



找回好脾氣

■ 文／蔡欣蓓

大林慈濟醫院內科加護病房護理師

Find Back My
Good Temper

情緒管理是一門難修的課程，每個人都有自己的底線，如果別人踩到自己的「地雷」，這時如何控制以及不傷害他人的情緒表現則是一大學問。

還記得在學生時期，每個朋友和同學對我的評語皆是：脾氣好、沒負面情緒。當時的想法也是覺得大家以和平的方式生活，不需計較太多，若遇到不開心的事，也不要將負面情緒發洩在他人身上，就習慣把情緒往內心裡放，變成了周遭人認定的好脾氣。

培養自信練習同理 留存讚美當激勵

誰知到醫院工作後，發覺自己變了！

畢業後工作頭一年，在工作上沒自信，對於病人和家屬質疑的態度，苦只會往內心吞。工作上很難取得病患的信任，因為覺得新進人員什麼都不懂，也有一小部分的病人或家屬，讓我覺得不受尊重，有時還會在其他家屬面前說我的不是，讓我難過又生氣，也開始覺得自己越來越沒耐心。家人和護理長、學姊的支持與鼓勵，是那時繼續工作的最大動力。

而經過幾年來的磨練，慢慢有自信，且在照顧方面也順手許多，病人和家屬也開始相信我的專業，並且尊重我。

但資深了不代表就一定會被信任。有一次一位家屬對我們極度不信任，說話尖酸刻薄，在會客時間問我許多問題，並且刁難，有好幾次好想生氣，甚至忍到後來忍不住就大聲地回應家屬。後來護理長和我聊，當家屬情緒不好時，是否用同理心對待家屬，因為畢竟家人住院，難免會情緒起伏大，我開始訓練自己，對於家屬的負面情緒，以同理心的方式對待。

也曾經得到病人的讚美，且還特地請家屬從美國帶禮物給我，並寫感謝狀給我，我到現在還留著，可以時常提醒自己，每個人都有不同的臉孔和習氣，相處時要互相尊重、互相包容。單位的護理長也時常耳根





蔡欣蓓訓練自己處理負面情緒的能力，也懂得找抒發管道，找回自己的好EQ。

不清靜，當我的「垃圾桶」，每當自己要生氣時，就直衝護理長辦公室，一股腦兒的發洩後，心情也會平靜許多。

輔導新人要穩要有耐心

到目前已是學姊了，並且也上過輔導員訓練課程，開始有輔導新進人員。新進人員剛從護生的心態轉為護理師，有許多職場上的事還無法適應，且在護理知識和技術方面很不熟悉，常常面臨工作困境。因為在加護病房工作的步調要很快，病人的病情是危急的，所以輔導員也常常沒時間也沒耐心的教導，導致無法用好的情緒面對新進人員。

在上完輔導員訓練後，才知道現在所謂的8年級生，跟我們以前很不一樣，在面對學姊的指責，往往無法接受。現在要用愛的教育、好的情緒來教導，現在慢慢的能接受這步調，在情緒部分也能平穩而更有耐心的教導。

常在新聞報導看到人們因情緒管理不當而發生了爭執、甚至拳打腳踢而導致傷害，原來情緒管理真的是人生的一門重要學分。想到上人的靜思語，「內心若不調和，待人接物就易發生衝突；心要淨化，不情緒化」，與大家互相提醒，也希望自己的心淨化，性情越來越穩。