

快樂是一種選擇-「樂在工作」的課後心得

總院 藥劑部 藥師 黃揚智

工作能讓你(妳)快樂嗎？除了這樣的主題吸引我之外，也想聽聽除了醫學專業之外，是否能有一些更貼近實際生活層面的課程。幸運的，藥劑部教學組邀請在人力資源教育訓練有豐富經驗的狄家葳先生演講「樂在工作，如魚得水」。確實，在工作了一段不算短的時間之後，雖轉換過職場，但工作的職類一直都在醫學這塊，重複的工作內容也已經慢慢的讓我懷疑自己為何當初會從事這樣的職業？除了工作挑戰多外，還有偶發的挫折，更經常遇到患者不尊重的對待，漸漸的消耗掉當初的滿腔熱血，現在上班的感覺就像葉啟田歌手唱的歌詞一樣：「無魂肉體就像稻草人」。所以這樣的演講我怎能錯過？

一開始講者從傳統的魚市場舉例，一般人對魚市場的觀感可能是吵雜及充滿魚腥味，但在西雅圖有一個世界知名的派克市場（Pike Place Market）卻是世界上最快樂的魚市場，甚至有人將它寫成書《FISH!派克魚鋪奇蹟：一種激發士氣熱情的哲學》來專門介紹派克市場成功關鍵（如圖一、二）。狄副處長先播了一段市場內的工作情況，影片中每個人都活力滿滿而且笑容滿面，魚拿在他們手上就像在水裡活過來了一樣，在空中飛來飛去，拋與接就像冰上芭蕾般的流暢，一邊工作一邊玩耍，讓人覺得就像在看一場表演般，大家是樂在其中，遊客更是開心的掏錢買魚貨。這也讓大家覺得納悶？為何工作可以如此快樂？簡單的說可以歸納為四種方法：



（圖一）



（圖二）

Play遊戲。當然不是要你一邊工作一邊玩，而是要在工作時融入遊戲的元素。遊戲方法有千萬種，你可以找出自己覺得有趣的方式加入工作流程中。課後我也把這方法嘗試在我抽抗癌藥Epirubicin時，因藥物本身為鮮紅色（如圖三），我總是把它想像成是癌細胞這個大魔王的血，我要抽光他的血，讓他無法作亂，不知是否為心理作用？當天抽藥似乎手也比較不痠。杜絕過程枯燥感，玩出活力能量及熱情，玩能讓人感到愉快，無聊的人度日如年，但快樂的人光陰似箭。



（圖三）

Make their day 拉近與顧客間的距離，不管他們是否要跟你買！講者問了個題目：「26個字母誰最自私？」很快的就有人答出是「I」，雖然是個機智問答，但也最真實，大部分的人最在意的還是自己。要讓顧客感受到受尊重，大部分的人都希望受到重視，儘管是點個頭亦或是微笑都可以讓人感到溫暖，把工作當成助人志業，讓顧客參與其中。

Be there用心。當你專心在當下，就可以帶來喜悅。現在科技雖然帶來方便，但也容易讓人分心。據統計一個人一天大概看手機的次數高達一百多次，不管有沒有響，總是讓人動不動就會想點開來看，因此是很難專注在當下。一但分心多工就容易造成焦躁，放下也是一種快樂。

Choose your attitude態度。魚販選擇快樂的工作，人們也感染他們的快樂而愉悅，快樂就是一種選擇。講者秀出一張圖片，圖片裡有三個工人，第一個工人說：「我在堆磚頭。」第二個工人說：「我在賺錢啊。」第三個工人開朗地抬起頭來說：「我在建造可以讓村上的人有心靈寄託的大教堂啊！」。態度是可以選擇的，凡事皆有不同觀點，就看你怎麼想？

演講後組長問到：「藥師長期都有調劑時怕拿錯藥的心理壓力，在發藥時也常常被病人責罵，是否有改善的方法？」狄副處長放上了一張圖片(如圖四)，問大家看到了什麼？有的人說是少女，有的人說是巫婆；同樣的一張畫每個人的角度不同，看出來的結果也會不同，

所以當你遇到挫折時，試試派克魚鋪的方式，努力看到自己在這份工作中的價值，你應該會更有動力的。



(如圖四)