



自信的起點

The Starting Point of Confidence:
貼近臨床的專業性服務學習 On Service Learning



臨床實習，是護生踏入職場的第一步。

原本只與教科書互動的護生，將與真實病人面對面相處。

而服務學習，則有如護理教育的成年禮，
從內心的準備到外顯的互動，讓護生得以漸進體解護理價值，
並因此更貼近護理專業核心。

在進入臨床實習之前，若能隨著老師安排的服务課程學習，
不管是在院內學習舒適護理，
如：擦臉、洗頭、擦腳、護膚等等；或是到離島進行衛教、家訪。
透過實作的震撼，培養出面對病人與家屬的自信，
不忘護理助人的初衷，以愛護你……

最近，慈濟大學護理學系師生一早就穿梭在醫院的病房，聽到他們親切地問候病人：「阿公，水會不會太燙？力道可以嗎？頭還會癢嗎？舒服嗎？」嗯，這樣的對話，不該出現在臨床實習課程中？換個病室、隔幾床又聽到：「阿嬤，腳洗好了，有些乾喔！我幫您擦擦乳液，按摩一下。」「爺爺，我們換件乾淨的衣服，您會比較舒服些。」「伯伯，謝謝，給我們服務的機會，還可以為您做什麼嗎？」更確定這不是實習生了！原來，他們是二年級的學生，自願來參加課程規劃以外的服務學習：「舒適護理」，為病人提供專業護理之外的服務照護。

了解護理 從服務開始

一段時間以來常看到媒體對從事護理許多負向的報導，身為護理學系教師的我們問自己：「老師可以如何引導學生重新省思護理的意義與價值？找回護理人的使命感與光榮感呢？」在慈濟的環境中，我們的學生有各種機會參與「服務學習」，例如在第九卷第三期（2010年6月出版）的封面故事就討論過護生的志工服務經驗對提升臨床護理專業的幫助，學生參加了如：資源回收、社區老人或部落關懷、兒童輔導等等多元服務學習的成效，結果都非常正面。

也因此，系上的老師們想辦法延續「服務學習」的課程精神，融入各自專精的領域中。筆者則決定以舒適護理為架構，將場域拉進醫院裡，28名師生

■ 文 / 林玉娟 慈濟大學護理學系助理教授

共同為有需要的病友進行服務，也開始了我們的「服務、學習、反思」之旅。於此，便將封面故事的焦點鎖定於「專業性的服務學習」，初步探討此類型服務學習（課程）對於同學、甚至臨床同仁的影響。

本期問卷以慈濟醫院六家院區護理人員為對象，以電子郵件信箱發出 1,399 份問卷，共回收 1,286 份有效問卷，回

問卷基本資料統計

性別	人數	%
男性	22	1.7
女性	1,264	98.3
合計	1,286	100.0
教育程度	人數	%
專科	481	37.4
大學	749	58.2
研究所	56	4.4
合計	1,286	100.0
職稱	人數	%
基層護理人員	898	69.8
正副護理長	128	10.0
資深護理人員	111	8.6
專科護理師	82	6.4
個案管理師	48	3.7
督導及以上	19	1.5
合計	1,286	100.0
服務單位	人數	%
急重症	309	24.0
內科	224	17.4
門診	197	15.3
特殊單位	181	14.1
外科	163	12.7
產兒科	111	8.6
神經/復健科	41	3.2
精神科	35	2.7
骨科	25	2.0
合計	1,286	100.0

收率 92%。以女性占最多 (98.3%)，平均年齡 31.7 歲 (標準差 ±7.4)，教育程度以大學為多 (58.6%)，職級以基層護理人員佔最多 (69.3%)，工作科別則以急重症 (24.0%)、內科 (17.4%)、門診 (15.3%) 為主。

臨床四成參與過服務教學 溝通技巧與團隊合作最重要

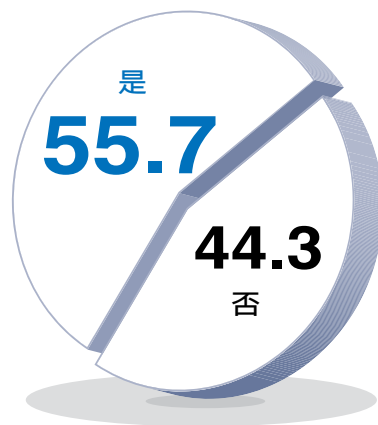
首先請問臨床護理同仁是否知道學校課程融入服務學習的教學方式？其次則是了解有參與過的比例。統計結果顯示，有將近六成 (55.7%) 的護理同仁知道服務學習是一種課程設計與教學的策略，有超過四成 (43.4%) 的護理同仁曾參與過服務學習的教學。在校園中，整合社區服務和有明確學習目標的服務學習方案，大都安排在通識課程中，較少將服務學習精神導入護理專業中，我們也是初次嘗試這樣的課程設計與教學方法，但已有四成左右的護理同仁參與服務學習的經驗，未來若護理課程全面推廣服務學習，這些護理人員的寶貴經驗，就值得我們借鏡。

在實際進行服務學習時，護理人員是僅次於病友，與我們接觸最密切的合作夥伴，他們的熱情參與，對學生的服務學習有正向的啟發與影響。而在我們的整體課程中，運用「準備、服務、反思和慶賀」四階段來引導學生，在每次服務完成後，我們與學生進行服務省思，引導學生思考在服務歷程中所呈現的想法、感受、議題和困難，以形塑學生對

Q1

您是否知道課程融入服務學習的教學方式？

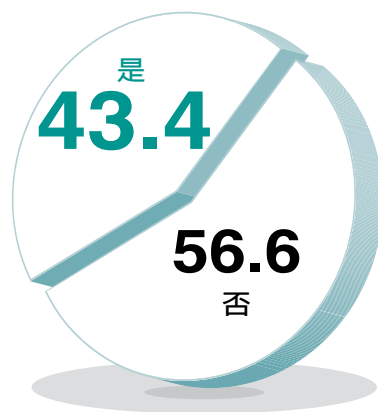
(N = 1,286)



Q2

您是否曾參與課程融入服務學習的教學？

(N = 1,286)

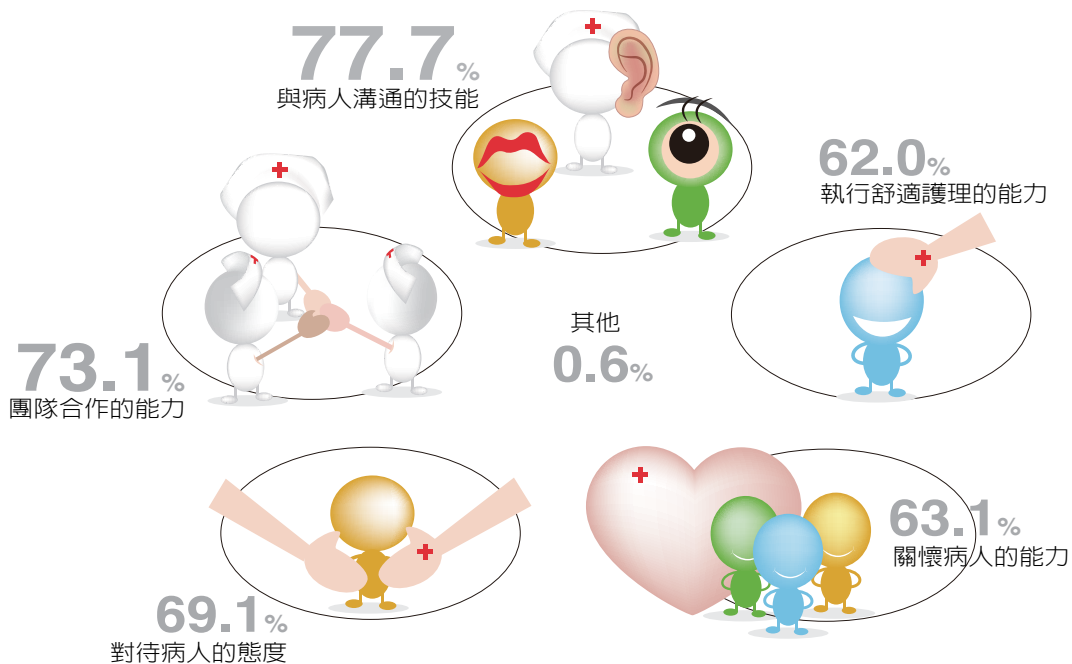


服務對象的人本關懷能力，並培育學生的溝通技能、團隊精神、獨立思考、欣賞與接納多元文化的價值。我們也運用服務反思日誌的即時書面回饋，以深化學生對服務學習的體會與正面意涵。

至於那些能力應該包含在服務學習課

Q3

您認為那些利他服務能力應包含在課程融入服務學習的內容中？
(N = 1,286 ，可複選)



程的內容中呢？所有參與調查的護理同仁認為：以「與病人溝通的技能」(77.7%)、「團隊合作能力」(73.1%)、「對待病人的態度」(69.1%)、「關懷病人的能力」(63.1%)、「執行舒適護理的能力」(62.0%) 比例為高。護理人員每天照護的對象是病人和他們的親人，合作的伙伴是醫療團隊成員，因此，尊重、有禮友善的態度、良好的溝通技能、主動關懷病友、與團隊合作，就成為全人照護不可缺少的元素；而專業性的服務學習，讓護生提早進入「護病關係」，從打招呼開始，從肌膚接觸開始，從互動衛教開始，從小地方實踐對「人」的照護。

賦予臨床教學任務 給護生養成空間

的確，以「舒適護理」服務方案的經驗為例，透過每次服務後的反思會議和反思，可以聽到同學們真的是收穫滿滿，不斷地進步，而且絲毫不介意利用自己的時間來服務學習。例如，有同學表示，他們學會了修正與調整自己的行為：「今天再為爺爺洗頭，我改進我的力道 我開始注意病人的反應，詢問他的感受，我體會病人『是人，不是模型』，做任何事一定要慎重小心才可以。」同學也變得勇敢、有自信：「我有自信與伙伴合作，能夠主動補位，我發現自己變成一位『有功能』的人，看

到奶奶臉上的表情和道謝，讓我感受到被肯定，這種受肯定的感覺真棒！」同學們也學會了隨機應變、尊重病人、感恩病人與伙伴；「看到老師雖然找不到小枕頭，但卻可以用其他東西替代，這讓我學習到臨床是需要隨機應變的……臨床不是死板板照著課本來……要學習選擇出對病人最好的方法。」還有同學細膩地觀察到：「要仔細觀察病人，若她還有力氣動，我們要尊重她的能力，在她不足的地方，我們再適時的協助，病人的能力才不致於消失，成為需要完全依賴他人的人。」

而在醫院的場域服務實習，首先必定不能造成臨床同仁的不便，甚至若有臨床學姊、學長的配合與教導是更好的。因此我們詢問，護理教育者和護理主管在規畫學生的服務學習方案時，是否知道護理人員會面對那些的困擾呢？有將近六成 (56.1%) 的護理人員表示他們擔心「不知道學生的需求是什

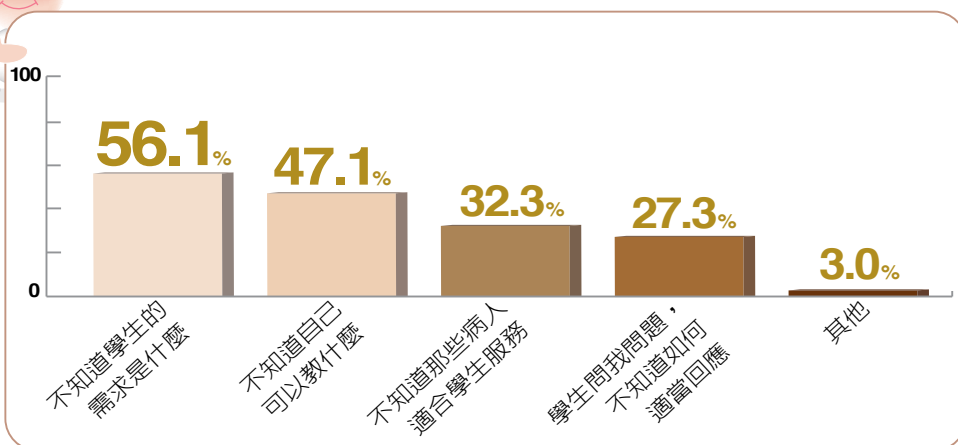
麼？」，有近五成 (47.1%) 的護理同仁表示「不知道自己可以教什麼？」，約三成 (32.3%) 的護理人員表示「不知道那些病人適合學生服務」。這些項目確實都是在執行服務學習方案需要事先考量並克服的問題。

以「舒適護理」服務學習方案為例，由於同學是正在修習「基本護理學實習課程」的二年級同學，他們完全沒有為病人服務的經驗，才剛在學校的示範病房學習過舒適護理與溝通的技能。因此，在規劃「舒適護理」時，我們這些老師將學習目標定位在：(1) 激發學生服務社會的精神與關懷心、(2) 培養學生反思能力與建立自信心、(3) 體會「人傷我痛」的服務意義與價值、(4) 實踐與社區合作的伙伴關係。為病友提供舒適護理，例如洗頭、洗澡、床上沐浴、足部護理、按摩、拍痰、口腔清潔、更換衣服、關節運動等，是舒適護理服務團隊的主要內容。



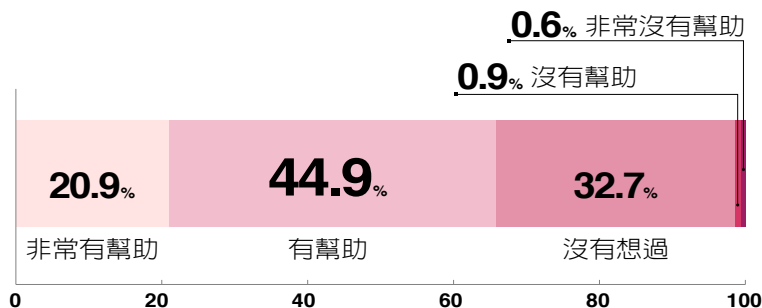
Q4

未來若有機會參與課程融入服務學習，您可能面對的困擾有那些？(N = 1,286，可複選)



Q5

您認為參與課程融入服務學習的經驗有助於您照護病人？
(N = 1,286)



由於這些同學都是初學者，避免同學在服務過程中產生害怕，指導老師或護理人員如何選擇合適的病人就格外重要：能夠與同學有互動能力、病情不能太嚴重。我們的經驗讓我們學習到：所有參與服務學習的老師、護理人員和同學都需要清楚知道學習目標、執行服務的內涵和選擇合適學生能力的病人服務，才不會讓同學的學習偏離原來的目標。例如：在我們第一次進行服務時，就發生老師或護理同仁挑選了病情嚴重

的臨終病人，當學生在進行服務時，產生很大的心理衝擊，加上忙於完成護理，完全沒有與病人有互動。但也因為這個事件，讓同學們能夠在進行第二次的服務時，及時修正此問題。

提早走出校園 服務中培育護理精神

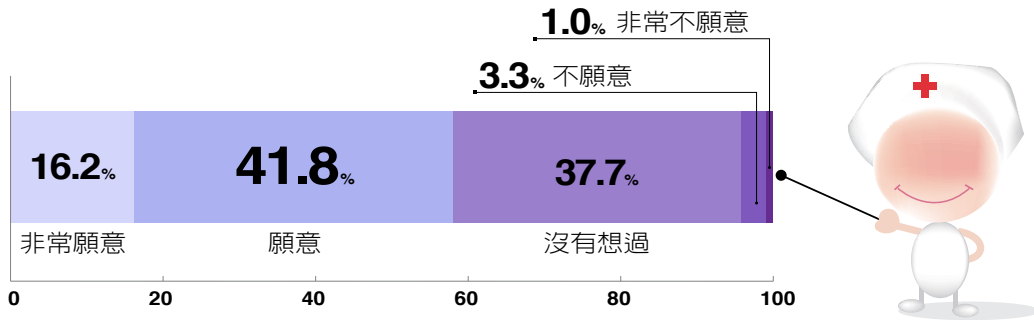
由於大多數的護理人員還沒有參與服務學習的經驗，那麼，服務學習的經驗對護理人員在照護病人有幫忙嗎？選擇



慈濟大學護理學系老師引導學生在正式實習前參與服務學習，即使只是幫病人洗腳、擦身體，學生都戰戰兢兢，也因此對護理照護多了些概念與感受。

Q6

未來若有機會的話，您是否願意參與課程融入服務學習的教學？
(N = 1,286)



有幫助(「非常有幫助」加「有幫助」)的比例為 65.8%，而 1.5% 回答沒有幫助，有 32.7% 的人表示沒有想過。多數的護理人員能夠透過參與服務學習，正向地影響他們的護理工作。對於那些還未將參與服務學習經驗與臨床護理工作連結的人，我們可以邀請護理同仁參與服務後的反思討論會或書寫服務學習反思日記，臨床同仁可以透過學生新鮮的眼光來再次感受護理工作，回溯自己的護生時光，看見護理單純的快樂與成就。

問卷最後詢問所有受訪者，未來若有機會是否願意參與服務學習的教學？結果顯示有 16.2% 的護理同仁非常願意及 41.8% 的人願意，不願意者有 3.3%，非常不願意者有 1.0%，沒想過的比例占 37.7%。這反映，絕大多數護理同仁對參與服務學習的教學抱持肯定的態度，也鼓勵沒有想過的同仁，若有參與的機會，可以試試看。

身為教學者，總能一次次驚訝於服務學習的效果，雖然是小小的事情，學生

認真地投入、打破羞澀地主動，甚至臨床學姊學長們也都感受到，而樂意多幫他們一點，多給他們一點機會和鼓勵。例如，舒適護理的服務學習開始一段時間後，家屬居然主動過來找我們：「等一下你們也可以過來幫我爸爸洗洗頭嗎？」或是護理長也說：「阿公需要下床洗澡，但怎麼勸導，他都不願意，可以請老師和同學幫忙嗎？」當這群護生在進行服務時，病室總是洋溢著笑聲，病友告訴他們：「謝謝，要常來……感恩老師和同學的用心和愛心，非常舒服。」醫療團隊也說：「有你們真好！要常來喔！病人有福了。」在這群孩子的臉上，我們也觀察到轉變——從害怕與不確定，到後來的自信與快樂。

護理工作必須與人互動，使每個人都有做人的尊嚴，在執業過程中，雖然工作忙碌，難免會遇到嚴苛的關卡與考驗、面對許多的挑戰與選擇，但也會得到很大的回饋，親身體會很多感動人心的故事。身為護理專業人的驕傲與榮譽，服務學習這一站是很好的開始。



從課室 走入加護病房

■ 文、照片提供 | 謝美玲 慈濟大學護理學系助理教授

為了打破重症病房給人的神秘感，以及難以接近的恐懼與壓力，所以為慈濟大學護理學系四年級的進階護理選修課程「重症護理學」，融入服務學習的設計，除了課室學習，要求學生需利用課餘時間參與醫院加護病房的志工服務。

於會客時間時，有一位護理師主動向家屬告知病人狀況、做了什麼等等，我看到家屬很感謝這位護理師，護理師回答說：「這是我們應該做的。」在旁邊聽到，我也省思，護理人員除了盡好本分外，主動告知家屬病人狀況是很重要的，家屬能清楚了解狀況，同時也能增加對護理人員的信任感。

—— 96 級 林莉菁同學

大四學生已經在心裡準備著畢業後是否步入臨床，也在醫院實習過或正在實習，對於臨床已經有真實體驗，只是有可能戒慎地忙著熟練護理技術而忽略其他，服務學習的安排，剛好讓他們抽離護理角色，用比較寬廣的視角來理

From Classroom to ICU

解醫病、護病關係，及醫院其他功能角色的人。而藉由「反思」程序這個服務學習的重點之一，學生能沈澱心靈，說出或寫出自己學到的。

換個角度看護理 先懂病人心情

因為重症病人通常較無法確切表達出生理及心理需求，在課程進行的同時，指導老師特地安排曾經入住過加護病房的病人及家屬現身說法，讓學生有更深刻的體會；例如，有位病人分享道：「那天突然覺得頭劇烈疼痛，醒來時已在加護病房，我的身上插滿了管子，想說話也說不出來。我雖然無法說話，但我能夠清楚聽到外面的聲音，我聽到母親的哭泣，好想安慰她，請她不要擔心。」原來，躺在病床上看似昏睡的病人比家屬還要擔心對方撐不下去。

看著病人挺著一肚子的腹水，在家屬的協助下努力地推著輪椅做復健運動，當病人每推到一個地方，注意到的護理人員都會給予鼓勵，讓病人持續地復健，這樣的畫面真令人感動，不只是對於病人的毅力和決心，而且看到護理人員面對不是自己照護的病人都能了解狀況並給予支持，這樣也營造出單位很和諧及溫馨的氣氛。

—— 96 級 陳怡華同學

還邀請到一位曾住過加護病房的護理師來分享，她說：「那天本來是要到病房準備進行團體衛教，走進院區，突然被疾駛的車撞倒，腦出血，接受開腦手術後住進加護病房。再回到臨床工作以後，我更懂得去滿足病人和家屬的需求，我會主動提供病人的訊息，讓家屬更加安心。因為我是過來人……」對學生耳提面命要「視病如親」，不如請病人來現身說法，學生很快了解，原來病人要的是什麼？他們應該怎麼做。

多方成就服務學習 反思體會育護良能

學生參與加護病房志工服務的學習任務包括：認識服務單位環境、瞭



除了加護病房實習之外，謝美玲老師（左）要求同學擔任醫療志工，以客觀立場看待護病關係。

解加護病房志工的服務內容、訪客須知、會客前的各項準備、協助會客期間的秩序、提醒家屬感染控制的注意事項、觀察家屬的生心理需求，會客完成後需與資深志工共同討論當日服務學習的狀況及發現的問題。此學期課程共進行了 39 場次志工服務，總計服務 794 人次；除了正規的重症護理學習之外，從學生的反思日誌看到服務學習帶給他們的成長，他們親眼看見一個個家庭的變故、生命的無常，先發現要孝順父母、親人、要照顧自己的身體、注意安全；看到慈濟醫療志工的膚慰力量，也學習到如何與家屬溝通，最重要的是，感覺到這些未來的護理夥伴的心變得更柔軟、更全面，富有感情，希望他們在將來執行護理專業的同時，別忘了常常保持對人的關懷。

最後，則是要感謝所有協助完成重症護理服務學習的人！自己的心得是發現：要完成這門課真的是「勞師動眾」。感恩有教育部的經費支持，慈大教學資源中心、數位學習組同仁、花蓮慈院護理部、社會服務室及志工們的全力配合。當然，同學們努力不懈的態度讓老師超級感動。最最要感謝的是示現人生無常的病人及在加護病房門外守候的家屬們，學生從您們身上學習到人生珍貴的經驗。期待護理學系的同學們能謹記自己所許下的承諾，未來於臨床照護上發揮最大的良能。

印象最深刻的，是看到某一床的女兒在跟昏迷的父親懺悔，（志工）師姑以溫暖的雙手撫慰女兒，然後帶領我們這些學生志工伸出雙手去安慰家屬，雖然是無言語的安慰，但是家屬好像真的有感受到我們的支持。我感受到有時沉默與撫慰的雙手能夠給人帶來力量，透過這次的志工服務，讓我學習到更多。

—— 96 級 涂瓊文同學

我聽到一位學姊向師姑「怨嘆」自己今天要工作 12 個小時、很累等等的話，但這位學姊在面對病人時卻沒有表現出一絲絲的的不耐煩，對病人還是笑容對待，讓我覺得我以後也要成為這樣的護理人員。

—— 96 級 李官龍同學

在加護病房看到一位之前我在內外二實習認識的病人，這天家屬一直責怪護理師，「昨天（病人）還好好的，今天怎會變成這樣？」有在責怪護理的感覺。雖然身為護生的我們不能跟家屬保證什麼，但是我們其實能給家屬安慰、傾聽、陪伴。另外，這件事也讓我覺得，在生病復原後，我們真的要好好照顧自己的身體，如果再復發情況一定更不好。

—— 96 級 顏志賢同學

有一床病人在腦部手術後一直昏迷，情況有些不樂觀，家屬十分不能接受，質疑醫護人員是否未盡到責任，才讓病人變成這樣。面對這樣的情形，醫生在解釋病情時十分小心謹慎，也以委婉的口氣向家屬表示團隊已經盡了一切努力，但是有些是醫療無法達到的。我看到，剛開始家屬有所質疑而反覆詢問醫生，在醫生詳盡誠意的告知下，終於比較能夠接受這件事情了。而我也學習到醫生在解釋病情的方式，因為醫生要說出的話並不是家屬想聽的，而如何讓家屬們可以接受事實不能如他們所願或是讓他們接受的情況，是需要許多溝通技巧與經驗的，且不同的表達方式也會讓家屬對病人的病情有不同的感受。雖然我們身為護理人員並不需要做到病情解釋，但是每天在家屬來訪，向家屬解釋病人當日情形時，也要盡量以同理心和委婉的方式，詳盡地為家屬解釋，也可避免醫療糾紛的出現。

—— 96 級 林珂慧同學



擔任志工，讓同學們得以客觀感受護理工作該注意的人性關懷，有助於回到加護病房的護理實習。



有資深志工在旁引導，護生學著如何與病人、家屬互動。

第一次正式進入加護病房擔任志工，其實很小的時候因為奶奶的關係對加護病房有很不好的印象，小小年紀的我就感受到爸媽的絕望跟奶奶的痛，後來回想起總覺得這輩子最好不要再踏進去了。這次在慈院看到了志工是如何膚慰及體諒家屬，讓家屬在徬徨無依的時候有一個溫暖的依靠。

曾經身為家屬，我會覺得如果當時有人能像志工一樣稍稍安慰我，對我來說都會是莫大的感動，還好有這些志工願意發心去做，讓家屬放心的將病人交給我們照顧，將自己交給志工，病人家屬兩相安。

—— 96 級 黃僑眉同學



前進蘭嶼

——
跨文化服務學習成果分享

■ 文、照片提供 | 陸秀芳 慈濟大學護理學系講師

這幾年，慈濟大學護理學系規劃了不少融入服務學習的專業課程，如：社區護理學、重症護理學、精神科護理學及基本護理學等，甚至更進一步延伸課程，再利用課餘暑假期間去離島服務。也配合教育部於2008年1月29日公布的「補助大專校院開設具服務學習內涵課程作業要點」，規劃服務學習相關課程，期許學生將實際服務與知識技能融合，更能早些感受服務精神對於護理工作的重要性。

跨海學習，持續五年

一位人類學與護理學領域跨文化專家列寧格博士 (Dr. Madeleine Leininger) 曾提到：「如果人類的存在及生活在一個健康、和諧及有意義的世界，那麼護理人員及其他健康照護者應該要了解人們的文化照護信念、價值及生活方式，這是為了要提供文化合適性及有益的健康照護」。由此可見，對於護理人員或健康照護工作者，能了解受服務者的文化背景及需求也是非常重要的專業素養。

Volunteering in Lanyu
– Trans-cultural Learning for Nursing Students

於臺東的蘭嶼島上有六個雅美族（或稱達悟族）村落，為臺灣唯一的一支海洋原住民族，於2011年4月統計的人口約有3,956人。雅美族人相信靈魂觀，懼怕死去的靈魂，許多不好的事物都歸咎於惡靈作祟，因此對死亡特別害怕，島上的老人也都搬出去獨居、等待死亡。張淑蘭護理師回到蘭嶼執行居家護理工作時，面對自己族人傳統文化與現實照護面的衝突，親自拍攝影片紀錄。我邀請她來本校演講，演講中也看到此《面對惡靈》紀錄片，演講後激發我想帶

學生去蘭嶼做更進一步了解與學習，因此組成一支「跨文化離島服務成長團體」展開服務學習之旅，從2006年開始，持續到現在。

因天候因素影響外，今年8月是第四年出隊到離島服務學習，服務內容有兩大類：兒童營隊與社區健康評估。參加的系上學生都需修過人類發展學、基本護理學、社區護理學等專業課程，並需初步了解服務對象的背景與需求。兒童營隊的課程設計包含衛生教育、環保教育、生活禮儀課程、牙齒保健及個別課業輔導，以輕鬆活



到社區衛生教育對護理學生並不難，反而是搭飛機離開臺灣、與不同文化居民互動的挑戰性更高。圖為慈濟大學護生教蘭嶼小朋友口腔衛教。



到蘭嶼參加服務學習，護生除了出門之前要先做功課了解風俗民情，實際到了當地的調適能力更是重點。圖為護生與學童熱情地互動。

潑的方式與學童互動。而社區健康評估主要是讓學生直接走入社區部落與居民互動，利用社區評估方法以了解當地自然、人文、教育、健康等資料，以建立社區健康計畫的的第一步。

離島的魅力 融入當地文化的考驗

其實，學生的服務內容與在臺灣本島是一樣的，但是如果不了解當地的特有文化，甚至自己不接受當地的文化，可能就會無法融入，或是活動沒辦法發揮效果，這就是一大考驗。

營隊抵達蘭嶼時，我都會特別邀請郎島國小主任邱光輝老師與現為蘭嶼居家關懷協會理事長的張淑蘭護理師為營隊同學們上課，讓他們更進一步了解當地學童教育現況，也認識蘭嶼的文化。

服務期間於暑假 8 月為期一週。過

去服務成果多偏向量性成果呈現，例如受服務者滿意度，服務場次及人次等。而後除量性成果外，亦收集提供服務者的成長歷程，期間為 2011 年 5 月至 9 月，以學生檢討會、讀書心得、反思作業、會議紀錄等進行資料分析。

除了與護理工作直接相關的衛生教育與宣導，在暑期安排的離島營隊對於學生當然有無法抵擋的吸引力，不過每個學生的動機還是有所不同。有人就是因為地點在離島，有的是想要學習培養人際溝通合作的能力，也有人想了解與自身不同文化的差異。

一位來自馬來西亞的僑生表示：「因為它夠遠，然後你知道（我們）外國人，沒有看過離島，就是抱持一種憧憬去的。」另一位在甄選通過前未透露原本想去玩，最後在完

除了兒童衛教，護生也到社區為居民進行健康評估，也從中去感受達悟族人的文化特質。圖為護生進行痛風衛教。



成營隊服務後才表示：「因為我沒有去蘭嶼玩過，所以想去玩，剛好有這個機會可以去玩又可以去拍攝紀錄，然後我就加入了。」許多學生的暑假安排除了實習課程、實驗室工作，或打工賺學費外，就是回家過暑假。

有一位同學卻是想要離家去做沒做過的事，他表示「我就只是想要離開家而已，而且我想要做一些我之前沒做過的事情，像是跟不同的人合作一起做事。」當然也有同學覺得自己準備好了，但是「坐上飛機，然後看到臺灣愈來愈小，我當時覺得很難過，再加上之前社區服務時候遇到一些困難、瓶頸，兩種心情疊在一起，然後就忍不住地哭了。」不管是同學公開的表達或私底下的內心想法與衝動，可以看出，

這些學生期待著到離島的體驗。然而在異文化的衝擊下，要執行營隊服務的任務，學習成果會是如何呢？

理解而後尊重 護理的基本素養

同學的回饋表示「整體活動的過程，所接觸與學習到的都是課程上學不到的，像是成員間的默契、意外狀況時的機動和臨機應變，還有和人溝通的技巧。」顯然，口腔衛生、腸病毒防疫等衛生教育，對於護生們，難度不太高，收穫似乎來自其他的部分。

文化與信仰及生活方式息息相關，在服務營隊同學眼裡認為「達悟族裡，生病表示被惡靈附身，所以要到主屋之外的小房子獨自生活以免把惡靈帶給其他家人。在我們的眼光來看，病人本來就應該要得到更周全的照護和關懷，怎麼能生活在那種地

方，於是衝突就產生了。」同學的衝突來自於感受到觀念差異，在營隊服務時便需試著找出一個自己能接受的平衡點。

很多同學經過營隊服務的磨練後，覺得自己學到的比付出的還要多，並且開始學會欣賞與尊重跨文化。一位同學表示「服務是要給別人需要的，並且要抱著互惠的心態，而不是施予的角度。」

在出隊前都會先要求同學看過《面對惡靈》紀錄片，一位同學說「看到影片時，我認為在蘭嶼的老人都很可憐，所以我會認為這裡的老人很需要幫忙。」一位同學在服務後翻轉了自

己的觀念，表達出「其實，讓老年人獨自生活這件事情，並沒有絕對的好與壞。」「我發現我會不自覺地用自己的價值觀去審視族人的傳統，覺得他們非常不孝之類的念頭會在心裡偷偷成形，但在他們看來這卻是很正常的傳統。」

幾位同學對跨文化服務學習提出具有反思性的回應，「我們應該學習認識不同文化時，先把自己倒空，不要以自己的觀點去看待每一件事。」另一位同學表示「上課曾提到他們對出殯的忌諱：出殯路線上的住戶會拿木頭圍住自家，中間讓往生人通過。當有一天晚上外出真的碰上時，氣氛非常凝重，親身體會如何尊重他們的文化，不是課堂上可以體會的。」當學生說出要盡到「真正的尊重，要從對方的觀點來看」時，這些反思回饋讓老師們明顯看出學生的成長與改變，真的很令人感到欣慰。

額外收穫 知福惜福

當學生住慣本島便捷的生活環境，無法想像離島環境的資源，甚至離島多數物資需靠船運，天候不穩甚至物資運送就會中斷，一位同學表示「蘭嶼的資訊真的不太多，連便利商店都沒有！」可見住慣本島的環境，隨時要購物補給就到便利商店，當同學知道沒有 24 小時便利商店，是露出無法想像與接受的表情。

相對於離島居民，他們應也難想像



慈濟大學護理學系陸秀芳老師利用暑期帶著護生到蘭嶼學習，也與傳播系合作將紀錄成果於校內發表。



臺灣本島居民如此依賴文明的程度啊。很多同學經過實際離島服務，也覺得自己的生活環境是幸福並且要惜福。

培養思考溝通力 學習尊重與利他

許多關於護理學系學生投入服務學習課程的研究，結果皆顯示護生得以培養批判性思考能力、溝通能力、評估的能力以及增加公民的責任，這樣的結果也適用於此「跨文化離島服務成長團體」。回顧 2011 年度暑期，有 13 位參與學生，其中還有來自 4 個不同國家的僑生共同參與。有隨隊老師持續陪伴與主持反思活動，運用團體技巧以及 **here and now** 協助學生立即將所看、所感覺、所經驗的部分立即分享回饋。學生透過參與此跨文化社區服務，經由各種課程安排、

閱讀相關書籍、紀錄片欣賞及反思活動，培養了利他精神，接觸關心社會上的少數族群，增加社會責任，翻轉過去固有的刻板映像，更具備了尊重他人的公民素養。

護理是一門助人的專業，服務的對象具有不同社經、文化背景，跨文化的服務學習，可以讓學生學習尊重並且實際去體驗，再次契合列寧格博士所說，護理同仁的專業照護要能因應不同文化層次而調適。在此也非常感謝許多曾經協助我們的蘭嶼朋友們，因為他們的熱情與包容，可以讓學生學習到服務的真正內涵，也非常感謝慈濟大學爭取到教育部教學卓越計畫補助，得以讓學生走入偏鄉部落，接受不同文化的洗禮，而如此的經驗能為其護理職涯打下根本基礎。☺