

# 一句話的重量

## 談護理師 面對道德困擾的情緒問題

### The Weight of One Word How Would Nurses Handle Emotion Obstacles While Facing Ethical Conflicts

■ 文 | 鍾惠君 花蓮慈濟醫院護理部副主任

近日看到新聞媒體上對護理師有一些的正面報導，例如：護理師的一句話讓中風男重拾信心再站起來，網友們也紛紛表示讚賞；韓國地震時，婦產科護理師堅守崗位，甚至不自覺地用身體保護新生兒不被掉落物品傷到，護理師被問「怎麼會那麼勇敢，用身體保護孩子？」她只是淡淡地回答：「因為我也是媽媽啊！」雖然大人們也會害怕，但是這份職業的使命感讓人動容。另一則新聞則是一位貧困伯伯掏出斑駁的皮夾問救護車多少錢時，護理師一陣心酸，跟伯伯說「不用錢，我們送奶奶回家。」轉而募集同事共同出資，讓伯伯能送結髮妻安心回家善終……這些新聞繞著一個「好的護理」的社會觀點，是一種視病猶親的護病關係。

反之，護理人員一句直白的話語也會讓病人及家屬反感。一名女網友在網路

上分享自己的經驗，希望醫護人員記得不要在公開場合大聲談論病人的病情，她表示爺爺肺癌末期到醫院化療，一位資深護理人員竟大聲對家人說：「這人都快死了，推來還有用嗎？」從那天後爺爺就不太吃飯，之後就不想治療而在家往生了，這位女網友說她永遠記得當天的情景，也難過地提醒醫護「在大庭廣眾之下，不是每句實話都有必要說出口」。貼文下的網友留言，其中也有相似經驗者。

臺灣護理界已有文獻列出從病人及家屬的觀點認定的「好的護理」，這也是護理人員做為檢視自己專業形象的參考，包括守護神般的照護、人本的技能、良好的執業表現、專業成長等四大主題。

在推動以病人為中心的全人醫療照護品質願景之下，就我們所認知護理

人員的執業行為，無一不是為了回應善的、對的、並合乎社會大眾對「好護理師」的期待，因此在護理人員培育過程的初始，即被灌輸以病人為中心的思考模式，並以此過程回應倫理與護病關係的專業意義。

鄰近亞洲的日本護理學者曾以「人」這個象形字比喻病人與護理人員之互動關係，透過質性訪談發現病人是特別關注自己的易受傷害性 (sense of vulnerability)，如同「人」字左邊傾斜的那一撇，若沒有找到有邊可以支撐的那一捺（比喻好的護理人員），是會垮掉的。因此，日本社會認為好的護理人員是能投入與人互動 (personal involvement) 並具有專業態度及行為舉止 (professional comportment) 的「人」，也是我們熟知「護理是助人的專業」的一種闡述。

臨床情境充滿著不確定性，護理師與病人及醫療團隊成員身處不同角色，各擁有不同的價值觀，對事件的倫理思考可能產生差異，而這些因素都會影響醫、護、病之間的合作關係，也點出了「好的護理」之於護理師的難度。

我們對護理與病人互動的專業形象特別看重，一句好話讓你上天堂，一句失言會讓你下地獄。搜尋文獻中，有訪談結果顯示，護理人員「情緒管理不好」及「需用心負責之態度」是病人及家屬認為「不好的護理」或有待加強的項目。

存在主義作家沙特提出「他人就是地

獄 (L'enfer, c'est les autres)」這句警語的原因，是要提醒著世人，人人皆有選擇的機會，而一旦做出選擇後，自己就必須負上完全的責任。當人們認定自己是活在他人的目光中之時，在生前仍能做一些事來調整自己留給別人的印象；但當我們死後，這種自由便消失了，我們將被永遠以某種特定的印象埋葬在他人的記憶和感覺中。

「家屬的意見」一直是西方就醫文化與臺灣文化上難以突破的瓶頸。臺灣醫療現提倡共享決策模式，但參與醫療決策的往往是家屬代表，重要的病人的意見如是否接受外科手術、或是化學治療、疼痛情形的控制或是生命末期的方式等，家屬可能不理解或接受，往往造成醫療團隊的倫理兩難，而承受最多的莫過於直接照護病人的護理人員，但護理人員要避免在病人家屬及團隊之前發洩情緒，以免辛勤付出功虧一簣。

護理工作不僅是勞心、勞力、更是勞情的工作，護理人員面對的是人的生老病死，而且是病人生命力最耗弱的時刻，病人家屬悲傷的情境對於護理人員而言，確實是情緒勞務耗竭相當大的壓力。現實臨床的繁忙業務也讓護理人員感到沒有價值與意義，當意義失落時，與他人處於無法溝通的情況下，容易陷入焦慮之中，並引發情緒上的無力感，對自己價值觀的深層質疑，久而久之，甚至影響至身體與心理健康的狀態，最終可能達至疲潰的狀態 (王心運 & 柯薰貴, 2016)。根據美國疾病控制與預

防中心 (Centers for Disease Control and Prevention) 調查，現今有四分之一的員工，認為自己的工作生活中最大的壓力來源。世界衛生組織 (WHO) 把壓力描述為「21 世紀的全球健康流行病」，許多人如今工作中所處的職場文化是持續連線、全年無休、要求嚴苛，隨處可見壓力和身心俱疲 (burnout) 的風險。

護理人員要如何讓自己從臨床照護的壓力中重拾助人的初發心呢？最近特別火紅的一個新解方叫「復原力」，也就是運用「問題解決、希望與樂觀、人際互動、情緒調節」這四種能力，來舒緩工作帶來的壓力。這四種能力是可以透過學習來增強，進而培養復原力，以因應負面情緒或是工作上的挫折，例如，我們可以藉由覺察力的訓練，強化認知的彈性及促進工作效率，也就是大家比較熟知的正念減壓課程。或是在每日的工作中能放下工作幾分鐘，到休息室喝杯茶水小點心，與臨床業務稍稍作抽離，對於重新調整工作的活力和注意力，增進了我們一整天工作時間裡的復原力，也是很有用的。因為心智的專注力、清晰度和活力週期，通常是 90 到 120 分鐘，所以，工作中的休息是目前職場上也很重視的一環。還有培養對自己和對別人的悲憫心 (Compassion)。培養悲憫心的做法會增進快樂和幸福，並減輕壓力，當個人富有悲憫心，同時形成團隊和組織的組織文化，會更促進個人與團隊的成功。何其有幸，在慈濟醫療志業，我們每日都能透過志工早會分享自

己或是各院在臨床上的個案故事，聆聽證嚴上人的隨機逗教，藉此培養悲憫心這個能力。

護理人員在接受專業教育的過程中雖不斷被灌輸遵守倫理原則的重要，但在執業過程中卻無法有效遵循，因而不斷地造成困惑、挫折與壓力。護理人員可以藉由許多學習來反思自己的價值觀，增進復原力，專業成員間彼此相挺，才能激發正面能量，進而獲得病人及家屬的信賴，撐起助人的專業角色。☺

#### 參考資料：

- 2017.11.23 OHWO新聞・5.4級地震瞬間「護理師沒有逃跑」，只用肉身也要保護新生兒…過後說一句話感動全國的人！
- Yahoo奇摩新聞・護理師一句話毀了癌末爺爺求生意志
- 2017.06.13中時電子報・護理師一句話中風男重拾信心
- 2017.11.18今日新聞・帶過世老伴回家沒錢坐救護車護理師的舉動讓大家淚崩
- 王心運 & 柯薰貴・(2016)・困難的倫理：論護理人員的道德困擾
- 柯薰貴 & 王瑞霞・(2011)・知行合一——談護理執業上的道德勇氣・護理雜誌，58(1)，102-107
- 柯薰貴 & 楊美賞・(2009)・倫理道德困擾與護理領導・護理雜誌，56(3)，72-77
- 張碧芬、余玉眉、胡毓雯、陳淑月・(2008)・好的護理—病人與家屬的觀點・護理雜誌，55(1)，33-43
- 張碧芬、余玉眉、陳淑月・(2007)・好的護理—護理人員的觀點・護理雜誌，54(4)，26-34