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。

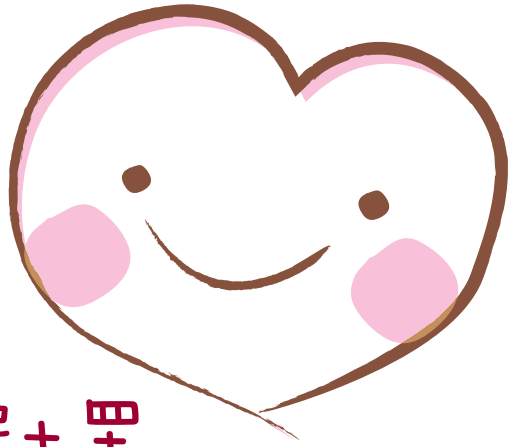
邊教邊複習　主動學習的重要

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。



我的幸福選擇

My Blessed Choice

■ 文 ｜ 陳美娟 臺北慈濟醫院 9A病房副護理長

小時候大家一定有過相同的經驗，常被問未來要做什麼，我也不例外。我來自一個質樸的家庭，雖然從小父母總是耳提面命的告訴我將來要做個有用的人，但我對未來一直沒有太大的想像與期待。國中聯考後的升學關卡是我人生第一個抉擇的交叉口，當我在徘徊猶疑時，上天幫我做出了不平凡的選擇，開啟我學習助人的那扇門——護理之路。

從護理找到快樂

在念護校的三年裡，總是每天夜以繼日，晝夜不息的念書苦讀，就是希望能在畢業時考到護士執照，也因此，剛接觸護理的我對於「護理」最初的本質體會並不深。

二專畢業後因為老師的建議而選擇先進入職場工作，在選擇醫院時又讓我面臨人生抉擇的第二道關卡。或許是慈濟醫院的宗旨與願景與自己內心的期盼相符合，於是我決定進入慈濟醫院工作，期許自己能以「做個對社會有貢獻的人」為起始點，並由工作中去累積，深入了解護理的本質是什麼？期盼自己能為護理盡一分心力。而這一做，就是 9 年，過程中自己也成長許多。

常有家屬對我說，「妳笑容最多，讓人感覺很溫暖又安心。」我才明白，護理的本質除了愛心、耐心、同理心外，原來口罩下的笑容對於病人或家屬來說是如此讓人感到溫暖，也才明白上人賦予我們的使命，守護生命、守護健康、守護愛，護理工作除了讓我自己感到有成就感，能貢獻專長服務大眾，更是找到生命中的幸福，也樂活生活。

護理的價值是自己創造出來的，陳美娟覺得自己很幸運，從臨床工作中得到生活的幸福感。

遇見人生貴人

很榮幸在我成長的過程中，總有貴人相助，對我來說每個貴人都有我值得學習的地方，他們是我的學習典範，讓我學會以謙卑的心對待身邊的每一個人，而且總是適時地拉拔我成長。在慈濟工作的這些年，感謝所有帶領過我的主管、單位中的每位夥伴，在工作環境中，猶如一個大家庭，大家彼此學習成長，分享工作及生活點滴。而我的直屬主管對於我們的照顧總是無微不至，很有耐心的傾聽我們的想法。如：當我們在照護病人上未確實執行醫囑，或當我們與專科護理師、當班醫師之間有些紛爭時，單位護理長總是立刻主動協助解決問題，同時也建立工作之間溝通橋梁，趕在異常發生前處理好，也改善工作上的流暢性，於此讓我們在工作時感到很安心，也因為有這強力的後盾，所以我們總是能很安心、開心地去照顧好每位需要我們的病人。

正因為有妳們參與我生命、導引我人生的方向、協助我渡過艱難、陪同我走過青澀稚嫩、給予我支持鼓勵；我謹將自己在護理付出的小小功能獻給我生命中的貴人們。

有如靜思語「用歡喜心去付出，用感恩心去投入。」上人也常說「甘願做，歡喜受」，護理的價值是自己創造出來的，在職場中發揮自己最好的功能，實現對專業的承諾，是我常思考及向大家學習的。我在護理這塊領域的經驗值，從零累積到現在，我的態度依舊保持熱忱。很幸運自己選對了工作，也很感謝上天給我這個機會，讓我從臨床護理工作中找到自己的興趣，得到生活的幸福感。