

# 新民海外

本报海外文稿部主编 | 第 117 期 | 2021 年 6 月 7 日 星期一 本版编辑: 吴雪舟 视觉设计: 戚黎明 编辑邮箱: wuxz@xmwb.com.cn

## 华人之星



### 人物名片

刘克岚

◆美国德维特 (DaVita) 公司  
临床品管高级总监

出生于中国台湾的刘克岚, 大学毕业赴美读研, 却因为英语水平不过硬, 连课都听不懂。导师劝她先去读本科, 但不服输的刘克岚用加倍的努力恶补英语, 最终以优异的成绩提前完成研究生学业。如今, 刘克岚是一位成功的营养学家, 还是美国一家大型血透连锁机构的高级主管, 管理着 476 个血透中心。去年新冠疫情暴发, 血透中心坚持为病人服务, 并采取防疫措施, 全部安然度过疫情最危险期。

对于自己能够冲破对很多华人来说存在的“职场天花板”, 进入公司高层, 刘克岚说, 华人在海外, 一定要攻克语言关, 也一定要学会沟通, 并注意培养自己的领导力。

## 她在美国管理四百多家血透中心

文 / 王小明



▲ 2016 年, 刘克岚 (右二) 夫妇、姐姐刘丽容夫妇与圣地亚哥郡政委员会主席罗伯茨合影

### 1 赴美读研, 从听不懂课到“全 A”毕业

刘克岚出生于中国台湾, 家里三姐弟, 大她 4 岁的姐姐品学兼优, 从小便是刘克岚的榜样。高中毕业后, 刘克岚考进台湾文化大学。选专业时, 当时已身在美国的姐姐建议她读营养学。那时是上世纪六十年代末, 营养学在台湾刚刚兴起, 大家都不太了解, 但在美国方兴未艾, 毕业生前途非常好。姐姐在美国认的干妈, 就是一名成功的营养师。

刘克岚听从了姐姐的建议, 选择了营养学专业。暑假时, 就在家附近的医院做营养师实习生。大学期间, 姐姐又建议妹妹准备下一步到美国留学。于是, 刘克岚就利用业余时间复习, 大学一毕业就考入美国南加州的圣地亚哥州立大学。

圣地亚哥气候宜人, 风景如画。刘克岚踌躇满志, 准备发奋学习, 却很快遇到了困难——因为英语水平不过硬, 上课根本听不懂, 更记不了笔记。

刘克岚选的一门临床营养学, 老师是以严格著称的佐伊·安德森教授。佐伊教授在营养学领域很有建树, 曾经是白宫学者。她讲话语速非常快, 还时常提问学生。第一节课, 刘克岚发现自己完全跟不上教授的节奏, 常常一再要求教授重复才能明白。下课后, 教授让她留下来, 对她说: “你刚来美国, 在语言上会有很大的挑战, 建议你先去上本科的课, 而不是研究生的课。”

刘克岚听罢感到很愕然, 觉得这样会耽误很多时间。她申辩说: “我虽然英文能

力不够好, 但我的理科很好, 专业课也没问题, 即使没有完全听懂, 我也会做功课。”她还向教授保证, 抓紧时间补习英文, 一定尽快听懂上课的内容。佐伊见她态度坚定, 就同意了。

刘克岚调整了自己的学习计划, 把提高英文能力放在了第一位, 并决定离开宿舍, 去找当地美国人同住。佐伊教授很欣赏这个倔强的姑娘, 就介绍她住到一个熟悉的图书管理员家里, 这样她可以每天生活在英文的语言环境中。她和房东一起看电视、吃饭聊天、过节, 不出预料, 她的英文提高很快。

刘克岚不仅聪明好学, 说话做事也很得体, 深得教授喜爱。佐伊当时没有家室, 就把刘克岚当作女儿来对待, 并倾力栽培。

一次, 刘克岚需要在课上做一个 45 分钟的项目展示报告。她一遍遍地练习, 但就在做报告的前一晚, 她胆怯了, 跟教授说想放弃。佐伊鼓励她说: “我对你有信心, 把你准备的讲出来, 你会成功的。”最后, 刘克岚在同学们的面前流畅地完成了 45 分钟的报告。佐伊问大家: “你们觉得她讲得好不好? 克岚才来美国 8 个月!”

教授和同学们的鼓励让刘克岚增强了信心。研究生毕业时, 她的成绩除了一个 B, 其余全是 A, 而这唯一的 B 就是佐伊给她的。佐伊说: “你已经做得很好了, 但要成功你需要做得更好, 全 A 会让你骄傲自满。”刘克岚明白教授的良苦用心。

### 3 语言和沟通能力助力打破职场天花板

毕业, 其中之一就是刘克岚。

六西格玛是一种改善企业质量流程管理的技术, 以零缺陷的完美商业追求, 带动质量大幅提高, 成本大幅降低, 实现财务成效的提升与企业竞争力的突破。刘克岚回到公司, 马上把学到的六西格玛原则与公司的透析服务结合, 提出了新的服务标准。

刘克岚当上主管之后, 经常出差到各个中心, 培训医护人员, 和病人聊天。2020 年新冠疫情暴发后, 他们的血透中心一直开着, 因为对肾病患者来说, 透析是不能停止的。刘克岚在自己管辖的中心, 按照 CDC 公布的规则, 和医生、护士、公共卫生专家、免疫学专家讨论并确定防疫措施。

这期间, 刘克岚管辖的 400 多个中心的医护人员中出现了不少英雄人物, 他们

在往后的日子里, 两人结成了亦师亦友的关系。佐伊邀请刘克岚住到自己的别墅里, 还聘请她做自己的助理, 帮助批改本科学生的作业、考卷, 带学生做实验。勤快的刘克岚还常常为教授打扫房间。

刘克岚的到来, 也给佐伊的个性带来不小的影响。原本佐伊喜欢独处看书, 不太喜欢跟人交往。而刘克岚性格外向, 活泼可爱, 善于社交, 她经常邀请朋友来家里开派对, 并热情邀请教授加入。跟刘克岚的这群朋友交往多了, 佐伊也开始渐渐变得不那么孤僻了。她参加过一个桥牌俱乐部, 以前每周打完牌就回家, 跟牌友几乎没有任何交往。后来她开始跟牌友打电话, 甚至一起出游。不久, 她跟一位老牌友、退休海军少将产生了感情, 60 多岁的佐伊最后跟少将走入了婚姻的殿堂。结婚后, 夫妇两人还请刘克岚住在家里, 相处得如同父母和女儿一般, 直到一年后, 刘克岚遇到了医生男友, 结婚后搬进了教授的家。虽然不住在一起了, 但他们的友谊一直保持到佐伊去世。

在佐伊的帮助下, 刘克岚计划 3 年的学业两年就学完了, 第三年到圣地亚哥最大的医院系统 Scripps 医院实习, 最后以优异的成绩获得了硕士学位, 进入 Palomar Pomerado 医院担任临床营养师。工作稳定后, 她和学眼科光学的医生男友结了婚。两人育有一女, “女承父业”也成了一名眼科光学医生, 目前在父亲的眼科诊所工作。

如今的刘克岚在全美最大的血透连锁中心德维特 DaVita 公司担任临床品管高级总监, 管理着 476 个血透中心。刘克岚说, 血透中心营养师的工作很有挑战性。很多肾脏病患一辈子离不开血透, 营养师要和医生、护士和社工组成专业团队, 跟病人和家属长期合作, 要建立起互相依靠、信赖的关系。

作为临床营养师, 刘克岚非常注意跟病人的良好沟通, 不少病人每周来 3 次, 每次做 4 个小时的透析, 营养师要为他们制定合理的饮食计划。多年来, 刘克岚跟很多病人乃至家属都成了朋友。现在她作为高级总监, 致力于把多年来积累的经验传授给更多的营养师。

主动要求去给危险的新冠病人做透析。刘克岚非常感动, 她要求这些战斗在第一线的医护人员一定要严格遵守防疫制度, 每一次都戴好防护口罩眼罩, 穿好防护服, 做好消毒清洁工作, 一点都不能偷懒马虎。最终, 她管辖的中心都安然度过了疫情最严重的时期。

眼下, 刘克岚已不再年轻, 但她依然精神饱满, 思维敏捷。作为资深保健医学专家, 她运用掌握的专业知识, 让自己和家人得到了科学的照顾。她的先生还经营着眼科诊所, 她自己仍然在坚持学习, 培训新人, 还经常开车穿梭在 476 个中心之间。她信奉的人生哲学是: 生命在于奉献, 她愿意在有生之年继续为社会付出, 贡献出自己的聪明才智。



▲ 刘克岚一家三口

2 与研究生导师的传奇友谊