

# 覺察，接納，表達

■ 文／郭仁哲 大林慈濟醫院身心醫學科病房護理長

Aware,  
Accept, and  
then Express



電影《黑魔女：沉睡魔咒》裡有一句臺詞很經典：「沒有誰能夠永遠傷害你；當你懂得放下時，傷就開始癒合了。」我喜歡用這句話跟同仁及實習生分享，畢竟人只要跟外在事務有了互動，就會有情緒反應產生，不管你高興或者不高興，情緒就在那裡。黑魔女梅瑟芬放下仇恨的情緒，告別黑暗的過去，看見身邊真正最重要的人，生命中那些喜悅的事也才容得下。可見情緒本身並無好壞之分，思想模式和處理情緒的形式是否恰當才是關鍵。

我們的工作，不像喝茶、聊天那般愜意，它無時無刻檢驗著我們的智慧和能力，讓那些比你苦、比你難過的人，感受到這世上的陽光和美麗，體現我們的價值及獲得成就。在工作上難免遭遇到難堪、令人不悅的情境，當下氣憤難平是大家都會有的反應，不是叫大家不能有情緒，人非聖賢六欲七情在所難免，但是，生氣或意氣用事能改變什麼呢？或許就像石頭沉入大海，除了兩圈的漣漪沒能留下什麼。

## 團隊協力化解難題 表達抒發不壓抑

前一陣子有一個躁鬱症的患者，因為失眠、生活壓力、以及情緒失控等因素前來住院，我們發現她對壓力的因應方式，是比較容易扭曲別人的用意，像是她要求護理師幫忙裝一點熱開水，護理師當時正在執行其他工作，沒有立即提供熱水，患者就覺得護理師是不是看不起她，在接到熱水的當下，就將熱水潑向護理師的大腿，幸好護理師沒有因此而受傷。只是因為沒有滿足她的需求就容易生氣，容易焦慮，造成這個病人在與工作人員互動的時候產生大大小小的摩擦。因此我們要花更多的時間去安撫她，在溝通的態度跟技巧上也要謹慎拿捏。所以，遇上這樣的事件，痛苦的不只是病患，照護的人員要承擔更大的壓力，也很不好過。

又好比最近一位思覺失調症的個案住院之後，情緒表現尚平穩，但言詞鬆散，多胡言亂語難以澄清，現



如果面對現實感狀態較差的病人，護理師更要謹慎，也要保護好自己。

實感差，經常隨意拿取其他病友東西，還會玩馬桶水並且隨地大小便，生活懶散，外觀邋遢。需要工作人員每天協助他做身體清潔，整理服裝儀容，在他闖禍引起其他病友不悅的時候，帶著他跟病友道歉，幫忙他收拾善後。處理這種瑣事過程中，工作量或壓力自然會增加，難免會有一些情緒產生。

所以身心科不是靠一個人可以撐起來，它需要團隊的合作跟默契，工作人員依靠經驗眼觀四面，耳聽八方，在危機出現的時候，彼此互相幫忙度過。我們以人力優勢讓事件造成更多傷害前先暫停，也讓當事人可以緩和下來去思考「我現在碰到什麼難題？」、「我正在想或正在做什麼？」、「這樣做有益嗎？」、「我真正想要做的是什麼？我該怎麼做？」因為衝突產生的時候，挫折、太累、被批評，傷到自尊等，都有可能令人失去理智，導致衝突進一步擴大。察覺和接納情緒，透過適當的方法表達及抒發出來，才不會造成負面影響。

### 先處理心情，再處理事情

我們可能在許多時候會受到病人的影響，症狀好的時候會覺得病人很可愛，但不好的時候也可能會被挑起不同的情緒，這些人看似正常，卻會做出一些不被接受的事情，是故意的嗎？上人教導我們「生氣是拿別人的過錯來懲罰自己」，還教我們「原諒別人就是善待自己」。經過這些年工作的磨礪，終於讓我越來越能體會到其中三昧。我們在工作崗位上善盡自己的角色功能，並不是為了求得什麼，只是在堅持做對的事。

我認為身心科不僅是要處理病人，更重要的事就是要先處理自己的心，因為有時候病人並不會符合我們的期待，因為病人每一個變化不是自己能控制的，有時候受疾病影響，有時候受藥物影響，不要隨便對病人貼上標籤，努力克服



郭仁哲常跟單位護理同仁分享一些與病人對應的小技巧。

自己，敞開自己的心房去接納他們不完美的部分。

在照顧病人的過程中是非常勞心勞力的，可是並非每一位病人都有病識感，會認同我們的努力，所以在照顧病人的過程中我們要想的不是我們能得到多少，而是能為他們做多少，因為我們在陪伴病人的過程裡，無形中給予了他們鼓勵、肯定，讓他們知道在這個社會裡還是有人關心他們的。

每個人都會希望自己能變好，但這並不是每一位病人都做得到的，又加上他們處在一個隔離病房裡面，少了家人的

關愛，對自己沒信心，都是會影響病人心情的，所以照顧病人上一定要為自己留下一個空白，這樣才有更多空間能包容他們的缺點，因為不是每一位病人都會符合我們的期待，達到我們所設下的目標的，所以我們應該用更多關愛及包容的心來關愛他們。

### 照顧病人，也照顧自己

在這情緒上的點是我們照顧病人的時候要警覺的，這樣的警覺也能幫助我們的生活，我們無時無刻都是在與人互動，互動的過程中就會接受別人的「垃圾」，這些垃圾如果只進不出的話，就會有壓力存在，時時刻刻去警覺自己的心，懂得釋放壓力，生活才比較有品質。

在護理過程中不只要想如何照護好病人，還要從照護過程中學習照護自己，這樣才能過得更好，因為有好的情緒才能把這種情緒傳達給病人，人都是會受到情緒的感染，透過營造比較好的治療氛圍，讓病人去改變，也透過改變過程去尋求護理照護中能獲得的成就，看到這些改變與成就，會讓自己覺得所付出的事情是有意義、有收穫的，這就是為甚麼很多同仁在身心科待那麼久而甘之如飴。

「福從做中得歡喜，慧從善解得自在」，平常如果沒有顧好自己的身口意，從做中學、學中覺，時時刻刻洗滌初心，或許在慈濟的大家庭裡，我們很容易受到感動，但是否能持續呢？勉勵大家能時時刻刻、歲歲年年，及至「守之不動，億百千劫」。