



學姊這樣說：

傳承經驗與心法

Pass on Experiences and Mindset to the Newcomers

■ 文 | 林孟儒 臺北慈濟醫院 3D 身心醫學科病房護理師 圖 | 余翠翠

我在胃腸肝膽科病房服務六、七年時，醫院新設立的身心醫學科病房缺護理人力，所以我被調過來，單位十幾位護理人員只有兩、三位有身心醫學科背景，其他都是內外科轉調或剛畢業的同仁，所以我剛到病房時，跟同事們一起走過一段相當不容易的過渡期。

在身心科從頭開始學專業

剛開始跟身心科病人互動時，我很不適應，常常不知道要怎麼和他們溝通，感覺多說多錯，因為病人可能曲解語意，或是沒立即滿足需求就對護理人員咆哮。但與同事們互相傾訴及分享的過程中，了解到「其實他們就是生病了，沒有辦法控制自己的情緒」。當時的護理長張凱雁（現為護理部督導）也教導我很多溝通技巧，告訴我碰到這樣的狀況下一步能怎麼做，因此我學習放慢腳步，試著去了解病人情緒激動的背後原因。還有，在工作之外，要找尋自己的興趣和抒壓方法，將自己的身心狀況調整到最好的狀態，才能照顧好身心科病人。

從事件中反省溝通與同理技巧

有一次我遇到一個躁症的病人，因為要求出院無法立即滿足需求就在護理站前拍桌咆哮，情緒非常激動，當時我是她的主責護理師，與病人溝通後病人仍然出手要攻擊我，評估決定要約束病人，在約束的過程因為自己緊張，動作也變得慌亂，沒注意到手掌在病人臉前方的位置，病人一張口就咬著我的手腕關節不放，痛得我立刻哭了出來，不論大家怎麼叫她張嘴，病人就是不配合、不鬆口，痛到無法忍受只能請同事直接幫我把手從病人口中抽出來。

當下的我傷口很痛、很生氣，很擔心手留下疤痕，很氣病人，覺得為什麼會發生這樣的事在我身上！但再看她情緒急躁、言談缺乏現實感、思考鬆散跳躍，完



林孟儒（右）覺得要傳承經驗很重要，但也要先顧好自己的身心。

全就是躁症的表現，我開始反省自己，病人情緒已經出現波動，我還靠她這麼近講話，是我自己不夠同理她的感受，而且是自己技巧不足，也沒及時發現攻擊行為，所以沒有能保護好自己。病人出院的那天，她對我說：「護理師……妳的手我看一下，對不起，我真的不是要傷害妳，以後不會了。」當自己想清楚後就沒有責怪過病人，但是她一句對不起，還是讓我感到欣慰。我拍拍她的肩膀說：「沒關係，我知道，要記得一定要按時吃藥喔。」

其實剛來身心醫學科時因為不懂與病人互動的方法，相對就更怕暴力事件，但是一點一點的經驗累積，我發覺溝通和同理真的很重要，病人其實都是善良的，他們只是因為疾病而無法控制自己的行為。

將經驗傳承 提醒先顧好自己

「為什麼我要順著他們，為什麼他生氣的時候、可以對著我大叫、發脾氣，是我叫他來住院的嗎？」「一樣的問題她一直問、一直問，我媽媽什麼時候來，我老公去哪裡了，都問一百遍了，她到底有沒有聽懂啊！」……每當聽到學妹們這樣說時，我能了解她們碰到困難了，這完全是我剛來時的心情。



「只要是幫病人做的事都是好的，只是怎麼樣可以做得更好。」林孟儒鼓勵學妹黃馨瑤（左）練就更好的臨床技巧。

所以我會先安撫學妹們煩躁的情緒，以自身的經驗說明，讓學妹練習同理心及溝通技巧，設身處地為病人著想，我們要以治療者的身分與病人溝通，來協助他們康復。

在帶學妹黃馨瑤的過程中，有次碰到病人在打電話過程中對家人咆哮，干擾病房安寧，影響其他病友情緒，馨瑤見狀就過去制止，結果病人拿著話筒眼見就要攻擊馨瑤，當時我也被病人的舉動嚇到，而且很怕馨瑤受傷，立刻用堅定的語氣叫住病人，過去將馨瑤往我身後拉。

我帶馨瑤離開現場，讓她先緩一緩，回過神來，然後聽她說說她的想法，聽出她的不安，我跟她說自己的經驗，安撫她的不安，教她下次碰到類似的狀況怎麼做比較好。

擔心馨瑤因此而嚇到不敢靠近病人，我帶著她過去跟病人互動，跟她說：「病人的突發性是疾病造成的，並非刻意，而我們的工作就是會面對這樣的病人，所以不要害怕，而是要學習更好的技巧來應對。」

有時候馨瑤也會跟我說她覺得自己都做不好，我總是告訴她：「妳不是做不好，妳做得都很好，只要是幫病人做的事都是好的，只是怎麼樣可以做得更好，對病人的幫忙更大，這是我對妳的期許。」

帶了馨瑤三個月，現在我們分別在不同樓層工作，她是一個求好心切的人，經常提早到單位看同事有沒有需要幫忙的地方，是單位的開心果及正能量，是個自我要求很高，非常很有上進心的孩子。但我還是擔心她給自己太大的壓力，希望她先把自己照顧好，不要把生活重心都放在工作上，多給自己一些額外的休閒時間。永遠要記得要把自己身心靈都照顧好，才能在工作上去照顧更多的人。

好壞事都感恩 多一分力助更多人

當初媽媽知道我應徵臺北慈濟醫院的工作時，曾說：「很好啊，慈濟的師姊看起來脾氣都很好，看妳去了那裡，脾氣會不會有改變。」當時聽到很不以為然，對媽媽說：「什麼啦？我哪有脾氣不好，很煩耶！」可是這幾年下來，我的脾氣真的改變很多。常在工作環境聽到「感恩」兩個字，剛來時聽了沒什麼感覺，現在我卻會跟學妹或是朋友說：「碰到的任何事，不管是好事還是壞事都要感恩，懂得感恩，好的事才會一直來，碰到壞的事，感恩這些事讓自己成長。」

在臺北慈濟醫院工作至今十三年，難免有身心倦怠的時候，而且感覺到學歷的重要，所以我開始在職進修，希望找回讀書時代的記憶以及踏入護理的初衷。

很感謝單位同仁的互相幫忙，讓我在學業、工作兩頭燒的過程中能堅持下去。我想護理這個行業是一代傳一代，是需要傳承的；以前學姊細心的帶我，所以我也這個責任和義務將我的臨床經驗分享給學妹，所以我會堅持走下去，希望能多幫助一些需要幫助的人。（採訪整理／胡淑惠、廖唯晴）☺

