

追求生活與工作的美好

Pursue the Beauty of Living and Working

◆ 文 | 章淑娟

父母總希望兒女成龍成鳳，以至於不少當父母的對兒女出現恨鐵不成鋼的感覺，這樣的感覺在工作職場與教育環境也常出現；例如主管輔導同仁後覺得「為什麼會做不到？」接著批評就產生了；「為什麼學生怎麼教都教不會？」讓老師頭痛不已；資深護理師和新進護理師互動，也可能出現「這不是講過好幾次了？」的責備語氣，「誰教的？」一時氣不過連臨床老師一起指責……曾有護理主管提問該怎麼帶同仁，為什麼已一再提醒，護理同仁仍發生病人安全事件，或執行業務績效欠佳，或是被病人家屬抱怨溝通態度，導致護理主管又要出面處理？「同理」，不只適用於護病間，也適用於同事之間，我覺得「換位思考」是很好的溝通技巧。護理主管可試著從同仁的角度想，有什麼事影響到其工作專心度？有什麼事會讓同仁更有興趣？怎麼讓護理師覺察到照護病人的意義？是否能附加交代事務的意義感與成就感？

記得年輕時，婆婆是一個對家事非常嚴謹、家中窗明几淨，物品歸位整整齊齊，所以也成為婚後外子對家中環境的要求標準。而工作進修忙碌的我雖已盡力，家事成果總不及婆婆的三分之一，有一次又因此讓外子說了一頓，我生氣的回他「我怎麼做你都不會滿意！」覺得自己很委屈，做那麼多家事他也不幫忙，生活愈來愈不開心，有一天頓時想開了，為什麼我要累壞自己又無法達到標準？隔日便去找了鄰居探聽，請到一位清潔阿姨每週到家裡打掃，直到我出國進修，外子才將她辭退，改為自己親自做家事。而我獨自赴美進修時，很多生活瑣事，如租房子、申請電話線、買傢俱、付水電費、車子保養等等，在臺灣都是外子發落的事，出國變成要自己打點，才發現家務不是只有每天的洗衣、打掃、管小孩，平時我們夫妻倆在家原來是互相依賴、互相補位的，只是以前我站在自己的立場思考，以為自己最辛苦，對方都不做家事。原來人們都只看到自己努力的一面，卻忽視別人的努力。

同事之間也是如此，有時同事請假，當代理人處理時覺得為什麼留那麼多事給別人，自己跑去放假，殊不知平常請假的人就是需要處理這麼多事，每個人業務不同，沒有經歷過總覺得自己業務最繁重。站在他人的立場想是不容易的，主管和部屬的關係也是一樣的，唯有當部屬請假，代理人未能處理才會發現原來的順暢並不是那麼理所當然，而是同仁努力的結果。所以，當代理人的態度調整，只要是朝著組織的目標，不論事情繁重，意義如一，如此一來，工作愉快，且能幫助他人，不就是件有意義的事嗎？

所以工作的意義不僅在求生活溫飽，也追求愛和歸屬感，被病人和家屬認同、被同仁和團隊認同，最後達到自尊和自我實現，而這些都需要引導，讓他／她找到意義。

小的時候讀書，父母一直催促，說讀書才能有穩定的工作可以生活自如，有時用鼓勵的方法，若孩子考試考好給零用錢，就可以買自己想要的東西，有時使用激將法和其他同儕比較，若不讀書將來「一世缺角」。因此賦予意義的時候可以用馬斯洛的需求層次理論來考量使用的激勵方式，人類有生理、安全、社會歸屬感、自尊的需求、認知的需求、美感的需求、自我實現和自我超越的需求。我們若領導護理同仁重視高層次的需求，同仁會追求知識技能讓自己更有能力面對臨床的挑戰，追求美感會隨時想到創新，提供優質護理服務，更能找到自己利他的價值和意義，如此工作便能勝任愉快。

領導大師馬歇·葛史密斯 (Marshall Goldsmith) 在一次領導課「一生中最好的建議」，問大家當自己活到 95 歲已經接近死亡的時候，若賦予能力回到過去，瀕死的老人是睿智的，會給你什麼樣的建議呢？答案是，當你成為老人時會給年輕時的你建議：希望你生活更美好，你想做的現在要去做。葛史密斯引導大家去思考，並給予 3 個生活上的建議：1. 「現在就要快樂」，而不是「當我有錢、有車子……就會快樂」，過去我努力尋找我沒有的，卻看不到我已經擁有的；2. 朋友和家人是最重要的，瀕死的時候只有他們會在你的身邊，是唯一在乎你的人；3. 追求夢想，因為只有自己知道什麼事能讓自己快樂、什麼事對自己才是有意義的。至於工作上的 3 個建議則是：1. 玩得開心，因為生命短暫；2. 盡己所能幫助他人，老了以後你會感到驕傲；3. 有夢就去追尋，做你想做的工作，你可能不會成功，但至少你嘗試過，老了之後不會因為冒險失敗而後悔，但是會悔恨沒有冒險。

葛史密斯的建議值得我們深思，也於此與所有護理夥伴分享。☺