



會笑的眼睛 溝通便利通

Smiling Eyes Make
Communication Easier

◆ 文 | 簡守信 臺中慈濟醫院院長

「說話真是門大學問！」證嚴上人告訴我們「溝通不是我到你的單向過程，而是互相交流的雙向道，選對時機和地點，用同理心傾聽，真誠表達更入心。」確實，溝通的首要條件無非「心中有愛·放下執著」。

為什麼同樣一句話，聽到的人會有截然不同的解讀與感受呢？我常舉畢卡索兩幅著名的男女立體派畫作為例，說明男女溝通的不同，女性是聽覺的動物，對她們而言，溝通最重要的步驟是聆聽。

但男性如果一味只用嘴巴講，不見得可以達到跟女性好好溝通的目的。更要學會嘴巴甜一點、學會感恩太太，不要逞強，絕對可以養生長壽。這麼說，雖然帶有些許玩笑的意味，運用在現實的人生中卻也不無道理。

《大愛醫生館》逾 20 年，正是透過媒體傳達醫療衛教的一種溝通方式。看五千個病人，得花多久的時間？但透過媒體衛教節目，也許一次收看的人數就遠遠超過五千人，結合自身對於歷史、藝術的興趣，運用圖解方式討論病症成因的醫學冷硬知識，讓觀眾們既能獲得正確的醫療內容，又同時接受文化薰陶，期待能提供久而久之改變健康習慣的可能性。這是我在 2001 年答應跨界媒體的初衷。

其中的背景也與慈濟醫療體系服務多年有很大的相關。這些年來，不論在花蓮、大林還是在臺中慈濟醫院，我深深了解城鄉差距的嚴重，務農為生的日常往往是日出而作，日入而息，明明已經腰痠背痛，但一大清早就得要下田，該怎麼辦？常常只能靠美國仙丹、黑藥丸之類的止痛藥求速效，雖然短時間就可以照常工作，長久以後卻產生副作用，明白背後的原因，就忍不住替純樸善良的農夫憂心，很怕他們長期錯誤的習慣，導致危害健康的惡性循環。

行醫多年，特別能感受到「病人沒有講出口的無奈，必須在主動發掘裡，傳達那分人文的溫柔。而跟病人溝通，用耳朵聽永遠比嘴巴重要。」換個角度，體會病人的無助，透過更進一步用心聆聽，讓沒有辦法治療的疾病，得到峰迴路轉的機會。

臺中慈院一位因感染發燒住院治療的男性病人，被診斷有帕金森氏症，醫師也約了回診時間，但出院後始終沒有訊息，「居家醫療小組」依病歷登記地址直接找上門，然而當天的情形卻是：「怎麼都找不到建物，後來才發現病人住在幾乎難遮風擋雨，十分簡陋的鐵皮屋。進到屋裡，一股霉味直沖出來，病人已根本無法從床鋪走到門口。」如果不是醫療小組主動找上門，就不可能意外發現不是他不想回診，而是沒辦法來醫院了！

慈濟醫療志業常被外界稱讚為具有醫療人文的醫院。所謂的「醫療人文」，是「要讓看不見的東西被看見，希望每位慈院同仁都能分享醫院中動人的故事。」讓溫馨故事被傳誦及引述的背後，憑藉的除了專業知識與照顧能力之外，最重要的關鍵就是溝通的能力。

從居家醫療案例可以明白，人文永遠是醫療非常重要的核心，學習如何在跟病人的溝通中，讓他們能感受這份關懷的溫柔，就能傳達出醫療中的人文。

我也一直相信，醫療是國際往診很好的媒介，有時雖然不懂他們的語言，對方可能也看不懂我們做事的背後意義，但只要看著他，一個眼神已經把所有答案都告訴了你！愛的溝通何需語言？

我始終記得，一次前往印尼義診時，幫一位小朋友進行脣裂顎裂手術後，碰到一個成年人，他看我穿著慈濟制服，並沒有多說什麼話，就只是邊流著眼淚，邊主動上前擁抱。這樣的畫面，不管在哪個國度，醫病之間的關懷和溫暖，都是在診間感受不到的，這也是一股支持我做下去的動力。因為這股動力，年輕時的熱情和夢想，時間再久都不會因歲月 and 環境變遷而被澆熄。

護理師的工作以照護「病人」為重心，每天接觸病人與家屬的時間很長，但即使是最擅長人際互動的護理師，偶而也會碰到難以溝通的情形。當發生「不知道該怎麼說」的狀況時，不妨以微笑表達善意，微笑是舉世通用的語言，再貴重的華服，都比不上面帶笑容來得美麗。「心中有愛·放下執著」，溝通就不會是問題。

新冠肺炎疫情在全球肆虐，護理人員堅守崗位，為靜好歲月負重前行，持續發揮熱情，伸展我們的力量，讓大家有更好的生活。這幾年，不只醫護人員常戴著口罩，大街小巷人人都得戴上口罩，相信只要露出會笑的眼睛，不需任何語言，人人都能傳達友善與無私的大愛。☺