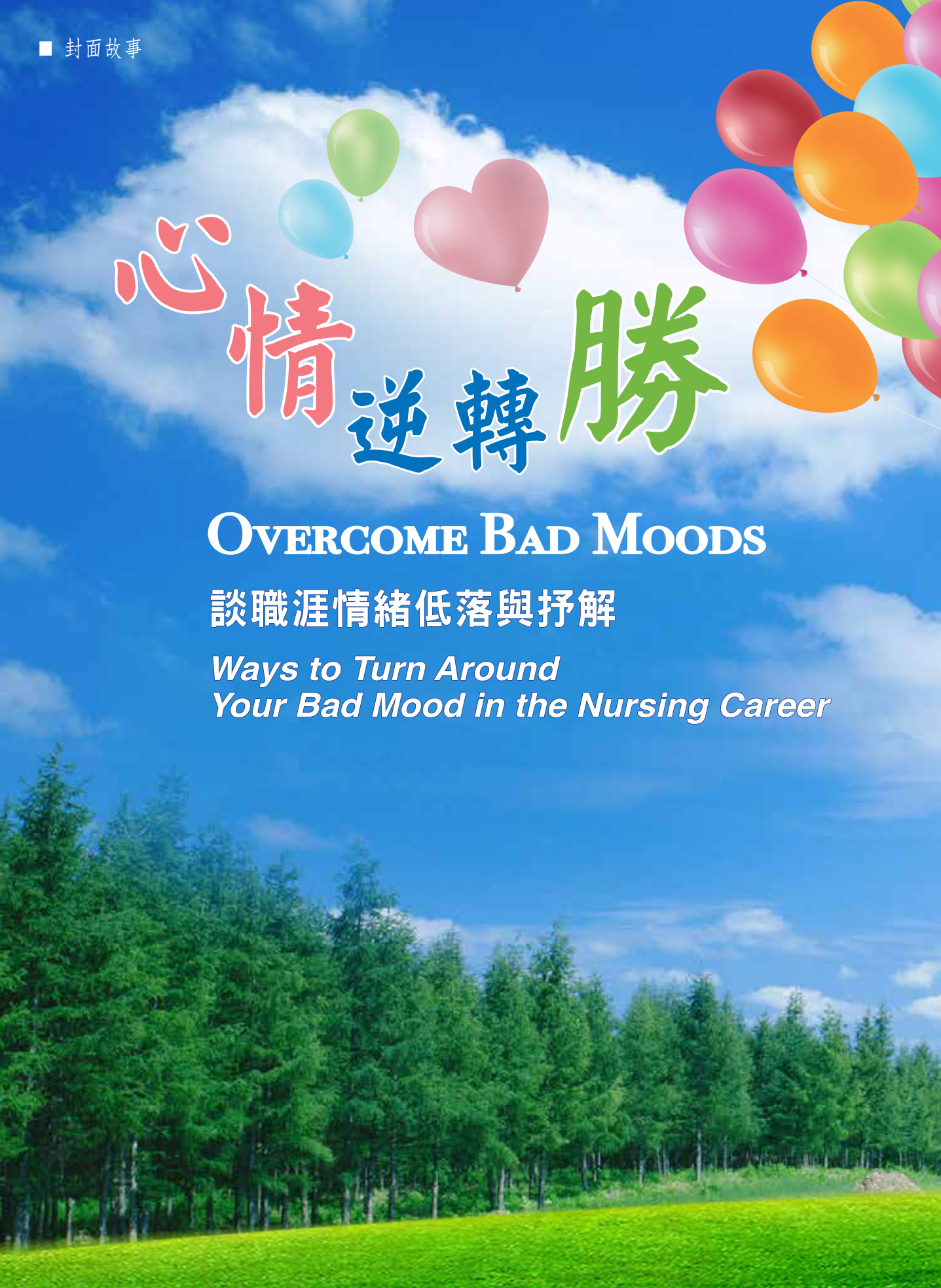




心情逆轉勝

OVERCOME BAD MOODS

談職涯情緒低落與抒解

*Ways to Turn Around
Your Bad Mood in the Nursing Career*



護理工作面臨各種酸澀苦辣，
掌控情緒，是護理人員的必備能力；
護理工作面對的人非常多，
與人互動就會有情緒，
當情緒低落負面，
您怎麼克服？
怎麼抒解？
怎麼熬過來？

有人找院外的朋友或家人訴苦，
有人選擇就近與護理同事或學姊、
主管開導陪伴，
情緒抒解管道多元多樣，
護理師在處理自我情緒的過程，
累積了調控的能力。
「除了我自己，
沒有人可以讓我不開心」，
當心情逆轉，
收穫及成就正等著你。

■ 文 | 林舒婷 臺中慈濟醫院 10B 外科病房副護理長
陳諭萱 臺中慈濟醫院護理部副護理長

曾有位企業總裁提出人生有五顆球的比喻：「工作」、「健康」、「家庭」、「朋友」、「靈魂」，健康、家庭、朋友及靈魂這四顆球是像玻璃一樣，掉地下是會碎的，必須要好好維持保

護。工作，是唯一的塑膠球，如果掉下去還可以彈起來，而對護理人員來說，工作這顆球可能還滿常掉地下然後再彈起來的……而且，護理人員工作時的心絕對不是玻璃心，因為常常會面臨各種酸澀苦辣，當然，不時也有「甜」滋味。

問卷基本資料統計

性別	人數	%
女	1,290	96.3
男	49	3.7
總計	1,339	100.0

工作科別屬性	合計	%
內科	246	18.4
外科	198	14.8
小兒	67	5.0
婦產	59	4.4
急重症	251	18.8
功能小組	23	1.7
血液透析室	47	3.5
手術室	82	6.1
門診	206	15.4
心蓮	23	1.7
行政	27	2.0
其他	110	8.2
總計	1,339	100.0

醫院年資	人數	%
1年以下	215	16.1
1年~2年	187	14.0
2年~3年	159	11.9
3年~5年	207	15.4
5年以上	571	42.6
總計	1,339	100.0

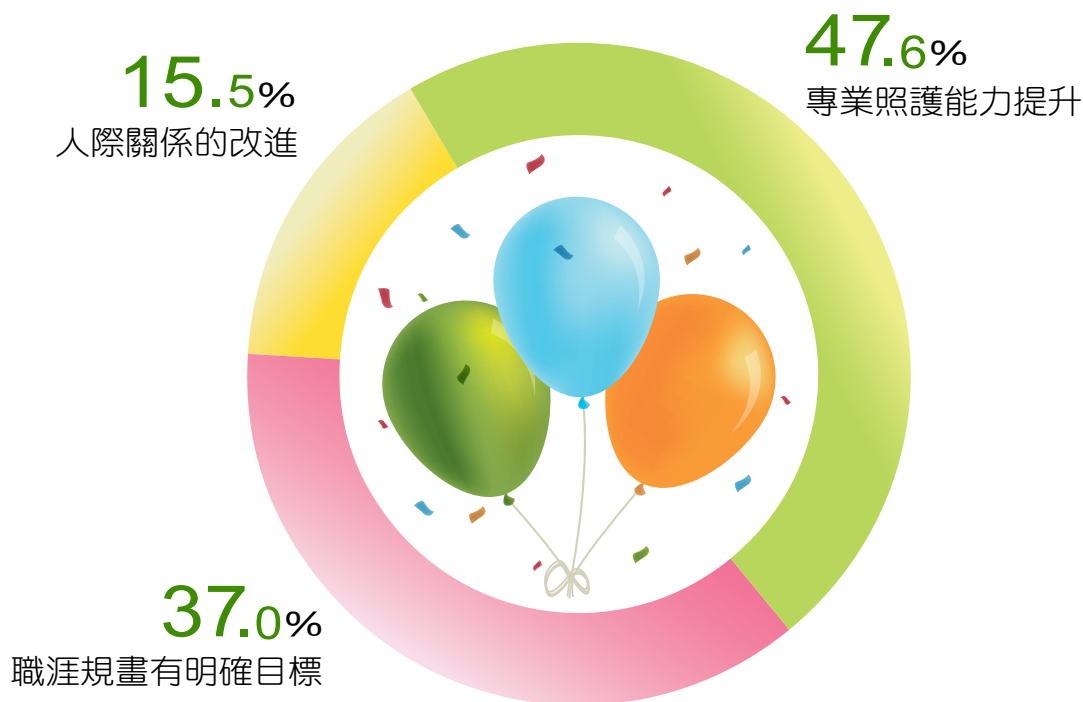
職務別	人數	%
護理師/士	1,087	81.2
副護理長	50	3.8
護理長	54	4.0
督導以上	15	1.1
個管師(功能小組)	47	3.5
專科護理師 (含資深護理師)	86	6.4
總計	1,339	100.0

職級	人數	%
N	404	30.2
N1	232	17.3
N2	535	40.0
N3	111	8.3
N4	57	4.2
總計	1,339	100.0

年齡	人數	%
≤20歲	33	2.5
21-25歲	426	31.8
26-30歲	254	19.0
31-35歲	213	15.9
36-40歲	224	16.7
41歲以上	189	14.1
總計	1,339	100.0



請問您認為自己在過去這半年所突破的工作逆境，最主要在以下哪一方面？（單選，N = 1,339）



專業能力與職涯有目標 突破關卡肯定自我

相信每個護理人員都同意，在護理工作職涯的不同階段，一定會面臨不同的挑戰和關卡，當工作出現不如意、不順心等等的情緒逆境時，克服之後便是自己的成長與收穫。所以我們在這一期針對克服情緒困擾與障礙的主題進行問卷調查。

以六家慈濟醫院護理人員為對象發出電子問卷，本期共回收 1,339 份有效問卷。第一道問題列示了三個方面，想知道護理同仁現階段所「突破」的工作逆境，得出的答案，最高比例的是：「專業能力提升」(47.6%)，其次是「職涯規劃有明確目標」(37.0%)，最後是「人際關係的改進」(15.5%)。

這樣的答案並不讓人意外，因為專業能力的進步、職涯目標都是很具體且

容易衡量的，也替大家感到開心，能突破目前的專業關卡，找到眼前的目標。而情緒方面的逆境，相對來說是很抽象，而且很個人的；也因此，15.5%的人感受到自己人際關係的改進，可見他們一定花了很大的心思與努力在這一方面。

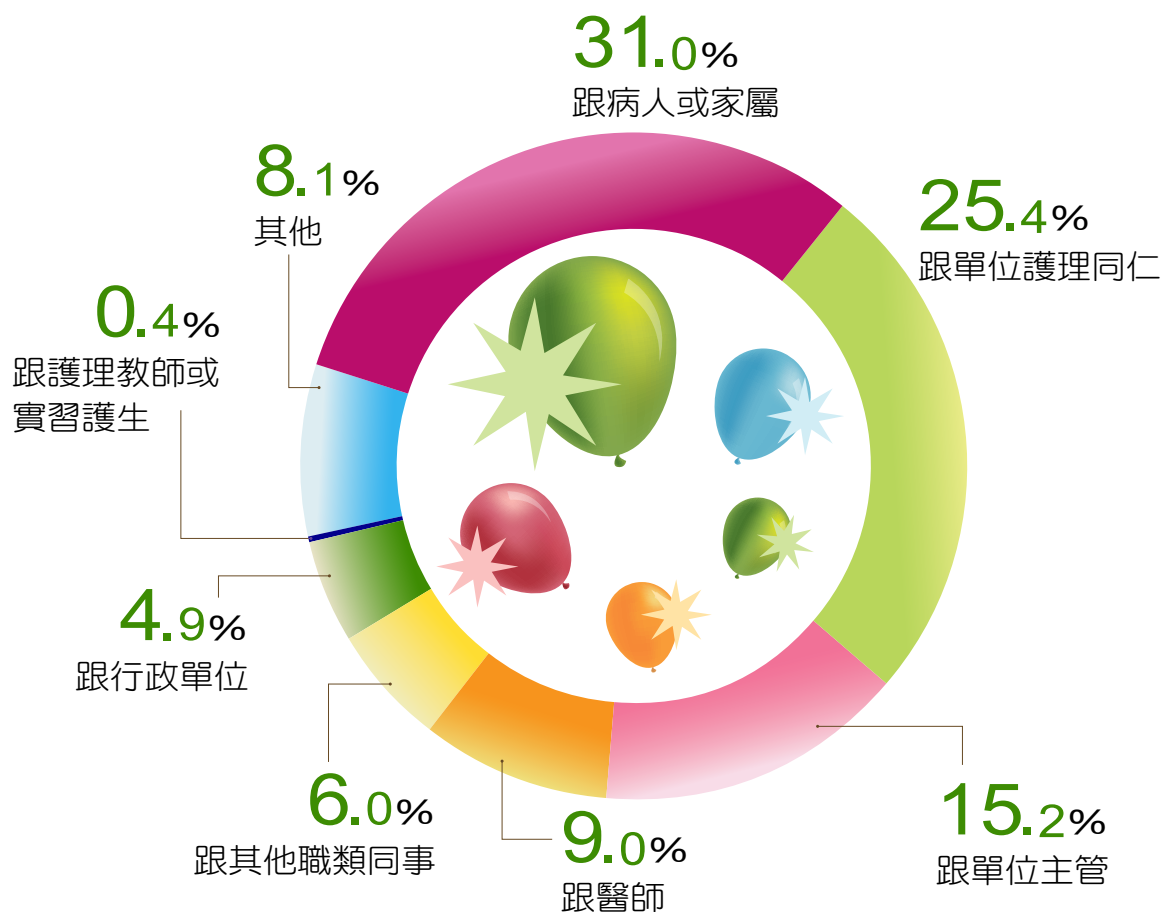
接下來的問題皆聚焦在情緒方面的障礙與逆境處理。

易被病人及家屬影響情緒 其次是單位同仁

過去半年來在工作最易導致護理人員情緒低落的對象，比例最高是「病



過去這半年，在工作上最容易讓您情緒低落的人際關係是？（單選，N = 1,339）



人與家屬」31.0%，緊跟在後的是「單位護理同仁」25.4%，第三是「單位主管」15.2%，接著是其他類別的同事，如醫師、其他職類及行政等等。

而選擇「其他」的人，甚至有一個人寫「病人家屬、主管及同仁」，可見他想複選，無法單選某一種對象。還有人也是覺得選項沒有他要的答案，所以寫下「工作內容繁瑣，常常吃不到飯，情緒低落，無法開口與人交談」，顯然這一位坦白的護理師正在情緒的幽谷中。

上述的答案順序跟我們的臨床經驗是相符的，尤其是比較資淺的同仁，更是會被病人和家屬的情緒左右，比較難抽離。

在你的菜鳥時期，是不是曾被病人或家屬罵哭？或是和病人或家屬吵架？如果你現在看到了我們的提問，表示你已經挺過來了。記得某天夜間值班經過一個護理站，學妹哭著說：「某床（病人）說要投訴我，說我對她說話的態度很不好。但我也沒有態度不好，她希望我幫她移除點滴，我跟她說明醫生指示要繼續滴注、不能幫她移除後，她就兇我，我又沒有哪裡得罪她……」

筆者之一的舒婷回想自己的護理生涯，也是等到對自己的專業技術有自信，才不再怕病人或家屬的質疑。研究指出，新進護理人員的壓力源主要來自知識及專業技術的缺乏及不足，導致挫折感很重，萌生退縮的念頭。「護理師，到底什麼時候開刀？」、「為

什麼我的藥還沒給我？」、「可以辦出院了嗎？」、「為什麼醫生還沒有來？」「可以來幫我一起翻身嗎？」本來還滿正常的情緒就在這些一個接一個的問話之後變得愈來愈低迷，這時遇到一個家屬不耐煩甚至兇兇的口氣說：「為什麼你動作這麼慢？」本來就夠沒信心了，又被病人或家屬把氣出在自己身上，情緒就盪到了最低點，心想——我也不過剛出社會的新進人員，有需要這樣嗎！？

舒婷菜鳥時期的某一天，因為經驗不足而忽略了病人的變化，小夜班學姊及時發現，接手處理，冷冷地說：「你先下班吧。」舒婷頓時更沮喪，擔心病人會不會因為她的疏忽而怎麼樣了？「我果然不適合護理」、「我反應及動作太慢，常常出錯」、「每天壓力好大」、「好想放棄」、「趁年輕轉行吧」，心裡的負面念頭又一個個冒出來了……

可見醫病關係帶給護理人員負面的情緒影響，尤其常見在新進的護理人員，可能是生面孔老病人的因素、也有可能是新進人員剛入職場，有的一切人、事、物，應對都還沒那麼上手，導致病人甚至於帶領的主管、學姊，對其有微詞甚至是關心，都會造成護理人員的壓力甚至負面情緒。其次工作上最常相處的人就是周遭的夥伴，故夥伴的溝通協調也是直接影響同仁情緒的一部分。

抒發情緒管道多元 院外院內都有人傾訴

護理人員一天的工作，至少要跟多少人互動？少則十人、二十人，多則可能上百人，有人就可能有情緒，一波又一波的情緒又該如何抒發？有 52.1% 的護理人員選擇「院外的朋友或家人開導陪伴」，45.3% 選擇「由護理同事（或學姊、主管）開導陪伴」，「與對方當面溝通把話講清楚」25.6%，開誠布公還是有用的。

詢問醫院較年輕的同事，為何選院外的朋友或家人開導陪伴？同仁表示因為院外的朋友能以第三者的立場及角度來看待事件，幫助自己釐清盲點，講話也可以暢所欲言，不用顧忌。

而緊接著的答案卻是跟很熟悉護理工作的同事及主管分享，因為他們聽得懂你工作中的「眉角」，為什麼而受苦。護理同事和主管能以過來人的經驗開導自己，再一起手牽手面對，有種共患難的情誼。

相信當護理人員遇到情緒的瓶頸，一定會找多方管道的，所以有的人去翻勵志書、心靈成長的書，有的人從宗教信仰中得到化解情緒低潮的力量。而在慈濟醫院，有時煩得受不了，一抬頭看到的靜思語，就點通了自己過不去的關卡。

這一題有 13 個選項都有人勾選，選「其他」的 7.3% 中，答案包括：哭、放假、逛街吃飯、暴飲暴食、運動、

隨時間流逝、師兄姊陪伴、自我調適、內在省思、不理他們、在職進修、轉移重心、轉念、下班就沒事了、沒有情緒低潮……情緒抒發管道多元多樣，表示護理師都懂得對外及向內尋求方法，讓自己的護理路繼續下去。

輔導宣洩情緒 不能用圍堵防衛

現在身為護理主管，總是在輔導學弟妹，聽到學妹的回饋，才確認自己的輔導是真的有幫到他們的。有個學妹很可愛地說：「學姊，你記得嗎？有一次因為病人血管比較細，我的靜脈留置針第一針沒有上，家屬就面帶不悅地說：『你是實習生嗎？』我當下雖然鎮定的回答：『不是。』可是因為家屬已經不信任了，所以還是請學姊來打針。當下我內心很難過，覺得自己不夠專業、實力不夠，甚至跟不上大家步調造成同仁負擔，所以萌生了離職的念頭。」「但一提出離職當下，你及單位夥伴都紛紛給予肯定，你們還甚至跟我爸爸說我表現很好，已經很棒了，讓我覺得有歸屬感，是大家的一分子……雖然工作辛苦，但大家願意互相幫忙，單位氣氛好，想要留下來和大家一起打拼，最後才決定不要離開，現今覺得很慶幸……」

這位學妹簡單的話，卻說出了很多護理同仁的心聲，「很多時候我們只是要一個發洩的出口，抱怨完了依舊向前走。跟你們（主管）說，你們都會好好地聽我們說話，也會跟我們一鼻孔出氣，等我們冷靜下來後，再分析事況該



請問您是怎麼調整度過上一次最嚴重的情緒低潮？
(複選至多三項，N = 1,339)

與對方當面溝通把話講清楚 **25.6%**

由護理同事 (或學姊、主管) 開導陪伴 **45.3%**

由院內非護理同事 (或學姊、主管) 開導陪伴 **11.7%**

院外的朋友或家人開導陪伴 **52.1%**

網友的開導支持 **1.4%**

自己的宗教信仰 **10.5%**

參加心靈成長等團體活動 **3.3%**

醫院的在職教育 **1.3%**

看相關的勵志書、心靈成長書 **13.3%**

從靜思語看到答案 **4.9%**

求教自己學校的老師 **2.2%**

求診身心科醫師或心理師 **1.4%**

拋出想離職的想法，主管輔導後重新調整工作心態 **7.8%**

其他 **7.3%**



怎麼處理，而不是阻擋、拒絕我們抱怨，甚至指責我們。」想來所有現在仍在崗位上的護理同仁，就是靠著這樣不斷找方法、各種管道化解情緒困擾、挫敗的心情，而逐漸強化自己成為一個堅強而認真的專業護理人員。

走過低潮的收穫 事理圓融更抗壓

因為工作情緒的低落，經過適時的調整並度過後，同仁們收穫最多的為——「學會更多人際處理的方式」46.0%，

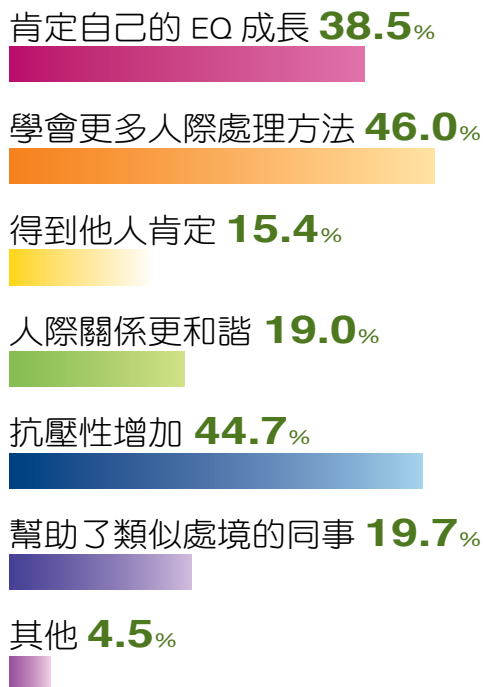
其次為「抗壓性增加」44.7%，再者為「肯定自己的EQ成長」38.5%。而且有19.7%的人可以用自己的經驗來輔導其他人，19.0%人際更和諧。

最後一道提問是想參加的情緒管理或溝通課程，以下三種佔最多，依序為「正念減壓」51.0%、「溝通技巧」49.1%及「同理心訓練」21.4%。

許多人就表示正念減壓課程有助於情緒管理，筆者之一的舒婷分享，有時會把上班的情緒帶回家，對親人易動怒，



走過上次情緒低潮後，您的收穫？
(複選，N = 1,339)





如果由醫院開辦提升情緒管理或溝通的相關課程，
您想參加的是？（複選，N = 1,339）

正念減壓 **51.0%**



跨領域討論 **14.2%**



同理心 **21.4%**



溝通技巧 **49.1%**



醫病關係 **16.1%**



回饋技巧 **12.9%**



TRM 團隊資源管理 **7.7%**



其他 **4.3%**



因為個性求完美又急，怕當主管會控制不了自己的情緒而傷害同仁，參加完正念減壓課程後學習到一些技巧，舒婷說：「當很生氣的時候就喝一口水，感受水壺重量、水的溫度、吞嚥的動作，讓自己的腦袋冷靜下來，冷靜後感覺就沒這麼生氣，看事情也不會看這麼重，才不會把情緒遷怒於他人，回家後更能夠真正的放鬆，不會心繫醫院的事到夜不安

眠。」因此建議醫院可多開相關課程，利用團隊及提升知能的力量，培養護理人員的情緒掌控能力。

宏碁董事長施振榮曾說：「沒有挫折的人生，就不是人生。」當你把挫折看成「挑戰」，當成「逆增上緣」，就會愈挫愈勇；處理情緒的能力是累積的，你永遠不知道後面有什麼樣的收穫及成就在等著你。