

《高效医患沟通实战技巧》

【课程背景】：

医患纠纷是每个医院都头痛的问题，虽然这跟整个社会在医疗方面的矛盾被集中到医院有关，但也跟医护人员本身的沟通意愿和沟通技能有很大关系。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。医患沟通不良，从医护人员的角度讲，主要有两个方面的原因，一是医护人员不愿意或者不重视沟通，二是沟通的技能方面有欠缺。

【课程收益】：

本课程通过对最新医患沟通理论的系统总结以及对众多成功人士的深入研究，总结提炼出一套完善的沟通学习体系。通过学习本课程您将接受获得系统的人际沟通技能训练。

【课程时间】：1天（6小时）

【主讲老师】：李培英

【课程大纲】：

一、序

- 1、医患沟通的重要性
- 2、会说话就是会沟通吗？
- 3、你能把话说明白吗？
- 4、医患沟通的目的是什么？
- 5、医患沟通从何开始？

二、医患沟通概述

- 1、医患沟通的定义
- 2、医患沟通的种类
- 3、医患沟通的特点
- 4、医患沟通的基本步骤
- 5、医患沟通中的障碍
- 6、医患沟通的基本原则
- 7、医患沟通的基本模型

三、高效医患沟通九大魅力法则

- 1、高效医患沟通之“三不”法则
- 2、高效医患沟通之“玫瑰花”法则
- 3、高效医患沟通之“可口可乐”法则
- 4、高效医患沟通之“红心”法则
- 5、高效医患沟通之“弥勒佛”法则
- 6、高效医患沟通之“名片”法则
- 7、高效医患沟通之“耳麦”法则
- 8、高效医患沟通之“麦克风”法则
- 9、高效医患沟通之“千斤顶”

四、高效医患沟通的实战技巧

- 1、影响医患沟通结果的核心要素
- 2、高效医患沟通大饼
- 3、高效医患沟通之心法技巧
- 4、高效医患沟通之手法技巧
- 5、高效医患沟通之身法技巧
- 6、高效医患沟通之步法技巧
- 7、高效医患沟通之眼法技巧
- 8、高效医患沟通之说法技巧
- 9、高效医患沟通之问法技巧
- 10、高效医患沟通之听法技巧
- 12、高效医患沟通之同理心沟通

五、如何与不同类型的患者人沟通

- 1、如何与完美型患者人沟通
- 2、如何与力量型患者人沟通
- 3、如何与活泼型患者人沟通
- 4、如何与和平型患者人沟通

六、患者投诉的补救措施

- 1、正确对待投诉
- 2、了解和把握投诉者的心理特征

3、有效处理投诉的基本原则

4、有效处理投诉的步骤