

護

生

的

心

理

矛

盾

The Conflicting Life of A Student

錄自護理雜誌

通常我們可以說一位護生在她的護理生涯中，第一年的臨床護理課程所學到的為最多。因為她不僅須要適應新的環境及各種不同的人，同時也要解決許許多多內心的疑惑與矛盾。例如：由於開始照顧病人，使她感覺到需要學習的事情很多，而且幾乎是必須立刻學習到的，但是由於實際上的限制及知識的缺乏使她一再地遭遇到挫折。又如她往往會將自己的表現與畢業護士或教員比較，結果使她對自己心灰意冷，往後當她對人類行為的了解增加（包括對自己行為動機的了解）以及她與病人接觸增加時，也可能會引起她產生消極的意念，因而困擾了她，加上第一年的臨床護理可能對某一護生是第一次與社會各階層的人們發生接觸，也可能是第一次聽到人們討論到人體的功能，這些新的刺激，均極易引起她們內心各種程度的不安，也因此影響學生的學習與進步，甚致於使她們萎縮下去。基於上述種種原因，指導臨床實習的教員應知道如何去預防這些心理矛盾，以促進她們的學習和成就。

能被認明的主要衝突（Major conflicts identified）由心理學和學生之日記加以分析，得知下列幾個重要的問題：

- (1) 對臨床實習感到不能勝任。
- (2) 強迫自己不應該表示討厭病人而應該喜歡所有的人與環境所引起的矛盾心理。
- (3) 對自己行為的動機更了解時而引起的不安與惶恐。
- (4) 由於自己內心的感受，如受窘，討厭，或害怕等情緒所產生的矛盾。

在此我們討論第一項衝突，我們以實例來討論學生的何種表現是顯示其內心已發生衝突，其次討論衝突的來源，最後才講到如何謀求對策。

角色的衝突（Conflicts in Role）

衝突的產生是由於在某種情況之下，有二個相同（或相等）但方向相反的力量同時作用在一個人身上。衝突可以有不同程度的差別，同樣的衝突對不同的人會引起不同的反應。護生在實習時，所產生的不切實際的期望和不能勝任的感覺常以各種方法表現出來，例如某生謂：「有時候，我幾乎想放棄學護理，因為我懷疑我是否能真正地幫助病人，因而產生了心理衝突。」Schulman 給角色下了一個定義：「所謂角色是一種與特定的或隱藏的某種目標有關聯的行為」，由於護生總以為自己是一個熟練的工作人員，而不能接受「學習者」之角色，因此常常產生矛盾心理。Rosenbery 和 Fuller 的研究指出剛開始上臨床護理課時，護理總失之於將自己估價得過高，希望自己能把工作做得十全十美，例如某生謂「今天我做了第一次床上浴，我覺得做得並不好，而且做時，漫無頭緒，推究其因，我想我是太著急了，因為期望即刻學會擦澡，並且第一次就能做得很正確，但同時，我也感覺出自己的不足，對自己期望過高而失望了，假若我能事先看過示教，那可能會做得比現在更好。」上述例子顯示出由於護生未能面對「須要時間來充實自己的事實」而令她們失望。臨床實習開始時，護生在護理病人上僅負某些責任，但她們往往會認為自己應負全責，並應該靠自己決定所有的問題與事情，她們也知道護理技術的重要性，諸如此類的因

素，都可能引起護生產生失敗之感覺。要使病人了解並接受護生是「學習者」是一個困難，因為如此一來更加深學生不能勝任，無信心的感覺。如某生所敘述的「有一位病人，拒絕我給她做床上浴，因為她可以起床，由於護理這一位病人的失敗經驗，使我對自己失去了信心，對病人的拒絕，我簡直是束手無策，我知道應該說什麼，但沒有自信；像這類在決定事情時，所引起的衝突，不僅會引起學生不適之感，也會阻礙了學生的求知和進步，例：我知道病人不適於起床，所以我不讓他起床，但病人是一個大男人，也許他不願意接受一個年青女孩子的指使，但在無助之下，我竟做了錯誤的決定——讓他起床，事後，我覺得太不應該而產生莫名的罪惡感」由此例我們可以知道，有時候，學生寧願自己決定某事，而不願求助於別人，在這種情況下要學生承認在她的能力範圍內，她所做的決定並不是最好的，是很難的，例：當教員說我的決定錯了時，我覺得，我的自尊心受到損害，也無接受這個事實。當我不能夠把事情做好時，我感到很煩腦，上述顯示學生可能產生的自身衝突。教員是否能夠明瞭她在教學上所負的責任及功用？如何接受學生是一個「學習者」並尋求引起產生矛盾心理的來源以協助學生接受事實，以預防或減少衝突的發生。

角色衝突的來源 (Source of Role conflicts) 往往護生是持著她既有的對「護士」的概念，去執行初步的臨床護理工作而她對「護士」的概念常受其家庭、信仰、態度和知識的影響，例如某生之選擇護理是受了母親的鼓勵，因為母親會經當過護士，所以她希望女兒也從事護理工作，由於這位母親對護士及其功能有所了解，因此這位學生對「護士」的概念將較正確，而有的學生只是因意氣用事，反抗家庭才來學護理的，這類學生，教員可以知道，她對護理的認識並不清楚。故教員應了解學生之個別差異，家庭背景及所處的社會環境，以幫助學生對「護士」有正確的認識。

除家庭以外，學校和教會亦會影響學生，例如某生之選擇護理是受高中生物學老師的鼓勵，此生又謂我生活的目標就是信奉上帝，並擁有一個快樂的家，而侍奉主是我的職業，護理是我的副業。

如果學生曾住過醫院，那她對「護士」的看法將會受醫院護士的影響，例如：我對護理發生興趣是因為我生病住院時，護理我的那位護士與我母親同名，我非常喜歡她，並且希望像她一樣從事護理工作。

由上述可以知道，負責基礎護理課程 (護理學導論) 的教員，教導學生對護理有一個正確的觀念是很重要的，教員往往是學生的「護士模範」如教員動作優美，而且有條不紊的作示教，則有些學生會覺得教員可能也期望她們馬上就能學得如此好，但一旦發現自己所為，不及教員時，就會招致矛盾心理的產生。例：今天我看了「床上浴」的示教，從示教中，我能夠了解如何應用技術及知識來做一個很好的沐浴，並增進病人的舒適，我希望我能真正地做到足以讓病人欣賞的技術，但今天我做了第一次床上浴，那真是一個痛苦的經驗，我多希望能做到和教員一樣好。如果教員做示教時，使學生了解由於經驗的缺乏難免有些出入，但告之假以時日，由於學生的進步，便可為評價的標準，如此似乎可以避免上述衝突的發生。

病人也常引起學生對自己角色的衝突 (等於能力的衝突) 如某生謂當病人知道我只能給她背部護理而不能給她全身擦澡時，非常驚奇，這使我「感到很愉快」又如病人向學生問了許多關於病情、藥物等問題，而學生沒有足夠的常識或準備可使病人滿意的回答時，常會減低病人對護生的信心。

醫護人員也可能會引起護生角色之衝突，例如護士長要求一個還未學過發藥的學生去給病人藥物，而引起護生對自己能力與實際情況要求的衝突。又如教員持續的問學生不會的問題，常使護生感到愛痛而沒能力。某生謂「當醫生走進病房看我的病人時，問我關於病人的一天攝取量和排出量 (我不知如何測量)」並且又說：「測量病人之攝取量和排出量和讓病人起床是最重要的，此事使我感到自己無力勝任此工作。」

如何處理學生心理矛盾 (Dealing With Conflicting) 由研究得知學生可由家庭，或周圍環境所接觸的人，如教會，教員，病人，醫護人員等處遭受到衝突，故處理衝突應由來源着手。

(一) 當學生由於外界的影響，而引起不切實際的想法或期待時，教員應先協助學生對自己的了解，並能體諒學生。

(二) 由學生之自傳中，了解學生的家庭背景，以及選擇此專業的動機，自傳可以顯示出學生個人的感覺，態度和行為，自我介紹時，教員有機會去了解學生的個別差異，當團體討論時，讓學生對自己的理想 (人生觀) 作解釋，教員並尊重學生的個別需要，然後學生才能尊重病人的需要，如此一來，則可以減少學生在實習上所產生的衝突。

(三) 行為的起源及過程以及自信心的培養應加強，處事待人以及個人行為表現常受到過去經驗的影響，故協助學生探究其以往的經驗乃是增強其自信心與行為了解的方法，學生與學生之間彼此互相分析討論，可以促進學生對自己的認識以及對別人的了解。

(四) 教員在分配病人給學生時，應考慮到學生之個別差異，如學生之社會及經濟背景，於分配病人前後之檢討會中，可以識別出每個病人之觀念，態度的異同處，而學生是否能應付各種病人？有賴於教員對這些問題之分析，指導以及其接受學生問題的態度，幫助學生去了解各種不同的社會文化背景所產生的心理矛盾及其原因，如此可助學生面對現實，有效的處理問題。

一、在病房做示教可以改進學生某些不切實際的思想，及了解病房中有某些障礙，並能適應病人之個別差異，可以給予學生一個更實際的寫照，另外可用「角色表演」助學生獲得實際經驗：角色表演 (Role Play) 着重扮演的實際情形以及如何表現理想的角色。

二、教員必須盡力在學生所能了解的範圍內去選擇學生之學習經驗，使學生內心能得到滿足。教員在其行為和態度上，使學生感到自己是「學習者」，鼓勵學生承認及檢討自己的錯誤，例如可利用各種討論會，鼓勵學生寫出自己經驗的評價，寫日記作 "Process Recording" 等協助學生分析及認識各種引起心理矛盾的因素，教員應幫助學生處理衝突的環境，預防衝突的發生。另外可以讓學生在臨床實習前有充分的時間準備，使其能有好的表現，而增其自信心與興趣，如此可減輕或避免學生發生心理矛盾。

總而言之，重要的是教員應視學生為「學習者」而接受他們。

病人：

一、由於病人對護生之期望過高，而引起護生內心之矛盾，教員在指導臨床實習時應盡力設法使病人接受護生，並了解在教員的指導下，護生會盡力把護理工作做得完善，此外更須要協助學生接受自己是學習者之角色，了解自己能力的限度，學生能接受這些事實，才能與病人建立良好的關係。

二、臨床團體檢討會，可以檢討護理病人時所遭到的問題，而且可以教導學生解決問題的方法，減輕她們遭受挫折時孤獨的感覺，鼓勵學生接受自己是「學習者」的角色，自我引導 (Self Directing) 以及參與選擇對她們有意義的經驗，這樣學生可以預知衝突之發生並且有計劃的處理這衝突。

醫護人員：

醫院組織複雜，工作人員繁多，易引起學生對自己角色的混淆，教員應負起維持有利的學習環境，可以向其他工作人員介紹護理教員計劃及目標，建立良好的關係，協助達成護理教育的目標。由於醫護人員對護生之不切實際的要求，使學生產生心理矛盾之問題，此可以開討論會，使種種問題可以更客觀更具體的被探查出來，並可以達到口頭教學的目的，又如教員與學生可以開討論會，教員可以利用這機會教導學生認識「解決問題」 (Problem Solving) 之方法，並協助學生了解自己的行為，及本身行為對他人的影響，並了解我們需要與其他工作人員共同分擔醫療工作。這可以角色表演來幫助學生了解為什麼有衝突發生並教導她們如何接受別人及作有效的解決問題之方法，其他如與病人交往之節操 (Process Recording) 各種檢討會，均有助於問題的解決，然而最重要的是教員能機警地觀察出學生內心矛盾之發生，有效地幫助她們解決問題。

教員如何應用在教學上 (Implication for instructor) 如果某種衝突繼續存在則會減低學生學習的興趣和能力，所以當教員遇到這種挫折時，首先應接受事實，其次探討來源並尋求解決的方法，如學生不能以此方法解決問題，則她將會發生下列三種行為：

- (1) 對於別人或環境之要求，敷衍了事，一笑置之。
- (2) 否認問題的存在。
- (3) 從現實環境中萎縮下去。

要是這樣子，一再地循環下去，護生在第一年臨床護理實習中慢慢地分散精力，而不能處理這種矛盾，如此，不僅影響了她們學習的效果，適應環境的能力，更影響人際關係等。

事實上，小的衝突有時反而能夠激勵學生的學習，教員的責任在於能很機警的覺察到學生衝突的發生，幫助學生認識問題，面對現實，有計劃的去預防衝突的惡化，同時把她們改造成建設性的用途，由學生的評論中，知道教員的角色是相當重要的，例如教員對學生之態度，可以幫助學生學習如何與人相處，教員對學生問題的反應及處理方法更將會教導學生如何處理及解決病人的問題，教員對學生意見所持的態度也會影響學生對病人的態度。

Norris對良好教員做如下之描述：

能夠靜聽學生之意見，關心學生之感受協助學生與病人或其他工作人員融洽相處，幫助她們作護理計劃，當她們遭受挫折時，支持她們，協助她們獲得滿意的護理經驗。