

换位思考

Think in Someone Else's Perspective

■ 文 | 賴佩慶 臺中慈濟醫院身心科病房護理師



還記得那是一個充滿陽光的下午，我帶著忐忑的心到臺中慈濟醫院報到，灰色磨石子牆上有一段經文——《無量義經》「無量法門，悉現在前，得大智慧，通達諸法」，在陽光下特別耀眼，這是我對慈濟的第一印象。即便以前陪家人進來看診過，但這是要穿上白制服為人服務，這是我第一次職業登記的醫院，護理執業的起點，心境大為不同。

學姊的教導 學習换位思考

選擇身心科病房為第一站，剛踏入職場，常常忘記是要來上班，以為跟實習一樣。

上班的第一個月是我成長最多的時候，輔導學姊有將近 20 年的身心科臨床經驗，每天一點一滴的教我，下班後也陪我討論學習進度。記得學姊說：「我 18 歲畢業後進到臨床工作，也是菜鳥一隻，看到你現在的樣子，就像看到當初的我，我會盡量教你，讓你避免走冤枉路。」這不就是學姊運用同理心，换位思考，站在我

這經歷如一張白紙的應屆畢業生角度思考！感謝學姊，這一個月很快就過去，我開始獨立照顧病人了。

從急著想改變對方 到懂得等待與傾聽

身心科常見病人有思考障礙，又以各種妄想最常見。剛開始照顧病人，常遇到許多瓶頸，例如建立好治療性關係後，會想要極力扭轉病人的妄想，但太用力了反而沒有效果。工作近半年後，我才漸漸體會同理心及傾聽是最為重要的，運用在病人身上都得到不錯的回饋。

例如一位住院的年輕的大學女生，每天都在找她老公，但現實生活中她未婚也沒交過男友。在小夜班連續照護她六天，最後一天我準備放假去了，心中雀躍，給完睡前藥物後，她抬頭看著我的眼睛至少三秒，然後問我：「你是誰？你是我老公嗎？」

過去她只會對男病友這樣問，這是第一次問工作人員，所以我立刻拿起胸前的識別證向她澄清：「我是照顧

妳的護理師。」她失落地低頭往病室方向走去，過了幾分鐘又轉往有門禁的大門，硬拉門想出去。看她這樣，我放下手邊工作過去跟她會談，這次我不再急著給予她現實感，而是靜靜的陪伴，靜靜的傾聽，她短短的幾句話都圍繞著尋找老公打轉，但我卻聽見及看見她因為想找到老公的惶恐與期待心理及外在行為的表現。在我傾聽、耐心地陪伴之後，最後讓她知道時間已晚，睡覺時間已到，這時她的表情及情緒漸漸平穩，接著自己起身走向病室。

志工體驗教同理 感恩每一天

坐在有隔離及門禁的護理站裡面打紀錄時，很像坐在電影院售票口裡面賣票的人。窗口外，可能有病人站著要求要馬上出院，需求未獲得滿足時，可能就會出現譏諷或言語暴力，有時甚至拍桌拍窗，尋找武器欲攻

擊。剛開始真的會很不習慣，起初自己的防衛機轉，是在心裡默默罵回去抵銷不舒服的感覺，隨著對暴力行為的了解，體會錯誤的問題解決方法及原始衝動後，我體會到這只是病人的無效性因應方式。

所以我改變了方式，在事後理解地提問：「我剛剛看你很生氣，一直罵髒話，還想要打人，又拍桌子敲玻璃，你說說看你現在的感覺是什麼？」他們感受到我們的善意和理解之後，願意分享自己的想法，接受我們的護理指導。

最後讓我想到了，在醫院的兩天一夜志工體驗，也是培養同理心的好方法。記得那時聽到證嚴上人建院是「為佛教，為眾生」，內心一陣激動。很高興自己能在佛教慈濟醫院上班，識別證是每天打開門禁的必需品，識別證上有「感恩」兩個字，我懷著感恩的心，在當護理師的每一天。☺



賴佩慶感謝單位學姊的教導，也在工作半年後逐漸體會傾聽與同理心的重要，也能有效運用。