

勇氣 與 轉念

*Courage
and Thought
Transformation*

從事護理工作，時時面臨改變及挑戰，
觀照當下的情緒，對自己及對他人，
不需批判情緒的正向或負向，
正念看待，正念處理；
護理師，隨著臨床遭遇大小困難，
力行勇氣學，不斷突破困境，克服困難，
累積自信，自我成就。





■ 文 | 黃致閔 臺北慈濟醫院呼吸照護中心護理長

近兩年吹起一陣「勇氣學」的風潮，推行奧地利個體心理學家阿爾弗雷德·阿德勒(Alfred Adler)的主張，從日本延燒到臺灣，「勇氣心理學」、「被討厭的勇氣」等主題的書席捲暢銷書排行榜，也激起我們探討的興趣。

問卷基本資料統計

性別	人數	%
女	1,348	94.9
男	72	5.1
總計	1,420	100.0

工作科別屬性	人數	%
內科	295	20.8
外科	231	16.3
小兒	59	4.2
婦產	61	4.3
急重症	283	19.9
功能小組	12	0.9
血液透析室	50	3.5
手術室	93	6.5
門診	180	12.7
心蓮	24	1.7
行政	36	2.5
身心科	39	2.7
其他	57	4.0
總計	1,420	100.0

在目前醫院的年資	人數	%
1年以下	274	19.3
1年~2年	215	15.1
2年~3年	178	12.6
3年~5年	185	13.0
5年以上	568	40.0
總計	1,420	100.0

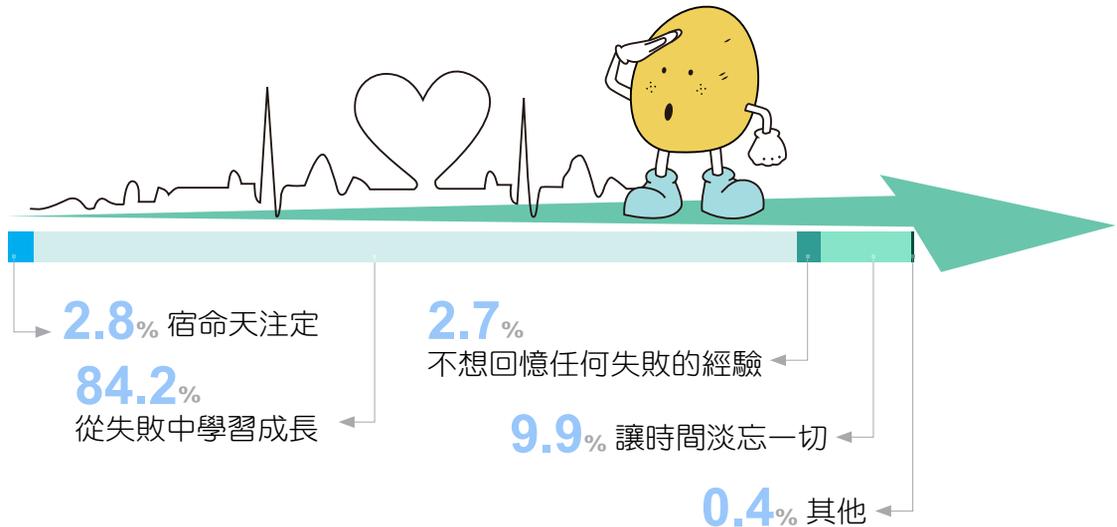
從事護理工作的我們，經常面臨不同的挑戰或改變，例如：新人時期擔心要怎麼才能獨立，被賦予臨床教師的任務時，可能擔心學員的表現，轉換單位或承擔新工作時，又可能出現新的困境……在這些情境的「當下」，您的情緒或想法會是如何？對於其他人又如何看待？困難，人人都會遇到，唯有克服困難才能突破現況。所以，臺北慈院編輯團隊以「面對困難的勇氣」為題進行探

職務別	人數	%
護理師/士	1,153	81.2
副護理長	52	3.7
護理長	60	4.2
督導以上	21	1.5
個管師(功能小組)	41	2.9
專科護理師 (含資深護理師)	93	6.5
總計	1,420	100.0

職級	人數	%
N	526	37.0
N1	216	15.2
N2	490	34.5
N3	124	8.8
N4	64	4.5
總計	1,420	100.0

年齡	人數	%
≤20歲	72	5.1
21-25歲	506	35.6
26-30歲	226	15.9
31-35歲	219	15.4
36-40歲	205	14.5
41歲以上	192	13.5
總計	1,420	100.0

1) 回想您在工作中曾經歷的挫折或失敗，下列描述較符合您看待自己過往的想法呢？(N = 1,420)



討，讓我們先認識自己的想法與態度，進而向彼此學習克服困難的勇氣。

失敗中學習成長 正向轉念基本功

以六家慈濟醫院護理人員為對象發出電子問卷，有效問卷 1,420 份。

第一道問題請護理人員回想如何看待自己過往工作中的失敗經驗，得出答案一面倒是：「從失敗中學習成長」佔 84.2%，將近八成五的人；其他一成五則選擇「讓時間淡忘一切」、「宿命天註定」、「不想回憶任何的失敗經驗」或其他。

這樣的結果顯示我們的護理師絕大部分都有正向看待失敗的經驗與能力。

跳出舒適圈迎挑戰 常接變化球練彈性

第二題則是想了解大家對於新任務或挑戰來時，抱著「好，我可以」的態度頻率。結果為「經常 60-79%」的人

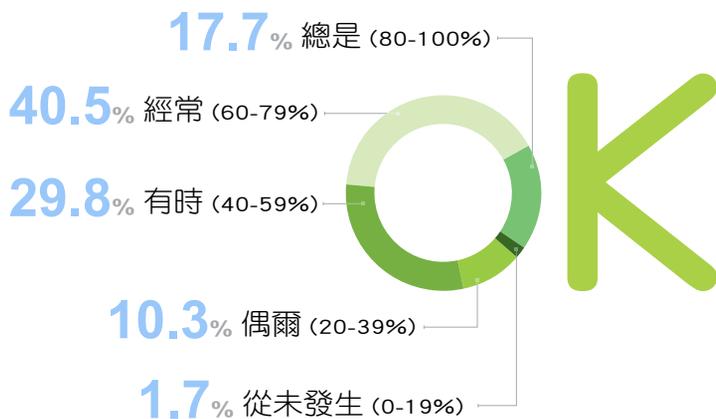
數佔最多 (40.5%)，「有時 40-59%」佔 29.8%，「總是 80-100%」佔 17.7%，這三項正面選項的比例共佔 88.0%。接連兩道題目，測出的結果很令人振奮，同樣是絕大多數臨床護理人員能以正面的思維面對挑戰或新任務、面對工作上的變化球，心態是很健全的。

如同當上副護或護理長等主管職，也要練就「被討厭」的勇氣，適時輕推學弟妹一把，他們或許就「深吸一口氣」撐過小小的害怕或不樂意而成長了。

例如，有個學妹投稿個案報告未通過，鼓勵她修稿再投時，她只想逃走，一邊說：「我不想投了啦，反正也不會過。」如果依阿德勒的理論，學妹是害怕不通過而不想投稿，但是不想投稿是她的「目的」，「不會通過」只是藉口，所以反問學妹一句話：「妳想不想通過個報？想要通過，就行動吧！」



2) 在最近一個月，您對於護理長(或上一階主管)賦予您新的工作或不熟悉的業務時，您抱持著「好，我可以」的態度頻率為何？(N = 1,420)



觀照情緒反應 強化心理肌力

接著請問慈濟六院護理師們，當困境出現時，對於「自己」及「他人」的情緒反應，也就是護理人員的「心理肌力」。選擇「凡事向前看」3分及以上者佔70.9%，選擇「虛心求教」3分及以上者佔93.0%，「很快就能微笑面對」71.3%，「強迫自己轉念」79.2%，「勇敢追求挑戰」3分及以上者佔79.4%。可知護理人員遇到困境時的正向思維填答分數屬於程度中至高的比例皆大於7成，其中虛心求教更高達9成，顯見在臨床工作的護理人員，正向思維的教育已深植人心。

臺北慈院每年都會舉辦全人照護競賽，鼓勵各單位將臨床工作中的全人照護典範個案提報參賽，且鼓勵護理同仁(尤其是主護)上臺分享，由醫院主管及近200位醫院志工擔任評審。如此的大場面，學弟妹常常會怯場、擔心講不好不敢上臺。但近年輔導學妹的經驗發現，

雖然他們先是抗拒，但當鼓起勇氣站到臺上時，常常變成講得欲罷不能；由於是自己照顧的個案，講著講著就講出發自內心的感動。等到下臺一鞠躬，不論競賽成績如何，學弟妹們對自己能完成一個大場面的分享報告，獲得的

成就感及體驗都是收穫滿滿。克服困難後，會讓人更有自信的說「Yes，我可以！」這感覺是很美妙的。

反過來說，近3成正向思維分數填答屬於中至低的護理人員，面對挫折的能力較為不足，也可能是現階段工作適應上遭遇困難，提醒單位主管們多多關心遭遇困境的同仁，給予輔導及協助。或許護理人員復原力的培養與輔導，是未來可以加強的重點。

以臨床上發生病人自拔管路造成自我傷害的病人安全問題時，雖然部分是病人自主行為所致，但單位主管不免檢討事件經過以預防下次的發生，過程中，常見當班的主護會感到挫折與自責，遭遇這樣的心情打擊，當下轉念或許不容易，但心情沉澱後的思維與調適，讓自己從自責與挫折感中脫離，讓自己盡速復原就很重要，重新站起的復原力就是面對困難的勇氣。

曾經輔導過一個學妹，原本開朗的學妹某天上班時突然變得很焦慮，臉上笑

容也少了很多。問她怎麼了，只說就是事情很多等等搪塞過去。仔細探究後才了解，學妹是對當天即將交班給資深學姊才出現焦慮不安，資深學姊問關於病人的狀況，有時學妹答不出來，擔心學姊會生氣。了解學妹的焦慮來源後，教導她如何抓交班重點，並且也輔導資深學姊回應學妹的方式，學妹的焦慮就消散了，重新回到原本開朗有活力的樣子。

察覺當下身心感受 正念不批判

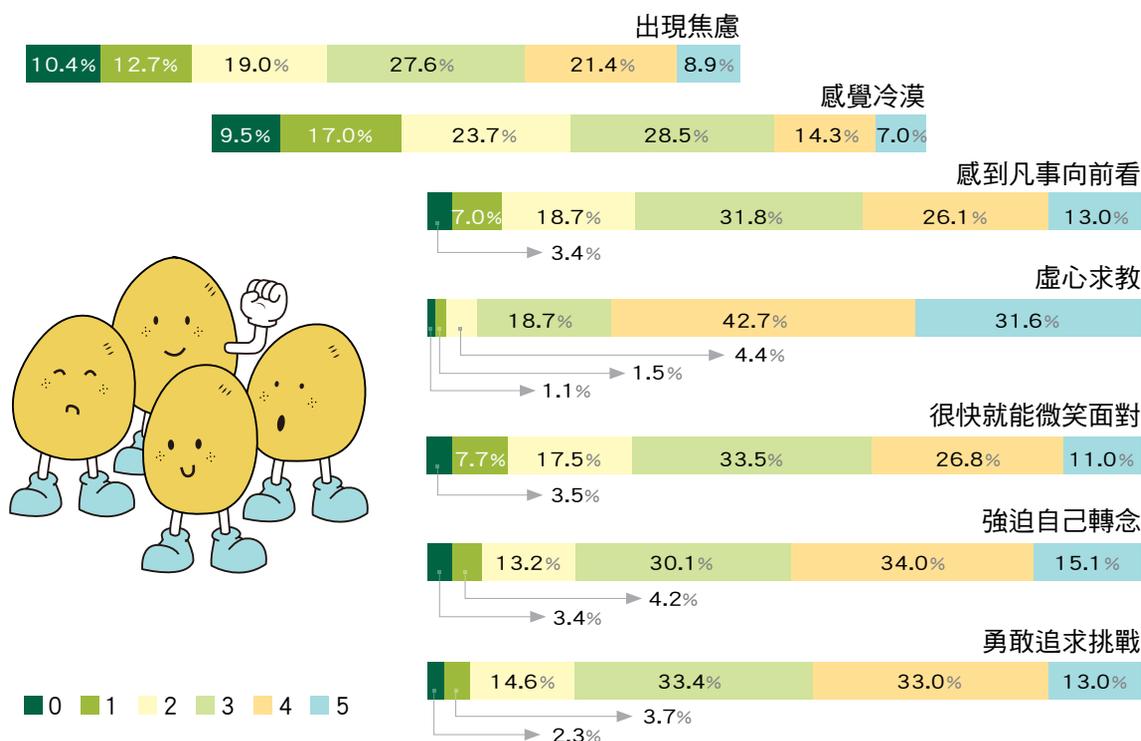
當處於困境時，除了自身的焦慮感之外，如何看待「其他人」的情緒反應，表現了護理人員處於困境時對自身情緒

的控制能力。「對他人生氣」大多落於1分至3分佔65.2%，「出現敵意」呈現1分至3分佔61.6%，「對他人感到失望」呈現1分至3分佔63.6%。

其實，當工作中出現困境時，不管是自己出現焦慮或冷漠反應，或是對他人有敵意、失望，這也是正常的，不需要因為是負面情緒就非難自己，而是要運用我們在15卷6期(2016年12月)談過的「正念減壓」訓練，察覺當下的身心感覺，不抵抗，不批判。

著重於「處理問題」而非「處理情緒」是臨床工作中每個人都必須具備的能力。

3) 回想您近一個月中在工作中出現困境時，您對於「自己的」情緒反應或想法是如何？(N = 1,420)(請由0到5分圈選您的程度)





臨床上常見到學長姊輔導新進學弟妹的過程中，或有跟不上進度或執行錯誤的時刻，學長姊們會有點生氣、有情緒在所難免，但體會了新進學弟妹的處境，或回想自身新人時期的狀況後，很快地理解，以這樣的心情去教導與指正學弟妹，即使嚴肅但也會帶有包容及關懷的暖心，學弟妹的感受會截然不同的。

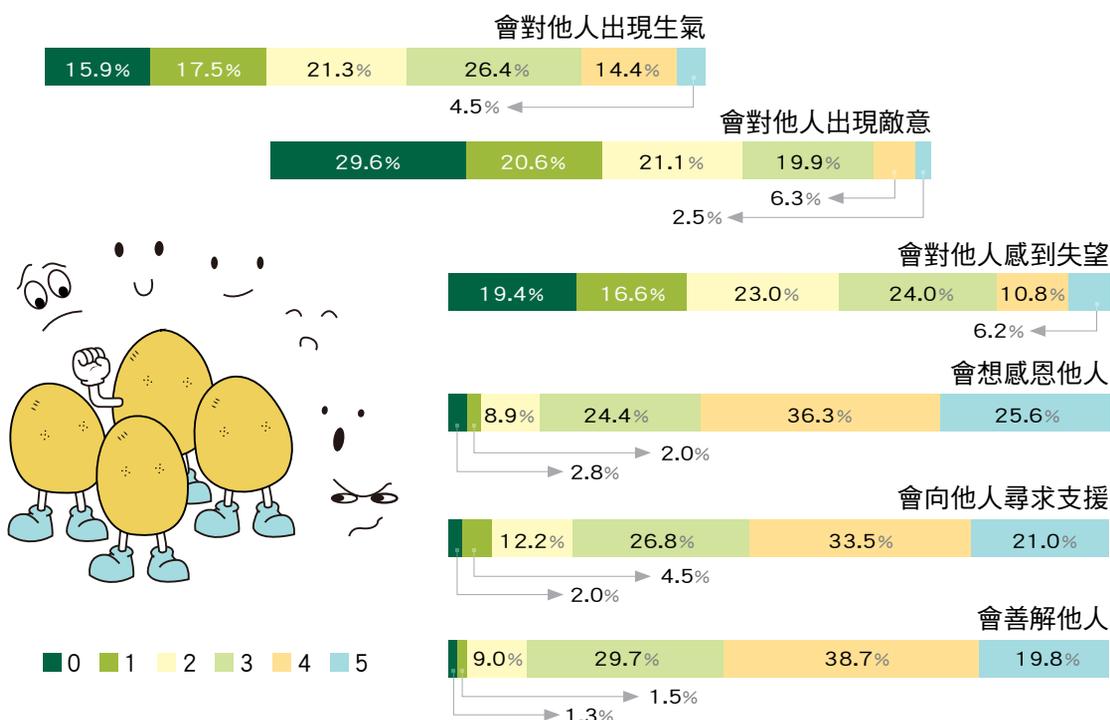
同儕共好 勇氣倍增

人生在世，總是面臨著各個層面的課題，家庭、感情、工作、人際關係

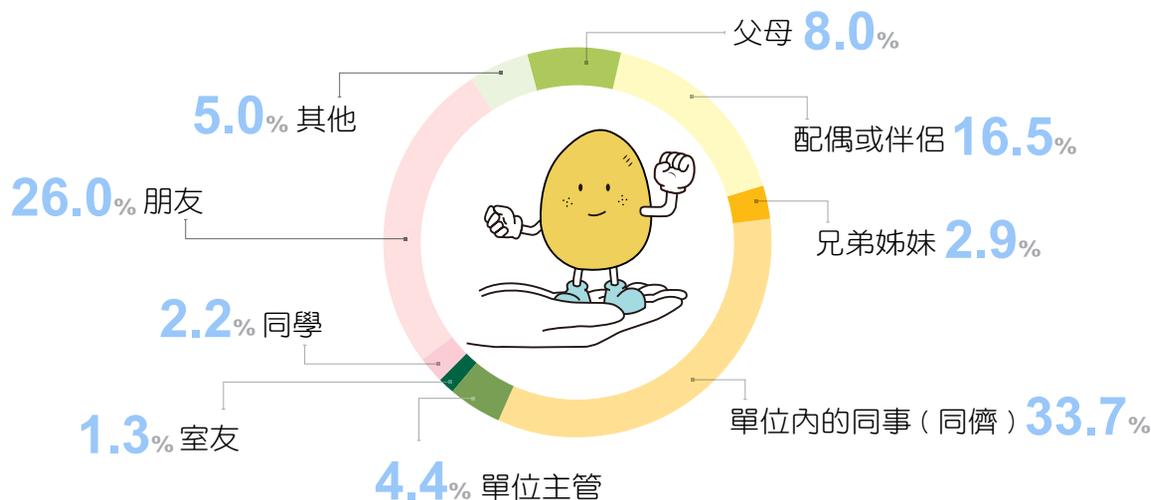
等，遇到困難時，在旁若有人能伸出溫暖的雙手協助，度過困境的過程也就不那麼孤單無助了；最後的問題問問是誰幫助走出困境的，結果以「單位內同事或同儕」33.7%最高，「朋友」次之，26.0%，「配偶及伴侶」16.5%、「單位主管」4.4%。果不其然，單位同事或同儕的支持，是協助度過困境最主要的援手，加上單位主管的支持，約40%的護理人員，是在職場同事的協助下走出困境，畢竟大家說著同樣的語言。

例如，有一個困難特殊疾病的個案，

4) 回想您近一個月中在工作中出現困境時，您對於「其他人」的情緒反應或想法是如何？(N = 1,420)(請由 0到 5分圈選您的程度)



5) 您近一個月在工作中出現困境時，當時是誰幫助您走出困境？ (N = 1,420)



單位阿長指派交給學妹照顧時，對學妹來說除了是挑戰外，另一方面也能感受到能力被肯定。這部分也提醒著臨床上的主管及資深學長姊，當我們教導學弟妹時，適度的賦予挑戰，並陪伴其完成，學弟妹會著藉由自己克服困難的過程中獲得更多的成長及自信心，也因此勇氣倍增。

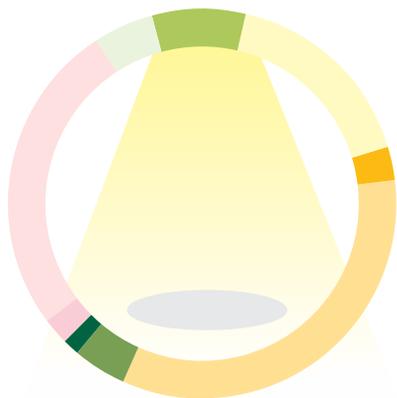
根據個人經驗，護理師們都會在職涯過程中不斷進修，除了專業上的精進，也會不斷去上各種課來強化心理訓練及溝通能力。個人就阿德勒風潮，可以提供給大家多一項訓練選擇。

接受真正的自己 找到幸福方法

阿德勒認為人的一生都無法避免和三項課題搏鬥：社交的 (Societal)、與愛相關的 (love-related) 和職業 (vocational)，

所有的煩惱都是人際關係的煩惱，「人想要沒有煩惱，除非宇宙中只剩下你自己」，他告訴我們「你的命運取決於你的行動」、「面對缺陷你要接受真正的自己」、「情緒是你為達目的使用的工具」、「不必背負他人的課題」、「擁有克服困難的勇氣」及「對他人有貢獻就是讓自己幸福的唯一方法」等。當你我陷入困境時，或許阿德勒心理學提供了一個不一樣的思考空間，能帶你走出正面臨的人生難題。

此期間卷的結果回應了企畫時的期待，甚至有點超出期待，也就是說，慈濟六院護理師們的勇氣指數——很高，正向轉念的能力——很強。護理是一個充滿了變化球的行業，萬一現在又有一個困境出現在你面前，不用擔心，我們一起面對。



親情動力

Affection as Driving Force for Nursing Profession

■ 文 | 余琇楓 臺北慈濟醫院心蓮病房護理師

老實說，要從自己口中說出爸爸去世的故事，需要很大的勇氣，但說得出口，表示自己又勇敢向前了。

選擇念護理是因為父親生病，而進醫院後選擇到心蓮病房，是想知道死亡是什麼，希望自己能有智慧陪伴受肝病折磨的父親，能引導父親說出內心的感受，並陪伴他度過最終的日子。誰知道爸爸反而幫我上了一課；家屬的心境，沒體會過，又該如何傾聽陪伴家屬呢？

那一年的農曆七月一日，正在圖書館準備證照考，突然接到父親出車禍的消息，腦中瞬間空白，搭乘姑丈的車前往醫院，在急診室外看見惶恐的母親，告訴自己要勇敢，要當媽媽的依靠。聽媽媽訴說事情的來龍去脈後，只希望父親能安然無恙。此時急診室的大門打開，護理師向我們說明父親的狀況，從車禍現場就沒有意識並全身性骨折，脈搏是靠藥物刺激而跳動。看著全身血淋淋的父親，腦中突然閃過老師說過聽覺是最後消失的知覺，趕緊對爸爸說話，謝謝爸爸，「從小呵護我長大，能當你的女兒十分幸福」，也答應爸爸會成為優秀的護理師，也會好好照顧媽媽……爸爸彷彿聽見似的，心跳在此時停止。

我親手用濕紙巾為爸爸從頭到腳全身擦拭乾淨，當時我以為這是最好的遺體護理，如果再有一次機會，我會用溫熱的毛巾幫爸爸淨身更衣，而不是用冰冷的濕紙巾。

忙完父親的事，回到心蓮病房後，志工師姑以掌心為我按摩胸口，眼淚頓時如雨下，溫柔的能量撞擊內心深處，說不出口的難受與苦悶瞬時就這樣排解出來。

病房裡的學姊們都擁有為病人好的真誠真心，並依此去實踐，每一項技術都秉持著最嚴苛的標準，深怕一不小心造成病人更大的傷害。在心靈療癒方面，藉由精油及音樂共同放鬆身心靈。而這一次，也在我這個病人家屬身上。

當身體放鬆下來，阿長的引導下，把熊玩偶當作爸爸，向他道歉與道愛，頭一次放聲大哭，泣不成聲，靜儀阿長告訴我：「琇楓，爸爸沒有離開妳，一直都在妳身邊，

因為妳身上流著他的血，妳是爸爸的女兒。」我才靜下心思考這其中所代表的意義，沖淡自己的悲傷及爸爸離開的衝擊，我給爸爸承諾，「想起您所說，沒有過不去的火焰山。再累再苦都會全力以赴，因為我是爸爸的女兒，答應您的諾言，務必使命必達，守護您的母親、我的母親。也答應您會照顧好自己的身體，才能保護愛我的家人們。」

感謝這段日子陪伴及鼓勵我的貴人們，沒有你們就沒有現在的我，讓我發現身邊每個人像天使般給我滿滿的愛及鼓勵。

也感謝自己在心蓮病房遇到一群溫暖及真心愛病人的夥伴們；總想起美慧阿母煮熱騰騰的火鍋，讓你我的心充滿溫暖。曾為新病人資料忙到沒吃飯，是識頻、佩真小天使們貼心的為我送上活力晚點，補充力量再出發，碩真學姊在我彷徨時像盞明燈給我方向，告訴我學習是為自己，機會是留給準備好的人。

我們再累再辛苦，當聽到家屬的感謝及鼓勵，也足以感動得再度擁有力量。失去父親那段日子看似辛苦，但這一路來我十分幸福，因為我擁有大家的愛，讓我的心裝滿愛，讓我們一起把愛傳送給每位需要我們的人。





平衡的智慧

The Wisdom to Keep Work-Life Balance

■ 文 | 黃琬迪 臺北慈濟醫院一般醫學內科訓練病房護理師

生命是一條漫長的河，而我們僅是渡河的人，有時候在岔路抉擇，有時在湍急的河流中躊躇……

記得國中快畢業時，對於未來的規畫可說是「全面茫然」，毫無想法，最後是在母親的建議下就讀花蓮慈濟技術學院（現慈濟科技大學）。現在想想，這真的可以說是誤打誤撞的幸運，足足五年的護理師培育及人文薰陶，我習得的不只是作為護理師的專業知能，身為護理師的態度更是學校送給我重要的禮物，讓我知道護理師不只是一個職業，更是一項用生命影響生命的功課。

2005年剛畢業時，親朋好友告知臺北慈濟醫院正在招募護理師。從面試的忐忑到接獲錄取通知時的喜悅，好像才剛發生沒多久，一晃眼卻過了12年。

其實，身為護理師，辛苦的是體力與精神的付出不見得被人尊重與認同，有時真的讓我感到挫折、煩躁，但在護理長及同事經驗分享及開導下，慢慢瞭解到智慧是從人與事之間磨練出來的，病床上的人生並非正常的人生，一個人身體不適時心理也可能早就倦怠了……多了這分設身處地的心，工作時心態也更為正向了些，如上人的靜思語「做人要有踏實感，不要只有成就感；踏實的人，心中多舒服。」

對我來說，護理工作最大的挑戰，不是工作本身，而是如何在工作及家庭之間為自己取得舒適的平衡。這項任務也是我目前正在學習的。

自懷孕時頂著孕期的不適到大女兒出生，家庭與工作兩頭燒，不免讓我覺得疲倦。而因為我只能放假才可以好好陪伴孩子，不自覺的對孩子有愧疚感，好在有父母的幫忙，替我照顧孩子無微不至，才稍稍減少一點無法陪伴在孩子身旁的愧疚，而2015年時成為醫院的優良教師，更是對我在工作付出上莫大的肯定。

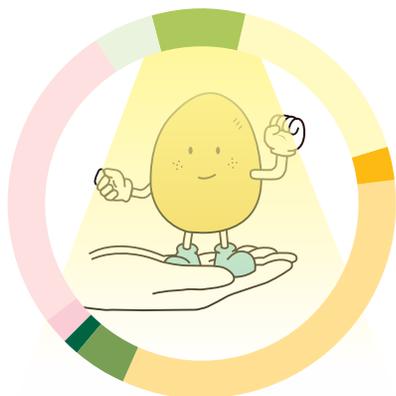
當我第二次當上母親時，是大女兒四歲的時候，這時的她已經能夠清楚說出自己的喜怒哀樂，每天的學習功課需要一同參與，戲劇表演日前總是很熱情的準備，



攝影／吳裕智

睡前她希望父母陪她讀故事書……她想要的已經不僅止於陪伴。而剛出生的小女兒讓我想念起大女兒的小時候，一開始我「比照辦理」，平日由父母照顧，假日我再好好陪伴他們。但兩個女兒的小臉總不時印在我眼前，不時地提醒著我自己是個母親，但是，我也不捨臺北慈院，經過與老公的討論，開始改變生活模式，包括搬家、長時間通勤等等，讓自己能「盡量」兼顧工作與陪伴孩子的平衡生活。

護理師工作之外，還要每天來回通勤兩個多小時，實在非常耗費體力與精神，人們常說魚與熊掌不能兼得，難道沒有雙贏的方式嗎？這問題一直困擾我很久，這時「感恩、尊重、愛」在我心中浮現；感恩有新生命誕生在我們家庭，讓我可以體會生命的過程；尊重我現有的工作，因為它是搶救生命的專業工作；愛上現有的一切，讓我把握僅有的時間分秒不空過；看似辛苦的過程，是讓我再一次體會生命與人生的過程，轉念得到答案，調整工作與家庭兩端中間的支點，這一切對我來說也就不辛苦了。



勇於承擔

Undertake the Task from a NP to a HN

■ 文 | 林芷仔 臺北慈濟醫院骨科病房護理長

「芷仔姊，8B02-2王醫師的new patient來了喔！8B19洪醫師病人術後回來了。」
「好知道了，馬上去看，謝謝您。」『學妹今天星期六我上班到下午五點，我會先換藥，再辦出院，有new patient來會晚點接。』每天都會聽到學妹們的呼叫，專科護理師工作，就這樣過了十個年頭，過程中得到病人及家屬的肯定，學妹的信任，有無比的成就感。

2015年10月27日下午，一樣如往常，「芷仔姊，8B12-2周醫師的new patient來了喔！」『好，我馬上去接。』接完病人準備寫病歷，護理站傳來「芷仔姊，院長室電話找您。」接了電話，另一頭是護理部秋鳳主任請我過去一下。

到了院長室，還沒進去，秋鳳主任先在門口說：「目前8B有一些事情。」當時心裡好多問號，有發生什麼事嗎？沒聽說啊！進了院長室，院長、主任、還有前任康芳瑜護理長都在，主任說：「您也碩士畢業了，N3個案報告也通過了，您可以來接8B嗎？」愣了一下，問：「目前阿長不是剛接沒多久嗎？」接著說：「等一下，讓我整理思緒一下。」心想，這在我的生涯規畫中嗎？但面前有主任的肯定及多位護理長的推薦，心裡再想「我可以嗎？」又浮出接下來還有明年醫學中心評鑑，「我真的可以嗎？」

什麼樣的力量讓自己有勇氣的去承擔，就是那一股傻勁。

「別人都肯定您了，那就要相信自己是可以的。」對自己這樣說著，很快地在一週後11月2日正式接任8B單位。

一夕之間，角色轉換，還真的不知所措。護理部的行政事務及流程一點也不清楚，每天花12小時在單位「做中學，學中覺」，只為了讓自己在短時間內理出一點頭緒。接下來還有一連串的单位5S整治及目視化管理，感恩顧問李玉珍師姊的帶領，由9B病房開始，我們單位也要跟得上腳步，資深護理同仁也幫忙完成任務。雖然

這只是醫學中心評鑑的前奏，也讓大家更有凝聚力，評鑑讓大家更團結，發揮無限潛能。

接著就是 2016 年醫學中心評鑑相關條文的導讀，每天都過得很充實，像是自己在補習班做衝刺，在短短的半年內要上戰場應戰；如何將評鑑條文融入平日的臨床工作中，想著自己比別人慢起步，一定要比別人多花時間與用心，所以假日也不放過，跑到單位來讀條文。而且需將臨床工作與條文連結，每天晨會將條文講解讓同仁了解及能讓同仁能說得出來，自己必須有耐心及毅力，才能一步步克服難關。

這些過程中，也許有人會以質疑的眼光看，「芷仔，您可以嗎？」無論如何我已接任，如何克服這重重的困難？有了目標，就相信自己勇往衝刺，一定可將自己的潛力發揮出來。2016 年 5 月 20 日醫學中心評鑑日到來，護理同仁及醫護團隊同心將數個月的準備以最佳狀態呈現出來。感恩志工師兄師姊的護持，讓團隊無後顧之憂，也感謝孟蓉、怡婷督導及所有主管的指導與帶領，還有多年的 8B 護理同仁及醫師們的支持與幫忙。

靜思語：「困難不在自己，在別人；障礙不在別人，在自己。最怕的是自己障礙自己。」依這個信念突破難關，勇敢做自己，感恩慈濟給我學習改變的機會，我會秉持這個團隊愛的力量繼續努力下去。☺



林芷仔（左）提起勇氣接受職務轉換的挑戰，在短時間內帶著單位做好準備迎接評鑑。攝影／吳裕智