
《医患人文沟通与医疗纠纷防范》

课程背景

中国消费者协会统计的数字表明，近年来，全国各地的医疗投诉案件每年递增 300% 以上。而据中国医师协会统计，90% 以上的医患纠纷实际上是由沟通不当造成的，其中一个突出的现象就是事件中的医生们“不会说话”。如果我们的医务人员能够掌握和运用基本的沟通技巧，这些纠纷就会大大减少甚至不会发生，所以加强医患沟通的学习和实践是训练是非常重要的。

课程目标

- 1、明确医患沟通礼仪与技巧的重要性，纠正关于沟通的错误观念。
- 2、掌握一流的沟通技巧，正确处理医患沟通中出现的矛盾。
- 3、学会行医过程中的自我保护技巧,找到从医的幸福感。
- 4、读懂患者心理，学会医患纠纷防范与处理和基本方法技巧。
- 5、提升医疗质量，降低医疗纠纷，和谐医患关系，提升医院效益。

学员受益

通过本次课程的学习，使学员充分了解和掌握医患心理学、医患关系与角色定位、医患交往与沟通技巧，以及医院患者抱怨的识别与处理实战技巧等。针对目前国内外医院医务人员普遍存在的医患沟通障碍，提出医患心理学的概念，剖析医患角色及医患关系，强调课程的实用性、技巧性与艺术性，完全以管理实践操作为着眼点，确保学员易学易懂，其所学均能直接用于现实中医患关系的实践操作。

课程结束时，学员立刻有能力做到：

- ◇圆满：知道怎么和患者说话，该和患者说什么话
- ◇开明：知晓沟通可解决的问题，明确曾经的不足
- ◇开心：利用沟通工具公式，轻松驾驭内心与语言
- ◇开悟：走出人生的迷宫，找到从医的乐趣与幸福
- ◇实用：不仅解析说话的原理，大量的工具与套路，使学员驾轻就熟
- ◇有效：在中国，中国医务人员与中国患者和家属，讲中国话的沟通
还有更大的秘密，在现场一一为您揭开……

授课对象

医院中高层管理者、全体医务工作者

授课方式

讲授与案例分析，研讨与互动训练

授课时间

6小时：1天

课程大纲

一、医患沟通的重要性

- 1、医患沟通可以大量降低纠纷
- 2、医患沟通在医院服务营销中的作用

二、了解沟通学-----即是做人的哲学

- 1、做得体的事，说得体的话，
- 2、寻找自己的位置
- 3、培养自己审时度势看清环境变化的眼光
- 4、不要执着于经验，养成迅速适应环境的习惯

三、了解沟通的主体

- 1、把握人心，掌握人性
- 2、沟通从心开始（同理心）
- 3、人性中的渴望与禁忌

四、常见心理现象分析与应用

- | | |
|-------------|-------------|
| 1、角色心理（变心板） | 5、错误的前提暗示 |
| 2、紧张缓和 | 6、正义的假面具 |
| 3、自我求证 | 7、弗洛伊德心理解剖图 |
| 4、算命的心理术 | |

五、医患沟通误区

- | | |
|---------|-------------|
| 1、年龄=阅历 | 3、真诚==实话 |
| 2、学历=学问 | 4、真诚==实在≠实话 |

六、沟通总原则

-
- 1、以情动人大于以理服人
 - 2、人在理智与感情面前，宁愿选择感情

七、医患沟通的基本原则

- 1、以人为本的原则；
- 2、诚信和换位原则；
- 3、平等和尊重原则；
- 4、同情原则；
- 5、依法和守德；
- 6、克制和沉默的原则；
- 7、整体原则；
- 8、保密原则；
- 9、反馈原则；
- 10、共同参与原则；
- 11、适度和距离的原则；
- 12、地和区分对象的原则。

八、医患沟通前的准备

- 1、人性在沟通过程中作用
- 2、充分把握人性的弱点
- 3、考虑到对方的需求点

九、医患沟通的技巧

(一) 医患沟通常用技巧

1、听的技巧：听是一回事，听见是一回事，听懂是一回事，听懂并运用是另外一回事

- (1) 听的艺术
- (2) 有效倾听三部分
- (3) 同理心倾听

2、看的技巧

- (1) 捕捉脸部表情
- (2) 洞察眼睛的变化
- (3) 肢体动作
- (4) 非语言信号

3、问的艺术

- (1) 避免用为什么开始
- (2) 谋定而后动
- (3) 柔道法的运用

4、说的技巧

- (1) 说话四诀
- (2) 不同对象的沟通技巧
- (3) 医患沟通场所的选择
- (4) 把握好医患沟通的内容

5、用好非语言沟通技巧

- (1) 巧妙运用肢体语言
- (2) 一张便笺纸 /名片
- (3) 用好图谱、标本、模型等
- (4) 亲和的笑容
- (5) 眼睛是心灵的窗口
- (7) 用好现代通讯工具，沟通无障碍

6、如何与特殊患者沟通

- (1) 不良医疗信息或噩耗的传达
- (2) 传染病患者心理问题及沟通
- (3) 重症患者沟通，三思而后行
- (4) 术前谈话的艺术
- (5) 与危重患者的沟通技巧
- (6) 对临终患者的临终关怀

十、避免医患冲突的方法措施

- (1) 患者冲突的心理内窥镜
- (2) 医患冲突的常见应对模式
- (3) 化解冲突的六步骤

十一、医患沟通技巧实操演练

十二、总结