

阿長這樣說：

接上天線

Connect the Antenna for Junior Nurses

■ 文 | 劉玉玲 花蓮慈濟醫院合心十樓病房護理長

擔任護理長多年，看到護理人員來來去去，就像媽媽帶小孩一樣，從襁褓中呵護到一步一步教導能走、能跑到獨當一面，甚至飛往另外一片天，有時挺感傷，但仔細想想也是一種成就，就像許孟庭，日日看她、「唸」她，沒發覺她長多大了，但是當我看到她寫的文章脈絡思路如此清楚，又聽她在志工早會侃侃而談分享她的成長經歷，突然發現原來孩子長這樣大了，其能力遠遠超乎我的想像。

話說那天單位的 grand round 報告，孟庭選了一位常見的骨科術後病人，疾病不難照顧，卻是單位同仁不太喜歡照顧的病人。報告重點是針對病人出院準備相關的問題，案例報告平實並無特別突出，在討論時郭老師一句：「你為何覺得病人聰明？」孟庭回覆時有感而發而開始邊說邊哭，令在旁的我也跟著掉淚。我想起孟庭在校念書時也是領慈濟基金會新芽獎學金的孩子，她也是像她的叔叔一樣不善表達內心想法，學習過程也遭受一些挫折。而現在的她卻能細膩發覺病人不想出院，「若出院會死」這句話後面隱藏的內情。





回覆示教 接上天線通過試用

孟庭剛進單位時就如她所言，極易緊張、沒自信、說話會輕微結巴，言不及意，但可能是原住民樂天知命的性格使然，即使臨床表現差強人意，她的個性仍樂觀且不拘小節，講白一點就是有點神經大條，別人的情緒已經明顯很高張了，她有時還沒察覺到，經常與團隊成員溝通臨床照護問題發生誤會甚至引來抱怨，惹得跟她互動的人又氣又無奈，這些當然全反應到護理長的耳朵，我非得夾在兩方之間分別處理。

像是專科護理師或資深學姊伶潔常形容她「像是沒接上天線」或是「天線斷了」，跟她說什麼有時彷彿會聽不懂，或是她說懂了，做出來又不一樣。記得有一次還在



新進人員試用期間，她的臨床教師跟她兩人下班後一起抱頭痛哭，還以為是孟庭被罵或是臨床教師被氣哭，原來兩人各自為了對方都想努力做好但卻一直未達期望結果，臨床教師說出心裡的話：「妳期望我應該要怎麼教妳才能幫妳學會？」終於兩人將壓力都釋放出來。孟庭需要清楚與直接的指導，回覆示教很重要，有了信任的基礎，少了心裡負擔的學習，她終於順利通過試用期。

低潮挫折終開心門 證明自己也找到方向

但是臨床表現仍無法達到團隊期待，抱怨與批評多了，樂觀的她也漸被挫折打敗，她有察覺到醫護團隊對她的專業能力質疑故變得很低潮，曾於工作一年多時提出想離職，我想找她深入了解原因，但她關閉心門不願告知，拒絕會談而一意孤行就想要離職，身為主管當然要盡力慰留。最後經不起我這個阿長再三邀約，帶她去喝咖啡聊天談心，終將最根本的原因說了出來。

我協助分析優勢劣勢，給予建議：「你是獎助生，若離職則要承擔違約金償還所有念書的費用，況且離職後到哪裡都無法改變能力不足的問題，唯有讓自己茁壯才不會讓人看不起。」孟庭聽了建議也很爭氣，不再讓挫折情緒造成負向影響，有了方向努力，同年考取慈濟科技大學二技在職班繼續進修，讓自己的學識技能增強。進修後見識變廣，更思考之後的生涯規畫想朝長照方面發展，期對部落同胞更有幫助。現在也正積極準備自己，如到其他科病房支援累積不同照顧經驗，目前臨床照護、溝通技巧明顯進步很多，與團隊互動良好，也會以過來人的心態幫助新進學妹盡早進入狀況。

孟庭給團隊中學姊們的感覺是，踏入臨床工作，從零到一，從無到有，過程中看見她對自我的努力及要求，對於自己不熟悉及從未著手的事務都能虛心求教，努力不懈要自己變得更強，個性樂觀天真，面對挫折都能在短時間內化解，而不會一直沉浸在低氣壓。從起初到現在看見她的進步及轉變，在臨床照護及人際關係，也可感受到孟庭逐漸學會批判性思考，不再只是聽從他人的指令或 by order 按醫囑做事，也可以感受到她照顧病人的用心。對於自己所負責的工作，都可以在時間內正確、落實的完成，不怠惰從容不迫。

像靜思語所說「有願就有力」，孟庭讓我覺得有理想心就踏實，她也一直朝這個目標去努力去達成。生怯的小女孩長大了，能細心體會病人的需求及傳承個人的學習經驗，後面的路仍很長，但我相信妳一定可以的，加油！☺