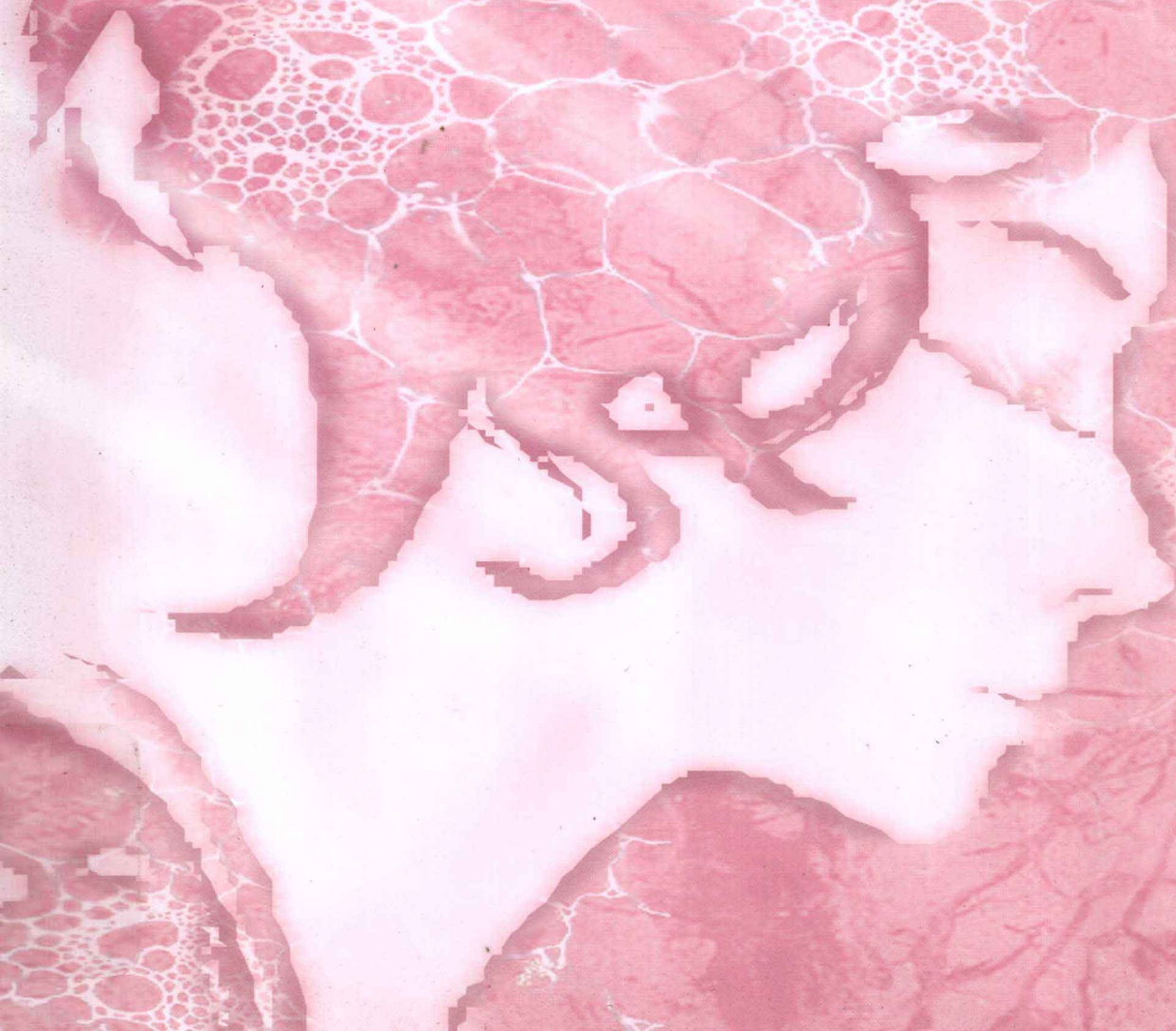


情緒護理

李選◎著



情緒護理

李 選 著

中山醫學大學護理學系、所
教授兼系主任、所長

五南圖書出版公司 印行

國家圖書館出版品預行編目資料

情緒護理／李選著．

—初版．—臺北市：五南，2003 [民92]

面；公分

參考書目：面

含索引

ISBN 978-957-11-3180-1 (精裝)

1. 情緒

176.5

92001516



5K52

情緒護理

作 者 — 李 選(96.1)

發行人 — 楊榮川

主 編 — 王俐文

責任編輯 — 林慧真

出版者 — 五南圖書出版股份有限公司

地 址：106台北市大安區和平東路二段339號4樓

電 話：(02)2705-5066 傳 真：(02)2706-6100

網 址：<http://www.wunan.com.tw>

電子郵件：wunan@wunan.com.tw

劃撥帳號：01068953

戶 名：五南圖書出版股份有限公司

台中市駐區辦公室/台中市中區中山路6號

電 話：(04)2223-0891 傳 真：(04)2223-3549

高雄市駐區辦公室/高雄市新興區中山一路290號

電 話：(07)2358-702 傳 真：(07)2350-236

法律顧問 得力商務律師事務所 張澤平律師

出版日期 2003年3月初版一刷

2007年3月初版二刷

定 價 新臺幣410元

作者簡歷

■ 作者：李選 教授

李選博士，於民國 62 年畢業於國防醫學院護理學系，之後，曾留母校任助教之職，於服役期滿後轉任於臺北榮民總醫院精神科，擔任副護理長之職。民國 69 年赴美國德州大學（奧斯汀本校）進修，於民國 76 年陸續獲護理碩士與哲學博士學位。赴美進修期間，曾於美國德州州立醫院(Austin State Hospital)與佛羅里達州奧岱爾醫學中心(Adare Medical Center)任護理部督導與副主任之職。返國後，曾任職於國立陽明醫學院護理學系副教授、長庚醫學院護理學系主任、弘光技術學院護理系主任、臺北醫學大學護理研究所教授。現任職於中山醫學大學護理學系主任暨所長之職。民國 92 年獲選為臺灣護理學會理事長。

李選博士從事臨床精神科護理教學及心理諮商工作長達三十年，曾出版《實用精神科護理》、《新編精神科護理學》、《心理諮商與心理治療》、《護理學導論》、《護理專業概論》、《心戰》、《走過女性一生》、《護理研究概論》、《口述歷史》等書，其中部分書籍曾獲教育部大專教科書佳作獎，頗獲好評。現在再度推出《情緒護理》一書，此為作者多年教學、臨床與生活經驗之累積，特邀護理人員一同遨遊情緒世界與強化您的情緒智慧。

作者序

我有一位在醫院中工作近二十年的學生，常定期寄來一些感情洋溢的信，與其近日完成的作品。信中除經常肯定作者曾在她求學過程中給予她的啟示，與感激作者成為她人生中的「貴人」外，更不時分享她工作中的心靈點滴與成長的喜悅，以及訴說持續支撐她在照護病患辛勤工作的力量泉源。她以細膩的文筆，自豪的分享她如何無怨無悔的對中風病患提供清潔護理、翻身、按摩，保持皮膚完整，住院多日無褥瘡傷口發生；如何凝聚臨終病患之家人力量，在溫馨的氣氛下平靜往生；如何協助愛滋病患重新找到生存之意義。她對護理工作甘之如飴之態度令人感動，如她隨函附上：為腫瘤病患設計的「加油卡」、為手術病患設計的「關懷卡」、為臨終病患設計之「送行卡」、為慢性病患設計的「問候卡」、散文、詩集等林林總總的作品，以及家屬的回覆函等。

她的信件與作品，讓我極受鼓舞與興奮萬分，因為，護理是一門看似簡單，但內涵極為深奧的學門。近三十年的教學工作，眼見許多學生畢業後，在長期的感情付出與辛勤工作下，常毫無眷戀、毅然退出此專業，或變得冷漠與疲倦，而深感痛心。高興的是這位學生畢業後，經過長期思考與心靈沈澱，已悟出護理之真諦，如嚼橄欖，久始回甘，她的表現無疑是將護理的科學與人文精神加以結合後產生之結晶，唯有具備極深厚之學理基礎與經驗，方能體會到以上的「付出」與「感動」，她已將護理工作之意義與價值發揮得淋漓盡致。身為師長者，更為獲得傳承者而欣慰。

在以上的感動下，促使作者興起為情緒勞動者(emotional labor)的護理人員撰寫「情緒護理」一書的動機，期使在「身體護理」、「症狀護理」、「靈性護理」外，藉由系統化與科學化之教導，使護理人員在充滿工作壓力與悲悽、忙碌、痛苦或無奈的工作環境中，具備高度之情緒智慧，除保護自己的情緒不受傷害，能鼓舞護理人員在工作中保持熱情，更能協助周遭的同儕、家人、朋友與病患走出陰霾、重拾信心與希望，進而協助病患於病痛中悟出人生中最深刻的真理。

「情感」亦稱為「感情」，它是指人的喜、怒、哀、懼、愛、恨等心理表現，情感是構成人與動物最大之分野，它更是社會生活中的重要內容，與文學創作的靈感泉源，它的存在將使人生更為多采多姿，也使無情的宇宙形成「有情的天地」，使天地在規律的時空運轉下，創造出「春綠、夏藍、秋紅、冬白」之美好情景。文人筆下的「情感」有如水彩畫中，藝術家使用的調色盤，它能賦予畫布中鮮活的生命；亦如女子使用的化妝盒，藉由巧妙地運用各色顏料，勾勒出美麗的輪廓，使女子之美達到加分之效果。而如何使用色彩代表了人的智慧，如何欣賞作品更需要高度之鑑賞力。具有情緒智慧者，能接受與體會人世間之悲歡離合，能紀錄與分享人生中的點點滴滴，能為歷經死亡之幽谷而驕傲與欣喜，更因擁有有限之生命而珍惜。而欠缺情緒智慧者，常會在人生悲悽中難以自拔與跳脫，常抑鬱而終，令人唏噓。情緒智慧並非天生擁有，需要長期培養與學習。

本書共分為十五章，文中強調「理論與實務之結合」，第一篇強化情緒基本概念之探討、情緒理論之介紹與情緒管理之方法；第二篇強化醫療環境中常見之負向情緒之介紹，如：無助感、挫折感、哀傷感、憤怒感、不確定感、焦慮感與嫉妒感；第三篇介紹醫療情境中所發揮之正向情緒，如：希望感、愛、關懷與愉悅感；第四篇則著重情緒教育之落實。文中穿插許多專業雜誌中之「案例分析」與網路中摘錄之「心靈分享」，期能將生澀的情緒理論與生活、職業與專業工作密切結合，達到充分應用之目標。

本書寫作期間，曾因工作忙碌與資料蒐集過程之耗時而停頓。幸賴家父母李文誠先生與張桂琴女士從旁鼓勵與協助，外子張明中先生，長女張婷、次女張灝，好友葉淑美女士等人之協助與關懷，與五南圖書出版公司李玉蘭小姐的全力配合與專業指導，方能使此書順利付梓，特此一併致謝。期盼本書能對護理養成教育之年輕學子，以及職場工作者之在職教育提供有效之參考教材。

然倉促間，疏漏之處在所難免，尚乞賢進不吝賜教。

李選

中山醫學大學護理學系

91.12.24



第一篇 情緒的基本概念 1

第1章 緒論 3

- 第一節 情緒教育與情緒護理的內涵／ 6
 - 壹、情緒教育／ 7
 - 貳、情緒護理／ 8
- 第二節 情緒對個體身心健康與生活適應產生之影響／ 10
- 第三節 情緒教育對護理專業之重要性／ 14
 - 壹、護理人員與職業疲潰／ 14
 - 貳、影響情緒反應之相關因素／ 18
 - 參、情緒之誘發因素／ 19
 - 肆、情緒教育對護理專業之重要性／ 21
 - 伍、結論／ 23

第2章 情緒的相關理論 25

- 第一節 情緒生理學相關理論／ 27
 - 壹、詹郎二氏情緒理論(James-Langes theory of emotion)—生理反應為因，情緒反應為果／ 28
 - 貳、坎巴二氏情緒理論(Cannon & Bard theory of emotion)—生理反應與情緒反應同時發生／ 29
 - 參、斯辛二氏情緒理論(Schachter-Singer theory of emotion)—認知因素決定情緒反應／ 30
- 第二節 精神分析論／ 30
- 第三節 認知論／ 32
 - 壹、情緒與認知評估／ 32
 - 貳、理情治療論／ 35

第四節 行為論／ 38

第五節 關係論／ 40

第六節 發展論／ 44

第 3 章 情緒管理之方法 49

第一節 情緒的覺察與評估／ 51

第二節 情緒的緩和／ 57

壹、培養嗜好與興趣／ 58

貳、身心鬆弛法／ 58

參、尋求適當人士之傾訴／ 59

肆、幽默法／ 59

第三節 情緒的表達與克制／ 61

壹、安排適當的時間與空間／ 61

貳、分化複雜感覺／ 61

參、分享感覺／ 62

肆、表達正向情緒先於表達負向情緒／ 63

伍、正向面對他人的情緒／ 63

陸、結論／ 64

第二篇 醫療情境中常出現之情緒困擾 65

第 4 章 無助感 67

壹、無助感定義／ 69

貳、無助感的產生來源／ 71

參、無助感造成之影響／ 72

肆、無助感的處理與調適／ 74

伍、結論／ 80

第 5 章 挫折感 85

壹、挫折感之定義／ 87

貳、挫折感之產生來源／ 90

參、挫折感所引發之情緒困擾／ 92

肆、挫折感的處理與調適／ 92

第6章 哀傷感 101

- 壹、哀傷感之定義／104
- 貳、哀傷感之來源／106
- 參、哀傷反應之發生過程／108
- 肆、哀傷感的處理與調適／110
- 伍、結論／119

第7章 憤怒感 125

- 壹、憤怒感之定義／128
- 貳、憤怒感之成因與來源／131
- 參、憤怒感的反應與後果／134
- 肆、憤怒感的處理與調適／137
- 伍、專業人員對憤怒感之處置／142
- 陸、結論／143

第8章 不確定感 145

- 壹、不確定感之定義／148
- 貳、不確定感之產生來源／150
- 參、不確定感之評價過程／153
- 肆、不確定感之調適策略／154
- 伍、不確定感的處理與調適／155
- 陸、結論／160

第9章 焦慮感 163

- 壹、焦慮感之定義／166
- 貳、焦慮感之來源／168
- 參、焦慮反應之嚴重程度／170
- 肆、焦慮感的處理與調適／171
- 伍、護理人員本身之自我調適／173
- 陸、專業人員對焦慮感之處置／175
- 柒、結論／179

第 10 章 嫉妒感 181

- 壹、嫉妒感之定義／ 185
- 貳、嫉妒感之成因與來源／ 187
- 參、嫉妒感的反應與後果／ 189
- 肆、嫉妒感的處理與調適／ 191
- 伍、結論／ 196

第三篇 醫療情境中所發揮之正向情緒 199

第 11 章 希望感 201

- 壹、希望感之定義／ 204
- 貳、希望感的產生來源／ 206
- 參、希望情緒產生之影響／ 207
- 肆、希望感的培養與強化／ 210
- 伍、專業人員對強化希望感之處置／ 212
- 陸、結論／ 215

第 12 章 愛 217

- 壹、愛的定義／ 220
- 貳、愛的向度／ 223
- 參、愛的來源／ 224
- 肆、愛的影響／ 227
- 伍、愛的培養與強化／ 229
- 陸、專業人員提供愛之處置／ 231
- 柒、結論／ 234

第 13 章 關懷 237

- 壹、關懷的定義／ 240
- 貳、影響非關懷行為之因素／ 247
- 參、關懷照護模式／ 249
- 肆、關懷之起源／ 251
- 伍、關懷的影響／ 253
- 陸、關懷的培養與強化／ 254

柒、專業人員提供之關懷／256

捌、結論／257

第 14 章 愉悅感 259

壹、愉悅感之定義／261

貳、愉悅感的產生來源／264

參、愉悅感產生之影響／267

肆、愉悅感的培養與強化／269

伍、專業人員對強化愉悅感之處置／272

陸、結論／274

第四篇 情緒護理之應用 277

第 15 章 情緒護理於護理教育工作之落實 279

壹、情緒護理未能推廣之因／282

貳、情緒護理於養成教育之落實方法／283

參、情緒護理於課程設計與教學活動之安排／
289

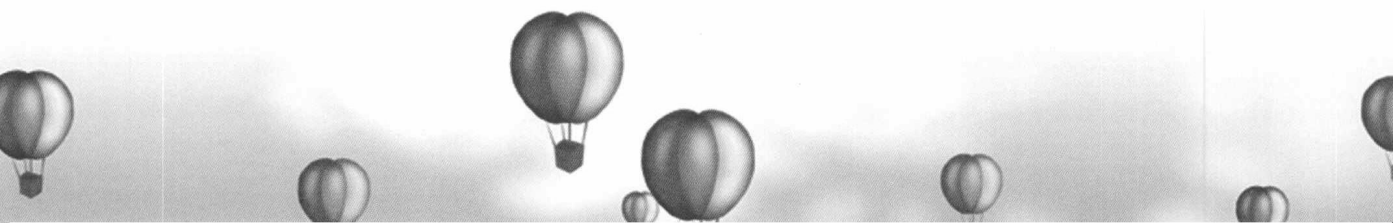
肆、結論／291

參考資料 293

索引 301

第一篇

情緒的 基本概念



第
1
章

緒論

□學習目標

1. 了解情緒教育之內涵，且能分析其對培養情緒護理之影響。
2. 敘述情緒勞動者之特質。
3. 分析關懷行為之特質，及指出臨床護理人員應強化之重點。
4. 了解情緒對個體身心健康與生活適應產生之影響。
5. 了解影響情緒反應的相關因素。
6. 分析醫療環境中情緒的誘發因子。
7. 分析情緒教育之推動對護理專業之重要性。

護理專業是一份以人為中心，兼具助人與服務性質為主導的工作，其核心精神在於藉由設計與執行護理活動以提供關懷(caring)予服務對象(Watson, 1985)。護理鼻祖南丁格爾女士(1860)指出：護理工作之範圍應包含以病患為中心之疾病照護、心理撫慰、智性刺激、人際互動與靈性激勵等層面之整體護理(holistic care)。因此，護理專業即為執行整體護理（身體護理、情緒護理、社會護理與靈性護理）之服務業。

美國心理學家Sasser(1979)指出：服務業者因需持續付出關懷與愛心，故與情緒困擾的發生頻率密切相關。就服務業的宗旨而言，其工作性質在於同時提供肢體或心智勞動兩種不同類型的勞務工作，以滿足顧客在感官與精神層面上之需求，藉此換取薪資與福利為其工作酬勞。以臨床護理工作為例，護理人員為達到專業之服務目標，常需在生死線上克制自己的惶恐，穩定病患焦慮、緊張的情緒；有時需在危急邊緣刻意營造安全、友善、關懷與溫暖的氣氛；有時更需強力壓抑自己內心的恐懼與不安，以維持外表鎮定與平和的態度來執行精確無誤的工作，為此，她們須時時保持積極與正向的情緒，或控制、壓抑與掩飾自己原有的負向情緒，方能順利完成吃重的勞務與心智工作，持續提供專業服務，以達顧客導向與滿足企業經營之需求。因此，護理工作亦符合Hochschild(1983)所定義的「情緒勞動者」或「情緒工作者」(emotional labor)。

由以上定義顯示，所謂「情緒勞動者」意指：一份工作需要個體持續協調、運作自我內在的心智或情感，如：引發、控制或壓抑自身的情緒，甚至須經常探觸個體內心深處的感覺，挑戰個體情緒上之耐受力，且須時時發揮同理心，才能完成勞務之工作者均屬於情緒工作者。例如：職場中的教師、警察、社工人員、心理師、醫師等均屬於此類工作者。Morris(1995)也指出：上述情緒工作者所承受的情緒壓力，若無法即時採取適當與有效的方式紓解，在日積月累下，沉重的情緒負擔常會以直接或間接的方式，影響個體的身心狀態與言行反應，甚至對其家庭生活與職業功能造成嚴

重傷害。

本章將針對情緒教育與情緒護理的內涵、情緒對個體身心健康與生活適應產生之影響，以及情緒教育對護理專業之重要性分別介紹之。

第一節 情緒教育與情緒護理的內涵

前言

人為萬物之靈，兼具理性與感性兩種特質，「理性」屬於意識面的思考與判斷，有了它，人們能夠發揮聰明才智與創造人類文明；而「感性」則為豐沛的感情與情緒，有了它，生命得以多采多姿與充滿活力。以上兩種特質應以何種方式呈現方屬適當？精神分析學派大師Freud(1900)指出：倘若個體能夠學習以理性的方式，掌握自己的情緒，將是成為文明人的基礎。若由情緒控制理智，易使個體因欠缺周延思考而衝動行事，極易引發失誤與缺憾。在Freud的人格理論架構中顯示：人格中的「本我」(id)天生具有創造快樂、避免痛苦、享受人生與產生正向情緒之本能；而「超我」(superego)則是藉由成長過程將已內化的道德標準或法律規則，不時用以限制與管控本我之各項原始需求，因此極易引發挫折、憤怒與焦慮等負向情緒；而「自我」(ego)則是扮演協調以上兩者間之橋樑，協助以符合現實與理性方式管理正、負向情緒，維持個體身心之平衡狀態，以符合現實情境之需求，達到成為文明人之目標。例如：一位玩心較重的學生，極易因同學之鼓動不顧一切的追求享樂「服用搖頭丸」、「上網咖」而翹課，甚至在違反校規下，為規避責任而偽造記錄，最後因缺曠課過多而導致退學之命運。又如：一位護理人員因未能即時回應病患需求，給予止痛劑而遭到病患之抱怨，在情緒失控下當場發怒，