



好心境 好表情

■ 文／郭嫻岑
大林慈濟醫院門診護理師

Keep Good
Mood and
Show Good
Expression

「生氣是拿別人的過錯來懲罰自己」、「退一步海闊天空」、「理直氣要和、得理之處且饒人」、「笑口常開福自來」這些是每個診間木門後的靜思語，旁邊還有一個小方鏡，提醒著我們在打開門、面對病患及家屬時，要注意自己的聲色及心境。

若問我們有沒有遇到不友善的病患或家屬，答案一定是有，門診一定都會遇到各式各樣合理或不合理要求的情境，每每遇到這些情境，深深感受到單位主官、醫師、同仁、家人的認同及支持非常重要，是支持著我們繼續工作下去的動力。

記得剛來門診工作時，一位家屬一直要求醫師幫病患開立身心障礙鑑定表。醫師一直向家屬解釋鑑定表應該不會通過，且又會浪費鑑定費用，但家屬就是不接受，一直與醫師爭辯並要求鑑定內容要照他們說的寫。就這樣一來一往中，我不自覺地嘆了一口氣，結果家屬忽然開始大聲對我咆哮及怒罵。不甘心無故被罵的情緒，令我紅了眼眶。醫師一看到此狀況，就對家屬說：「好，我寫就是了。但我一定要依照事實，不能亂寫。若沒通過我也沒辦法了。」家屬才停止對我的咆哮及怒罵。事後主管、同仁及室友的安慰讓我感到非常的溫暖，也很感謝醫師的解危。這是我記憶非常深刻的一件事。

記得有一位資深學姊告訴我們「只有專業的醫護人員，沒有專業的病患。」提醒我們不用生氣。

有句話是「當您無法改變外在的人與事時，那就試著調整自己的心境去面對事情」，人生的路上會有各種的試煉，喜、怒、哀、樂真的全在自己的一念之間。

