



重症加護 溝通姊

王鈺婷

台中慈院加護病房護理師

**Communication Master in
Intensive Care**

Yu-Ting Wang,

ICU, Taichung Tzu Chi Hospital

■ 文 | 洪翊珊、范姜玉珍

生肖屬羊，剛入職場被稱「小羊」，到台中慈濟醫院成為中堅分子，輩分升級為「羊姊」，重症護理資歷豐富的王鈺婷，溝通能力一流，專業又敬業，深受病人、家屬及同儕的喜愛，而且臨床教學成績斐然，因為成功輔導許多新進護理人員留任，從她的身上，看見護理人員游刃有餘又倍受信賴的專業樣貌。

從臺南到臺中念護理 實習期銘印教學的嚴謹態度

「護理工作，是一門穩定的職業，可獲得穩定的報酬。」聽進媽媽的建議，國中畢業的王鈺婷考上敏惠護校，從臺南到臺中讀書，接著一路往上念臺中護專二專及中臺科技大學二技學程。

在護校實習期間，鈺婷都會積極爭取執行各項技術的機會。記得有一次看到學姊在執行技術的方式跟與自己所學不同，鈺婷把自己的困惑告知實習老師，曾在榮總任職的實習老師嚴正的教導她：「根據榮總的標準護理，在這個技術上應該是要怎麼執行及步驟……」鈺婷說：「老師那時候的堅定口吻與自信態度，一直讓我歷歷在目，也影響到日後在帶學員的過程，若有矛盾之處或不解的地方，就一起和學員去找技術的 ISO 或是文獻的出處，加深學生的印象，也奠定他們日後主動找解答的習慣。」鈺婷強調：「更重要的，是要用嚴謹的態度做標準技術，一方面避免病案的發生，也會增加學員在學習歷程更有自信不害怕。」

新人期心理受傷的教訓 中生代驕傲的錯誤行為

第一份臨床工作是比她先就業的同學介紹，知道單位有缺，她就順著緣分進到臺中某醫院的加護病房工作，她有不懂的地方剛好可以向同學請教。鈺婷印象很深的一次經驗，是新人時期上大夜班時，一位病人要打點滴，鈺婷幫病人裝靜脈注射針兩次都失敗，趕緊求助一同上班的資深學姊，學姊雖然還是協助她完成點滴注射，但她看著鈺婷大大嘆了一口氣的反應，讓鈺婷心裡感覺很受傷，暗自下定決心，一定要再加強自己的知識和技能，並且以後對待新人員時要注意自己的態度及語氣，一定不要讓新人覺得自己很無能。回想所有曾指導她的學姊或同儕，不論是對她好或對她不好的，都帶給她專業成長的資糧，鈺婷都心懷感恩。

而從菜鳥逐漸成為有點資深的中生代，鈺婷年紀還是很年輕，但幾年歷練下來讓她免不了自負，傲慢心默默跑出來自己都不曉得。

那天上白班，10:30 會客，家屬進來摸病人的皮膚是熱燙的，詢問體溫幾度，有沒有發燒，鈺婷心想，體溫應該不會落差太大，離上一次測量的時間 9 點，才一個多小時，「當下回應：『是 9 點量的體溫沒有發燒。』」鈺婷沒有顧慮到家屬的擔憂，應該再去測量一次，反而是家屬自行拿顛溫槍一量——病人發高燒了！鈺婷當場被家屬臭罵一頓。

後來鈺婷在教導學員時，就會把自己這些糗事抖出來，讓學員更能夠警惕自己的行為，不要重蹈覆轍。

台中慈院啟業元老 單位傳承的靈魂人物

鈺婷第一份工作幾年後出現瓶頸，考慮要換工作了，當時醫院單位有位專科護理師是受證的慈濟師姊，她就跟鈺婷說臺中潭子那邊的慈濟醫院快蓋好了，推薦鈺婷考慮考慮，於是在 2007 年台中慈濟醫院啟業時加入慈濟大家庭，剛巧成為開院的元老成員之一。

台中慈院的護理人力逐漸呈現 M 型化，資深與資淺護理人員的比例懸殊，更多「中產」階級——中間層級的護理師因個人生涯規畫、工作目標及自我期待等因素離開，變成了「中慘」現象；資深護理師的傳承與帶領就變得更為重要，隨著暱稱「小羊」升格為新人們的「羊姊」，鈺婷成了單位內承先啟後的靈魂人物。

尤其是新冠疫情之後的護理職場，徵才難度提高，護理人員的流動率也大幅增加，在這樣的挑戰下，羊姊多年來持續肩負起教學與傳承的責任，平均每年帶領三至五位學弟妹上線、留任，去年更有五位優秀的實習生選擇在本單位繼續服務。

堅持示教與回覆示教 不當慈母當嚴父

在台中慈院 18 年來，羊姊教導的「弟子」成群，最資深的學妹已經年資 17 年了，在這樣的世代交替中，羊姊扮演的不只是護理師，更是一位導師，幫助每一位新進護理師適應環境，穩定發展。

鈺婷強調自主學習與積極發問，並根據學弟妹的個性、能力及學習態度來因材施教，調整教學模式。例如她發現一位學妹自視甚高，以致於她要「看」學妹的臉色和情緒來進行指導，等到學妹獨自上線好幾個月之後，對她說：「羊姊，整



個單位還是您對待我最好！」順著學妹的特質來教導，又成功為臨床培育一位專業護理師，讓她覺得很開心。

在技術傳承方面，羊姊對於未曾嘗試的護理技術會進行手把手示教，確保學弟妹能夠正確掌握。在每一次示範後，她都會要求學弟妹回覆示教，以確保他們真正理解與掌握技能。這種教學方式不僅讓新進護理師更快上手，也幫助他們建立自信。

而羊姊的護理教學傳承，最根本的是從事護理的態度與價值觀的灌輸。

有學弟妹回憶，剛進加護病房時，面對病人的危急狀況會手足無措，甚至懷疑自己是否適合這個職場，而羊姊總是會適時出現，幫他們建立信心，「她不會直接給答案，而是會引導我們思考，讓我們自己找出解決方案，這樣的學習方式讓我成長很多。」

每一位曾與羊姊共事的學弟妹，對她的第一印象幾乎一致是「嚴肅、資深、難以親近」。羊姊說：「我把學弟妹當成自己的小孩啊！」而且她不是當慈母，而是「嚴父」的角色，她不希望學弟妹上線後仍無法獨當一面，這樣很容易就退縮陣亡了。

然而，隨著相處時間的增加，大家發現這位看似嚴謹的學姊其實是開朗、幽默、親切的，她不只是專業領域的權威，更是同仁們在工作與生活中的支持者。

不生氣的超能力 護理場域的溝通大師

羊姊被徒弟們稱為「中慈交際王」，這個稱號來自於她驚人的人際溝通能力。從實習生、學弟妹、病人、家屬，到清潔人員、志工，幾乎沒有人不認識羊姊。

呼吸治療師說羊姊給他的的第一印象是很有距離感，很難接近，但相處久了發現她超接地氣、很親切，當然也是很專業。清潔阿姨說羊姊很有親和力，很尊重他們，如果單位有多的餐盒、便當還是點心，羊姊都會拿一份給他們分享。

羊姊的幽默很難用特定事件來敘述，她講話就是很好笑，最難的是，面對困難情境，或是病人病況很不好時、家屬說氣話時，她都不會有情緒，還能夠講一些好笑的話化解。

連照顧失智長輩，她也有一套。比如有一位失智阿嬤一直吵著要回家拜天公，羊姊一邊做治療，一邊順著阿嬤的話：「好，那妳要準備什麼來拜？」聽她一問，阿



嬖就安定下來，認真想，然後說出她拜拜要準備的供品，不再吵著下床要回家了。

良好的溝通能力，讓羊姊在護理工作中能夠快速掌握關鍵資訊，並且更貼近病人與家屬，了解他們的實際需求，協助醫療團隊做出最適當的決策，減少不必要的摩擦與誤解。曾有一位生命末期的病人，家屬同意放棄積極急救，但有一位堅持救到底，場面出現僵局，羊姊出面對該位家屬說：「如果您今天像老人家一樣，85歲，已知病無法治好，身上插滿了管子，您希望家屬積極的救您？還是放手讓您有尊嚴的走？」那位家屬聽了羊姊一席話，同意放手讓病人安詳的走最後一哩路，也非常感謝羊姊點醒了他。

也有家屬從不信任、有敵意，到最後可以敞開心房，紅著眼眶跟羊姊分享他與病人之間難以啟齒的衝突，最終化解家屬與病人的心結，讓人生不留遺憾。

懷抱護理初衷 留人更留心

雖然已經很資深，羊姊最有成就感最開心的事，仍然是病人康復，尤其是病人康復後能夠健康地走來加護病房拜訪醫護人員，會帶給她一種榮耀感，頓時又幫她的護理工作充飽電，可以繼續再出發。

當然，萬一病人不敵自然法則，臨終的時候，羊姊也會引導不知所措的家屬，例如：牽著病人的雙手，道謝、道歉、道愛，及最後的道別，讓家屬把握時機抒發平日心中不敢說的話，把遺憾降到最低。羊姊王鈺婷說：「這些是我的角色該做的，也是我的護理使命。」

在護理人才逐漸流失的時代，羊姊的角色變得更加重要。她不僅是單位內的資深護理師，更是一座連結新舊世代的橋梁，透過她的指導，一批又一批的護理師得以順利接棒，讓護理品質得以維持。

「留人要留心，換位思考才能有最適合的教學方式。」這是羊姊的教學心得，在相同職場一段時間，會讓人忘記新人期的壓力與困難，唯有設身處地為新進人員著想，才能夠留下且教育他們。

護理之路不易，每一位能夠在這條路上堅持下來的護理師，都值得我們敬佩。然而能夠在這條路上不僅成長，還能帶領他人成長的人，更是難能可貴，羊姊王鈺婷以她的專業、幽默、耐心與愛，培育一位又一位的新進護理人員，在各個單位發光發熱，傳承護理工作價值。☺