



阿長，請聽我說

Please Listen to Me,
Dear Head Nurse

瀕臨爆炸的

Pressure Nearly
Put Me to
Collapse

壓力

■ 口述 | 周昀瑩
花蓮慈濟醫院呼吸照護中心護理師

曾經有位剛通過試用期的學妹跑來問我：「學姊，妳當護理師多久了？」

「……前幾天剛滿一年。」當時的我因為遇到挫折，回答的時候滿臉哀愁。

學妹又問：「那這一年有發生什麼事情嗎？有挫折過嗎？」

「當然有啊！」

我記得一年多前剛做護理師時，壓力好大好大，害怕我技術做不好，危害到病人；害怕學理背不好，學姊會對我失望；害怕面對家屬的時候，講不出病情，家屬會對我質疑；害怕在醫療團隊與護理團隊相互詢問時，答不出病人現況……，以致於我每天都有好多大抄小抄，小抄寫滿了我遺漏的；大抄則寫滿我應該要做到的目標，以及對自己的期許。

可是下了班，發現所有記號不減反增，自己的目標底下都是叉叉，我真的對自己非常失望。

後來壓力大到我光站在護理站，連深呼吸都有困難，只要想到今天要面對病患、面對家屬、又要面對醫師，壓力大到就像掐住脖子一樣，無法呼吸，怕今天又被罵、怕自己表現得不好；下班回到宿舍，就是坐在地板上，眼淚不停的掉，覺得自己好笨，什麼都不會，很想打電話給家人，但怕電話一通，我只能哽咽說不出話。

轉移注意力 護理長的另類鼓勵

在低潮的過程裡，也有想過依賴一些藥物，比如說安眠藥或鎮定劑，只要不長期服用就都還好。可是當我真的想去服用那些藥物的時候，又會有點抗拒，心想：「既然我自己能調適好，為什麼要依賴它們？」可是心裡不斷累積的壓力還是崩潰了。

去年九月，我傳了訊息給阿長（林宜靜護理長）：「請問您今天什麼時候有空？可以跟您談談嗎？我覺得內心快爆炸了，不知道該拿自己怎麼辦？就算嘗試讓自己放鬆，也放鬆不了……」

阿長很快就把我叫進辦公室，聽我抱怨、發洩、流淚……，當我哭著說：「學姊，我最近甚至低潮到想自殘……」她有一瞬間的驚訝，但是並沒有像預期的給我「膚膚惜惜」，她冷靜的遞餅乾、牛奶，給邊哭、邊餓得肚子咕嚕咕嚕叫的我，等吃了東西有了精神，心情也平復下來了，才開始安慰我。

很幸運的，就在我人生最低潮時，遇到很好的同事及心思細膩的阿長，她很快



就了解且看出新進護理人員可能會面臨的問題，然後又把我叫進辦公室。

大家一定都以為阿長叫我去辦公室裡，是要談談心、摸摸頭，叫我好好加油的吧！並沒有，她交了一個更大的壓力給我。當時護理部在辦「舒適護理比賽」，阿長要我去參加，「昀瑩，妳可以吧！」我傻愣，但仍然默默點頭：「可……可以啊！」對很多人來說，也許這是一個能表現的機會，但對我來說，這是一個超大的壓力，害我當下超想遞辭呈說，我不想做了啦！

慶幸的是，我沒有拒絕這個挑戰，阿長把我和另一位同事帶進了比賽，於是，「今天要跟阿長討論什麼？」成為我和同事每天都在想的問題，卻往往什麼都想不出來，兩個人就對著電腦發呆，心裡不斷重複：「好痛苦哦……」可是都已經踏進來，無法收手了，再痛苦也要撐著把它做完。



同時獲得第二、第三名佳績的呼吸照護病房裡，周昀瑩和同仁手拿獎狀獎金，不僅身影充滿朝氣，原先的自卑與畏縮也一掃而空，用最自信的笑容見證這一刻。圖片提供／周昀瑩

整個過程中，阿長都在前面一步步指引我們，從做簡報、蒐集資料到完整的呈現。我們將報告主題放在很平常的工作上：就是如何以比較不疼痛的方式，替放氣管內管的病人，撕掉黏了快二十四小時的膠？雖然平常撕膠時，有些病人會皺眉，但剛開始我們覺得就只是把膠撕掉而已，應該不會很痛吧？

等到開始探討這件事、真正把膠黏在自己臉上，在沒有潤溼的情況下硬撕，才發現皮膚真的會紅也很痛！也發現之前學姊指導我們的，「撕膠前要先用洗面乳溼潤一下」，是有效果的。

上臺報告那天，競爭的都是超級資深的護理師，道具很多，一直一直拿出來，我就想，「天啊，糟糕了，我們只有嘴巴講跟臨床上使用的物品而已啊……」沒想到最後我們得到第三名，評審還說：「從沒想過會菜鳥大反攻」、「這樣『小清新』的风格，是這種場合看不見的」……

當下真的好開心，覺得「哇，原來我們做得到」；有一種被拉起來的感受，感到自己為單位爭了光，也非常感謝護理部在



有「天使般的笑容」暱稱的護理師周昀瑩，悉心照料呼吸照護中心的病人。攝影／謝自富

眾多的優秀參賽者裡，選中了我們。但如果說要用百分比來算，我認為有百分之九十五是阿長的功勞，幫我們修改、提點報告中的盲點，教導我們如何報告，我們是剩下的那百分之五而已。

然而最重要的，因為要參加比賽，讓我暫時脫離了在臨床上的壓力，也不會再一直緊盯著自己的缺點，這才知道阿長的用心良苦。

獨當一面壓力更大 轉換心境憶初衷

還記得兩年前，剛從五專畢業的我還是護佐，職責還沒有那麼大，直到二〇一五年我考上護理師執照、開始獨當一面時，才有所改變。變得任何工作都跟病人非常緊密、變得不懂的問題非要弄懂不可——因為呼吸照護中心的病人不可能跳起來說：「我的情況是這樣這樣……」所有事情都得自己去摸索才行。

雖然職場裡常說「從每一個事件、每一次錯誤中學習」，但是在醫療領域，是幾乎不可以犯錯的！獨當一面的日子裡，不要犯錯的要求逐漸變成我的壓力，讓我一旦做錯事，就責備自己「怎麼又做錯了」？即使事後鼓勵自己：「學好這件事情，以後就不要再犯錯了。」可是下一次又犯錯的時候，壓力就會重新襲捲而來。如今，又有另一個「獨當一面」等著我。

面對新人陸陸續續進來，我從學妹變成了學姊，所以當資深護理師放假時，就



護理長林宜靜（中）、護理師周昀螢（左）與同仁討論資料。攝影／謝自富

得擔起帶學妹的責任。有時難免會遇到還是不太懂的事情，如果在帶學妹的時候又犯一樣的錯，我心裡就會責備自己：「都已經是學姊了，怎麼還會犯這種錯？這樣學妹她們要跟誰學？」

所以現在每天我都在想：「以前學姊教給我什麼？今天我要帶這個學妹，可以給她什麼？能不能做得像學姊一樣好？」這就是我現在要努力的目標。

護理是一門藝術，一個心與心的連結，對於護理的初衷，其實非常簡單，我就是想要從事一個可以幫助人的行業。小時候，大姨常常稱讚我：「妳是小天使，笑容可以治癒、幫助很多人哦！」因為我和大姨的感情非常好，當她因為癌症而往生時，我非常難過，但心裡也浮現一個念頭——雖然我沒辦法解除大姨的病痛，但希望可以幫助更多更多的人，甚至透過工作就能緩解他們的病苦。秉持著這分初衷，不論多辛苦，相信護理這條路，我可以繼續走下去。

有一句靜思語是我很喜歡的：「不怕一丈走不到，只怕寸步不移。」每個人在不同職位不同的人生裡，一定都會遇到挫折，如果當初的我，沒有跨出那一步，也不會得到今天豐收的果實，而因為這果實讓我對自己更有自信。（整理／李懿軒）

阿長這樣說：

讓壓力轉成力量

From Head Nurse: Turn Pressure into Strength

■ 口述 | 林宜靜 花蓮慈濟醫院呼吸照護中心護理長

昀螢是個「好好小姐」，習慣用笑臉來掩飾緊張和不適，而重症病房的場面其實非常廝殺——如果我今天已經在跟生命拔河，我還跟你客氣什麼？所以臨床上的衝突與衝擊都是很大的，大部分護理人員會有情緒，有些人甚至直接爆發出來。但我發現昀螢沒有，她始終都是笑著說：「學姊對不起」、「學姊這裡怎樣怎樣……」，甚至能夠笑著告訴我：「學姊我真的很生氣耶！」被罵時還能邊哭邊微笑說：「謝謝學姊。」

但她進到我辦公室那天，我看到的卻是一個狼狽、快要崩潰的昀螢，當下我就有危機意識了：一個非常耐磨的人開始瓦解，代表她的壓力其實已經相當沉重，超乎她所能承受的範圍。

所以我得知她有自殘的念頭時，是非常嚴肅的看待的——這句話如果是其他人說，我可能「哈哈哈哈，你開玩笑」就帶過了，但是從昀螢口中講出來，我就意識到她已經到達臨界點，如果我沒有正視這個問題，她下一步不知道會去哪裡？

看著昀螢邊說邊掉淚，我也很心疼，但我知道她的問題不是我「陪哭」就能解決的，而是要有一個人牽引她，讓她度過這個谷底；我也知道最可能導致昀螢瓦





解的原因是沒有自信心、低成就感、做什麼都錯，她被困在這座迷宮裡，就像老鼠在滾輪裡一直跑一直跑。

所以當「舒適護理比賽」的公告出來後，我就讓她去參加，第一是轉移重心，第二讓她先從臨床上低成就感的情境抽離出來，第三則是有效且快速的提升她的專業知能。

雖然這場比賽對她們有點難度——才一年多的資歷，怎麼清楚病人的舒適度？不過我覺得正因為她們沒有經驗，反而能挖掘更多不同於資深護理人員刻板印象的東西。我下的這步棋叫「險棋」，就是賭一把，因為如果我沒有好好處理，很可能會導致昀螢更沒有成就感、沉得更深……

但我清楚她的優勢就是韌性很夠，這類人往往也是可以度過許多困境跟難關的人；我必須讓昀螢看見自己的價值，讓她知道因為有她，整件事才得以成形。然而也不能讓這分壓力反過來壓垮她，所以這段期間內，我全程陪伴。

在舒適護理比賽之後，我想昀螢確實產生了跟團隊「榮譽與共」的感受——當一個人開始信任團隊、認同團隊，就會覺得跟它變成了生命共同體；一旦團隊遭受詆毀，他們將竭盡所能的去捍衛這個生命共同體；反之，當他做了什麼事，也就等於幫團隊發言、發光。這就是團隊的「榮譽感」，它非常重要，但不是任何人都可以被激發的。

有次單位已經非常忙碌，根本沒有人力處理更多的事情，醫師卻臨時派工作過來。當時昀螢儘管痛苦，但還是同意接了。「妳明明就忙到快溺死了，怎麼還會



護理長林宜靜（右）、護理師周昀螢（中）為老奶奶送上鼓勵。攝影／謝自富

同意醫療科的要求？」我問她，結果昀螢說：「因為我怕到時候醫療科罵我們，說是我們拖垮了他們的進度。」

那晚九點昀螢下班後，我跟她逐條討論她的感受，問她為什麼在現場卻隻字不提？「不敢，而且醫師也不會聽我講話，當我要跟他溝通的時候，他轉頭就走……」於是，我和她分析「留住醫師腳步的辦法」，再實際演練一次。後來昀螢確實做到了。即使臉很紅、心跳很快，非常緊張，但她還是讓自己到達了那個程度。

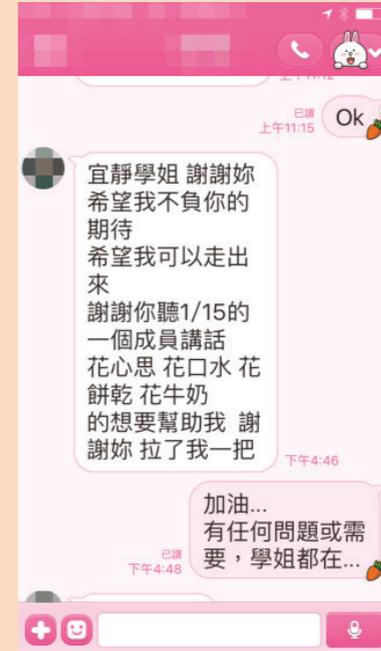
其實，在醫療領域裡，我發現護理人員往往是最龐大的一群，卻也是最安靜的一群。這或許跟我們的訓練過程有關，被教導得要溫馴溫柔，但新時代的人不應該是這個樣子，我希望善用年輕人「敢言」的特質，訓練他們勇於表達自己的想法，不要再只是默默的承受！

我看得見昀螢還在谷底繞圈，可是我想讓他們知道：即使有時候覺得對護理失去熱忱、覺得疲累、壓力大到快爆炸，但「護理長一直都在你們背後」，從來沒有放手過。

從事護理工作十多年，又是重症護理人員，我的病人不會講話、不會表達，那我該如何知道這個病人的需求？我必須訓練我的觀察力，看看病人在表情、膚色或指甲上有沒有任何變化。因為有些病兆是從指甲面開始出現的，如果疏忽這麼細節的地方，很可能就會錯失良機！

運用這樣的觀察力，我找出同仁的特質或困難，進而訓練他們——我有一個很大的期望，就是我帶的每一個人，未來他的專業知能，都可以撐起一個單位！但我不是媽媽型的「你冷，我給你衣服」，我會告訴他們衣服在哪裡，他們應該自己去拿；餓了就告訴他們食材在哪裡，該怎麼煮？希望從呼吸照護中心出來的護理人員，是具有熱情和專業的。

就像我告訴昀螢的：「成長是用眼淚換來的。」但在這個過程裡很重要的是，壓力從來不是放在肩上，而是要放在背後，讓它成為助你一臂之力的力量！（整理／李懿軒）



以學姊學妹身分開啟的對話，字字誠摯，讓 Line 也有了溫度。圖片提供／林宜靜