

# 医患有效沟通与表达

## 课程收获

- ◆ 通过肢体语言破解及性格分析彻底洞察双方真实想法；
- ◆ 改善沟通态度，创造医患和谐沟通气氛；
- ◆ 区分沟通对象，消除沟通障碍，善用沟通策略，完成沟通目标；
- ◆ 通过培训让学员认识沟通、提升沟通，从而轻松愉快地达成个人目标。
- ◆ 和谐上下级关系，建立良好人际关系。

## 课程特点

- **专业**——多年来一直致力于服务的传播和实践
- **实用**——丰富新鲜的案例，实操性情景讲解、服务规范教学片段和现学现用的情景演练
- **量身定做**——根据企业实况设计案例和知识点，量身定做顾问式培训
- **授课原则**——一次体验胜于千次说教
- **培训流程**——我做你看，你我同做，你做我验
- **培训效果**——学员满意率超过 95%

## 课程规划

**培训对象：**医院各岗位职员

**培训时间：**1天

**培训形式：**现场讲授、老师示范、案例分析、角色模拟、演练互动

## 课程大纲

**模块一：医患有效沟通的前提——沟通心态的调整与改善**

- 从“心”开始的沟通
  - 常见的不良医患沟通心态
  - 常见的沟通态度
    - 让人无路可退的退缩型态度
    - 让人孤单的侵略型态度
    - 让人享受的积极型态度
- 直达人心的沟通艺术过程
- 改变心态的沟通技巧

#### **模块二：医患有效沟通之——解读肢体背后的秘密**

- 身体语言的秘密
- 破解脸部非语言行为
- 破解脚与腿的非语言行为
- 破解手臂的非语言行为
- 破解手部的非语言行为
- 破解腹、胸与肩的非语言行为

#### **模块三：医患有效沟通之——性格分析**

- 性格与个性的解读
- 个性掩盖之下的性格特征
- 性格色彩测试及分析
- 不同性格优劣势解析

#### **模块四：企业内部的有效沟通**

- 向上沟通的常见问题与解决
- 下行沟通的常见问题与解决
- 平行沟通的常见问题与解决

