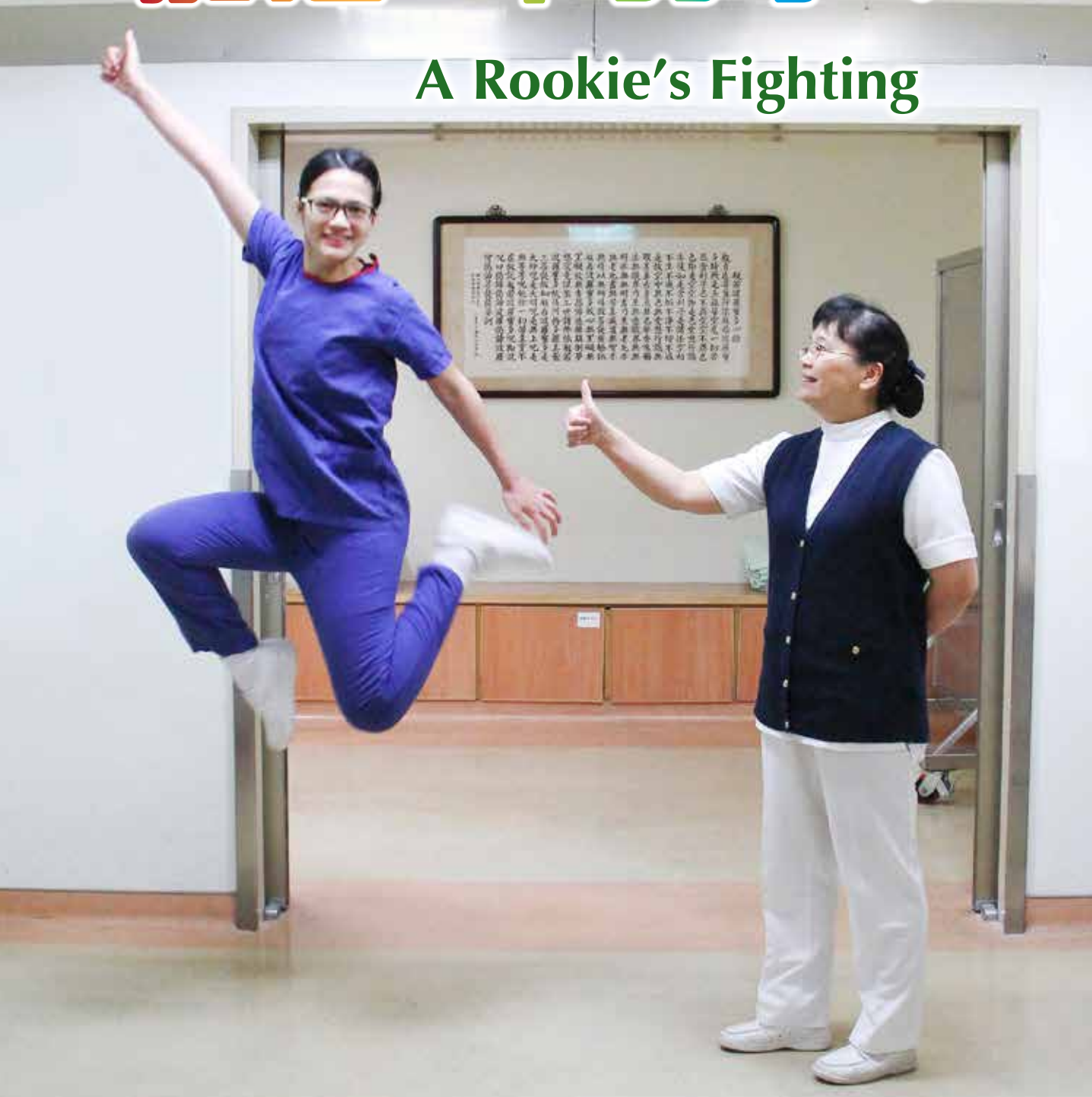
SA I CE LEN, Kaliting!

加油，卡力亨！

A Rookie's Fighting



■ 口述／林玉美　花蓮慈濟醫院內科加護病房護理師

在阿美族的傳說裡，Kaliting（卡力亭），是位很勤奮、努力的女孩。

我是 Kaliting，沿襲阿嬤的祖名，是家人對我的祝福。

我今年二十一歲，是一名護理師，林玉美，是我的漢語名字。2016 年 8 月，我從慈濟科技大學護理科畢業後，到花蓮慈院內科加護病房服務，至今，已經五個多月。

會走上護理這一條路，同儕與家庭是兩大因素。以前對於護理領域只是懵懵懂懂，覺得「護士」姊姊人都很好，工作內容就是打打針，沒什麼雜事，很簡單的工作。直到真的深入護理領域，才知道，護理真是不簡單！

我學護理的理由很單純，那時候有個很要好的同學，考上了慈科大護理科，我也就跟著考考看。報考慈科大，是我自己的意思，並沒有特別跟家人討論，家人也都尊重我的決定。我第一年沒考上，所以重考一次。家人總是跟我說，「Kaliting，妳要去哪裡，就去哪裡，家人都支持妳，SA I CE LEN ！」SA I CE LEN 是我們阿美族語的「加油！」對我來說，是最簡單，卻強而有力的話語。

我的哥哥們也跟我說：「Kaliting，妳選對路了。至少，你的薪水是穩定的，也是家裡相對比較穩定的。」

五專畢業後，我選擇到花蓮慈院服務。以前曾經短暫在花蓮慈院實習，都是外科單位，所以一開始我都選擇大重點科別，SI（外科加護病房）、一般外科、MI（內科加護病房）。一開始我錄取 SI，後來因為MI缺人，院方問我可以過去嗎？我考量自己的狀況，覺得 ok，就到MI報到。

活頁紙學習法

「你還習慣嗎？」到單位已經五個月了，最常被問這個問題。老實說，我真的不知道怎麼回答。記性差，是我最大的問題，常常學姊已經教過的東西，我就是忘記了，怎麼想都想不起來。從學校畢業進入臨床，除了抽痰、給藥等基本功，面對不同的疾病，還有各別需要注意的地方，再加上醫療資訊系統、重症訓練班課程……，要學習的事情真的很多，我很不適應。

加上我講話太直接，腦袋又轉得不夠快，常常心裡想的是 A，話講太快，就變成 Y 或 Z。常常學姊問我「妳的意思是這個嗎？」，其實不是，但是我又沒辦法將心中的想法完整的統整出來。如何好好表達心中想法、腦筋如何轉得快些，是我仍須學習的兩大課題。

直到惠蘭護理長教我「活頁紙學習法」，情況有了顯著的改善。活頁紙學習法就是，假設今天我照顧了兩床不同疾病的病人，從入院經過、身上管路狀況、一整天照顧的狀況、使用的藥物……病人所有的資訊都要謄寫在活頁紙上，再回頭看是否有沒補充到的，新資訊再用活頁紙補充，每天、每天不斷更新、增加。這方法對我的幫助很大，之後碰到同類型的病人，都可以翻閱這本「專屬秘笈」，是我的「祕密武器」！

標準化護理學員

這五個月裡，除了臨床工作，我也成為標準化護理學員。

我會成為標準化護理學員，其實是個「糊里糊塗」的意外。記得是在某個大半夜，我正在宿舍大廳看著公用電視，因為隔天放假，我決定要「看電視看到翻掉」，好好放鬆一下。忽然接到一通院方來電，「玉美，你明天有事嗎？」對方問，雖然我也不知道對方是誰。「沒事……」我回。「那你有空嗎？」「喔……有……有空。」就這樣，我成為標準化護理學員，雖然我也不清楚要做什麼，只知道要演戲，所以就抱著很自在的心情去參加。

演戲，對我來說並不陌生，我蠻喜歡演戲的。以前在學校，我參與的是名為「尋夢少年火箭隊」的服務性社團，我擔任主持人跟編劇。擔任主持人時，我很清楚自己要說些什麼話，也能很快應對所有的變化球；社團活動時，會為小朋友演戲，整部劇本都由我擔任編劇，並協助指導其他團員演戲。演戲，對我來說並不陌生。

後來才知道，標準化護理學員要扮演的是「學妹」的角色，與我「對戲」的都是外科加護病房的學姊。擔任標準化護理學員時，正好是我在工作上最低落的時期。每次標準化學員的扮演，我都演出自己的心聲，將現實上遇到的問題，融入劇情。標準化學姊給我的不同回饋，我把覺得好的部分學起來，運用在照護病人上。

「那時候究竟遇到了什麼事？」其實我也忘記了，只記得有一段時間，狀況很淒慘，「我要離開單位」、「我不想做了」的想法不斷、不斷的出現。加上同期進單位的五位「同梯」，因為壓力大、不適應，離開了三位，同儕的影響，讓我也一直有「我要離職！我要離職！」的想法。

我剛進單位時，老是被說，「你怎麼交班交成這樣？」「你是用這樣的態度來上班嗎？」其實我很難過的，因為我知道，做每件事情都要有「態度」，我覺得自己已經很努力了，我真的認真想要照顧好病人，卻總被說「太隨興、沒有態度」，挫折感很大。開始懷疑自己，「我真的適合走護理嗎？還是我要試試看其他？我真正要的是什麼呢？」一連串對自己的疑問，對於我的未來，很模糊、很迷茫。

有一天，我告訴自己，「好，再這樣下去不行。我今天再挑戰一次，今天再不行，我就離職！」那時候其實到職才一個多月，每天都覺得壓力很大，但也不知道是哪裡來的壓力。

然後，那天就出乎意料的過得很順利，於是我開始每天跟自己說，「我要挑戰、我要挑戰！玉美要加油！」天天拚命激勵自己，繼續完成我該做的工作。

延長試用期

兩個月試用期快到時，我和護理長討論，決定延長試用期，因為覺得自己還沒準備好獨立，怕自己「搞壞」病人。四個月時，我才開始獨立作業。開始獨立作業的第一天，我真的很緊張。還好，那天照顧的病人病情不算太嚴重，意識很清醒，也沒有插管。一整天都蠻順利的，病人狀況很穩定，給了我很大的信心。

以前都是跟在學姊身邊學習，獨立作業後，凡事都要自己來，沒有學姊可以討論。但是有問題時，單位學姊都很樂意回答。因為知道自己記性差，有時候都會想「這問題真的該問嗎？」很怕會被罵。學姊知道我的疑慮後，跟我說，「儘管怕被罵，以妳現在的年資，就是有資格可以問！」這句話給了我很大的信心，更敢開口問問題。

充電力量

病人可愛的反應，總給我很大的力量。記得有一次，我被一位情緒不是很穩定的家屬劈頭罵，床上的病人忽然開始大力的揮舞雙手，我趕緊去關心病人的狀況。

才走到床邊，病人躁動的情形就突然停下來了。原來，病人是故意表現出躁動的樣子，目的是要讓我能抽身，避免被挨罵。幾天後，病人順利拔管，他一開口就跟我說：「妳辛苦了，要加油喔！」讓我很感動。還有其他很好的家屬也都會鼓勵我。

我很慶幸自己會說母語，能跟只會說母語的病人溝通。他們都叫我 Kaliting，有病人阿嬤還會問我，「妳怎麼還沒有吃飯？你要去哪裡吃飯啊？」我就回「有，我們有飯吃，在那邊。」 病人阿嬤還是不死心的接著說：「還是我的給妳吃？」我趕緊說：「不用不用。」但是心裡覺得，好溫暖。

剛開始上班時，對一切都很不熟悉，往往早上七點上班，一直到晚上九點、十點才能忙完全部的工作，這樣的狀況持續了兩個多月，在護理長、學姊的殷殷指導後，我漸漸可以掌控時間與工作進度，現在，不到六點就能下班了，也看到自己的進步。記得有一天上班，我一開公務櫃，就看到刻有我名字的印章，是那時帶我的學姊送我的，我永遠都不會忘記當下的心情，好雀躍，也很感激，那一整天工作都在笑呢！

回家，對我來說，是最有力量的「充電」。我喜歡騎著機車，一路吹著海風、看著一望無際的藍色海洋，回到位於豐濱的家。即使單趟車程至少要一小時，但是能看到家人，一切都值得，即使當天來回也無妨，至少，我回家了。特別是看到我的阿嬤，她已經九十歲了，雖然因為駝背超過九十度，需要靠枴杖走路，但是阿嬤的身體很好，罵人非常大聲。

跟阿嬤和媽媽用母語聊聊天，就覺得什麼壓力都沒有了。阿嬤跟媽媽不會特別跟我說什麼大道理，靜靜聽完我的心事後，她們總會跟我說，「SA I CE LEN ！（加油）」對我來說，這是最簡單，卻強而有力的話語。

我是 Kaliting，每天起床時，我都跟自己說 SA I CE LEN ！進單位前，我也跟自己說 SA I CE LEN ！看起來很傻，但是相信我一定能挑戰自己，戰勝護理工作！ SA I CE LEN，Kaliting ！（採訪整理／魏瑋廷）

阿長這樣說：

熬出你的滋味

Train Yourself to Be a Strong Nurse

■ 口述｜ 陳惠蘭　花蓮慈濟醫院內科加護病房護理長

我願意和你一起，為那 1 公尺的差距而努力。

「今天，如果是我的女兒，我會希望她在職場上，遇到能怎麼樣幫助她的人呢？」我們總期許護理師在照護病人時，能「視病猶親」；我同樣問自己，面對同仁，我是不是也做到「視同事如親」呢？

以前，新人都叫我「學姊」；現在，我已經是新人的「媽媽」等級。我要怎麼去帶新人？我將他們當作自己的孩子、自己的手足姊妹，是跟我有血緣關係的。我用這樣的一顆心，陪伴新人，在同事人數眾多的加護病房環境裡，適應留任下來。

因為是親人，所以話會說重；因為是親人，所以會不捨。不捨看到新人在人生最精華的時期，不能像海綿一樣盡情吸收。而是在學習過程中，浪費能自我成長、接受不同歷練、看到生命不同色彩的機會，那是很可惜的。我一直覺得，中國古話是很美麗的，有句話說「愛之深、責之切」，那個「切」就是希望你不要再重複錯誤，難免，說話的力道會重一些。

護理照護工作是幾乎要零失誤的，所以學習歷程是很嚴謹的。面對生命課題，比其他行業要來的更嚴謹，是要又「嚴」又「謹」。如果今天因為你個人因素的失誤，讓病人受到有形或無形的傷害，那會是你一輩子都揮之不去的陰影。只要面對的是生命，壓力就不會小。學姊的要求，都是站在心疼病人的立場，覺得為了病人好，「這些你一定要會」，怎麼在最短的時間內，拉近與學姊的認知，那就是成長；能接受學姊嚴厲卻不人身攻擊的指導，那就是你的態度。

同理相似背景　帶人帶心

我自己曾經讀過「放牛班」，深知那種「被嫌棄的眼神」，更懂得「慢鳥慢飛」的道理。學校的成績，並不能代表什麼，也不代表將來就會做事。我在花蓮慈院啟業時就報到，至今走過三十年的歲月。急診、內科病房、泌尿科、婦兒科……幾乎內、外科我都「run」過，從 1995 年開始擔任護理長。教育背景讓我更能接受多元；多科訓練則讓我能用不同的面向，來看新進人員的使命。

新人進單位前，我會觀察每個人的背景資料，因為我知道，不同背景的人會有不同的表現方式。新人的教育歷程，是技職體系出身？或是大學？家庭背景、家庭成員，是單親、隔代教養、還是家庭健全、是排行老大、老二、還是老么；性別、族群、身體狀況……要注意的清單很長。

清楚明白後，才能設計最適合他的學習計畫，安排有相似背景的學姊來帶他。可能是同母校、可能同為外地人、可能族群相同、可能個性相似……有這些雷同處，學姊們才能對學弟妹產生同理，才能用同理心去看到新人需要幫忙的問題。

阿長永遠在護理長室，等你

我知道要走進護理長室，對同仁來說是不容易的。但是我跟同仁說，發生事情，一定要讓我知道，「因為我相信你遇到困難，如果心生恐懼，你可能一時衝不過。

如果你覺得夠信任我，我希望你能告訴我，你在面臨的困難。」從每次互動的過程中，我能更清楚知道每位同仁需要的幫助是什麼，我再從中補足、協助。

以玉美為例，在她這樣的年紀，與人互動上是很得體的，加上有參與學校社團的歷練，我評斷她是可以教的，即使需要花多一些的時間，將 100 公尺的差距，拉到 99 公尺，即使只剩 1 公尺，我也願意和她一起，為那 1 公尺而努力。但是我總跟新人說，最重要的，你願不願意調整自己。這個社會沒有辦法為你而改變，只有你自己能改變自己，只有自己能幫自己，這樣，你才有能力，去面對任何的問題。

我也會跟新人分享他可能犯的「大忌」。學姊可以不理你，但是你一定要跟學姊打招呼；學姊教完你，你一定要說謝謝。得人疼，人家才會教你武功，「嘴巴甜到哪裡都好」。態度要軟，學姊在指導時，不要急著回應，學姊可能正在情緒上，多說無益。即使學姊誤解你，當下也不要覺得委屈，「你的委屈，阿長一定能了解」，更重要的是要將委屈化為動力，也許事後再寫張字條給學姊，好好的解釋……我會花很多時間，提醒新人這些人情世故上的「眉眉角角」。

陪伴一個新人適應單位，我就是透過這幾個面向，蒐集資料、找合適的人帶他、而我身為護理長，就是那個補位的角色。我告訴自己，身為主管，不只是在工作面向的要求，在慈濟愛的環境中，我們比別人更多的，是那一分情。我希望，當同仁想到單位這個大家庭，是覺得很溫馨的。我有把同仁當作自己的親人嗎？我願意敞開心胸去同理他嗎？對我來說，這是更重要的中心價值。沒有人是「不行的」，在自己都還沒放棄自己前，沒有人可以評判你「不行」。

慢鳥慢飛，不好嗎？早飛的人，早到目的地，早一點完成夢想。但是慢鳥也會完成夢想，也許時間比別人晚，卻比別人多一些經驗。坐噴射機只能看雲，坐火車則可以享受過程中美麗的風景，看藍天、看大海，看一路上所有千變萬化的景色。在護理的行話，這就是「熬」。慢火慢熬，滋味才會更鮮甜。（採訪整理／魏瑋廷）

學姊這樣說：

放慢速度，等你跟上

I'll Slow Down for You to Catch Up

■ 口述｜歐佩茹　花蓮慈濟醫院外科加護病房護理師

林玉美擔任的「標準化護理學員」，是在「臨床教師溝通指導情境教學工作坊」中，擔任重症單位「學妹」的角色，透過角色扮演，情境引導，讓應試的「臨床教師」，能展現其溝通指導的能力。其中，應試的外科加護病房歐佩茹（小歐），是玉美印象最深刻的臨床教師。「小歐在安慰人的時候，很有說服力，讓人很願意聽她說。」玉美說。

記得參與「臨床教師溝通指導情境教學工作坊」，是 2016 年 10 月底的事情。當時演練情境設定是：學妹（玉美）在交班時反應，照護某床病人時發生忘記給藥、失誤退回病人需要服用的藥物、病人身上的針頭脫落出血等一連串的問題，讓她措手不及，不知道要怎麼處理……我是接班的學姊，需要收拾爛攤子，所以要表現出口氣比較不好……

新人，都很在乎學姊的反應。遇到學妹的低潮期，我首要做的，是先引導她離開「難過」的情緒，再分析事情發生的經過。「我也曾經是學妹，所以我懂妳的感受。」我會試著同理學妹的情緒，也分享過往我犯類似錯誤的經驗，讓學妹知道，身為新人，都可能遇到這樣的問題，但是隨著經驗的累積，會越來越清楚事情的輕重緩急，以及處理的要領，久而久之，你就能看到自己的成長與進步。

「寧可被罵，也比做錯事要好。」通常，病人的狀況不會一件發生完，再發生另外一件，而是會在同時間一起發生，讓人手忙腳亂，不知道如何是好。這時候，尋求支援是首要任務，不論是找學姊、專師，要找人來幫忙。學姊在每個當下給的反

應，都是為了病人好。她可能急著處理病人正在發生的問題，沒有辦法考慮你的心情，所以當下無法給你太多回饋，也可能比較直接，因為凡事要以病人為優先。但是等手邊工作到了一個段落，相信學姊會好好跟你分析當下的狀況，並提供意見與指導。

帶學妹也是一種學習，我擔任臨床教師大約四年的時間，每位學妹的狀況跟個性都不同。記得我第一年帶學妹時，很挫折！因為我個性很急，動作又快，新人剛進來時，什麼都不懂，跟不上我的速度，「昨天不是講過了，今天到底是發生什麼事？」學妹每天重複同樣的錯誤，我會很替她擔心，她獨立後有沒有辦法把病人顧好？病人在他們手上到底安不安全？我很不放心，所以會「盯」很緊，造成學妹很大的壓力。

後來，我請教了資深的臨床教師，學姊告訴我，我太快的反應，會打斷並剝奪學妹學習跟思考的過程。於是在不危及病人安全的前提下，我開始放慢自己的速度，並適時的給予學妹回饋。

這樣的改變，我開始看到學妹的改變與成長。等學妹獨立後，我追蹤她後續照顧病人的情況，發現「學妹真的有把我的話聽進去」、「學妹真的成長好多喔！」，就會挺有成就感，覺得當臨床教師，還蠻不錯的！（採訪整理／魏瑋廷）

歐佩茹（右）擔任臨床教師，學會在指導時放慢速度，給學弟妹學習與思考的空間。