



學藝，請聽我說

Please Listen to Me, Senior

Mind Changing to Be  
a Little Light of Hope  
for Patients

轉念，  
當一小盞希望明燈



其實當初護理並不是我的志向，只是因為爸爸媽媽一句「你可以去試試看」，我就北上就讀長庚技術學院的護理系。一開始自己也覺得很茫然，但實際接觸臨床之後，發現護理這份工作其實滿有意義，因為可以幫助人家減少身體病痛和不舒服感。

### 初入護理的茫然，病苦感很難抽離

國中畢業後，我一個人獨自北上讀書，打理自己一切生活所需，因此看到弟弟妹妹在家裡自在的生活，常常心理不平衡，覺得：「家人不應該這樣子對待我，為什麼我要這麼早出來獨立，為什麼我會遇到這種事情？」當時的老師知道了這件事，告訴我心境轉換的重要。「妳可以換一個角度想，其實每件事情的發生都是好的、有原因的，只是妳現在看不出來而已。」這句話在無形之中鼓勵了我。

畢業後，我來到長庚醫院的加護病房工作，看盡生離死別，很多生命明明已到了最後階段，可是家人卻不願意放手。我在幫病人抽痰、插管的過程中，感到很心痛。當病人不敵病魔辭世時，我自己一個人在加護病房，幫往生者抽出一根根管子，看著管洞不斷滲出液體，心想，雖然他已經沒有痛苦了，也不是我的親人，但還是很難過、很不捨，如果他的靈魂在旁邊看著，會不會恨我？所以我會對每個往生者說：「對不起、對不起，真的很不好意思……」送他們走完人生最後一程，我也開始重新思考工作的意義。

臨床工作看到這麼多病苦，我體會到不能一直把焦點放在自己身上，不然就會覺得全世界都欠我。因此我改以感恩的心來面對每個事件，記得以前老師及媽媽說的話：「這個病人在告訴你，他很放心交給你處理。」可是一想到往生者全身插滿管子的畫面，還是覺得自己很難再堅持下去。

在加護病房工作了幾個月，我有機會到臺北慈濟醫院身心科病房工作，因此利用假日來看環境，很意外的發現這間醫院一點都不像醫院，大廳有悠揚的音樂聲，很有人文氣息，在這裡工作應該很有意義，很期待快點報到上班。於是我換了跑道，重新開始新生活。

### 轉換到身心科，解心結的挑戰

科別不同感受也不同。以前在加護病房時，覺得人生是這樣無奈。但身心科的病人，都不是自願進來的，收治進來的病人有很多情緒，每次跟身心科病人相處，其實就是在培養感情。剛到身心科三個月的時候，有位病人一直吵著要出院，我覺得自己應該可以處理，所以沒告知學姊就獨自前往，沒想到病人情緒非常激動，拿起電話筒要打我。遇到這狀況自己有點嚇到，當下腦袋一片空白，也不知道該怎麼辦？

還好學姊林孟儒及時過來幫忙，為我解除危機。學姊知道我很慌，把我帶到護理





站告訴我接下來怎麼做會比較好。從這次的經驗中我學習到，像這樣的狀況，第一時間不要自己去面對，要跟團隊溝通，和主治醫師及其他的人、一起處理。學姊設想的層面比較廣，之後請社工師協助，陪著我一起去聯絡與溝通。

那一次，我回家哭了很久，有點後悔來身心科，可能是察覺到我的心情很不好，林孟儒學姊在上班時找我聊了很久，不僅告訴我做的好的地方，也提醒我什麼部分可以換個方法操作。學姊告訴我，其實身心科常發生這樣的事情，不用把責任歸咎在自己身上，讓我重新振作起來。

### 前輩鼓勵給信心，病人分享給信任

記得有一次，病房中有位十一歲小病人，家庭並不完整，團隊為了他好，想送他到安養機構，但是小朋友無法理解，所以動手打了護理師。「大家有想過，他生在這樣的家庭，有這樣的爸媽，是他的錯嗎？十一歲的孩子都在想明天上學，可以跟同學一起玩、跟誰聊天；可是他只有兩條路可以選擇，留在不健全的家，還是去安養機構！」看到一名學姊在敘述孩子困境時潸然落淚，同理到孩子無奈的我也啞泣起來，默默祝禱小朋友能適應新環境，未來有個正向的人生。但工作中這樣的無力感，讓我不知道自己可以幫小朋友做什麼？能幫到什麼程度？我一直思考著，要怎麼跟病人互動、如何解決問題，才是真的對病人好？

所幸每當工作中出現狀況或有問題時，孟儒學姊與其他學姊、阿長都會給我正向的回饋，並陪我找出問題癥結點。對我來說，學姊們的信任、及時安慰與鼓勵，不僅很窩心，也讓我一步步建立起信心。其實，在照顧病人的過程中，有時候病人們會突然跟我分享他們的人生故事，我好像收到病人信任的禮物一樣，而這樣的信任就是讓我繼續下去的動力。

### 不當好好小姐，換位思考溝通

「如果這件事情重新來過，我應該去思考哪些地方需要改進，可以把事情做更好，不是用直覺。如果能改變跟病人互動說話的方式，或者是用他的角度去溝通，他的接受度將會更高。」工作時





日拉長，我開始自我反省與換一種思維方式，同一件事，我以前會直接跟家屬說：「媽媽的尿布濕了，你去幫他換一下。」但現在會說：「媽媽可能尿布濕了，如果太久沒有換很容易長尿布疹，很不舒服，我們看了也會很心疼，你會換嗎？不會的話，我們可以一起換。」因為這樣的改變，家屬也在之後回饋說道：「不知道為什麼，你講的話我好像比較容易聽得進去。」出院時還特別告訴我：「謝謝妳，我可不可以抱妳一下。」讓我非常開心。

累積經驗後，我已不再是最開始個性柔軟的「好好小姐」，因為我發現在身心醫學科病房中不能再套用過去的模式－凡事都說好，在面對一些情緒很激動的病人，必須用客觀的立場跟他溝通，讓對方平靜。我如果再像過去一樣一味接受，不但少了做人處事的原則，也沒有回饋病人。護理師應該是給他們鼓勵外，還可以讓他去思考這件事情的其他面向。

有一些失智症的阿嬤，每天要找先生或親友，這時我會配合演戲，假裝撥通電話：「阿嬤的先生在嗎？喔、好，謝謝唷。」放下電話再對阿嬤說：「你先生剛剛有來啊，他說有空還會過來看您。」雖然阿嬤的先生已經不在了，但是在阿嬤的世界裡面，這個人還活著。所以我總是耐心的陪阿嬤把那場戲演完，讓阿嬤開心回病房，免除了她的憂慮及晚上的吵鬧。

到身心科兩年多了，我覺得護理工作最大的意義就是，在病人人生最低潮的時候遇到我，在他們離開這個病房的時候，希望我就像那盞明燈，能帶給他們希望與光明。只要病人面臨往後的人生挫折時，不會對這個世界失望，有勇氣繼續走下去，這就是我對自己從事護理的最大期許。（採訪整理／胡淑惠、廖唯晴）



學姊這樣說：

# 傳承經驗與心法

Pass on Experiences and Mindset to the Newcomers

■ 文 | 林孟儒 臺北慈濟醫院 3D 身心醫學科病房護理師 圖 | 余翠翠

我在胃腸肝膽科病房服務六、七年時，醫院新設立的身心醫學科病房缺護理人力，所以我被調過來，單位十幾位護理人員只有兩、三位有身心醫學科背景，其他都是內外科轉調或剛畢業的同仁，所以我剛到病房時，跟同事們一起走過一段相當不容易的過渡期。

## 在身心科從頭開始學專業

剛開始跟身心科病人互動時，我很不適應，常常不知道要怎麼和他們溝通，感覺多說多錯，因為病人可能曲解語意，或是沒立即滿足需求就對護理人員咆哮。但與同事們互相傾訴及分享的過程中，了解到「其實他們就是生病了，沒有辦法控制自己的情緒」。當時的護理長張凱雁（現為護理部督導）也教導我很多溝通技巧，告訴我碰到這樣的狀況下一步能怎麼做，因此我學習放慢腳步，試著去了解病人情緒激動的背後原因。還有，在工作之外，要找尋自己的興趣和抒壓方法，將自己的身心狀況調整到最好的狀態，才能照顧好身心科病人。

## 從事件中反省溝通與同理技巧

有一次我遇到一個躁症的病人，因為要求出院無法立即滿足需求就在護理站前拍桌咆哮，情緒非常激動，當時我是她的主責護理師，與病人溝通後病人仍然出手要攻擊我，評估決定要約束病人，在約束的過程因為自己緊張，動作也變得慌亂，沒注意到手掌在病人臉前方的位置，病人一張口就咬著我的手腕關節不放，痛得我立刻哭了出來，不論大家怎麼叫她張嘴，病人就是不配合、不鬆口，痛到無法忍受只能請同事直接幫我把手從病人口中抽出來。

當下的我傷口很痛、很生氣，很擔心手留下疤痕，很氣病人，覺得為什麼會發生這樣的事在我身上！但再看她情緒急躁、言談缺乏現實感、思考鬆散跳躍，完





林孟儒（右）覺得要傳承經驗很重要，但也要先顧好自己的身心。

全就是躁症的表現，我開始反省自己，病人情緒已經出現波動，我還靠她這麼近講話，是我自己不夠同理她的感受，而且是自己技巧不足，也沒及時發現攻擊行為，所以沒有能保護好自己。病人出院的那天，她對我說：「護理師……妳的手我看一下，對不起，我真的不是要傷害妳，以後不會了。」當自己想清楚後就沒有責怪過病人，但是她一句對不起，還是讓我感到欣慰。我拍拍她的肩膀說：「沒關係，我知道，要記得一定要按時吃藥喔。」

其實剛來身心醫學科時因為不懂與病人互動的方法，相對就更怕暴力事件，但是一點一點的經驗累積，我發覺溝通和同理真的很重要，病人其實都是善良的，他們只是因為疾病而無法控制自己的行為。

### 將經驗傳承 提醒先顧好自己

「為什麼我要順著他們，為什麼他生氣的時候、可以對著我大叫、發脾氣，是我叫他來住院的嗎？」「一樣的問題她一直問、一直問，我媽媽什麼時候來，我老公去哪裡了，都問一百遍了，她到底有沒有聽懂啊！」……每當聽到學妹們這樣說時，我能了解她們碰到困難了，這完全是我剛來時的心情。



「只要是幫病人做的事都是好的，只是怎麼樣可以做得更好。」林孟儒鼓勵學妹黃馨瑤（左）練就更好的臨床技巧。

所以我會先安撫學妹們煩躁的情緒，以自身的經驗說明，讓學妹練習同理心及溝通技巧，設身處地為病人著想，我們要以治療者的身分與病人溝通，來協助他們康復。

在帶學妹黃馨瑤的過程中，有次碰到病人在打電話過程中對家人咆哮，干擾病房安寧，影響其他病友情緒，馨瑤見狀就過去制止，結果病人拿著話筒眼見就要攻擊馨瑤，當時我也被病人的舉動嚇到，而且很怕馨瑤受傷，立刻用堅定的語氣叫住病人，過去將馨瑤往我身後拉。

我帶馨瑤離開現場，讓她先緩一緩，回過神來，然後聽她說說她的想法，聽出她的不安，我跟她說自己的經驗，安撫她的不安，教她下次碰到類似的狀況怎麼做比較好。

擔心馨瑤因此而嚇到不敢靠近病人，我帶著她過去跟病人互動，跟她說：「病人的突發性是疾病造成的，並非刻意，而我們的工作就是會面對這樣的病人，所以不要害怕，而是要學習更好的技巧來應對。」

有時候馨瑤也會跟我說她覺得自己都做不好，我總是告訴她：「妳不是做不好，妳做得都很好，只要是幫病人做的事都是好的，只是怎麼樣可以做得更好，對病人的幫忙更大，這是我對妳的期許。」

帶了馨瑤三個月，現在我們分別在不同樓層工作，她是一個求好心切的人，經常提早到單位看同事有沒有需要幫忙的地方，是單位的開心果及正能量，是個自我要求很高，非常很有上進心的孩子。但我還是擔心她給自己太大的壓力，希望她先把自己照顧好，不要把生活重心都放在工作上，多給自己一些額外的休閒時間。永遠要記得要把自己身心靈都照顧好，才能在工作上去照顧更多的人。

### 好壞事都感恩 多一分力助更多人

當初媽媽知道我應徵臺北慈濟醫院的工作時，曾說：「很好啊，慈濟的師姊看起來脾氣都很好，看妳去了那裡，脾氣會不會有改變。」當時聽到很不以為然，對媽媽說：「什麼啦？我哪有脾氣不好，很煩耶！」可是這幾年下來，我的脾氣真的改變很多。常在工作環境聽到「感恩」兩個字，剛來時聽了沒什麼感覺，現在我卻會跟學妹或是朋友說：「碰到的任何事，不管是好事還是壞事都要感恩，懂得感恩，好的事才會一直來，碰到壞的事，感恩這些事讓自己成長。」

在臺北慈濟醫院工作至今十三年，難免有身心倦怠的時候，而且感覺到學歷的重要，所以我開始在職進修，希望找回讀書時代的記憶以及踏入護理的初衷。

很感謝單位同仁的互相幫忙，讓我在學業、工作兩頭燒的過程中能堅持下去。我想護理這個行業是一代傳一代，是需要傳承的；以前學姊細心的帶我，所以我也這個責任和義務將我的臨床經驗分享給學妹，所以我會堅持走下去，希望能多幫助一些需要幫助的人。（採訪整理／胡淑惠、廖唯晴）☺

