

全校輔導優良導師專訪—護理系 馮瑞鶯老師

撰文：資源教室 林佳蓉

訪談：心輔組 鄭淑惠、林淑娟、林佳蓉

「西方醫學之父」希波克拉底(Hippocrates)早在2000年前便指出，醫者「偶爾治療疾病，經常緩解病痛，但永遠安慰心靈(Cure sometimes, treat often, comfort always)」。走進護理系瑞鶯老師小巧而有魔力的辦公室，坐在舒適的迷你沙發上，是真的讓人身心可以逐漸放鬆而柔暖。

真心陪伴是與學生互信的基石

如果說，世界上最能化解「暴力」的是「溫柔」，那麼最能安頓人心「焦慮」的，就是獲得他人「理解」了吧！談話過程瑞鶯老師始終掛著親切的笑容，提到獲選全校輔導優良導師，瑞鶯老師說自己其實沒有刻意要當學生的「朋友」或成為「像媽媽」的老師，只是真誠相待，接納學生各種的問題與情緒，互動中給予充分的尊重和信任，不批判、陪伴學生經歷和體驗他們自己的人生。「導師」的身分對瑞鶯老師而言是分享生命經驗的媒介，她說：「我喜歡輔導，聽學生說生活的點點滴滴，不論是開心、困擾或哀傷的事，陪他們走過生命高低潮、看著他們從幽暗的低谷走出來，重新相信自己，給自己機會，是當老師最甜蜜也最有成就感的一部分。」

瑞鶯老師與學生有很強的「互信」關係，有學生說她是「特別的存在」、「在人生每個重大變故或撐不下去的時候，一定會想起的人...是生命最後的希望」。好奇詢問瑞鶯老師與學生這樣無與倫比的信任關係是如何醞釀與培養，瑞鶯老師提及本身以人為本的護理專業，及研究、服務的族群為家暴、兒童虐待(兒虐)或犯罪青少年，了解人類發展及家庭的創傷對學生的影響，因此面對情緒、行為或溝通有困難的學生較有耐心及多了一份理解，「有些學生無法一下子就說出自己心中的感受或想法，有時候會沈默很久，但我可以給這樣學生很多的時間與等待，等到他願意開口說話的時候。」瑞鶯老師笑著說到，在學生需要的時候能夠抽空陪伴並了解他們的感受與想法，或是拋出一些問題協助他們面對自我，便是她與學生建立互信的方式，「我常跟學生說，當護理人員是一件很棒的事，因為你有機會在病人最脆弱的時候，陪在他身邊給予協助，這是一種特權。後來我發現，教師也是一樣享有這樣的特權，在學生徬徨迷失時，有機會可以陪伴他們，跟他們一起煩惱、一起找答案，學生就會很信任，很有可能在那一瞬間，改變他們一生的某些想法，成為他們最強的助力。」

恩師影響~保有溫柔而堅定的力量

能夠當選特優導師，是瑞鶯老師無條件的溫暖，只要學生願意進來談談，她總是不帶評價地給予回應與支持所需，並以開放且尊重的態度接納學生的自我表

露。瑞鶯老師說到自己能走到現在甚至當選優良導師，在成長中受到許多老師的影響和關愛。尤其高中時期家中發生變故，師長給予許多情感上的溫暖與支持，「在自己成為別人的師長時，也會回想當時的我需要什麼，原來是『希望有人可以認真地聽我說發生了什麼事？然後願意跟我具體討論這件事。』這是非常有幫助的，除了減少許多探索的歷程，也會在往前走的時候，有支持的力量，心裡也就更踏實。所以直到現在，我大概都不會吝嗇給學生正向支持與鼓勵的話語。」因為經歷過所以感同身受，瑞鶯老師體驗到唯有愛與支持的正向能量，並有能力和勇氣面對問題與困難，才能讓人重新產生面對困境的力量。

瑞鶯老師認為，過去的經驗也是一種資產，有些時候經歷了一些傷，會更有辦法感受別人的傷痛。所以當學生談到他們自己的家庭或過去的生命經驗，瑞鶯老師也常常受學生的情緒影響而紅了眼眶。「學生曾說『老師，您比我媽還了解我！』。他們也說，這房間一定有問題，因為進來一定會掉眼淚。每次都說要找垃圾桶內的衛生紙來化驗 DNA，那就知道誰來過老師這裡了。」對於學生的學校、生活、家庭等各種議題，瑞鶯老師除了傾聽他們的想法、感受並分析問題的癥結點，也鼓勵他們選擇適當時機與家人對話，不要獨自承受這些壓力。當瑞鶯老師發現學生透露了較低落或消沉的情緒訊息，不僅給予足夠的空間與時間傾聽和陪伴，當學生表達感受時也予以支持，她也常對學生說「在我還沒放棄您們之前，您們不能放棄自己。」對學生來說，有一位願意付出和關注自己，和自己站在同一陣線的老師是多麼重要。

活出怎麼樣的人，比告訴他們怎麼活更重要

瑞鶯老師從護理臨床照顧病人的過程中，找到自己有價值、會快樂的方式來做「病人諮商」，也同樣以「播種」的理念帶著學生，若教育 10 個學生，那學生也就會複製同樣的態度，照顧更多的病人。瑞鶯老師常對學生說：「我希望幫助你們畢業的時候，能抬頭挺胸走出校門，對自己的努力與成果充滿驕傲。」與瑞鶯老師的談話過程中發覺老師能採取軟硬兼施的做法與策略，將臨床實務融入教育輔導中。瑞鶯老師提到護理系的學生有幾個重要的關鍵時期，除了對學生問題要全面評估外，早期發現問題也能預防勝於治療。例如剛進臨床實習的適應期學生情緒特別容易起伏，對自己的專業能力有很大的懷疑。「大三學生開始經歷無止盡的臨床實習，與實習個案互動時也產生挫折或感動。我會藉著與他們討論個案，帶他們看到個案及自己情緒與行為反應背後代表的意義，並找到他們努力的軌跡，予以鼓勵，讓他們能得到正向支持而繼續走下去。」

瑞鶯老師對人的高敏感度，讓她可以發掘學生的潛能與特質並予以適性輔導。有些護理系的學生本來就對護理沒有興趣，有些則會在大二初接觸臨床時有現實休克（reality shock），懷疑自己不適合走護理。對於表達想要轉系的學生，瑞鶯老師說她會做全面的評估，了解學生的人格特質，釐清學生是真的對其他科系有興趣，還是只是想逃避而已。「對於後者，我會告訴他們我的觀察，同時加強他

們喜歡幫助人的特質，處理挫折，提供解決方式，鼓勵他們挑戰自己。而對於前者，我也會鼓勵他們追求自己的夢想，只要持續保持這份對你所愛事物的熱情，不要害怕，勇敢往前行吧！」

在大學老師的教學、研究與服務中，瑞鶯老師笑著說，她的最愛是研究，因為研究會讓自己不斷挑戰自己，有一直很新的感覺。然而，輔導學生雖需要花費很大的時間及精力，但卻也是得到很大成就感之處。瑞鶯老師也分享在指導研究生時，會根據學生的程度因材施教。對能力較好的學生，提供申請研究計畫的機會並協助發展；對研究能力較不足以及對自己沒信心的學生，則循循善誘地激發學生對研究的興趣，肯定他們的努力，培養其自主學習、獨立思考的能力。經過訓練，不少學生都有國際會議發表與期刊發表的成果。此外，瑞鶯老師會透過每週的研究團隊會議訓練研究生提問的勇氣及答辯的能力，培養同儕審查的經驗，許多學生在護理所的研究生進度報告競賽中，都反映了令人滿意的學習成果。

當我們問瑞鶯老師到底學生是怎麼看她的，她開心笑著答：「是一個嚴格又溫暖的老師」。學生反應修習瑞鶯老師3學分的課，會像是修6學分那樣認真。從不吝嗇給人正向能量的瑞鶯老師，在我們要離開她的魔法屋時，都給我們三人逐一來個大大暖暖「愛的抱抱」！而我們當然也是無一倖免地透露心事或流淚。才短短2個小時的親身經歷，這讓我們更加相信，瑞鶯老師本身就是正能量發光的魔法師，才會讓這間辦公室充滿了陽光般融化人心的特殊魔力。