

# 輔導的成就

The Achievement of Tutoring Freshman

■ 文 | 曾珮瑜 臺北慈濟醫院外科加護病房護理師

回想當年，因為很想趕快長大，高職一畢業立刻就出社會工作，而我的第一份工作是在住家附近的診所上班。兩年過去了，覺得日子過得很安逸但也很無趣，所以決定再去讀二專夜校。半工半讀，專科畢業後，我告訴自己不想再做井底之蛙，想去看看外面的世界。很幸運的我來到了慈濟，轉眼間已經八年。因為是在重症單位，每天上班都戰戰兢兢，不過，從當初的懵懂，到現在已經成為單位新進同仁的輔導員了。

## 八年經歷帶新人 建立自信與抗壓力

雖然已經八年，但這中間的點點滴滴到現在我仍記憶猶新，現在擔任單位輔導員，覺得是自己目前在護理這條路上很開心的成就。

在重症單位，每個病人身上都是儀器監測及眾多的管路，儀器警報聲此起彼落，如果遇到緊急狀況發生，那場面更是混亂，這對很多新進人員來說都是壓力，如果剛開始沒做好心理建設，很可能因為無法承受、心理恐懼而打退堂鼓，此時輔導員的角色功能就很重要。

首先，要幫學妹們建立自信心。學妹們沒做過的技術或是沒碰過的儀器，我先操作一遍，說明注意事項，再讓她們操作，下一次遇到同樣技術同樣問題，如果她們不會或是沒做不好……在這考驗輔導員耐心的時刻……我會告訴學妹：沒關係，我再帶妳們操作一次。通常再複習一次，會喚起記憶，很快她們就會記起來了。

輔導的過程難免會遇到成果不如預期，就會提醒自己運用臨床教師課程老師教的三明治回饋法，首先是肯定優點，再來就是提醒加強改進的部分，最後是再次肯定整體的表現。這個方法很實用，而要怎麼樣才能夠不傷害新進同仁脆



曾珮瑜覺得輔導每個學妹就像收到一份禮物，看著學妹能獨立作業令人欣慰。

弱的心靈又能夠幫助記憶增進信心，我想這也是輔導員一定會面臨的考驗，尤其是考驗EQ。有時在帶學妹時遇到撞牆期，我會與護理長討論，或是與單位其他輔導員討論，她們的學妹是否也有此問題，聽聽別人的意見改變一下自己的輔導方式，通常都會有不同的收穫。

## 邊教邊複習 主動學習的重要

學姊也不是萬能的，很多學理久了沒複習很容易淡忘，當學妹的問題我沒辦法馬上回答時，我會告訴她，「我有點忘記，今天我們回家查一下，明天我們一起討論。」在這一來一往過程中，不但幫助了學妹的學習，也讓我重拾記憶。

記得學妹剛獨立照護病人時，最困擾會客時間與家屬的應對，該如何回答家屬的提問，主要是對於病情的掌握度不夠熟悉。當下我就會先協助回答家屬的問題，事後再協助她釐清病人的現況，並以家屬角度提問，來慢慢建立她對病情的掌握，也建立應答的自信。或是學妹有不懂的地方，習慣先問「為什麼？」，我會請她先去找資料、文獻，真的還不清楚再來一起討論。這是比較讓我需要花力氣的，幫助學妹養成主動學習的習慣。

在我心裡，輔導每個學妹就像收到一份禮物，當你還沒拆開包裝時，你不會知道也不能改變裡面的東西，就如同每個人都有他與生俱來的人格特質與個性，這是無法去改變的，但是工作態度可以。身為輔導員的我，盡我所能將正確的觀念告訴學妹們，希望他們在自己獨當一面時，有自信但不自我，對病人多一分傾聽、多一分關懷；與同事之間的相處多一點互相、少一點計較。

輔導學妹從生疏到熟練，從羞怯到自信，從緩慢斷續到迅速有效率，遠遠看著她們能一個人日漸獨立作業，讓我感動，有成就感，也是最大的欣慰。