

阿長這樣說：

熬出你的滋味

Train Yourself to Be a Strong Nurse

■ 口述 | 陳惠蘭 花蓮慈濟醫院內科加護病房護理長

我願意和你一起，為那 1 公尺的差距而努力。

「今天，如果是我的女兒，我會希望她在職場上，遇到能怎麼樣幫助她的人呢？」我們總期許護理師在照護病人時，能「視病猶親」；我同樣問自己，面對同仁，我是不是也做到「視同事如親」呢？

以前，新人都叫我「學姊」；現在，我已經是新人的「媽媽」等級。我要怎麼去帶新人？我將他們當作自己的孩子、自己的手足姊妹，是跟我有血緣關係的。我用這樣的一顆心，陪伴新人，在同事人數眾多的加護病房環境裡，適應留任下來。

因為是親人，所以話會說重；因為是親人，所以會不捨。不捨看到新人在人生最精華的時期，不能像海綿一樣盡情吸收。而是在學習過程中，浪費能自我成長、接受不同歷練、看到生命不同色彩的機會，那是很可惜的。我一直覺得，中國古話是很美麗的，有句話說「愛之深、責之切」，那個「切」就是希望你不要再重複錯誤，難免，說話的力道會重一些。

護理照護工作是幾乎要零失誤的，所以學習歷程是很嚴謹的。面對生命課題，比其他行業要來的更嚴謹，是要又「嚴」又「謹」。如果今天因為你個人因素的失誤，讓病人受到有形或無形的傷害，那會是你一輩子都揮之不去的陰影。只要面對的是生命，壓力就不會小。學姊的要求，都是站在心疼病人的立場，覺得為了病人好，「這些你一定要會」，怎麼在最短的時間內，拉近與學姊的認知，那就是成長；能接受學姊嚴厲卻不人身攻擊的指導，那就是你的態度。



同理相似背景 帶人帶心

我自己曾經讀過「放牛班」，深知那種「被嫌棄的眼神」，更懂得「慢鳥慢飛」的道理。學校的成績，並不能代表什麼，也不代表將來就會做事。我在花蓮慈院啟業時就報到，至今走過三十年的歲月。急診、內科病房、泌尿科、婦兒科……幾乎內、外科我都「run」過，從1995年開始擔任護理長。教育背景讓我更能接受多元；多科訓練則讓我能用不同的面向，來看新進人員的使命。

新人進單位前，我會觀察每個人的背景資料，因為我知道，不同背景的人會有不同的表現方式。新人的教育歷程，是技職體系出身？或是大學？家庭背景、家庭成員，是單親、隔代教養、還是家庭健全、是排行老大、老二、還是老么；性別、族群、身體狀況……要注意的清單很長。

清楚明白後，才能設計最適合他的學習計畫，安排有相似背景的學姊來帶他。可能是同母校、可能同為外地人、可能族群相同、可能個性相似……有這些雷同處，學姊們才能對學弟妹產生同理，才能用同理心去看到新人需要幫忙的問題。

阿長永遠在護理長室，等你

我知道要走進護理長室，對同仁來說是不容易的。但是我跟同仁說，發生事情，一定要讓我知道，「因為我相信你遇到困難，如果心生恐懼，你可能一時衝不過。

如果你覺得夠信任我，我希望你能告訴我，你在面臨的困難。」從每次互動的過程中，我能更清楚知道每位同仁需要的幫助是什麼，我再從中補足、協助。

以玉美為例，在她這樣的年紀，與人互動上是很得體的，加上有參與學校社團的歷練，我評斷她是可以教的，即使需要花多一些的時間，將 100 公尺的差距，拉到 99 公尺，即使只剩 1 公尺，我也願意和她一起，為那 1 公尺而努力。但是我總跟新人說，最重要的，你願不願意調整自己。這個社會沒有辦法為你而改變，只有你自己能改變自己，只有自己能幫自己，這樣，你才有能力，去面對任何的問題。

我也會跟新人分享他可能犯的「大忌」。學姊可以不理你，但是你一定要跟學姊打招呼；學姊教完你，你一定要說謝謝。得人疼，人家才會教你武功，「嘴巴甜到哪裡都好」。態度要軟，學姊在指導時，不要急著回應，學姊可能正在情緒上，多說無益。即使學姊誤解你，當下也不要覺得委屈，「你的委屈，阿長一定能了解」，更重要的是要將委屈化為動力，也許事後再寫張字條給學姊，好好的解釋……我會花很多時間，提醒新人這些人情世故上的「眉眉角角」。

陪伴一個新人適應單位，我就是透過這幾個面向，蒐集資料、找合適的人帶他、而我身為護理長，就是那個補位的角色。我告訴自己，身為主管，不只是在工作面向的要求，在慈濟愛的環境中，我們比別人更多的，是那一分情。我希望，當同仁想到單位這個大家庭，是覺得很溫馨的。我有把同仁當作自己的親人嗎？我願意敞開心胸去同理他嗎？對我來說，這是更重要的中心價值。沒有人是「不行的」，在自己都還沒放棄自己前，沒有人可以評判你「不行」。

慢鳥慢飛，不好嗎？早飛的人，早到目的地，早一點完成夢想。但是慢鳥也會完成夢想，也許時間比別人晚，卻比別人多一些經驗。坐噴射機只能看雲，坐火車則可以享受過程中美麗的風景，看藍天、看大海，看一路上所有千變萬化的景色。在護理的行話，這就是「熬」。慢火慢熬，滋味才會更鮮甜。（採訪整理／魏瑋廷）

