



二〇一〇年國際慈濟人醫會年會期間，大會有幸請到臺灣優質媒體《聯合報》總編輯羅國俊先生，擔任「醫療與媒體」課程之講師。羅總編輯以媒體與醫療都是「只有一天的成功，沒有成功的一天」的特質類比；並以發布「好心聞」，在社會種下良善種子，為優質媒體人之使命，語帶幽默侃侃而談，引導來自二十三個國家地區三百多位學員，從社會福祉考量，自我省思醫療從業人員之社會責任，收穫滿滿。感恩大林慈院簡守信院長擔任引言人，為此堂課佳言註解。全文謹以上、下輯分次刊登，與諸位讀者分享。

演講人／聯合報總編輯 羅國俊

文字整理／曾慶方

聽打／吳宜芳

醫療與媒體

〈下輯〉

優質新聞培養好心
良醫衛教呵護健康



《聯合報》因為關心臺灣的未來，我們也經常報導有關於名人談教養，像朱德庸先生談如何面對孩子。還有一位農夫，頂著碩士高學歷，回到宜蘭家鄉，他覺得電腦固然有用，但不要接觸的太多，所以家中不提供電腦讓小孩使用；他在家中準備了一大堆的書，家裡任何地方都有書，等於是把孩子放在大書房裡。

其實我常思考，人類到底是「役物」，或是「役於物」？因為希望孩子從「役於物」當中解脫出來，所以我們做一些鼓勵父母重視孩子教養的「好心聞」，其實最重要的目的，是希望「弄假成真」！讓我來解釋一下，什麼是弄假成真。我們人啊，常常在一開始要做好事的時候，會猶豫、會不好意思，心裡想著，「這樣做人家會不會笑我？」我們要鼓勵做善事的好人，要讓他弄假成真，也許他們剛開始做時候只是一顆熱心，後來發現得到回饋了，久而久之，就會愈做愈好，就慢慢會內化成真。

學者對於美國紐約市的治安曾經提出「破窗理論」。過去紐約市的治安非常差，學者觀察發現，如果某棟大樓的一扇窗子玻璃破了，其他窗子就會一個接著一個破掉，因為破窗會讓有心人覺得這棟大樓是可以隨意侵犯的，他可以盡情做壞事應該也不會有人來管他；因此窗子破了之後，接著會有人跑進去吸毒、做壞事。僅僅是一扇窗玻璃破了，就會接連引來更多不好的事。但如果是一棟非常整潔莊嚴的建築，保持的非常完整，就不容易引人做壞事，因為一走進建築物裡面，心就會肅穆起來，像是進入佛堂一般安定。也就是說好的場域就會培養一顆好的心。

各位朋友可能都有搭乘臺北捷運的經驗，臺北捷運我個人覺得是一個值得珍惜的好場域。我們在臺北捷運裡會看到大家非常的守秩序，裡面很乾淨整潔；要坐捷運時大家會排隊；搭乘手扶梯，一定會靠右邊站，把左邊讓出來給趕路的人。現場沒人要求這些，即使不照做，也沒人會說你犯法，可是每個人都會這樣做，為何？因為我們已經建立了一個好的場域，鼓勵大家遵循，在臺北捷運裡這樣做，讓我們有一種光榮感和自尊，所以臺北捷運的整潔和秩序跟全世界的地鐵相比，是絕不遜色的。

這個例子是要告訴各位，為什麼我們一定要創造好的場域。大家想想，三十年前，當大家看見有鴿子飛過時，心底會有什麼反應？通常



都是想打了鴿子燉來吃；但現在，大家看到鴿子飛到公園、廣場，就會想要買飼料來餵鴿子，與鴿子和平共處。這樣的習慣也不過十幾、二十年來建立的好習慣，可見臺灣是一個不斷在進步的地方，是一個寶島，這個場域我們大家要盡量把善的東西放進來、培養起來，我們就會愈來愈好，希望大家都能一起來做。

慈濟人跟《聯合報》還有第三個共通點。Google（谷歌搜尋引擎）有一句話，「這個世界因為有 Google 而不同！」Google 讓搜尋資料變得如此方便，世界真的是因為有了 Google 而不同。我跟同事說，「真希望臺灣因為有我們的報導而不同、更美好。」而談到「慈濟」，更不用講了，就是因為慈濟做了許多了不起的好事情，讓臺灣乃至於華人世界，的確因為有各位慈濟人的參與奉獻而不同！

再回到媒體，媒體要怎麼樣做才能讓這個世界更好？我們應該要有這個自信：「因為有我！可以有改變！」所以我就跟同事說：「我們來做一些報導，將一些不太滿意的現象報導出來，讓它有所改變。」我們把這個系列的報導稱為「臺灣會更好，如果你……」這些案例都是經過蒐集跟調查，我們發現生活中，有一些說不上哪裡壞，但是又覺得讓生活不太愉快、不太開心的小問題。

像在「垃圾放我車籃」這個專題報導提到，只要把腳踏車或摩托車停放在路邊超過三天以上，一定有路過的人將塑膠袋、喝過的飲料罐、廣告紙等各種各樣的垃圾放進這個現成的垃圾桶——「車籃」裡。等到車主回來一看：「誰那麼缺德，把垃圾放在我的車籃？」

再來「你家的臭鞋也佔據樓梯間嗎？」各位有沒有這種經驗，或者你家、或是到朋友家，要走樓梯卻不知道怎麼走，因為樓梯上、走道上塞滿鞋櫃、鞋子各種各樣東西，這也是普遍存在生活當中的情況。日本人的生活空間也很狹小，但這種現象好像沒有像臺灣那麼普遍，如果鞋子和鞋櫃不要放在公共空間，這樣的臺灣會更好，但如何要政府去大刀闊斧，規定樓梯間若放鞋子，查到一次罰三千，我相信不但政府做不到，更會激起民怨，所以只有靠我們自己來改變。

「一人講手機全車都聽見」，這種例子太多了，臺北捷運乾淨整潔，但唯一一個小小缺點，就是講手機，很多人坦蕩蕩地把全家的隱私都跟大家講：「蛋糕幾吋啊？喔，二十吋喔！好，我馬上過去！」一個社會是否文明現代化，講話的音量是一個很重要的指標，高分貝



的音量讓人心情不寧靜。而另一個「請排隊，我跟你太近，不要靠我太近！」比較文明成熟的社會裡，很自然人與人之間一定會保持合理的距離，也就是一個讓人覺得舒服的距離，若是太貼近到身邊時便會覺得不舒服。所以希望，從我們每一個人開始，做好我們自己。就媒體來說，我們要有這個願，因為有我們的報導，可以讓臺灣社會更好。因為我們有傳播的力量，所以更應鼓吹倡導好的觀念，讓社會更好！

此外，也要感謝簡院長在大學新生入學前，幫我們寫了一篇很好的文章〈刀鋒常帶感情〉，寫給剛進醫學院的同學。醫學院的同學成績好但缺乏人文精神，簡院長的文章對新進醫學院的學生來講，一定有醍醐灌頂之效。我們曾經在九月時，請一些知名的學者和人士來寫「給新鮮人的一封信」，像是黃崑巖醫師一直在提倡「教養」，我們的社會提升到這個程度，一定要培養適當的教養，像是說話音量、與人保持合適的距離。所以進入大學的新鮮人，除了努力功課外，更要學會教養。

除此之外，我們也製作「給社會新鮮人的十封信」，報導之後還結集成書，滿受到歡迎。有一位冰店老闆買了五百本，「只要到我店裡消費就送一本書，我只要改變一個人就值得了！」其實這個觀念跟慈濟人是一樣的，努力奉獻，只要改變一個人就值得了。

我們從事媒體工作，常扮演兩種角色，一個是啦啦隊，另一個是吹哨子的。啦啦隊是做什麼的？是給鼓勵，給了鼓勵之後就會愈做愈好；另一個吹哨子，就是當社會出現問題時，媒體要監督、要批評。「向臺灣英雄致敬系列」曾經得到社會光明面新聞獎。像是，八八風災的佳暮四英雄，他們到了山上部落，四位英雄把全村一百三十五人全部救出來，我們看到這則新聞時，真的非常非常感動，所以當天給予這篇報導很大的版面，用比較特別的方式，以「勇氣」當標題，也附加救人的地圖路線。後來這四位英雄變成臺灣知名人物，許多活動都請他們去參加，因為他們是信心跟勇氣的象徵，「正港ㄟ」臺灣英雄。

還有一位法官。雖然最近許多法官出了事、收紅包等等，但這位法官，他為了十幾、二十年前「鴻源吸金案」的十五萬人去討債，成功之後，他親自寫信給每一位受害人，「你可以來領回多少多少錢……」剛開始大家以為是詐騙集團：「你少來了，別想騙我！」結果這位法官連打好幾次電話，「請您親自來一趟，不用匯錢！」才有人相信。



這位法官為了這十幾萬人，一封信一封信的去寫、去打電話。這是一件了不起的事情！這些臺灣英雄，都是我們社會裡默默無名的人，而對於他們所做的好事情，媒體要做他們的啦啦隊。

媒體也要做個吹哨的人，當社會上出現不好的事情時，我們要吹哨，提醒大家注意。臺灣的長期照護是一個非常非常嚴重的問題，我們社會已經老年化，但很多人缺乏這個觀念。我們做了長篇報導，希望政府能夠重視這個問題！後來因為我們的報導，政府開始研究建立長期照護的保險制度。我們認為一個媒體在社會上存在的價值其實在這個地方，一些社會現況因為我們的哨音而改善。

而聯合報大概是臺灣少數媒體，持續在做健康跟醫療的專題報導，懇求各位醫護先進，能夠多提供意見，或投稿來豐富我們的內容。譬如說，我們每周日有一份小開本的報叫「元氣周報」，版面設計得過滿多的獎，像是「放棄急救同意書，簽或不簽？」、「蛋白質躲在哪裡？」等等。

我們常覺得醫療常識的溝通很不容易，如果社會大眾聽不懂，許多訊息無法傳達，因此我們設計了一個專欄「熟年時代」，在銀髮族愈來愈多的社會裡，告訴老人家有關老年照護的醫療嘗試，像是「怎麼樣才會睡得更好？」，我們用一些圖像來做解釋。吃藥，也是老人家很大的問題，要用怎麼樣的方式來呈現？醫療界跟媒體界可以攜手來推動社會健康與醫療知識。

「醫療界的朋友們，你們的專業往往是社會所不能理解明白的東西！」所以我們要有兩個步驟，首先是「消化」，要讓媒體記者先懂了、消化了醫療專業知識；第二，媒體記者要做一個轉化的工作，把醫療專業知識，用前面所舉的那些容易懂的圖表、文字來傳播給民眾知道。消化跟轉化，醫療與媒體應該要共同來做，讓醫療知識能夠在社會上更加普及。

前頭說過吹哨的角色，我們曾經做過了一些案例，最近機場的問題，大家也是談了很多很久，我們派記者到其他國家去採訪，把那些國家機場最好的方面採訪回來，向全世界一流機場學習，用實例來做介紹，作為桃園機場的改善參考。例如日本的關西機場有一個溫泉，可以一邊泡湯一邊看飛機起降；像新加坡樟宜機場，有一個最舒服的轉機區域，樟宜機場除了行李摔壞馬上賠，還得到「金枕頭」大獎，

它是最好睡的機場，提供躺椅睡到飽；再來是法蘭克福機場，是全世界最賺錢的機場，因為整個機場商業化的操作，細心細膩的服務提高了獲益。

醫療界和傳播界在很多部分是相同的，很多問題經過我們細心的去處理它、消化它、轉化它，便能提供很好的服務。讓我來分享一個故事。一個人看到一位石匠在路邊敲敲打打，他問石匠在做什麼？石匠說：「我在雕刻。」再往前走，又看到第二位也在鏗鏘鏘鏘敲東西，問他忙什麼？他回答：「我在敲一支石柱。」再過去，又遇見第三位在工作，再問同樣的問題，他卻回答：「我呀，我要建造一座佛堂！」這件事情告訴我們什麼？就是不能只是當一個石匠天天敲敲打打，可是不知道自己在做什麼。我們應該要有一個想像，我在做的事情是有價值的事情！一個石匠可以只是敲石頭，更可以立志敲出一座佛堂。

就如簡院長提到的，一位缺乏人文精神的醫生，就只是一位醫匠。身為一位醫師，可以只是一號一號地，一天看一百多號病人；但也可以成為對社會有貢獻的良醫。媒體記者也是一樣，我可以只是每天寫出一篇篇的報導，我也可以成為一位有價值的新聞工作者，對於社會的改善與進步，盡自己一分力量。謹以此故事，與醫療、媒體工作者共勉之，感恩。🌱



■ 來自二十三個地區與國家的人醫會成員，專心聆聽聯合報羅國俊總編輯分享「好心聞」。攝影／莊明傑