

医院工作语言 读本

符壮才◎

上海科学技术出版社

前 言

语言是人类思维最直接、最形象、最活跃的表现形式,是思维表述形式和思维成果的体现。生物 - 心理 - 社会医学模式要求在医疗服务中,要充分重视非生物因素对人的健康的影响,并且在生理、心理、社会环境等多方面向患者提供科学的帮助。这不仅对医院工作语言提出了更多、更高的要求,也是医院工作语言必然的发展趋势。

医院是医疗卫生事业的重要组成部分,在保障人民健康、促进经济发展、维护社会稳定等方面占有重要地位并发挥着积极的作用。医疗服务的对象是患者个人,必须考虑患者的整体性,患者的尊严是患者整体性不可缺少的重要组成部分。医务人员的言行必须超越患者的身体,尊重患者,关心患者,了解患者的心理与需求,而不能只针对疾病。因此,医院工作语言具有十分重要的意义和作用。

医院工作的特点是组织医务人员以医疗技术诊治疾病,关照患者,为患者服务。因此,医疗服务的过程

既是信息互动过程,又是心理互动过程,也是医患双方密切合作的过程。患者就医时,在心理上往往存在着对医务人员潜在的依赖感,这种潜在心理需求能否得到满足,决定了其能否对医务人员产生信任感,而信任程度影响着医患双方的合作程度。在医疗服务工作中,医务人员必须具有全面、系统、科学的思维能力,讲究医疗服务的语言艺术,强调思维的逻辑性、敏捷性和多面性,并针对不同患者的不同具体情况,选择和采用恰当的语言表达,准确表达自己的思想,并让患者准确理解,是获取患者信息和信任的前提。

医院工作涉及面广,具有专业性强、要求性高、规范性严、服务性强等特点,对语言的使用有着明确而严格的要求。随着医学科学技术的迅速发展,医疗服务的分工越来越细,每位医务人员所接触的专业范围越来越窄,患者就医过程涉及的医务人员越来越多。因此,充分发挥医院工作语言的作用,注重加强医院人文管理,对塑造医院的服务品牌和整体形象,提升医院的

竞争力有着十分重要的现实意义。

医院工作语言涉及医院管理、医疗服务、患者需求、医患和谐、医院形象、医院品牌等方方面面,既是开展医疗服务的工具,也是加强医院管理的载体,更是尊重患者、关心患者的重要体现。本书系统、详细地阐述了语言在医院服务与管理工作中的作用与科学运用的策略,既介绍有关医院工作语言的特点、功能,又系统推荐医院工作语言的应用技巧,对提高医疗服务质量、促进医患关系和谐、提高医院管理水平具有较高的借鉴价值。

在本书编辑出版的过程中,海南省人民医院领导廖小平、王宇田、林明方、林明忠、林峰、牟忠林,以及朱继法、罗良海、贾杰、岑松、汤鹏、吴明、吴智勇、符林秋、钟文菲、李斌、陈克妮、何海霞等专家给予了大力支持和帮助,尤其是贾杰教授对书稿进行了认真的审阅、修改,海南妇产科医院冉建敏院长、海南省地质医院曾瑞浩院长也给予了悉心指导,特在此一并致以谢意。

同时,由于笔者学识疏浅,水平有限,书中不足之处,敬请广大读者朋友们批评指正。

符壮才
2007年9月28日

目 录

- 第一章 语言的内涵与种类 / 1
- 一、语言的内涵 / 1
 - 二、人际交流语言的种类 / 2
-
- 第二章 医院工作语言概述 / 7
- 一、语言与健康的关系 / 7
 - 二、语言在医院工作中的作用 / 9
 - 三、医院工作语言的学习 / 13
 - 四、医院工作语言的规范 / 15
-
- 第三章 医学语言学的内涵 / 17
- 一、医学语言学的概念 / 17
 - 二、医学语言学的内涵 / 18
 - 三、医学语言的本质特点 / 19
-
- 第四章 临床医学语言概论 / 21
- 一、临床医学语言的特性 / 21
 - 二、临床医学语言的规范 / 22

- 三、临床医学语言的运用原则 / 24
-
- 第五章 医学口头语言 / 27
- 一、医学口头语言的特征 / 27
 - 二、医学口头语言的构成要素 / 28
-
- 第六章 医学体态语言 / 30
- 一、医学体态语言的类别 / 30
 - 二、医学体态语言的特性 / 31
 - 三、医学体态语言的应用原则 / 32
 - 四、医学体态语言的诊疗模式 / 33
-
- 第七章 医学书面语言 / 34
- 一、医学书面语言的类型和内容 / 34
 - 二、医学书面语言存在的问题 / 37
-
- 第八章 医学语言艺术 / 38
- 一、医学语言艺术的作用 / 38
 - 二、医学语言艺术的特性 / 39
 - 三、医学口头语言艺术 / 40
 - 四、医学体态语言艺术 / 41
 - 五、医学语言艺术的修炼 / 43
-
- 第九章 医疗服务语言 / 45
- 一、医疗服务语言的特征 / 45
 - 二、医疗服务场所的语言特点 / 47
 - 三、医疗服务语言的语境 / 50
 - 四、医疗人文服务语言的认识 / 52
 - 五、医学人文精神与人文管理 / 56

六、医疗服务语言的应用要求 / 58

第十章 医务人员语言 / 63

- 一、医务人员的语言心理 / 63
- 二、医务人员的执业特征 / 64
- 三、医务人员的语言要求 / 65
- 四、医务人员的不良语言 / 67
- 五、医务人员的用语特征 / 68
- 六、医务人员的用语原则 / 69
- 七、医务人员的语言教育 / 71
- 八、医务人员的人格魅力 / 73

第十一章 护理语言 / 76

- 一、护理语言的分类 / 76
- 二、护理语言的交流对象 / 77
- 三、护理语言的特点 / 78
- 四、护理语言的应用 / 79
- 五、护士语言交流的技巧 / 82

第十二章 患者语言 / 88

- 一、患者语言的特点 / 88
- 二、患者的心理特点 / 92
- 三、患者满意度的调查与提高 / 95

第十三章 病历语言 / 101

- 一、门(急)诊病历的书写 / 101
- 二、住院病历的书写 / 102
- 三、病历书写的常见问题 / 111
- 四、病历书写的注意事项 / 112

-
- 第十四章 医患沟通语言 / 114
- 一、医患关系的特点 / 114
 - 二、医患沟通的意义 / 115
 - 三、医患和谐的影响因素 / 117
 - 四、医患沟通语言的方式 / 118
 - 五、医患沟通的策略 / 124
-
- 第十五章 医院管理语言 / 129
- 一、公文写作知识 / 129
 - 二、医院公文写作的要求 / 139
 - 三、医院常用应用文的写作 / 143
 - 四、医院礼仪文书的写作 / 147
-
- 第十六章 新闻语言写作 / 149
- 一、新闻的共同特性 / 149
 - 二、常用新闻体裁的写作 / 150
 - 三、医院新闻的写作 / 153
 - 四、医院新闻语言的应用 / 155
 - 五、医院新闻报道的原则 / 156
-
- 第十七章 医院信息写作 / 158
- 一、医院信息的特点及作用 / 158
 - 二、医院信息的收集整理 / 159
 - 三、医院信息的写作技巧 / 160
 - 四、医院信息的管理措施 / 161
-
- 第十八章 医学科普写作 / 163
- 一、医学科普的基本特征 / 163

- 二、医学科普写作的基本形式 / 164
- 三、医学科普写作的基本要求 / 165
- 四、医学科普写作的方法程序 / 166

第十九章 医学论文写作 / 169

- 一、学术论文的含义 / 169
- 二、医学学术论文的基本要求 / 170
- 三、医学学术论文的基本格式 / 171
- 四、医学学术论文的写作 / 172

第二十章 医院数字语言 / 176

- 一、医院数字化建设的意义 / 176
- 二、医院数字化建设的管理 / 177
- 三、医院数字语言的作用 / 179

第二十一章 医院形象营销 / 182

- 一、医院形象的构成要素 / 182
- 二、医院形象的建设与管理 / 183
- 三、医院品牌建设 / 189
- 四、医院信用的作用 / 191
- 五、医疗服务营销 / 192

第二十二章 医院档案管理 / 195

- 一、医院档案管理存在的问题 / 195
- 二、医疗纠纷处理的档案证据 / 196
- 三、医院档案管理的基本要求 / 197
- 四、医院档案管理的有效途径 / 198

第二十三章 健康教育基础 / 201

- 一、健康与疾病 / 201
- 二、健康教育概论 / 206
- 三、健康教育技能 / 210

附录 主要参考文献 / 216

第一章

语言的内涵与种类

语言是人类社会最重要的社会现象,也是人类所特有的用来表达意义、沟通思想、交流意见的交际工具。然而每个人心目中的“世界”是彼此不同的,而且每个人都有自己的“语言世界”。值得注意的是,在一定的社会交际领域,个人的“语言世界”又有共性特征,这是人们彼此相互理解和沟通的重要基础。

一、语言的内涵

语言是人类社会最重要的交际符号系统。从音义结合的关系上看,语言是音义结合的符号系统,这样语音就成了表达语义的符号。但语言信息的载体并不仅仅限于语音,表情、手势、姿势、环境、相互关系、话题等,都能参与交际,起到信息载体的功能。这些非声音手段的参与,使语言的交流和交际表现出多渠道的特点。

语言的信息属性表现为载负信息的符号、语义信息的多维性、语言编码的多重性。语言符号有三个方面的意义:①语言的意义,即静态系统中稳定的音义结合关系的规约意义。这种意义通常是抽象的和类的意义,并不指称具体的事物。②言语的意义,即动态系统中在具体语句中所表达的意义。这种意义就是通常所说的“字面意义”

或“言内之意”。③语用的意义,即指由具体的语境规定的特定交际者所表达和理解的意义,这种意义除了具体句子本身的字面意义外,有时往往表现为说话者所要表达的一种“言外之意”。事实上,人们在语言交际中表达和理解的关键,在于言语行为的语用含义。

现代语言学研究表明,分析和理解语言的意义,需要从语音、语法、语用等三个方面进行综合处理。其中,语用的分析尤为重要,因为语言的认知过程所需要的关于“语境”的信息,来自于“言语行为”的背景、情景,而非仅仅来自于“话语”本身。

二、人际交流语言的种类

人的社会属性,决定了一个人并不是孤立的人,不可避免地要与他人进行语言交往。人与人之间交往的本质是进行信息的交流和交换。一般地说,在人际交流语言中,语言可分为有声语言和无声语言两种类型,而无声语言又分为体态语言、书面语言、机器语言等,丰富了语言交流的内涵。

(一) 有声语言

有声语言是人的生存方式、生活状态的一种符号表现及精神反映,交往是人的生存方式的总体性范畴。现实生活中,人们都知道“话”不能随便说,但站在说话者立场,话还会随便说。其根源在于有声语言不只是被纯粹当作个人主宰的工具,而且是交流思想、表达情意、促进和谐的媒介。

人们在谈话时,一连串的语流并非一泻千里毫无间隔,而是听说反馈、说话插入、轮流发言,以及交际双方的情绪反应、态度变化等。因此,要注意防范有声语言出现错误而造成误解。有声语言易造成误解的情况主要有以下几种。

1. 叙述表达不清 在社会交往中,有声语言的叙述方式往往固守一个“特色”,形成一个模式,即使出现词不达意、言不由衷、口是

心非等现象,个人并没有觉得不妥,甚至也没在意去解释作补救,从而产生许多不必要的误解。这种误解与个人坚持工具化叙述方式有很大关系,导致交谈不畅、交流受阻、交往破裂等矛盾,影响人际关系的和谐。

2. 词语运用不当 有声语言若不注意听众情感的兴奋区间、认识层次与接受方式,使用口头禅、黑话、丑话、暗语等,往往引起他人的恶心、反感和鄙视,引起双方怒目相视,使交流变成逆流,对话变成对抗,好事成坏事,导致话语失范、交往受挫。

3. 场景选择不适 在交往场景中,传统观点认为,只有人能选择语音、词句以及叙述方式。实际上,有声语言也有自我选择的权利,这种权利表现为对构成话语系统的声音、色彩、情愫、意蕴、感受、场域等,具有选择、组合与再表达的倾向性。随着与有声语言相适应的场景被误用、破坏,有声语言自我选择的正当权利被分割、剥夺,话语真实、确切的意思就会消隐,带给人们的真实感、幸福感也随之流失,不和谐的人际交往场景就会增多。

有声语言作为听觉符号,是人们对客观事物的认识、理解和反映,若表现在大脑或内心应是为感、为情、为思,而用口表达则为声、为言、为语。因此,在有声语言交往中,说话者要考虑有声语言的语意存在不同理解,注意与发音、措词或姿势等有机结合,建立语言信息交往,互相传情达意,以产生良好的回应与感受,实现人际交流的目的。

(二) 体态语言

在没有有声语言之前,体态语言是人类唯一的交际工具。大量研究表明,在人类由猿类进化而至的初始阶段,既无记载语言的文字,亦无完整的口语。体态语言是利用人体的动态与表情来显意传情的视觉性表意符号系统,是非言语符号体系中的一个重要分支。作为群体出现的人类,个体与个体之间存在劳动、生活诸方面的协作关系,需要互通信息以便配合。这样,体态语言便应运而生了。在有

声语言出现以后,体态语言和有声语言交相辉映、相得益彰,共同构成人际交流的媒介手段。

体态语言有优雅和粗俗之分,是通过人的站、坐、走等姿势来传递某种信息的非言语符号。这既可以表达人们对事物的态度和意见,又可以体现人的性格、修养、风度和职业等特征;既与人的先天素质有关,也与人的文化修养有关。体态语言所传递的信息内容以情感为主,在人际交流中有着举足轻重的作用,主要表现在以下五个方面。

1. 替代功能 体态语言在人际交往中最明显的特点是会意性,一举一动都有约定俗成的意义,有时能替代言语符号发出信息,甚至单独完成交际任务。这种替代作用有四个特点:①体态语言交流简洁明了,更加突出主要信息。②在公共场合等特殊场合下,体态语言交流比较含蓄、得体。③当言谈话语已成多余时,体态语言往往“此时无声胜有声”。④在出现环境阻碍时,只能用非言语符号进行交际。

2. 补充功能 在有声语言的表达苍白无力时,通过眼神、面部肌肉运动、手势、身姿等诸多的体态语言,将有声语言形象化、情感化、生动化,既能达到先声夺人、耐人寻思的效果,又充分弥补有声语言表达的乏力和不足。

3. 否定功能 言语表达可以言不由衷,但非言语信息却是人的内心情感的真实流露。当非言语信息与言语信息有矛盾时,非言语信息更具真实性。在交际中,一旦言行不符,言语符号与非言语符号传达的信息不一致时,人们更倾向于相信对方的非言语信息,而不相信他的言语信息。

4. 强调功能 使用目光、手势、间歇等手段,强调言语信息中的特别之处,从而完善表达、辅助交际,是非言语符号的又一种功能。

5. 调节功能 人们交往通常借助非言语符号来协调人际对话的结构,有利于信息传达的准确畅达。

体态语言的共性源于人类的生理特征,是不同文化和不同种族

的人之间在语言不通的情况下进行非言语交际的基础。体态语言交际长于表现微妙模糊的意念流动,有利于将深层复杂的情意内涵整体传送出去,达到千言万语说不清、心有灵犀一点通的沟通。一次微笑的赞许,一个真诚的吻,背上友好的一拍,都会令人心动、催人上进。这不仅为语言交际表达作了最好的注解,而且还交流了情感,给交际对象带来了比言辞更神奇的精神力量。

(三) 书面语言

书面语言是用文字及其他表意符号书写的语言。其中,文字是人们最常用的表达意义、沟通思想、交流意见的书面语言。在人际交流语言中,不同的民族有着不同的书面语言。

书面语言作为视觉符号,虽然没有有声语言的便利和自由,但可以穿越时空,达到远近可通、古今能融的境地。书面语言是文字、符号之间的组合,同样受人类社会“约定俗成”的“聚合规则”和“组合规则”的限制,不能任意而为。在不违背这种限制的前提下,可以通过自由拆换和组合语言符号的“部件”——语素、词、短语和句子,形成由语素组成词、由词构成短语和句子、由句子组成语段、由语段组成文章的组合序列,使书面语言具有更强的系统性和无限的丰富性,既可“编织”丰富多彩的文章,又可表达无穷的意义。

书面语言的应用更需要简炼、明确、严密,更需要生动和色彩。值得注意的是,标点符号是书面语言中不可缺少的部分,正确使用对准确表达文意、改进工作、提高效率,对推动语言交际的规范化,都有着积极的意义。

(四) 机器语言

机器语言是因应现代通讯和网络出现的语言,这种语言通常以屏幕文字和图像、音频、视频、胶片等形式进行相互之间的传递和沟通,或用于信息的传播使用。随着电子计算机和网络的广泛应用,各种电子设备产生的诸如网络语言、手机语言、无纸处方、电子病历等

机器语言,成为人们在工作、生活中不可缺少的语言。

电子计算机作为一种能够按照人们的意志自主地、高速地进行海量信息处理工作的电子设备,其应用程度是社会各行业现代化水平的标志之一,也是人们工作、生活现代化水平的象征之一。由于因应电子计算机和网络而出现的机器语言可以不分地域界限的沟通交流,对人际交流而言,不懂得使用机器语言的人将有可能成为时代的“文盲”。

总而言之,在人际交流语言中,任何一种语言符号系统都是有限的,但人们在交际时所表达的思想是无限的。因为人际交流的语言表达可以根据不同语境的交际需要,将有限的语言符号组成曲尽其意、体现人类社会精神文明的语言美。尤其是要充分利用有助于表达的语言的和非语言的各种因素,并注意观察交际对方的种种反应,及时调整表达内容和方式,以达到预期的交际目的。