

禮所當然入人群

文／林慧媚 大林慈濟醫院社會服務室主任

在慈濟醫院工作，和顏悅色是同仁的標準配備，服務過程缺了和顏悅色，有可能會被病人或家屬申訴、要求改進。社工組就是受理這類案件的窗口，社工傾聽過程，認真抽絲剝繭釐清問題點，也發現最大的問題在於，申訴者往往是不滿就醫過程沒有被重視和同理。

醫院工作步調緊湊，有時間壓力，為了趕速度而說話加速、動作加速、溝通也簡短，沒有詳細說明……這樣的狀況下，就可能讓申訴者產生誤會，在被申訴後還要再說明和處理，可就更忙了！

所有工作場域都重視禮儀，放眼各行各業，都有意見回饋和滿意度機制。經營者也不斷審視著回饋意見力求改進，期待永續經營。醫療場域追求突破、精益求精，持續提升醫療專業技術的氛圍濃厚，也努力在身心靈給予病人全方位照顧，所以對於專業服務人員的養成也包含對禮儀的要求。

大林慈濟醫院社工對各種互動摩擦案件很有協助調解的因緣，每年會有課程與不少機會與醫院的各職類夥伴分享和交流服務禮儀，處理申訴事件的經驗，更加深了培養全院同仁的「禮」所當然，有禮，就能有效減少被申訴的可能。

世人皆喜歡被正向的讚美和肯定，被



攝影／黃小娟

讚賞「彬彬有禮」、「克己復禮」、「知書達禮」很歡喜，被評論成「得理不饒人」、「沒禮貌」就開心不起來！「禮」有多重要？在對人的形容含括恭敬、尊重、優雅的談吐和儀態；而一般的物品，只要加上禮字，就成了「禮物」，禮物能於人際互動中提升人情溫度、物品的價值，增長人與人之間的情誼。

身為慈濟醫院的社工，在處理申訴案件時，主要擔任協調者，進行了解及溝通，萬一遇到難以善解的申訴對象，有理說不清時，那就鍛鍊安忍，降低彼此傷害。不善解，就結下不解之結，心也糾結，願意善解的才是真解脫。

有一次，民眾阿光拿著健保卡來到批價櫃臺要申請病歷，但因為他的健保卡上沒有個人照片，櫃臺同仁請他再出示身分證，以有照片的證件來確認。但阿光認為他本人活生生站在面前，又有健保卡，覺得是被刻意刁難而火冒三丈，跑來社服室投訴。經我們說明病歷和體檢資料都屬於個人隱私，個人隱私的文件須確認申請者是本人或被授權，「雙證件」是目前通用且較妥善的驗證。但阿光仍覺得規定過嚴，不便民，但後來火氣消了，也了解同仁的作法是為了保護就醫者的權益。

在這兩三年的新冠肺炎疫情期間，防疫政策考驗著醫院同仁的服務精神。有一則簡單的案例，歐爸爸載著發燒的歐小妹到急診就醫，爸爸焦急的要急診門口的保全人員協助讓歐小妹快速看診，

但小妹發燒中，因為當時的檢疫規定，發燒者必須在室外等候區檢傷，所以保全人員安撫歐爸爸不要緊張，也將健保卡等掛號證件裝袋送入急診，等候護理人員來到室外檢傷區。但保全的安撫話語卻讓歐爸爸誤會是拒絕優先協助歐小妹看診，很生氣的說：「孩子不是你的，你當然不會緊張！」這時，保全人員選擇安靜不回嘴，回到工作區再次聯繫急診人員至室外檢傷，歐爸爸事後投訴保全人員冷漠消極。

疫情，讓醫院同仁看見更多擔憂失去親人的驚慌失措和理智斷線。暴怒的起火點，往往是自以為有理又理直氣壯、得理不饒人，就佛法形容，是無明怒火釀災，憤怒情緒傷人也傷己。要想在職場平順有助緣，多用心在調伏內在情緒與正確疏導和轉念，當情緒的主人，不

大林慈濟醫院社服室每年舉辦服務禮儀、同理及溝通協調等相關教育訓練課程，醫院各職類夥伴共同交流學習。圖為社服室林慧媚主任講授課程。圖／林慧媚提供



當情緒的奴隸，尤其要鍛鍊忍耐力。

人性本善，要展現禮貌修養，還須長期形塑。一般人從出生後，經歷嬰幼兒期、童年期、青春期、成年期、老年期就在環境中，年幼受呵護習慣「人人為我」，漸受教育學習融入人群，直到「我為人人」，以自己所能服務大眾。隨著年紀增長，在人群中互動磨練，練就與時俱增的開闊胸懷和包容力。

受病苦的人，是最苦的，身邊的人若能適時給予一個微笑、一個問候、一個鼓勵或指引，都是結好緣的機會。以「禮」結善緣就好比累積幸福點數，若期待幸福多一點，好緣就需多結一點，

福從做中得歡喜。尤其醫院場域中真的是福田，會頻繁接觸正受著病苦的病人或家庭成員，以禮貌布施或供養，也是工作價值的增值。

保持平和、轉移不好情緒有簡單的方法，例如：多練習轉念，能重新建構情緒，當下暫時轉移關注的目標；或是默默「自數呼吸」，內心提醒自己目前情境能帶來的學習價值，試著用不評斷的方式再次描述所見、所聽、所感受的。先讓情緒平穩再處理事情，必能避免情緒失控，保持理性而不失禮。徐徐和風能呵護萬物，在職場付出，能裡外皆有「禮」，收穫必會更豐碩。🌱



圖／林慧媚提供