

# 医患关系中的文化因素与谅解

## 课程介绍

理解医疗行业的文化背景，懂得相互理解与谅解

## 课程目标

通过一天的课程，学员将能够理解与掌握：

- ◇ 医患关系的缘起与文化特色
- ◇ 文化背景中的伦理、宗教背景
- ◇ 理解患者心理需求和期望
- ◇ 医护人员的心理健康：道德与法律的边界
- ◇ 帮助患者与家属建立合理的心理预期
- ◇ 换位思考：彼此的理解和谅解
- ◇ 医疗纠纷后的心理帮助

## 课前准备

- ◇ 一般课程常备的器材（如电脑投影仪、音频、扩音器、白板、白板笔等）

## 授课方式

- ◇ 课堂讲解、互动活动、

## 授课对象

- ◇ 各级医疗行业从业者:医生、护士、管理人员、技工等

## 课程内容提

- 医生职业起源
  - ◆ 历史悠久

- ◆ 期望值高
  - 技术期望
  - 心理寄托
  - 伦理角色
- 中西方医患关系的区别
  - ◆ 西方医院的起源——宗教背景
  - ◆ 中国医生特点——个体行医
  - ◆ 医生的权威性从来不同
- 目前中国人的就医心态
  - ◆ 对信仰的缺乏
  - ◆ 对今生今世生命的重视
  - ◆ 对财富的看重
    - 就医前，不惜一切代价
    - 手术前：千方百计塞红包
    - 出院结帐：肉疼
  - ◆ 社会信任度的低下
    - 文化背景——希腊，意大利南部也是如此
    - 家族庇护主义传统
  - ◆ 他们的期望是什么？
    - 对未知的担忧
    - 对疾病的无知
    - 技术快速进步的大背景下对康复的过度期望和幻觉
- 医生的心态：
  - ◆ 理解患者的心态吗？
  - ◆ 换位思考案例与效果
    - 站住谁的角度思考？
- 医护的沟通特点
  - ◆ “你乐于沟通吗？”
    - 天性
    - 习得技巧
  - ◆ 沟通的目的：
    - 信息交流
    - 解决问题
    - 建立情感联系
    - 医患关系是特殊的沟通
      - ◆ 懂得你的病人
      - ◆ 他们的恐惧
      - ◆ 他们说出来的需求
      - ◆ 说不出来的需求
      - ◆ 不切实际的需求

- 换位思考：
  - ◆ 理解病人
  - ◆ 相互理解与体谅
  - ◆ 体谅他人的目的——自我内心的平衡
- 医生何以自处？
  - ◆ 它们的边界与选择：
    - 金钱
    - 伦理
    - 道德
    - 服务
  - ◆ 医护，以及管理者之间的相互支持
  - ◆ 不可以出错的行业
  - ◆ 过度追求完美
  - ◆ 伦理负担过重
  - ◆ 坦然面对：
    - ◆ 无论是自己的，还是同事的问题与困惑
- 我们想要什么？
  - ◆ 基本生存需求
  - ◆ 尊重与自我实现
    - ◆ 如何获得自尊
    - ◆ 建立归属感
  - ◆ 帮助他人获得尊重与满足
- 纠纷后的处理：
  - ◆ 识别症状
  - ◆ 同事与家人的沟通
  - ◆ 何时需要专业帮助
- 总结
- Q&A

## 课程回顾与总结