

社群媒體活絡下的護理專業角色定位

While in the World of Social Media, Remember Us as Nursing Professionals

■ 文、圖 | 謝美玲 慈濟大學護理學系助理教授

隨著網路發達，因傳播媒體運用便利之賜，知識傳遞普及不再受限於特殊族群，也因訊息雜沓多元，訊息瞬間蜂擁而至，導致無法在短時間內被充分了解及證實便被轉載，因而衍生出訊息真實性不明，卻已造成人心紛擾的亂象。原本應是嚴謹的專業知識亦淪落成庸俗化，譬如；在媒體中常見有些略懂皮毛，便以專家姿態加以評論問題的偽專業人士充斥著，以個人主觀思維推論斷定。反思，護理專業地位的建構過程相當不容易，部分護理人員藉由社群媒體攻擊自我所從事的專業，其背後原因或許隱含著對專業的期許？需有更深層的探討。



當然社群媒體所傳播的也不盡然是負面的評論，前段時間，有人在網路上辱罵護理人員「一群子宮」而引發群憤，為何民眾會有「義憤」的反應，這情緒從何而來？是大眾對護理長期累積而來的聲望及專業形象受損的憤慨？還是群眾有感於平日受到護理人員細心照顧的不捨？反觀，為何有些醫護人員會在網路上談論自己在工作上的負面感受，指責病人或家屬、使用戲謔的口吻

調侃、穿著暴露的制服以誘人裝扮拍攝個人影像、未經同意擅自錄攝病人的影像上傳，甚或在網路直播病人照護現場……當觀眾看到媒體播放著醫護人員對病人或家屬的負面看法，被指責的當事者或許沒想過，但群眾可能曾是病人或家屬，可能會因此有：「哦！原來『你』是這樣看我們！」、「你們原來是這樣輕蔑自己所從事的職業？」醫護工作當事者可能會說：「其實我們會這樣做，是因為……並不是你認為的那樣……」實情雖可能隱藏在事件背後，但可能已被情緒化的負面言詞或行為淹沒。因此，無論是醫護人員、病人、家屬或一般大眾，在網路平臺上公開個人訊息分享個人所見的片面看法，傳遞個人經驗其所引發的大眾倫理議題與輿論壓力，可能是當事者所無法想像的。

護理專業照護流程有其特殊性，護理人員對病人及家屬的貼心照顧，大多能受到認同及感謝，但也可能因習於制式化的常規治療及慣用的工作模式，久而久之，自認一切行為都是理所當然，因而對病人的需求漸漸地視而不見。以下所陳述的臨床實例，是否覺得熟悉……

阿娟因為臉頰腫瘤手術，推到手術室裡，醫護人員在準備過程中一邊說笑嬉鬧著，不久，A 護理人員驚然發現，小娟正睜著雙眼望著她，轉身 B 護理人員說：「她還沒暈勒！」B 護理人員確認時，看到阿娟的傻笑回





應，轉身對同事說：「對耶，她怎麼還醒著？所以剛剛我們說的話，她都聽見了？！」於是趕緊找來麻醉人員在她的口鼻部罩上麻醉面罩，不久之後阿娟終於昏睡過去了。

郭爺爺發燒住院，女兒在旁陪伴，兩位護理人員走進病房，C護理人員看著病人說：「他這樣會不會冷？」D護理人員回應說：「嗯，應該還好吧！」兩位護理人員看著彼此，口中喃喃有詞說著「應該不會冷吧！」過程中沒問候病人，亦沒詢問病人的感受。在病床上的郭爺爺是醒著的，家屬也在旁聽著，但護理師都沒對他們說什麼便走出病房，留下滿頭霧水的郭爺爺，他納悶著跟女兒抱怨說：「她們只顧著討論我冷不冷，直接問我不就解決了？我不是病人嗎？」

小張是位腦瘤末期患者，癌細胞轉移後全身飽受疼痛之苦，病房護理人員貼心為他準備柔軟的床墊，讓他躺臥能舒服些。小張因為突發的呼吸喘轉到加護病房觀察，小張跟護理人員反應床墊太硬躺了全身疼痛不舒服，希望能換成病房那張床墊，但因為是病房的床墊需要借用，護理人員當下沒答應，想盡辦法幫小張墊枕頭、調整臥姿，或請他下床坐在椅子上休息，但是小張仍覺全身疼痛難耐坐躺都不是，最後痛到臉爆青筋、全身冒汗，家屬實在看不下去，不斷跟護理人員溝通後，好不容易

碩士班同學利用社群
媒體進行課程討論。



借到原本的那張床墊，小張躺在換過的床墊上舒服地睡著了……

上述的案例，是否有喚起護理人員在實務照護中的思維，從事護理工作的初發心？在從事以病人為中心及生命無價的專業工作時，該保有的基本專業道德觀念尺度？護理人員為什麼要在乎網路媒體上的負面言行對專業所造成的傷害？是否還記得護理教育的倫理照護本質中所提到的尊重自主、不傷害、行善，與公平正義原則，以及誠信、守密、隱私維護及克盡職責等護病關係守則。人性化的工作場域是護理人員的期待，網路社群媒體是護理人員陳述個人工作經驗感受常用管道之一，除了反應工作職場的不公平對待事件或情緒抒發外，如果也能分享在專業所做的正面行為，或許更能展現專業值得敬重的一面。

社群媒體活絡的網路時代，民粹當道，酸民充斥，未經理性處理過的破壞性言論，可能在一夕間摧毀前人好不容易建構起來的護理專業地位。因網路有匿名及直接公開的特色，護理人員在公開自己的言論前，建議再慎思什麼樣的臨床照護行為經過社群媒體放送後會影響大眾的觀感？反思，網路互動倫理是學校教育端需教導學生的一部分，除提醒學生要謹慎使用外，須教導學生在分享個人觀感經驗前，需評估若未經當事者同意散播涉及個人隱私的文章或上傳圖像影片，可能觸犯危及個人的隱私或肖像權之法律責任。再者，自己所見與所感受到與當事者間可能有認知上的落差，並不一定是對方真正的本意，須經由彼此間良善的溝通來澄清及化解。

大眾輿論在意專業人員的言行，是因為護理專業有被賦予維護病人生命的神聖任務，網路如兩面刃可以很快散播護理人員的良善言行，但負面評論亦然。如何界定自己的護理專業角色定位？如何看待自己所從事的專業價值？如何從制式化的常規照護中，回歸到以病人為中心的關懷出發點，靜下心來回想「有多久沒好好看看所照顧的病人了？」、「上次仔細觀察病人所需要的協助是什麼時候的事了？」試想自己是躺在手術室的患者，緊張無助的情緒與醫護人員的嬉笑成了極端的對比！當醫療團隊在討論病人狀況時，是否有人關心到病人當下的感受？專業人員自認對病人適合的照顧方式，真的是病人需要的嗎？病人閉眼躺在床上，並不代表睡著或意識不清醒，但照護者有好好跟病人說說話，關心安撫嗎？

護理照護的本質是什麼？個人心中所持的那把倫理規範之尺又該如何拿捏？當自覺專業權益受損時，病人及家屬的感受是否亦被顧及？當面對負面評論時，如何以具大眾說服力的專業自信來面對，讓不實傳聞以社群媒體群眾的正面力量予以回擊？因此，護理人員必須要能清楚自己的專業定位及本分職責，藉由團結大家的專業凝聚力，以展現出真正的護理專業本質並贏得社會大眾的信賴，以理性思維的訊息傳播來提升護理專業的能見度。☺