

---

# 人际关系与医患沟通艺术

主讲人：丁广亮

## 概要：

医患关系是在临床医疗活动中形成的特殊人际关系，为贯彻落实公立医院改革政策，适应现有复杂、多变的医疗环境，进一步转变医院服务理念，提高、加强医患沟通能力，从而提高我院医疗服务质量的整体水平，同时可以有效降低医患矛盾的发生，促进医院和谐、健康的发展，医患沟通成为当前医疗工作中的一大难题，尚无良方，但通过培训，能够使大家提高提高职业素养，预防、减少医患纠纷，并锻炼自身的语言艺术，改善医患关系的理念与技巧。

## 【课程内容】

### 导言：医患沟通的重要性

- 1、什么叫做医患沟通
- 2、医患沟通的重要性
- 3、沟通的方式之一——非语言沟通
- 4、沟通的方式之二——语言交流
- 5、语言沟通基本方法和技巧
- 6、沟通的三个层次
- 7、如何通过有效沟通缩短医患距离
- 8、有效培养倾听能力的六个秘诀

### 第一节：医患角色与心理活动特点

- 1、医患角色的认同与差异
- 2、医患交往模式
- 3、摆正位置、换位思考、
- 4、善解人意、阳光心态
- 5、思想观念的差异
- 6、知识结构的差异
- 7、环境布局的差异
- 8、任职角度的差异

### 第二节：医患沟通的核心理念

- 1、医患沟通的功能和作用
- 2、医患关系紧张的直接原因和根本原因
- 3、化解医患纠纷的主要途径

### 第三节：医患关系的三种形态

#### 1. 技术形态

- (1) 主动—被动型医患关系。特点：医生是主动的，患者是被动的。
- (2) 指导—合作型医患关系。特点：患者主动配合，执行医生的意见。
- (3) 共同参与型医患关系。特点：患者主动与医生合作，并和医生一起治疗自己的疾

---

病。

## 2. 道德形态

## 3. 经济形态：

- (1) 消费型：
- (2) 福利型：

### 第四节：现代医患关系的特点

1. 医患关系的弱化现象；
2. 医患关系的分解现象；
3. 病人与疾病的分离趋势。
4. 患者一般心理：
  - (1) 敏感。
  - (2) 被动依赖。
  - (3) 猜疑。
  - (4) 情绪不稳。

### 第五节：医患关系处理原则

1. 相信医患之间可以建立彼此信任关系，患者是可以沟通和交流的。
2. 不以医生本人的价值取向评判患者的价值观和生活态度，尊重患者的人格、信仰和文化。
3. 从生物—心理—社会的医学模式出发，充分理解患者的疾病行为和情绪反应。
4. 在诊断和治疗过程中，以人文关怀的态度给患者切实的医疗帮助。
5. 理解医患关系是一个动态关系，医生应根据情况适时做出调整。
6. 医患关系是围绕疾病的诊疗而形成的，也是应局限于求医和提供医疗帮助的过程，不能发展任何超出此范围的人际关系。

### ♠、医生的行为标准 7 大原则：

- 1) 应该同情和尊重患者，致力于提供完善的医疗服务；
- 2) 应该诚实对待患者和同事，敢于暴露自己个性或能力上的不足，或者敢于揭露有欺诈行为的人；
- 3) 应该尊重法律，并认识到有责任为患者寻找变通办法，维护患者利益；
- 4) 应该尊重患者、同事和其他卫生专业人士的权利，在法律允许范围内保护患者的隐私；
- 5) 应该不断学习、应用和提高科学知识，使之有利于患者、同事和社会，并注意征求或咨询意见；
- 6) 除非急诊例外，日常临床工作应该为患者提供适当的服务，患者可以自由选择服务、合作的对象和所提供的医疗服务环境；
- 7) 应该认识到医生也有责任参加改善社区的相关活动。

### ♠、如何提升与改善三种类型患者的沟通技巧：

- 1、求医心切型患者
- 2、高度的自我中心型患者
- 3、明显的情感反应型患者

---

## 第六节：如何改进沟通技巧

- 1、询问的技巧：
- 2、情感的鼓励和疏泄：
- 3、澄清问题的技术：
- 4、沟通和交往分析：
- 5、遵循医学伦理的6个原则：
  - 1) 有益，应用对患者有帮助的技能；
  - 2) 非渎职，避免言行伤害患者；
  - 3) 自主，尊重患者的独立性；
  - 4) 公正，避免偏见和歧视；
  - 5) 保密，尊重患者的隐私；
  - 6) 诚实，真实对待自己和患者。

## 第七节：医患沟通的内容

1. 观念沟通 科学观，健康观
2. 信息沟通 权利观，风险观  
病情信息，医院信誉信息，环境适应信息，医学科学发展信息
3. 情感沟通 尊重，宽言，鼓励

## 第八节：医患沟通的障碍及排除

1. 医患沟通与人际沟通的区别  
沟通目的，职业特征，  
沟通主体，权力背景
2. 医患沟通的障碍因素  
信任机制受损，  
病态心理情绪，  
专业知识失衡，  
消极心理定势，  
信息渠道不畅，  
交流情绪受挫，  
沟通时间受限，  
环境场合不合适
3. 排除医患沟通障碍的途径  
社会重视、加大投入；  
提高认识、加强责任；  
学习技巧、善于沟通；  
加强语言修养、谈话态度认真；
4. 患者抱怨的处理规范及技巧
  - 1) 正确对待顾客的抱怨
  - 2) 顾客抱怨的原因
  - 3) 正确措施
  - 4) 处理技巧
  - 5) 解决方案

---

(也可根据医院具体要求做授课设计)

培训方式：内训、公开课

培训对象：医院中高层管理及优秀骨干