

克服憤怒

不可或缺的護理養成教育

Conquer the Moment of Anger

■ 文 / 謝明欣 慈濟醫院台北分院夜班護理長 攝影 / 許毓麒

現在的世界似乎每天都在快速變動，人們總是覺得事情與自己的期待有距離。茫然、不知所措的感覺，更將人們推向無力感的深淵，失望、沮喪等類憂鬱的感覺相應而生。「無力感」幾乎是每個人或多或少都會遇到的情緒，而憂鬱可說是所有精神疾病的共同特徵。

不小心出現的感覺

對必須照顧很多人的護理姊妹兄弟們而言，「無力感」這樣的問題是更需要小心的。對走入臨床護理八年的我而言，這樣的感覺並不陌生。從剛開始面對生死手足無措時的無力，到對病患、家屬所給予的回饋感到無力，到接觸行政管理後對整體醫療生態及政策問題感到無力……；似乎每天上班的時間中，總會有形形色色、或許不同或許相同的事讓我們感到疲倦，漸而變得無力；「無力感」像藏在棉絮中的針般，不經意的，就會偷偷在心中

或淺或深的扎了自己一下。在與台北慈院共同成長的這二年，走過疲憊、走出無力的經歷過程很難一一細述，沉澱自己並回頭檢視這一切，才清楚原來我是這樣子轉出來的……

行動無法改變結果 定義為無力感

凡事認真、事必躬親是我的習慣，還帶著「寧為玉碎，不為瓦全」的個性，其實常常讓我在處理事情時被卡住。在很難「慢」得下來的護理職場中，在與生命息息相關的絕對壓力中，在現今的醫療生態中，人人的情緒變化是瞬息的。當你想要一個東西，卻怎麼樣都得不到的時候；當你質疑你自己是不是沒有能力做一些很想要做的事情的時候；當你心裡沒有依靠、沒有安全感，有時想找人講話又不知找誰的時候；當你無法改變現況，很無助卻又很想改變的時候；當你不



對於護理同仁來說，每天都可能發生讓自己感到疲倦的事。而情緒的管理與控制，應該是很重要的護理養成教育。

能承受或不想接受，又已經不能改變什麼的時候……，無力感常常是最後才被驚覺的存在。

爲了要證明出現在心中的無力感，不單來自自己的任性，也不是臨床同仁常懷疑是否罹患的「慮病症」作祟，除了上網搜尋相關資料，我也在自己的專業領域裡找尋解答——NANDA護理診斷手冊(2001~2002)裡提到，無力感，個人覺得其行動對結果不會造成明顯的影響，且自覺對目前的情境或將發生的事情缺乏控制力時可稱之。

負面情緒是前兆 調整表達疏導能量

其實在每一次經歷事情的過程中，負面情緒都是最早出現的，但也是很容易被忽略的，而這應該是無力感的前兆。對我而言，這樣的情緒有一個比較直接的名字——「憤怒」。無法解決、持續累積的

憤怒，到最後就會引發無力的感受，並且促使我們想要做下一些決定來讓自己覺得好受些。憤怒的原因未必單一出現，常是幾個因素同時出現，當權益受損時、受到挫折或傷害時、被忽略時、維護自主權時，或想要影響他人的情緒與行爲時，多重的刺激常常是先使自己感到火冒三丈。

憤怒是一種能量，沒有適當疏導的能量不會憑空消失。因此若無法辨識憤怒，則這股憤怒的能量就會恣意而爲、無法控制，讓我們容易不明就裡而受到情緒的牽制。在Madow(1972)的「憤怒」中，曾將憤怒的表現形式分爲以下三類：

(一)修正過的表現形式(modified expressions)，旁人一聽便能知道當事人的憤怒，但其表現形式已經過修正而比較不直接，怒氣受到控制而比較不會傷害到他人。(二)間接的表現方式(indirect expressions)，

這種方式是把憤怒隱藏起來，說者、聽者皆不能直接感受到憤怒的情緒，諸如不滿、挑剔、煩惱、苦惱、怨恨等形式。最常見的就是：「我並不生氣，但是我很失望。」，此話一出，對方便會感到罪惡感，而當事人則是將憤怒的情緒壓抑隱藏。（三）沮喪的形式 (variations of depression)，如憂鬱的心情，沮喪、無望、低潮等等，以這種方式呈現出來的憤怒，比間接的表現更難以爲人所察覺。

但對自己說句老實話，我最常出現的表現形式其實是（四）直接表達的形式。這樣的表達，不論是透過語言還是非語言，往往也對包含自己的所有人造成最大的傷害。

慢慢地，當接受到或是自己表現了這些直接、間接、修正過的憤怒表達方式時，我學會了把它們視爲

一種訊息。提醒自己該停下來了，想一想到底發生了什麼事？什麼原因使自己如此憤怒？爲了使憤怒的正向功能發揮到最大，殺傷力可以降到最低，我們先要能辨識自己或他人是不是正處在憤怒的情緒中？在不同的成長環境與觀念影響下，每個人都有自己習慣的溝通型態，甚至對不同的人也會有特定傾向的溝通型態。如此才能選擇適當的方式去表達、處理，並發揮建設性的價值。

適時鼓勵自己 釋放自己

一個壞脾氣的人可以追溯其生命歷程，找出自己被憤怒掌控的不幸時光；如果悲傷業已成為普遍的主題，絕望的時刻就會像青綠繁茂的田野中一塊枯萎的草皮般明顯。(Richard Stone, 2000)

直接表達憤怒不僅傷人也傷己。若能將憤怒視為一道訊息，提醒自己慢下來想一想到底怎麼了，才能發揮建設性的價值。



時常內省，才能發現自己面對問題的慣性反應，才有機會檢討改進。了解情緒發生的原因，找出因應之道，才不會輕易被無力感困住。



人人都是自己最好的醫生。我們能決定使自己痛苦，也能使自己快樂，主導權就在自己的手中。人生在世，必定有所感發。對許多人而言，一些明顯的情緒一再顯現。要做到完全掌控自己，是不容易的。但是我們至少可以先讓自己學著，下次當自己生氣時或生氣後，不妨問問自己：我為何如此生氣？必定更有助於對情緒的瞭解與管理。因為最強烈的情緒常是不由自主的，所以，我們必須時常「內省」，才能發現自己面對問題時慣有的反應，也才有機會檢討、改進而鬆動原有的不適當的反應模式。當能彼此建立支持和信賴的關係之後，就會降低我們的焦慮。此時，我們也比較能夠專注於其他事務。

我們的心情雖然多變，但並非完全不可掌控。但前提是我們必須能清楚察覺當下的感受，而不是讓情緒恣意發洩。或許在第一時間、第一現場中，身為護理人員，常常必須壓抑自己的情緒，回到護理站甚至躲到討論室中，才能夠彼此一傾苦水。

當主管的，因為必須考慮不能影響軍心，能夠互吐苦水的機會和場合，常常是相對更少的。因此，如何適時的鼓勵自己、讚美自己、反省自己、釋放自己，其實是護理養成教育中很不可或缺的一環。當我們可以認清自己的情緒、了解情緒發生的原因，才能夠找出有效的因應之道，無力感才不會輕易的俘虜我們。