

Happy Moments by Volunteering Practice

-Service Learning Sharing from Teachers

護 幸 福

教 感 動

媒體的負向報導，導致許多家長對子女就讀護理學系產生疑問或思考轉系。想當初，我們充滿熱情，發誓立願從事護理，要為病苦的病友與家庭服務，在他們生命的旅程中，成為他們的貴人。我們體驗過幫助別人是很幸福的事，可以付出自己的關愛給需要的人，是多麼欣喜的事，能夠在別人的生命中寫下幾頁，是多麼榮耀與值得紀念的事。

時光荏苒，我們成為培育護理人才的教師，要如何扭轉媒體的報導，「撥亂反正」呢？有什麼方法，讓同學對「做護理」可以產生認同？

我們發現，將「服務學習」融入課程的設計，讓參與的學子們從很小的地方找到付出的幸福，看到護理工作的價值。而對於教師呢？要花自己額外的時間從事課室外的志願服務教學？心情與想法又是如何呢？

省思服務學習的收穫後，原來，不僅學生自我肯定，老師也學會放慢步調，找回護理的人本關懷；感受教學與志工服務的差異，重新體會志願服務的喜樂與幸福；轉換心境放下執著與堅持，重新調整服務與教學，看見了學生的成長與蛻變，也是當教師所期望的最佳回饋。

教師們的服務學習經驗分享

編輯 | 林玉娟 慈濟大學護理學系助理教授



多留五分鐘的感動

Touching Feelings Earned by Five More Minutes Stayed in Bed-side

■ 文 | 傅淑瑩 慈濟大學護理學系講師

我常想，一位資深的護理人，除了參加各種進修課程外，究竟還可以有那種方式可以幫助自己的成長？可以單純體會喜悅的成長嗎？帶著這樣的疑問，我和系上的教師伙伴開始不同的學習——帶著剛學習舒適護理的二年級同學，進入忙碌的病房進行服務，而且只單純提供讓病人舒適的護理。沒想到，我竟然喜歡上這種純粹服務所帶來的快樂與滿足感。

這天，35歲的病友說：「我昨天才從加護病房上來，屁股很痛，護士說我的屁股破了很多洞，真的很痛很痛……我自己一個人在醫院，媽媽不知道何時會來？我身上一堆管子，不知道可不可以拔？什麼時候醫師要幫我抽肚子的水呢？」若是依據以前帶學生實習的經驗，我會以「例行護理」的眼光，來看待這位病人的需求：協助他換藥、與醫師討論如何處理他的疼痛、尋找志工師姑的協助；心裡想著還有其他病人要照顧，可能下意識「有意或無意」的忽略了這位病人的需求，告訴他「如果你有甚麼需要，

就按叫人鈴。」然後，就推著工作車、帶著護生邁向另一床病友，繼續做著「例行的護理」。

但是，我是帶著一群甚麼都不太



抽離臨床實習指導者的角色，利用個人時間帶同學服務學習，傅淑瑩老師發現多留點時間陪病人與家屬，也讓自己重新發現護理工作的快樂。



在教學中導入服務學習，不僅學生獲益，老師也有重新充電的感覺。

懂的護理菜鳥，要進行「舒適護理服務」，我的角度頓時變得不一樣了！同樣是在病房進行著服務，但我改變了慣性的態度與行為，在服務病友過程中，總是提醒自己一定要誠心誠意地照護對方，而且在完成舒適服務後，一定要「多留」在病友床側五分鐘，好好地傾聽病友的心聲，同理他的心情與感受，不管是焦慮、擔憂、孤獨、或病苦，也要回應病友的疑問，協助他確認需要了解的訊息。

沒想到這樣簡單的改變，竟然獲得很正向的回響，病人回饋學生「你們是關懷人的天使，謝謝！」；而參與服務的學生們也表達「他自己一個人，一定很害怕吧！」、「身上那麼多管子，應該會很痛吧?!」、「他這樣虛弱，應該無法自己洗澡，屁股那麼多破洞，自己要怎麼塗藥啊？」

我發現，因為多留五分鐘的陪伴

與傾聽，學生對服務有了不一樣的體會，他們學習去感受病友的心情與想法，幫病人身體清潔過程中，能夠注意到病人的隱私與不安，換藥時，動作很輕柔，小心謹慎，不希望增加病人的疼痛。同學在服務後，主動寄信告訴老師「真正的病人與示範病房中的安妮或同學是不同的，要謹慎地執行每項服務，讓病人能夠在接受我們服務的過程，真的可以感受到舒適與受尊重；即使我們遇到困難，也要想方法去克服，找出最適合病人的照顧方式。」

結合服務學習與舒適護理的服務方案，讓學生學習與經驗到我與自己、我與他人的相處策略，學會尊重他人的想法，能夠與伙伴合作和服務的正面價值。因為服務學習，我自己也體會到，要提供令人感動和幸福的護理，一定要「將病人放在照護思維的中心」，總是從病人的角度出發，去思考他的需要是什麼？我能為他做什麼？怎麼做，可以讓他最舒適或最有幫忙？

這次服務學習的目的是希望能夠啓發學生的「關懷心」，由同學服務過程中的表現，以及病友給我們的回饋，都讓我們看到同學的成長。而我在這次服務學習中，重新找回護理的快樂——從病人的角度進行照護、用心盡心，病人「感心」，自然就能夠感受到護理的快樂與幸福。

小小簡單的快樂

Little Simple Happiness

■ 文 | 馬玉琴 慈濟大學護理學系講師

疑惑與破冰

一開始沒想太多，就回應同事的號召，加入學生服務學習的團體。記得第一次進入病房單位時，由於不是自己的「地盤」，花了一些時間觀察並暫時放手讓學生跟著單位的護理佐理員，同時也讓自己有一些時間思考可以讓學生做什麼？但第一次結束後，自己決定，要主動去尋求適當的服務對象。

所以，第二天我帶著3位學生，向一位一位病人自我介紹，幸運的是幾位老人家熱情地給學生機會，雖然只是簡單的擦臉及按摩，至少學生踏出第一步。這時，發現學生的話似乎少了一些，老師自己與老人家聊得很開心，於是結束時花了些時間與學生討論為什麼不說話？學生紛紛回應不知道該說什麼，或是不會說臺語。因此，鼓勵學生回去與同學角色扮演，練習聊天，同時告訴自己與學生，「下一次來病房，換你們先跟阿公打招呼。」只見學生遲疑但又一臉期待

的樣子，看起來是可以放手讓學生試一試。

付出的確實幸福

一週很快過去，當一大早出門時又忍不住問自己：「為什麼要答應幫忙？」同時突然一個聲音又冒出腦袋：「願意出門參加服務的學生其實是真的很不錯，因為自己都會懶散了，更何況是學生。」所以應該多看學生的好，心情也就變得愉快些。慢慢地，



學生形容此次學習之旅是一種小小、簡單、卻很難形容的快樂！帶領學生投入的馬玉琴老師也感受到了。圖為老師與學生圍坐一圈進行反思討論。攝影 / 林玉娟

第三、四、五次及之後的服務，發現學生也開始改變，變得會與老人家說話，也有一些自信，也能自我肯定比前一次更好，也有一些笑容。最後一次服務學習時，自己帶3位學生到一位70幾歲阿嬤床邊，照慣例與旁邊陪伴的兒子說明我們的身分及服務的時間與目的，兒子遲疑一會兒就拒絕我們，雖然我們知道阿嬤還沒刷牙洗臉也可能需要擦澡，但只能尊重家屬的選擇。大約一小時後，我們在別間病室幫其他老人家按摩時，我突然瞥見阿嬤的兒子站在門口，他問我一個問題：「你們做這些需要錢嗎？」我

趕緊解釋並問阿嬤也可以讓我們服務嗎？他趕緊說好，也表示可以把媽媽叫醒。

服務的快樂其實就如同學生形容的：「一種小小、簡單、卻很難形容的快樂！」帶領著學生的我也感受到這小小的確實幸福喔！

當然，與同事們合作一起帶服務學習，一定會經歷不同理念與想法的差異，但這也是學習的一部分，必須放下自己的堅持，回到做這件事的初衷，時時提醒自己服務學習不等於基本護理學先修班，答案就會逐漸明朗清楚。對自己而言，護理，就從這一站開始。

青春活力再現

Brought Back to the Young and Brave Days

■ 文 | 孫宜孜 慈濟大學護理學系講師

很快地，為期一個月的服務學習已近尾聲。這些二年級生沒有在醫院執行護理活動的經驗，她們自願利用每週兩次、每次2-3小時的課餘時間，進到病房從事「舒適護理」的活動。這也是我的「病房服務學習」初體驗，以往我參與的是服務學習融入課程，

服務場域在社區中。這次是非課程式服務學習，服務場域在醫院病房，讓我的服務學習更多元。

在病房的經驗角色有兩種：一是年輕時照顧病人的臨床護理師，二是近年來帶學生實習的臨床教師；現在則多了一個身分：志工。這個月在病房

服務學習時覺得非常輕鬆及開心，才察覺到，原來我在擔任臨床護理師及臨床教師時，心裡總有著沉重的壓力及擔心，因為我對個案的病情掌握及治療進展有責任。而「舒適護理」的志工身分，只要評估病人的舒適需求並提供服務緩解不適，我們沒有必須完成某護理措施的緊迫性，病人及家屬對我們也沒有改善病情的治療期待，因此能以自在的心情提供安適的服務。

這次的服務學習，既沒有實習進度壓力、也不用急著要在某個時間點完成某件事。優點是：服務的內容可以跟病人及家屬討論，達成共識後才開始進行服務，如此得以兼顧病人及家屬的需求、又能考慮到學生的能力。曾有好幾位病人原本說不需要我們的服務，但觀察了

我們的服務後，又主動要求幫忙洗頭、擦澡、按摩；每次看著服務後，病人、家屬滿意的表情及學生自信的笑容，心中就有小小的感動。

這次的服務學習讓我重新體會大學時代參與服務性社團的青春活力！藉由一次次的服務經驗累積，我能更客觀的觀察病人、家屬及醫療生態，也省思到臨床繁重的護理工作，常使我們必須選擇最急迫的護理措施來執行，但卻無法充分滿足病人「舒適」的需求。我學習到，在未來的護理工作中，要更加留意病人的舒適品質，讓病人及家屬能舒適無憂的享受治療；在帶領學生臨床護理實習時，應提供更多的支持鼓勵及學習機會，讓學生能更有自信地達成學習目標。☺



看到同學從七手八腳地為病人服務，到逐漸體會到訣竅，同學因病人與家屬的回饋而滿足，孫宜孜老師（右）也感覺自己再次擁有像學生時代玩社團的熱情。