



# 感恩承擔 提升護理續航力

Shoulder Our Life-Guarding Mission,  
Shine in Nursing Profession

◆ 文 | 張梅芳 臺中慈濟醫院護理部主任

從護理臨床到護理行政，四十多年來，看到不同世代的護理人進出職場，有人剛進入臨床不久，卻挺不過病人家屬生死掙扎的考驗，黯然退場；也有人在不同護理領域輾轉探索，浮沉於真正興趣投注的方向；當然也有人恆持初心，精進不懈地站在守護生命的崗位持續服務付出。

正因為護理職場上的護理人員發展樣態不同，而深刻顯示促進護理人員續航力的重要！因此學理上強調「Answering the Call: The Mental Toughness Required for Nursing」（呼應召喚：護理所需的心理韌性），認為培養護理人員的心理韌性，就可以面對多種壓力，甚至面對相互衝突的各種壓力時，也能有積極反應的能力，仍然可以提供高水準的服務品質。

有幸來到慈濟醫療體系服務，得以參與並觀察：不同的醫療文化，如何帶動護理人員面對壓力的韌性。證嚴上人承擔世界各地的苦難眾生，壓力自然倍增於一般人，曾讀到上人教導弟子如何面對壓力的文字，他勸勉眾人，應將「壓力」加上「感恩」，變成「承擔」。「大家在慈濟深受感動，所以自許要將事情做得很好，於是就有壓力；應心存感恩，抱著感恩心甘願做，就能歡喜受，這便是在承擔使命，而不是在承受壓力了。」

上人的慈悲勉勵，深刻強調了加強心理韌性中一個極為重要的方法：認清動機；護理人員是因為想要幫助人們，所以開始了在醫療保健行業的職業生涯。如果能每天使用、提起這個動機，面對壓力的韌性就增強了。也從這裡，體悟到慈濟醫療體系「人本醫療、尊重生命」、「守護生命、守護健康、守護愛」的宗旨與任務，正

是護理續航力的推手！因為忙碌護理工作中真正的快樂，來自於心靈的豐足，懂得感恩與回饋：即知足、感恩、善解、包容心來豐足心靈，自然就會愛我們所照護的病人，希望給病人最溫馨有品質的照護！也因此，護理的管理階層如何啟發同仁對專業有真摯的感動與自信，是最重要的任務。

臺中慈濟醫院簡守信院長也是金鐘獎教育文化節目主持人獎得主，他深知真實故事能夠撼動人心，而期許同仁從病人與團隊互動中，看見生命的力量，讓臺中慈濟醫院成為一所會說故事的醫院。他常與大家共勉的就是「3P - Passionate、Positive、Persistence，熱情、正向、積極」！這又與成功的護理職業須具備的6種技能，不謀而合。熱情和無私的奉獻(Compassion and Selflessness)，就是這些技能的基石，從而能做好壓力管理(Stress Management)，具備耐心(Patience)，培養溝通技巧(Communication Skills)與問題解決的能力(Problem Solving)，自然就能加強續航力(Endurance)。

心靈與精神上的帶領外，我從基層一路走來的經歷，真的深刻同理：生病或受傷可能會承受很大的壓力，因此，即使是平常很容易相處的人也會有些惱怒和困難，護理人員必須能在不加劇緊張情緒的情況下控制煩躁情緒，即具備心理韌性，才不會使病人遭受危險，也才會對自己的工作領域充滿熱情，這種熱情也同樣會反射到我們的病人身上，形成善的循環。因此，期許護理管理階層也都會給予基層同仁制度面到心靈面的全方位支持。

新冠肺炎爆發以來，不但對臺灣社會大眾造成極大影響，對位在防疫第一線的護理人員來說，更是一場極度高壓艱困的保衛戰。臺中慈院平日努力發展心理強化韌性的各種措施，雖然護理人員都非常年輕，從未經過 SARS 這類傳染疾病疫情衝擊的洗禮，醫院為了讓他們安心及發揮最大專業效能，提供了媲美高級旅館的單人套房、餐飲供應、衣物換洗等後勤支援服務；護理部配合政府各階段防疫任務的整備與應變——分艙分流，進行護理人力整合調度，因應疫情期間的負壓與專責病房護理工作、發燒篩檢站業務等人力需求負荷。所有護理人員更發揮無私、無我、無畏的護理團隊精神，堅守崗位，穩固了醫院防疫系統的運作。在防疫的巨大壓力下，護理同仁都謹記上人提醒，「要時時將壓力轉化為感恩，並勇於承擔，這就是甘願做、歡喜受」。我們的護理團隊，當然也會成為新冠肺炎下，臺灣防疫護理史上不可或缺的一員。☺