

## 梁拒

臺北慈濟醫院護理部副主任

### Perseverance

A Profile of Jane Liang,  
Vice Director of Nursing Dept.,  
Taipei Tzu Chi Hospital

■ 文 | 高玉美 北區慈濟人文真善美志工



# 堅持

### 軍事化家教 成就自律人格

生長在軍人家庭的梁拒，雖然父母非常疼愛，但在日常生活從未因為自己是女生就能享有特殊待遇，官拜陸軍少將的父親對子女的教育完全採軍事化管理，也因此梁拒從小就比一般同齡的孩子懂得自律。無論平日假日，一律規定定時早起，不可賴床，生活作息按表操課。但其實父親在嚴肅的外表下，蘊藏對孩子的照護，因為求學時代的早餐，全是父親一手打理。

梁拒自小讀書不用父母擔心，從小學、中學到高中，功課都是名列前茅，直到考大學時，梁拒第一次體會到挫折。當年考上中部的學校，成績並非平日的水準，另一方面也是父母不放心從未離家的寶貝女兒到外地，於是父親要求就讀軍校，梁拒順利考上後，父親才放心。梁拒說：「當年女生讀

軍校只有兩種選擇，國防的護理與政戰學校，因為我讀丙組，所以就選國防醫學院。」

進入大學要住校過團體生活，第一個星期結束，梁拒就打電話回家哭訴，想要放棄，父母親只是安撫梁拒，並未接她回家，隔日哥哥到學校會客，除了安慰妹妹也鼓勵她要有接受考驗的勇氣。「寧為雞首，不為牛後」這句話讓梁拒畢生難忘。帶著家人的期望，梁拒收起想家的心情，專心在學業上。

大學時期，梁拒的學業成績雖不是頂尖，但也表現良好，更被學校長官指派為學生實習連連長，協助長官管理、策劃、點名等行政工作，讓梁拒除了學業的成長，並學習領導、承擔、負責的態度。

### 鎮定穩病人心 改正錯誤不二過

大學畢業後，順利進入三軍總醫院服務，第一年的臨床工作發生了一件讓梁拒難忘的急救經驗。

一位年輕病人因為腸胃疾病住院，梁拒在病床旁正準備常規護理時，病人忽然口吐鮮血，濺得牆壁及窗簾滿是鮮紅的血漬，看到這樣的場景，梁拒先是驚訝，但立刻恢復鎮定，與學姊共同為病人處理。在急救的同時，梁拒讀出病人眼神透露出的訊息：「救救我」「現在只有你能幫我」，讓她有很深的體悟，她決定絕對不在病人

面前露出慌張不安的神情，因為護理師的自信是安定病人的力量。

臨床工作第二年發生了一件小事，卻讓梁拒學到了大教訓。這是在加護病房，當天梁拒值大夜班，一到單位，小夜班學姊開心地拉著梁拒交班，此時一旁病人口中含糊地說「冷」，但忙著交接的梁拒並未進一步探究病人說了什麼或需要什麼，沒想到卻遭到病人投訴，也是梁拒護理生涯中唯一的投訴事件。事件雖然平息，但是梁拒立刻記取這個痛苦經驗，如果病人發出任何訊息或有任何症狀，一定要



同事最佩服梁拒的是她的沈穩與冷靜自持，得自於她的家庭養成與自我要求。攝影／張智華



再次確認或詢問，才不會引起不必要的糾紛或誤會。

### 遵守制度 人性化管理

多年的臨床經驗看似都很順利，但梁拒只說：「也不是我優秀，而是很幸運，遇到許多非常照顧我的長官。」跟著前輩們學習，臨床累積八年經驗後，梁拒當上護理長，開始參與病房行政管理，在人事問題及護病之間協調拿捏。

當時病房的棘手問題最主要是因為護理長更動頻繁，大家士氣低落，經常與其他單位衝突，就在梁拒接手後漸漸上了軌道，護理同仁之間也在遵守制度之下，培養出大家都服氣的默契，所有擾人的問題就消失了。梁拒

說：「制度是死的，但人是活的；在硬性的制度下加入人性的管理，是我當時最深刻的體會，也因為有那一些經驗，讓我現在更能體會證嚴上人說的『以戒為制度，以愛為管理』的精髓與實際實踐的精髓。」

### 感恩家人補位 從教養學情緒掌控

而護理工作依舊忙碌，梁拒的家庭生活如何打理呢？

梁拒在護理生涯第一個五年裡就為人妻、為人母，幸好有家人的支持，特別是母親與長姊的貼心幫忙，讓她工作時能專心，無後顧之憂。

然而，梁拒未因有家人幫忙而忽略當媽媽的職責，在孩子成長的階段，每遇孩子頑皮或哭鬧，她會花很多時



梁拒期許每位護理師用心付出所學，陪伴病人，只要多一點愛心、耐心、與細心，病人康復就是最大的成就。



自三總退休後，梁拒受邀到臺北慈院服務，傳承經驗。圖為梁副主任於OSCE老人體驗課程授課分享。

間，以故事引導或分析，讓孩子明白對錯。梁拒說：「講道理也許要費更多的時間，但這是我與孩子相處溝通的時刻，也讓孩子明白為人處事的道理。」因為這樣肯花心思地一路陪伴，現已就讀大學的兒子與梁拒的相處沒有代溝。

但是也曾發生受工作影響而把情緒發在孩子身上的事。有一天梁拒在家裡正忙著打報告，孩子卻想親近母親，在一旁磨蹭，讓梁拒無法專心做事，情急之下，第一次用嚴厲的口吻喝斥孩子，孩子嚇到了，梁拒也被自己失控的情緒嚇到。她深切反省：「孩子是需要媽媽的關愛與擁抱，我卻只忙著自己的工作，沒注意孩子的需求，

是自己的情緒控管出現問題，不是孩子的問題。」陪伴孩子長大的過程，反而變成是梁拒學習成長的機會；從此梁拒無論遇到任何棘手或麻煩的事，她會盡量讓自己保持冷靜地處理，而不是將負面情緒轉給對方，徒增雙方的誤解。

### 走出傷心幽谷 珍惜當下再進修

不過，看似平順的護理生涯，梁拒其實也經過了一段波濤洶湧的內心試練。

那是在1999年及2000年期間，姊姊與父親的病逝，梁拒的心情嚴重受創。雖然護理工作每天都看見病苦



死別，但接連兩位對她非常重要且影響深遠的親人就這麼走了，悲傷很難排解。「姊姊是我人生的支柱，因為我們相差 17 歲，她就像是我的小媽媽，照顧我長大。」平常習慣了的工作壓力剎時變得難以承受，梁拒的身體先做出反應，她得了免疫系統的疾病。

孩子還小，帶著破碎的心和生病的身體，梁拒每天照常開車上下班，但是會自己躲在車裡大哭。梁拒說：「那時的我，心情低落到谷底，對未來感到害怕、茫然，覺得我會突然就死了。」這樣子過了好些年，梁拒終於覺得不能再一直憂鬱下去，該要把握當下，激勵自己找尋一個奮鬥的目標，所以已經有碩士學位了她，又到臺大念醫管研究所。

### 服務圓滿 慈濟職場再續緣

在三總服務轉眼就滿二十年，梁拒面臨退休，當時國防醫學院的學長，時任臺北慈院副院長的徐榮源醫師，極力推薦梁拒到臺北慈院服務。

「宗教處的葉秉倫，年紀雖輕卻放棄澳洲高薪的工作到慈濟做救人的事；一位家住中和的志工師姊，利用清晨連續打掃華江橋，掙得辛苦錢是為了給上人建醫院……」梁拒對慈濟在社會上的貢獻頗感敬佩，又聽到慈濟一則又一則感人的故事，再加上學長的引薦，以及林俊龍執行長在面試時對她說「慈濟是一個道場」，梁拒決定開始人生的下一個階段，她說：「正如上人開示，無常與明天不知誰會先到；世上有兩件事不能等：行善

與行孝。」於是，2009 年，梁拒來到臺北慈濟醫院服務，開始與慈濟的緣。

「在慈濟的世界，會看到、聽到、體會到有這麼多人無私奉獻出時間、心力與金錢，只為追隨上人的理念。」本身就是性情中人的梁拒，來到慈院看到許多溫馨動人的醫病情誼，志工的付出無求，在在觸動她內心的柔軟，一次次感動地流下眼淚。「像是黃玄禮醫師保肢團隊，為了病人免截肢，連續數小時披上重重的鉛衣，而上人很慈悲也非常有智慧，發明了輕便的鉛衣讓醫師不要自己累壞了；還有，親眼見到臺北慈院評鑑前，有上千位志工前來，像是家人一般協助打掃院區，也為慈院祝福；懿德爸媽對新進同仁的呵護與關懷……」

### 後輩的榜樣 傳承用心與堅持

與梁拒副主任密切共事的急診黃俊朝護理長覺得，副主任總是臨危不亂，而且「對事情秉公處理，讓團隊願意服從，更是我們後輩學習的榜樣。」碧雀督導說：「梁副主任細心、負責，對待同仁非常貼心，遇事不退縮，內斂的個性冷靜中透露出一種睿智。」沉穩、冷靜是梁拒給人的印象，而她來到臺北慈院已近五年，外表仍然冷靜如昔，內心應該已經愈來愈柔軟。

對於新加入護理團隊的同仁，梁拒期許每位護理師用心付出所學，陪伴



圖為歲末時節梁拒副主任利用公餘時間參與製作福慧紅包，與全球慈濟人結一分緣。攝影／高武男

病人，當病人康復時就是護理人員最大的成就，只要多一點心：「愛心、耐心、細心」，在醫、病、護三者間做最佳的橋梁及潤滑劑，溫馨的醫病情就能洋溢在醫院每個角落。

梁拒說：「感恩在我一生中幫助過我的人，陪伴我度過人生每一個重要的關卡。」時光荏苒，歲月匆匆，梁拒回憶當年高二要分科時，面臨人生重要的轉折，梁拒一度陷入長考，而同班幾個死黨則力邀梁拒念丙組，說著大學時可以一起讀書，一同研究。沒想當初的六人小組，轉系的轉系，轉行的轉行，只有梁拒仍堅持走在護理路上。梁拒說：「也許是從小的家庭教育，讓我的個性中有一分對事情的堅持，護理之路，就是在這分堅持的信念中一路走來，永不退轉。」



慈濟志工的付出無求及院內許多醫護與病人的溫馨互動，觸動梁拒內在的感性。圖為 2013 年 5 月梁拒參加心蓮病房舉辦的祈福晚會。