

# 法語潤澤 智慧管理

◆ 文 / 林俊龍 佛教慈濟醫療財團法人執行長



證嚴上人的靜思語，是我覺得非常有智慧的一種管理方式。

例如，靜思語說：「生氣，是短暫的發瘋。」在管理上，發現罵人是在掩飾自己的不足。例如，某個醫生在開刀房動手術不順利時，氣得摔手術刀，類似這樣失控的表現。有人說，罵人是要出氣，出什麼氣呢？出那一分心裡的不安，藉由發怒來解除不安的情緒，但這是很不好的。

因為它在關係上會造成相當大的傷害，在管理上並沒有幫上忙，所以管理者一定要避免這一點。

不管是主管、屬下、同仁之間，如果生氣罵人，絕對解決不了問題，問題還在，但已經打壞了彼此的關係。所以，主管要去分析這個當事者生氣罵人的背後成因。

忍一時，天長地久；退一步，海闊天空。常見有些人是爭「一時之氣」，不管是為什麼個案或事情，就爭得面紅耳赤，到頭來鬧得不歡而散，所以證嚴上人才會告誡我們，靜思語：「理直要氣

和，得理要饒人」，不要理直氣壯，因為理直氣壯，對方一定受不了，就直接鬧翻了。

記得我在當院長的期間，有一天一位醫師來找我談事情，講完後是用力摔門出去的。因為他非常生氣，不滿意我給的意見。起因是他想買 X 光機，但是要單獨使用，以我的立場，這麼高單價的設備，當然希望可以讓不同部門跨單位也可使用，增加購買效益，但他的立場就是要獨立作業，所以就「用力」表達他的不滿讓我知道。

我可以理解他生氣的舉動，但我更清楚生氣不能解決問題，問題仍在、必須面對。就這一事件，我從醫院的經營效益考量，也是應該的。有人說，「你們慈濟是慈善機構，虧本是應該的。」這一種說法，我不能接受。身為醫院的管理者，就是要發揮效益，何況錢是各方捐助來的，更是不能任意揮霍。但我也因他生氣就不管這件事；醫師提出了買設備的要求，表示病人有需要，所以仍然朝採購設備的方向處理，請院內

相關單位同仁進行共用的可能性評估，以發揮最大的效益。因為不是花了一筆三、五百萬的經費就結束了，還要計入每年的保養、事後的維修費用等等；只給一個單位用，要計算使用率，畢竟如果能給三、四個單位一起使用，效益一定會比較高的。

或許有些人在被人在面前摔門之後，會忍不住胸中一口怒氣、怨氣，而造成彼此的衝突，尤其是如果主管動怒了起來，後果可能就不得了。至於為什麼我被人摔門而不氣？我想應該是心中已經牢記了上人的教誨，例如這句靜思語：「生氣，是拿別人的過錯來懲罰自己。」所以不要以他人的錯來懲罰自己。

大林慈濟醫院曾與嘉義中正大學心理系合作了一項研究計畫（結集成書《轉角找回好心情》，康健雜誌出版），就是探討生氣對身體的影響，如果在那樣的情況下生氣的話，血壓會升高，心跳會加速，影響到個人的心臟血管，會短命的。

回顧自己的管理生涯，好像是比較不會生氣的個性，都能以將事情本身處理好為主。

舉個例子，有一位醫師剛到慈院服務時，並不了解醫院是在艱辛中啟業，百廢待舉，缺人缺錢缺設備，他在開刀時，發現手術刀剪不夠銳利，不好用，手術房的燈不夠亮……不理解我們的東西都是得來不易，所以直接氣得亂丟器械。結果去參加了慈濟人醫會的義診，

尤其是海外賑災義診後，發現當地隨時可能沒有電、用手電筒也在開刀，沒有電鑽，用手搖的鑽子也要開刀，回到醫院的感受是天壤之別，「哇，天底下怎麼有這麼好的環境！」見苦知福，改變了心境，換個角度看世界，再也不會亂丟器械，也不愛生氣了，身旁相處的同事都感受到他的變化。

將上人的靜思語及每日於志工早會上的開示法語融入工作與生活，創造出溫馨而有智慧的慈濟醫療人文。

「天下最美的笑容，就是病人的笑容。」當病人與家屬能夠微笑面對現況，醫護志工所付出的一切，都值得了！

「以人為本，尊重生命」是慈濟醫療創建的宗旨，「守護生命、守護健康、守護愛」是慈濟醫療的任務。證嚴上人常言：「外行慈悲喜捨，內修誠正信實。」醫院即道場，同仁們在慈院工作，既能修福也能得到智慧，進而知福惜福再造福。「把幸福、美滿、快樂留給病人與家屬，將責任、困難、問題由醫療工作者來承擔。」從事醫療可以獲得助人的喜悅，也能體會施比受更有福的道理，且將病人福祉置於一切之上，時時自我要求，精進提升。

感恩所有同仁與志工，每一天都在院區內勤耕福田，護持慈濟醫療走過三十年；未來希望招募更多醫療從業人員加入慈濟醫療的行列，並肩努力，將醫療之愛廣傳於寰宇。🌱