



護理賦能 笑看人生

Empowerment Helps
Nursing Professionals Live a
Meaningful Life with Joy

◆ 文 | 張梅芳 臺中慈濟醫院護理部主任

微笑，代表著人的涵養，它猶如人生良藥與心靈甘泉，能為人與人之間帶來溫暖；微笑亦是美好的開端，能給人勝利的信心；微笑更能展現包容的能力，化干戈為玉帛，猶如四季之中能融化冰雪與帶來繁花似錦的春天。無論何時，人都需要帶著微笑面對人生！若別人不對你微笑，那你就慷慨的展現自己臉上的微笑，將溫暖的善意送給別人吧！這是從事護理工作許多年來深刻的領悟。

護理的核心價值是關懷與同理，關懷來自尊重、同理來自慈悲。醫療職場每日面對生老病死，加上社會節奏快速、科技進步、利益導向，使人性化常被現今職場遺忘，護理師每日穿梭在醫師、醫事人員、病人、家屬及人群中，無不需要設身處地、視病猶親與自信的使用溝通技巧！看似簡單，卻易在毫無防備的混亂中陷入溝通困境，說與不說、如何說、如何傾聽，怎麼說最能明確的表達同理心？在護理工作上的確不易掌握。所以同仁需要自我激勵，才能擁抱熱情，忍受辛勞與困境，展現自信的溝通能力。

當新冠肺炎疫情正熾，醫院要成立專責病房時，身為護理部主管，要安排護理同仁承擔專責病房任務，該如何安定同仁與家屬擔憂的心？而專責病房同仁面對將接觸確診新冠肺炎病人的惶恐，如何讓他們放心？皆是很大的挑戰！

當時有位 20 歲的慢飛天使全家染疫，她獨自從北部被轉來臺中慈濟醫院，她的心智年齡僅 5 歲。同仁不忍心成天約束著她，身旁也無家屬能協助溝通。護理師們用最大耐心，總是帶著溫暖的微笑陪她活動、進餐，盡可能讓她在病室裡自由活動，不採取約束，有時透過對講機溫柔地輕呼她的名字，讓她留在室內，維持安靜不焦躁。另設法協調衛生局，把同時染疫的母親與弟弟轉來團聚，這真是溝通的大挑戰，須發揮護理師同理且有專業自信的溝通，才順利讓家人在同一個病室隔離。

看著同仁跟慢飛天使的互動及最終的圓滿結局，深覺溫暖！他們在符合安全的隔離管制規定下，完全從母親角度考量所散發出的疼愛，成了溝通的良方！同仁秉持著同理心，集思廣益想出方法，直接用行動讓孩子一家感受到護理師們守護健康的心意。

臨床同仁能有毅力與勇氣去承擔照顧病苦的使命，絕對是根植在從事護理工作的滿滿信心，相信自己不只是從事醫療專業，更相信自己是帶給人間溫暖的白衣天使。佛經云「信為道源功德母」，一如證嚴上人稱呼護理師為「白衣大士」，這是何等超越的菩薩稱謂！護理師進入醫療專業，在臨床服務時見苦知福，體會病苦的殘酷，也明白自己微薄的付出，就有機會成為苦海浮木，救病人於倒懸。因為相信自己有能力，透過次次磨礪淬鍊，護理師們才能擁有面對各種困境的能力，自信的守在第一線！

我在護理職場逾四十年，看盡人間悲苦，感謝這些病與苦，讓我累積與病人、家屬、醫療團隊溝通的能力。至今我仍相信護理絕對是助人最多的一項職業，期許資深者能不吝提攜後進，資淺者可多請益前輩，透過知識與經驗分享，彼此增益，彼此賦能。護理同仁便能如菩薩俯視眾生，走入人間，綻放滿滿自信，微笑溝通。

總之，生活及工作中雖不免有冷漠、不解、委屈和失敗，只要我們面帶微笑，昂首闊步，定能化冷漠為熱情，化不解為相知，化委屈為寬容，化失敗為成功！下次當病人或家屬抱怨時，別急著分辨或哭泣，一絲微笑所傳達的尊重，將可化解彼此的隔閡與開啟溝通的橋梁。☺