

藥事諮詢溝通技巧

鄭喻仁

藥師 與 藥事服務

藥學教育應包含...

- ❖ 技術 (Skill)
- ❖ 知識 (Knowledge)
- ❖ 態度 (Attitude)

藥師！

1997, WHO (World Health Organization, 世界衛生組織) :
Seven Star Pharmacist

- Care-giver (照護者)
- Teacher (教育者)
- Manager (經理者)
- Life-long-learner (終身學習者)
- Communicator (溝通者)
- Decision-maker (決策者)
- Leader (領導者)



溝 通

溝通：辭海的解釋是「使兩方面通曉」，基本定義是將阻礙的渠道貫通。在人際關係上，溝通的目的在於去除兩個人之間的阻礙，從而令信息暢通無阻。



美國皇家峽谷大橋，於阿肯色河上以1909年所造，為當時世界最高的懸索橋。

人溝通的社交本能

溝通

- 滿足社會需求。
- 加強和肯定自我。
- 可減少孤立，融入社會與人群。
- 溝通可促進資訊交換。
- 溝通具影響他人的功能



2013/2/19

溝 通

四大目的：

- 說明事物
- 陳述事實——引起思考——影響見解
- 表達情感
- 表露觀感——流露感情——產生感應
- 建立關係
- 暗示情份——

友善
不友善

——建立關係
- 進行企圖
- 透過關係——

明說
暗示

——達成目標

溝通是為了 傳送必要的訊息

❖首重明確性原則：

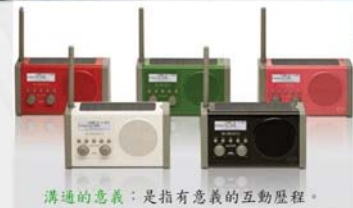
易懂的表達

簡明的內容

Yuh-Ren Cheng
傳習小葉丁

2013/7/19 14

共鳴



溝通的意義：是指有意義的互動歷程。

Yuh-Ren Cheng
傳習小葉丁

19

專業 與 自信

「一個人的成功，
15%取決於專業技能，
85%取決於溝通能力」

—美國訓練大師卡內基



28

諮詢溝通技巧

Yuh-Ren Cheng
傳習小葉丁

改變的要素

- ❖要素一：被瞭解
(友善積極態度、同理心)
- ❖要素二：被肯定
(正面表達、三明治表達法)
- ❖要素三：找尋成功經驗
- ❖要素四：建立成功經驗
- ❖要素五：形成有希望的遠景

Yuh-Ren Cheng
傳習小葉丁

以 中醫藥就醫用藥教育核心能力 為例

- (停) 止不當看病、購藥及用藥行為
- (看) 看病時應向中醫師說清楚
- (聽) 專業中醫、藥師說明
- (選) 購安全、有效中藥
- (用) 中藥清楚正確方法與時間



Thank you for
your attention

鄭喻仁
E-mail :
pharmacist.tw@gmail.com

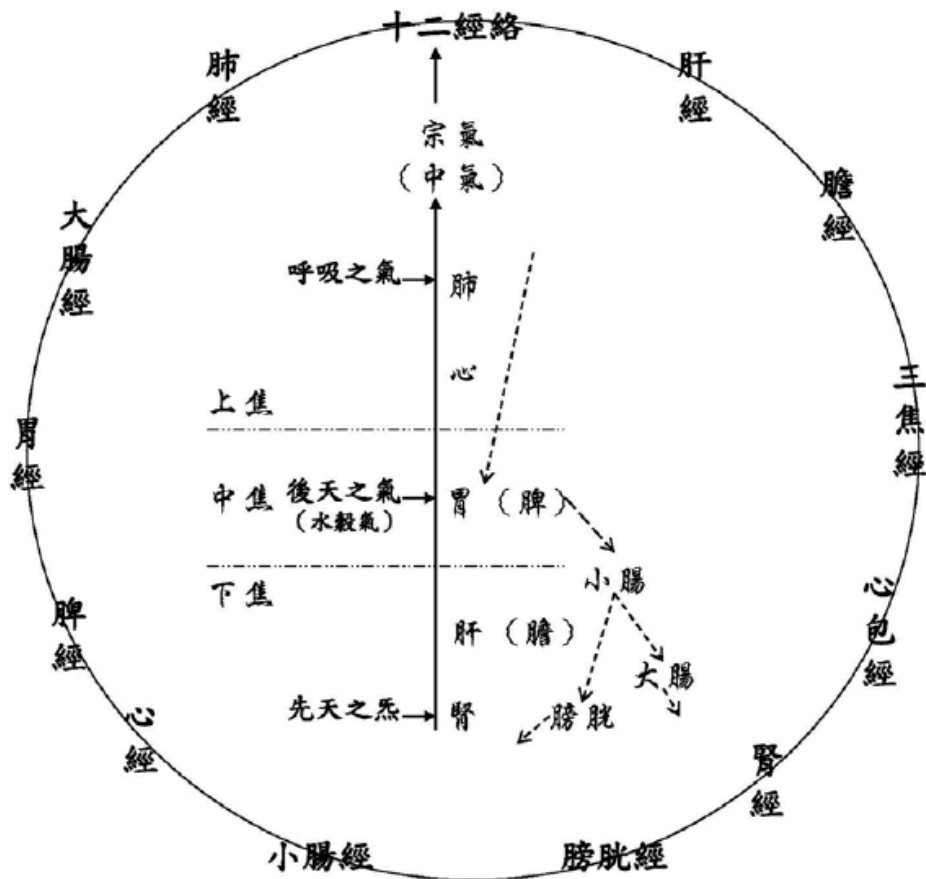
中藥持續教育講義

鄭喻仁

(一) 基礎理論

- 1、陰陽：
- 2、五行：

(二) 生理



(三) 中藥之特性

我們學習藥物，對藥物性能、七情合和、用藥禁忌以及藥物炮製在臨症應用上的一般意義、用藥劑量等，都要有一個初步概念，而首先需認識下面幾項：

一、藥物性能：

四氣、五味、升降浮沉。

二、七情合和：

單行、相須、相使、相畏、相惡、相反、相殺。

三、劑型、劑量：

※劑量

中醫在應用藥物組成方時，非常重視藥物的用量，甚至有「用藥之秘在量」的說法。這是因為用量一方面決定了君、臣、佐、使的地位，另一方面，不同的用量會造成藥物不同的效用。

※劑型

- ✓ 丸劑中加入了結合劑，服入體內崩解慢，吸收慢，產生藥效也慢，作用緩和，宜於虛人和慢性病。
- ✓ 散劑因為藥物粉碎後，表面積增大，服入體內後活性也增強，故發揮療效迅速，所以急病用之。
- ✓ 湯劑則因以水為溶媒，產生藥效最快，又因為水對人體的親和力最大，是以急病痼疾多用之，可以上下表裏無所不到。
- ✓ 茶劑，適合於芳香類藥物；藥酒多用於祛風止痛活血；膏滋滋補效果較佳。

四、配伍：

1、十八反：

十八反是指藥性相反的十八種藥物，就是半夏、貝母、瓜蒌、白蘘、白芨和烏頭相反；海藻、大戟、甘遂、芫花和甘草相反；人參、沙參、丹參、苦參、細辛、芍藥和藜蘆相反。

2、十九畏：

十九畏是指藥性相畏比較顯著的十九種藥物，硫磺與朴硝相畏；水銀與砒霜相畏；狼毒與蜜陀僧相畏；巴豆與牽牛相畏；丁香與玉金相畏；牙硝與三棱相畏；川烏草烏與犀角相畏；官桂與赤石脂相畏；人參與五靈脂相畏。

3、組方原則：

中藥組方原則一般按君(主)、臣(輔)、佐、使的要求進行。

君藥針對主病、主證起主要作用。因為病症的表現是複雜的，所以在一個方劑中必須選擇主要藥物以針對主症，解決主要矛盾；臣藥是配合主藥加強療效起協同作用的藥物；佐藥是協助君藥治療兼症或緩解、消除主藥的烈性、毒性的藥物，此外還有「反佐」作用；使藥為引經調味、賦形之用的藥物。中藥組方中的主藥或君藥，輔藥或臣藥，可能是一味、二味，也可能是多味，無一定數量限制，但總以藥味少而精、療效高、安全為宜。

(以上摘自：鄭喻仁/中醫藥與養生保健入門講義。第五章)

(四) 中醫藥特性之簡單運用：

中醫藥的基本特點是「**整體觀念**」和「**辨證論治**」，所謂**整體觀念**，即是中醫學對人體本身的統一性，完整性，以及人與自然環境相互關係的概括認識，這一觀點分別體現于中醫藥的生理、病理、診斷、治療等各個方面。所謂**辨證**，則是透過望、聞、問、切所收集的資料，加以分析、綜合，辨清疾病的原因、性質、部位，以及正常與異常之間的關係，概括判斷為某種性質的證，以探求疾病的本質。所謂**論治**，又稱**施治**，則是根據辨證的結果，確定相應的治療原則、藥物和方法。


另外，根據藥、食同源的理論，藥物及食物都具有寒、熱、溫、涼四氣和酸、苦、甘、辛、鹹五味。在研究中藥或藥膳的烹調方法時，必須考慮到「四氣」是藥物辯證施膳的依據，「五味」又對人體的臟腑功能有獨到之功。在考慮到功效的前提下，藥膳也要兼顧到色彩的美觀和味覺的可口。



以下針對「體質的寒熱差異」、「常見中藥與食物寒熱屬性」、「服用中藥的禁忌」、「子午流注(中醫藥的生理時鐘)」、「簡單健康警訊」等幾個方面加以介紹：

一、了解自己體質的寒熱差異：

寒冷體質		臨床表現為面色蒼白、手足冷、不愛說話、精神萎靡、容易出汗、大便稀、小便清白、唇色淡、口淡無味、舌質淡、甚苔白潤、虛弱等。這類體質的人飲食上以選擇偏溫熱者為宜。
溫熱體質	實熱	高熱、煩燥不安、口渴、臉色比較紅、小便量比較少、顏色比較深、大便容易秘結等。
	虛熱	低熱、手足心熱、煩燥、尤其黃昏的時後特別明顯，唇紅口乾、甚質嫩紅或絳乾無苔，大便燥結、小便黃少、脈細數等。通常是因慢性疾病末期、身體消耗太多元氣、體液不足，自主神經系統機能不平衡而造成交感神經相對興奮或更年期、慢性病的徵兆，就是一般所說的「虛火」。溫熱體質的人就不適合服用溫熱性質的飲食，反而吃一些寒涼滋潤的食物對他們特別有幫助。

常見中藥與食物依其寒熱屬性加以分類：

 <p>水果類</p>	寒涼性	西瓜、楊桃、香蕉、奇異果、香瓜、柿子、柚子、李子、枇杷、梨子、草莓、葡萄柚、桑椹、蕃茄
	平和性	梅、鳳梨、芒果、葡萄、椰子、蘋果、檸檬、甘蔗、釋迦、加州李、菠蘿蜜、無花果、木瓜、棗子、柳橙
	溫熱性	龍眼、杏仁、桃子、荔枝、櫻桃、橄欖、金棗、蕃石榴、榴槤

 蔬菜類	寒涼性	蘆薈、蘿蔔、蓮藕、筊白筍、海帶、紫菜、苦瓜、竹筍、豆腐、絲瓜、萵苣、菠菜、白菜、冬瓜、莧菜、茄子、芥菜、芹菜、芥藍菜、黃瓜、空心菜、紅鳳菜、油菜、包心白菜、芋薺、豆薯、甘薯菜、金針菜、黃豆芽、瓠子、枸杞葉、落葵、綠豆、薏苡仁、麵筋、麥粉
	平和性	甘薯、蠶豆、木耳、馬鈴薯、香菇、菱角、花生、玉米、胡蘿蔔、甘藍、洋菇、豌豆、黑豆、黃豆、菜豆
	溫熱性	南瓜、蔥、韭菜、生薑、洋蔥、糯米、茼蒿、芫荽、茴香、九層塔、大蒜、辣椒、胡椒、芥末
 中藥類	寒涼性	菊花、決明子、薄荷、仙菜、西洋參、人參鬚、青草茶、苦茶、菊花茶、洛神花茶
	平和性	靈芝、蜂蜜、山藥、蓮子、白木耳、芝麻、枸杞子、百合、四神湯、清補涼湯
	溫熱性	山楂、酒、醋、栗子、核桃、當歸、人參、黃耆、四物湯、十全大補湯

二、服用中藥的禁忌：



一般禁忌	1. 冰、竹筍、糯米、辣椒 2. 服用中藥時，須與西藥或茶間隔兩小時	
特別禁忌	肺病	忌茄子、酒、煙
	心臟病	忌油膩食物、動物性脂肪
	高血壓	忌煙酒、油膩及重鹽食物、情緒激動、沐浴高溫
	肝病	忌芹菜、動物內臟、油膩食物、酒
	腎病	忌雞、鴨腳、過鹹食物、酒
	失眠	忌過食肉品、動物內臟、過燥食物
	中風	忌蝦、高膽固醇食物
	皮膚病	忌酒、牛乳、鴨蛋、竹筍、香菇、花生、芒果、海產類、過燥食品
	風濕病	忌豆類、動物內臟、蛋、肌肉、油炸類、香蕉、木瓜
	骨折治癒及筋骨痠痛	忌香蕉
	胃病	忌糯米、香蕉、檳榔、油炸物
	面皰	忌豬腳、豬耳、過燥食品、油炸物
減肥	忌米、麵、糖份含量高的食品、蛋糕、白色蔬菜、含糖份高的水果及飲料	

(以上摘自：1、衛生署網站。2、鄭喻仁/中醫藥與養生保健入門講義。)