

調理保健顧客服務書寫 課程概述

本課程在調理保健相關科系的背景下，建構此一課程。其中包含理論和實務的部分。就理論而言，著重在顧客服務上。本課程借用醫療人文的概念，規畫此一課程，具有下列特點：(一)自我反省，服務者在服務過程中的反思回饋；(二)服務者向顧客學習，修正自己的觀點，而且透過良好的溝通方式，建立更好的關係，讓顧客能更瞭解調理保健的性質與重要性；(三)醫療人文是一門跨領域的學科，清楚地探討「人性化醫療行為、教育和研究」。

奧克拉荷馬大學施萊佛（Ronald Schleifer）和他的同事於 2013 年撰寫《醫療的主要關懷》（The Chief Concern of Medicine）一書，指出人類受「苦」的經常性和嚴肅性。對他而言，醫生關心的重點是：當第一次聽到病人描述自己的症狀時，他想聽「病人最主要的抱怨」是什麼？在醫病關係中，醫生其實最想知道的是病人的「痛」。施萊佛以希臘哲學家亞里斯多德的「實踐智慧」（phronesis）重新定義此一類型的醫療敘述，強調醫生必須具備「敘述知識」邏輯以分析病人的敘述情境。這些步驟包括：（一）願意聆聽故事；（二）（醫生）引導（病人的）故事；（三）專注於病人故事中未說出的部分；（四）嘗試瞭解意義的整體性；（五）建立假設模型，確定病人病情；（六）感受病人的故事力；（七）醫生能為病人著想和啟動治療的過程。以上醫生和病人部份的用語改服務者和顧客，本課程是依照此一理論模式進行之。

因應不同科系背景，給予不同科系學生呈現不同的顧客服務模式，讓不同科系學生能書寫屬於自己的書寫模式。