

尋找



Seeking the Real Joy of Nursing



求學、就業、婚姻、生活，
每個人的一生中充滿了選擇與取決；
「選你所愛，愛你所選」，讓事情變得簡單。

在護理的領域裡，
不管你是資淺資深，帽子上有沒有線，什麼顏色的線，
不管你在病房、門診、急診，不管你在哪一科，
是專師、器捐師、護佐……
都不影響你尋找工作快樂的泉源，
闢一處心情常保美麗的花園。

找一找，
或許你會在接下來的篇章中，
發現裡面藏有你自己快樂的印記，
幫助另一個人找到他護理職涯中的心樂園……

樂園



■ 文 / 張莉琴 台北慈濟醫院護理部居家護理師

還記得進入護校的第一個晚上，學姊在黑板上寫著「選擇你所愛，愛你所選擇。」當初因聯考的結果而決定選擇投身護理領域，沒想到竟成了二十多年來的唯一選擇——護士。「不快樂的事做不久」，我想，當護士應該是一件快樂的事。

被需要的快樂 溫馨的漣漪

當醫師告訴你：「我的病人託付給你照顧，讓我很放心」；病患家屬對你說：「看到是你照顧我的家人就會很安心」；病人握著你的手，告訴你，「在醫院這裡，我重新找到生命存在的意義」；在寒流的夜晚上大夜，病人問你：「小姐很辛苦喔，整晚都沒睡，晚上上班

很冷，多穿一點不要感冒了。」；當自己忙到暈頭轉向時，貼心的家屬一句問候「很忙哦！還沒吃飯吧？」在護理臨床工作的人，對這些對話都不陌生，因為那種被需要的快樂曾經在每個護理人的心裡掀起溫馨的漣漪。

然而當面對須輪三班、常超時工作、被病人家屬抱怨，而且上班時為了接新病人入院、處理緊急病情變化、病人急救、開完刀回病房、照顧獨居老人等總是忙的焦頭爛額，偶爾放假時還要進修或開會，還有薪水不太高、福利又不夠好，這些不利的因素也曾讓我們興起轉換跑道的念頭。大多數人是「幹一行，怨一行」，但護理工作是最無

▶ 當病人或家屬看到你安心，不就是對於護理工作的肯定與認同；也是護理同仁自我肯定，心情快樂的泉源之一。



私的救命工作，一般人很難想像一種可以影響他人生命甚至維繫無數個家庭的工作，是何等的重要和無法取代。當你確定人生目標決定投入這樣有意義的工作時，可以體會面對困難及挫折就是工作的一部分，我們自然能學習自己掌握工作態度，並隨心境轉換隨時調整在最佳的工作狀態。

在慈濟，護士被視為「白衣大士，聞聲救苦，拔苦予樂。」但在救苦予樂前，我們是否都已調整好自己的心念？慈濟台北分院特別針對「樂在工作、工作快樂」的議題，規劃一份問卷，希望能讓身在第一線的護理同仁，分享自己工作時快樂的經驗，以及面對挫折時的心情轉換，讓自己能在充滿壓力及挑戰的工作環境中，持續保持快樂的心情及積極的態度。這份問卷同時以電子郵件寄發給慈濟六院的護理同仁，除了選擇題外，也請大家寫下感受；共回收404份問卷，其中護理部主管有83位(21%)，護理同仁有321位(79%)，所有問卷對象護理工作資歷5年以上者，佔164位(41%)。

七成快樂指數 志同道合互相支援

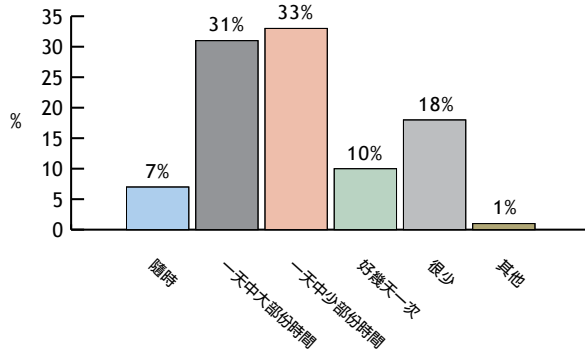
從問卷的結果顯示，有287位(71.0%)同仁每天工作時都有感到快樂的時刻，而四成的回答者更是大部分的時候都很快樂。而回答工作過程中最讓人感到快樂的事，以「工

作忙時，有同事主動幫忙，互相支援」佔最多，有223人次(55%)。在學生時代，老師時常叮嚀我們，到臨床實習時「嘴巴要甜」，也就是要主動詢問學姊有什麼事需要幫忙；成為學姊後，更把能讓同仁一起下班作為一種使命，特別是在工作忙碌時，若有人能適時伸出援手一起幫忙，工作氛圍一定是快樂的。另一方面，在工作環境中能碰到志同道合的同事，不僅上班時能互相幫忙共同解決碰到的問題，遇到挫折時能互相打氣加油，並肩面對每天的挑戰，而且下班後更可培養共同興趣，一起看電影、到KTV盡情歡唱，或邀約到茶舖聊聊天抒發情緒。每當想起這些共同奮鬥的美好時光，在情緒低落時可再次激發自己的潛力，雖物換星移人事已非，卻能勇往直前堅持下去，這應該就是當初的感動吧。「最令人懷念的是大小夜同事彼此並肩作戰的回憶：那種面對病人量多、被抱怨、延遲下班的苦；還有遇到病人往生、被護理長糾正以及同事間衝突的淚；也有與同事相處愉快、病人送美食來時的歡笑，更棒的是下大夜可以休假呢！回想起這樣的經驗，讓輪值大小夜的時光格外珍貴令人難忘。」

另外在醫院啓業時，結合一群志同道合的工作夥伴，那種爲了共同理想與遠景一起努力與付出的感動，雖然辛苦忙碌，但大家的心是凝聚在一起的，互相幫忙、從不

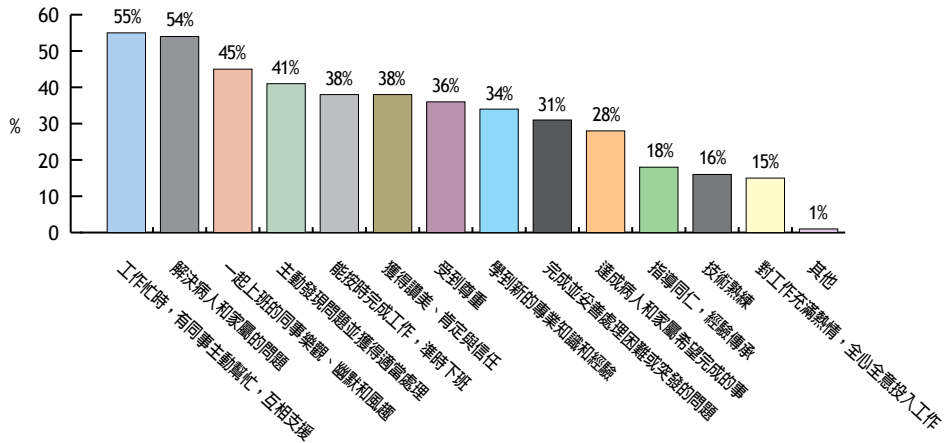
Q1

我在工作時會感到快樂？(N=404)



Q2

工作過程中曾經讓您感到快樂的事(可複選，最多5項 / N=404)



計較，雖然遇到挫折與困境，大家仍是充滿熱情與活力，那種相知相惜的感覺真的讓人很快樂！那段日子也特別令人懷念。更有人提到，曾有一段時間病房有很多需要換藥的病患，當一個人手忙腳亂時，看到有夥伴前來詢問「有那兒需要幫

忙？」，即使當下再忙心中都會湧出一份感恩的心及相知的情。然而，最令人印象深刻的是有位同仁提到「在病房的我很快樂，因為我們單位很讚！彼此互相照應、互助合作，這才叫團隊。」

照護身心靈 為善最樂

接下來在工作過程中讓人感到快樂的事是「解決病人和家屬的問題」，佔217人次(54%)。有一個案例是照顧一位10歲小女童罹患短腸症，須靠全靜脈營養針維持生命，家屬因須照顧患童而使得生活面臨重大改變與壓力，影響全家的生活品質，因此同仁與醫師不斷的給與爸媽支持鼓勵，溝通共同解決所面臨問題，協助申請重大傷病補助及殘障手冊，減少經濟負擔。並協助安排使用居家靜脈營養，盡量配合上學時段，讓女童恢復正常生活，而且小女孩不僅懂事孝順，也獨立自我照顧，整個家庭又重新凝聚向心力，真正做到提供病患身心靈照護的宗旨。看著女童健康的成長，持續復原走出病痛，就是種喜悅。另一個同仁曾經照顧一位年輕女孩，因與母親鬧脾氣，在彼此說了重話後，出現哭泣及不說話的情形，同仁以同理心理性的溝通，並分析親子間的立場與關心，讓兩人彼此釋懷再次擁抱，那一天大家都情不自禁的紅了眼眶。也有同仁把全身髒亂的病患清潔乾淨，讓病人感覺很舒適，甚至把口腔內的陳年黑色痰塊都清乾淨了，讓爺爺可以有正常說話，感受到像「人」一般的尊重與關懷。數月前曾有另一位同仁幫助一位瀕死的弟弟和他的家屬一起面對死亡的打擊，並陪伴他們一起度過最艱難的時期，看到弟弟在往生前很勇敢的和他的家人一一



道別後，安祥地離開，這一幕景象令人至今都無法忘記。

幽默樂觀與風趣 一起創造好時光

排名第三快樂的事是「一起上班的同事樂觀、幽默和風趣」，佔181人次(45%)，有一位同仁靦腆的回憶一段往事：「以前在花蓮和簡守信副院長一起上刀，因為曾上過他的課，所以一直以老師稱呼他，有一次上刀很忙，一時情急竟叫他老公，讓手術房內的同仁笑到不行，當時歡樂的氣氛讓我至今仍忘不了呢。」；還有一位同仁更描述如何製造快樂情境的方式「一邊唱歌一邊替病人灌牛奶時，On Endo 的病人

▲ 一起工作的夥伴若能志同道合，或是保持幽默風趣，護理工作樂趣真不少。

很享受的用腳打拍子，臉上充滿滿足的表情。」

此外，還有好多同仁分享他們快樂的經驗；「護理真是一種藝術，當我發現執行護理技術過程中，若我的固定技巧比別人好時，讓病人看起來乾乾淨淨的，就感到快樂」，也有同仁覺得「每當幫病患放置靜脈留置針，病患說我打的比較不痛或沒感覺時，那種感受無言語可以形容。」相信這種無與倫比

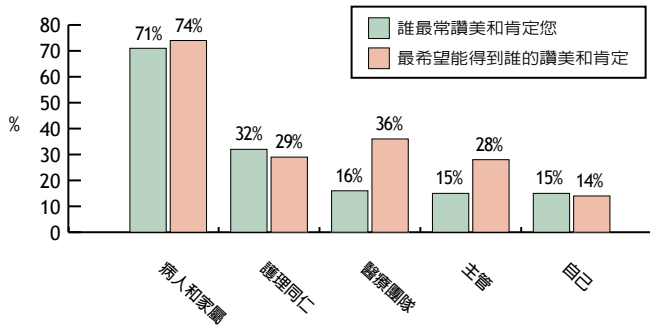
▼ 聽到許多同仁分享護理工作快樂的經驗，讓人忍不住地跟著嘴角上揚微笑起來。圖為台北慈院護理同仁執行母嬰親善照護，探視嬰兒狀況。



的成就感，都曾讓我們發出會心一笑。還有一位同仁的案例「一對年輕夫妻沒有長輩的陪伴到慈院生產，爲了胎兒的健康，患有憂鬱症的孕婦於懷孕期間皆未服用抗憂鬱劑，孕婦在產後舊疾症狀明顯，除情緒異常低落，且哭泣不語也不願意哺餵嬰兒，讓在旁陪伴的先生陷入無助與徬徨。當我抱著嬰兒在先生的身邊坐下，說了一句：『辛苦了，加油！』此時一個大男人再也壓抑不了情緒地在我眼前嚎啕大哭，哽咽沮喪到無法自己。往後的住院期間有較多的互動機會，爲夫妻倆描述小寶貝的生長變化，傾聽著先生關愛太太的心情及努力，慢慢的太太開始親自哺餵母乳，也逐漸跟先生作簡單的互動。一天天看著太太慢慢的恢復正常，先生紅著眼眶直說謝謝，直到現在只要返院打預防針都會回病房跟大家打招呼。現在小嬰兒已變成一個小壯丁〈標準哺餵母乳的嬰兒〉跟爸爸一模一樣，媽媽話不多常伴隨著微笑。看著他們的幸福，讓人感到好幸福，更慶幸自己有讓人變的更好的能力。」同仁們還提到「工作歷程酸甜苦辣的心情，有如洗三溫暖，但經驗的累積及不斷的學習，心中的滿足是無法言喻！能持續在護理工作的崗位上12年的時間，最大的動力是病人及家屬的信任。把病患當成家人一樣來照顧，心中卻是滿滿的幸福！步步踏實做，分秒不空過！」

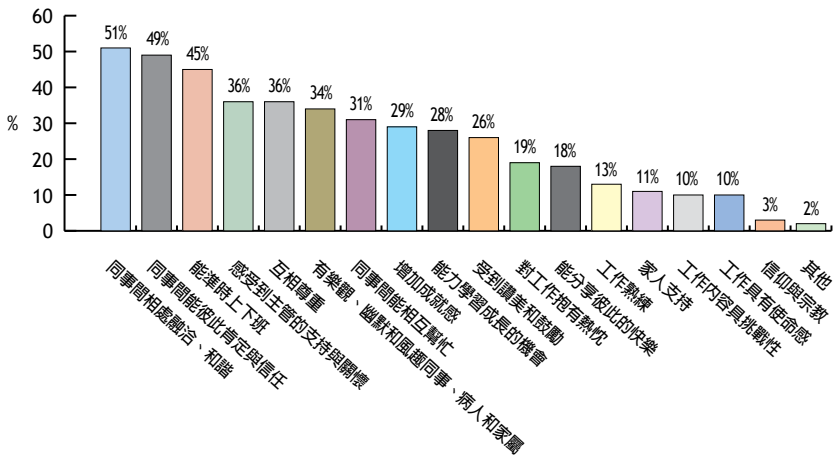
Q3

誰最常讚美和肯定您？最希望能得到誰的讚美和肯定？
(可複選，最多 2 項 / N=404)



Q4

您覺得哪些因素會讓您目前的工作感到更快樂？
(可複選，最多 5 項 / N=404)



受病人肯定 好心情具渲染力

在台北分院的電子信箱我們最常收到一種信，就是病人和家屬對於醫院同仁寄予的感恩和肯定，我們也發現，有285人次(71%)的同仁在

工作中最常受到病人和家屬的讚美和肯定。與病人互動時受到病人和家屬的讚賞，那種被病人認同的感覺，不僅會讓人當下感到很開心，這種感受常能延續一整天的好心情並能感染週遭的同仁。例如「在大

林的病患大都是老爺爺和老奶奶，對我們這些護理人員就像對自己的孫子一樣，會噓寒問暖，怕我們中午太忙沒時間吃飯，都叫我們去吃完飯再做事，有時加完藥的點滴沒有了也不按護士鈴，等我們自己覺得為什麼點滴會滴這樣慢應該快完才去看，發現病人是因為想讓我們有充足時間吃飯故意不叫我們。但我們仍然會告訴病人有事一定要叫我們，飯晚一點吃都沒關係。所以病患對我們的肯定是我最大的快樂。」另一個同仁的經歷「一、兩年前我在病房照顧一位病患，出院時他充滿感激的送我一盒金莎巧克力，我不好意思的收下他對我的祝福，其實當時是因為解決病患的問題及受到病患肯定而高興，事後我轉調門診，有一次在診間外一直有位中年男子注視著我，幾次開門關

門後，我注意到也覺得他很面熟，他終於開口問我是不是在某某病房的護士，我說沒錯，他仍然充滿感激的謝謝我照顧他，他說出院後會回病房找我但找不到，如今在此相逢，且看到他神采奕奕，我真的很開心。」以及一個把病人從鬼門關救回來的案例「看見自己照顧的病人從重症到病況穩定可以出院，出院時還對我們的護理同仁依依不捨，帶著感恩的笑容離開醫院回家，有一天無意中在更生日報上，看到病人登報感謝我對他的照護，當下覺得在辛苦也是值得的，因為獲得了肯定！」

期待醫護互讚 主管肯定很重要

比較Q3和Q4的結果發現，填寫「誰最常讚美和肯定您」和「最希望能得到誰的讚美和肯定」選項

► 忙碌的工作中，別忘了好好過生活。想一想你自己的快樂經驗，找出你的快樂泉源吧！



中，病患與家屬是大家共同的首選，兩者差距也不大，約佔70%，而實際得到護理同儕讚美的比例更是高過期望；然而，就對比出大家希望獲得醫療團隊以及主管肯定的比例，低於實際。由數據顯示護理同仁的心聲是「大家為達成同一個目標一起努力的過程，能受到團隊的尊重與肯定，進而使護理專業受到認同。」還有一群為數不多的同仁，59人次(15%)選擇自我肯定與讚美，他們最大的共同特色就是知道幸福快樂的關鍵是掌握在自己的手中，工作快樂的原動力是從內心深處燃燒起來的火苗，需要為自己不斷加些快樂的柴火，才能讓這把火持續燃燒。

最後，哪些因素會讓護理同仁對目前的工作感到更快樂？統合相關項目，已經是全部的回答者都認為同事間相處融洽、彼此肯定與信任以及能相互幫忙能使工作更快樂。正如學者們探討哪些條件會影響人們的工作滿意度，研究結果顯示組織內的社交氣氛及人際互動，一直都扮演著重要的角色。其實團隊中的每個人都會彼此互相影響，甚至可以改變工作氣氛，當你以溫暖、關懷與真誠的心與他人互動，尊重信任，樂意給予協助支援，將同事間衝突的狀況視為鍛鍊心靈的挑戰，彼此相互善解、感恩、包容，相信知足、快樂會是讓工作順利進行的好心情。

另外，感受到主管的讚美和肯

定、支持與關懷也是影響同仁工作快樂的重要因素(147人次，36%)，

「照護病患及家屬時，雖剛接觸臨床，但主管的正向支持及肯定，使自己不再怯步。」單位主管可以適時回饋同仁工作表現，適當調整工作內容，讓同仁能適才適所發揮長才，並給予成長的機會與空間，相信不論是同仁或主管，都能因為彼此信任及尊重而使工作更快樂。

尋找快樂泉源 健康通往幸福門

上面這些快樂的經驗是否感染了你，也讓你回想起每天臨床工作中那些動人、溫馨且豐富了人生的記憶。整理資料的過程中，發現有同仁的反應是，從未在工作中享受快樂，其實快樂就跟香水一樣，當你灑向別人時，自己也會沾上一二滴，靜思語中也提醒大家：「吃苦了苦，苦盡甘來。」或許眼前的工作經驗並不愉快，但學習尋找快樂的泉源何嘗不是一種人生的歷練。

「境由心生，只要心情保持愉快，每天都是快樂的。」改變態度，就能改變現況；忙碌的工作中，別忘了要好好過生活。最後若你要問我，當護士最快樂的事是什麼？我想告訴你，每天照顧病人時，看著他們經歷身體的苦痛及心靈的桎梏已清楚告訴我們，還有什麼事情比擁有健康的身體，能勇往直前去追求我們想要的幸福生活更快樂的事呢？