

---

# 《天下良医责任---

## 科室主任及护士长语言沟通智慧与艺术》

编号：YL-03

### 课程背景

科室主任和护士长既是院领导的执行者，还是部门的决策者，更是某学科或领域的带头人，融业务与管理于一身，科室主任角色定位与管理水平高低，决定医院效益与发展的快慢，医疗质量的优劣、发展的空间大小、品牌价值的升降、患者满意度的高低，因此，如何加强对医院科室主任及护士长的管理培训显得尤为重要和迫切。为进一步加强医院经营管理与加快学科发展，提高科室综合管理水平，建立一支高素质的科室管理队伍，强化医疗服务效率，解决科室主任在管理上的“短板”现象，特设《科室主任及护士长语言沟通智慧与艺术》课程，实现由专一人才向综合人才的转变。

### 课程对象

科室主任及护士长、医务科（处）长、护理部主任等。

### 课时

6小时/天 12小时二天

### 培训特色

案例分析：深刻的道理体现在浅显的比喻；复杂的难题溶解于简单的故事；  
分组讨论：自主、合作、探究的学习方式，让思想的碰撞激起智慧的火花；  
情景模拟：以参与、体验、互动的教学方式，让大家在学中练，在练中学；  
互动游戏：寓教于乐，游戏互动等充分调动参训人员的培训热情，课堂气氛活跃热烈。

### 课程回报

解决高层沟通难、上下级沟通难、部门间沟通难的问题，创造沟通型组织文化；  
学会观察人、激励人、影响人，解决选人、育人，留人、用人难的问题  
学会如何与患者及家属沟通，减少和避免纠纷的发生  
学会如何与家人有效沟通、突破人生与家庭的危机  
学会如何与公众或社会沟通，更好地展示形象、获得支持  
学会自我心态分析，开发自身潜能，全面提升自身能力等

### 课程大纲

#### 一、人生处处离不开沟通，成功时时离不开沟通

什么是沟通：说得体的话，做得体的事

了解沟通学：即是做人的哲学

体验沟通的力量

人际交往的成功离不开沟通

管理沟通：实现最佳执行力的金钥匙

沟通，无处不在无时不在

---

沟通的误区

## 二、常见的心理现象解析与应用

角色心理与认知

紧张缓和

自我求证

算命的心理术

二选一

正义的假面具

弗洛伊德的心理解剖图 本我 自我 超我

## 三、沟通的总原则

以情动人大于以理服人

人在感情与理智面前宁可选择感情

沟通金三角

## 四、沟通三不：不批评、不争辩、不抱怨

比批评更有效的力量

让对方感受到自尊

切勿与人争论激辩

理智面对他人的过错

少一点抱怨，多一点方法

## 五、沟通三绝：微笑、赞赏、幽默

用微笑打开沟通的大门

赞美有方，拣好听的说

学会欣赏，沟通升个级

赞赏有度：别让你的夸奖成了谄媚

幽默是最神奇的沟通术

## 六、沟通步骤

听的技巧：专注、同理心

看的技巧

问的艺术 避免用“为什么”开始、开放、封闭

说的技巧 资源 关系 不确定

## 七、会说话是一种艺术，需要智慧

语言艺术，职场成功的法宝

抓住人心，让你更加讨人喜欢

用沟通击破合作的“壁垒”

开口是金，说话艺术定成败

交流讲技巧，给人留下好印象

沟通智慧，妙在曲径通幽

谈吐不凡，幽默机智赢得人心

## 八、心理疏导

克服忧虑的万灵公式

学会自我调节 释放忧虑

学会享受工作

通过运动、进行减压

---

## 九、调整情绪：智者的法门

光明思维

学会控制情绪

愤怒陷入漩涡

拥有海阔天空的生活

## 十、沟通活学活用，迈向人生颠峰

### 上行沟通，成为领导眼中的好员工

主动接近领导，替领导排忧解难

不跟领导争论，不计较个人得失

坦诚接受批评，服从领导安排

给领导提建议，以迂为直巧说服

尊重和维护，做受领导欢迎的人

### 下行沟通，成为下属心中的好领导

凝聚魅力，做下属交口称赞的好榜样

有情有理，做下属心服口服的裁判长

恩威并用，让下属心甘情愿为你效劳

一手掌权一手放权，彰显团队精神

上通下达上行下效，信任征服人心

### 平行沟通，成为同事圈中的好伙伴

在合作中汲取前进的动力

把握好同事间相处的距离

牢记同事间不应有的举动和不该说的话

做同事的最佳拍档

与不同性格、不同年龄、不同文化层次的人沟通

## 十一、会议沟通，良性互动让会议圆满闭幕

会议的沟通功能

当好会议的主持者

尽量让每个人都参与会议

巧引话题，让会议有序进行

营造氛围，开一个高效的圆桌会议

## 十二、专题沟通

### 礼仪沟通，让沟通来得有品位

保持适当的商务礼节

迎来送往的礼仪艺术

宴席中的沟通礼仪

礼尚往来：送礼送心意，沟通有创意

### 电话沟通，一线牵动万人心

做好拨动号码前的准备

接电话的艺术

---

通话中别让对方不耐烦  
挂电话也是要讲修养的  
应对特殊电话的技巧

### 书面沟通，沟通尽在不言中

鸿雁传书，一切尽在不言中  
写个字条便笺，沟通更简单  
感谢信，让你的谢意更深情  
邀请函，带着庄重去请客  
贺信贺电，送上一份浓浓的祝福  
介绍信，商务沟通的有利“鹊桥”

### 写作沟通中的逻辑

常用商务写作

### 网络沟通，沟通可以很时尚

利用好网络这个交流平台  
发个电子邮件：一键式快捷沟通  
火爆的新时代聊天工具  
不在虚拟中沉醉，有效地使用网络沟通

### 朋友沟通，建立亲密无间的友谊

别等需要的时候才想起朋友  
朋友不是拐杖，也不是“出气筒”  
用忠诚去灌溉，用热情去催发  
朋友情谊有深浅，沟通方式有区别

### 跨文化沟通

跨文化沟通的意义  
东西方沟通文化的差异  
跨文化沟通策略

### 与媒体的沟通

认识媒体  
企业与媒体的沟通  
企业与媒体的长期合作

### 危机沟通

危机管理  
危机预防  
危机处理  
危机处理中的媒体沟通策略 3T7W  
不同类型的危机处理