

# 用心微笑

## 談英國護士的微笑訓練課程

Smile from the Bottom of My Heart  
-- about Smile Training Programs of British Nurses

■ 文 / 林雅萍 (花蓮慈濟醫院血液腫瘤科病房護理長)、曾慶方

黃色笑臉，Smiling face，是世界上最受人歡迎，也最知名的一個符號標誌，又名「微笑的人」，Smiley man。它是1963年由美國的商業設計師哈爾威·保先生(Harvey Ball)為一家保險公司所設計的，這家公司為了提昇員工與顧客關係的友善度，在公司內部發起「微笑運動」，鼓勵每位同仁都別上一個微笑徽章，互相提醒要帶著微笑為客戶服務。原本只訂了100枚，沒想到大受歡迎，又追加1萬枚送給客戶。到現在微笑徽章在世界各地，已製作超過5千萬枚，另外亦衍生出其他無數週邊商品，風行全球。

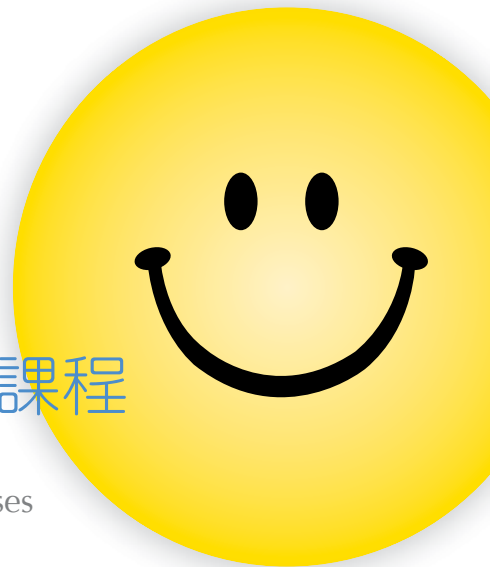
45年來，微笑徽章盛行不衰，因為「微笑」是世界共通的語言，也是化解隔閡，提昇服務品質的利器之一。而在醫療界，常聽聞病患誇獎護理人員，「看見護士小姐帶著微笑溫柔的照顧我，覺得病立刻好了一半。」在強調身心靈照顧的醫療潮流下，「微笑」正是一帖無須言語的心靈良藥。

英國首相府曾在2007年一份報告中，就建議護士要多微笑，可以讓病人覺得護士關心他們。據英國《每日郵報》2008年2月消息指出，英國政府由3月份開始，為護士安排了一項新的訓練計

劃，內容包括：鼓勵護士多向病人微笑；護士在休息時間以外不可以討論私人生活；在病人晚上嘗試睡覺時不可高聲說話；囑咐護士不要說：「我一分鐘內回來」，以免病人在承諾無法兌現時感到挫折。

新的訓練計劃將在大曼徹斯特(Great Manchester)地區的斯托克波特鎮(Stockport)率先推行，新計劃雖然受到病人團體組織的歡迎，卻引發英國護理學校和政界質疑。

斯托克波特公立醫院護理部主管莫里斯(Morris)接受《護理標準》雜誌訪問時表示，醫護人員面對態度不好的指控，若有證據，護士們就會努力加以改善。英國病人協會董事會副主席薩默斯說：「護士們非常努力地工作，但當他們匆匆忙忙地跑開，有可能未能迎合病人的需要，讓病患覺得不夠好。」「現在供護士獲取學位資格的課程，基本上都是學術性的，這意味著他們大多不具備病房所需的實務經驗。」而皇家護理學院對這項訓練計劃不以為然，認為「護士笑容不足」的說法根本就是在侮辱護士，因為在許多情境中，例如當護士在服務重症病患，或對家屬解釋病患已經



不幸往生的消息時，護士是不適宜微笑的。

然而，在所有國家中，最重視微笑禮貌的國家首推日本，對日本數十萬女性來說，職業性的微笑是工作的重要部分。幾乎所有服務業都要求女員工學會保持「由衷的」微笑，第一天的訓練就是怎麼保持完美的、吸引顧客的笑容。但日本大阪大學一位著名的心理學家夏目誠指出，許多婦女在一段時間以後便無法收起笑容，甚至她們在生活中曾經歷痛苦的時刻，但過後卻驚訝地發現，她們臉上的微笑從未改變。「微笑面具」壓抑了真實的情感，這對心理影響是極大的。他說，抑鬱、心理疾病和其他紊亂迅速蔓延，微笑面具可能很快成爲嚴重的日本全國性健康問題。他認爲，多年的經濟衰退形成了一種文化信念，即男人應該勇敢，而女人應該惹人喜愛。

雖然心理學家如此憂慮，日本企業界仍篤信「微笑的力量」，而且每年仍然爲訓練員工微笑花費巨資。例如，作爲日本最重要的「微笑顧問」門川義彥先生整年奔波日本各地，訓練零售業員工如何以露齒微笑獲取更多利潤，門川先生也因爲教人微笑成爲富有的名人。估計日本的微笑產業，一年可以創造千億日圓的商機。

這些新聞與雜誌對於「微笑訓練」的報導，讓投入多年護理工作的同仁心生感慨，曾幾何時，白衣天使的微笑演變成需要訓練的課程。現實環境與社會價值觀的扭曲，讓護理榮光消退，使命感不再，轉業離職潮湧現，護理人力長期處在「缺、缺、缺」的窘態中，使得護理生態在「人力不足、工作時間加長、壓力大、工作負荷過量」的惡性循環下打轉。更嚴重的影

響，讓許多護理人員對護理的『熱忱』降低，「護士荒」成爲全球化的熱門議題。

爲了鼓勵護理人員留任，全院各級主管都動起來，2008年2月15日，花蓮慈濟醫學中心護理部接獲衛生署頒布的「96年度護理留任措施計畫」第一名獎狀，而台中分院也同時榮獲第二名；努力改善現實環境，而人力缺乏的狀況依然出現，護理界需要真正重建的是「心方向」，要在護理學子心中重建使命感與榮譽感，才能改善醫療大環境的「心」境界。

回想起證嚴上人不止一次讚揚護理人員是真、善、美的典範，用純『真』的心，不分老少美醜，用心照顧；膚慰病患，誠懇地對待病患，帶給病患快樂及解脫痛苦，那就是『善』行；而發揮出純真與善行，那就是『美』妙的型態。上人也時時提醒護理同仁不要忘記初發心，以學習南丁格爾的精神爲目標，延續且傳承這份精神而生生不息。2008年上人強調『心』的本質，也就是慈濟醫療人文的展現。護理關懷的特質是真『心』、是「將心比心」、是「同理心」。在慈濟醫院，處處看到護理姊妹弟兄們完全以病人爲中心，心想著如何做會讓病患更好、更舒服，那種從「心」出發的真誠微笑，未經訓練，才是護理人應該堅守與傳承的榮光，也是感動病患，膚慰病痛的真實力量。

「微笑標誌」應該貼在心底，用「心」出發！下次見到姊妹弟兄們忘了微笑，記得要用自己的笑容來提醒對方唷！✿

資料來源：英國《每日郵報》網站、新華網網站、英文維基百科網站