

# 謙卑學管理

## Learning Management in Humbleness

文 / 張燕娟 台中慈濟醫院開刀房護理師

去年經由護理長的提攜，有這個機會參與台中慈院第一屆護理部幹部訓練，培訓時間不算緊湊，但是課程安排循序漸進；原先以為相關理論性的學習會枯燥乏味，但各部門專職主管及外院講師深入淺出的教授，並採分組討論，從臨床實務切入，生動的例子、幽默風趣的語言，讓我深深被護理專業的氣氛感染，雖然還是免不了會有壓力。

在一系列課程裡，我對於和「人」有關的課程內容比較感興趣。在臨床實務中聽同事提到，不論做事情多寡，薪資不會有任何的改變。但經由課堂中學習到，藉由單位醫療耗材的適當使用而節省支出，可以經由評估考核將餘額回饋給同仁，當成工作激勵。類似的案例，讓我驚覺到當「主管」應該盡可能多方思考，讓結果能對院方及單位同仁都能兩全其美。

另外，在組織中，有人的地方就有衝突，這時也是考驗著主管，主管不僅要排除先入為主的觀念，堅定中立，還要深入了解狀況，在最後判決前要将雙方意見納入考量。也許處理上無法讓雙方皆能滿意，至少能將雙方心結降



平時只管做好自己的工作，上了幹部培訓課程才有機會從不同的角度來看待護理工作的大小環節。左為張燕娟。

至最少，讓整個團隊能夠凝聚共識，維持祥和。

我也學習到不少技巧，例如運用PDCA管理循環(計畫、執行、檢查、行動)有助於臨床上更駕輕就熟，遇到阻礙時可依此找出問題癥結，並想辦法解決或避免它再次發生。

剛開始會接受這個機會的我，是抱持一個很簡單的心態，那就是學習。而且不能只像海綿一樣只知不停吸收，不懂運用。要像篩子一樣在學習中不斷篩選，勤於思考，有分析有比較，有鑑別的學習不斷的篩選和累積，同時要學以致用，並靈活運用在臨床。做中學，學中覺的過程無形中會是成長與磨練。

在這次幹訓期間，看到同事及主管認真熱絡地學習，讓我偶爾在課堂上想鬆懈偷懶一下，都會告誡自己要努力。

對自己期許的高度會決定最終成就的深度，要努力實踐自己認為有價值的目標，在學習過程中不要害怕挫折，反而要坦然面對並擁抱它，因為在人生中最具深刻價值和意義多是從挫敗中尋獲。也許現在的我並沒有做的很好，但是我會抱著每天謙卑學習的態度來做每一件事。

# 接受挑戰 正向人生

## Accept Challenge Towards Life

■ 文/曹又云 台中慈濟醫院外科病房護理師

過去我對於自己的人生規劃及未來架構可以用一段話來形容：計劃跟不上變化，做好眼前再說。

我不是從小就立志當南丁格爾的人，從小覺得站專櫃或朝九晚五上班族就是我的未來，而這個念頭一直到我護專畢業都未曾改變。即使踏入護理職場，我也告訴自己這是暫時的，只是這個「暫時」晃眼就是數年。

暫時的心態讓我一直是個稱職的「打針、發藥、量血壓」的護理人員，結果一次衝擊讓我就此改變。那是更換職場後，第一次遇到病人需要CPR急救，誰知學姊說「不需要用不到的人」，所以我當場被推出門外！經過這個刺激，我開始覺得人是有潛能的，當下轉念，把醫院變成我第二個家，全心放在工作上，努力的進階，上急重症課程、交叉訓練等等，來者不拒。

有些人遇到瓶頸時喜歡求神問卜，其實我也曾做過！神明曾經指示換工作