# 培養同理心

## Cultivate Empathy

■ 編輯 ｜ 童麗清 臺中慈濟醫院開刀房護理長

在學校所學除了各科解剖與護理外，「同理心」三個字是老師不斷提醒，耳熟能詳，以為個人早已擁有的一種心理素質。但到了職場，就是驗證的時刻了。

初到臨床，提供護理照護時，也曾因病人或家屬情緒上的發洩，感到委屈流下眼淚，隨著年資增長，能感受到了，他們的擔憂與焦慮，理解了，因為他們情緒反應的原因，而學會了不計較，覺得委屈的次數和時間少了，心更寬了。

隨著職場的歷練累積了經驗與解決事情的能力，也更能瞭解病人的身心之苦；每一位護理師的個性迥異，參透同理心的方法和時機點不一，但傾聽，絕對是第一步驟。培養同理心，不圓滿的小插曲也會化成歷練成長的養分，不管是對病人、家屬、以及工作夥伴，對自己，以愛同理，則護理職涯可長可久。

# 謝謝，加油！

## Thank You and Cheer Up

■ 文 ｜ 王慧玲　臺中慈濟醫院血液透析室護理師

已經想不起來怎麼開始走上護理工作這條路？在人力短缺又輪班作息不規律的工作崗位上奮鬥的不歸路……

從專科畢業到考上插大念書，完成比醫學院的七年更漫長的護理教育之後，真的很訝異自己怎麼還繼續在這個領域裡工作。工作很累很辛苦之外，做不完的報告、做不完的雜事，想休假出國還得看假期看時間是否允許、單位人力會不會太緊，這麼多的不開心又怎麼還能待下去呢？

我的答案是，就因為一句簡單、真誠的「謝謝」！

### 當病人時遇見天使

在自己還沒開刀住院躺在病床上之前，能夠真正同理感受病人狀況的程度，真的相當有限！

那一年因為雙腳拇趾外翻住院開刀，開完刀麻藥未退獨自臥床的情況之下，躺在病床上昏沉沉時，感覺身旁真出現了「白衣天使」。

那時，過來床邊做完常規的測量生命徵象、給完藥之後，那一位護理師溫暖地告訴我：「等一下我做完治療，再過

來幫妳把雙腿上開刀房消毒的優碘擦乾淨，這樣比較舒服。」沒多久，她拿了溫水跟毛巾擦拭完我的雙腿，也深深溫暖了我的心靈。自問，是否有一天我也能做出相同的事，同樣地膚慰病人的心靈……我似乎有點更懂得同理病人，工作上也得到了更深層次的啟發。

### 當天使時照見陽光

最近單位住進一位阿伯，原本風趣、健談，正享受退休的快樂生活，卻發現

罹患癌症，所以住院時脾氣敏感易怒，但後來他學會轉念，積極樂觀地接受所有治療。原本以為治療成功，但後來發現癌症擴散了，心情轉折起起伏伏。

看著阿伯的病程進展如此迅速，我們也捨不得，但從他身上學會很多，疾病過程艱辛，但他已經能夠坦然面對；他珍惜把握時時刻刻跟家人朋友相聚的時光，在病情許可情況下也帶著太太遊山玩水，還邀請了所有單位醫護人員一起聚餐，單位同仁獻出對他的鼓勵與祝福；有點像是生前告別會的形式，雖然是個令人感傷的聚餐理由，但也讓大家感受到阿伯的正面與陽光，護病關係如同家人朋友般的溫暖有情。記得我對病床上的他說了最後一句「加油」時，他已沒有力氣回答，但仍虛弱地微笑點頭示意。雖然現在他已經離開了這個世界，但相信他的人生已無遺憾的落幕。

我學到了，護病之間，彼此要以同理、善解來相處。在護理路上找到支持自己繼續下去的理由很重要，對我來說，每次病人和家屬對我說謝謝時，我就獲得工作的能量；當工作疲累無力的時候，不妨深呼吸，給自己也給身邊的同事、病人一句鼓勵的「加油！」，繼續再努力吧！

# 放下自己 貼近人心

## Lower Your Ego and Be Considerate

■ 文 ｜ 吳東芸　臺中慈濟醫院 9A內科病房護理師

「能代你洗刷，能代你包紮難代你走出病榻……儘管知道頭上無恩賜，折翼的天使，亦能由泥地活到展翅……」無意間聽見連續劇主題曲的優美旋律，歌詞句句深入心中，這是比喻連續劇中護理人員無怨無悔的心境，觸動我內心深處。回想過去，也許是因緣注定，因此年少的我選擇以助人的護理職業為人生第一志願。

### 牢記母親的期許 期待感動病人的自我

終於如願考進護理學校，日子也過得無憂無慮，漸進式地準備未來的護理之

路。有一天家人通知母親住院且需緊急手術，簡直是晴天霹靂，到醫院看見在手術室外父親著急的樣子，一時之間眼淚不爭氣的流下，不知所措，把在實習所學忘得一乾二淨。回神後，發現我的角色變成家屬，甚至進到加護病房探視母親。當時的不安與無助，當家屬的初體驗，現在想來還有些鼻酸。

術後某天護理師來換藥時，母親突然開口說：「這位護士很細心喔，手很輕巧，不會讓我的肚皮著涼，知道我怕痛，還陪我聊聊天，換藥好像就沒那麼痛了，這些你都要好好學起來喔。」角色由護生變成病人家屬，也聽到母親這位病人對護理師的讚美，感受到護病關係的巧妙，發現這中間需要的不僅僅是專業，而更重要有同理的心及助人熱忱，我一直牢記心中。

## 病後體悟病人心　發現同理很簡單

工作後，有次生病住院需要手術，記得術後因麻藥退去的副作用而吐得亂七八糟，而且插管後的疼痛真是無法形容。雖然醫護有即時處置，但總覺得還是哪裡有問題。之前我在衛教病人關於術後恢復期時，請他們多喝溫開水來改善，這時發現這句話是多麼遙遠而不切實際。

經歷這次的病人體驗後，每當要進行手術衛教病人時，我多了一些體驗的表達，例如：「插管會使喉嚨痛這是正常的情況，我也經歷過那種不舒服，雖然喝溫開水不能完全改善，但是還是有幫助，最辛苦就是手術當天當晚……」病人聽完後會有切身感，也較能接受術後即將發生的不適，聽著衛教也更專注，不知不覺間拉近了我們之間的距離。

聽到病人和家屬希望我分享更多，讓我在護理工作上更有信心，在護理專業角色上更稱職，給與我在護理工作上一分又一分的動力。

護病關係就是要貼近人心，放下自己，換穿對方的鞋子走路，才能走進病人及家屬的心靈。原來，同理心是這樣簡單的原理。我在護理工作也是跌跌撞撞，曾經失去信心，如今體會到同理心的軟實力，足以讓專業及真情發揮在護理的工作職場上，這是最美好的結果。

# 換位思考

## 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　學習換位思考

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，換位思考，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，接著自己起身走回病室。

## 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，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。