

# 安忍無瞋

## Tolerance and Tenacity

◆ 文 | 章淑娟

根據美國勞工局的報告，在職場受突擊而造成傷害的 26,000 事件當中，有 75% 是在醫療照護和社會服務的環境，這是很令人驚訝的數據，保護生命健康和為社會福祉工作竟然會成為易受傷害的職業。美國疾病管制局今年 4 月的統計報告，護理師和護理助理員因為受到暴力而產生的傷害在 2014 年是 2012 年時的兩倍，從美國的狀況也可推測其為全球化的趨勢，但這是所有人都不希望發生的。相對於肢體暴力，言語暴力幾乎是護理人員在工作中必須訓練防護的基本功了。

同理心，一直是所有護理同仁被教育必須要擁有的特質，理解「同理心」這個名詞，能夠從抽象變成具象，往往在臨床工作一段時間之後，有一天突然「開竅」發現「啊，原來我剛才對他的反應不會生氣，覺得他照顧病人這麼多年、這麼辛苦，應該要發發脾氣、不再跟他計較……這就是『同理心』啊。」開竅了，也就開始能感受護理工作的價值，產生在護理職涯上堅持的力量。

證嚴上人常說，醫院是修行的道場，所以上人總是稱每一位護理師為「白衣大士」，像觀世音菩薩一樣救苦救難，不畏自身的辛勞。

如靜思語：「安忍無瞋，心不受傷，身不受苦。放寬心量，菩薩道愈走愈寬敞。」上人提醒我們要有「忍辱心」。以工作單位為例，急診不可諱言是言語暴力最常發生的場域之一，不管是精神狀態不佳或異常的病人，不耐心候的病人或家屬，或是親人病危而爆發情緒的家屬；而在其他單位，也是各有不同考驗……護理師的壓力可想而知。其實，很多時候，一開始罵得最凶的病人或家屬，可能是後來最感謝你的那一位，這是許多過來人的經驗。所以，一開始總是要能忍住。

但是，萬一事情發生，護理同仁遭受不好的對待，一定要通報，不要自己一個人隱忍。護理長或當班領導一定是和同仁站在一起，看到異常立即想辦法解決，不讓問題延續或重複發生，同仁情緒來時能及時撫平，並且輔導合宜的溝



護理師除了在工作中強化專業累積自信，同時也要更謙卑，與病人及家屬有效溝通。圖為花蓮慈院急診一景。攝影／謝自富

通。有時一遇到異常事件，主管會像媽媽一樣叨念，討論發生的原因，就是擔心同仁會再出錯而引發更大的衝突甚至醫療糾紛，但往往同仁當下所需要的是受到關懷。

護理師如何能練得一身的絕技，面對如此繁複和充滿壓力的工作環境呢？除了平時專業新知的涉獵之外，以病為師學習各種不同病症的緊急護理情境，經過不同的歷練，能力越好就會越有自信，但同時也需要更謙卑，才能化解很多衝突。

惡語傷人，潛在的醫療糾紛，對護理師的心理有很大的壓力，尤其是新進護理人員，更可能因此離開護理職場。面對這樣的壓力，人人都可以是及時就近的關懷員，關懷病家、關懷當事的同仁，有時遇見沒耐心的病家焦急的口出責難，護理師要鍛鍊隱忍不以惡口回報，更要學習溫柔愛語，用愛撫平身心受傷的人。但是相對地，有「慈悲」，也要有「智慧」，就曾遇過一位志工師姊常能馴服很無理凶悍的病人，因為她都是

有技巧地「凶回去」，讓對方反而自知理虧而不好意思。

整體來說，護理師收到的感謝話語、微笑還是比惡語臭臉多很多的，有些病人和家屬甚至和護理師成了好朋友。期待大環境能多一點這樣善的循環。

近日甫獲周大觀基金會頒發的全球熱愛生命獎的護理前輩恩主公醫院前副院長周照芳副教授致力推動全責護理，亦是希望減輕住院病人家屬的照顧負擔，交由專業訓練的照顧服務員來照顧，若能推動成功，可減少家屬因疲累不滿產生的溝通衝突，或可降低暴力和醫療糾紛的事件。

時序已到年底，希望除舊布新，迎接新的一年，期待來年是阻絕暴力和醫療糾紛的關懷年。

最後，也要於此恭賀慈濟技術學院通過教育部核可成為慈濟科技大學，為東臺灣的人才養成更添助力。而接下來，就是我們六家慈濟醫院護理部在新的一年，要共同為招募護理新人投注努力了。☺