



阿長這樣說：

# 我懂你的心

I Know Your Heart

■ 文 | 楊曉菁 大林慈濟醫院內科加護病房護理長

內科加護病房屬於高壓力的單位，要進到加護病房服務的新人，最好能有高抗壓性、高主動性及高求知欲等特質。

病人是我們的老師，從重症病人身上，能學到很多知識，除了透過資深學長學姊的帶領，還得靠自己用功，才能有所成長。而鎮宇就是一位很

認真的學弟，他從五專畢業取得執業證書後，又考取二技，並選擇產學合作的一年上課、一年工作，當時，我也比照帶新人般，請資深學姊帶他。

令我開心的是他二技畢業後，仍然回到內科加護病房服務，畢竟，這是他熟悉的環境。他真正踏入職場，我們同樣給他一個月的適應期，在這一個月，他也能獨當一面。

真要說他的學習過程跌跌撞撞，應該是臨床工作遇到的挑戰。我印象中，他曾被病房的護理同仁和家屬客訴，他怎麼會被客訴呢？原來是應對上的口氣不佳，讓他人感受不好，因此，我一直提醒他：「要理解家屬因為親人入加護病房的情緒很焦急，若在應對上沒有注意自己的語氣，家屬就會認為我們的態度不是很好，常因溝通訊息的出入，導致不必要的誤會產生，所以，以後講話前，先深呼吸吧！」他聽進去了，並且改變自己。

每當鎮宇臨床上遇到什麼困難，他就會跑進來辦公室找我，我跟他聊一聊，他的思緒、情緒轉換後，又能重新再上。其實，不只鎮宇，很多學弟學妹遇到一些事情，我也會找他們來談。

每一個人都是需要被鼓勵，與其責備，不如深入了解事情的緣由，就會發現，大家猶如瞎子摸象，有人摸到耳朵、有人摸到尾巴、有人摸到肚子，就以為自

已看到了全部開始判斷下結論，要知道每個人的立場、角度不一，想法便不同。當一件事情發生，我的立場要很公正，我必須為學姊們想，同時要為學妹們想，這社會原本就會有不同的聲音出來，我除了會問本人以外，也會問其他人的想法，再思考如何共識解決。

由於我們單位同仁大多口直心快，說話無惡意，只是針對事情直接表達，有學妹聽了後覺得受傷，我對學妹說：「她講話不是要傷妳，她只是針對這件事情，認為妳應該怎麼做會更好。」學妹也很認同，和學姊們一起上班相對很放心，因為學姊們的應變能力強，會把事情處理得很好，這是她們應該學習的。

多次的經驗中了解到，每個人會因成長背景不同，接收、理解和感受人事物的程度不一樣而造就了現在的特質出現。因此，反應某人有怎樣的行為出現時，我會了解他所發生的狀況，用學姊的角色來建議及經驗分享過往的經驗值，供學弟妹們參考，並告訴學弟妹們護理這條路我們一直在走，這個職場上所遇到的情況，我們比爸媽們了解，所以應該聽聽學姊的意見，用這樣的角度和學弟妹們溝通。

目前，我在帶兩個副護理長，也會與他們分享，有些事情要讓所有同仁清楚過程，為什麼會發生這樣的狀況，或是為什麼要做這一件事情，我們要怎麼處理或更改。大家聽了都能理解，配合度自然會高。

很慶幸，同仁們的心無形中在凝聚，對事不對人的氛圍，也逐漸形成單位的風氣。我曾經參加院內開辦的品質管理改善教育訓練課程，講師吳宛庭，現任衛生福利部臺北醫院品管中心副主任說：「一個單位都沒有異常事件，就是好事嗎？不是，有異常沒有通報。反之，一個單位的異常事件特別多，表示單位的通報文化非常好。」講師舉例某家醫院有二百五十床，假設一床一年平均應有四件異常事件，一年至少要有一千件。在臺下聽課的我，聽了好感動，因為我的單位就是落實異常事件通報，同仁們皆有這樣的正向概念。

就如鎮宇，來院服務兩年，很有志向，知道自己未來想要投入行政工作，目前不只是單位內，也是護理部推行護理實證的種子之一。此外，他在去年、今年參與醫院舉辦的實證醫學競賽，獲得不錯的成績，他自己今年也規畫再進修，並從通過 N3 階段往 N4 邁進。他是一位積極進取的學生。

來到我單位的新人，不管有幾個，我能留一個就是一個，我可以留的，我通通都要留。雖然，我在陪伴同仁們的過程，不敢說做得很好，但至少我沒愧對他們和自己，我都覺得，我是和這一群學弟學妹結善緣，也許我現在是為他們付出一點點，但或許哪一天，別人回饋給我的是那麼多。☺