

心如明鏡 映萬物

文 / 王佳琦 臺北慈濟醫院社會服務室社工師

一開始，我們花了很多時間尋找阿嬤的家屬，因為阿嬤的先生早走，只留下一個智能不足的兒子和越南籍媳婦，照顧著不到四歲的孫子。不單單是這樣一個弱勢家庭，被診斷為胰臟癌末期的阿嬤，每次住院我們總是加倍關心。

阿嬤自小唇顎裂，嚴重影響說話的清晰度。第一次照護她的時候，阿嬤著急地想表達意見，忙碌的醫護人員雖然關心，卻仍然聽不懂她想說什麼，社工師成了中間的翻譯。第三次住院，阿嬤已經不像之前可以話說當年，說著不識字的她是怎麼遊歷世界的，也漸漸接受身上的「壞東西」不會消失。相較於我們的擔心，她總是微笑說著「沒關係」。

用心聆聽 溝通無障礙

那天，她往床腳指著，面露擔心，我懷疑是臨終的反應。徵詢阿嬤的同意後，我拿著地藏菩薩的護身圖替她貼在床邊。虔誠信佛的她，從表情上看來安心不少。午後，又來到她的床邊，她看起來還是充滿擔心，護士雖然忙碌也沒離開，大家都想知道她想表達什麼，卻沒有人聽得懂，只能從表情不斷猜測，而阿嬤持續望著腳邊，搖擺著雙手。

「是助行器嗎？」我突然想起。因為去年跌倒入院的她，曾經帶著善心民眾捐贈的助行器回家，這次入院從雙人房換到健保房後，卻忘記帶在身邊。護

士馬上幫忙將備用的助行器拿到床邊，阿嬤表情看來安心不少；但，隨即又慌了，雙手比畫著，像是要寫字般，不知情的護士以為她要寫字。「阿嬤，妳是不是想說寫上名字才不會弄丟？」阿嬤笑了，我也因我突然的感應莞爾起來。這輩子不願欠人的阿嬤，曾忘了帶借用的助行器回來，這次怕又弄丟了。她一定還記得我說的，用不到要記得還我們。「別擔心，如果用不到，我們再給其他需要的人。」阿嬤才終於釋懷，她的體貼，讓我深刻感動。

貼上姓名標籤後，看著看著，阿嬤表情沒多久又轉成憂鬱。一旁的志工師姐說，阿嬤想到自己以後不能走，就很難過吧？！一時間，我們都成了解讀專家，語言好像不再是隔閡彼此距離的阻礙了。

心像一面湖 照見純粹生命

不意外地，這樣的故事從不間斷地發生在醫院的各處角落。強調專業分工的醫院裡，社工師學習著貼近病患和家屬的心，感受、發現、並轉換不同的姿態照顧對方的那顆心，讓醫護專業可以專心照顧疾病所引起的身體不適。我們運用社會工作擅知的社會資源，緩解病患和家屬的不安，將身體安心地交給整個醫療團隊。

面對病患和家屬的同時，無法避免地，就得更加清楚地應對自己的內心。我想起楊蓓老師好久之前說的一段話：「人的心就像一面湖，如果湖很清，個



■ 臺北慈院社工師王佳琦用心聆聽，了解病患言語之外的心聲。攝影／馬順德

案就像樹影一般映在湖心清清楚楚；但是，如果你的心波瀾起伏，下面又有很多雜質沉澱，個案映在心湖上也模模糊糊。」社工師和病患的相處就是這麼奇妙的連結。

想起一次令人印象深刻的陪伴經驗。五十多歲的阿福在被宣判肝癌末期後，在病房內憤怒、沮喪了好久。一個如常探視的午後，他突然平靜地問我：「妳去幫我問醫生，我什麼時候會死？」這個輕輕的提問，震撼著白袍底下的我，直到下班後仍然在腦海裡迴盪不已。原來，在生命的當口，所謂的社工師和病患，都會漸漸褪去角色，真誠地面對彼此和最原始的生命需求。

有幸的，我們不只聽著這些故事，也在對方生命裡扮演各種角色，更得到觀照自己的機會。我也學習著如何去感受一顆顆不同跳動的心，學習著如何「貼心照顧」，而能在助人工作的旅途上，繼續邁進。🌱