



# 分內之事

■ 文／簡杞真 大林慈濟醫院 7 A 病房護理長

Emotion  
Management

遙想多年前稚嫩、初踏入護理工作的自己，面對臨床護理工作的繁瑣事務、病人病情的多變與突發狀況，覺得自己每天都有學不完、做不完的事情，每天在病房間穿梭的里程數也無法估計，除了基本常規的照護工作外，每個病患會因疾病所引發不同的不適症狀帶出不同的壞情緒，希望得到緩解，因此常常會有病患抱怨、生氣甚至指責為何還不趕快處理治療他的痛苦？為何讓他難受這麼久……。而面對當下同時多件病患家屬希望護理人員「立刻」處理的事情時，內心還是會嘟起嘴、受傷的想著：「我已經是飛奔的步伐，但需要處理的事情真的不是二隻手二隻腳可以馬上完成的，為何不能體諒我一下呢？！」雖然內心感到委屈受傷，但還是得面對現實面對病人，跟病患家屬說聲抱歉，然後繼續完成自己該做的工作。

## 感同身受轉化苦 先顧好自己身心

記得在一次的小夜班，一位口腔癌術後，白天剛由加護病房轉出至病房的病患，身上有著多條術後引流管及氣切造口接著氧氣使用，這時呼叫鈴響了，家屬急迫地說著：「病人看起來有點喘，請護理人員過來看一下。」當時這位病患是另一位同仁照顧的病人，同仁至病室測量病患血氧濃度後告訴家屬：「血氧濃度正常，沒關係。」隨即就離開，此時家屬突然非常生氣的大聲說：「妳怎麼隨便看看就說沒關係，明明就有點喘。」隨後便引發一陣爭吵，最後在值班醫師向家屬解釋病情後，他才了解並接受且平復了情緒。在這事件過程中，雖然我不是主護，但也上了一堂震撼課程。

慢慢的，自己在時間的流逝過程中，累積了工作經驗與處理事情的能力，更能在這樣類似的事件中，體會因為角色不同，因為非醫療專業的家屬無法了解病況的進展而衍生出更多的擔憂與極度的緊張，在得不到詳細與適度的安撫下，更加乘負向情緒的表現。因



此，自己也學習著，照顧病患疾病的過程，是專業技術的磨練與成長；照顧病患的心理過程，是學習同理心與感同身受他人之苦。病人生病是苦，家屬照顧過程也是苦，希望自己能將正面能量帶給病人，因此照顧好自己的身體與心理，才能有好的情緒去面對更多的挑戰。

### 專業非專業都是護理 累積感動為肯定

雖然護理工作參雜著專業與非專業的大小之事，但在我心裡會覺得這些都是自己該做的分內工作，自然負向情緒會減少。

人生無法預料未來會如何，但仍然希望他日我的家人需要受到護理人員照顧時，是溫暖、是溫柔的，自己現在就應該這麼做，這也是學習轉念，讓負面情緒轉化的一種方法。

這份是工作也非工作的付出，也會在每一次病人與家屬肯定、信賴與滿滿道謝的笑容中，成為自己往前的動力；而這一句句「謝謝」是滿滿的感動，也是自我的肯定。學習同理他人感受，便能理解對方的情緒，也更能知道如何釋懷自己的情緒。



簡杞真（左）希望能將正面能量帶給病人和家屬，讓他們安下心接受治療。