

---

# 《天下良医责任--医患心理沟通学》

编号：YL-01

## 课程背景及价值

医患关系紧张令医院非常头痛,医患关系紧张本质上是复杂的社会问题在医院的反映,但是跟医护人员本身的沟通意愿和沟通技能也有很大关系。据调查,80%的医患纠纷都是由于沟通不良引起的,如果沟通良好,这些纠纷就会减少甚至不会发生,所以加强医患沟通的训练是非常重要的。

## 课程目标

- 1、明确医患沟通的重要性,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。

## 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
- ◇系统:偏听偏信是沟通最大的障碍,系统才能使学员沟通游刃有余
- ◇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 或 12小时：2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、人类思维特点及感受
- 2、沟通从心开始
- 3、人性中的禁忌是什么

### 四、常见心理现象分析与应用

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

### 五、医患沟通误区

- 1、年龄 阅历
- 2、学历 学问=
- 3、真诚==实话
- 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、树立真心为患者服务的理念
- 2、主动、热情、诚恳、耐心
- 3、理解对方、站在对方角度思考问题
- 4、注意多渠道和沟通技巧的使用
- 5、把握说话内容，多言和慎言相结合

### 八、医患沟通前的准备

- 1、考虑人性在沟通过程中的作用
- 2、充分把握人性的弱点，
- 3、考虑到对方的需求点
- 4、沟通铁定三定律

### 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、患者有知情权、估计患者已知信息，判断患者想知道什么

#### 6、告知患者病情的风险程度

#### 7、在医患沟通过程中早期发现患者的心理障碍

- (1) 如何识别心理障碍
- (2) 警惕患者心理求助信号
- (3) 门诊诊疗过程中的医患沟通
- (4) 住院诊疗过程中的医患沟通

#### (二)、医患沟通的特殊技巧

- (1) 用好心情感染患者
- (2) 学会“感情输入”
- (3) 记住对方的名字
- (4) 同伴意识归属法
- (5) 学会尊重别人
- (6) 学会与患者家属沟通
- (7) 学会控制情绪
- (8) 学会提问
- (9) 学会沉默
- (10) 分段式沟通法
- (11) 婉转沟通法
- (12) 关闭信号沟通法
- (13) 语带威胁法
- (14) 集体归属法

### 十、医患沟通妙语集萃

#### 十一、危机沟通

- (1) 发生危机事件时如何积极应对
- (2) 如何与新闻媒体打交道