

導師的角色與任務

翁 竣 德

嘉義基督教醫院教學部

目 標

1. 了解導師的角色和任務，輔導學生時更有把握
2. 對學生的評估
3. 學習歷程紀錄的輔導

報告大綱

- 導師的責任/角色
- 常見問題
- 輔導技巧
- 困難（問題）學員重點輔導
- 對學生的評估
- 學習歷程紀錄的輔導

導師的責任/角色

目前大家心目中的導師

- 為評鑑需要而安排的
- 只是每個月和導生吃一頓飯

目前醫院中導師工作的瓶頸

- 臨床、教學和研究工作負荷過重，以致無暇主動關心學生。
- 導師輔導知能不足，缺乏對學生需求的瞭解。
- 學生對導師職責及角色認知不足。
- 經費有限，使熱心於導師工作者難以發揮。

導師的職責及工作

1. 安排「導生時間」，定期與導生晤談，瞭解學生情況。
2. 輔導導生學習與課程規劃、生涯發展及生活適應等等。
3. 協助學生解決身心、學業或生活上的問題。
4. 協助導生處理緊急事件。
5. 其他相關事件。

6.輔導評量受訓學員之學習情形

7.規劃一般醫學 40 小時基本訓練課程

8.每梯次輔導之學員人數以不超過 5 名為原則

- 每月至少輔導學員一次。
- 了解學習狀況，並予回饋、評論及建議，且記錄於學習護照、學生檔案或病歷（？）之上

醫師角色教育的變遷

舊世界

- 獨立行醫
- 為醫院峯層
- 工時長，自由受限，病患優先於家庭
- 知識源自專家意見
- 臨床技能若隱若現
- 知識多存腦中
- 常談終身學習
- 認定醫療大多有益
- 醫病關係如師徒
- 病人不易得到醫療資訊
- 醫師最機靈

新世界

- 工作主要倚賴團隊
- 屬機構中一部分
- 要生活品質、家庭優先，但能承擔責任
- 知識源自對實證回顧
- 臨床技能可以評核管理
- 應恆用資訊工具
- 實踐終身學習
- 著重評量風險利益
- 醫病關係如夥伴
- 病人容易得到醫療資訊
- 病人常較聰明

教師角色的改變

以前

- 資訊提供者
- 示範者

現在

- 解說者
- 教導者
- 引導者
- 支持者
- 督導者
- 計劃者
- 評估者
- 典範

導師的
角色

導師的角色：引導者

- 諮商
- 提供資訊
- 解讀機構及/或部門政策
- 給予意見
- 身教（表率）
- 鼓舞

A mentor's main purpose is to help a young person define individual goals and find ways to achieve them.

教師的角色：支持者

- 情緒：悲傷、挫折、憤怒、憂鬱 ……
- 境況：障礙、艱苦、軟弱 ……

教師的角色：督導者

- 鼓勵正向的選擇
- 從進高度的自重
- 支持學術的發展
- 介紹創新的見解

教師的角色：計劃者

- 短、中、長程
- 學術、生活、心靈

教師的角色：評估者

- 了解學習狀況
- 給予合宜回饋

教師的角色：典範

- 言教不如身教
- 行為引導行為

教師的角色：鼓舞

- 良好的表現要贊美
- 提供奮鬥遠景
- 鼓勵潛能發揮

常見問題

- 情境一

PGY學員上課不守時，沒按時交報告，對病人態度不佳

- 情境二

PGY學員抱怨門診教學及住診教學報告太多、希望減少報告數量

- 情境三

病房護理人員反應，某位PGY學員常call不到

- 情境四

病房護理人員反應、某位PGY學員常把所照顧病患病歷拿走，別人需要他使用請他拿出來他也不管，要等他全部處理完才願拿出來。

- 情境五

學生抱怨填寫學習護照完全是浪費時間，而且把他們看成像小學生一樣，感覺沒有受到尊重

常見問題

- 學員問題
- 教師問題
- 課程問題
- 護照問題

當學習發生了問題
不一定是學員的問題

常見問題：學員

- 缺乏誘因
- 誤解課程
- 程度不符
- 困難狀況

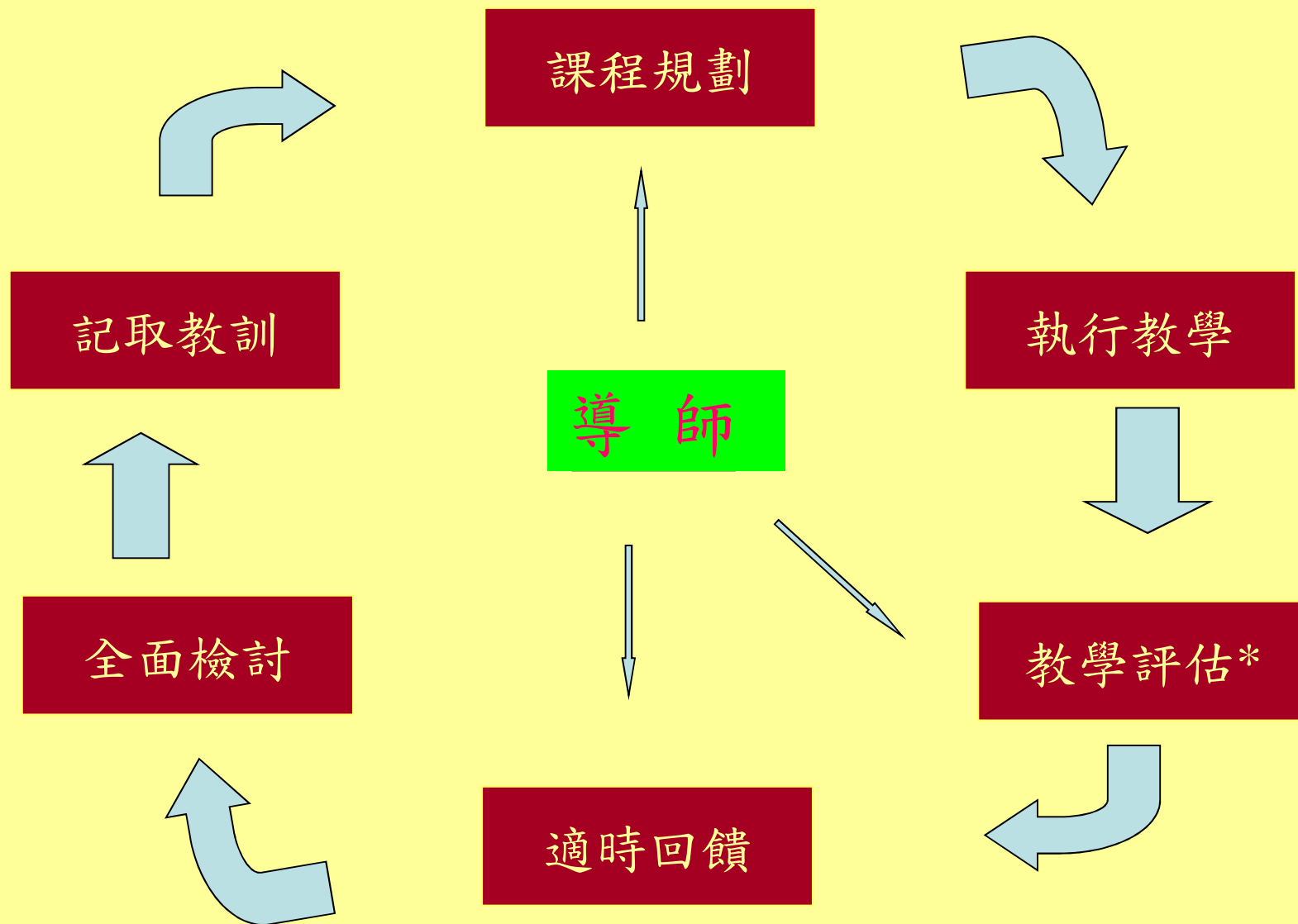
常見問題：教師

- 缺乏誘因：生存 VS 良心
- 誤解課程：謙卑的心
- 顧此失彼：時間分配
- 教技不精：教師培育

常見問題：課程

- 規劃欠周
- 配套未齊
- 缺少彈性
- 過或不及

教學週期



* 評估：學員、教師、課程

常見問題：護照

- 遭受誤解
- 欠缺動機
- 非經思索
- 一曝十寒

護照是什麼？

- 通關紀錄
- 可知到達前曾經到過什麼地方，先前的旅程為何

學習護照 (Learning Passport)

中小學老師：

- 學習紀錄本
- 目的：中學教師用以試圖了解學生在小學的學習狀況，藉以引導未來的學習

學習護照

成人教育：

- 在不同程度的學習期間，學員自行記錄學習經歷與心得的紀錄
- 功能
 - 學習起始的標示及指引
 - 維持學習動機
- Traditional vs. Digital (Web, PDA, etc.)

學習護照

可包括：

- 學習計畫
- 每一階段的學習目標
- 每一階段的評估
- 評估後的回饋

學習護照—Learning Plan

- 去年學過什麼
- 今年要達到什麼程度
 - 春季
 - 夏季
 - 秋季
 - 冬季
- 今年要學什麼項目
- 需要作出什麼努力

常見問題：護照

- 遭受誤解
- 欠缺動機
- 非經思索
- 一曝十寒

學習的航海圖
自省的筆記本
輔導的參考書

輔導技巧

輔導技巧

- 觀察技巧
- 溝通技巧
- 回饋技巧
- 教學技巧

回饋三招

- 描述
 - 客觀 $\Rightarrow$ 避免主觀判斷引起的爭議
 - 對事不對人 $\Rightarrow$ 減少傷害，增加接受
 - 特異性高 $\Rightarrow$ 較易抓到重點
- 分享與互動
 - 不強迫接受 $\Rightarrow$ 有考量機會
 - 互動 $\Rightarrow$ 避免誤解，且不會過量
 - 分享有效資訊 $\Rightarrow$ 具建設性，針對可改變之事
- 三明治
 - PNP 模式 $\Rightarrow$ 吸引注意、優缺點兼顧

臨床教學 (Stanford 7)

- 開始：營造教學氣氛、溝通教學目標
- 進行：控制課程進行
- 加強：促進自導學習、促進明白記憶
- 結束：評估教學成果、回饋學習成效

困難（問題）學員重點輔導

理想病人 (Rohde)

- 認知醫生的權威並同意診療
- 沒有令人困擾的個人特色與要求
- 信任與感激
- 誠實、清楚且不保留地回答問題
- 沒有問他便不會多說
- 滿意接受面談的內容

理想學員

- 認知老師的權威並同意指導
- 沒有令人困擾的個人特色與要求
- 信任與感激
- 誠實、清楚且不保留地回答問題
- 沒有問他便不會多說
- 滿意接受輔導的內容

常見問題：學員

- 缺乏誘因
- 誤解課程
- 程度不符
- 困難狀況

困難狀況

- 知識不足
- 技能未逮
- 態度偏差

困難狀況：態度

- 憤怒
- 哀怨
- 被動
- 懶散
- 冷漠
- 敵意

同理心

- 前段：建立夥伴關係
 - －了解對方的感受（負面情緒）
 - －想像這種感受
 - －表達認知對方的感受
 - －表達認同對方的感受（夥伴關係成立）
- 後段：達成目標
 - －表達對對方的期望
 - －承諾陪伴與支持
 - －共同達成目標

困難狀況：憤怒、哀怨

- 原因：人、事、時、地、物
- 合理否？
- 同理心：建立夥伴關係
- 同理心：共同達成目標

困難狀況：被動、懶散

- 價值觀重建
- 協助生涯規劃
- 檢查生理狀況

困難狀況：冷漠、敵意

- 潛在情緒
- 精神狀況
- 人格個性

對學生的評估

評估型式

- Formative and summative
- Objective and subjective
- Referencing (criterion-referenced, norm-referenced and ipsative)
- Informal and formal

Formative vs. Summative

- **Summative assessment**（總結性評估）：通常在教育訓練結束時舉行，評估學生總體學習表現
 - 可視為：**assessment of learning**
- **Formative assessment**（造就性評估）：通常在教育訓練進行期間舉行，並對受訓者作出回饋，以改善往後的學習
 - 也稱：
 - **educative assessment**
 - **diagnostic assessment**
 - 可視為：**assessment for learning**

Formative vs. Summative

- 總結性評估：不作回饋
- 造就性評估：必作回饋

Objective vs. Subjective

- **Objective assessment** : a form of questioning which has a single correct answer

例：是非題、選擇題、配對題

- **Subjective assessment** : a form of questioning which may have more than one correct answer (or more than one way of expressing the correct answer)

例：簡答題、申論題、OSCE、Mini-CEX

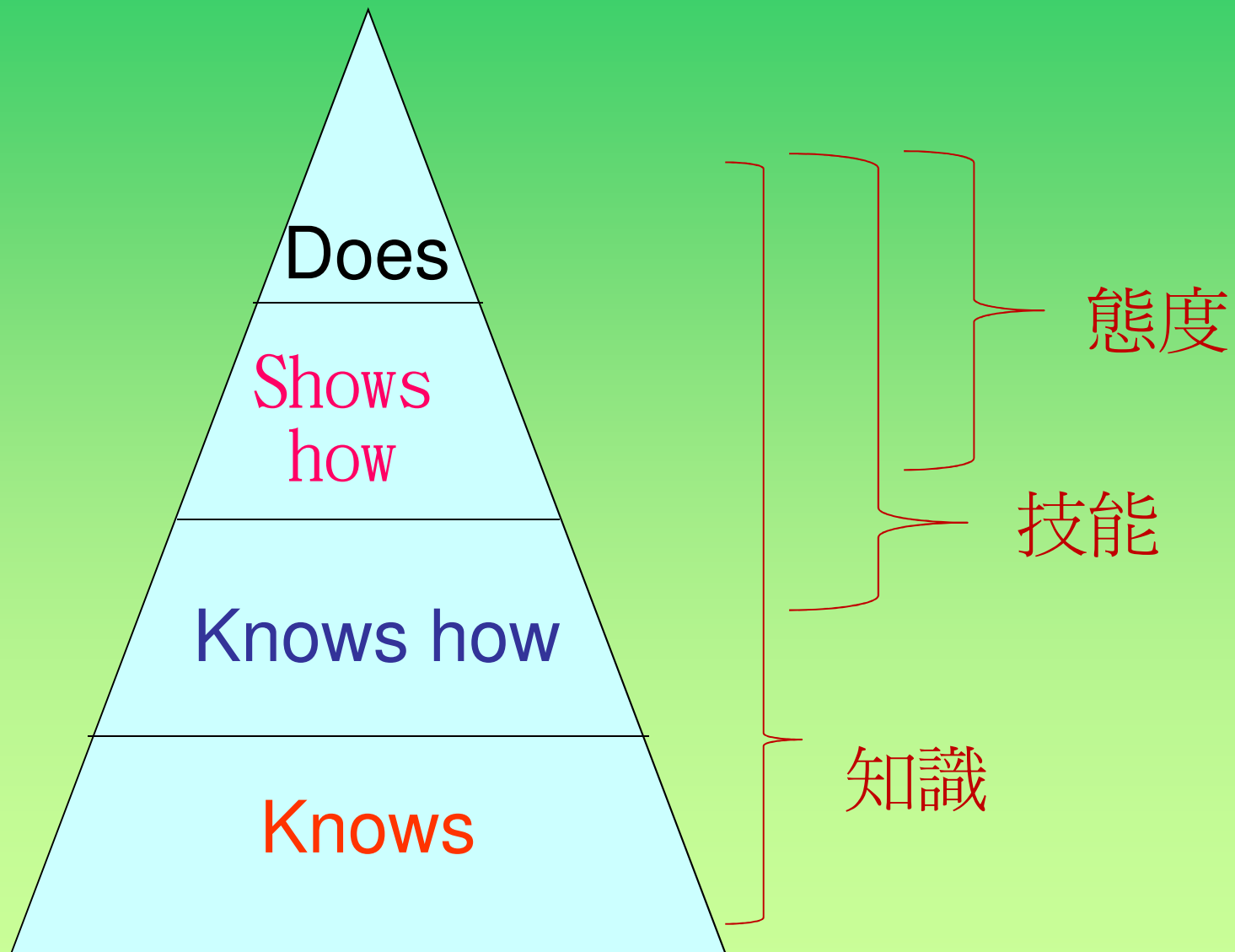
Criterion-referenced, Norm-referenced and Ipsative

- Criterion-referenced assessment：資格考試，如考駕照，標準為——不危及其他道路使用者
- Norm-referenced assessment：如IQ test、入學考試——因年齡或等級而有不同要求
- Ipsative assessment：self comparison

Informal vs. Formal

- Formal assessment：會登錄成績
- Informal assessment：一般不列入成績
- 例：observation, inventories, checklists, rating scales, rubrics, performance and portfolio assessments, participation, peer and self evaluation, and discussion

對學生的評估

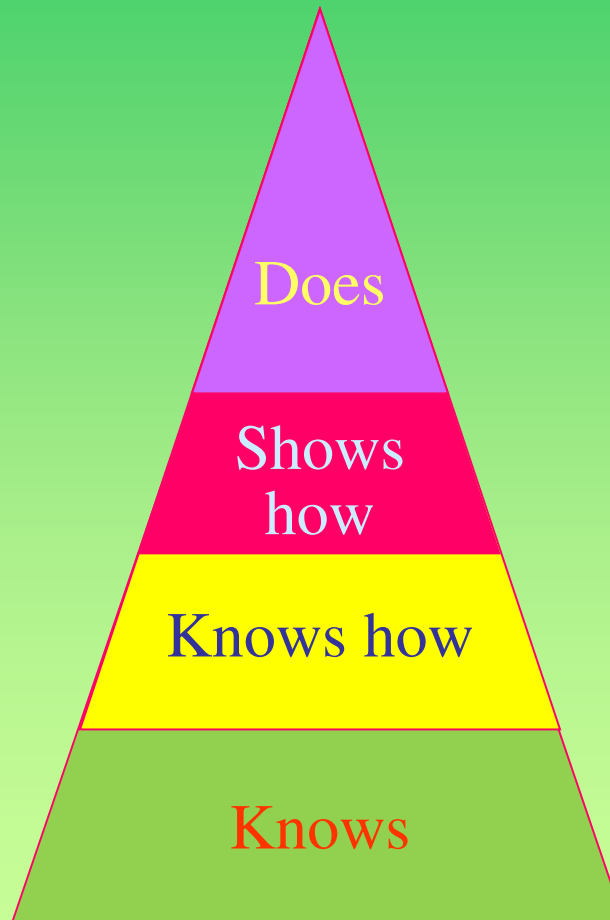


Miller GE, *Acad Med* 1990.

(米勒金字塔)

學習歷程紀錄的輔導

對學生的評估



- 學生檔案
- 病歷紀錄
- 學習護照
- 多源回饋
- Mini-CEX, DOPS**
- OSCE**
- 病例報告
- 口試、**Case-based discussion**
- 簡答題
- 選擇題、是非題

Miller GE, *Acad Med* 1990.
(米勒金字塔)

學習歷程紀錄

- Portfolio = 卷宗、檔案
- 藝術家的創作歷程
- 教育評量 = process-folio 「歷程檔案」
(張美玉，2003)
- 由學生長期且有系統地蒐集與彙整成的一份檔案
- 可反映學習成果及發展的脈絡

Student Portfolio

- 資料的蒐集，能展現學習活動狀況
- 可包含學習護照
- 是一種評估工具

Student Portfolio—Rationale

- 讓學生承擔更多的學習責任
- 增加反省及討論
- 增強學習氛圍
- 支持學生自我界定
- 讓審查者了解學生的發展
- 支持學生持續在學術領域成長及生涯發展
- 展現教學機構授予學位的標準

Student Portfolio—Purpose

- 展現習得的本領
- 啟發未來的發展
- 覓得較優的工作

Student Portfolio—須與勿

- 須只展現最佳例子——要有取捨
- 須避免「量的文化」
- 須有簡潔的摘要
- 須能反映學術生涯
- 須有導師共同合作
- 勿丟入所有學習資料
- 勿以為放入所有學習資料就等於有所成

Student Portfolio—一般內容

- 履歷
- 個人哲理思維
- 課程資料
- 課程效力
- 支持性資料
- 學生活動
- 學校及社區服務
- 附加資料

Student Portfolio—Format

- 紙本 (paper portfolio)
- 電子 (e-portfolio)
- 二者合併

如何做個好導師

- 正向思考
- 關懷了解
- 積極建立師生互動管道
 - > 制度內定方式
 - > 主動關心方式

- 主動催化師生情誼之道

- 在醫院中主動叫出學生姓名

- 主動觀察或經由其他學員的反應發現學生問題

- 主動肯定學生的好表現

- 面對求助學生積極傾聽和適時提醒

- 主動反應學生身心或精神狀態的改變

- 保持笑容和幽默的談話方式

- 主動詢問學生曾經分享過的事物近況

- 在特別佳節致贈小禮物

結語

- 遇到困難學員，應該：
 - 先反省自己的情緒和行為是否不當
 - 接著才來考慮病人方面的因素
- 認清問題徵結
- 運用同理心，配合合宜的策略來進行溝通
- 主動關懷學員