抗壓妙法

從二位急診護理輕生事件談起

Find Ways to Relieve Work Pressure

- A Discussion on Two Consecutive Suicides of Young Nurses

文｜ 王佳玲（臺中慈濟醫院呼吸照護中心副護理長）、
張雅婷（臺中慈濟醫院外兒科病房副護理長）、曾慶方

據2012年2月報載南部某醫院急診室，不到一個月內連續兩名護士燒炭自殺。22歲的陳姓女護士一畢業就到該院開刀房工作，但因個性內向不擅溝通，常喊工作壓力大，2011 年 10 月拿刀割脖子自殺未遂後，辭職在家。2012 年 1 月初復職，和另名吳姓護士同時轉任急診護佐，兩周後，吳姓護佐留下遺書燒炭身亡，陳姓護佐參加告別式之後，終日鬱鬱寡歡，2 月初也燒炭身亡，兩條年輕生命就此殞落。陳女遺書提到：「工作不像讀書，有努力就會有回報」。此事讓該院急診室人心惶惶。院方在遺憾、難過之餘，立刻進行小型團體治療，並舉辦宗教祈禱安撫員工。遺憾的是，該院方於 2011 年底獲衛生署頒發磁吸醫院獎項，卻因護理人員接連輕生而引發網友抨擊。

靜思語：「人生最大的懲罰是後悔。」在內科重症加護病房服務時，曾遇到幾位服食農藥自殺，但仍意識清楚的歷經自我生命逐漸消逝的個案，他們所表達的最後想法就如證嚴上人所提及的「後悔」二字。病人在往生前，歷經不論是心靈的、生理的煎熬，就是給了自己最大的懲罰，更帶給家人無止盡的苦痛與哀傷。

其實護理人員反應工作壓力大，是全球普遍現象。臺灣的護理師護士公會全聯會於 2011 年調查發現，護理人員對工作滿意度僅 61.2 分，近六成對薪資福利與獎勵制度不滿；55.8% 表示工作量太大；護理人員流動率高，也讓 88.9% 醫院人力招募雪上加霜。護理偏高的流動率不只代表有經驗的專業人才流失，形成人才培育的浪費，也會降低服務的品質，更危及病人安全。

護理人員除有工作與家庭的雙重壓力，還必須面對社會大眾對醫護的角色期待，甚至還要面對如之前大專生在電視上公然批評急診護士「裝忙」等無厘頭言論，在在都加重了無形的壓力。

多項研究指出，護理人員工作壓力為影響其憂鬱程度的重要相關因素，因此如何降低工作壓力及強化因應壓力的能力，提高身心健康是十分重要的。

在教育訓練方面，主管與資深護理同仁要協助應屆畢業新人，於職前訓練時多了解實務運作，減少到臨床上的現實震撼，若能有專屬輔導員一路相伴，會使新人加速適應職場環境，較不會有無助、寂寞的失落感產生。同時醫院也可以定期舉辦減壓課程，鼓勵護理人員參加，培養情緒管理能力。

在機構方面，應注重員工福利的提升及意見的表達、升遷管道的順暢，提供合理薪資待遇。衛生署在全臺舉辦「磁吸醫院」評比，就是希望能提供護理人員正向的職業環境，花蓮慈院 2011 年底也獲頒「磁吸醫院」的特色獎，護理部章淑娟主任表示:「最重要的是找回護理的初發心、營造家的氣氛。」

慈濟六家院區，對於協助護理人員面對工作壓力，都各有引導方案。護理部除定期舉辦護理人員或新進人員座談會外；對於壓力過大影響身心的同仁，也會進行溫馨的個別關懷約訪，協助其適應職場與生活。院方也積極設置紓解壓力管道，如慈誠懿德志工的生活關懷，補助各類健康促進社團活動，提供藝術治療、悲傷輔導、團體抒壓等課程。在行政協調方面，護理部主管們會留意排班狀況，讓離家遠的同仁可以安排較長假期返鄉探親；地處偏遠的院區甚至另行提供「返鄉津貼」，紓解交通往返的經濟壓力。

其實，慈濟有許多真實的人生故事，可以用來激勵同仁，消化壓力轉換心情。正如大愛電視播出的新戲「百萬拖菜工」，講的是古雲隆與石金止夫妻以「拖菜」圓滿心願的故事。

古雲隆 3 歲時，就因為家貧被父母用三百元的價格賣掉。養父母家有 35 甲地，急需人手耕種。雲隆從 4 歲到 7 歲就幫忙照顧其他孩子洗澡、吃飯；8 歲到 10 歲，每天都要帶 50 個工人上工；10 到 15 歲則負責餵養牛隻、清掃牛欄。再大一點就開始天天下田，不但沒有機會上學，還常常要扛百斤以上的重物走好幾里石子路，直到二十歲當兵。退伍後，因養父母過世前積欠大筆稅金，開始拼命賺錢還債。後來經人介紹到臺北果菜市場擔任「拖菜工」，一次拖 30 公斤的菜可得工資 3 元；晚上則到碼頭搬運貨物，搬完又去扛竹筍，一天做三份工終於把債務還清。古雲隆說，鄉下可沒有這樣的工作機會，只要有錢賺就知足了。1985 年古雲隆夫婦認識慈濟，後來投入環保，回收果菜市場的紙箱。1997 年他們想以積蓄捐榮董，但還不夠，已經退休的古雲隆在太太提議下又到菜市場拖菜，才兩個月就湊足缺額。2002 年太太又圓滿了一個榮董。古雲隆說，有願就有力，他們做得很歡喜。

看看古師兄生活清苦、壓力龐大卻能累積點滴圓夢的真實故事，在感動之餘，深刻體悟到，人生不如意雖然十有八九，但只要心寬念純，珍惜每一刻，以認真的態度努力，終會有苦盡甘來的一天。當你我要開口抱怨工作壓力大，想想古師兄拼著體力拖菜時，心中還抱持著「感恩能有工作」的知足，這樣，正向的能量就會充盈在腦海中，取代許許多多的抱怨，壓力自然就會消除。護理工作時時都在搶救生命，若能抱持著感恩心來服務，更能日日累積福慧，獲致心靈的喜悅。