

護理研究 Nursing Research

收稿日期：2018-02-28

接受日期：2018-09-21

doi：10.6729/MJN.201812_17(2).001

急症醫院臨床護士保持工作熱誠的探討

陸亮^{1*}

【摘要】香港的急症醫院內「全人關顧」課題上的研究並不多，針對「工作熱誠」更少，盼望此研究能豐富這方面的知識，引發更多在「工作熱誠」課題上的討論及研究。研究目的：探討香港急症醫院臨床護士如何保持工作熱誠。方法：2014年9月至2015年5月期間以個別訪談的方式訪問15位臨床護士，採用描述性的質性研究方法，對訪談內容作分析。結果：經分析後，由編碼、範疇發展了兩個主題，分別為自我掌控及他人激勵。自我掌控由保持一個正面態度，維持正向情緒，擁有一個靈性向度及維持均衡生活四個範疇組成。他人激勵由病人、家屬及同事的鼓勵三個範疇所組成。總結：研究顯示保持工作熱誠需自我掌控及他人激勵。自我掌控需培養正面態度、正向情緒、懷抱理想及保持生活平衡。在他人激勵中，除接受病人及家屬的鼓勵外，也需要努力建立良好的同儕關係彼此支持。

【關鍵詞】 全人關顧 工作熱誠 臨床護士 急症醫院

An exploration of how clinical nurses maintain passion at work in acute hospitals

Leung Luk^{1*}

[Abstract] There is a paucity of research in “Holistic Care” in acute hospitals, particularly in its related area of “Work Engagement”. This study hopes to enrich the knowledge in this aspect and arouse interest in further discussion and research in “Work Engagement”. Aim: to explore how clinical nurses in acute hospital in maintaining passion at work. Method: The qualitative study approach using individual interview was adopted, a total of 15 clinical nurses were interviewed during the period from September 2014 to May 2015. The interview was transcribed verbatim and subject to content analysis. Result: After content analysis, 2 themes emerging from codes and categories were 1) Self-Monitoring and 2) Others' encouragement. Self-monitoring was developed from 4 categories including a positive attitude and positive emotion, embracing a spiritual orientation and keeping a balance life. Others' encouragement was developed from 3 categories including encouragement from patients, patients' relatives and colleagues. Conclusion: This study showed that maintaining passion at work needs self-monitoring and others' encouragement. Regarding self-monitoring, we need to cultivate positive attitude and emotion, embracing ideal and keeping a balanced life. Relating to others' encouragement, beyond accepting patients and their relatives' positive feedbacks, we still need to develop good interpersonal relationship and mutual support in the working team.

[Key Words] holistic care work engagement clinical nurse acute hospital

* 通訊作者 Corresponding author：aluk@nethersole.org.hk

¹ 那打素全人健康持續進修學院 Nethersole Institute of Continuing Holistic Health Education

1. 前言

香港特別行政區政府醫院管理局護理組早於2000年初全面推廣施行全人護理，並界定「全人關顧」（Holistic care）為提供一個完整、滿足獨立個體健康需要，包括身體、心理、社交、靈性、文化及環境各方面的一個整體照顧（Hospital Authority, 2001）。根據香港醫療規劃及發展統籌處自2012年起進行的首個全港性醫療人力規劃和專業發展研究，截至2016年年底全港護士（包括登記護士及註冊護士），

占全港整體醫療人手超過一半（香港特別行政區政府，2018），故此，護士在為病人提供全人關顧護理方面扮演極為重要的角色。

護士人手短缺是一個全球普遍現象。世界衛生組織的一個調查報告指出，到2035年全球將缺1,290萬擁有技術的健康專業人員，當中包括醫生，護士及助產士（World Health Organization, 2014）。香港擁有護士對市民的比例較其他先進地方低，1000名市民對護士比例是7.14（Department of Health, 2017），而英國是7.90，加拿大9.90，美國11.30（Organization

for Economic Co-operation and Development, 2016)。

在人手不足、工作量大的急症醫院提供「全人關顧」的服務實不容易，而能克服工作的壓力，還不斷在工作崗位上持續積極地投入，擁有工作熱誠，更是困難。外國一個研究顯示約四成在醫院工作的護士不滿他們的工作及超過兩成計劃投身其他行業 (Aiken et al, 2001)。不少研究亦顯示，在醫院工作之護士承受很大的壓力，甚至出現耗盡的情況 (傅家芸、陳幸眉, 2011; Buurman, Mank, Beijer, & Olf, 2011; Yoder, 2010)。Golubasi, Kelleci 及 Doqan (2008) 的研究指出因工作相關的壓力會影響護士的生活及引致一些身體的毛病及可能導致增加輕微的精神病徵。Cheung 及 Yip (2015) 在網上對 850 名護士進行調查時發現回應者較本地人口多一些壓力、焦慮及抑鬱。一般來說，他們能透過不同的方法來面對工作的壓力 (李自瓊、陳長蓉、陳春萍, 2012; 吳惠琪、張學善, 2011)。若未能調適過來，會影響身心健康，逐漸失去工作熱忱。然而，不少護士能達到工作的要求，持續積極地投身工作，有良好的表現，提供全人關顧的服務 (霍心、陸亮, 2015)。

在香港的急症醫院內作「全人關顧」課題上的研究並不多，針對「工作熱誠」更少，工作熱誠在此研究採用 Leiter 及 Bakker (2010) 的 Job Engagement (工作投入) 的定義，即一個積極、令人感到滿足的工作心態，滿有活力，奉獻、投入的特色。盼望研究能豐富這方面的資料，引發更多「工作熱誠」課題上的討論及研究。本研究透過 15 位現職於香港醫院管理局轄下急症醫院護士的訪談，探討他們如何在繁忙的工作中，保持工作熱誠，盼望研究的結果能夠給醫療人員一些啟發和借鑒。

2. 研究方法

2.1 研究設計

本研究採用描述性的質性方法，以個別訪問的方式，運用半結構訪談指引與受訪者進行深入訪談，訪談由研究負責人主導，約 45 分鐘至 1 小時 15 分鐘 (Polit & Beck, 2014)，主要問題為：1) 你的病人/被照顧者如何看你的服務？2) 你如何看自己提供的服務？3) 在照顧中遇上什麼困難？4) 你如何克服這些困難？5) 可否分享一些在照顧中難忘的經歷？6)

你如何保持工作的熱誠？7) 你對「全人照顧」有什麼看法？有關整全的全人關顧研究報告書籍已出版 (陸亮, 2017)。此文只發表臨床護士如何保持工作的熱誠的部份及作詳細討論。

2.2 研究參與者

現職三間急症醫院前線的護士。以描述性現象為研究之進路，一般而言，在立意取樣下，約 10 人的受訪者數據會接近飽和 (Polit & Beck, 2014)。本研究共取 15 人，數據達飽和。

2.3 資料搜集過程

來自香港特別行政區政府醫院管理局轄下三間急症醫院，每間醫院由中央護理部推薦 5 位護士，他們在同事間被視為盡忠職守的員工，之後由研究助理個別解釋研究目的及作出邀請。訪問日期由 2014 年 9 月至 2015 年 5 月。

2.4 資料收集與分析

訪談內容以錄音紀錄並以研究者的輔助筆記為參考，錄音後轉成逐字稿，資料處理採用 Morse 及 Field (1996) 建議質性研究的內容分析法，描述的字義和數量會被分析，透過編碼，範疇而組成主題。

2.5 倫理考慮

被訪者以自願形式參與，在訪談前先取得其個人同意，簽署同意書。受訪者有權拒絕回答任何問題，並可隨時中止或退出訪談，且資料絕對保密。過程為一對一在獨立房間進行，全程使用錄音筆記錄，並使用紙筆記錄受訪者的身體語言，所有記錄於研究報告完成後一年銷毀。

2.6 信度與效度

信度方面，訪談全程使用錄音筆記錄，確保資料準確。訪談後把錄音內容謄寫成文字，再進行逐字核對，所有文字由研究者核對。訪問記錄分別由研究者及另一位資深護士分析，核對已達共識。效度方面，最後請受訪者再次審視，保證其真實性 (Lincoln & Guba, 1985)。

3. 結果

3.1 基本資料

受訪者共 15 人，職級包括註冊護士、資深護師、護士長、護理專家、部門運作經理及護理顧問。工作地方包括不同部門，以內科部門為多，其次為

急症室及兒科。工作經驗由低於 10 年至 30 年不等，最多是 21-30 年。性別以女性為多，男性只有一人。年齡以 30-40 歲最多，其次是 41-50 歲。大部分已婚，有宗教信仰占多數，詳細分佈見表 1。

3.2 如何保持工作熱誠

內容經分析後，由編碼、範疇發展了兩個主題，分別為：自我掌控及他人激勵。自我掌控由保持一個正面態度，維持正向情緒，擁有一個靈性向度及維持均衡生活四個範疇組成。他人激勵乃由病人、家屬及同事的鼓勵三個範疇所組成（見表 2）。

3.2.1 自我掌控

自我掌控指工作的投入需自決及持守，由四個範疇組成，分別為：1) 保持一個正面態度。每日遇到不少工作上的困難，但會多看事情的正面，包括：喜歡自己的工作、幫助有需要的人、在工作中尋找樂趣、尋求改善、自我提醒、改變固有思維、接納未能改變的事、當每一天是新的和視病人和家屬為朋友。2) 保持正向情緒。工作上自己心境會受別人影響，但會控制其波動，包括：獲得成功感、避免受病人情緒過度影響和保持良好的情緒狀態。3) 擁有一個心靈導向。莫忘初心，為何選擇自己的專業，自我激勵，包括：帶著使命感和回應上帝的召命。4) 保持均衡生活。工作上要保持活力，需不斷獲支援，生活平衡下訂優先次序。其中一些描述如表 3。

3.2.2 他人激勵

他人激勵由三個範疇所組成，分別為：1) 受病人鼓勵，包括：病人康復、病人正面態度改變和病人鼓勵。2) 受病人家屬鼓勵，如病人家屬的熱心。3) 受同事鼓勵，包括：同儕的讚賞和同事的支援。其中一些描述如表 4。

4. 討論

在持守工作熱誠方面，主要是靠自我掌控。雖然護理工作是充滿意義，可以幫助有需要的人。但人手缺乏，工作量大，病人及家屬的期望高，加上急症醫院病人的病情較嚴重，若未能適應這些壓力，會容易心力交瘁，還要維持工作熱誠並不容易。外國很多研究指出耗盡 (Burnout) 與工作熱誠 (Work Engagement) 成負相關 (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996; Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli et al.,

2002)，即是耗盡愈大，工作熱誠愈小。

自我心態影響對工作的投入，Keating (2015) 的研究發現培育成長的心態能改善工作投入程度。而受訪者積極地建立正面思想及正向情緒，不少國外文獻及研究都支持這兩者的重要性 (Jackson, Firtko, & Edenborough, 2007; Lin, 2015; Lyubomirsky, King, & Diener, 2005; Lyubomirsky & Layous, 2013)。

表 1 背景資料 (N=15)

		人數	百份率 (%)
職級	註冊護士	8	53.33
	資深護師 / 護士長	3	20.00
	護理專家	3	20.00
	部門運作經理 / 護理顧問	1	6.67
專科	內科	5	33.33
	急症室	2	13.33
	兒科	2	13.33
	兒童腫瘤科	1	6.67
	深切治療部	1	6.67
	骨科	1	6.67
	耳鼻喉科	1	6.67
	移植科	1	6.67
	糖尿病科	1	6.67
	工作經驗	<10 年	2
10-20 年		5	33.33
21-30 年		6	40.00
31-40 年		2	13.33
性別	男	1	6.67
	女	14	93.33
年齡	< 30 歲	1	6.67
	30-40 歲	6	40.00
	41-50 歲	5	33.33
	51-60 歲	3	20.00
婚姻狀況	已婚	12	80.00
	單身	3	20.00
宗教	基督教	10	66.67
	無	5	33.33

表 2 保持工作熱誠之編碼、範疇及主題 (N=15)

主題	範疇	編碼	提及次數
自我掌控	保持一個正面態度	喜歡自己的工作	2
		幫助有需要的人	1
		在工作中尋找樂趣	1
		尋求改善	1
		自我提醒	1
		改變固有思維	1
		接納未能改變的事	1
		當每一天是新的	1
		視病人和家屬為朋友	1
		獲得成功感	1
保持正向情緒	保持正向情緒	避免受病人情緒過度影響	1
		保持良好的情緒狀態	1
		擁有一個心靈導向	1
保持均衡生活	保持均衡生活	帶著使命感	1
		回應上帝的召命	1
他人激勵	受病人鼓勵	工作 - 生活平衡下訂優先次序	1
		病人康復	2
他人激勵	受病人家屬鼓勵	病人正面態度改變	2
		病人鼓勵	1
		病人家屬鼓勵	1
		同儕的讚賞	2
他人激勵	受同事鼓勵	同事的支援	1

香港有研究顯示在護理一些痛症的病人時，雖然未能見到即時的果效，醫護人員也可以感受到自己已盡本份，相信日後得著成果，這一份正面態度是促成工作熱誠的其一因素。這研究同時指出自我檢視，刻意地檢視自己的愛心狀態，提醒自己保持愛心水平也是保持正向情緒的行為，有助保持良好的情緒狀態（陸亮，2015）。

Saks (2006) 的研究指出工作特性能增強工作熱誠，繼而增加工作滿足感，委身及減少離職意圖。護理工作能幫助他人是滿有意義的工作，如能持守這信念，能有助持守工作熱誠。本研究亦發現擁有一個心靈導向，帶著使命感及回應上帝的召命也與國外的研究結果一致，能夠幫助認定工作的意義來面對工作中的挑戰，維持工作的熱誠 (Dik, Duffy, & Eldridge, 2009; Hagmaier & Abele, 2012)。霍心及陸亮 (2015) 在研究腫瘤科專業人員之臨床體驗同樣顯示持守信念、懷抱理想是保持工作熱忱的重要因素。

除了自我掌控外，他人激勵也是一個非常重要的元素，人始終都會有較弱、疲倦的時間，而別人的鼓勵是得力之源。陸亮 (2015) 在探討一慢性痛症跨專業團隊之工作體會研究中顯示，病人的回饋是成為他們持守工作熱誠的一個最大動力。病人獲得服務後，生命得著改變，雖然他們的痛楚仍然存在，但已經可以重整生活。這個效果成為整個團隊很大的工作推動力；其次，團隊互相支持、信任及委身投入，也能激發士氣。

5. 限制

雖然數據達飽和，但主要訪問內容包括實踐全人關顧的情況，而如何保持工作的熱誠是其中一部份，更理想是專一探討這個題目，使內容更加豐富。至於受訪者當中大部份是有宗教背景，在“擁有一個心靈導向”方面，較容易受其信仰的影響。其他研究顯示心靈導向不一定與宗教有關連，追求一個有意義的生活，或在這研究範疇內，因著護理是有意義的工作而產生動力也是一個心靈的導向，如能向一些無宗教背景受訪者多探討這方面則更全面。

6. 總結

如何在急症醫院繁忙的工作中，保持工作熱誠，這研究顯示需自我掌控及他人激勵。自我掌控需培養正面態度、正向情緒、懷抱理想及保持生活平衡。在他人激勵中，除接受病人及家屬的鼓勵外，也需要努力建立良好的同儕關係，彼此支持。

參考文獻

- 李自瓊、陳長蓉、陳春萍 (2012)。護士情緒智力對職業倦怠影響因素。《護理研究》，26 (2A)，310-312。
- 吳惠琪、張學善 (2011)。醫療機構護理人員情緒智慧與職業倦怠關係之研究。《澄清醫護管理雜誌》，7 (4)，12-22。
- 香港特別行政區政府 (2018)。《醫療規劃及發展統籌處·醫療人力規劃和專業發展策略檢討一報告》。取自 <http://www.hpdo.gov.hk/tc/srreport.html>。
- 陸亮 (2015)。慢性痛症跨專業團隊之工作體會。《澳門護理雜誌》，14 (1)，8-12。
- 陸亮 (2017)。全人關顧系列六：全人關顧個案實錄。香港：那打素全人健康持續進修學院。
- 傅家芸、陳幸眉 (2011)。悲憫疲憊之概念分析。《護理雜誌》，58 (2)，98-103。
- 霍心、陸亮 (2015)。腫瘤科專業人員之臨床體驗：如何跨越工作困境。《澳門護理雜誌》，14 (2)，24-30。
- Aiken, L. A., Clarke, S. P., Sloane, D. M., Sochalski, J. A., Busse, R., & Clarke, H. (2001). Nurses' reports on hospital care in five countries. *Health Affairs*, 20, 43-53.
- Buurman, B. M., Mank, A. P., Beijer, H. J., & Olf, M. (2011). Coping with serious events at work: A study of traumatic stress among nurses. *American Psychiatric Nurses Association*, 17(5), 321-9. doi: 10.1177/1078390311418651.
- Cheung, T., & Yip, P. S. F. (2015). Depression, anxiety and symptoms of stress among Hong Kong nurses: A cross-sectional study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12, 11072-11100. doi:10.3390/ijerph120911072
- Department of Health, (2017). *Health facts of Hong Kong*. Hong Kong: The Government of the Hong Kong Special Administrative Region。
- Dik, B. J., Duffy, R. D., & Edlridge, B.M. (2009). Calling and

- vocation in career counseling: Recommendation for promoting meaningful work. *Professional Psychology: Research and Practice*, 40, 625-632. doi:10.1037/a0015547.
- Golvbasi, Z., Kelleci, M., & Dogan, S. (2008). Relationships between coping strategies, individual characteristics and job satisfaction in a sample of hospital nurses: Cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 1800-1806.
- Hagmaier, T., & Abele, A. E. (2012). The multidimensionality of calling: Conceptualization, measurement and a bicultural perspective. *Journal of Vocational Behavior*, 81, 39-51.
- Hospital Authority (2001). Position statement on holistic nursing. Nursing Section, Hospital Authority, Hong Kong.
- Jackson, D., Firtko, A., & Edenborough, M. (2007). Personal resilience as a strategy for surviving and thriving in the face of workplace adversity: A literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 60(1), 1-9 doi: 10.1111/j.1365-2648.2007.04412.x
- Keating, L. (2015). The potential role of mindsets in employee engagement. *Human Resource Management Review*, 25(4), 329-341.
- Leiter, M. P., & Bakker, A. B. (2010). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. New York, NY: Psychology Press. p.1-9.
- Lin, C. C. (2015). Impact of gratitude on resource development and emotional well-being. *Social Behavior and Personality*, 43(3), 493-504.
- Lincoln, Y.S., & Guba, E.G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills, AC: Sage.
- Lynbomirsky, S., King, L., & Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does it lead to success? *Psychological Bulletin*, 131, 803-855.
- Lyubomirsky, S., & Layous, K. (2013). How do simple positive activities increase well-being? *Current Directions in Psychological Science*, 22(1), 57-62.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory-Manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Morse, J.M., & Field, P.A. (1996). *Nursing Research: The application of qualitative approaches*. (2nd ed.). London : Chapman & Hall. doi: 10.1007/978-1-4899-4471-9
- Organization for Economic Co-operation and Development Data, (2016). <https://data.oecd.org/healthres/nurses.htm>
- Polit, D.F., & Beck, C.T. (2014). *Essentials of nursing Appraising evidence for nursing practice*. (4th ed.) (pp. 274-275). Philadelphia, PA: Lippincott Williams & Wilkins.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schaufel, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- World Health Organization, (2014). *A universal truth: No health without a workforce*. Geneva: World Health Organization.
- Yoder, E.A. (2010). Compassion fatigue in nurses. *Nursing Research*, 23(4), 191-197.

表 3 自我掌控四個範疇內容描述

四個範疇	內容描述
保持一個正面態度	
喜歡自己的工作	「我覺得大家都 … 人呢，擺個心出嚟做，最緊要做嘢千祈唔好覺得呢一個係一個苦差，做任何行業都係，我相信一定有難題，但係你要記住，可能基本上因為我覺得我係好鍾意呢行，我成日都同我仔女講，阿仔，你搵錢多少唔係問題，最緊要你做得開心，你能夠將你嘅工作，當佢係你 … 點講呢，每一日返工，你唔會覺得，嘩，要返工呀，好辛苦，嘩，要看夜，好辛苦，唔好嘅，嘅返工會開心好多。同理人與人之間嘅相處，你會有好多開心嘅嘢你會得到，譬如冇陣時 patient 一個『唔該』、『多謝』，一個好感激嘅眼神，夠嘍喇，好過你出糧。」
在工作中尋找樂趣	「我覺得你要係做嘢嘅度搵到樂趣，因為我之前有做過手術室，手術室係一個好受控制嘅環境，全部嘢好有條理，好乾淨，跟住個程式去，時間就係唔可以停，所以我企喺度一路就係遞嘢，望嚇個鐘，過咗 10 分鐘，遞嘢，仲未放工，但係有嘢同事係好享受，因為佢哋好有興趣做，所以係做得開心，但我就係時間過得好慢，我覺得自己就好似淨係喺度遞嘢嘢，唔係好投入到，我有呢個感覺，所以我覺得好睇性格，跟住我落到急症室就好開心，好快呀嘢嘢，時間過得好快，『呼呼嘖嘖』又做，做完之後又完喇，所以急症室係忙嘅，但係我覺得呢個就係我鍾意佢嘅地方，佢忙得嘍，變咗你好快個節奏，我就鍾意個節奏快，所以我就覺得 OK。」
自我提醒	「有時可能做咗咁多年，有嘢可能係會麻木少少，可能好 routine (循例) 嘅樣做，但係我成日都會同自己講，你呢嘢可能講過幾百萬次，但係對於 patient 嚟講，佢係第一次睇。同理每一個病人都唔同，就算佢之前入過嚟做過，譬如佢上次做左眼白內障，今次做右眼白內障，我都會不厭其煩再講一次嘢嘢。係啦，一種提醒，或者當係一種溫書。我成日提醒自己唔好以為佢哋都知，同理當佢係一個你想幫嘅人。我自己就嘅嘅心態，我唔想好似係 … 當一份工做嘅，我做嘢譬如指引就係你要做乜、做乜，我唔想係嘅嘅嘅模式，希望有少少可能為個別病人度身訂做。」
接納未能改變的事	「放低嘢搵熄你團火嘅嘢，例如一嘢物、人、環境，人手你控制唔到，工作量你控制唔到，死症嚟，你咪接受咗佢。跟住到環境或者同事之間，可能你都仲有辦法，我會嘗試推動嚇。至於另外一嘢搵熄你嘅嘢就係病人、屋企人，唔係人人都一定覺得你做得好，你話佢係偏見，或者佢先前有一嘢唔好嘅經歷，或者點樣，佢又投訴嚇個病房，又或者係個病房度嘈，呢嘢有陣時都會令到我有嘢唔開心，但係我又會跳過去諗，冇人係 100 分，嘅你亦都有可能做到個個人都鍾意你。可能我而家就係做嘢，我控制唔到你點諗，但係我控制到我自己點諗。」
當每一天是新的	「你當每一日都係新嘅，唔好好循例、好機械式嘅做，我諗係要用心。我覺得做呢一行，如果你諗住當一份工，你又一嘢都有興趣，又唔鍾意對人，係好難做。我覺得你係有個心想去幫人，去照顧人、去關心人，或者係去俾一嘢支持者，嘅你就唔會覺得好單調，或者係你變得好機械化嘅去做。」
保持正向情緒	
獲得成功感	「係喇，同理自己有嘢成功感，譬如冇陣時好簡單，好似開氣 (擴氣管藥) 嘅嘢嘢，最初個小朋友好抗拒，到我慢慢做，做完之後，同佢玩嚇，佢唔喊，俾佢開氣佢唔喊，都幾有成功感，即係覺得我哋得到佢，而家佢肯合作做呢樣嘢。我諗佢對我哋嘅態度，佢接受到，呢樣令到你冇成功感。」
避免受病人情緒過度影響	「首先病人會發憤憎呀，我覺得係應該。有時我嘢同事都會話病人好多時無理取鬧，但係我角度我又覺得唔係，因為有因必有果，佢哋會嘅樣突然間咁唔好脾氣，一定係有種原因嘅，而你肯唔肯搵返個原因出嚟，解決咗佢，佢哋就唔會有個果。」
擁有一個心靈嚮導	
回應上帝的召命	「我都係可能針對一嘢事實嚟做，但係就唔會話係病人呢嘢行為，或者屋企人嘅行為對我係人身攻擊，我唔會當咗係自己嘅嘢，唔係一嘢個人的事，我覺得係工作上嘅事，我分得好開。」
	「如果信仰嚟講就可能係俾我嘅一個召命，或者可能我出世就係會有一個工作等緊我，其中一樣，就係呢一樣喇咁樣。我要做好佢，可能我做好佢就已經係向自己、或者係向我所信嘅神一個交代。呢個係一個好大嘅目標要去做好一份工作。」
	「好似有好多嘢我都覺得係個使命。可能我係基督徒，我覺得上帝俾我哋每一個人，都有個召命，或者唔叫召命，叫使命，即係佢召我做呢樣嘢。」
保持均衡生活	
工作 - 生活平衡下訂優先次序	「我自己覺得有一樣就係，尤其是喺 HA 醫院個工作好忙，好忙碌，可能你有好多唔同工作嘅角色，我覺得識得點樣去平衡係好重要，學習點樣去平衡，同理我覺得放工之後你一定要有自己嘅空間，唔可以話乜都帶返屋企做，或者返到屋企都有曬自己時間，我覺得唔得，人一定要有平衡……」
	「人係有限制，同理我哋而家都係學習緊，點樣去訂優先次序，邊嘢去做先，可能 10 個碗，得 8 個蓋，邊樣嘢係死線先，咪嗰嗰聲做咗佢先，做完咪好囉，又做第二個死線。你有動力。」

表 4 他人激勵三個範疇內容描述

三個範疇	內容描述
受病人鼓勵	
病人康復	「好開心，我覺得你提供到啲照顧俾人，而佢係好返，好返都幾大原因，佢由入嚟好差，然後好返嘅樣，好大動力，我覺得。」
病人正面態度改變	「我覺得係個病友個反應。佢可能未必係實實在在講句多謝或者係乜嘢，而係好似之前講嗰個胃癌嘅先生嘅樣，你見到佢由之前好似一個皺曬眉頭，我都有做過啲咩衰嘢，點解我 50 幾歲就會攞成嗰個態度，到而家連其他同事都覺得佢開懷咗，呢一樣嘢就係令我繼續想去做多啲，係我繼續做落去嘅動力。」
病人鼓勵	「諗返好多以前病人俾我哋嘅鼓勵，譬如我年資淺的時候，未升專科護士嗰時已經呢個永遠都記住喺個腦裡面，我做 Bone Marrow Transplant unit(骨髓移植科) 嘅時候，有啲病人好差，要去 ICU，呢個病人呢，佢媽媽就… 個病人好差，發緊脾氣，又唔食藥，定係唔肯做啲咩，佢 7 歲倒，佢媽媽就好嬲，氹完佢一輪，佢都唔肯聽，跟住就講咗句反話：『我唔要你喇，你自己一個人，我唔理你喇』，諸如此類嘅嘢。跟住我哋就氹返，兩邊都調適返佢嘅心情狀態，當然我都費咗一番唇舌，我哋會解釋返俾個小朋友聽，媽媽都係反話嚟，佢心入面痛先至會嘅講。之後呢個 patient 返到嚟之後，應該未係去 ICU，佢應該係準備去之前，我哋講完囉，跟住媽媽又錫返佢，跟住佢話佢帶我返屋企，俾 10 碗飯我食。我就覺得好感動，呢啲說話實在令人太感動，所以咁細個小朋友佢都嘅講，變咗我哋日後會諗住呢啲說話，嘅樣講一講，嘅樣解釋一解釋，就幫到啲 patient，我就覺得…」
受病人家屬鼓勵、受同事鼓勵	「真係太感動，呢 10 碗飯真係食得到，之後我哋問佢，點解俾 10 碗飯，唔俾 1 碗咁少，佢話我值得俾 10 碗飯你，變咗我永遠都會諗起呢個 patient，佢講嘅嘢。所以我就覺得好感動，呢個嘅嘢經歷令我會成日諗返起。」
病人家屬的熱心	屋企人其實好犀利，好強㗎。佢地都知有啲病係唔可以醫返好，只係令到病人穩定，唔需成日入醫院，可以喺屋企照顧，已經好滿足㗎。我真係好欣賞依啲父母，佢地嘅 enthusiasm (熱情) 影響我更加大……有啲“照顧”我哋教咗佢，佢就寧願自己親力親為，照顧小朋友。
同儕的讚賞	「第二個就係同事… 啲同事唔係讚賞我，我覺得如果啲同事都覺得係工作嘅，其實我覺得係 OK。最緊要… 即係可能啲同事未必會認同你花 30 分鐘去傾，佢係佢哋亦都有眼睇到，你同佢傾完，佢真係舒懷咗，佢哋都覺得係讚賞嘅，但係你話佢哋會唔會跟住做呢，我又覺得… 我唔夠膽包。」