

# 心情 Emotion Expression Board 留言板

## 護理人的心情表達與溝通

### About the Emotion Expression and Communication of Nurses

常聽同仁私下嘆氣：「某某今天心情不好，害我踢到鐵板！」  
雖然是每天一起工作的夥伴，  
卻可能因為不瞭解彼此的心情變化，而偶有摩擦。  
「如果早知道她發生了一些事情，我們就可以幫忙了……」

為此，臨床環境開始創意發展了  
護理同仁之間的心情溝通與表達工具，  
如：心情留言板、心情臉譜、故事屋……  
鼓勵護理人適度地表達情緒，  
讓主管與團隊成員互相尊重、協調、補位。  
而跨科別的團隊會議、藝術治療等種種活動，  
更能營造工作環境的和諧氣氛。

期望當情緒有了出口及獲得支持，  
懂得愛惜同儕、疼惜自己，  
心靈成長更能在專業上肯定自我，悠遊於職場中。



護理人員要照顧病人的身、心、靈，在工作中必須盡量抽離個人情緒，所以在2006年《志為護理》第五卷第一期中即曾表述過護理人員是否能在病人面前掉眼淚。該次的簡單調查，結果是絕大多數護理同仁都曾經在工作中掉過眼淚，而原因都與病人的病情變化有關，包括病人的離世、被家屬或病人的情緒影響，或者是病人病情好轉、為病人高興的也有。但是大家在平常都盡量表現如常。

但是，護理人員的身心也需要調適時，

### 問卷基本資料統計

性別	人數	%
男	34	2.4
女	1,372	97.6
總計	1,406	100.0
年齡	人數	%
≤20歲	32	2.3
21-25歲	371	26.4
26-30歲	335	23.8
31-35歲	313	22.3
36-40歲	196	13.9
41歲以上	159	11.3
總計	1,406	100.0
職級	人數	%
N	431	30.7
N1	331	23.5
N2	441	31.4
N3	131	9.3
N4	72	5.1
總計	1,406	100.0

■ 文/王淑貞 花蓮慈濟醫院護理部副主任

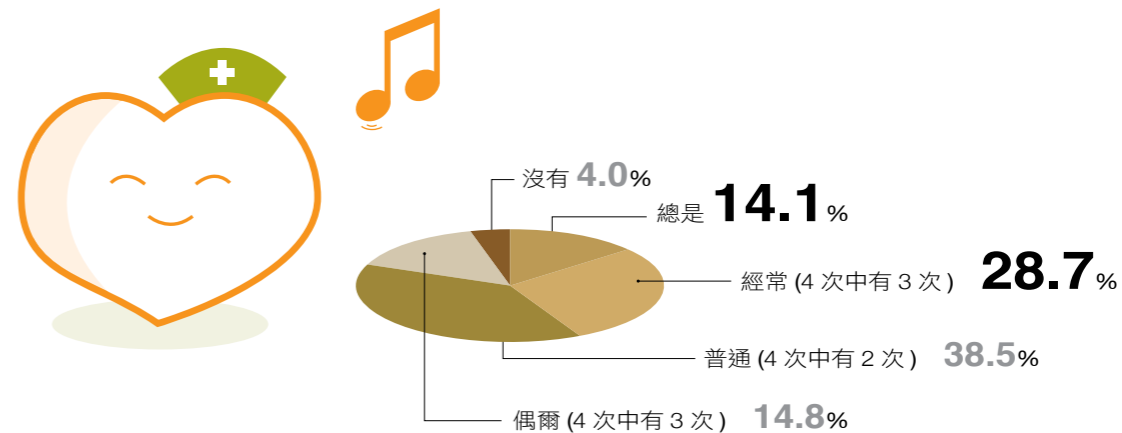
該怎麼辦？悶久了不會出問題嗎？那麼，可以找誰來協助？例如，上班前可能還焦慮著家中的事情，一到醫院就得要暫時放下。已婚的有已婚的問題，像是跟家人、先生的溝通、小孩發燒……等，年輕的有年輕的困擾，跟男友吵架、跟朋友的誤會……，考驗著護理同仁的工作EQ。

而除了怒與哀愁的部分，如果有好事發生，開心的訊息，在交班時，要不要將這個喜訊分享給其他同事？或是大家習慣報喜不報憂？在護理專業的養成

職務別	人數	%
護理師、護士	1,072	76.2
副護理長	48	3.4
護理長以上	109	7.8
個管師(含功能小組)	56	4.0
專科護理師	121	8.6
總計	1,406	100.0
工作科別屬性	人數	%
內科	252	17.9
外科	164	11.7
小兒科	78	5.5
婦產	32	2.3
急重症	258	18.3
功能小組	50	3.6
洗腎室	59	4.2
開刀房	202	14.4
門診	76	5.4
心蓮	104	7.4
行政	116	8.3
其他	15	1.1
總計	1,406	100.0

## Q1

回想過去一整天，工作時我盡量保持好心情？  
(N = 1,406)



中，盡忠職守完成任務是使命，但是護理人員的情緒出口及支持在那裡？好像很少有機會被重視。所以本期調查針對護理人員在工作職場中的情緒表達，及工作環境中對於表達情緒的反應，以及支持狀況進行了了解。

### 工作保持好心情 常把哀愁留給自己

此期總共回收 1,406 份問卷，請大家把心情簡單分為好、壞兩類，第一題先問，工作時會盡量保持好心情的比例。將答案以四級分等，有 42.8% 會保持好心情，38.5% 表示「普通」，「偶爾」或「沒有」的各占 14.8% 及 4.0%，如果嚴格地將「偶爾」列為沒有，合計是 22.8%。但整體仍有近八成的護理人員能保持較好的心情工作。

接下來兩題問對於「快樂的事」與「不快樂的事」，大家在工作中的表達情形？

快樂的事，有 48.6%「總是」與「經常」表達出來；不快樂的事，有 29.3%「總是」與「經常」表達出來。相反地，快樂的事不說出來的，「偶爾」加上「沒有」是 17.3%；不快樂的事，「偶爾」加上「沒有」是 34.9%，超過三成的人選擇不說，把悲傷留給自己。

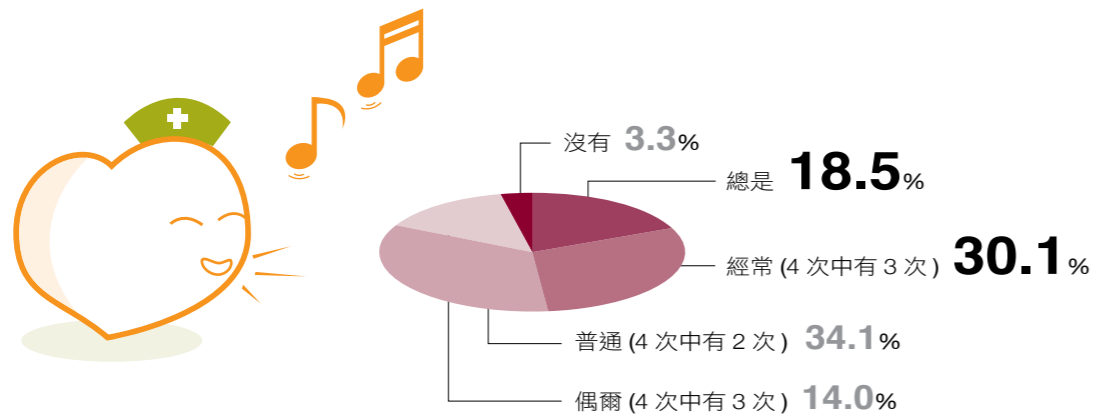
這似乎很符合我們的民情，報喜不報憂，當然也可以解讀為覺得表達後無法獲得紓解或改善。

### 心事最常跟護理同事說 好主管是靠山

所以進一步詢問，護理同仁在醫院工作中表達情緒的對象。結果以單位護理

## Q2

在醫院工作中，快樂的事，我會表達出來？  
( N = 1,406 )



同事占最多，78.7%；找不同單位護理同事的有 25.7%，而排第三的是護理主管，17.6%，第四是非護理的同事，15.9%。顯然，護理同仁的情感交流，還是以跟朝夕相處的護理同事為主，所以營造單位互信互賴、特有的凝聚力，護理同仁會有較強的心情表達意願。而主管的成功與否，就在於單位同仁願不願意把心事告訴你了。

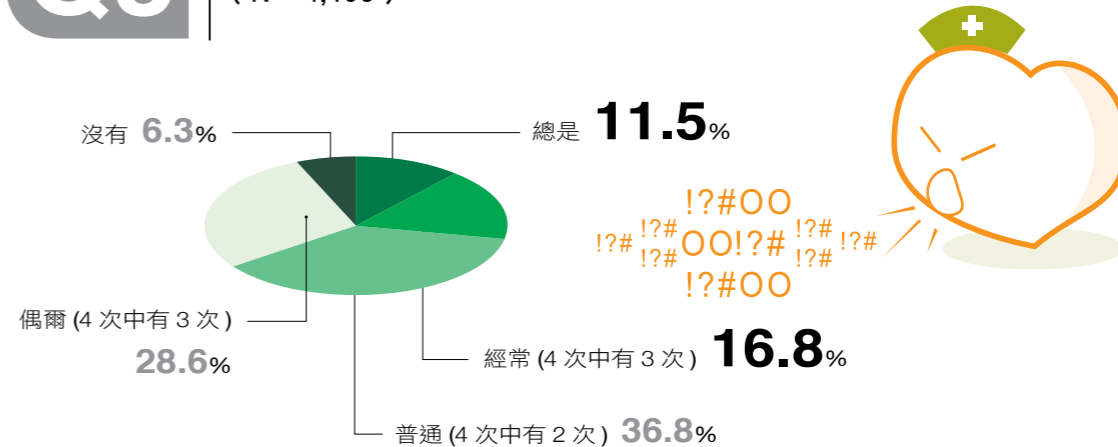
在花蓮慈院的產房，感受到同仁對護理長的信任。護理師丹妃說，在產房工作，表面上是照顧一位產婦，事實上卻是照護兩條生命，只要一有生產，人手常常是一個問題，還好單位已養成默契互相幫忙，當有忙不過來的時候，就會跟護理長求救。丹妃說，護理長總是努力地為大家解決行政或跨科的問題，雖然有時候不是護理長能力所能解決的，但大家都能感受到護理長對單位同仁的

付出。護理長嘉慧表示，單位會利用各種方式，像留言板、病房會議，或是 E-mail，讓同仁自由的發表自己在工作遇到的困境，像新進的護理人員在與病人溝通技巧上遇到困難，護理長就會利用晨會或病房會議，請學姊分享自己的經驗，幫助學妹快速學習。

丹妃補充：「當然不是只有困境，大家有快樂的事也會互相分享。」單位二、三個月會聚餐一次，耶誕節會交換禮物，有時醫師也會請大家吃飯，單位總有吃不完的東西，每個人也自發性地在單位存放食物，讓忙到忘了吃飯的同仁有東西填肚子。冬至那天，有人下了大夜班不急著走，還煮了一鍋熱騰騰的湯圓。她還說：「最近有人去韓國回來，不只與大家分享所見所聞，也帶了護手霜，分給每人一條，因為大家工作常要洗手，所以同仁很貼心想要為大家護

## Q3

在醫院工作中，不快樂的事，我會表達出來？  
( N = 1,406 )



手。」聽著聽著，都替她覺得高興，單位氣氛真不錯。

### 鼓勵表達情緒 好壞沒有對錯

近年來的醫療品質強調注重團隊合作，團隊工作除了彼此的尊重外，更重視彼此的支持，因此有些單位的創意作法或將一些想法落實，也值得大家學習。以花蓮慈院外科加護病房為例，在護理長的引導下，在一早的會議，同仁練習表達心情，當日的 leader 問 Are you safe?(你安全嗎?) 大家回答 I'm safe(安全)，或是有人說 No safe(不安全)，用手勢比出當下的心情，就看到有人雙手在眼前比圈表示「好心情」，有人則在胸前雙手交叉，表示今日心情不太好。在病房走道也掛上「心情溝通板」，開心的人貼上笑臉磁鐵，心情不佳的人就貼扁嘴磁鐵，大家互相看一看，

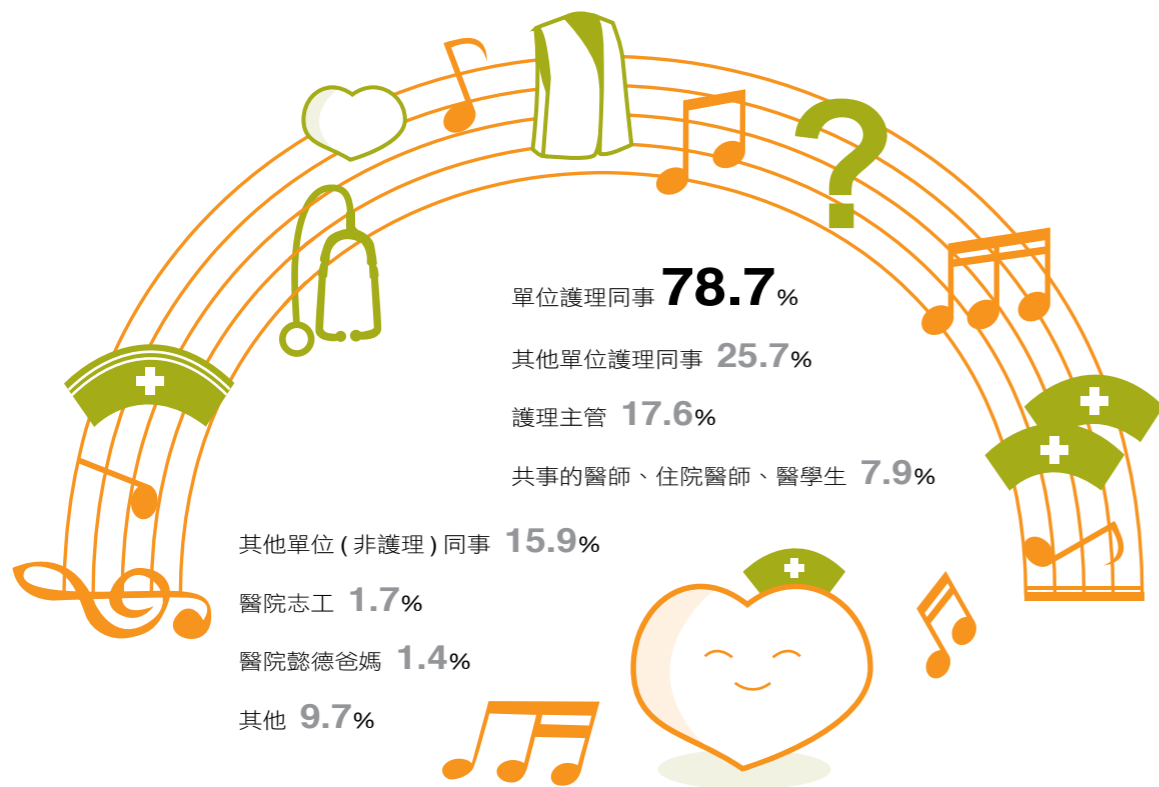
就大概知道怎麼拿捏彼此的相處，而護理長、小組長在帶同仁時，也能有施力點，多一些關心或協助。

花蓮慈院心蓮病房也曾運用「猴子爬樹心情圖」，讓每位護理人員表達當天的情緒，有些人的情緒可能是坐在樹上很悠閒，有些人可能是垂落倒掛，有危險；每個人藉由標記自己的心情，讓團隊成員間彼此了解。

呼吸加護病房 (RCC) 的方式值得大家借鏡。在開病房之前一片空蕩蕩，沒有任何配備，宜靜護理長就開始思考，要如何讓這樣冰冷的環境活起來，怎麼讓從不同單位來的護理人員對這個病房有向心力，所以她開始在環境上費心思，硬體設備就位後，她準備了病人及醫護人員的活動看板掛在牆上，後來設計出一個有圖、影、字的「大鏡面溝通板」，每位團隊成員都可以在上面抒發自己的

## Q4

在醫院工作中，我通常表達的對象？  
(N = 1,406，最多 3項)



情緒，演變到之後病人及家屬也會留言，還有病人返院特地過來留下他對團隊的感言。

護理師慈珺就說：「有時候工作很累了，就會走到板子前晃一晃，看到護理長寫的『戰魂』鼓舞著大家，還有病人加油的照片，又會激起自己再繼續工作的力氣。」宜靜護理長除了節日慶祝之外，有時也會帶著同仁做些瘋狂的舉動，是她特有的情緒抒發方式，例如租衣服跳舞棍阿伯，到七

星潭用仙女棒點上 RCC 三個字，讓每位護理人員都感受到，RCC 是在暗夜中最溫暖的亮點。現在的 RCC 不再空蕩，旁人都能感受到這個單位的向心力，病人也很滿意。2014 年才開始，他們又創造了一個「呼吸治療趴趴 GO」活動，在每個病人床邊都有一張環島地圖，在地圖上標示目前病人的治療目標，讓團隊及病人家屬共同為病人脫離呼吸器而努力；而護理同仁的情緒表達，更是彼此都能看見。

### 網路數位表心意 單位營造多管道

護理同仁抒發情緒的工具，用手機 LINE 的有 30.8%，用臉書、推特、雅虎等社群網站的 27.7%，其次是用口說 9.3%，寫電子郵件的 5.0%，部落格、網誌的也是 5.0%，其他的工具則只有極少數的利用率，如：單位心情留言板的僅 0.8%，醫院申訴信箱 0.4%，求助心理師的 0.6%。顯然手機可上網的快速、即時性，已完全改變了現今的溝通模式了。

護理人員如果把不好的心情寫在臉上，大概會嚇壞病人，嚴重的話是惹惱病人，所以大家普遍習慣武裝自己，將自己的情緒藏在心中；所以只要願意溝通表達，讓情緒有出口，都是好的。

像心蓮病房偶爾會排定藝術治療課程，讓護理同仁以畫圖或捏陶抒發自己的情緒。另一個工具是「心情故事屋」，護理人員將自己的心情寫在故事屋裡，在寫的過程中，在照護病人的負面情緒或是哀傷也得到釋放。

### 問題提出會改善 感恩團隊好夥伴

問卷的最後一道問題，問大家遇到問題或疑問、壓力表達出來後，是否有獲得解決？只有 5.1% 說沒有，而「總是」加「經常」有 54.2%，等於是一半以上的人很肯定將問題拋出來還是能獲得改善。

每星期四是花蓮慈院一般醫學內科教學病房例行的團隊會議，芬蘭護理長說，這個團隊會議為很多護理人員解決了工作上的困擾。例如，之前有一位家屬有躁鬱症，常對護理人員大聲怒罵，在團隊會議中提出後，主治醫師馬上與家屬溝通。平日，醫師也扮演為護理同仁教學的角色，例如有一位家屬常喝醉酒地在病房大吼大叫，護理人員一再勸阻無效，後來運用雅汝醫師的同理心溝通方式，跟家屬說：「我了解你是因為一直失眠而想用喝酒解決。」護理同仁體解他的無奈，然後告知在醫院不適合這樣的行為，家屬才接受。這次經驗不只

## Q5

在醫院工作中，我表達(抒發)情緒的「工具」？  
(N = 1,406，可複選)



用嘴巴說一說 9.3%  
寫 e-mail 5.0%

Line 30.8%

facebook, twitter, yahoogroups 等社群網站 27.7%

解決單位問題，也讓護理人員多會了一道溝通技巧。

芬蘭護理長表示病房推動醫療團隊資源管理 (team resource management, TRM) 以來，醫師扮演益師益友的角色。護理師盈潔和佩暄也表示，醫師在護理人員發現病人問題而避免發生危險的時候，會給予正向鼓勵，讓他們覺得很有成就感，在 PGY 學員受訓的時候，大家也會一起聚餐，慶祝順利完成專業的另一個階段；盈潔和佩暄還說，護理人員間也常會一起分享自己的喜樂，因為在花蓮工作的護理人員很多來自外地，單位很自然的形成一個習慣，回家鄉一趟就會帶當地的名產回來與大家分享。

團隊成員，不管是醫師或其他職類同事，能為護理同仁解決困擾，自然也能讓護理同仁的心情加分。

此外，有些情緒是可以自我察覺，說得出口，有些情緒則可能是隱藏在心中，連自己都沒有覺知，需要經

過引導。花蓮慈濟醫院在近一年來力推人形圖臨床個案教學活動，請護理人員訓練自己養成「反思」的慣性，能從中看到照顧病人的困境及自己本身的困境，也能從中得到力量支持自己。例如，有一位原住民護理師的長輩剛好住進他服務的病房，老病人每天努力地復健，因為出院後不想連累家人，而這位護理師則覺得自己是護理人員，應該一肩扛起老人出院後的照護責任，但又擔心自己能力無法負擔，非常困擾。所以藉由反思，同事們引導他看見自己的能與不能，和他一起擬出與其他家人共同承擔照護的策略，讓這位護理師放下心中的大石。也有護理師因為病人突然往生，自己內心哀傷，看到認識的照顧者被其他家人責罵而更不忍，透過反思才找到出口。也有些護理人員從病人身上反思自己親友的身心狀況，這些表面上是教學活動，但另一層也是讓自己的工作被看見，間接抒發情緒。

### 專業上肯定自己 好情緒快速培養

護理同仁的情緒，不該再只是一味隱忍，而是可以適度地表達；但護理同仁的自我要求，總是習慣將最好的一面呈現在病人與家屬之前。所以，我們鼓勵適度表達，讓單位同仁知道，今天我心情不好，明天可能換你碰到事情，後天則是她怎麼了，把心情的溫度亮出來，彼此送溫暖。好事更是適合一起分享，普天同慶。

花蓮慈濟醫院自 2012 年開始與廈門護理學會的合作，舉辦了一連串的慈濟人文課程，深獲廈門地區護理主管的好評，廈門護理學會張錦輝理事長表示：「慈濟讓我發自內心的改變，希望加強與慈濟的交流與合作，經過這樣培訓，廈門護理品質得到很大提高。」而在 2013 年 9 月與張英美校長、章淑娟主任及賴惠玲副主任一起前往廈門參訪，發現廈門地區的醫院將我們的「心情留言板」普遍應用，他們稱為「心情晴雨錶」，除了記錄護理人員的心情外，還會給與持續的心情關懷。所以我們回過頭來，看看大家怎麼更進一步地運用 TRM 概念，讓慈濟的護理同仁常常保持心靈的正向能量，工作的熱情；又是怎麼釋放負面的情緒與壓力。

從每個病房中我們不難發現各單位護理長與團隊成員一直為了營造團隊氣氛而努力；心情留言板、團隊會議、心情溝通版、藝術治療、心情屋，以及懿德媽媽及慈誠爸爸的關懷，這



故事屋裡可以投入護理同仁想說的心事與大家分享。圖為花蓮慈院心蓮病房護理師邱苡薰手製的心情故事屋。

種種的活動是否已經深入護理人員心中？就如很多護理人員所說的，單位這種和諧氣氛是很自然形成的，沒有任何規定，但是要形成這樣的氣氛，單位護理長必需付出很多的心血。其他團隊成員的回饋對於護理人員來說也是無形的支持，護理人員因為發現病人的問題，告知醫師後，來自醫師的鼓勵，或是完善的出院準備，來自醫師的支持等都讓護理人員感到工作上的成就。病人無形的回饋，也讓護理人員從中成長學習，找到快樂的泉源，就像 RCC 的徽章旗幟一樣「用微笑度過每一天」。從有形與無形的作法，不難發現心情的抒發除了來自他人外，護理人員本身的自我成長也很重要，唯有在專業上獲得肯定，對工作產生自信與成就，就能散播更多的愛給他人及自己。

## Q6

我遇到問題或疑問、壓力，表達出來後，通常問題能獲得解決？  
( N = 1,406 )

