

人際間的換位思維

Empathetic Intelligence

◆ 文 | 賴惠玲

依內政部 2014 年的人口統計資料，臺灣的人口密度高達 645.8 人 /km²，相較於世界各國的人口密度，臺灣總是能名列前茅，依據中央通訊社的報導，臺灣在 2011 年的人口密度高居世界第二位。地狹人稠的居住環境，讓人際間的物理空間顯得很小，理論上應有利於面對面溝通，但，有趣的是，手機即時通訊軟體 LINE 的強力連結性，在擁擠的臺灣也成為使用非常普及的應用程式 (APP)。

約好面談的學生明明已依約定時間抵達門口，也要用此 APP 知會老師他已準時出現。原本只需要當下舉手敲一下虛掩的門就可以進來的小動作，為何會被手機即時通訊取代？在臺灣，這種即時通訊的吸引力實不容小覷。除了其即時性及免費的原因之外，能讓此 APP 在臺灣的使用率躋身世界排名的影響因素值得細究；但是，當個人的千言萬語都說不清的複雜情緒，能被一個簡單的貼圖淋漓盡致的表達所取代時，或許也不難理解

它受歡迎的程度。簡單地點選 APP 中豐富的表情符號，隨即能傳遞當事人當下的心情，在情感表達相對保守的臺灣，心情符號的備受青睞，自然也是合情合理。這約莫也說明了為何有超過九成的受訪護理人員選擇用各式 APP 抒發情緒。

儘管如此，傳統的溝通方式，例如留言板等，仍有它的不可取代性，因此有許多醫院護理站仍持續使用。花蓮慈濟醫院外科加護病房在 2011 年配合醫院的團隊資源管理 (Team resource management, TRM) 的推行，麗娟護理長率領團隊一併推行護理人員的心情看板的措施，大家可以用哭臉笑臉等簡單表達自己當日的心情張貼於看板上，而護理長也會知道同仁的心情狀態，據此，單位主管能加以關心安撫同仁的內心感受，營造一個像家的團隊，在當時的確是一個創舉，這個 TRM 後來也得到全院第二名的殊榮。

但隨著 APP 的普遍，護理人員使

用心情看板的頻率下降，但是，單位的看板依然存在，至今還是會有少數人使用它。儘管隨著 APP 的發展而式微，但是，來自世界各地到院參訪學習的學員，倒是欣賞不已。當時沒能將此成效訴之文字，加以發表以分享同儕，甚是可惜。

去年九月，與慈濟教育志業發展處張芙美主任（前慈濟技術學院校長）、大林、臺北和臺中慈院的護理主管和副院長等一行數人應邀前往廈門進行交流回訪；因緣起於去年初，廈門市衛生局與慈濟合作，首度在廈門市建立了 13 個人文關愛試點病區。試點病區的當地輔導老師都是曾在花蓮慈濟醫院接受人文文化護理照護的資深護理主管，試點病區的立意在於提供給病人和家屬更人性化的醫療護理服務。其中廈門市婦幼保健醫院和廈門市第二醫院也效仿慈院，設有「心情之星」看板，由資深護理人員關懷同仁的心情，試行一段時間以後，單位護理人員表示，浮躁的心情能轉為安定，不僅是護理人員採用，醫療科也一起投入，在護理站設立類似看板，讓病人隨時可以將微笑貼圖貼在磁板上的工作人員名單上，彰顯病人對醫療照護工作者的感恩，久之，整個病室的氣氛融洽，醫病一家親。廈門第二醫院的院長在最後一天的雙方交流座談會中更表示：「原本想做做樣子就好，給市衛生局一個交代，沒想到

實施之後，竟可以從形式上到產生實質的改變。醫護人員和病人的滿意度都增加，短短時間就看到超過預期的效果。」顯然，護理站心情看板的功能和價值，是不能被 APP 所取代。

無論是面對面的訊息交流還是各式 APP 表達抒發情緒，都需要有人能理解，並給予適時適度的回應。前些天一早，行經國立美術館旁，周遭空無一人，很是安靜，只有對街兩位八十歲左右老太太。其中一人駝著背，吃力地推著比自己大上好多倍的資源回收車，另一人在身旁說著：「大年初一還要幹這種活嗎？給自己休假吧！不然人家以為你有多歹命……」話說完隨即走人，完全無視困境中的人性尊貴。從拾荒老太太的外觀不難解讀出她的生活壓力和難處，尤其，這席話，毫無關懷和理解的批判，在她的臉上表現出更多的糾結。「有福報的人才能這樣付出。」我從對街吼著。她滿臉笑容，連連點頭，雖然執意不讓我協助推車，但是原有的一臉愁容瞬間如當日的燦爛陽光。

人際間的互動，經常需要換位思維，無論用各種方式，多一點體察和問候，改變職場的氛圍，必定能為尚有改善空間的護理勞動環境注入暖流。實習學生的投入意願也深受學長姊的噓寒問暖的影響，因此，身為護理人，大家都需要對團隊間彼此的人文關懷更多用點心。☺