

## 那一夜，我們在金山學會「專業的謙卑」

醫學系五年級 李宣澤

身為罕見以大五實習醫學生身分造訪金山社區「兩次」的特殊案例，宣澤一直在思考如何這篇心得要怎麼寫，才能給學弟妹、給校方、給科部帶來最大的價值。一般而言，大五同學們會寫的不外乎「家訪帶來的震撼很深」、「未來行醫時要以社區為依歸」等等，但宣澤因為是大七實習醫師結束，又「繞」回來修課，所以體會到一個現實：

「無論此時的感觸再深，進入臨床後因為忙碌、以及永遠學不完的專業知識，要求年輕醫師重拾當年在社區、家訪的感動，挑戰很高。」

而且，就算感動還未全部忘記，病房、門診的工作性質與在社區也大相逕庭，要把經驗移植也並非易事。有鑑於此，宣澤決定記下一項無論在任何一個行醫階段，只要有心，就能夠隨時取出來用的關鍵思維，而且這項思維在任何階段，對於職涯都只有正向影響，甚至能為近來漸趨惡化的醫病互信困局，提供一強力而有效的解藥—那便是「專業的謙卑」。

什麼是「專業的謙卑」呢？要從老師們的教學談起。在金山參訪的第8天，從新竹分院遠道而來的楊昆澈老師，引領全體12名同學思考一個問題：

「把一個人的糖尿病治療好，和提升整個地區的自我血糖管理，有那裡不一樣？」

這個問題相當容易回答，因為相較於治療一個人的糖尿病，「提升整個地區的自我血糖管理」很明顯並不是由一個醫師看診、開藥、以及一對一的衛教就能辦到。為什麼呢？因為要想改變一個成人的任何「行為」，本來就已經是不容易的事情；若還要改變他思考事情的「觀點」與「角度」，那就又更難了！還記得媽媽小時候就開始念念叨叨要我們起床摺被子、花錢要記帳等等，但我們活到20歲、30歲，又真的將媽媽的叮嚀落實了幾天呢？連至親的人都沒辦法改變我們根深柢固的小習慣，我們身為一個對病患而言素昧平生的醫師，又怎能期待透過我們的三言兩語，就讓病患開始「多吃蔬菜水果多運動」？

更何況，「自我血糖管理」如果是對已經確診糖尿病的病患，還有較足夠的負面推力—因為再不控制，眼睛就會瞎掉啦！但在大多數時候，坐在門診桌對面的那個人，只是指標略為異常的「高罹病風險族群（pre-disease）」。這群人因為沒有需要立即改變的急迫性，要想改變他們，就又更難了。

楊醫師說，如果有這樣的體認，就知道要想提升民眾的自我管理能力，在我們對病人了解有限的情形下，用心調查他的生活與飲食習慣，並且培養「多面向」灌輸資訊與介入生活的能力，是絕對必須的。因為，要求一個 50 歲的大男人戒菸，和建議一個 60 歲的歐巴桑每天幫自己量 3 次血糖，完全是不同的情境。這就跟業務員在推銷一樣—只是這會兒交易的內容不是消費者的金錢商品，而是病人的時間精力、正確的觀念。唯有了解客戶內心真正在意的事物，才有可能「投其所好」，進而達到我們希望他做的改變。

只是，用心調查還可以透過詳細的問診，甚至轉介營養師、衛教師來達成，但要想「多面向」灌輸資訊與介入生活，對於工作忙碌的醫療團隊而言，挑戰未免太大且不切實際（更何況在論量計酬的健保制度下，這樣的要求根本不合理），所以，跨團隊、跨領域的合作，就相當地重要了。舉例來說，近來在醫院看到名人代言的海報、人形立牌，就是「多面向」灌輸資訊最好的例子。例如請孫越叔叔代言「戒菸」和「慢性阻塞性肺疾的危害」、請《痞子英雄》的趙又廷代言「多洗手」、知名演員林依晨代言「器官捐贈」等等。

除了名人之外，雜誌、網路、電視媒體、公開演說、超級市場的行銷手法、食品工業的營運策略，甚至政府的政策走向，都可能在民眾行為改變的過程中扮演重要的推手。楊醫師舉 1970 年代芬蘭的 North Karelia 經驗為例，該地區當時是全世界冠狀動脈心臟病死亡率最高的地方，但在政府、醫療界、公司行號、以及民間團體共力合作，以社區為基礎，「引導」人們選擇健康的生活方式 25 年後，男性心血管疾病、冠狀動脈心臟病、以及肺癌死亡率分別下降 68%、73%、71%，且男性和女性的平均壽命分別增長了 7 年和 6 年！在還未有足夠三高藥物當武器的當時，這無疑是相當驚人的成果。

說了這麼多，群眾行為改變究竟和「謙卑」有什麼關係呢？大有關係！因為要想有跨領域的合作，就必須有跨領域的溝通；而跨領域溝通的前提，就是放下身段，與合作對象平起平坐地交流——無論對方只有中等學歷、或一開始對醫療一竅不通，換言之，就是不論我們的醫療專業多麼深厚，都保持「謙卑」的心。正所謂「文人相輕」，知識分子很容易因為自己有了不起的專業，眼裡就容不下別人也很厲害。結果每個人都「一支獨秀」，卻缺乏彼此的交流；而缺乏交流，自然就創造不出跨領域的激盪；而診間的牆壁，也就畫定了影響力的極限。

但這樣講，並不是要長他人志氣、滅自己威風。畢竟要從醫「病」的醫師蛻變成醫「社區」、醫「國」的領導者，醫療專業仍是必須的基礎。我們只要從大五就開始培養這個「萬般皆一品」的認知，要想在以身為一個合格醫師、獨當一面之前兼具「專業」和「謙卑」，進而擁有和社會各領域專家合作的能力，時間絕對綽綽有餘。金山分院的黃勝堅院長放下過去在神經外科的獎杯與光環，走進社區跟民眾一起喝酒、拜拜、扛媽祖、泡溫泉、跑居家，不到三年就將當年如燙手山芋的金山分院，以「揪甘心」的形象登上《今周刊》的專訪，

讓全區民眾對這間高高在上的大醫院刮目相看，就是放下身段，秉持「專業的謙卑」誠心與地方合作的最佳案例。

而這也是宣澤今次造訪金山最感動的地方——因為兩年前，堅叔有的只是豪語和理想；但兩年後，堅叔真的兌現了當年的承諾，而且成果，有目共睹。

在康熙字典裡，「謙卑」二字的解釋是「虛心，不自滿，不自高自大」；而專業的解釋則是「研究某種學業或從事某種事業」，兩者之間並無衝突。換言之，擁有過人的專業，有了一定的社會地位，並不代表不能夠保持「無人不可學」的虛心，並且不驕傲、不自負。對於醫師來說，網路發達、醫療政策的更迭，都導致醫病間的小環境、以及醫師與政府間的大環境不斷地改變。以前醫療的「父權模式」下，醫師最大，醫師說了算，所以一切自己來就足夠；但未來想取得和前輩們等大的成就—不論是在工作上、或是經濟上，勢必要懂得跨領域合作，我們才有同等的機會。楊醫師說，「當其他團隊越強，我們只要懂得合作，未來也就越輕鬆，但能夠達成的事情卻越多！」。秉持「專業的謙卑」，以求「群策群力」的工作願景，就是此番金山參訪，宣澤送給自己，也送給學弟妹最真摯的一份贈禮。