

也是學習

Another Way of Learning

■ 文 / 林佳靜 慈濟醫院台中分院外科病房護理師

來到台中慈院已快一年，醫院正式營運也進入第九個月。因為是新醫院，一切「從零開始」，加入了許多新鮮人。自己也開始當起輔導員，輔導這批新人，希望他們進入狀況後，更上一層樓。這個過程讓我回想當初踏入護理工作時，學姊是如何帶領我，如何包容我的笨拙；當我有了經驗後，從成人科轉進兒科時，學姊又是如何教導我，讓我能適應新科別。

為了能讓輔導工作順利，護理部在今年五月開辦了一系列課程，在參與中，我融合了過去親身的體會，開始領悟到，原來要引領新進人員，無論態度和方法都是學問。這批新進人員中，有的已經工作多年，經驗豐富；有的則是剛畢業，仍是一張白紙。面對這樣的成員，該用何種方式去輔導？更讓我思索久久，一再咀嚼，反覆演練。

呵護新手脆弱心靈 討論進度抓準問題

在整個輔導過程中，我大概「因材施教」地分成兩種方式。如果是應屆的，常會遇到反應慢的、易忘事的，性子急的、適應慢的、容易緊張的、不知所措的，我會適時調整原先的計畫，因應他們的步伐。因為是新手上路，難免會鬧出一些笑話，問的問題又是五花八門，但是我理解到他們的心靈是脆弱的，因此不能用罵的，雖然偶而我還是會忍不住碎碎念，但絕無惡意，只是希望他們能儘快進入狀況。例如我會去不斷地去提醒他們：要如何讓照護技巧熟練、要如何讓病人相信他們、要如何讓自己不怕病人、要如何對自己有信心、要如何區別實習跟臨床不同之處。過去帶領我的學姊就曾特別強調：要適時地跟他們討論進度及狀況，因為這樣可以讓他們了解問題在哪裡、有沒有進步、哪裡要加強等等。

不懂要問是鐵則 歷艱辛獨當一面

不過這種輔導確實需要較大的耐心，當自己說了又說，開始不耐煩時，要如何克制內心的情緒，外表仍然保持和顏悅色，似乎也是一門學問。而且輔導員在他們身旁時間有限，自己必須一面忙著本份的工作，一面擔心著他們會不會做錯事，心中總是忐忑。所以我特別告知他們，有問題或弄不清楚的地方一定要問，畢竟我們所面對的是活生生的人，不容許出錯。

好不容易，經過大家一番努力後，他們可以獨當一面了。卻因為有的想逃避、有的嫌太辛苦、有的覺得工作時間太長、有的覺得身體不適而想要離職。只要有一位離職，前面的心血就白費了，很讓人傷心、無力。事實上，任何工作都需要一段適應期，長短因人而異，只要撐過那適應期，你就成功了。畢竟每種工作都會有它辛苦的一面，希望新入職場的學妹能有所體認，要學著自己去獨立、去成長。

事非經過不知難 輔導有成感欣慰

如果輔導時遇到的是已有工作經驗的新人，就要讓他們儘快了解本院的特色、常規、常見的疾病、常用的技術。設法協助他們適應環境，進入狀況，加入照護陣容。當然更歡迎他們分享過去的經驗，提供院方改善的參考。畢竟醫院是新的，更須集思廣益，汲長補短，希望好能夠更好。



所以這些從各地醫院來的老手，他們的經驗是重要的，大家可以互相切磋，互相成長。

如今看到自己輔導的學妹一個個都能獨當一面，變成好同事，各自為所屬單位努力付出。人家說「事非經過不知難」，當年學姊引領我們進入工作，想必也費了許多心力，今天自己竟然也有這個機會回饋奉獻，扮演學姊的角色，心裡很很高興。尤其看到新人由剛進來的生澀，蛻變成親切、熟練的白衣天使，更感欣慰。更希望大家從此在護理這條路能走得順遂如意。同時能體認到：護理可不是普通的工作，它正是一項照護世人的志業。

把學妹輔導成能獨當一面的同事，是林佳靜辛苦之餘最大的安慰。