



# 樂工作柔氣直理

## Work Abide by Principles with Softness

■ 文 / 林芯瑜 台中慈濟醫院外科病房護理師

清晨六點，鬧鐘聲開啓了我一天的生活。

七點左右到病房，和同事們打個招呼，和早起的病人道了早，開始了我一早的護理準備工作。

### 家屬各式各樣 笑容平等對待

這天，就在我還待在護理站核對病人藥物時……

「我要見你們護理長！」護理站前一聲咆哮劃破了清靜的早晨。

「護理長還沒來，請問發生了什麼事嗎？」面帶微笑，是遇到這類病人或家屬的不二法門，俗話說：伸手不打笑臉人嘛！

「你們護士是會不會照顧病人啊？我爸爸他來到醫院幾天了，你們竟然都沒有幫他洗澡、換衣服！這不是你們護士應該要做的事情嗎？」砲聲隆隆。

「原來是這樣！請問一下你是哪



一床的家屬呢？我們會馬上進行了解，為您做處理。」

臨床工作久了，各式各樣的病人家屬都遇過，有的家屬將病人丟在醫院，久久才來醫院一次，然後一來就開始咆哮著沒有這個沒有那個，殊不知，病人一個人被丟在醫



院，沒錢又不能活動，吃喝拉撒全部由護理人員負責，有時護理人員會自掏腰包，協助維持病人的生理需求，卻被家屬要求更多。然而，即使面對著這樣的病人或家屬，我還是會盡量維持和顏悅色，先說服對方回到病房之後，以柔和的態度向他解釋，讓對方了解，雙方也才不會弄得不愉快。

以前的我並不是如此的。

### 態度柔和 諸事圓滿

從小到大，我一直都是個性很衝的人，只要相信自己是正確的，我一定會力爭到底，很少給別人台階下，畢業後到臨床我依然是維持這種觀念，然而這種顧前不顧後、處理事情不夠圓滑的情形，常常讓我自己氣得七竅生煙，覺得做起事情怎麼都不順心，直到我進了慈濟。

從一開始遇到事情採用理直氣壯的態度，漸漸的被磨成現在改用理直氣柔的觀念，除了「理直氣要和，得理要饒人」這句靜思語

讓我認同，更主要是在大環境、在病房中，我觀察到有些時候學姊們用「說之以理、據理力爭」的態度處理事情時，並不會有圓滿的結果，不只自己耗費了口舌，彼此不愉快，誤會越結越深，甚至影響自己的情緒，導致做起事情來很不順利，更是讓自己籠罩在低氣壓當中；然而採用柔和的態度去面對病人家屬時，事情竟然可以圓滿落幕，不僅病人家屬開心，我們也不至於被影響了心情，心情愉快，做起事情來自然就順手，事情順利完成自然心情就大好！

於是我開始嘗試著改變，平常就盡量告訴自己要面帶笑容，遇到莫名其妙的事情時更要常微笑，維持不卑不亢的態度，也不讓人覺得護理人員地位低微可以隨意責罵，但也不讓人覺得護理人員神氣傲慢；雖然很難，我也還在學習，學習證嚴上人的法，落實於平常生活工作中。理直氣柔，讓我工作順利、生活愉快，讓一天美好的結束！