

王孝军 著

医生语言艺术

医生语言艺术

医生语言艺术

医生语言艺术

医生语言艺术

医生语言艺术

医生语言艺术

医生语言艺术

医生语言艺术

医生语言艺术

中州古籍出版社

序

近二三十年来，对语言的宏观研究取得很大进展。研究的领域不断拓宽，研究的内容不断加深。语言学不仅吸收并采用了其他学科的研究成果，而且对语言进行跨学科的研究，从而导致众多边缘学科和交叉学科的建立，已成为现代语言学的富有特色的发展趋势。

社会语言学就是一门引人注目的边缘学科。这门学科把语言看作一种社会现象，要求密切联系社会、文化、历史、地理，以及使用语言的人们进行语言研究。吕叔湘先生给予社会语言学以高度评价，把它与历史比较语言学、结构主义语言学并列，称之为语言学的第三次解放。

社会语言学在本世纪50年代建立。通过许多学者的努力，它已经取得了丰硕的成果：开展了理论研究，对有关问题进行了有计划的实地调查和实际试验，出版了不少专著，在大学中开设了专门课程。近些年来，社会语言学进入应用的研究，以解决社会中与语言有关的实际问题，对职业语言（包括医生语言）的研究就是这方面的一个例子。

医生是一门崇高的职业。医务人员被被誉为人类生命的工程师。“救死扶伤”、“治病救人”这一职业特点，决定了他们的语言功能的特殊性质。医生语言除了可以与病人交

流信息和沟通情况外，还可以成为取得病人信赖，减轻病人精神负担，预防和治疗疾病的有效手段。更不要说心理医生和精神科医生了，语言是他们医治病人心理疾病和精神疾病的最主要手段。

现代医学心理学证明，医生的语言能够影响到病人的心态以及肌体的生理活动；病人的大脑皮质会依据不同的语言刺激，促使病情好转或者恶化。医生恰当地使用语言，不仅可以提高病人对治疗的信心，使他们处于接受治疗的最佳状态，而且有助于调动病人肌体的积极因素，增强抵抗疾病的能力。与之相反，不恰当的语言则往往成为一种恶性刺激，它会使病人感到气愤、苦恼、心神不宁乃至悲观失望，对治疗失去信心，从而加剧病情。这种正反两个方面的医疗事例，在古今中外的医学史上比比皆是、屡见不鲜。由此可见，得体、恰当的医生语言，既是一种重要的治疗手段，也是医务人员职业道德的有机组成部分。

医生的服务对象来自社会各个层次，各自具有不同的心态、意志、性格和价值观念。同时又往往由于年龄、职业、习俗和文化素养的不同，他们使用、接受和理解语言的能力也千差万别。因此，一名具有现代医学意识的医务工作者，除应不断提高医疗水平外，还必须具备有良好的言语交际能力，掌握接待病人的艺术技巧，学会针对病人的心理特点和求医动机，因势利导，因人施语，力求使自己的言辞如缕缕和风，丝丝细雨，滋润病人的心田，激发病人的潜能，使病人从温暖中得到鼓舞，从鼓舞中看到希望，从而增强战胜病痛的信心，达到早日恢复健康的目的。这种使用语言的能力已经远远超过一般所说的交际能力，而成为一种真正的艺术。

王孝军同志是河南师范大学的一名青年教师。他勤奋好学,勇于探索,几年来一直在孜孜不倦地钻研语言学。他从国外社会语言学著作中得到启发,借鉴国外学者的经验,专心从事医生语言问题的研究。他手持微型录音机,走访过近百家医院,作了大量调查工作,收集到丰富的实际材料,在这个基础上写了不少文章,并终于完成了《医生语言艺术》这部作品。

《医生语言艺术》注意理论性和实用性的结合,具有很强的可读性。这本书荟语言学、社会学、心理学、美学、人际关系学等几门学科的知识于一体,从多方位、多角度考察分析了医生语言在医疗实践中的作用,阐述了医务工作者讲究语言艺术的重要性和必要性,归结出医护人员使用语言的基本规律,并对他们如何有效地运用语言艺术去引导、感染、慰藉和鼓舞病人等问题,进行了认真的探讨。这本书的出版,对于医务工作者掌握良好的言语交际能力,提高服务质量和治疗效果,对于开展医德医风教育以及促进社会主义精神文明建设,都将产生积极的影响。我乐意为之推荐。

我国目前有关职业语言研究的著作为数不多。孝军同志的《医生语言艺术》算是出版较早的一本吧!希望在这本书出版之后,能引起人们的重视,使这方面的研究逐步繁荣起来,有更多更好的作品问世。这也是我写这篇短序的一个目的。

威 雨 村

1989年7月于上海外国语学院

目 录

序.....	戚雨村 (1)
第一章 医生应讲究语言艺术.....	(1)
第一节 何谓语言.....	(1)
一 语言是人类最重要的交际工具.....	(2)
二 语言是心灵的窗口.....	(3)
第二节 何谓医生语言.....	(5)
第三节 何谓医生语言艺术.....	(8)
第四节 医术、医德与医生语言艺术.....	(11)
第五节 医生讲究语言艺术的必要性.....	(16)
一 医疗职业的要求.....	(16)
二 医学发展的要求.....	(19)
三 精神文明建设的要求.....	(24)
第二章 医生语言的功能.....	(27)
第一节 医生语言与医患关系的建立.....	(27)
一 良好的医患关系, 必然会带来理想的医 疗效果.....	(30)
二 医生语言与医患关系的特点.....	(34)
第二节 医生语言与心理治疗.....	(37)

一	什么是心理治疗	(37)
二	心理治疗的特点	(39)
三	语言在心理治疗中的作用	(44)
第三节	医生语言的治病与致病作用	(55)
第四节	医生语言的宣传和教育作用	(63)
一	宣传作用	(64)
二	教育作用	(72)
第三章	医生语言艺术的规范性	(75)
第一节	医务人员应使用普通话	(76)
第二节	言准意达, 通俗易懂	(82)
第三节	富有条理性和逻辑性	(88)
第四节	文字书写要标准化、规范化	(91)
第四章	医生语言艺术的感染性	(96)
第一节	使用礼貌语言	(98)
第二节	说话要和气	(102)
第三节	尊重病人	(106)
一	尊重病人的人格	(107)
二	尊重病人的感情	(108)
三	尊重病人的自尊心	(109)
第五章	医生语言艺术的道德性	(112)
第一节	道德与医德	(112)
第二节	严肃性	(116)
一	严谨审慎	(117)
二	维护自尊	(120)
三	幽默有度	(122)
第三节	高尚性	(125)

一	真诚朴实	(125)
二	谦逊诚恳	(127)
三	气度宽厚	(129)
第四节	保密性	(131)
一	为病人守密	(132)
二	向病人守密	(133)
第六章	医生语言艺术的灵活性	(138)
第一节	什么人求医	(139)
第二节	病人的特点	(142)
一	年龄	(143)
二	性别	(143)
三	性格	(144)
四	语言	(146)
第三节	言随旨遣	(148)
一	称呼的灵活性	(149)
二	问诊的灵活性	(150)
三	解答问题的灵活性	(150)
四	安慰的灵活性	(151)
第四节	有的放矢	(151)
一	语言的选择	(152)
二	适合老年病人的特点	(153)
三	适合农民患者的特点	(155)
四	适合知识分子患者的特点	(156)
五	适合不同病人的气质类型	(157)
第七章	与病人交谈的艺术性	(160)
第一节	交谈方式的选择艺术	(161)

一	听病人诉说	(164)
二	向病人询问	(167)
第二节	寒暄的艺术	(169)
一	应酬	(170)
二	开场	(171)
第三节	结束交谈的艺术	(178)
一	告诉病人病情	(178)
二	结束交谈的方式与时机	(180)
附录	建立医生语言学刍议	(183)
后记		(207)

第一章 医生应讲究语言艺术

第一节 何谓语言

苏联著名作家高尔基曾经讲过一个俄罗斯谜语，“不是蜜，但它可以粘住一切。”谜底是“语言”。那么，有人不禁会问，语言，也就是说话，是件极其稀松平常的事儿，为什么说它能“粘”住一切呢？大概正是因为说话象走路一样，太平常了，所以习焉不察，不大为人们所问津。

其实，平常的事情往往隐含着极不平常的奥妙。例如，成熟的苹果从树上掉下来，这是多么平常的事啊！可是牛顿正是从这件不为人们所关注的小事入手，通过认真分析、研究，发现了万有引力的秘密，开创了物理学的新时代。水开时蒸气顶起壶盖是一种大家几乎天天能见到的普通现象，可是瓦特从中受到启发，发明了蒸汽机，对工业革命的发展起了重要的作用。与其它自然现象和社会现象一样，人类语言中也隐藏着深奥的秘密。

的确，语言是十分平凡的，因为每一个正常的人，只要具备发音的生理条件，谁不会说话呢！有人甚至会说几种乃

至十几种语言。但这并不意味着语言中没有奥秘。吕叔湘先生称语言为“一种奇妙的、神通广大的工具，可又是一种不保险的工具。……语言的地面上是坎坷不平的，‘过往行人，小心在意’”（《语文常谈》）。古人云：“口之宣言也，善败于是乎兴”。在历史的长河中，“一言以兴邦、一言以丧邦”的范例并不鲜见。例如墨子凭三寸不烂之舌，说服公输班和楚王，劝说楚王不要攻打宋国，避免了楚宋两国的一场战争。孟子就齐桓晋文之事巧劝齐宣王改变政治主张等等，真是“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师！”

著名数学家陈景润的启蒙老师沈元同志，用诗一般的语言向学生介绍了二百多年来难住无数数学家的“哥德巴赫猜想”：“自然科学的皇后是数学，数学的皇冠是数论，哥德巴赫猜想则是皇冠上的明珠”。他还意味深长地对学生说：

“真的，昨天晚上我做了一个梦呢，我梦见你们中有一位同学，他了不得，他证明了哥德巴赫猜想。”这些话语就象甜甜的蜜，粘住了陈景润的心。从此，陈景润开始了摘取数学皇冠上的明珠的万里长征。为什么短短的几句话，竟能使他几十年如一日，含辛茹苦，百折不回？这正是语言的魅力之所在呵！

一、语言是人类最重要的交际工具

语言是一种特殊的社会现象。它随着社会的产生而产生，社会的发展而发展。社会以外，无所谓语言。语言依赖于社会，同时又作为人们的交际工具和思维工具为社会服务。人们利用语言互通信息、交流思想、协调工作、组织社会生活、维持社会的存在和发展。斯大林说：“语言是手段、工

具，人们利用它来彼此交际，交流思想，达到互相了解”（《马克思主义和语言学问题》）。如果没有全社会通用的语言，没有社会成员之间的言语交际活动，“社会就会停止生产，就会崩溃，就会无法作为社会而存在下去”（《马克思主义和语言学问题》）。

作为人们交际工具的语言，是人类历史上最伟大的发明和创造，是人类文化的基础，是人与动物相区别的一个重要的标志。有了语言，人类才能超越一切动物而成为万物之灵。有了语言，人类才能组成协调的社会生活。有了语言，祖先的智慧结晶和优秀文化遗产才能绵延不断，传到今天。语言不仅是民族文化最宝贵的遗产，而且是人们认识世界、传授知识、发展科学文化的必要条件。著名科学家、文学家郭沫若先生曾谆谆教诲我们：“一个青年人必须有三大基础：思想基础、科学基础、语言基础”。

尽管语言是人类专有的交际工具，但却不是人与人之间唯一的交际工具。除了语言外，人们还利用一些其他手段来传递信息、交流思想和感情。例如，手势、眼色、旗语、图画、红绿黄灯、号角声、铃声、莫尔斯电码等等，都可以作为交际符号，传递一定的信息。但是，这些手段只能在一定的场合传情达意，它们无论在功能上，还是在传递的信息量上，以及在内部结构的复杂性方面，都远远比不上语言。语言是人类须臾也不能离开的、最重要的、最完善的交际工具。所以列宁说：“语言是人类最重要的交际工具”（《论民族自决权》）。

二、语言是心灵的窗口

古人云：“脑之为言在也”（《春秋·元命卷》）。

我国西汉著名语言学家扬雄说过：“言，心声也”（《扬子法言·问神》）。伟大导师马克思和恩格斯指出：“语言是思想的直接现实”（《德意志意识形态》）。

这些科学论述都说明了语言与思想、心灵的关系：语言谈吐是思想和心灵的窗口，透过这个窗口，可以窥测一个人的精神世界，看到他的知识修养、道德情操、为人处世等方面的素养，甚至可以说也反映了一个国家、民族和时代的精神风貌和道德水准。远的姑且不说，就说“文化大革命”。在那是非颠倒的年代里，到处充斥着所谓“造反派语言”。什么“油炸”、“火烧”、“炮轰”、“砸烂狗头”、“滚滚滚、滚他妈的蛋”等，一时成了人们的口头禅。那时，道德文明沦为罪过，骂人反倒成了所谓革命的标志。似乎谁不说粗话、大话，谁就没有革命闯将的气魄。一些初问世事的年轻人，由赶时髦而慢慢变得出言不逊，张嘴就是恶言秽语，骂起人来面不改色心不跳，仿佛人间没有“羞耻”二字。多么令人痛心啊！这种情况表明：语言谈吐，无论对个人，还是对于社会，都非无足轻重的小事。特别是在建设社会主义精神文明的今天，就更应当对于语言谈吐予以足够的重视。

所谓“言为心声”，指的是一个人的语言表达，不可避免地要受到其性格、思想、身份、职业、经历、文化修养的影响。反过来，从一个人的语言谈吐中，也可以窥探出他的性格、身份、职业和道德情操。因此，语言表达不仅是思想感情的外露，同时也体现了一个人的修养、理想和情操。

《老子》中有句话：“信言不美，美言不信。善者不辩，辩者不善。”意思是，真话不漂亮，漂亮的不是真话；善人说话不巧，说话巧的不善。《史记》还有“苦言药，甘

言疾”的说法，认为难听的话可以当药用，而好听的话却容易使人生病。当然，这些见解都是片面的。但是，语言谈吐与说话者的品质和修养确有密切关系。俗话说“文如其人，人如其文”，就是这个道理。一般说来，有知识的人，可以把话讲通、讲清楚，但不一定能体现出高尚的理想和情操。有高尚理想、道德和情操的人，讲话可能不够通顺，不够简洁，但一定不会巧言令色、装腔作势、脏话连篇、恶语伤人。可见，思想美、心灵美是语言美的基础，语言美是思想美、心灵美的外在表现。只有心灵纯洁、品质高尚，才可能有美好的语言。

因此，在评价一个人的时候，除需观其貌和行外，还要听其言。在《约会》这出戏中，女主角路云之所以与对象小陈告吹，就是因为从小陈的谈吐中发现了他的心灵不美，不值得自己爱慕。那小陈张口是吃，闭口是穿，除了物质享受，别无追求。足见他心地狭小，情趣低下了。更可笑的是他不懂装懂，故弄玄虚，说什么“鲁迅姓鲁名迅，人家叫他先生，因为他是教书匠”。他还自负地说：“鲁迅，别号周树人。之所以叫周树人，就是因为他是周树那地方的人”。叫人听了啼笑皆非。仅此一举，便足以表露出他的无知。路云是个有理想、有报负的姑娘，怎能愿意这样不学无术的人做终身伴侣呢？

第二节 何谓医生语言

人类的社会分工，形成了人们的工作岗位及其对社会所

承担的**职责**。由于各种**职责**的目的和要求不尽相同，承担这些**职责**的人交际时所使用的语言，也往往带有某种专门的特点。俗话说“三句话不离本行”，就说明人们的言语表达，无不打上“职业**烙印**”。

剧本《大幕已经拉开》中，厂医务所医生花丽华在盛厂长面前责备丈夫、检查自己、感谢领导批评时说的一段话，就带有鲜明的**医用语言**特点：

花丽华 你别再自尊心作怪了，错了就错了，不要讳疾忌医。你呀，就象一个重病人，由于邪风侵入，以至脉络雍阻，气血不足。因此，不能头痛医头，脚痛医脚。非得象盛厂长那样，用峻厉之药，功入脏腑，才能使你苏醒！

盛厂长 花医生，你如今的中医也学到家了！

花丽华 那还得亏你让我吃了一剂黄连素解毒汤，外崩一粒复元益气丸哩！

医生是“人类生命的工程师”，其**职责**是“治病、救人”。医务人员的特殊职业，决定了其语言的特殊功能。古希腊名医希波克拉底(Hippocrates)曾说过：“医生有两件东西能治病，一是药物，一是语言。”所谓语言，就是指医务人员在自己的工作中，尤其是与病人交谈时所使用的**言语**，即语言学中所说的“言语”。

语言和言语是两个不同的概念。语言是交际工具、思维工具和积聚知识的工具。它是由语言三要素——语音、词汇、语法组成的一个统一的整体。言语指的是语言的使用，它包括两个方面：（1）指人的说和写的过程，是人的一种行为；（2）指人说出来的话、写出来的东西，即使用语言

的结果。人们平常所说、所理解的“语言”，实际上指的是对语言的运用，也就是言语，例如《平易·清新·形象——谈郭小川的词歌语言》一文中写道：“他博采广收民间语言之长，……使自己诗歌的语言运用达到得心应手、炉火纯青的地步。……”。

显然，这里的“语言”指的是语言的运用，即言语。当前在全国范围内大力提倡和开展的“五讲四美”中的“语言美”，实指“言语美”。

语言和言语，是语言学家为了确定语言学的研究对象，而划分出来的两个概念，二者之间的差异迄今仍不为广大群众所认识和掌握。所以，为了通俗易懂，方便广大读者，我们在本书中把医务人员与病人交谈时所使用的言语，称为“医生语言”。

语言沟通是医患交往中运用最普遍的一种方式，语言的应用贯穿于医疗实践一切程序的始终。病人走进医院，从挂号、分诊开始，到接受诊断、住院直至出院，都离不开同医务人员进行言语交际。同时，他们会从医务人员的说话态度、表述语气、措词选择等方面得到不同的感受。就连医务人员的行为举止和面部表情，如手指一触、身体一转、眉峰一皱、眼皮一夹，或神色紧张、动作慌乱……也无一不是表达情感的语言，甚至往往具有“此处无声胜有声”之力量，给病人带来良性或恶性的刺激。

由此可见，医生的语言包括两个方面。一是医务人员的有声语言，即言谈；一是医务人员接触病人时的姿态和表情，即举止，也叫身势语或体态语。从交际功能的角度来看，有声语言无论从传递的信息量上，还是从方便程度上，

都要比身势语高得多。所以，在医患交往的过程中，有声语言是主导的，而身势语则起着辅助作用。

第三节 何谓医生语言艺术

医患之间的语言沟通，不单是简单的“信息交流”，而且还包含着两者之间比较复杂的相互作用、相互影响、相互信任等。医务人员的每句话、每个行为、每一表情，都会通过病人的听觉或视觉传入大脑，作用于病人。或给病人带来良性刺激，促使病情好转，起到治疗的作用；或给病人带来恶性刺激，起到促使病情恶化的作用。基于这些功能，有人把医患之间的语言沟通，称为“说服沟通”。

俗话说“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”。医务人员恰当地使用语言，可以给病人以温暖，扶助病人“精神不倒”，增强战胜疾病的信心，激励病人主动与医生合作，毫无顾虑地吐露病情。这对医生全面、深入了解病情，做到对症下药，对良好医患关系的建立，对病人的康复都极为有利。相反，如果医务人员使用语言不当，往往会引起不良后果。轻者会使病人悲观失望，一蹶不起，拒绝接受治疗，丧失治疗信心；重者则会使病人气愤难忍，乃至旧病复发，以致丧身。《健康报》上曾经报道过这样一件事：“有这么一位护士，曾对一位重病者说：‘你就不要总是着急出院回家了。住在这个‘单间’特护病房里的人，很少有活着出去的！’，一句话使病人感到求生无望，当夜就跳楼自杀了。在总

结教训时，有人说得很深刻：病人是因为一句话而死的，虽然我们并没有亲手杀死他，但由于出言不慎使人致死，我们良心上负疚难平啊！”可见，医生语言具有相当大的力量。

现代医学和行为科学的研究成果表明，随着社会的发展，人类的进步，生活节奏的加快，社会因素和人的心理状态与精神活动对人们的健康和疾病的关系愈来愈密切，这些因素可以直接或间接地影响到疾病的发生或治疗。据统计，目前世界上的心理疾病患者（包括神经衰弱、癔病、抑郁症、强迫症等轻型精神症，以及精神分裂症等）已达3亿人之多。与心理、社会因素相关的心身疾病，如冠心病、脑血管疾病及癌症的发病率也大幅度增加，这些疾病已成为人类死亡的主要威胁。

要适应新形势的需要，控制心理疾病、心身疾病的蔓延，单纯的生物医学模式就显得力所不及。只有从心理、社会因素方面采取防治措施，才能奏效。这正是医学转向生物、心理、社会模式的根本原因所在。

常言道“心病要靠心药治”。在临床实践中，如果医务人员能够深入了解每位患者的心理状态、社会背景，了解这些因素对患者疾病的产生、发展与转归的内在联系，并有针对性地进行说服、开导、安慰、鼓励等工作，就往往能起到药物、手术所起不到的作用，收到神奇般的治疗效果。马克思说：“一种美好的心情，比十付良药更能解除生理上的疲惫和痛楚。”据说，著名化学家法拉第(M·Faraday)年青时因工作紧张，神经失常，身体极为虚弱，久治无效。后来请了一位名医诊治。这位医生对法拉第进行全面详细的检查后，并没有开药方，只说了一句：“一个小丑进城，胜过一打医生。”便走了。法拉第认真琢磨医生的话，觉得很有道