

阿長這樣說：

越過人生坎 康莊大道行

Grow Stronger by Getting Over the Near-Miss Events

■ 文 | 陳美鳳 臺中慈濟醫院 6B 病房副護理長



「京蔚在嗎？」

『不在！』（京蔚的回答。）

「好啊！現在都這樣，都不要理我啊！」

『阿長等一下啦！我現在很忙啦！』

看著京蔚在護理站及病房間來回狂奔，期間還為了回應我的叫喚而稍微停下了動作，之後又繼續因為非當科的患者有狀況而打著電話，口氣著急卻不失禮貌，最後搞定一切後才走到我辦公室門口問我剛剛有什麼事情要吩咐。

誰能料想到，這個看起來毛毛躁躁，做起事情卻意外俐落有效率的學妹，其實才剛滿一年不久，而且曾經在護理站崩潰哭著說她

扛不住一個人照顧那麼多的病人，如今，在眾多學姊的帶領下，也從最初的驚慌失措到現在的從容不迫，雖然偶爾還是會急躁的像這樣在護理站穿梭，但在新人期自嘲自己是一隻毛毛蟲的她，已經蛻變成蝴蝶了。

記得錯誤，但不要被錯誤困住腳步

她之前一直很懼怕走入阿長辦公室，從前一任阿長，到我這個帶她的學姊都一樣，尤其是關上門，更能發現她的坐立難安。經過會談才知道，因為她在剛到職的兩個月內，因給藥過程相關之異常提出三件病人安全通報，一次給藥劑量錯誤、



一起未刷藥先開藥瓶、一起給藥前未行盤尼西林測試，都是屬於欲速則不達的錯誤，雖然未造成病人傷害，但這些事件讓她內心一直有深深的罪惡感跟自責感，三起病人安全通報事件就像是她給自己貼上的標籤一樣，所以她下意識的認為，只要主管找她，甚至是叫到辦公室內講話的，肯定是她哪裡又犯錯了。儘管我一再的跟她說其實病安事件就只是一個警告，不單單是讓自己能反省缺失的部分，也能告誡他人這是易犯錯誤，需時刻注意，不過她似乎還是過不了她心中的那一關，直到另一個較資深的學妹跟她說，記得錯誤很重要，但不要被錯誤困住自己的腳步，想通的她這才漸漸釋懷。

而現在，單位陸續有新血加入，京蔚也從最資淺的小學妹成為了學姊，面對懵懵懂懂的學妹們，她會大方分享自己新人期的挫折和經驗，讓她們引以為戒，會引用當初學姊跟她說的名言佳句去安慰學妹、鼓勵學妹，讓我深刻的感受到護理傳承的意義。

教學的成就感與感動

踏入臨床十多年的時間，我從基層護理人員、進階成小組長，到現在成為副護理長，從 Member 到 Leader，一路上帶領過無數學妹，看著她們從初入社會的青澀，



到可以獨當一面成為單位的棟梁，甚至帶領更小的學妹，並且不藏私的給學妹們建議跟鼓勵，這樣的成就感及感動，是無法一一用文字來描述的。

當然，我也曾陷入教學困境，帶領的學妹一個個離職，這樣的無力感嚴重打擊我的自信，但仔細思考後，慢慢調整教學方式，與學妹一同討論臨床業務或教學如何改進，互相學習及磨合，找到和學妹相處的方式，也更能



了解學妹的難處及挫折點，雖然帶學妹需要承辦很多事情，需要額外花費很多時間，但當得到實質的回饋時，比如：試用期結束後學妹會回饋小卡片或手作感謝卡，也許只是簡單的道謝，都能讓我感動很久，與此同時，我也會回贈三色筆當作鼓勵，因為她們也帶動我學習成長。

調適失落感 學習當主管

成為主管後，大多時間都待在辦公室內，常常有種與世隔絕的感覺，特別是以往擔任小組長的時候，總是可以知道單位的第一手資訊，比如誰跟男朋友吵架、誰跟家裡的人生氣、誰又去亂花錢等等的，但從同事變成主管後，相處上不免俗的產生一些隔閡，有些祕密或小故事，我都是輾轉得知或是最後一個知道的，單位同仁會因為怕我忙碌而不太找我談心事，這莫名的失落感是很大的。當然，從同事的相處變成要帶領同仁進階、一起成長，這過程需要下很多功夫，因此這也是我目前面臨最大的困難及挫折。

剛成為主管，在行政業務上仍有許多需要學習的地方，但幸運的是，只要我願意開口詢問，各級主管及督導甚至主任都很樂意教學，而且非常有耐心；單位同仁也會包容我的不足，每當我陷入困境時，他們都會要我適時放鬆，不要把自己繃太緊，會告訴我，我很棒！雖然是不起眼的小舉動、一句鼓勵，都是我最大的收穫。這個單位就像一個大家庭一樣，大家彼此關心，彼此鼓勵，也一起成長。👁