

友善職場－關心您我身邊的人

理事 劉秀雯

近幾個月前發生了一起因醫療職場問題而引發的傷人事件，雖然只是偶發事件，卻也引起大家對職場安全及員工心理健康議題的重視。

依據勞動部「我國企業友善職場的內涵概念與推動架構之探討」研究定義，友善職場是指一個工作環境在不強調個別差異的前提下，貼近員工需求，提供員工在工作與生活上所需之協助，以營造一個尊重員工與無後顧之憂的工作環境，並建立職場中友善的人際互動。該研究指出，友善職場涵括了「工作友善」、「生活友善」與「對待友善」三個向度，而其中「對待友善」是具有高度重要性，但卻反而是較容易被忽略的一環。

相比一般性質的工作而言，醫療從業人員時刻面對的是生命攸關的重要課題，平時身處在高度緊張的醫療從業環境下，除了面對病人照護上的專業問題外，醫病關係的處理、同事間的相處…等，都是無形壓力的來源，更因為醫療產業的特性，大家待在醫院的時間經常容易超過12小時以上，也就是說我們每天有超過1/2的時間都身處在工作場所之中，與同事之間的相處可能比家人、朋友都來的久的多，友善職場的營造也就更形重要。

友善職場的核心理念是貼近員工的需求，當一個組織能夠滿足員工在工作、生活與對待三個面向的需求時，將有助於工作安全感的提升，所謂的工作安全感，是指心理層面的安全感，也就是讓員工在工作上感受到合理、無憂與尊重。

從馬斯洛的需求層次理論（Maslow's hierarchy of needs）來看，人的需要是以層次的形式出現的，薪資和獎金只是基本的生理需求，我們也應視需要關注安全、社交、尊重和自我實現等需求，安全需求包括對人身安全、生活穩定及避免遭受痛苦、威脅或疾病等，社交需求是指對友誼、愛情及隸屬關係的需求，尊重需求則是指對成就或自我價值的個人感覺，也包括他人對自己的認可與尊重；各需求層次之間是互相交叉、重疊的，隨著某項需求的強度降低，另一項需求將逐漸上升，其中，有學者也指出，若安全需求遭受挫折時，則可能導致個體出現暴力、衝動等行為以求自保。

醫師在整體醫療照護團隊中往往扮演了中心主導的重要角色，為了維護團隊的正常運作，很多時候必須仰仗醫師們居中協調，發揮關鍵引導和潤滑的作用，分享我個人的臨床工作經驗提供大家參考，在日常生活中，除了專注於醫療專業工作外，在工作閒暇時，也經常會抽空和醫師、技術員和護理師等同仁聊聊日常生活的大小瑣事，透過輕鬆的對談，一方面可加強彼此間的感情和默契，另一方面也可藉此了解同仁在工作或生活中是否有遭遇甚麼困難，需要其他人協助幫忙的，從而能夠適時的給予關心和支持；此外，透過非正式的對話，有時也可以發現一些工作環境或流程中可以改善的部分，進而讓整個醫療團隊工作能更加融洽且有效率。

綜合上述，可以了解到人在不同階段中可能會有不同的需求，然而在高度專業的醫療

工作環境中，我們往往可能會忽略掉身邊工作夥伴在心理層面的需求，尤其我們面對的都是醫療專業從業人員，相較於一般人更可能有高層次的安全、社交及尊重需求的需要，或許透過管理手法可以提高工作績效，但若只是一味的嚴格紀律和要求，容易讓人身心產生極大的壓力，從而可能引發意想不到的憾事。因此在我們日常的工作中，不妨給予身邊的人多一點的關心和耐心，其實不僅僅是職場，包含家人及朋友也是同樣道理，多給予身邊的人一些關心，相信就可能避免一些傷害或遺憾的發生。

