



阿長這樣說：

耐心等待，引導提問

Waiting Patiently, Guiding Questions

■ 文 | 潘惠玲 大林慈濟醫院外科加護病房副護理長

那天白班，一位剛到職約一個月的新進護理師，準備為病人進行頭部傷口換藥。站在換藥車前，她神情緊張，雙手遲遲沒有動作，望著器械與敷料，一時不知道該準備哪些物品。我站在一旁，看著她焦急的神情，心裡其實很想直接告訴她答案，但最後還是忍住了。我只是提醒她：「之前學習時，我記得妳都有整理筆記，不妨先翻翻看，檢查自己還缺了什麼。」

她愣了一下，隨即想起自己的筆記本，趕緊拿出來，一項一項核對換藥所需的物品。雖然動作仍然有些生疏，但最後順利完成了準備工作。那一刻，我知道，她找到的不只是答案，更開始學會依靠自己的能力解決問題。

怡燕個性文靜、說話輕聲細語，工作態度認真，也十分願意學習。然而，剛踏入臨床時，她面臨許多新人的共同挑戰。由於對工作流程尚未熟悉，無論是給藥、傷口換藥、護理技術操作或電腦紀錄，都需要花較長時間反覆確認每一個步驟，因此工作速度較慢，也容易因緊張而缺乏自信。此外，她遇到問題時，習慣等待別人提供答案，較少主動分析原因或思考不同的處理方式。面對突發狀況，也容易停留在「不知道該怎麼辦」的階段。我深知，這並非能力不足，而是臨床經驗尚未累積、思考模式仍在建立的過程。

因此，在輔導過程中，我刻意避免直接給予答案，而是透過提問，引導她一步步建立臨床判斷能力。當她提出問題時，我常反問她：「妳覺得可能是什麼原因？」、「目前有哪些資訊可以幫助妳判斷？」、「如果採取不同的處理方式，結果可能會有什麼差異？」

有時，我也會請她先查詢資料，再一起討論。希望她學會的不只是知識，而是如何找到答案、如何分析問題，以及如何將知識運用於臨床照護。

除了臨床判斷之外，我也協助她建立工作優先順序，教導她整理資訊、快速核對

醫囑、掌握照護重點，逐步提升工作效率。

每天交班後，我們都會利用短暫的時間，一起回顧當天遇到的困難，討論哪些地方可以做得更好，也針對容易出錯的環節提供回饋與建議。透過一次次的討論與修正，她慢慢將每一次經驗轉化為自己的能力。

經過一段時間後，我開始看見她的改變。她不再只是等待指示，而是會主動發現病人的問題，並提出自己的想法。當病人生命徵象出現變化時，她會先思考可能原因，再主動與我討論照護方向，而不是等著別人提醒。原本需要花很長時間完成的工作，也因熟悉流程而變得更加俐落、有條理。更令我印象深刻的是，她會在 NPGY 導生面談紀錄中，誠實記錄每個月遇到的困難、臨床觀察以及生活感受。她不只是描述事件，而是開始反思：「這件事帶給我什麼學習？」、「下次我可以如何做得更好？」我們也透過這個平臺，一起討論如何讓自己更細心、更有效率、更能掌握臨床照護節奏。漸漸地，她不僅能獨立完成日常工作，也能在面對突發狀況時，先分析原因、提出初步處置方向，再與團隊共同討論確認。她的工作速度、準確度與臨床自信，都有了明顯的成長。

新人需要的，並不是每一次都有人告訴她標準答案，而是在迷惘時，有人願意陪著她思考，給予適時的引導，讓她逐漸相信自己的能力。

看著怡燕從頻繁需要協助，到如今能夠獨立判斷、沉著應對，我獲得的不只是帶人的成就感，更重新體會到臨床教育的價值。每一次耐心等待、每一次引導提問，都可能成為新人日後獨當一面的重要養分。也期待臨床能持續提供新人更多時間、制度支持與友善的學習環境，讓資深護理師在教學與陪伴中的角色被更多人看見。因為每一位能穩定留下來、逐漸成熟的新進護理師，背後都有一群願意支持、陪伴與相信她的團隊。唯有透過有系統、有溫度的培育文化，才能讓新人安心成長，也讓病人獲得更安全、更優質的照護。☺

