



# 溫暖專業

護理專業形象的過去與現在

Warm-hearted Profession

The Image of Professional Nurses, from Past to Nowadays

“One Shot”，只打一針，就成功找到血管，  
「劉一針」、「李一針」的封號，  
是醫護對巧手的尊稱，是初入專業的門檻；  
也是非醫療從業者認定護理專業的粗淺標準。

深入臨床護理，才知專業之浩瀚；  
專業與否的判斷權，該交在誰的手上？護理主管、自己，還是病人？

在過去的年代，專業的護理人，必須在病人面前顯得巨大，  
病人以仰望的角度，期盼著從醫護口中聽出權威之外的人性，  
置身於醫療巨塔內的迷失，病人與家屬視為必然……

在照護過程中，不自覺地自心底湧現對病人的關懷時，  
不得不折拗自我的情緒，讓心中的情感與專業拔河……

快步邁入二十一世紀的現在，護理人發現，專業的表現與否，  
切莫忽略病人的感受，與時更迭的業務內容，不說二話地快步跟上，  
看到病人愁苦，彎軀伸手盡心膚慰；不再懼怕專業的外衣被溫情褪下。

護理的專業，從病人與家屬的眼神中判讀，直視而來的眼神，  
展現著感謝與肯定的情緒，護理的專業，溫暖而真心……



■ 文 / 劉宜芳 慈濟醫院台中分院護理部主任 攝影 / 賴廷翰

過去，在功能性護理(functional care)盛行的年代，被關注的護理功能是單一面向的工作量與質，一個護理人員一整天的工作就是負責單一的護理技術工作，如整個病房的靜脈注射，她並不會有時間好好地了解每一個病人整體的問題，不會有機會深入思考每一個病人個別性的需求；當年的病人並未被當成「全人」，而護理人員也不曾被教導應該停下腳步，好好的在病人身邊傾聽及關懷。因此，在當時許多人對於護理人員的印象是冷漠、匆忙的。這是時代巨輪下的變遷，也是專業演變的必然過程，因為有那樣的歷史印記與專業自省，也才讓現代的護理專業展現出另一種形象。

### 卸下權威表象 回歸人性關懷

由於醫護專業的特殊性與專業性，過去無論是醫師或護理人員，總是被教導成要隨時隨地注意自己的專業形象，所謂的護理專業形象，是要護理人員去形塑一個具權威感的外在表象；在過去，具權威的形象經常等同是專業形象，一個很有架式的護理人員，在過去的年代中，經常被認為是專業的。除了權威等同專業的影響外，過去的護理人員也因為重視功能性護理，「全人照護」的觀念並不普及，觀

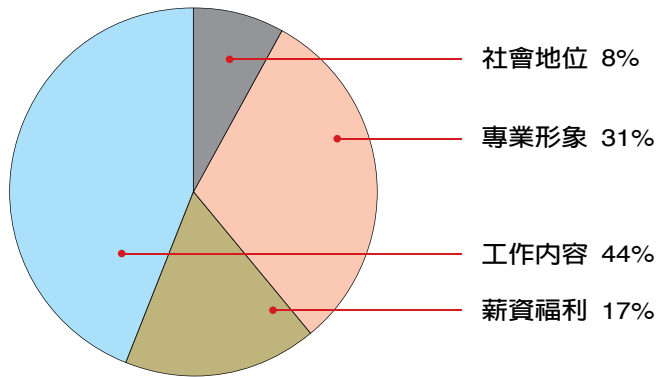
察及溝通技巧也就理所當然地未能受到重視，有些護理人員即使有時想多關懷病人，也不知如何表達，或進行深入的溝通，而過去所強調的「治療性關係」，也就停留在「在病人面前流淚，是不專業的表現」、「在病人床邊坐下談話，是不專業的表現」、「在病人出院後保持聯絡，也是不專業的表現」……等較為表淺的界線與定義上。

我們想了解臨床護理同仁們，是否感受到護理專業形象的轉變，而設計了一份簡式問卷，以電子郵件發送給慈濟六院的護理同仁。第一道題目是藉由單選的設定，希望得知同仁認為現代的護理與過去最大的差別，是在哪一個面向。在有效回覆的156份問卷中，以比例來大致判別，認為最大的差別是「工作內容」，佔44%，其次是「專業形象」，31%，接著是薪資福利與社會地位。

我們剔除了回答複選的問卷，只為強調出感受最強烈的特質。當然複選是正確的，它反映出現實狀態，護理的專業形象本應是多面向的轉變。此次調查結果的樣本數或許不足以代表全體護理同仁的想法，但至少值得參考。至於工作業務內容的過去與現在，到底差異在哪裡，若經過一番腦力激盪，應該會得出十數個答案或更多。例如：

# Q1

您覺得過去十年與現代的護理形象相比，最大的差別是——（樣本數=156人 / 單選）



護理同仁可以為病人提供芳香療法、音樂療法等等的另類療法；而婦產科的「母嬰親善」，更是最典型的業務內容變化。

## 觀察與溝通 護理專業入門

隨著全責照護(total care)的推動，「以病人為中心」成為護理專業的

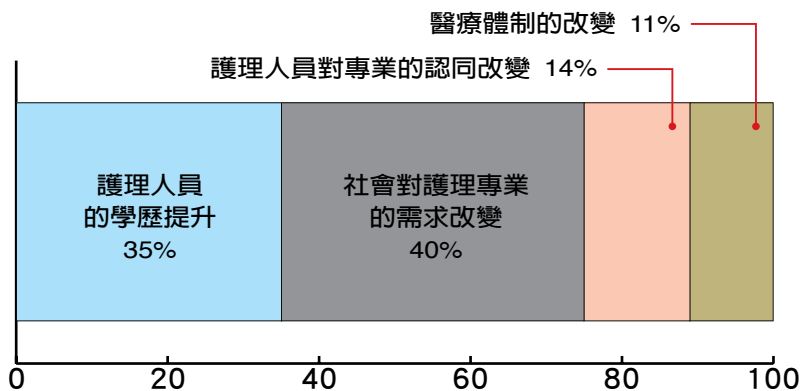
基本態度，所有的護理養成教育，都將觀察及溝通技巧視為護理專業的基礎課程，護理人員不再將權威的形象視同是專業形象，同時，也在養成教育的過程中被要求必須學習表達、傾聽與關懷等溝通技巧的運用，護理人員逐漸退去專業權威的外衣，進而形塑出現代護理的新



與過去相比，現在的護理人員除了專業之外，更勇於表達自己對病患的感情與關心。圖為台中慈院護理部劉宜芳主任與來院生產的新媽咪互動。

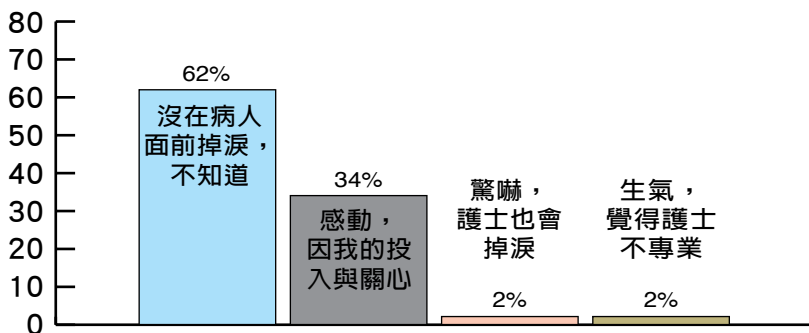
## Q2

您覺得造成過去十年與現代的護理形象變化，最大影響因素是——（樣本數=156人 / 單選）



## Q3

您曾在病人或家屬面前掉淚或顯現傷心，病人或家屬的反應是——（樣本數=130人 / 單選）



專業形象。但造成影響的原因是什麼呢？

此次調查結果顯示，四成的人認為是「社會對護理專業的需求改變」，35%的人覺得是護理人員學歷已有提升，其次的答案是「護理人員對專業的認同改變」、「醫療體制改變」所造成的影響。

### 轉變治療性關係 化冷為暖

我們以臨床的觀察，來表述治療性關係的巧妙變化。於本雜誌五卷一期的封面故事「天使拭淚」已經深入探討過護理人員能不能哭這個主題。而於此，我們換個角度再度詢問同仁，了解曾在病人面前掉淚的比例，而對方的反應如何？



在130個有效回答人次之中，有34%的人曾在病人面前掉淚，而得到對方感動的回應；這個調查結果部分印證了現代護理人員的照護與過去的照護方式已有了很大的轉變。

當然，也有六成的人回答沒有在病人的面前掉過眼淚。這個答案的背後饒富深意。因為過去的定義，在病人面前掉淚是屬於不專業的表現，而恪守師長教誨，不違背專業表現，這些同仁可能在病人看不到的角落難過，或是強忍傷心，都是值得尊敬的表現。如同謝長華護理長曾有一段坐在病床旁卻被師長責罵的經歷，也是另一則過去認為不專業行為的典型代表。

如果讓數字說話，在此題回答曾在病人面前哭泣者中，只有6%感受到病人不善意的回應，超過九成的病人是樂於接收到護理同仁的感情表現，當看到真心關懷的護理人

員，大部分的病人與家屬也投以同情共感的真心回應，甚至感到很窩心。

### 貼近病人需求 就是專業

護理專業形象的轉變，護病關係之間距離的拉近，並不是刻意的，而是許多同仁在執行護理工作的同時，付出行動視病如親，卻又想維持專業的同時，遭遇到的考驗——很想坐在床畔照顧他又不能，很想陪他哭又必須忍住……；而終於轉變為現今自然流露情感的溫暖專業形象。

護理，無論在縱軸的時代巨輪中，或在橫軸的社會體制下，都佔有獨一無二的主體位置與價值，從過去的歷史中自省學習，從與社會體制的互動過程成長，在專業與人文的交錯間，護理的未來將會更貼近病人與家屬的期待與需求。

時代的快速變遷使人與人的距離變得遙遠，卻因此發現專業的護理，是貼近病人需要，不要懼怕顯現人性的關懷。