



Scar and Imprint

-- Curing Oneself of Violence Injury

# 傷疤與印記

## 談暴力傷害與自我療癒

■ 採訪編輯 / 葉秀真

「我以為我可以處理家屬的情緒，但是當對方突然摔物品的舉動令我措手不及，啪！護理站前的病歷夾猛力彈到我的嘴邊，一陣劇痛，再也說不出話來，躲到準備室處理傷口，不爭氣的淚水簌地滑落，混著嘴角的血水，嘴裡心裡都是苦味……」

### 突來的病房暴力 影響護理士氣

一般人以為護理工作的暴力事件常發生在急診、精神科，殊不知一般病房也可能發生。傷口的疼痛是一時、留下的疤痕卻不易磨滅，透過實際案例帶領讀者了解受到暴力傷害的護理人員自我療癒的歷程。值班護理長例行報告假日暨夜間各個護理站的狀況，其中一件外科病

房護理人員遭家屬暴力傷害事件令人震驚：

「星期日下午，外科病房通報一位肝癌患者，因家屬不滿醫護人員的處理，跑到護理站前咆嘯，要求找醫師解釋，當時小組長協助與家屬溝通，表示主護已代為尋找醫師中，並嘗試安撫家屬情緒……，突然家屬拿起護理站的病歷往桌上一拍，病歷夾反彈到那位小組長，造成左唇上方撕裂傷到急診就醫縫了數針，當下單位其他人員立即連絡警衛、值班醫師、值班護理長……等。後續那位家屬氣焰仍高張，並未與護理人員道歉……」情緒激動的家屬抱怨不乏常見，但是竟造成同仁如此傷害，聽至此，全場不禁心痛與氣憤，頻頻關心後續同仁的傷口及心理狀況。之後巡病房或路上遇見那位小組長，看見嘴邊裹著紗布，也只好將心中的疑問暫且放下，期待傷口早日癒合且無任何疤痕。

## 傷口已消失 心痕待撫平

隔了好長一段時間，隨著傷口的消失令人幾乎遺忘了她的經歷，然而對於當事人心中的疤痕卻無法輕易消失，如同她說：「一直到三個多月後才釋懷，才說服自己那位家屬會有這樣的情緒都是因為心急憂慮家人疾病；況且也沒有必要拿別人的過錯持續懲罰自己。」

對於一個女生面臨職場暴力傷害，可能會「破相」的壓力，三個月的時間算長或短？從她的回憶中就能理解其中原因。

「臨床工作6年多早就能理解護理工作潛藏的各類異常狀況，尤其病

人或家屬的抱怨，即便在當下對面幾乎失控的家屬，當時心裏還沒有害怕，以為可以處理家屬的情緒，但是當對方突然摔物品的舉動令我措手不及，啪！護理站前的病歷夾猛力彈到我的嘴邊，一陣劇痛，再也說不出話來，躲到準備室處理傷口，不爭氣的淚水簌地滑落，混著嘴角的血水，嘴裡心裡都是苦味……」

「事發當時自己腦筋一片空白，壓得住出血的傷口卻壓不住自己的情緒，任由自己發洩一段時間。緊接著忙著後續工作，直到交完班到急診就醫才剛始有想法。急診醫師告知縫合時若打局部麻醉會腫起

花了好長一段時間才釋懷，原諒暴力行為的家屬。護理人員永遠都從檢討自己做起，但是原諒別人才能讓自己獲得內心的平靜。



來，便會影響縫合後的結果，為此躺在床上忍耐一針一針縫合的劇痛，大腦思索著自己可憐的處境，以及當時狀況……」

### 原諒對方 善待自己

護理人員永遠都從自我檢討做起，她想著自己與家屬的每一段對話，是否自己有錯才會遭到家屬這樣的對待。事實上了解，家屬提出的需求，護理人員一直協助聯絡醫師陸續處理每一樣不同的狀況。

「三個多月後我才真的放下：原諒了對方。必須靠自己一直不斷說服自己才終於釋懷。」

「感恩單位同仁、護理長、督

導及品管中心執行長一直為此事奔波，以及協助輔導我的心理傷害。其實自己較不能接受的是那位家屬的態度，她若即時表達歉意，我想也許我的心情好過些，但是她竟然毫無歉意，事發後的態度仍是那樣強硬，讓人更加氣憤。」

「將近一週時間整個單位為此事氣氛低迷，可能是受到我的影響，以及面對那位病人的壓力，護病之間彼此小心翼翼。學妹也會覺得當護士很可憐，每天辛苦照顧病人，還要遭受如此對待……」

「原本不想讓遠在高雄的家人擔心，但是事件的演變讓我無法不得不通知家人協助。原本滿支持我從



面對少數病人或家屬的不理性行為，不只護理人員當事者可能受影響，甚至影響整個單位氣氛。大家彼此加油打氣，敞開心胸接受關懷，護理的榮耀不應被輕易抹滅。

事護理工作的父母，因此也鼓勵我不要再當護士了，轉換跑道或離開此醫院。」

## 接受關心愛自己 傷痕轉為印記

此事件發生後，幸得團隊共同協助，方得以較圓滿解決，免除法律訴訟的精神壓力，後來病患出院後有再返回病房向護理人員致歉。更高興她並沒有因此就退場，歷經此事反而更勇敢更成熟穩健的走在護理道路上。此次訪談讓我更加看到護理的精神，如她說：「護理不應該跟這次事件連結，所以不會因為如此就對病人有差異照顧，這是從事護理工作大家的共識。」

「透過此事件想跟大家分享：當遇到家屬不斷的提出質疑與需求時，一定要優先處理，即時尋求支援，尤其一定要有醫師出來協助面對家屬，畢竟病人對醫師的態度與期待是不一樣的。面對發生後如何降低自己的傷害，建議要多與他人互動接受他人的關心，再轉化為自我對話說服自己，就是一種最好的療癒了。」

暴力發生在自己身上，成為身體與心理的一道嚴苛考驗，也考驗對於護理的心念與態度，關卡得過，結痂的疤痕轉化為成為勇敢的印記，心靈的境界隨之昇華。



將結痂的疤痕轉為勇敢的印記，不僅只護理之路，人生的道路也將因此更為寬廣開闊。

