

《医患和谐沟通技能技巧》

-----优质服务提升篇



【课程时长】

1天（共6学时）

【课程对象】

医护人员

【课程老师】

张瑶老师

【课程形式】

课堂讲述 → 案例分析 → 头脑风暴 → 情景演绎 → 短片播放 → 图片展示 →

【课程大纲】

一、解码医患和谐沟通意义

医患沟通是医疗机构的医务人员在诊疗活动中与患者及其家属在信息方面、情感方面的交流，是医患之间构筑的一座双向交流的桥梁。医疗机构是治病救人的场所，在这里，有许多的医务人员，有许多的患者和家属。医患沟通，无时不在，无处不在。

医患沟通对密切医患关系，促进患者早日康复有着非常重要的意义，下面我们从几个方面来了解一下医患沟通的重要性。

1、为医的本质要求

“医乃仁术”，医学模式的改变，医务人员的职能不仅仅是单纯的治病，还包括了对患者的关心和同情。医务人员与患者及其家属之间的良好沟通，不仅能消除患者及其家属心中的焦虑和痛苦，而且体现“仁术”的本质要求。

2、有助于患者疾病的诊断和治疗

医方通过与患者的沟通，了解到与疾病有关的全部信息，才能够做出正确的判断和治疗，医患之间良好的沟通，还可以减少不当医疗行为的发生。

例如患者体质上的特殊情况，只有患者自己最清楚，而有些特殊情况医务人员可能检查不出来。如患者药物过敏情况，如果医务人员在询问病史时没有深入的了解，而使用了不应该使用的药物而发生了过敏反应，则会发生不当的医疗行为。

3、满足患者对医疗信息的需要

医患双方在诊疗过程中的地位和作用有一定的不平等性，医务人员掌握医学知识和技能，在医患关系中处理主导地位。

患者相对于医务人员来讲，缺少医学知识，主要是在医务人员的安排下接受治疗，解除自身的病痛，所以处于一定的被动和服从地位。因此，医务人员应加强与患者的沟通，才能满足患者对医疗信息的需要。

4、密切医患关系

患者为了身体的健康而需求医疗帮助，来到一个陌生的医疗机构里面，需要了解许多有关疾病和治疗的信息。医疗之间如果没有沟通，缺乏真正互相信赖，与患者或者家属之间发生误解和纠纷就不可避免。医患之间进行有效的沟通，能促进医患关系的和谐。

5、减少医疗纠纷

在医疗活动中，医务人员如果把即将进行的医疗行为的效果、可能发生的并发症、医疗措施的局限性、疾病转归和可能出现的危险性等等，在实施医疗行为以前与患者或者家属进行沟通，让他们在了解正确的医疗信息后，才作出关系到治疗成效和回避风险的医疗决定。

医患沟通有助于患者及其家属进行心理准备，以后出现不令人满意的结果时，能够理解和正确对待。

我们生活在一个人與人交往的社会之中，我们处在一个人与人沟通的世界，没有沟通，我们将无法生存，所以医患沟通非常重要。

二、和谐医患沟通技能技巧

医患沟通技巧为“一慢，二看，三通过”。即提倡耐心倾听慢回答、先观察准确再回答、只有病人及各方满意才算通过。

1、医护人员的情商

- 加强医患（护患）沟通，是塑造医院形象的需要
- 加强医患（护患）沟通是患者及家属的需要
- 加强医患（护患）沟通是减少医疗纠纷的需要
- 加强医患（护患）沟通是医务人员进行医疗工作的需要
- 加强医患沟通是医学科学发展的需要
- 情商 24 字：接纳 赞赏 自信 乐观 宽容 感恩

自律 责任 意志 沟通 理解 合作

2 医患沟通的功能

- 传达信息
- 和谐医患心理健康
- 发展社会和谐心理

3、医患沟通中的信息失真

- 什么是信息失真

医患沟通后的信息在含义上和沟通前的信息不同，沟通功能就会受影响，称为信息失真。

1)图象失真：

2)口头语言传递的信息失真：

信息失真表现：添加，省略和改变信息。

4、信息失真的原因

1)信息收受者为了某种企图故意夸张、削弱或改变信息内容的意义。

2)由于信息收受者个人的态度、经验、期待等不同，对信息的知觉、理解带有一定的选择性和倾向性，根据自己的理解继续往下传递，从而造成信息失真。

3)由于信息收受者遗忘造成的信息失真。这是信息失真的正常原因。

5、医患沟通的三项要素

- 沟通一定要有一个明确的目标
- 传递信息建立在同理心基础上
- 善意理解信息的意义及传递

三、掌握四种性格各自具备的特征及心理需求

进入患者的心理世界（聆听与观察）

同理心站在他人立场进行沟通

尽快进入他人心理舒适区

沟通的两种方式：

1. 语言的沟通：语言的沟通包括口头语言、书面语言、图片或者图形

语言的沟通渠道

口头	书面	图片
一对一(面对面)	信	幻灯片
小组会	用户电报	电影
讲话	发行量大的出版物	电视/录像
电影	发行量小的出版物	投影
电视/录像	传真	照片\图表\曲线图\画片等
电话(一对一/联网)	广告	与书面模式相关的媒介定量数据
无线电	计算机	
录像会议	报表	
	电子邮件	

2. 肢体语言（非语言）的沟通：包括我们的动作、表情、眼神。

肢体语言的沟通渠道

肢体语言表述	行为含义
手势	柔和的手势表示友好、商量，强硬的手势则意味着：“我是对的，你必须听我的”。
脸部表情	微笑表示友善礼貌，皱眉表示怀疑和不满。
眼神	盯着看意味着不礼貌，但也可能表示兴趣，寻求支持。
姿态	双臂环抱表示防御，开会时独坐一隅意味着傲慢或不感兴趣。
声音	抑扬顿挫表明热情，突然停顿是为了造成悬念，吸引注意力。

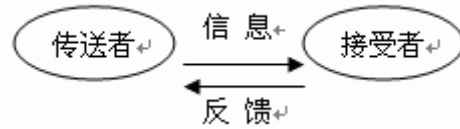
语言沟通更擅长沟通的是信息，肢体语言沟通更善于沟通的是人与人之间的思想和情感。（互动表演2种沟通方式）

请列举出你在工作和生活中如何有效运用这两种沟通方式。

3、沟通的双向性

双向沟通

【自检】：检查你在与人沟通中是否做到双向沟通？你如何改进？



造成不良沟通的原因		改进
... 你说的多，问的少	... 你问的多，说的少	
举例：	举例：	

四、探秘且解码：沟通中技能技巧

1、沟通的三个行为：说、听、问【智力游戏体验】

2、沟通失败的原因

- 缺乏信息或知识
- 没有说明重要性
- 只注重了表达，没有注重倾听
- 没有完全理解对方的话，以至询问不当
- 时间不够
- 不良情绪
- 没有注重反馈
- 没有理解他人的需求
- 职位的差距、文化的差距也会造成很多沟通的失败

【自检】

失败因素	以前如何处理	改进
信息	当缺乏信息时，轻易放弃，轻	努力收集相关信息，总结出正确的判断

	下结论	
倾听		
反馈		
时间		
情绪		
职位的差距		
补充		
总结		

3、医患沟通的基本步骤

步骤一：与患者及家属沟通的事先准备

- 设立沟通的目的
- 制订计划
- 预测可能遇到的争端和异议

步骤二：确认患者的需求心理

- 积极聆听
- 有效提问
- 及时确认
- 阐述观点
- 处理疑义
- 与患者达成协议

4、决定医患沟通成效的三方面

- 成熟的心态
- 广博的知识
- 沟通的技巧

[请你思考知识与技巧有什么区别？]

【自检】

回想工作中你成功与患者及家属沟通的经历，把这一经历简要叙述如下：

态度(Attitude)_____

知识(Knowledge)_____

技巧(Skill)_____

在这三个方面中，哪一种是你最常用的？

5、与患者及家属沟通方法

- 理解专注的心态
- 同理心态
- 认真倾听

6、要善于把握患者心理特征

患者的心理变化的特征主要表现在三个方面：

- 认知功能的变化
- 情绪活动的变化
- 意志行为变化

7、善于运用体态语言和表情艺术【互动=实操训练】

五、牢记核心原则法门

1、我们与患者及家属沟通应把握的原则

- 平等和尊重的原则
- 真诚和换位的原则
- 依法和守德的原则
- 适度 and 距离的原则
- 克制和沉默的原则
- 留有余地和区分对象的原则

2、医患的沟通技巧建设墙

- 建章立制将沟通纳入企业管理制度

1) 企业把人员沟通纳入质量管理体系

2) 总结并提出“企业沟通制”的精髓，即一个要求、两个技巧、三个掌握、四个留意、

五种方式。

一个要求：诚信、尊重、同理心、耐心。

两个技巧：倾听，请多听患者说几句；

三个掌握：掌握患者的情绪、掌握患者的基本情况；掌握患者的社会心理因素

四个留意：留意患者的受教育程度及对沟通的感受；留意患者对交流的期望值；留意自己的情绪反应，学会自我控制；留意患者的情绪状态

五种方式：即预防为主的针对性沟通、交换对象沟通、集体沟通、书面沟通、协调统一沟通和实物对照沟通。

3、沟通的心理学技巧

- 医护对患者提出的意见要养成文字记录的习惯
- 要善于寻找并强调双方的共同点
- 要学会创造机会走进患者的心里,缩短心理距离
- 沟通中常用“我们”一词,可加强双方的同伴意识
- 医护人员要学会关心患者
- 与患者沟通中要善于利用目光语言

4、语言性沟通交流的技巧

- 词语
- 语速
- 语调和声调
- 幽默
- 清晰和简洁
- 可信
- 交流时间的选择和话题的相关性
- 注意语言交流中的四性 [现场互动-情景表演]

隐私性、启发性、通俗性、渐进性

5、沟通中提问的技巧

明确问题的两种类型:

- 开放式问题。
- 封闭式问题 (闭合式问题)

提问的技巧

- 1) 理解
- 2) 提问时机
- 3) 提问内容要有针对性
- 4) 提问的速度
- 5) 提问的方法
- 6) 重述
- 7) 避免诱导性

6、倾听的技巧

一个有效的倾听者，应做到：

- 准备花时间倾听患者的陈述；
- 学习如何在倾听过程中集中注意力；
- 不要急于判断；
- 注意非语言性沟通行为；
- 有时需要仔细体会“弦外音”，以了解患者主要意思

医护人员倾听的技巧

7、注意或参与应做到：

- 与患者合适温馨的距离；
- 维持松弛的、舒适的体位和姿势；
- 保持与患者的眼神交流；
- 医护人员避免分散注意的动作，例如看表、不安心的小动作等；
- 医护人员不轻易打断患者的陈述：

六、注意语言的科学性、通俗性技能技巧

1、语言的力量

希波克拉底说过：“医生有两种东西能治病，一是语言，二是药物。”可想而知，语言的治疗作用和药物治疗同等的重要。常言道：“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒。”优美的语言能对大脑起到保护作用，增强机体的抗病能力，恶语伤害可使病人情绪低落致使病情恶化。

[视频-----周立波与崔永元]

- 运用恰当的称呼

礼貌恰当的称呼会让患者感到受尊重，如称大伯、叔叔、阿姨、某某老师、某某先生等，恰当的称呼可以让患者感到很亲切，消除陌生和恐惧感，还可以给患者留下良好的印象，为以后建立良好的医患关系做好铺垫。

- 称呼时应注意：

要根据患者的职业、身份、年龄等具体情况而定、

2、善用职业性口语

职业性口语有：

- 礼貌性语言

礼貌的语言是满意沟通的前提，是医患交流的基础，要学会使用文明礼貌的十字用语：“请、你好、谢谢、对不起、再见”。

- 保护性语言

防止因语言不当引起不良的心理刺激，对不良预后不直接向患者透露，对患者的隐私要注意语言的保密性，沟通中语言要清晰、准确、温和、有礼、避免冷漠。

- 治疗性语言

用开导性语言解除患者的顾虑，了解患者的心理状态，鼓励患者提出问题，帮助患者树立信心，以利于疾病的康复。

3、注意语言的科学性、通俗性

与患者沟通时不生搬医学术语，要通俗易懂。和患者交谈时坦诚，不说空话、假话，简洁清晰的语言反映了护士的职业素质。

□ 非语言沟通方法与技巧

非语言又称态势语言或身体语言，态势语言是人类生来就有的。孟子说：“征于色，发于声，而后喻。”古人早就认为，有声语言的不足，需要用神态去补充，才能更好地达到交流的目的。我们与患者沟通时，恰当运用态势语言，能充分体现医护工作者的仪表、风度、精神面貌，有助于沟通的效果，使医患关系更加和谐。

4、微笑语言

请记住：“我们的微笑永远是患者心里的一缕阳光。”

5、仪表语言

仪表指人的外表，包括容貌、姿态、风度等。这样有利于医患沟通，增进医患之间的感情

6、手势语言

手势语言是在口语表达过程中，说话人用手做出的同有声语言互相配合呼应的种种动作。

6、眼神语言

眼睛是心灵的窗户。人的喜怒哀乐都可以通过眼睛反映出来。有利于医患关系的融洽和疾病的治疗。

有声语和态势语是口语交际的两种基本表达手段。有声语为主，态势语为辅，使沟通的内容更生动、更鲜明、更有意义和价值。

七、试题巩固知识--篇

课堂测试习题

附一：1、沟通能力自我测试

2、情商能力测试

总结回顾 1 天的课程内容：张瑶老师带大家音乐互动【真诚感动一切】圆满结束课程！