
与患者沟通交往礼仪

【培训时间】1天（6小时/天）（根据您的时间安排具体调整方案）

培训引导：

开场：

讲师介绍、破冰游戏

一、与患者交往原则

- 1、尊重患者
- 2、保护隐私
- 3、共情帮助

二、与不同患者的交往礼仪

- 1、小儿患者
- 2、年轻患者
- 3、中年患者
- 4、老年患者

三、与患者家属交往礼仪

- 1、注重谈话艺术与技巧
- 2、建立良好的关系

四、与患者沟通礼仪

（一）影响护患沟通效果的三大因素

内容、声音、肢体语言、态度、情绪信心

（二）赞美训练

（三）提问技巧训练

开放式提问训练；

封闭提问训练；

（四）关心技巧训练

（五）聆听技巧训练

五、总结与回顾——患者交往五步训练法

- 1、看——观察的技巧，把握目光的运用
- 2、听——听永远比说更重要
- 3、笑——微笑的魅力将使你在人际交往中无往不胜
- 4、说——用良好的谈吐赢得更多机会
- 5、动——你的肢体语言时时刻刻传递到你的交往对象眼中

培训方式：分析、讲解、综合