

享受工作、常懷感恩、愛所選擇

(Enjoyment, Thank, & Choice)

戴德森財團法人嘉義基督教醫院羅月雲督導撰寫
臺北醫學大學附設醫院蕭淑代行政副院長校閱

小平憧憬白衣天使關懷助人的專業角色，在 50 歲知天命之年再次報考大學護理系，並名列前茅完成學業。畢業後順利進入臨床，卻因學習遇到阻礙，人際互動連帶受到影響；因此轉調單位，孰知病人屬性與先前完全不同，必須重新學習；工作不斷遭受挫折，護理職涯和她原想大不同，找不到自己的定位，護理熱情也逐漸消退。所幸主管的關懷、引導與討論，依據小平的個人特質，重新調整適合其特質與發揮能力的單位。數月後，小平逐漸融入團隊，自信心提升也開始幫助他人，樂在護理領域中持續前進。

小安從小知道必須要有穩定且收入不錯的工作，未來才有能力照顧外婆，因此選擇就讀護理系。畢業後順利進入薪資較高的重症單位工作，但兩、三個月過去了，卻一直無法通過試用期的評核，單位主管對小安臨床表現評價：「工作常有遺漏、交班不完整，應對態度也欠佳。」，之後小安轉調至薪資較低的門診重新出發。門診學姐們的關心、鼓勵、陪伴，定期會談中以接納的態度傾聽小安在門診的工作情形，並提供客觀指導，也在合宜的情境中提供機會教育，教導適當的人際溝通方式，小安逐漸調整個人的應對及學習態度，最後通過新人評核；小安重獲肯定找回成就感和自信。

兩則真實的故事中，我看到主管以「生態系統觀點」(The Ecological System Perspective) 看待護理師臨床適應與發展，關心多重環境對人員行為及其相關發展的可能影響，尤其是新人到獨立過程中的「微觀系統」、「中間系統」。新人到任最直接、頻繁接觸，與影響力最大的「微觀系統」如：學長姊、同儕、臨床指導教師等，這緊鄰與新人息息相關的最核心系統，愈早接觸到的微觀系統對個體發展的影響力越大。漸漸新人獨立後接觸跨團隊或跨部門的互動，進而發展出微觀系統的互動優勢，此一互動的歷程稱為「中間系統」；中間系統愈發達，就愈有能力促發、鋪陳個人發展與擴充各種能力。

換言之，鋪設一個好的「微觀系統」就是提供初來乍到新人的成長溫床，好的溫溼度、空氣、水與陽光讓小種子好好成長，加上好的人際互動溝通平台、專業補強帶領下與團隊合作的「中間系統」，將更能讓他獨立茁壯走得更穩。回歸到護理職場新人適應留任，護理主管最可著墨的還是塑造正向的護理工作環境，雖然員工、主管與組織都有責任，但護理主管確實扮演著關鍵角色；護理職場瀟灑”Enjoyment(享受工作)、Thank(常懷感恩)、Choice(愛所選擇)”的友善氛圍，讓醫療組織的嚴謹理性管理，注入新人落地生根的友善滋養，專業將得以被塑造發展而代代薪傳。



後記：文末收到一位正徘徊在護理職涯之護理師的回訊寫著：在開車回家途中經過電子收費系統—ETC，正是呼應了--享受工作(E)、常懷感恩(T)、愛所選擇(C)的美善心境。

參考資料

李佩珊(2019)。Bronfenbrenner 生態系統理論的近期發展與應用。輔導季刊，55(3)，14-24。

Meyer, C. H. (2015). The eco-systems perspective. In *Paradigms of clinical social work* (pp. 303-322). Routledge.