參與志工服務感到困擾的有那些？(N=188，複選)



慈濟大學護理學系在推動服務學習時，考量四個要點：一、學校與社區結合：從服務活動的參與，獲得有組織的服務經驗，但服務活動應由學校與社區一起協調，以符合社區真正的需求；二、服務與課程結合：將學校所學的知識和技能，落實在社區服務；三、強調學習的重要：將服務學習融入學校課程，並針對服務活動中所見所為，進行思考、討論與寫作；四、重視自我的發展：將學習場所從教室擴展到社區，有助於發展對他人關心的情



慈濟大學護理學系的社區服務課程給了學生機會付出助人，從中學學習體會護理工作的本質。圖為護理學系生帶動社區長輩參與遊戲，從中衛教。（圖片由慈濟大學護理學系提供）

感。

國外的研究也指出，服務學習可以增進傳統課程的學習、促進個人發展、培養公民意識與責任感，及貢獻社會的能力。從此次調查統計，也可得到肯定。

化挫折為力量 反思服務的真諦

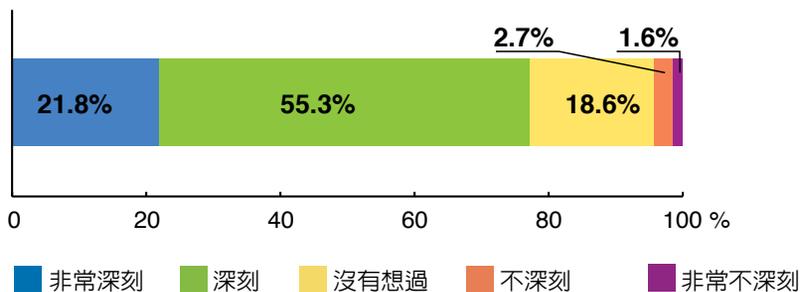
參加志工活動，學生必須利用課餘時間，投入陌生的環境，面對陌生的人，學會時間管理、與人溝通、面對問題時與同儕共同想出解決的策略。受訪者回答參與志工服務時感到的困擾，第一個是「不知道自己可以做什麼」，有超過六成的人選此項(61.2%)，其次是「不知道如何與陌生人相處」(42.0%)、有37.8%的人選擇「有人問問題，不知道怎麼回答」，「被關懷的對象拒絕」則有35.1%。原來，同學們在

獲得心靈成長之前，必須要先克服這些挫折、被拒絕的感受；走出舒適圈，仍盡力去達成任務，滿足受服務者的需求。很多學生事後告訴老師，只要聽到對方說了一聲「謝謝」，就會非常心滿意足。

所以，在設計服務學習方案時，把握「準備」、「服務」、「反思」、「慶賀」四個階段，則課程收效更佳。服務學習與傳統的社區服務最大不同，乃在其強調學習與服務的連結，設定具體學習目標，透過服務的具體經驗反思，來達到學習的目標。護理學系每年定期辦理志工服務反思座談會，透過回顧服務的歷程，讓學生們沈澱下來，想想這些服務帶給他們的意義？對學習有哪些影響？以及如何運用這些經驗。多數與會同學均認為志工服務的經驗能得到課堂上所學不到

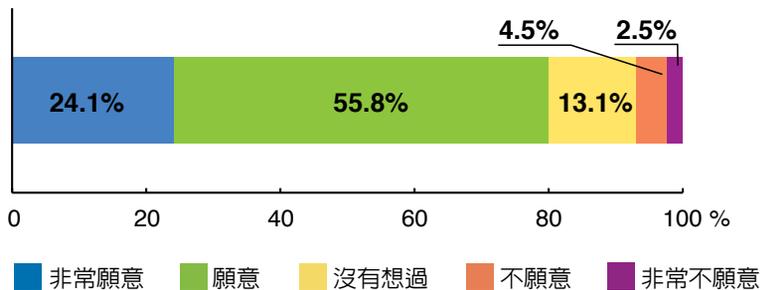
Q5

志工服務對學習護理的影響？(N=188)



Q6

未來有機會是否會(再)參與志工服務？(N=199)



的經驗，發現自己的不足，讓他們能夠同理受服務者的感受；有些人更期許自己能做到視病猶親，正好連結到護理專業的心理構面需求。

學生們回答志工服務對於學習護理的影響，有77.1%的人認為影響深刻，但認為不深刻的比例(4.3%)高於臨床同仁(1.9%)。大部分回答的學生尚未真正踏入臨床護理，或許肯定志工服務，但並不清楚能連結這樣

的經歷對於護理工作的影響吧。

深化人文涵養 志工精神護理專業

而從本學系連續二年辦理的雇主座談會中，多數主管表示慈濟的學生最大的不同，就是人文的涵養，例如注重環保、對病人具有耐心、愛心，並將照護的歷程於國際會議中發表。也有主管表示護理學系的學生在實習單位以手語的方式設計



從學生參與社區服務的回饋中，得知心靈層面的收穫很豐富，最主要是同理心與付出的喜悅。圖為護理學系生協助銀髮福氣站活動。(圖片由慈濟大學護理學系提供)

團體活動，讓精神病患情緒抒解、促進情感表達，深受精神病患喜愛。

最後詢問所有受訪者，未來是否願意（再次）參加志工活動，願意的將近八成(79.9%)，而不願意的有7.0%，沒想過的佔13.1%。在志工活動反思座談會中，同學肯定學校提供多元、多管道的志工服務機會，能及早接觸社會的寶貴經驗，並且會提升對護理專業的學習動機與興趣。

很多時候，有很多人想付出助人卻苦無機會或時間；同學們在學校規劃的課程中輕鬆地投入社區服務，在校園及校園旁的醫院環境中

也常看到慈濟志工的身影，還有懿德爸媽也是來照顧學生的志工等等，很容易有機會走入人群去幫助別人，也有機會提供護理與醫療照護方面的專業助人；年輕生命的視野因此得以拓展，原本單純字我的心靈能變得更有感情，藉由付出而肯定自己。

有了志工服務的經驗，體會到什麼是「人傷我痛」的感覺，讓學生們在跨入臨床時，帶著尊重生命的精神，呈現護理專業的人本樣貌。