

問題圈思考 練推理邏輯

Use the Problem Circle for Logic Training

■ 文、圖 | 謝美玲 慈濟大學護理學系助理教授

護理專業教育目的是以教導出能勝任臨床工作的基層護理人員為導向，學生在學習過程中從基礎醫學知識建構到護理專業知能的養成，嚴謹的訓練過程無不期盼學生畢業後能夠很快適應臨床實務。近年來，在畢業後雇主滿意度調查分析結果中有主管建議學校能再加強學生思考推論或緊急應變的能力，回歸護理教育的本質，當護理人員在面對生命照顧時，應具備那些專業能力才能應付日新月異的醫學新知以及掌握瞬息萬變的病人狀況？然而，現實情形是，許多護生在遇到病人或家屬提問或反應時，大多數的反應是把問題直接轉述給主護護理師協助處理，較無法在接收到訊息的第一時間先釐清問題，進一步探討發生原因並收集相關資料，進而與主護護理師共同討論解決方法。為了避免落入「只會當傳聲筒」的窘境，教導護生學習如何解析問題，探討其發生原因並尋求適當解決方法是學校訓練的要務，目前所採用的教學策略包括：小組討論、問題導向學習 (Problem Based Learning, PBL)、跨專業教育 (Interprofessional education, IPE) 等。

整合思考訓練 了解「為何而做」

六何分析法或稱 5W1H 分析法，是常用來引導學習者思考的方法，其針對原因 (why)、對象 (what)、地點 (where)、時間 (when)、人員 (who)、方法 (how) 等六個方面提出問題進行思考。雖然如此，但是當真正遇到問題時，知道如何 (know-how) 處理常是解決問題時會先考慮到的方式，至於知道為什麼 (know-why) 的思考訓練仍較有限。近年來由賽門·西奈克 (Simon Sinek) 所提出的「黃金圈」(The Golden Circle) 概念已廣泛應用在企業經營和商品開發，也成為主管啟發和激勵部屬所採用的重要方式。其思維原則由內而外，從核心理念「為什麼 (why)」開始談起，接著

才是「怎麼做 (how)」和「做什麼 (what)」，進而創造企業與眾不同的價值。課程設計引用此概念模式，經由 know-why 的問題圈思考訓練，引領學生了解問題發生的原因，期能避免造成病人不可逆性的傷害外，亦可協助護生進而思考須採取哪些問題解決措施並提供以病人為中心的照護。

重症護理學課程是開設在大學四年級的選修課，教學方式中的小組討論結合問題圈的思維，再加上可能涉及的病人、家屬及醫療團隊的成員 (who)，以 3W1H (why、who、how、what) 進行臨床案例討論。主課老師依臨床照護情境，重新詮釋 3W1H 在討論中的所代表的含意。

(1) 為什麼 (why)：為什麼要發現問題？為什麼問題需要處理？問題發生的原因？問題為何會發生？(2) 誰 (who)：問題中包含哪些人？主要受到影響的人是誰？(3) 如何做 (how)：如何找尋問題的解決方式？如何尋求相關資源？如何評估問題的解決成效？如何整合照護團隊的專業？(4) 做什麼 (what)：要採取那些照護措施來解決病人的問題？藉此整合學生過去所學的專業學習基礎，在小組討論的互動中共同找出臨床案例所隱藏的問題及共商解決方法，啟發學生自主學習的動機，理出問題



脈絡並提出解決及處理之道。課程進行期間共搭配四次黃金圈臨床情境討論，依修課人數分成三組，每組六位，每次進行時間 50 分鐘。小組先自擬出 3W1H 的排序，在討論過程中針對不了解的疾病或照護相關問題立即上網搜尋佐證文獻資料，下課前每組依 3W1H 討論結果進行 5 分鐘的成果報告，並分別於期中及期末填寫問題圈思考訓練模式的心得報告。



小組腦力激盪 讓問題圈推理成習慣

為了讓學生能充分表達個人對討論進行方式的想法，採不記名方式，列舉幾位同學對課程回饋的內容如下——

「臨床實習時，很多時候都是看到問題便即刻給予護理措施，很少會真正探究問題發生的原因，雖然問題可能因措施的執行得以緩解，但如衍生其他問題，會造成更多難以解決的問題。所以，用問題圈一層層的解決問題，可以更清楚問題的原因。」「本來一開始對問題圈的教學方式很害怕，但在多次學習後發現能提升對於病人的了解及處置，用這種方法真的很快，也能加速學習及思考。」

「問題圈是用 why、who、how、what 四面向去做推論，有時候不一定按順序來看，但是缺一不可，因此我認為這是可以幫助我們思考的好工具。」

「可藉由這樣的方式抽絲剝繭的了解病人狀況，以及該如何處理，並且可以提醒自己是否遺漏哪些部分，以檢視自己不足的且需加強的地方。」

「以前遇到問題較少思考找誰一起幫助，也會到最後才思考疾病原因，只是一味的想先知道治療方式而已，現在這樣的思考模式 (why、who、how、what) 有助於對病人疾病的了解，也有助於我們自己本身的照護。」

「讓我們可以從事情的根本核心去思考、想出解決的辦法，而非看到什麼情況，就去做什麼事情。透過這樣的方式，使我們看一件事不再只是看單一面向，較能整體性思考，推估病人的可能原因，再整合醫療團隊，使病人受到更完善的照護。」

「遇到臨床案例時，問題圈思考模式會引領我找出目前病人的問題所在，探討引發此問題的背後原因，尋找相關人員介入一起討論，找到解決問題的方式。腦中有如圖一般，從中心圓點擴展出去，只是經驗尚不足，無法往更深一層探討，在臨床案例討論時仍會卡住，不知所措，但至少對問題的推理已較有清楚的方向。」

回想第一次進行問題圈小組討論時，組員在接到案例當下，各自埋首苦思卻不知如何著手……直到有一位同學主動起身走向其他組員，帶動了小組討論的氣氛。大家分工合作，有的同學負責寫下討論結果，有的上網查資料……經過一次次地討論，觀念也愈來愈清晰，面對問題處理的邏輯思考能力亦有顯著的進步。在問題圈推理訓練過程中，體會到雖然「Patients/families don't care WHY you do it, they do care about WHAT and HOW you do it.」，但是「為何而做」卻是專業人員在處理病人問題時的基本要素，以「WHY」為出發點，探究為什麼需要提供以病人為中心的照護本質，並從中找到問題發生原因，「知其然及其所以然而為之」是照顧病人應有的基本科學精神，如此才能為病人的安全把關，發揮醫療團隊的力量以落實專業照護。