



# 體驗 真實境

# 談 談志工服務對臨床護理專業的提昇

## Experience the Reality

### — a Discussion on the Enhancement of Clinical Nursing Profession Through Volunteer Service

投入志工服務的行列，  
儼然成為風行台灣的休閒選擇之一；  
而志工經驗，  
對於護理從業人員的專業，會有任何的影響嗎？

護理學門，是科學，是藝術；  
護理工作的本質，是一項助人的專業，  
對人性的關懷，是護理人員的基本人格特質；  
做志工，把生命焦點從自己，放大到他人、社會，  
投入社會某一個真實環境、面對某一些人，  
可能貧窮、可能病纏身、心悲苦，  
在這樣的真實情境中，  
付出勞力精神，卻能得心靈的富足：  
激盪出關懷、接納、同理、真誠，  
不吝惜對他人流露愛與關懷，  
更發現珍愛自己的重要。

回歸臨床照護，  
他人與自己的關係，似乎更貼近了；  
懂得志工付出利他的心情，  
護理的專業頓時輕鬆了起來，溫柔了許多，  
疲累的時候，是不是該再去做志工了……



■ 文 / 林玉娟 慈濟大學護理學系助理教授

志工服務在二十一世紀的台灣，似乎已成為一種顯學，蔚為風範，讓台灣成為行善之島，但是護理人員參加志工服務的意願如何？志工服務經驗對護理人員的專業素養和專業發展會有任何影響嗎？參加者的感覺又是如何呢？

在了解這些問題前，讓我們先回顧志工服務的歷史和發展。

### 人性關懷 護理與志工本質

「志工服務」或說「義工服務」的概念在東西方社會已有長久發展的歷史，在華人社會裡，由於強調非正式系統的支持關係，志工服務通常是基於個人隨機性的慈善行為，或是基於宗教、血緣、地緣關係所發展的一種集體互助角色；反觀西方的志工服務，則源自於福利思潮。西方社會在經歷工業化和現代化後，政府受到財政赤字的衝擊，公共服務措施明顯地不足，導致國民生活水準普遍地低落，為了彌補政府投資的不足，又能減少政府的支出成本，由政府委託非營利組織經營的模式於是產生，這些非營利組織運用大量的志工以降低成本，政府也大量使用志工來進行公共服務的工作，在這樣的情境脈絡下，促使了志工服務的興起，以培養公民意識和拓展公民對社會責任的實踐。

在2001年，聯合國宣布該年為

### 基本資料統計：臨床護理人員

性別	人數	%
男性	38	2.7
女性	1,372	97.3
合計	1,410	100.0
教育程度	人數	%
專科	629	44.6
大學	729	51.7
研究所	52	3.7
合計	1,410	100.0
服務單位別	人數	%
急重症單位	318	22.6
內外	249	17.7
外科	174	12.3
門診	172	12.2
其他特殊單位	157	11.1
產兒科	95	6.7
精神科	47	3.3
骨科	33	2.3
神經/復健科	16	1.1
其他	149	10.6
合計	1,410	100.0
職稱別	人數	%
基層護理人員	972	68.9
資深護理人員	172	12.2
正副護理長	129	9.1
專科護理師	77	5.5
個案管理師	38	2.7
合計	1,410	100.0

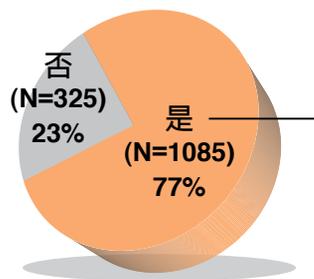
「國際志工年」，使志工服務成為一項世界關注的議題；同年，我國的立法院也三讀通過了「志願服務法」，不僅提倡公民社會責任的觀念，也保障參與志工服務者的權益。志工服務最大的特色在於完全的「利他性」，個人在參與服務的過程中，不僅「努力付出」且「不求回報」，因這樣的精神和理念，使得個人在參與志工服務的過程中，不僅體驗服務的意義，也學習到對自我的了解，進而將服務的特質內化成為人格的一部份，轉化個人的價值觀，提昇自我的成長。

護理，是一種助人的專業，也是一門藝術；在專業關係中，護理人員協助病人恢復健康、預防疾病，減輕殘障對生活的衝擊，或安詳尊嚴的完成生命旅程；然而在提供不同病人各種專業照護的同時，也需要心理層面的各種特質配合，如：關懷他人、接納、同理心、真誠、清晰的溝通、有目的的互動、承諾與義務等等特質，簡單地說，就是能夠在忙碌而繁雜的護理與行政工作完成的同時，不忘把心放軟，將「人性關懷」呈現於工作中。聽起來，上述的特質，不正是樂於助人的志工所需要的。

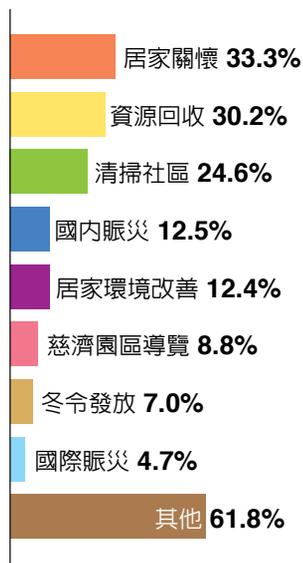
### 八成護理人當志工 居家關懷最多

只是，護理人員已經夠忙了，還有空去參加志工服務嗎？參與志工服務

## Q1 您是否曾參與過志工服務？ (N=1,410)



## Q2 您曾參與的服務類型？ (N=1,085，可複選)



對護理專業和成長會有任何幫助嗎？護理人員是否認同參與志工服務是一種提昇專業自我成長和培養專業素養的方法？對於參與志工服務又有什麼想法與感受呢？本篇文章的問卷調查就來了解臨床護理同仁對這項議題的

看法與感受。

本期問卷以慈濟六院區的護理同仁為母群體，回收1,410份有效問卷。以女性為主(1,372人, 97.3%)，平均年齡30.2歲(標準差± 6.7)，教育程度以大學為多，佔51.7%，服務單位以急重症單位佔多數(22.6%)，其次分別為內科單位(17.7%)和外科單位(12.3%)。

統計結果顯示，有將近八成(77%)的護理同仁曾經參與過志工服務。或許，在慈濟志業體的環境裡，隨時可有的志工活動，也是高比例的原因之一。

而這近八成護理同仁曾經參加過的志工服務類型，以「居家關懷」(33.3%)、「資源回收」(30.2%)、「清掃社區」(24.6%)比例較高。願意走出醫院到病人家裡或社區弱勢家庭進行居家關懷，讓護理同仁得以發現病人在家裡和在醫院的條件差別，更能理解應該注意的問題和需要關懷的事情，對護理專業的成長具有正面的意義。

而資源回收、國內和國濟賑災義診、發放活動則是慈濟志工的服務特色，雖然數字比例看起來不高，但是曾參與過的同仁總是收穫滿滿；尤其是國內外賑災與醫療義診的服務經驗，讓護理同仁不僅能發揮護理專長救人、助人，這樣的時刻，有一點點

能夠體會南丁格爾那樣的時代，親眼見證災難、膚慰病苦，更能感受護理角色的重要與榮耀。

## 感恩知足能同理 做志工豐富專業力

參與志工服務，到底有那些心靈上的收穫呢？將近三分之二的護理人員表示他們學習到感恩(60.6%)、超過二分之一的護理人員表示他們學習到知足(57.0%)、同理心(56.6%)、和尊重(50.6%)、四成左右的護理人員表示他們學習到付出的喜悅(42.5%)、三成左右的護理同仁表示他們學習到：資源再利用(36.1%)、包容(35.1%)、和無常(32.4%)，學習面對問題(20.6%)和孝順(13.5%)則是另外二種收穫。

護理人員若能具備護理專業素養的特質：無條件的關懷個案、對個案表示興趣、能夠真誠面對自我、以不批判的態度接納與尊重個案、同時能夠設身處地、感同身受他人的心情與感受，並產生將心比心，心同此理的共鳴，則將能夠與個案建立溫暖、喜歡、友善、支持的治療性專業關係，了解個案真正的需求與問題，進而以專業知識和技能提供個案所希望和需要的專業協助。所以，由護理人員回答的收穫中，我們可以了解到志工服務確實對護理人員的專業素養有正

面影響，尤其是對同理心和尊重的建立；而感恩、知足與付出的喜悅更是一種強化護理工作的增強劑，讓護理人員能夠體會與認同護理工作的價值感。

這些重要專業素養的培育是無法只透過課室的教學來獲得，而志工服務則為護理人員的專業素養建構了一種可行之道。

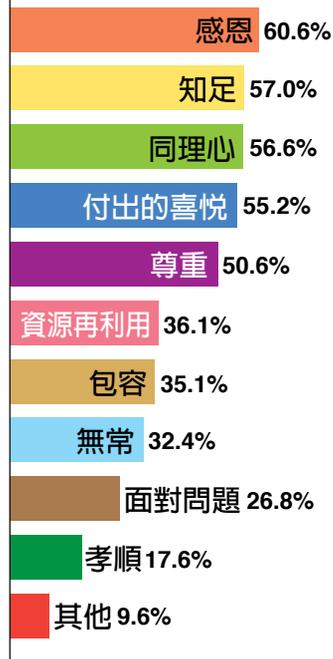
### 妥善規畫 助進入狀況

而在護理同仁的志工服務經驗中，曾經有過的困擾最主要是：不知道自己可以做什麼(50.3%)、不知道如何與陌生人接觸(34.6%)、有人問問題，不知道如何適當回應(32.6%)、被關懷的對象拒絕(30.1%)。

有五成的護理同仁回答參加志工活動時「不知道自己可以做什麼？」，會有點不清楚狀況、沒有立刻進入狀況。這提供我們一個思考，在整體規畫參與志工服務前，需要進行行前說明，讓護理人員能夠事先了解可能面對的服務事件是什麼？服務的對象是誰？需要具備的能力有那些？需要再加強的能力有那些？以減少護理人員在面對活動過程中的困擾與挫折。以慈濟大學海外教育服務志工隊為例，學生在參與海外教育志工服務前，校方除了在學期中，教導和培育學生根據服務對象來設計教案，演練教案，

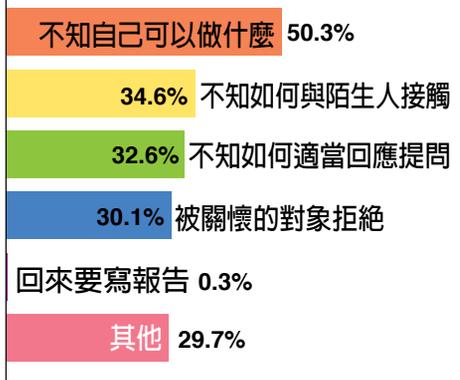
## Q3

您參與志工服務學習到的收穫？  
(N=1,085 複選)



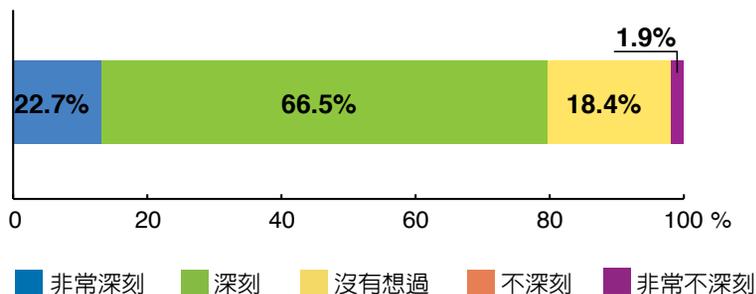
## Q4

您參與志工服務感到困擾的有那些？  
(N=1,085 複選)



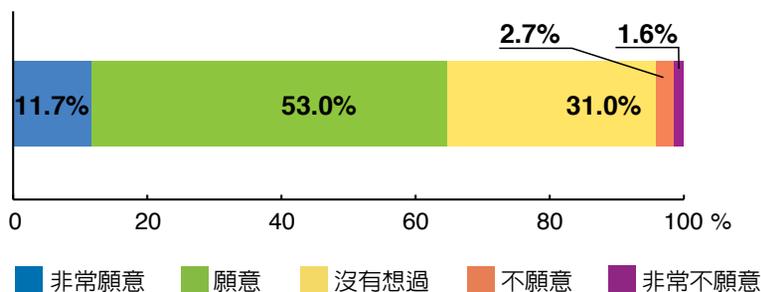
## Q5

志工服務的經驗對您護理病人的影響？(N=1085)



## Q6

未來有機會是否會(再)參與志工服務？(N=1,410)



行前二週更是密集訓練學生有關當地的語言、文化、禮儀，以減輕同學面對陌生情境的壓力；在提供海外教育服務時，服務隊更在指導老師的帶領下，每日進行服務的反思與檢討，以豐富學生的志工服務經驗。

此外，護理是一種需要經常與陌生人接觸的服務工作，適當的回應個案

的需求，更是護理人員需要具備的能力，而被關懷的個案拒絕也是經常會面對的事情。由護理同仁的反應結果得知，學校和醫院的在職教育中，可以規畫如何與陌生人接觸、溝通和如何回應拒絕等在職教育主題，讓護理人員在樂於參與志工活動的同時，也能減少所遇到的困擾。

## 強化服務反思 聯結護理使命

志工服務經驗對於其護理病人有影響嗎？選擇影響深刻(「深刻」加「非常深刻」)的比例為79.6%，而1.9%回答非常不深刻，而有18.4%的人沒有去觀察或想過志工經驗對其臨床工作有沒有影響。多數的護理人員能夠藉由志工服務的參與，對他們在護理病人的過程中有正向且深刻的影響。而對於那些沒有把志工經驗與護理工作連結在一起的人，其實可以在志工服務完成後，讓護理同仁有機會反思整個過程，可以在公開場合或與團隊、小組會議分享，或是邀請書寫心得日記，使護理同仁能夠藉由不斷的反思與個人經驗的建立，使自我在專業護理工作上能逐漸成熟與獲得自信，進而正向的影響護理病人的經驗，認同護理工作的價值與使命感。

當然，志工活動的選擇，也可以朝向個人偏好的活動類型，把握機會參與。畢竟，若是有參加但不投入，或是覺得很不適合自己，可能也不容易有感動。

## 化身美善 持續力行

最後，問卷詢問所有的受訪者，包含有志工經驗與沒有的人，未來若有機會是否願意(再次)參加志工服務？結果顯示，有11.7%的護理

同仁非常願意及53.0%的人願意，不願意者共5.6%，沒想過的比例佔31.0%。表示，有志工經驗的護理同仁多數是抱持肯定的態度，也鼓勵沒有想過的同仁，若再次看到有能付出的機會，可以試試看。

不同的志工服務類型各有其獨特性和功能，能夠提供護理人員不同的志工精神的體驗，也能夠帶給護理同仁不一樣的專業成長與收穫，因此未來機構或學校若能夠針對護理同仁不同的需求，規畫不同的志工服務類型的參與，應能夠讓更多的護理同仁透過志工服務，培養護理的專業素養。

近兩年來世界各地的大小災難頻傳，總是可以看到慈濟人藍天白雲的身影穿梭期間膚慰災民，慈濟志工們也不斷地深入各自的社區「人間菩薩大招生」，才能幫助更多人。在遙遠的海地這個國家，慈濟人的身影從今年一月地震發生到現在都沒有離開，而且已經有當地志工投入，雖然語言不通，但是海地人已經聽懂「菩薩」，就是做「人間的好人」，原來道理這麼簡單，讓他們樂意投入幫助自己國家的災民。而護理人，每天都在做好事，幫助生病的人和家屬；偶爾當志工，更換場景做好事，利他、助人、不為己；護理專業的價值將自其中更加彰顯……