



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。