



教學創新教案

換個角度看有效溝通～ 談藥師溝通技巧 的翻轉教學

葉怡柔 ◆ 藥學部 藥師

「我 又沒有態度不好！簡直是惡人先告狀」、「藥品缺貨又不是我的問題，我也沒辦法換回來啊」、「一個問題到底要問幾遍～為什麼都聽不懂！」，常聽到藥師對於病人的訴求與問題覺得不可理喻，有時也會因表達方式被抱怨態度不佳，到底誰的問題呢？其實歸咎原因大多是彼此沒有「有效溝通」！

一走進醫院大門映入眼簾的就是川流不息的就醫領藥人潮，藥師除了最基本的核發藥品外，提供完整藥物諮詢服務，更是我們非常重要的職責所在，但在這樣忙碌的狀況下，如何兼顧專業與服務態度更是一大課題。

「溝通技巧」屬於藥師的八大核心能力之一，是藥學教育訓練中相當重要的一環。由於傳統的講授方式僅能教導溝通技巧的理論，為了讓學員能感同身受，反思在每個溝通不良的案例背後都有能再調整或改善的方法，導入翻轉課堂與教案設計，期能增加學員的學習動機與教學成效，進而改善藥師與病人、醫護人員之間的溝通技巧。

講師於課前會先請學員預先完成課前作業，包括：數位學習網與教學影片（圖1）。數位學習網提供課程數位影音教材，並設有前、後測，教學影片則以臨床常見抱怨案例改編之劇本，模擬現場拍攝



並製作而成，主題包括：1. 與醫師溝通疑義處方、2. 病人換廠抱怨、3. 病人藥物諮詢電話、4. 病人質疑給錯藥、5. 護理人員電話抱怨急領藥品超過時間等。請學員於課前先觀看教學影片並討論其中之錯誤應對，於課堂時以角色扮演 (role-play) 方式呈現正確版 (圖2)，並簡報講解如何改善溝通技巧之方法 (根據學習金字塔，藉由教導別人而對這項學習的保存率可達90%)，講師與同儕再依其主題進行提問討論，並加以回饋。

導入翻轉課堂模式，不僅減少傳統課堂需要進行案例討論腦力激盪的時間，亦可讓學員於課前進行預習與演練，而老師也可依學員在數位學習網測驗情形，調整授課內容與重點強調。課後學員對於課程之滿意度高 (圖3)，且給予正向回饋，包括：「了解應該要仔細觀察，傾聽患者想要問的是什麼」、「與病人或醫生溝通時需更加注意自己的用字遣詞」、「角色扮演的模式去討論，氣氛很好同時也能夠學習自己原本不足的地方，尤其是學習到與醫師或患者溝通的技巧」、「課程中將自己臨床遇到的案例跟講師分享及討論，受益良多」等。也發現同儕間的互動交流不僅能引發學習動機，亦能營造互動良好的課堂氛圍，也因此激發出比制式答案更佳的處理方法。

本課程藉由讓學員角色互換，換個角度去思考，了解溝通最重要的就是願意發自內心傾聽與觀察所需，這樣不管面對什麼溝通難題，皆能迎刃而解，相信在有效的溝通下，定能提供更優質的藥物諮詢服務。



圖1、數位影音教材與教學影片

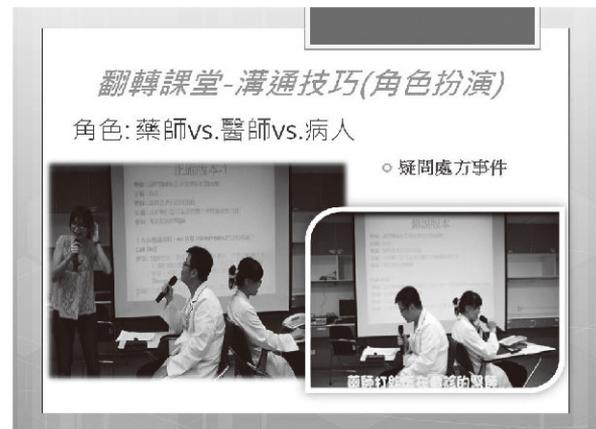


圖2、課堂時以role-play方式呈現正確版

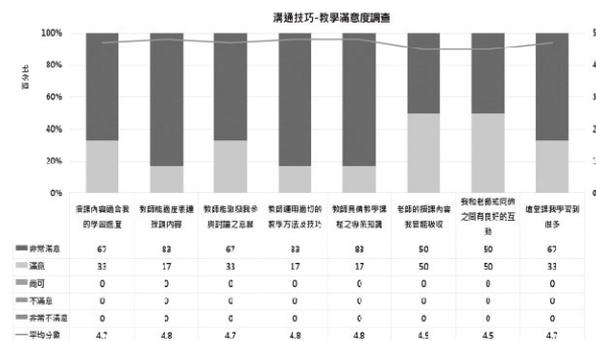


圖3、課後學員滿意度