

一句關懷的力量

關懷交談體現療癒性護病關係

The Power of Comforting Words for Curing and Caring Nurse-Patient Relationship

■ 文 | 鄭淑貞 慈濟科技大學護理系助理教授

最近有一則新聞令人印象深刻，因護理師一句話讓中風男病人勇敢面對自己生活。有位 50 多歲的男士因中風住院治療，一個多月返家後，他卻無法接受手腳不靈活的自己，照顧他的陳姓護理師跟他說一句：「孩子只能陪你走一段路，你還是要靠自己才行。」因這句話的鼓勵，讓他勇敢面對生活與工作，克服身體障礙，重回鎖匙店工作，也能生活自理，重拾自我價值與自信心。

陳姓護理師表示從事護理工作近十年，照顧過許多腦中風病人，沒想到跟病人的簡短對話能夠鼓勵病人，讓病人思索自己的未來，克服心理層面的障礙，對自己的護理工作也是一種鼓勵。

從上述新聞事件中，病人回應了護理人員對他的關懷，因與護理人員的一句對話，讓他轉悲憤為力量，積極勇敢復健，拾回往日的生活步調，表面上看似一件容易的事，其實是由病人一次次不懈的努力堆積而成的成果。

護理師身處醫療技術主導的醫院中，如何突破體制上的限制，護理人員需要

恢復與病人公開溝通的可能性，避免非人性對待病人，在護理工作執行前都能先向病人做解釋，於取得病人同意下進行，讓護病雙方互動的療癒性溝通中，兩者都是自主性的參與者。因為在溝通討論的過程中，病人必須真誠地面對自己的病情而作出抉擇，正視自己疾病存在的事實，進而開始思索病癒後生活該如何規劃。

護理師先透過同情關懷的人文態度，發揮覺察病人感受性的能力，去知覺病人在實際情境中的需求與福祉，像是新聞事件中陳姓護理人員，覺察到中風病人須克服自己心理障礙才能邁向漫長辛苦復健之路，在與病人對談過程中，讓病人自身也能覺察到自己目前身處的境遇及未來的生活規劃，進而做出改變，讓護病關係成為一種關懷的關係，護理人員也因此達到自我專業價值的肯定。

臺灣現行的醫療環境強調理性科學，以治癒疾病為主要的目標，較少顧及人文關懷，但關懷其實是人類的天性，護理人員可透過與病人之間關懷交流，讓

護病關係發展為一種對人生命的深度關懷、同情及共感的關係，醫療環境也可變成有溫度、有暖度與情感療癒的場域。從文獻上可窺知，所謂「關係」的定義是指存在於兩個以上能夠互相回應的主體間關係，在存在的相遇過程中，即開始形成一個特殊的關懷關係。而護理人員及病人間就是一種關懷和互為主體之配對關係，針對病人每一個特殊他人的具體情境與脈絡，護理人員所做出特殊的負責任的回應。

然而，護理人員如何在照護過程中實踐「關懷」，可以從幾個面向落實關懷：(1) 為病人做他們自己不能做的事，例如協助病人日常生活起居及行動等；(2) 提供病人個別性治療與照顧；(3) 表達對病人的關心，分享病人的生病經驗，進而感受其所承受之困境；(4) 應用護理專業的知能照顧及解決病人在罹病過程中所遭遇的問題，降低病人的焦慮與不安。

用語言的力量傳遞溫情和愛

國內研究文獻上曾指出有一半以上之病人認為好的護理人員，最重要的特質依序為：有耐心的、有責任感的、細心的、親切的、會替病人設想的、熱心的、會關心別人的、真心待人的、很用心的、勤快的。而另一篇文獻也曾提出依病人與家屬的觀點，認為好的護理行為包含有維持安靜的環境、執行技術能顧及感受、樂在工作不發脾氣、視病猶親、適時正確評估、有效執行護理處置、維護病人安全、團隊合作、精確熟練的技術、滿足病人身體需要、促進病人舒適、溫

馨互動、同理心。而國外文獻也提及護病關係應以病人之需求作為最優先之考量，並勾勒出護病關係內涵為：信任、尊重、專業隱私、同理心及權力。

然而，文獻中也同時提及病房護理師自認頗尊重住院病人而不論病人之社經地位、個人特質或健康狀態，且自認頗保護住院病人之隱私，亦自認常對住院病人說一些安慰或鼓勵的話；然而，卻與住院病人對上述的感受有顯著的落差，這可能是因住院病人偶爾會聽到病房護理師之間談論住院病人之病情或社經地位，或因病房護理師工作繁重而無暇常對住院病人說一些安慰或鼓勵的話。

總結而言，由於住院病人大多因身體不適而影響心情，較需要護理人員的關懷，因此建議病房護理師盡可能對住院病人說一些安慰或鼓勵的話，在與醫療團隊談論住院病人之病情時，應盡可能顧及病人感受與隱私需求。只要多留心一點，就能讓護理關懷的溫度更到位，病人的正向反饋也能增進護理執業的自信心，讓護病關係更加圓融溫馨。☺

參考資料：

- 余采滢(2017)·護理師一句話，讓中風男勇敢面對人生·聯合報,2017/06/13 (<https://udn.com/news/story/7325/2521638>)。
- 林遠澤(2008)·療癒性的交談——論交互主體性的護病互動關係·護理雜誌,55(1),14-19。
- 廖瑞琪(2011)·醫病關係=關懷關係?應用倫理評論,50,127-152。
- 劉彩娥、應立志、王萬琳(2016)·某醫院住院病房之護病關係·醫院,49(1),34-45。