

江 帆◎主编



BIYUN FANGFA
ZIXUN JINENG ZHINAN

避孕方法 咨询技能指南

中国人口出版社

江 帆◎主编



BIYUN FANGFA
ZIXUN JINENG ZHINAN

• 避孕方法 •

咨询技能指南

中国人口出版社

图书在版编目(CIP)数据

避孕方法咨询技能指南/江帆主编. —北京:中国人口出版社,2009.6
ISBN 978-7-5101-0005-5

I. 避… II. 江… III. 避孕—基本知识—咨询服务—技术培训
—教材 IV. R169.41

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第089127号

避孕方法咨询技能指南

江 帆 主编

出版发行 中国人口出版社
印 刷 三河市新艺印刷厂
开 本 787×1092 1/16
印 张 7.25
字 数 130千字
版 次 2009年6月第1版
印 次 2009年6月第1次印刷
书 号 978-7-5101-0005-5
定 价 12.00元

社 长 陶庆军
网 址 www.rkcbs.net
电子信箱 rkcbs@126.com
电 话 (010)83519390
传 真 (010)83519401
地 址 北京市宣武区广安门南街80号中加大厦
邮 编 100054

版权所有 侵权必究 质量问题 随时退换

编 委 会

主 编 江 帆

副 主 编 张世琨 岳国斌 王巧梅 沈海屏

主 审 吴明辉

编 委 (以姓氏笔画为序)

马 力	王永发	左文莉	许梅林
李 坚	李雪婷	刘鸿雁	汪丽娟
郑淑蓉	范光升	张明华	张宜平
张黎明	姜彬彬	郭大平	郭维明
徐拥军	韩丽晖		

前 言

避孕节育服务是实行计划生育的技术保障,也是育龄群众的现实需要。《中华人民共和国人口与计划生育法》规定:“实行计划生育,以避孕为主。”“国家创造条件,保障公民知情选择安全的、有效的、适宜的避孕节育措施。”我国目前采取避孕节育措施的有数亿育龄人群,每对育龄夫妻对避孕方法有几十年的需求。规范地提供避孕节育服务,让育龄群众在知情的基础上自主、负责任地选择安全的、有效的、适宜的避孕方法,是计划生育技术服务的主要任务,而避孕方法咨询服务是所有计划生育技术服务的首要环节。

避孕方法知情选择是计划生育优质服务的核心内容。避孕方法咨询服务是帮助育龄群众了解避孕节育知识、选择避孕方法、提高避孕方法有效率的基础,也是指导群众知情选择的关键环节。计划生育技术服务人员咨询技能的高低直接关系到计划生育服务质量,关系到广大育龄群众自主选择避孕方法的科学性,关系到广大育龄群众的生殖健康水平和生活质量,因此,咨询技能是计划生育技术服务人员必须掌握的基本功。

为贯彻落实李斌主任在 2008 年东部地区计划生育优质服务暨服务体系建设座谈会上提出的计划生育优质服务提质提速新要求,遵照江帆副主任的指示,我们组织编写了这本《避孕方法咨询技能指南》,目的是为进一步提高计划生育技术服务人员咨询技能,把避孕节育知识教给群众,科学指导群众进行知情选择,提高避孕有效率,减少非意愿妊娠,切实维护群众身心健康。

本指南将咨询技能与避孕方法介绍密切结合,重在针对性和实用性,对各级计划生育技术服务人员咨询技能的提高将起到积极的促进作用。以期通过提高咨询技能和精细化服务,帮助群众平安健康地度过几十年的避孕期。

感谢中国人口与发展研究中心的大力支持,感谢所有为本书编写作出贡献的专家和同志们!

编写组

2008 年 12 月于北京

目 录

第一章 总 论	(1)
一、避孕方法咨询服务的特殊性	(4)
二、避孕方法咨询技能培训的目标	(5)
三、避孕方法咨询技能培训的相关准备	(5)
第二章 避孕方法咨询	(7)
第一节 咨询与咨询要素	(8)
一、咨询	(8)
二、咨询要素	(8)
第二节 避孕方法咨询	(10)
一、避孕方法咨询的必要性	(10)
二、避孕方法咨询	(11)
三、避孕方法咨询的主要内容	(11)
四、避孕方法咨询的方式与方法	(15)
第三章 避孕方法咨询服务的基本原则和程序	(19)
第一节 避孕方法咨询服务的基本原则	(19)
一、平等尊重、以人为本的原则	(19)
二、相互交流、信息到位的原则	(19)
三、自主自愿、知情选择的原则	(20)
四、筛选定位、明确目标的原则	(20)
第二节 避孕方法咨询服务的程序	(20)
第四章 避孕方法咨询服务技能	(24)
第一节 避孕方法咨询服务的科学管理	(25)
一、避孕方法咨询室的设置	(26)

二、建立新的工作机制	(26)
三、避孕方法咨询服务的质量控制	(27)
第二节 咨询服务人员的素质	(28)
一、咨询服务人员的基本要求	(28)
二、咨询服务人员的基本能力	(29)
第三节 咨询服务人员的交流技能	(31)
一、交流形式	(32)
二、尊重服务对象对事物的认识和看法	(34)
三、正确地运用听与问	(35)
四、恰当的赞扬与鼓励	(37)
五、协助服务对象做出决定和执行决定	(37)
六、个性化与特殊需求	(39)
第四节 咨询服务人员的信息总量与信息质量	(40)
一、信息总量	(40)
二、信息质量	(41)
第五节 咨询服务人员的技能发挥	(42)
一、营造和谐氛围的技能发挥	(42)
二、善于探索和发现服务对象需求的技能发挥	(43)
三、协助和帮助服务对象做出自主选择的技能发挥	(44)
四、帮助服务对象执行自主选择(决定)的技能发挥	(44)
第五章 避孕方法咨询的技术要点与技术环节	(46)
第一节 服务对象可自行使用的避孕方法咨询技术要点与技术 环节	(46)
一、选择口服避孕药法	(47)
二、选择外用避孕法	(64)
三、选择自然避孕法	(69)
第二节 由服务机构实施技术操作的避孕方法咨询技术要点与 技术环节	(71)
一、选择避孕针避孕法	(72)
二、选择皮下埋植避孕法	(75)
三、选择宫内节育器(IUD)避孕法	(79)

四、选择输卵管绝育术避孕法	(85)
五、选择输精管绝育术避孕法	(89)
 第六章 自主选择避孕方法的综合指导	(91)
第一节 自主选择避孕方法的原则	(91)
第二节 自主选择避孕方法的实际应用	(92)
一、婚前期避孕方法的自主选择	(92)
二、新婚期避孕方法的自主选择	(93)
三、产后哺乳期避孕方法的自主选择	(94)
四、产后育龄期避孕方法的自主选择	(95)
五、围绝经期避孕方法的自主选择	(96)
六、特殊的育龄妇女避孕方法的自主选择	(97)
 第七章 避孕方法咨询实例分析与练习	(99)
第一节 避孕方法咨询实例分析	(100)
第二节 咨询服务练习	(105)

第一章 总 论

《避孕方法咨询技能培训教材》的总体设计和指导思想:在全国深入开展的计划生育优质服务先进单位创建活动中,各级计划生育服务机构按“先进服务站”的目标,规范基础设施建设、配置先进的仪器设备、加强质量控制和实施科学管理,规范履行 11 项职能,开展以人为本的优质服务。在提供宣传教育、技术服务、优生指导、药具发放、信息咨询、随访服务、生殖保健、人员培训的各项服务中,咨询服务(信息咨询),特别是避孕方法咨询服务,不仅在各项服务中占有相当的比重,而且其在计划生育服务中的基础性和前导性的重要作用越来越突出。

《避孕方法咨询技能培训教材》的总体设计:立足实用,突出重点,以人为本,创新发展。使从事避孕方法咨询服务的人员明确避孕方法咨询服务的重要意义,充分认识到避孕方法咨询服务是真正实现知情选择的桥梁。帮助从事避孕方法咨询服务的人员加强基本功训练,并能结合实际,灵活运用。在理论指导实践、实践丰富理论的飞跃中升华,切实提高咨询服务技能。

避孕方法咨询服务的重要意义:开展避孕方法咨询服务,是各级计划生育服务机构满足育龄群众需求、为育龄群众提供个性化优质服务的重要环节。避孕方法咨询技能的强弱及咨询水平的高低,关系到服务机构服务功能的充分发挥,关系到服务对象的生命安全和生殖健康,关系到避孕方法的安全和有效,关系到低生育水平的稳定和出生人口素质的提高。各级人口计生部门和计划生育服务机构必须高度重视,并采取有效措施切实提高服务人员避孕方法咨询技能。

避孕方法咨询技能是技术服务的基本功:避孕方法咨询技能是服务机构能力建设的重要组成部分,是开展技术服务的基础中的基础。避孕方法咨询服务发生在其他技术之前,并贯穿全过程,是第一位的服务,不仅能直接影响后续技术服务的实施,又可以直接影响后续技术服务的质量。提高咨询技能水平,必须首先有过硬的基本功。咨询服务人员必须首先掌握咨询技能所涉及的基础理论、基本知识、基本技能,只有基本功扎实,基本功过硬,才能在咨询服务中更好地发挥作用,才能真正满足服务对象的需求。《避孕方法咨询技能培训教材》为咨询服务人员的学习和提高提供了实用的版本。

避孕方法咨询服务是真正实现知情选择的桥梁:育龄群众在自主选择避孕方法之前,需要对有关的避孕方法的可及性、安全性、适用性和适宜性等各方面的知识进行了解,她(他)们非常需要计划生育技术人员提供相关信息和咨询服务。避孕方法咨询服务为育龄群众掌握有关避孕方法的相关信息提供了良好机遇,为育龄群众最终实现的避孕措施提供了最佳选择。育龄群众只有在充分掌握有关避孕方法的相关信息后,才能自主选择适宜的、安全有效的避孕方法,避孕方法咨询服务是育龄群众真正实现知情选择的桥梁。

避孕方法咨询技能重在提高:避孕方法咨询是一个动态过程,是咨询服务人员与服务对象之间进行感情交流和知识交流的互动过程。在新形势下,随着育龄群众对避孕方法咨询服务的需求更加迫切以及计划生育/生殖健康新理论、新技术、新产品的广泛应用,面对新的挑战,满足群众的需求,加快各级计划生育服务机构的能力建设步伐,提高计划生育技术服务队伍的整体素质,提升咨询服务人员的咨询技能和服务水平,已经成为重中之重、急中之急的工作任务。育龄群众能否实现自主选择安全、有效的避孕方法,能否达到咨询的目的,关键在于服务人员的咨询技能。因此,从事避孕方法咨询服务的人员提高咨询技能至关重要,势在必行。

为了全面提升避孕方法咨询服务的质量和水平,把避孕方法咨询服务纳入各级计划生育服务站的科学化管理范畴,对避孕方法咨询服务实施质量控制,除了进一步加强宏观管理,建立健全相关制度,严格进行考核评估,还要对各级计划生育咨询服务人员进行正规、系统的培训。《避孕方法咨询技能培训教材》就是在这样的背景中形成的。

《避孕方法咨询技能培训教材》使从事避孕方法咨询服务的人员有如下提高:

1. 树立以人为本的服务意识和服务理念,自觉增强保障和维护服务对象合法权益(公民享有避孕方法的知情选择权、国家保障公民获得适宜的计划生育技术服务的权利等)的意识,培养高尚的职业道德,与服务对象建立良好的人际关系,尊重服务对象及其价值观,平等待人,是服务人员交流技能的一个重要体现,咨询服务的自始至终都要把握好;

2. 了解咨询与避孕方法咨询的基础知识,掌握和运用避孕方法咨询的主要内容与方法方式,在实践中不断充实和丰富知识,并切实提升指导各级咨询服务人员的能力;充分认识理论指导实践的价值,坚持为服务对象提供咨询服务的基本原则,并按一定程序有序进行,从而使每一项咨询服务顺利开展;

3. 咨询服务人员应加深对常用避孕方法的原理、作用机制、适应证与禁忌证、优缺点、使用方法、可能出现的副作用以及处理等方面知识的了解和掌握,特别是对其中一些新的理念、进展的项目和内容以及新的技术等方面更要有所侧重,及时掌握新理念、新知识和新技术,更好地服务于群众;

4. 咨询服务是协助和帮助服务对象自主选择、及时落实避孕方法的最佳途径和最有效方法,重要和关键在于协助、帮助服务对象自主地做出避孕方法的选择(决定)和制定执行选择(决定)的计划,它综合体现了服务人员的素质、知识、信息和咨询技能等。咨询服务过程,是服务人员和服务对象相互学习的过程,双方在互动的交流中达到了共赢;

5. 需要强调的是,如何提升服务人员的交流技能,是培训(训练)所要掌握的重点。服务人员素质的提高,应避免只注重业务水平的倾向发生,并强调职业道德、岗位责任以及服务理念等都属于素质范畴。咨询服务成功与否、服务对象的需求能不能得到满足,往往由服务人员的素质所决定。提高素质,要做到有时代感,并善于将新的知识和工作经验有机结合,灵活地运用和发挥咨询技能,达到预期的目的;

6. 要清楚地认识到,咨询服务技能如何发挥是一个很实际的问题,这个问题往往被忽略。因为咨询服务技能受很多因素的影响和制约,不一定能完全发挥出来,不一定能取得好的效果,服务人员受益的是能够破解制约服务技能发挥的因素,变不利为有利,改善咨询服务的基本状况,使服务人员咨询服务的基本能力得到普遍提高;

7. 由于群众需求不断在变化,咨询服务不会静止,更不会停留在一个界面上,咨询服务要有所突破、有所创新、有所发展,服务人员要有强烈的责任感,解放思想,积极参与,不断进取;

8. 咨询服务要有一个良好的环境和整体氛围。因此,服务人员应该充分地认识到,必须对避孕方法咨询服务实施质量控制并纳入计划生育服务站的科学管理范畴。在提高素质的同时,服务人员要了解咨询室的基础建设和配置情况,并在咨询室内的配置中,注重人性化、体现“隐密性”,从而给服务对象以安全感;

9. 学习自做案例和对咨询案例进行分析讨论,可以收到综合提高的效果。分析典型案例,联想实际工作,服务人员不但要使自己进入角色,更重要的是使自己进入状态。

案例分析:

①服务人员与服务对象之间互信、平等的关系有体现,应用引入性话题与进

入服务程序间的衔接自然得体,注意过程的开始和过程的结束;

②体会交流方法的运用和交流技能的发挥,为服务对象提供的知识、信息以及被采纳的程度,服务人员交流中语言的使用情况;

③在服务对象自主选择避孕方法这个敏感的问题上,服务人员是否将自己的想法强加给服务对象?执行选择(决定)的计划是不是具体?服务人员如何了解和掌握计划执行的情况、包括提供后续服务?

④是否完全?还有哪些应该做的?还有哪些需要交代和说明的?

虽然提供避孕方法咨询服务的技术人员所处的地区不同,经济状况、生活水平、文化基础等情况不一,计划生育服务机构的基础条件等有差异,但《避孕方法咨询技能培训教材》所讲授的咨询服务的基础理论、基本知识和基本技能以及与避孕方法相关知识的有机结合是完全适用于基层的。

一、避孕方法咨询服务的特殊性

随着人们生活水平的提高和生殖保健意识的增强,群众对计划生育服务机构提供的各项服务,特别是咨询服务等的需求面越来越广、期望值也越来越高,避孕方法咨询服务在计划生育服务中所占比率急剧增加。避孕方法咨询服务在提高避孕节育的有效率、确保服务对象生殖健康水平等方面,在服务的第一个环节上发挥着首要作用。避孕方法咨询服务有如下特殊性:

(一)专业性

目前,计划生育服务机构为群众提供的各种避孕方法,均有一定的适用范围,多种避孕方法有比较严格的适应证和禁忌证,不同级别的服务机构开展的服务项目也有所不同,特别是某些服务对象应用避孕方法所出现的副作用或并发症,所引发的咨询和处理等,都有较强的专业性,因此,避孕方法咨询服务不是非专业技术人员所能从事的,必须由有资质的或经正规系统培训而获得执业资格的专业技术人员提供。

(二)多样性

由于构成的服务对象是一个庞大的社会群体(人群),作为服务对象的个体间自然情况有很大差异,特别是服务对象的性别、所处的生理阶段、身体状况、生活习俗等的不同,所选择的避孕方法也会不同,因此,咨询服务的内容具有多样性,需要因人而异地提供咨询服务。

(三)指导性

对每一例寻求咨询服务的对象,从事咨询服务的技术人员主要是通过感情交

流和语言交流,把避孕方法和有关的科学知识等交给服务对象。应该说,服务对象是尊重和信任咨询服务技术人员的,在咨询服务技术人员协助下,服务对象最终自主地采取适宜避孕方法,很大程度上有赖于咨询服务人员的指导。

(四)保护性

服务对象在寻求避孕方法咨询服务的同时,很自然地涉及性,涉及个人的性生活和个人其他方面的隐私(如性生活习惯、婚姻关系、婚外性行为或患性病)等,咨询服务技术人员应充分尊重服务对象的人格,保护其隐私,为服务对象提供多样化、人性化、个性化的咨询服务。

二、避孕方法咨询技能培训的目标

通过培训,使从事咨询服务的技术人员:

1. 全员参加培训,提高独立咨询、帮助和指导服务对象自主选择避孕方法的能力,全面提升咨询技术队伍的整体素质;
2. 各级从事避孕方法咨询服务的技术人员获得相应的咨询师执业资格,技术人员实行避孕方法咨询服务持证上岗;
3. 把相关技术人员开展咨询服务的业务和咨询服务的能力作为对计划生育示范站(所)评估确认的重要内容。

三、避孕方法咨询技能培训的相关准备

为了达到预期的培训目的和实现理想的培训目标,实施避孕方法咨询技能培训,应因地制宜地做好如下准备:

1. 培训场地及相关器材

省、地级培训应选择适当的场地,并配有教学用的桌椅;有专用的照明设施;配有电(化)教学设备(投影仪配套设备、音响设备等)。

2. 师资

省、地级培训的师资应具备:

- ① 副高职以上专业职称,并热爱咨询服务工作高级咨询师;
- ② 从事技术(医疗、咨询)服务;
- ③ 有丰富经验和咨询技能;
- ④ 有较强的表达能力。

3. 教材及有关资料

参加培训的人员人手一册;

①《避孕方法咨询技能培训教材》；

②资料:《常用避孕方法的种类、优缺点及适应范围》;《避孕方法的知情选择》。

4. 其他

形象化教学用具:

①实物:如避孕药、避孕工具;

②相关的标本、模型;

③相关内容的彩版、图片、挂图等;

④视听设备(教材)等。

思考题:

1. 简述新时期避孕方法咨询技能的作用与价值。

2. 避孕方法咨询的特殊性有哪些?

第二章 避孕方法咨询

培训要求

1. 以人为本的服务理念,贯穿避孕方法咨询服务的始终,要求服务人员将其体现在咨询服务的每个环节和各个步骤中;

2. 了解咨询与咨询服务的内涵,理解避孕方法咨询服务是在运用其理论的基础上引申和发展的;

3. 咨询要素同样适用于避孕方法咨询服务,因此,服务人员要在培训和学习过程中认真掌握;

4. 避孕方法咨询服务的社会氛围为服务对象提供了政策保障和舆论支持,《计划生育技术服务管理条例》规定:计划生育服务机构为群众提供“避孕药具及相关的指导、咨询、随访”;

5. 服务人员进一步理解、开展避孕方法咨询服务,是计划生育服务机构的执业项目和服务内容,有责任把该项工作做好;

6. 服务人员为服务对象提供有针对性的信息,协助、帮助其自主选择避孕方法,是落实“公民享有避孕方法的知情选择权”的具体体现;

7. 服务对象在咨询服务中得到的信息,是服务人员提供的科学的、正确的、实用的信息,在协助、帮助服务对象自主选择避孕方法的过程中发挥了重要作用;

8. 要使服务对象确信,在咨询服务中,任何一名服务对象的隐私,都能切实得到保护;

9. 服务对象自主选择的避孕方法没有任何社会障碍,是可以获得的,也是负担得起的;

10. 所有的服务对象均有权得到可持续性的服务,避孕节育咨询服务包括服务对象落实避孕节育措施后的随访(回访)、转诊、避孕药具的供给以及避孕节育期间的生殖保健等服务;

11. 掌握避孕方法咨询主要内容,了解避孕节育咨询服务的方式、方法,在开展咨询服务的实践中,能够根据服务环境、服务条件和服务对象的不同,采取灵活

性的、对应性的措施,为服务对象提供优质的咨询服务。

第一节 咨询与咨询要素

一、咨询

咨询是一个过程。一般情况下,首先由服务对象向咨询服务人员说明来意,提出关于某些方面的一个或若干个问题,然后由咨询服务的人员按相关规定或相关知识(常识)以及确切的信息和情况等,进行交流和讨论,解释或解答,说明或指导,为服务对象提供明确的、科学的信息,使服务对象提出的问题得以解决,双方在诚信氛围中,实现自我提高。

咨询是学习的过程、知识共享的过程、共同提高的过程。咨询涉及社会的方方面面,包括政治经济、社会保障、司法人权、婚姻家庭、职业教育、生殖保健、避孕节育等,咨询应用领域非常广泛。咨询及咨询服务是知识社会化的体现,是以人的全面发展为中心的体现,是人们综合素质提高的体现。

服务对象通过与具有行业知识和专业知识的服务人员的交流,通过询问、征求意见和商议,得到帮助,受到启发,做出科学地选择和决策。从某种意义上说,咨询是一种人际关系,是寻求帮助的人与提供帮助的人之间的人际关系。

一般而言,提供执业咨询服务的组织和人员,应该具备法律允许的资质和条件,具有执业的合法性;提供咨询服务的人员与服务对象之间应该是相互尊重、相互平等的人际关系;咨询服务人员为服务对象提供的信息必须具有真实性、针对性和科学性;服务人员与服务对象之间的交流、讨论,有助于解决服务对象的疑虑和问题,有助于服务对象做出自主的选择和决策,实现服务对象的最终目标。

二、咨询要素

各种咨询服务有着共性的要素。咨询服务人员从咨询的整体和全局的广角出发,理解和掌握咨询要素,对于指导咨询服务实践、对于满足服务对象的需求,将会起到积极的促进作用。

(一)平等的人际关系

咨询服务过程中,咨询服务人员与服务对象之间的关系必须是平等的,没有

主次、没有从属,双方都在同一条等位线上。咨询是互动的,是相互学习、相互提高、相互受益的。只有相互平等,才能相互信任;只有相互信任,才能实现咨询的目标。在咨询服务中,服务人员的第一要素是摆正自己的位置和角色,不要认为服务对象是有求于我而滋生优越感,更不要认为自己是决策的提供者而自高于人。要具有良好的职业道德,要充分认识到,咨询服务具有岗位责任和义务,服务人员自始至终要注重营造和谐氛围,尊重服务对象的人格,保护其隐私。只有尊重服务对象,平等待人,才能得到服务对象的信任,才能实现自我,实现提高,实现共赢。

(二)明确服务对象的需求

一般情况下,服务对象寻求咨询服务,对某一(或某些)事物有明确的感想或感受、疑虑或问题。服务人员在与服务对象进行交流过程中,要善于发现、善于识别服务对象寻求服务的主要问题和主要需求,只有明确和掌握服务对象的需求,才能有的放矢,为其提供相应的信息和措施。特别需要注意的是,有些服务对象由于文化水平、表达能力以及精神紧张等方面的因素,述说和表达得不一定准确,服务人员要有耐心,进行必要地启发、引导,不要受时间等因素的限制,正确运用倾听和提问,使服务对象充分发挥,逐步表达清楚。

(三)提供科学信息

服务人员根据服务对象的需求和问题,为其提供足够的信息。所提供的信息应该是相应的、有科学价值和可供参考的。科学信息的提供,要求服务人员具有一定相关知识的理论基础,并有一定的感性体会和实践经验,在咨询服务的现场随机发挥,有能力把各方面的知识与服务对象的需求进行有机的整合,同时,又善于用服务对象能听懂的语言(或其他形式)准确表达。信息提供的总量要适当控制,不宜过多,否则,会影响问题的解决。

(四)提供可选择的解决方案

提供可选择的解决方案是咨询要素的核心。服务人员要协助和帮助服务对象最终解决问题、满足需求,为其提供可选择的避孕方法和途径,提供可选择的解决方案。服务人员提供足够的信息,与服务对象共同对可选择的解决方案进行分析对比和研究讨论,并进一步解释,加深服务对象的记忆,然后由服务对象自主地做出选择和决策。