

愛自己，鼓勵自己

Always Love Yourself, Encourage Yourself

◆ 文 | 章淑娟

美國伊利諾州利伯蒂維爾的磁吸醫院 Advocate Condell Medical Center 護理教師黛安·古德曼 (Diane M. Goodman) 在她的部落格討論「當『好』還不夠時」(When “good” is not enough)，值得深度思考；當護理人員很努力工作，仍難以避免錯誤的發生，不論資深或資淺，藥物錯誤、管路異常時有所聞，一般常發生在經驗較淺的年輕護理人員，但當人力不足時，認真的資深人員也可能忙中出錯；此外，護理人員心中有煩惱，心未聚焦在工作當下時，也容易發生錯誤。有時面對病人往生，會想哪個地方沒照顧好，是否盡力了？不論有沒有錯誤發生，當自覺做得不夠好時，就易心生挫折，情緒低落，萌生離開護理工作的退轉心……不管在美國或臺灣，都是一樣的。

我想，此時身旁的人若能耐心傾聽、包容與安慰，當事人會感受到被關心和理解，也就能找出更適切地處理問題的方法。回到原點，再次體認能在被需要的行業繼續工作，是一種幸福。

記得有一次準備帶婆婆到花蓮慈院的日間照護病房輕安居去「上學」，出門前她在浴室鏡子前慢吞吞的，經過長久的忍耐，我終於忍不住大聲說：「每次都那麼慢，好了沒有？」婆婆愣住了，因為我從未對她大聲說話。她憂鬱空洞的眼神看著我，突然間感覺很罪惡，我從未對婆婆發脾氣，那次的情緒發洩讓我懊惱不已，婆婆不是故意的，是因為她的疾病；若以專業面的我，知道應該如何應對，但是身為家人的我，卻再也忍不住壓力，情緒如洩洪潰堤。平時被認為最沒耐心的先生，無語地站立在旁，輕輕牽著他母親，接手過去。雖然我和婆婆這輩子相處，只發生這樣一次無禮的應對，卻令我永生難忘且自責。之後把心情跟輕安居的護理師曾玉玲分享，她以專業的角度建議我與先生協調向家人求助，於是開始有家人每週末來接班，不但讓我們有休息的時間，也成就了所有的兄弟姐妹都來盡一分心力照顧婆婆，一家人更為凝聚。

很多護理人員在面對工作上的壓力時，會有自己的調適方法，這是很棒的，每個人一定要有可以宣洩情緒的方式。而如果感受到對病人或家屬開始失去耐心，就需要尋求協助。記得曾聽過蕭淑貞老師的「兒童發展」課程，她會帶著心理有壓力的兒童丟沙包，讓孩子盡情地發洩情緒，有些孩子會一直洗手，深怕手髒而感到焦慮，其實這些狀況偶而也會發生在成人，甚至護理人員身上；例如，為了要將病人的事情處理好，會要求病人、家屬或是其他同仁按自己的方式處理，長久下來使得旁人壓力很大，造成惡性循環。

有時壓力大，感覺時間不夠用的人，會找方法放鬆、恢復體力，但是心靈卻缺少滋養，或是把寶貴的時間花在網路臉書或部落格的負面發言，逐漸地成為網路的奴隸，臉書的受害者；雖然有人會想取暖也獲得安慰，但是抱怨的結果並不會解決問題，反而讓人心裡產生罣礙，流連在威脅他人和受迫害者的負面循環中。證嚴上人在《靜思晨語》開講曾提到，勿輕忽因緣果報，開口動舌、起心動念，都是因緣種子驅使行為，成因結果，所以要重視。人與人的關係、情誼，如同絲紡成紗、織成布一樣，如果方向偏差，糾纏下去理也理不清，關係一直延續，情纏下去變迷情，人間有苦有樂，情投意合即和樂，心生煩惱則苦不堪，起心動念間就很難去除煩惱，不悅的情緒會流露在表情上，別人感受這個情緒，也生出煩惱心甚至跟著聞雞起舞造業。因此臉書的抱怨流傳很快、很廣，不可不慎！

護理人員除了身旁的同仁、臉書的朋友外，單位主管應是最好的支持來源，可以及時關心安慰，協助解決線上問題。但是如果主管工作負荷大，同樣需要抒發情緒的管道；在慈濟醫院有志工擔任各單位的懿德爸媽，是很好的分享、舒壓的對象，有時帶好吃的東西來、有時提供芳香療法、帶動手語、或安排同仁出遊；另外也有許多動靜態的社團等等，忙碌的同仁可以有各種選擇放鬆身心……

而如果同仁有被愛、被關懷、被重視的感覺，就更有力量再出發。今年獲得臺灣兒童醫療貢獻獎（護理類）的鄭雅君督導便是一個典範，不僅在兒科病房照護癌症病童並努力協助圓夢，她在面對同仁情緒不佳、人際互動瀕臨衝突時，總會適時幽默的化解衝突，讓大家破涕為笑；她帶著兒科同仁一同經過三對連體嬰的照護，體現了上人的靜思語——「勇於承擔的人，會將壓力轉化成使命，則力量源源不竭，且會做得滿心歡喜。」

身為護理人員，我們勇於承擔，促進健康傳播愛；國際護師節在即，每一位在線上的護理師，都是最優秀護理人員，請給自己掌聲鼓勵。☺