

《人际关系与医患沟通艺术》

【课程背景】

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。

【课程对象】

医院中高层管理及优秀骨干

【课程时间】 1-2 天(6 小时/天)

【主讲老师】 李培英

【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。

一、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。

二、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)