



職倫 心量尺

敬業態度

責任規範

自我專業

基本責任

談工作態度與自我要求

Measure in Heart for Occupation Ethics – About Working Attitude and Self-rule

護理是一項人與人接觸密切的工作，
從新手護理到逐漸展現專業的過程，
除了臨床專業知能、技術的增進，
更重要的是工作態度的養成。

僅憑機構與主管的要求，
心中沒有自我驅動力，就容易偏離軌道。

病患在接受護理照顧時，戰戰兢兢敞開生理私密；

長時相處後，甚至對護理人員傾訴心理思慮。

這代表社會大眾對護理職業的尊重與信賴；

也代表護理人對於職業倫理的要求，
帶著更高的自我衡量標準。

護理人的心中應自備一把量尺，
自我要求……



■ 文 / 楊慧貞 臺中慈濟醫院護理部督導

美國職場霸凌學會 2010 年初發表調查，美國每三個成年人有一個曾受職場霸凌。當職場出現霸凌，其實就表示踰越了職場倫理，與其探討職場霸凌的產生，我們更應該從根源追溯起，因此將本期主題設定在職場倫理的討論上。

工作態度正確 職涯才能長久

在各行各業都有它的職場倫理，期盼依循著工作規範在相關倫理的尺規中不越矩地完成工作。醫療場所，是普遍認為高壓力的工作環境，實際上也是。打開臺灣護理學會公布的「護理倫理規範」，有六大項，第一項是護理人員的基本責任：應擔負促進健康、預防疾病、重建健康和減輕疼痛的基本責任，其他五項是對病人、執業環境、共同工作者、自我專業、甚至社會責任的規範，總共三十七條。

臺中慈濟醫院因應二期建築即將啓業，面對病床數的增加亟需大量護理人員加入打拚，因此大量招募人才刻不容緩，而面試主管於工作忙碌之餘如何在短時間尋求適當人選？基本禮儀應對及工作態度即為首要考量條件。曾在面試經驗中，一位特殊單位應聘人員具相當工作經驗且具該單位特殊證照，相關條件極符合單位求才條件，但問及為何選擇本院，竟冷淡回應「就是想換工作，不然吃飽撐著！」，其應

對態度令人惋惜，當下不得不忍痛婉辭。心想，如果抱持這樣的工作態度，怎麼可能在臨床長久工作？每位護理從業人員對於工作的態度，標準規範為何？

經過一番討論，我們決定將範圍縮小，鎖定在「工作態度」，也從此角度設計問卷，希望藉由幾道簡單的問題了解慈濟護理環境中現有的狀況與同仁的經歷。

在乎醫院制度 護病關係易挫折

在慈濟六家院區總計 1,197 份的回覆問卷，基本資料統計顯示：臨床年資不到兩年的 16.5%，2 ~ 5 年 22.8%，五年以上的佔六成，顯示大致上都已累積一定程度的臨床經驗；而在慈濟醫院的工作年資，以 2 ~ 5 年最高佔 34.4%，其次是兩年以下 27.1%，5 ~ 10 年 23.0%；職務別則以一般護理人員為主，佔 75.3%；工作科別以一般病房最多佔 31.3%，其次是急重症單位 24.0%；護理職級以 N2 及 N 的同仁佔多數，分別為 32.3% 及 30.5%。

護理新人在學校習得專業知識及技術後，踏出學校後走入臨床工作都有澎湃的熱血，希望進入職場即貢獻自己所學運用於臨床實務，但是當自己要獨立面對照護生命的重擔時，才發現工作時需要注意及

問卷基本資料統計

臨床年資	人數	%
2年以下	198	16.5%
(滿)2年~5年	273	22.8%
(滿)5年~10年	318	26.6%
10年以上	408	34.1%
合計	1,197	100.0%
本院年資	人數	%
2年以下	324	27.1%
(滿)2年~5年	412	34.4%
(滿)5年~10年	275	23.0%
10年以上	186	15.5%
合計	1,197	100.0%
工作單位	人數	%
手術室	82	6.9%
一般病房	375	31.3%
急重症單位	287	24.0%
心蓮病房	30	2.5%
門診	151	12.6%
婦兒科	79	6.6%
血液透析室	46	3.8%
精神科	40	3.3%
社區	29	2.4%
其他	78	6.5%
合計	1,197	100.0%

學習的事情非僅是單純學理及技術可應付的，尤其臨床工作中，護理人員多為醫療工作的第一線或是醫療防守的最後一線，在每天每天這樣的工作模式下，挫折難免，如果護理行業人人可以勝任，那不就會搶破頭來應徵，護理人力早就補滿

職務別	人數	%
護理人員	901	75.3%
副護理長	40	3.3%
護理長	86	7.2%
督導以上	23	1.9%
個案管理師	36	3.0%
專科護理師	111	9.3%
合計	1,197	100.0%
護理職級	人數	%
N	365	30.5%
N1	245	20.5%
N2	387	32.3%
N3	129	10.8%
N4	71	5.9%
合計	1,197	100.0%
學歷	人數	%
護校	14	1.2%
專科	465	38.8%
大學	666	55.6%
研究所以上	52	4.3%
合計	1,197	100.0%

了，現狀卻是全球都空前的缺人。

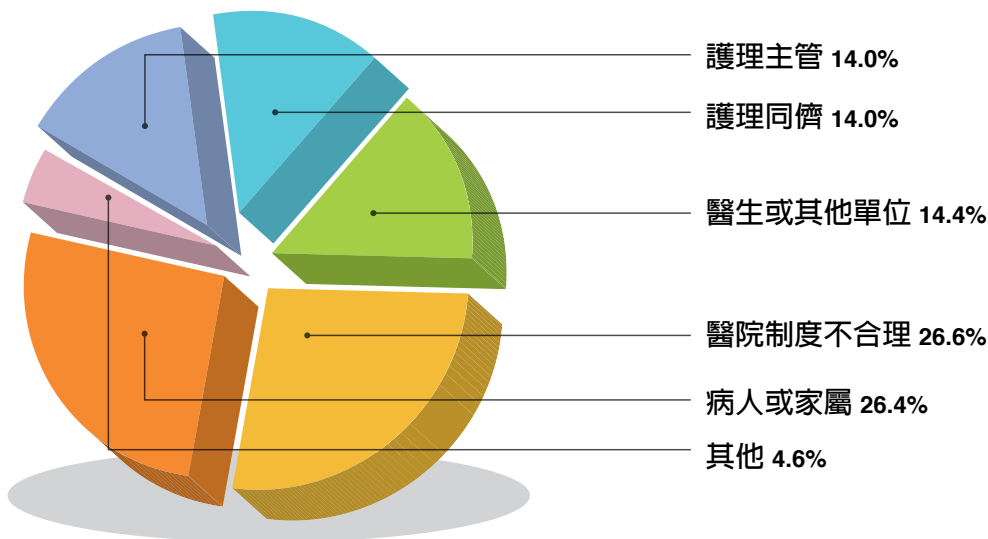
現在臨床超過兩年，甚至能做到五年的同仁，都是有本事，值得稱讚的！所以在問卷的第一道問題，就先探詢在大家的經驗裡，工作挫折主要發生在哪方面？從五個面向選擇一個。

得到的答案，比例最高的是「醫院制度不合理」(26.6%)，緊接著是「病人或家屬」(26.4%)。對待

Q1

我在臨床護理工作遇到的挫折，最主要來自於？

(單選，N = 1,197)



護理同仁制度的合理化，整個臺灣護理界都持續努力在爭取，而院方的制度若能因應同仁的反應而調整，則表示管理具有彈性及永續的觀念，從臨床同仁晉升為護理主管的我們，也會繼續加油幫同仁爭取。而來自病人或家屬的挫折，例如：面對病人疼痛難過時的任性及挑剔，處理家屬的擔心或焦急的心情，手上該做的事還不能停……，其實這個過程應該是每個人在很「菜」階段的必經之路，但是，一次又一次的挫折就會轉化成有用的經驗，培養出正確的應對態度，讓同仁的溝通能力增強。當然，即使同仁越來越資深，還是有可能遇到

溝通很具「挑戰性」的家屬或病人。因此提醒著我們，要多用心去感受病人的需求及家屬的焦慮，或許腳步緩一下，說話慢一點，多停一分鐘，病人及家屬就能感受到我們在忙碌之中想關懷的誠意，再有挫折也不算是挫折了。

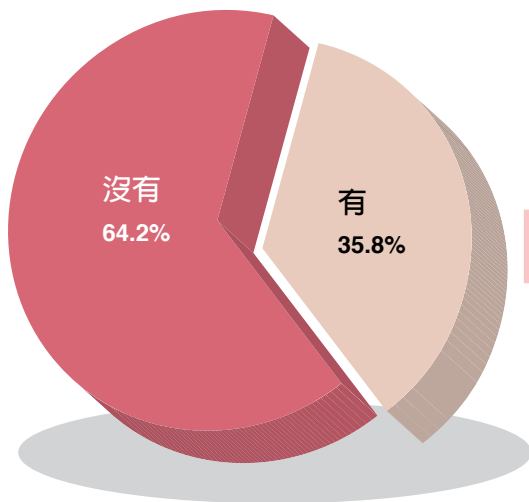
同儕溝通藝術 新世代學習課題

其他三個選項百分比很接近：「醫生或其他單位」14.4% 比例稍高，來自護理主管和同儕的比例一樣，都是 14.0%。

其實在護理執業環境裡，大家總是很尊敬地叫著帶自己入門的同仁「學長姊」，這已經是一般工作職

Q2

我曾經因為被學長姊責罵，而認為自己不適合護理？
(單選，N = 1,197)



多久以前？ (N = 428)

- 1 年內 33.2%
- 1~3 年前 23.1%
- 3 年以上 43.7%

場缺少的基本禮貌。

曾經帶領一位「七年級」的新進護理人員，個性活潑，非常有主見，對於開創方案很有自己的想法，是社區推廣不可多得的好人才，但在工作執行或方案推動上常不經團隊討論就特立獨行，到處抱怨團隊是故意刁難，最後在無法融入團隊共好理念下選擇離開，真是可惜。

在面對世代交替的年代，有人會認為「七年級」為草莓族，一摸就會壞，「八年級」是水蜜桃族，不用摸自己就會壞，但其實這些年輕世代所面對的是重視效率的科技時代，因便利的電腦資訊而減少人與人互動，並不全是個人的問題，很

大一部份是環境所致，因此，培養人際關係也就變成新世代們的重要學習課程。懂得強化自己在職場上的人際關係，也使得職場的氣氛溫馨和睦、欣欣向榮。

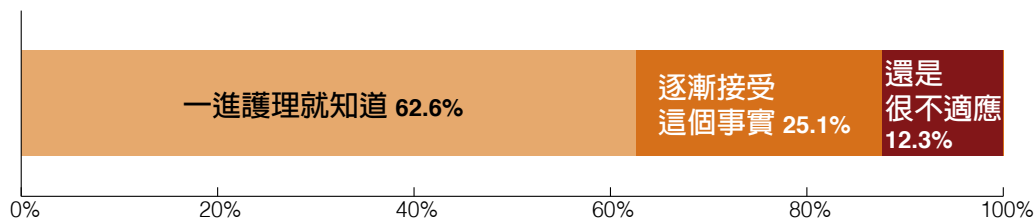
四成起灰心念頭 加強留任措施

不知道這個世界上有多少人在上班時會出現：「大不了不做了！」的念頭？而又有多少人在換了幾個工作或單位之後，能夠覺醒「一走了之」並沒有解決當時遇到的困難？

所以我們在第二題問有多少人曾覺得自己不適合護理，而且把問題簡化成是「因為被學長姊責罵

Q3

我瞭解護理工作的作息與一般工作不同，逢年過節不一定能放假？（單選，N = 1,197）



而否定自己」。統計結果有近四成(35.8%)的人有這樣的經驗感受，無法判斷比例是高或低，我們也沒有追問「現在還這麼想」的比例。但是那64.2%沒有這樣念頭的人，真是正向思考，耐受力高，很早就肯定護理工作的價值了。

不過我們接著問這近四成的人，這樣的事發生在多久之前？有33.2%的人表示是在一年內，這是值得我們省思的資訊。而且令人猜測主要發生在新人身上。每一位護理新血輪都是醫院的寶，醫院精心安排護理臨床教師帶領並規劃妥善課程培訓，都在在為使新人儘快適應工作環境；也有很多學姊(長)、臨床教師表示，教導新人的拿捏真是不容易，怕太挫折一下就陣亡，怕太鬆會影響照護品質……。但是看到自己帶過的學弟妹漸漸上手，真的是非常快樂的事。至於43.7%的人表示這樣的念頭發生在三年以前，這些人現在還在這兒工作，應

該已經找到自己從事護理的核心價值了。

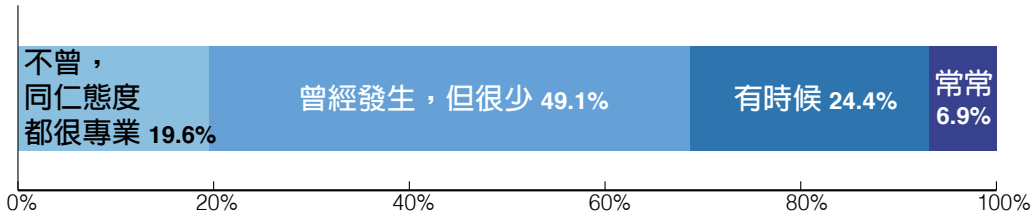
體認工作特質 態度自然正確

要能夠樂在護理，一定要先認清這份工作的特質，逐漸找到自己的定位。所以我們問了很簡單的問題，是否同仁知道護理工作作息的特異性？有62.6%的人一開始就知道，25.1%的人逐漸接受這個事實，12.3%的人還是不適應。顯然絕大多數的護理同仁都有這個體認，護理跟一般工作不同，逢年過節不一定能放假，大部分人週休二日，我們同樣要輪班值班。

但是護理也不是唯一如此的工作領域，而且因為在慈濟，我們更有感受更快速更貼近。只要氣象報告說有可能會颱風、土石流，警、消、救難隊，甚至臺電工作人員就要準備搶修，我們在醫院也要待命，因為可能會有人傷亡。最近最令人感動的例子，就是日本311海嘯至

Q4

我曾經因為同仁的工作態度不佳（如遲到或缺班）而受牽連或受苦？（單選，N = 1,197）



今，那些死守搶救核電廠的員工。他們知道自己退守的話，人民或整個國家會陷入危機，他們甚至已經知道自己的性命可能因此不保，但如果他們離開，可能就對不起自己的工作，和自己的良心吧。如同在臺灣，許多資深的護理同仁走過 SARS 風暴，歷經恐慌與面對生死的嚴峻考驗，甚或為照顧病患而犧牲生命，他們是以自我生命守護臺灣群體生命的大功臣。這樣認同工作價值與超越「敬業」的工作態度，是職場倫理的最高表現。

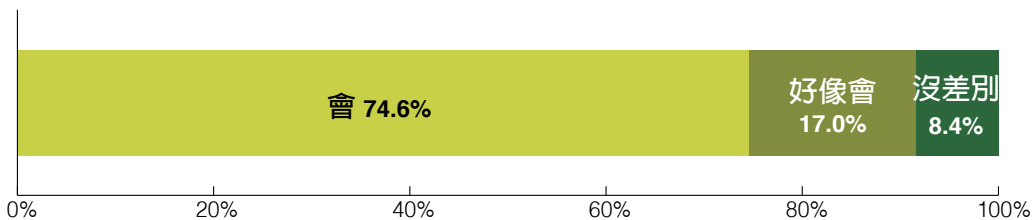
態度不佳拖累同事 同仁敬業諸事順利

如果對於工作不認同，就有可能做出不正確的工作態度，如果這樣，自己不甘不願地工作，心裡受苦之外，病人的照護品質受影響，同單位的同仁甚至主管也會因此受苦的。

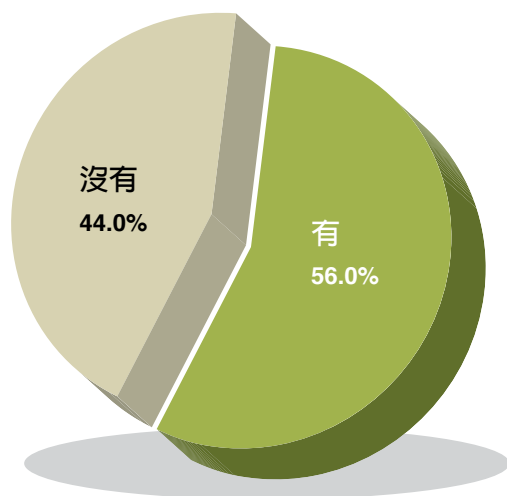
如第四題，我們問問大家有沒有因為同仁工作態度不佳而受牽連？幸好回答「常常」的只有 6.9%，但「有時候」比例不低，24.4%，

Q5

合作的同事工作態度良好又敬業，會讓我工作很順利，感覺愉快？（單選，N = 1,197）



Q6 | 我自己的護理臨床生涯曾經被病人或家屬抱怨過？ (單選，N = 1,197)



哪一方面？(N = 670)

- 專業能力不足 4.6%
- 沒有溝通好被誤解 69.3%
- 態度不佳 13.9%
- 回應太慢 6.0%
- 其他 6.3%

曾經發生但很少佔 49.1%，最幸運的 19.6%，表示沒有遇到這樣的狀況。

良好工作氣氛的環境及默契，需要與同儕夥伴共同營造。果然，91.6%的人都表示在同事工作態度良好又敬業，通常能讓人感覺工作順利又愉快。

回到與病人和家屬關係的經驗，有超過四成的臨床護理人員沒有被病人或家屬抱怨過，著實不易；而曾被病人或是家屬抱怨的近六成同仁中，則多數（69.3%）是因為沒有溝通好而被誤解，其次是「態度不佳」13.9%。讓我想到一句靜思語：「說話太直，容易相互碰撞；

聲色柔和，才能彼此包容。」

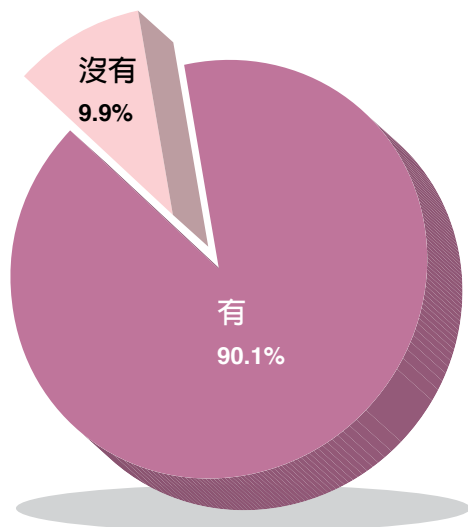
向榜樣看齊 動力源源不絕

或許也有些同仁是在填問卷時突然發現，「哇！我已經在這裡五年了！」「居然時間過這麼快！」「我是怎麼熬過來的？」經過一波又一波的歷練，練就出來的實力都是自己的。而我們認為每個人心中應該有幾個引以為榜樣的對象，當然，除了南丁格爾之外。

所以最後問大家是否有他很讚許的從業人員，結果是九成的人都給予肯定的回答。而追問主要是哪一方面，得到的答案最高比例的首推「工作態度」（34.2%），次為「專

Q7

從事護理生涯中有我很讚許的護理專業從業人員？
(單選，N = 1,197)



主要是哪一方面？(N = 1,079)

- 工作態度 34.2%
- 專業能力 32.2%
- 待人處世 25.3%
- 學術涵養 6.5%
- 其他 1.9%

業能力(32.2%)，第三為「待人處世」(25.3%)。而自己臨床生涯的第一位學習榜樣，最想學習的特質也是工作態度。

而筆者個人最推崇的榜樣，是於學生實習時代所結識的一位急診室護理長，說話總是不急不緩，不管對病人、家屬、學生、同仁都非常親切。印象最為深刻的是，一次一位服農藥自殺的病人病況非常危急，家屬因焦急不斷哭喊，加上急診室就診病患滿線，這位護理長應對態度依舊沉著冷靜地帶領著團隊同仁處理，且溫柔有耐心膚慰病人的痛楚及家屬的擔心，特殊急救情景震撼我們每個護生，而護理長也

因擔心我們對臨床實務產生恐懼，像媽媽般不斷給予我們正向引導，那溫暖的臉孔直到現在都還深刻印記在我心中，也一直是我在遇到困難時會想起，讓我重新點燃動力的對象之一。

在護理臨床生涯中，每個人都會從新手變熟手，擔任學長姊傳承新血輪已是職場生涯一部分，除了專業知能、技術教導，個人工作態度或待人處事亦會成為學習的榜樣，以身作則就是最好的教材。最後期待人人在衡量與貫徹職場倫理的那把尺能引領於工作中獲得成就感，進而實現護理的工作價值。