

# 恢復能量策略與 使命感的實踐

## The Restoring Energy Strategy & Practice of Mission

◆ 文 | 章淑娟

過去擔任護理主管時，常跟想離職的同仁面談，發現高壓的工作環境要留任護理師是一件不容易的事。護理師留任有許多的考量，壓力調適，對壓力的韌性、耐受力等，以及遇到挫折的復原力，每個階段都有不同的恢復能量的策略，幸運的話會出現貴人幫忙。

猶記進大學讀護理學系，在師長的引領下愈讀愈有趣，尤其到了臨床，發現自己很歡喜能夠幫助病人和家屬的感覺，雖然會花很多時間在病床旁和病人家屬多談談他們的心路歷程而延誤下班時間，但是感覺都是很快樂的。然而那個年代較少護理師具大學學歷，同學們會因單位同仁和主管投注的高度期待而感到壓力，但是大家互相砥礪，學習在單位內低調度過，加班時覺得能增加臨床技術而不感疲累，下班後就到圖書館查資料，以努力上進的心積極強化知識並累積臨床技能，專業自信隨之增強，接著便能提供單位同仁新知，指導新人，也獲得同仁的尊重。我的經驗分享是，正能量的砥礪及專業能力成長，是可以提升復原力的力量來源。

隨著臨床經驗累積，發現自己對於只聽醫囑行事的工作方式開始不適應，有時對醫師的處置會有不同想法，覺得不同的作法也許對病人更好，因此逐漸產生無力感，萌生去意，於是向外找其他可以發揮的職缺，當時找到衛生署的工作機會，也跟醫院講好商調時間，但在那段時間聽到一場臺大陳玟秀老師的演講，主題是「無力感(powerlessness)」，老師談及病人面對癌症和慢性病產生的無力感歷程，護理師需要了解並提供適切的護理。我聽了這場演講，深覺有一種使命感，身為護理師，應該是要減輕病人的無力感，而不是因為自己的無力感而逃避，所以就繼續留在可以接觸病人的臨床工作。

畢業三年後擔任代理護理長，獨撐一個複雜的單位。承擔護理長角色時，更感到自己專業知能的不足，在情緒低落時經師長的鼓勵轉到學校擔任助教，接著進修碩

士後再回到臨床，更有能力看到病人的需要、解決病人的問題和開發新的護理服務。感謝過往的師長或主管，在我遇到困難或困惑時，有諮詢的對象，有如減輕壓力的人生導師。

不同的職涯階段有不同的問題要面對，尋找資源和諮詢是需要學習的能力，每每在瀕臨職業倦怠時都有貴人從旁支持和鼓勵。能夠在花蓮慈濟醫院臨床擔任主管近30年，也是早期受到護理部溫舜華主任很大的支持力量，而慈濟基金會林碧玉副總執行長和曾文賓榮譽院長是我在工作中學習的精神典範。林副總以志工身分全年無休的為慈濟醫療發展努力，而曾院長在30年前已屆退休的年齡，卻仍在積極發展中的慈濟醫院擔任院長。

認識曾文賓院長是在臺大學生時代，聽過他關於高血壓防治的課，當時他已是國際有名的高血壓防治專家。曾院長擔任臺大醫院副院長時管理護理部，當時我是一個基層護士，因為到外院支援經常走動護理部，也常會遇到他。院長對醫事人員的養成教育非常重視，曾擔任過復健醫學系的主任，也很支持高階護理教育，臺大護理學系博士班也是因為當時已在慈濟醫院的曾院長幫忙支持而通過成立的，創立臺大護理博士班的系主任、現已退休的陳月枝教授至今還是非常感念曾院長的協助。

在曾院長75歲時，慈濟醫院升格為準醫學中心，他便卸下院長職位交棒給陳英和院長（現為名譽院長）。在交接典禮時我代表護理部致詞，稱曾院長是「和藹可親的長者、視病如親的醫者、博學多聞的學者、以及以身作則的長官。」曾院長貌似嚴肅，但是接近他的人都可感受到他的平易近人，他會跟我們分享使用新教學設備或是使用助聽器等等的心得，在辦公室跟院長討論事情時，他會一邊說話一邊整理桌上的資料隨手維持書桌的整潔，這也是我學習到的習慣；院長看診都是親自幫病人量血壓，他對病人都很細膩的問診；雖然院務繁忙，但每一期院訊「院長的話」都是院長經過閱讀醫學發展和公衛新知融合臨床醫院管理實務親筆書寫，可以從內容看到他的博學多聞；在醫院剛開始資訊化，有些資深醫師排斥，院長率先學習如何操作並在自己的門診以身作則的試行醫囑系統，讓資深醫師們沒有理由拒絕使用，這些都是我擔任護理部主任時所感受到曾院長的風範。

曾院長於2020年11月22日傍晚於睡夢中辭世，而院長在醫院穿梭的身影、醫院評鑑時評鑑委員對曾院長的尊敬態度至今歷歷在目。猶記謙遜的曾文賓院長在任時因為怕被其他人看到醫療奉獻獎公函而要推薦他，過去好幾年都將公文藏起來，他卸任後大家才有機會推薦，曾院長不僅是烏腳病流行病學專家，不僅是高血壓防治的有功醫師，更是創辦慈濟醫院和發展慈濟醫療以及管理的最佳典範。☺