

跨領域課程雙教師共課補助方案 成果報告

- 一 分項計畫：分項八建構跨領域學習策略與環境-子計畫 8.4 發展跨領域課程及學程
- 二 課程名稱：口腔衛生職場與敘事溝通
- 三 授課教師：陳英傑
- 四 跨領域課程教學模式或策略(請勾選)：
 - 融滲式的課程實施(說明:融入另一個領域的特有現象/實務現況或實作)
 - 議題為主的課程實施(說明:兩個領域的教師共同設計出新的學習議題，一起實施教學)
- 五 教學實施紀錄：

實施的科別：口腔衛生學科	實施班級：5OH201
修課人數：48	上課地點：5OH201
跨領域課程雙教師共課記錄 (相片與說明)	
	
拍照日期：10/18 照片說明：牙科診所人力資源溝通管理	拍照日期：10/25 照片說明：牙科診間衝突管理-紛爭處理
	
拍照日期：11/1 照片說明：如何成為牙醫師的得力助手	拍照日期：11/8 照片說明：牙科診間溝通管理-工作協調

跨領域課程雙教師共課記錄 (相片與說明)



拍照日期：11/22
照片說明：牙科診間溝通與管理-領導統御



拍照日期：12/6
照片說明：個案溝通管理-增加自我價值



拍照日期：12/13
照片說明：如何與患者有效溝通-同理心



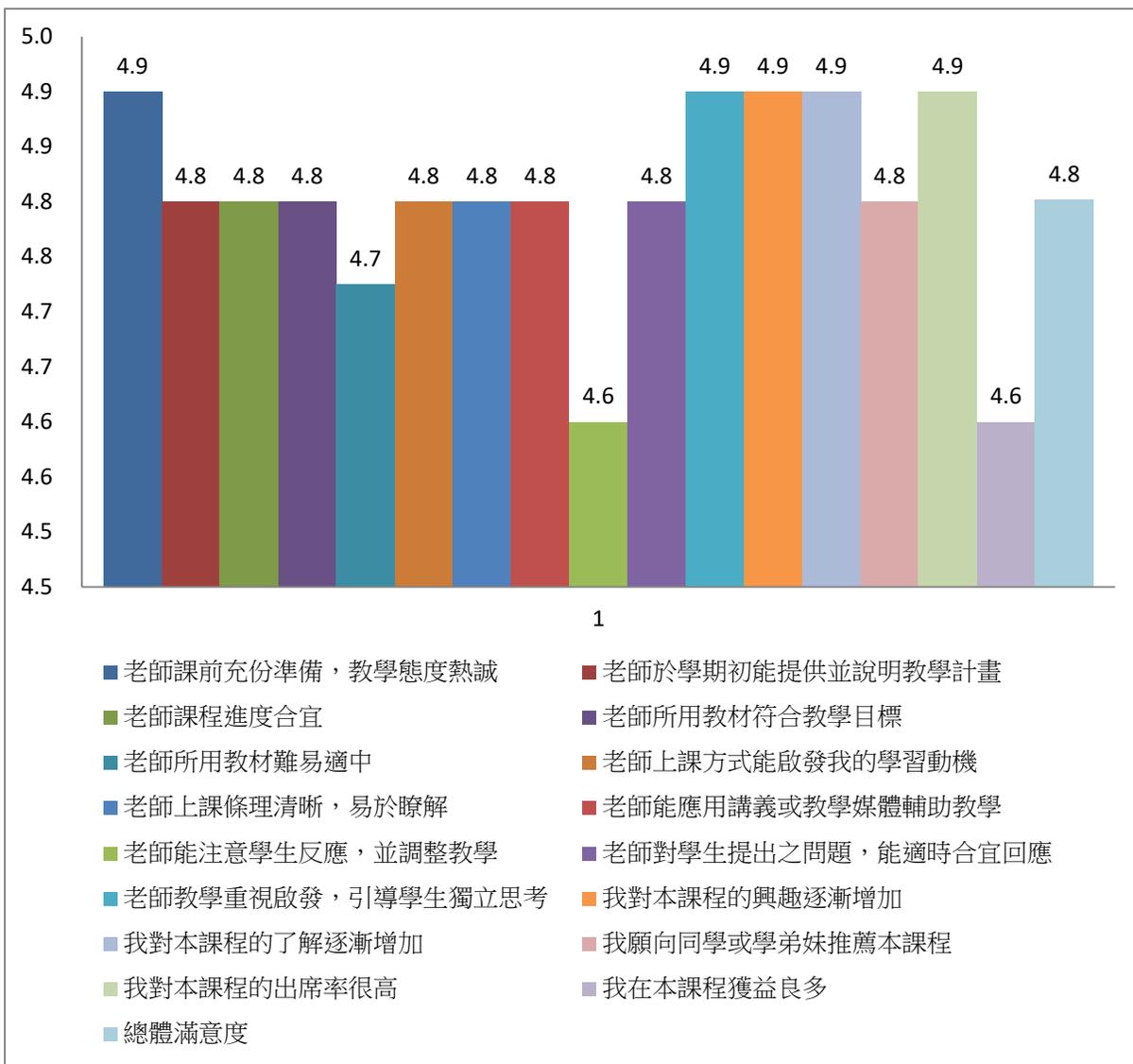
拍照日期：12/13
照片說明：如何與患者有效溝通-同理心

六 成效分析(含質化成果及量化成果)：

(一)、學生學習成果與回饋 (例如:產出的作品、或特定核心能力的前後測結果、或學生參與課堂的意見回饋、或成績進步情形、或……)

滿意度調查表：

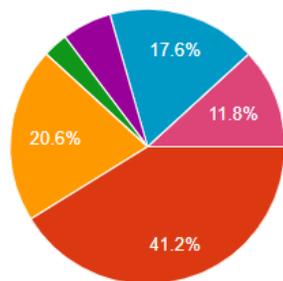
- 整體課程滿意度滿分5分高達4.8分。
- 本課程邀請業界臨床教師與牙醫師共課, 您最愛的主題單元, 第一名主題2-牙科診間衝突管理-紛爭處理(41.2%); 其次為主題3-牙醫師觀點:如何成為牙醫師的得力助手(20.3%)。



本課程邀請業界臨床教師與牙醫師共課,您最愛的主題單元



34 則回應



- 主題1-牙科診所人力資源溝通管理
- 主題2-牙科診間衝突管理-紛爭處理
- 主題3-牙醫師觀點:如何成為牙醫師的得力助手
- 主題4-牙科診間溝通管理-工作協調
- 主題5-牙科診間溝通與管理-領導統御
- 主題6-個案溝通管理-增加自我價值
- 主題7-如何與患者有效溝通-同理心

學生心得分享:

單元 2 牙科診間衝突管理-紛爭處理, 您學到了甚麼?

- 我們進入職場後將面對三種不同人的衝突, 分別是牙醫師、病人、同事, 和牙醫師發生衝突時可以把問題點列出來討論達成共識, 和病人發生衝突時可以用手術同意書或病例資料來佐證以及保護自己和診所的權力, 和同事發生衝突時可以雙方退一步冷靜後再來討論各自的難處。 有時退一步海闊天空, 有時軟硬兼施也能保護自身權力。
- 在牙科診間如果發生衝突時, 我了解如何面對, 如何好好解決這個衝突, 在工作上可能會和別人意見不同, 想法不一樣, 溝通不良而會有肢體上或言語上的衝突, 那這時候我會冷靜下來好好的和對方溝通。
- 我學到了要態度柔軟不能太硬, 因為會對病人不好, 如果真的處理不來的話也可以跟別人求助, 不要自己去處理, 也盡量不要有衝突發生, 不要對病人和醫生造成困擾。
- 如果出現衝突的話 要學習用溝通的方式協調, 站在對方的立場思考, 語氣溫和堅定, 且情緒穩定, 避免情緒化的抱怨指責、壓抑沈默、生氣、批評、恐嚇威脅或巴結討好

單元 3 如何成為牙醫師得力助手, 您學到了甚麼?

- 在看診前要先了解病人的年齡、治療項目、藥物過敏以及提醒病患和醫師看診、費用是否結清、最後準備手術器械。 治療中時除了傳遞器械和幫住牙醫師外, 還要避免病人受傷以及安撫病人情緒。 治療結束後要對患者進行口腔衛教和安排下一次回診時間。
- 我學到的是, 成為牙醫師的得力助手, 要先努力學習, 和牙醫師也要配合默契, 懂的牙醫師的指令, 可能他一個眼神就要知道該做什麼事了, 然後改懂的都要懂, 然後可能處理事情要細心冷靜~
- 我覺得要成為醫生的得力助手, 要先會各種器具的使用, 要會回應病人的問題, 盡量不要造成醫生的困擾, 也要好好的上班, 不能說不上班就不上班, 要幫助到醫生, 而不是隨隨便便的處理事情。
- 我學到了在看診前需要了解當診有什麼病人、患者的治療項目、有沒有費用未結清、準備牙材及設備、提醒患者預約時間回診以及提醒醫師來看診。 在看診中也要提供醫師所需要的物品、避免患者受傷

請您給予本課程之建議(讚美與批評都是我們進步的動力)

- 謝謝老師邀請臨床界的教師和牙醫師, 讓我可以更了解牙科診所, 之後實習如果遇到相似的問題, 我可以怎麼去運用這 7 個單元並解決與防範遇到的問題, 臨床界的老師、牙醫師, 經驗都很豐富我希望能像各個老師學習, 怎麼當個得力的助手!
- 我覺得這個課程很棒! 這個課程可以讓我們學到很多, 而且老師都會請在外很有經驗的老師或醫生來跟我們分享
- 這些單元對我有很大的幫助, 之後實習可以運用到, 如有衝突可以怎麼解決要溫柔語氣, 和解後可以道歉與感謝, 溝通不只在牙科, 各個職場、學校都會需要溝通, 學校也會需要溝通, 學生之間有衝突發生可以用溝通的方式來解決, 也可以把不好的地方說出來磨合, 更了解對方, 能讓同學間的友誼更長久。 在牙科職場可以溝通表達自己, 有衝突可以溝通來解決, 讓診所進步。
- 我覺得老師對我們的課程安排的很豐富, 有演講也有分組活動, 讓大家都有討論的空間與時間, 不只是只有單純的上課, 我覺得很棒
- 非常喜歡這堂課有老師講解, 有演講, 也有讓我們實作, 沒有了以往可怕嚴肅上課氛圍, 感到很開心, 在台上也越來越不害怕了, 很感謝老師能邀請有經驗的老師, 醫師來分享我們可能沒辦法想像牙科會發生的事, 讚美與批評都是我們進步的動力這句話我第一次見, 老師正面的思考很值得我學習, 一般我只會想聽到好的, 並繼續下去, 之後優越感會阻礙我進步, 而批評使我玻璃心碎, 我會學習的, 很喜歡這堂課, 影響我很多

(二)、教師個人反思 (就跨領域雙教師合作實施教學的歷程、結果省思教學困境處理或未來經營課程

本次跨領域課程第一次申請雙教師合作實施教學，邀請具有臨床經驗教師，也非常很榮幸能夠邀請到大千醫院牙科部主任陳志勳主治醫師參加這次共課計畫，本次課程可分七大主題單元(主題 1-牙科診所人力資源溝通管理、主題 2-牙科診間衝突管理-紛爭處理、主題 3-牙醫師觀點:如何成為牙醫師的得力助手、主題 4-牙科診間溝通管理-工作協調、主題 5-牙科診間溝通與管理-領導統御、主題 6-個案溝通管理-增加自我價值、主題 7-如何與患者有效溝通-同理心。)，藉由情境教學法，設定不同職場溝通情境，由具有臨床經驗醫師與教師帶領學生實際討論演練操作，藉由有效溝通策略執行，提高學生未來在職場上的溝通能力與競爭力。

