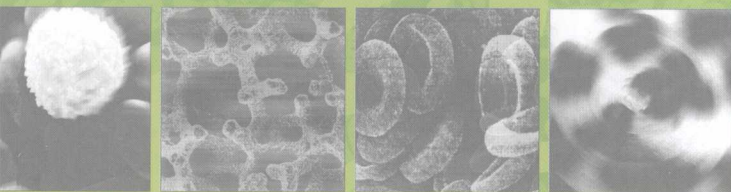


医学人文素养涵育丛书

总主编/刘芳 李义庭

I
INTERPERSONAL
COMMUNICATION
FOR MEDICAL STUDENTS



李学旺 主编

妙语仁心

医学生人际沟通

首都医科大学
北京大学医学部
北京协和医学院
北京中医药大学

推荐
教材

中国协和医科大学出版社

• 医学人文素养涵育丛书 •

妙 语 仁 心

——医学生人际沟通

李学旺 主 编

刘 静 倪 超 吴爱南 副主编

中国协和医科大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

妙语仁心：医学生人际沟通 / 李学旺主编. —北京：中国协和医科大学出版社，2008.9

ISBN 978 - 7 - 81136 - 066 - 0

I. 妙… II. 李… III. 医药卫生人员 - 人际关系学 IV. R192

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 121481 号

妙语仁心 ——医学生人际沟通

主 编：李学旺
责任编辑：韩 鹏

出版发行：中国协和医科大学出版社
(北京东单三条九号 邮编 100730 电话 65260378)

网 址：www.pumcp.com
经 销：新华书店总店北京发行所
印 刷：北京丽源印刷厂

开 本：700 × 1000 毫米 1/16 开
印 张：13.5
字 数：195 千字
版 次：2008 年 9 月第一版 2008 年 9 月第一次印刷
印 数：1—4000
定 价：25.00 元

ISBN 978 - 7 - 81136 - 066 - 0/R · 066

(凡购本书，如有缺页、倒页、脱页及其他质量问题，由本社发行部调换)

序 言

为表述医学与人文的书作序，更准确地说，为与医学教育相关的人文素质培养的书作序，不是一件容易的事。但当我看到这样一群为医学人才培养而耕耘于人文田园的园丁，无怨无悔地劳作，默默地奉献出他们的成果，我被深深地感动了，感动之余也想说点什么，权当这一套丛书的序吧。

这里说到的医学不仅仅是在病房、在门诊、在实验室、在课堂中感悟到的有形的医学事物，更应该是在人类社会中敬畏生命和珍重健康的医学理念之集合。这里说到的人文也不仅仅是学科分类中所表述的人文概念，还应该是与医学教育和医学实践相关的人类社会文化和传统的集成。

医学从来就不是一门单一的自然科学，而是自然科学与社会科学的有机统一。医学以科学的知识与技术探索生命的奥秘，维护健康之完美，挽救生命于危难；医学也以人文的理念与精神培育人类的良知，滋养人群的和谐，推动社会的进步。所以说，没有人文的医学不是真正的医学，没有医学的人文也不是完整的人文。

医学的本质是人与人的关怀。人与人的关怀既包括了深刻的生命与健康的科学属性，也包含了极其丰富的社会人文属性，而医学的终极价值正是敬畏生命珍重健康的人文价值理念，这



一医学终极人文价值理念在汶川大地震救援中得以震撼性地展示。

医学的人文内涵是医学起源的重要组成部分。医学起源于人类文明产生而科学技术不发达的时代，人类对患病者开始关心而不再听任自然。但由于医学的生物科学技术并不发达，人们仅仅能够运用生活实践中的经验来处理疾病，更多的时候是用一种温暖的人文关怀来鼓励病人度过疾病期，甚至借助于信仰的力量来激励病者。这种医学人文关怀作为医学的内涵构成一直伴随着医学的发展过程，在祖国医学和西方现代医学发展进程中都是如此，因而也形成了内涵本质相同表现形式各具特色的医学人文精神体系。

医学的人文内涵推动了医学的进步和发展。在研究健康、认识疾病和拯救生命的实践中，医学的生物科学技术层面不断发展，医学的人文理念精神也不断积淀，甚至人文医学的发展推动了生物医学的进步。在医学发展的进程中，医学科学技术的进步使医疗效果明显提高，医学人文关怀的影响偶尔有减弱甚至淡化的征象。但是对于聪明的人类，这种情况并没有持续下去，人们很快在医学的研究和实践中意识到了人文医学与生物医学同等重要，两者都是医学不可缺少的构成部分。新的医学模式以医学文化理念为医学哲学思想基础，准确阐明了医学过程中人与人之间关怀的定位，为医学人文理念精神明确了方向，为医学科学技术发展拓展了空间，这一模式的准确表述应该是“生物－心理－社会－环境”医学模式。

医学作为生物医学和人文医学的集合，在发生和发展中充分体现了生物科学技术和人文理念精神的有机完美结合，而这正是一代代医学人在人类社会发

承中完成的。所以，“有机完美的结合”、“一代代医学人”与“演进和传承”就是医学全面发展的基础，其中核心的问题就是高等医学教育医学生物科学技术和医学人文理念精神教育培养的状态和效果，这正是当前高等医学教育改革建设发展面临的必须解决的问题。

那么，如何告诉一代代医学人的后来者，怎么敬畏生命、怎么珍重健康、怎么追求真理、怎么奉献事业、怎么热爱病人、怎么适应社会、怎么塑造自己、怎么实现幸福？一句话就是如何把医学的生物要求和人文内涵、医学的终极价值观念通过教育培养过程变成医学后来者的素质构成？在医学科学技术素质培养日趋成熟的当前，医学人文理念精神培养就显得尤为重要。那么，怎么实现这一素质构成过程呢？把这样一个过程描述为“教育”不如表达为“培养”和“熏陶”更贴切。说到这里，就不能不提一提医学人文素质培养的“冰山理论”和“超市理论”。所谓“冰山理论”，提示的是一个医务工作者表现出来的素质只是其素质积淀的十分之一，要想成为一个合格的医务工作者就必去加强包括医学人文理念精神在内的综合素质积累，强调了医学人文素质培养的重要性；所谓“超市理论”，说明的是医学人文素质培养不要灌输，要建立一个医学人文素质培养元素的“超级市场”，同时启发学生医学素质增强的“消费需求”，让学生自觉地进入“市场”去选取他需要的东西，把医学人文素质教育的被动“接收”过程变成一个医学人文素质培养的主动“汲取”过程，这样就会实现医学人文理念精神培养的最高境界。

我认为，《医学人文素养涵育丛书》正是这样的“素质元素超市”的构成之一。这套丛书秉承了《中国高等医学教育标准》及《中国医学教育认证办法》中有关基本综合素质的要求，以素



质的标准表述和案例分析的方式，对医学生综合素质的培养提出了要求，也提供了可能，既可以供学生阅读，也可以为教师参考。这套丛书共有 5 册，分别从学生的学习能力、沟通能力、领导能力、创新能力和情感控制等 5 个方面涉及了素质培养与提高的问题，有深度也很有新意，特别是案例分析很有启示作用，值得一读。当然，对于医学生素质培养来说，这 5 册书构成的只是一个小的素质库，之所以是丛书就是为了它的开放性，随着医学生人文素质培养的研究和实践，丛书的册数会不断增加，这个“素质元素超市”就会不断丰富以满足学生的需要。这套丛书是由首都医科大学、北京大学医学部、北京协和医学院、北京中医药大学四所学校的医学教育工作者经过潜心研究和辛勤劳动奉献出来的，初步搭建了医学人文素质和能力培养的框架，为医学人文素质培养的学科建设和课程建设作出了贡献。

期望这套丛书在医学教育中发挥应有的作用。

《医学人文素养涵育丛书》编委会主任

首都医科大学校长

吕兆丰

2008 年 7 月

丛书前言

在中国传统文化中，“人文”概念起源于传播《周易》思想的《易传》。《易传》的《贲·彖传》里有一句话：“刚柔交错，天文也。文明以止，人文也。观乎天文，以察时变；观乎人文，以化天下”，魏晋时代王弼强调“止物不以威武，而以文明，人之文也”。在古代，“人文”的主要含义是通过教化使得社会和谐，建立有序的理想文明社会。

科学的发展，特别是现代高科技的发展，使得整个社会发生了巨变。在科技给人类带来便利、舒适、快捷的同时，也给人们的思想、精神带来了很多问题。人的主体性、能动性被高科技发展所制约，对高科技的依赖，甚至使人沦为机器的奴隶。当人类走入新的世纪，信息科技时代扑面而来，人类对高科技的依赖，对信息网络的依赖使得“工具理性”越来越占据重要的地位。

这正是人类所面临的新的危机，哲学意义上的“异化”大致源于此。20世纪后半期，面临科技发展带来的问题，西方掀起了新人文主义的思潮，人文的文化与科学的文化被提高到了同等重要的地位。随着人文研究的深入，全世界的高等学府更多地将目光集中到东方，试图从东方特别是中国的传统文化和历史中谋得良方。

其实，今天的教育所讲的“人文”与我国古代的“人文”同出一源，不过范围更见其广，内涵更见其深。从唐代韩愈的“传道、授业、解惑”，到今天世界各国高等教育所倡导的“通识教



育、专业知识、人文素养”，都更加强调教育对人文素养的涵育功能。“传道、解惑”、“通识、人文”更加强调了相对于“授业、专业知识”的重要地位。实质上，人文素质教育的重点是精神成人，即在价值根基上习得做人的道理，内化为德行，进而规范行为，提升心灵，这才是人文素质教育的真正内核。正如蔡元培所说“教育者，养成人格之事业也。使仅仅灌注知识、练习技能之作用，而不贯之以理想，则是机械之教育，非所以施于人类也”。

医学教育亦如此。医学是以人、人的生命、人的健康为研究、服务对象的，其本质为“人性化的医疗”，因此，从一开始医学就是一门与人文社会科学相统一的自然科学。孙思邈的“精诚合一”、希波克拉底的“德术合一”都是对这种结合的最好概括。关于医学与人文之间的密切联系，医学职业本身浓厚的人文特性，论述文章已汗牛充栋。人文素养之于医学生、人文精神之于医学职业，就像鱼之于水，火之于柴。缘于此，医学人才培养须专业知识、临床技能、人文素养三驾马车共驭前行，不可有任何偏倚。

医学生人文素质教育以人文学科为主要内容，但人文素质教育不等于人文知识教育。人文素质教育不仅仅是人文知识的灌输，更是人文学科内涵的价值——人文精神向个体身心的内化。因此，医学生人文素质培养既有赖于医学院校人文课程体系建设，更要突出能力培养和实践环节，使学生通过知识学习、能力培养和实践体验加强人文素养的内化，努力促进学生人文素质的拓展。

本套丛书应医学教育改革大潮之呼唤，为成就医学生强烈成才需求之心愿，以医学生为未来医学主体的成功者之要求，凝聚了北京优质医学人文教育资源，由老、中、青三代医学教育专家

的心血汇聚而成。在深入研究国际医学教育标准和国内医学教育现状基础上，在各高等医学院校人文教育核心课程不断完善的基础上，从医学生能力培养入手，编写了《医学人文素养涵育丛书》。丛书为开放性读本，《化茧成蝶——医学生学习之路》，《知情达意——医学生情绪管理》，《妙语仁心——医学生人际沟通》，《点石成金——医学生创新思维》，《星级智慧——医学生领导力》五本书先期出版，随着研究和实践的不断深入，丛书将得到不断的丰富。

《化茧成蝶——医学生学习之路》从医学人才培养目标出发，从对教育教学大纲的深入学习分析入手，从学习者角度解读医学学习过程的艰辛与欢乐，在每一个学习节点辅之以医学教育专家的点评和学生的学习心得，是医学生认识学习，学会学习的良师益友。

《知情达意——医学生情绪管理》针对大学期间医学生面对的种种心理和情绪困惑，以“吹皱一池春水”的“和风”式的语言，娓娓道来破解情绪难题的“锦囊妙计”，是医学生心理成长过程中不可或缺的枕边书、手中卷。

《妙语仁心——医学生人际沟通》切中医患沟通中的重点难点，关爱病人，关心医者，在人际沟通理论的支持下，结合各位作者多年医学实践的经验和成功的医患沟通范例，向医学生指出了和谐医患关系、完美医患沟通的必由之路。

创新是今天社会一个出现频率极高的词汇。《点石成金——医学生创新思维》向医学生展示了多彩的创新之路，医学的生命力在于创新，作为未来成功医学大家的医学生，经过刻苦的训练、严谨的继承、寂寞的探究，必将获得批判的智慧和创新的思维。

世界卫生组织明确要求：21 世纪的医生，应是优秀的卫生管



理人才。无论面对社区的管理还是病区的管理，抑或是一个医疗团队，都需要医学生具备较强的领导力，从而在医疗过程中发挥重要的影响作用。《星级智慧——医学生领导力》是对未来星级医生智慧的挑战。

本套丛书力求从医学生实际需求出发，从医学人文素质培养入手，贴近学生学习生活实际，达到注重教育实效，增强可读性和实用性的目的，丛书在写作中采取轻说教，重案例，轻灌输，重启发的原则，用大量丰富翔实的案例和生动优美的语言向医学生展示了人文素质培养的必由之路。相信此套丛书的出版必将带动医学人文教育的繁荣，必将成就更多成功的医学大家。

由衷感谢在写作过程中给我们以启迪并用以支持书中观点的所有引文作者和编者。

由衷感谢所有为丛书付出心血的编委会专家、每一位作者和所有未来的读者。

刘 芳 李义庭
于 2008 年初夏

目 录

第一章 身无彩凤双飞翼，心有灵犀一点通

——沟通概论 (1)

第一节 百闻不如一见——什么是沟通 (1)

第二节 万变不离其宗——沟通的构成要素与模式 (20)

第三节 三寸不烂之舌——沟通的功能与影响因素 (24)

第二章 不识庐山真面目，只缘身在此山中

——纷繁复杂的人际沟通 (30)

第一节 百万买宅，千万买邻——人际沟通的内涵与特征 (31)

第二节 精诚所至，金石为开——人际沟通的原则和行为策略 (33)

第三节 江山易改，禀性难移——性格类型与人际沟通 (43)

第三章 良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒

——语言沟通的魔力 (49)

第一节 横看成岭侧成峰，远近高低各不同——语言表达的多样性 (49)

第二节 良药苦口却利病，忠言顺耳仍利行——如何提出批评建议 (56)



第三节	欲把西湖比西子，淡妆浓抹总相宜 ——赞扬的艺术	(64)
第四节	岂知灌顶有醍醐，能使清凉头不热 ——提高你的说服力	(75)
第五节	我本将心向明月，奈何明月照沟渠 ——拒绝的技巧	(87)
第四章	细雨湿衣看不见，闲花落地听无声 ——非言语沟通的意义和运用	(98)
第一节	惠而好我，携手同归——非言语沟 通的特点和作用	(99)
第二节	巧笑倩兮，美目盼兮——目光交流 的意义和运用	(105)
第三节	谁谓河广，一苇杭之——微笑在沟 通中的意义和运用	(111)
第四节	谑浪笑敖，中心是悼——声调的意 义和运用	(117)
第五章	知我者谓我心忧，不知我者谓我何求 ——医患沟通	(123)
第一节	心之忧矣，其谁知之——患者的角 色定位和心理特征	(123)
第二节	陟彼高岗，我马玄黄——医患关系 的特点及影响因素	(129)

第三节	岂曰无衣，与子同袍——创造良好 的医患关系	(145)
第四节	投我以木桃，报之以琼瑶——治疗 性沟通	(157)
第六章	山重水复疑无路，柳暗花明又一村 ——医患沟通锦囊	(168)
第一节	欲取鸣琴弹，恨无知音赏——倾听 的技巧	(168)
第二节	欲识琴中趣，还劳弦上音——提问 的技巧	(177)
第三节	遥知不是雪，为有暗香来——告知 的技巧	(182)
第四节	人生不失意，焉能暴己知——安慰 的技巧	(186)
第五节	居高声自远，非是藉秋风——说服 的艺术	(192)
后记		(197)

沟通 (communication), 是指信息的交流, 意义较为广泛, 主要是指传递和接受信息。



第一章 身无彩凤双飞翼， 心有灵犀一点通——沟通概论

美国石油大亨洛克菲勒曾经说过：“假如人际沟通能力也是同糖和咖啡一样的商品的话，我愿意付出太阳底下任何东西都珍贵的价格来购买这种能力。”的确，沟通在人们的生产活动和社会活动中无不发挥着重要的作用。沟通是我们做所有事情的中心，沟通是事业成功的基础，沟通也是身心健康的良好保证。沟通伴随着人的一生，它无处不在，无时不在，已经渗透到人类生活的每一个角落。所以我们必须正确理解沟通，掌握沟通的技巧，才能在生活和事业中取得成功。

第一节 百闻不如一见——什么是沟通

一、沟通的含义

沟通 (communication), 是指信息的交流, 意义较为广泛, 主要是指传递和接受信息。沟通双方互为信息的发送者和接收者, 相互传递形成一个不断循环的过程。

现代意义上的沟通是指个人、组织、社会之间的信息传递、接收、交流、分享和双向交流的过程。在信息社会，人们每天都在进行信息沟通，也都在接收沟通信息。沟通已经成为人们日常生活中重要的组成部分。

沟通有以下四层含义：

（一）沟通是传递信息 沟通是将有意义的信息传达给既定对象，否则就不存在沟通。沟通的信息很多，在沟通过程中，人们相互之间不仅传递信息，还伴随一些赞扬、否定等感情的流露，并提出自己的观点、想法、意见等。

因此，沟通传递的信息可分为：

1. 语言信息 指口头和书面语言。语言能充分表达事实和个人态度，也是我们最好也是最常用的沟通工具。

2. 非语言信息 指沟通者所传达的一种情感，包括肢体语言。有时候，一个会心的微笑、一个理解的眼神、一个友好的握手甚至一个热情地拥抱就可以帮我们打开沟通之门。

（二）对于信息发送者来说，沟通所传递的信息需要被充分理解 接收者感知到的信息和发送者发出的信息吻合，才能构成有效的沟通。因为，在信息传递过程中，是通过一些语言、文字，甚至符号进行传递的。由于每个人对同一语言或者同一符号的理解不尽相同，因而不能保证对所传的信息完全理解。比如，对于一个农民患者，医生就会选用比较生活化平实的语言来交待病情，使患者能充分理解。但若换作一个知识分子患者，如果医生还用生活化的口语来交待病情，知识分子患者有可能很难理解，甚至还会对医生的专业素养产生怀疑。

（三）有效的沟通并非是沟通双方达成一致意见，而是准确的理解信息的含义 有效沟通并不是使对方接受自己的观点。事实上，有时我们已经明确理解对方说话的含义，但不一定完全同意对方的观点。沟通双方能否达成一致的意见，能否接受对方的观点，往往与很多因素有关，如双方的利益是否一致、世界观、价值观是否相似等。因此，接收者是否准确理解信息的含义是沟通成功的关键。

（四）沟通是通过信息传递、互动地形成反馈的过程 虽然我们每天都在进行着沟通，但不一定都是一个成功的沟通者。因为沟



根据划分标准的不同，可以将沟通划分为很多种类型，如自身沟通与人际沟通；语言沟通与非语言沟通；以及告知型沟通、征询型沟通和说服型沟通等。

通并不是一种单向活动，它需要沟通的双方进行信息互动并且反馈。沟通的目的在于得到合理的结果。例如社区内居民沟通美化社区的主题，有效沟通的响应是社区各户门前、阳台上堆积的杂物被清除干净，换上去的是花红叶绿、苍翠古意的花草树木，再也不见恶心杂乱。因此有效地沟通除了思想的交流互动外，必定要产生预期的回应。假如没有产生预期的结果，接收者并未对所发出的信息做出反馈，就不能形成沟通。

二、沟通的类型

根据划分标准的不同，可以将沟通划分为很多种类型，如自身沟通与人际沟通；语言沟通与非语言沟通；以及告知型沟通、征询型沟通和说服型沟通等。

（一）自身沟通与人际沟通 根据沟通对象将沟通分为自身沟通和人际沟通。

1. 自身沟通 自身沟通是发生在我们自身内部的沟通，它包括思想、情感和看待自己的方式。虽然在自身沟通中，你不用直接与他人接触，但你的经验决定你如何与自己“交谈”。

由于自身沟通是以自我为中心的，所以发送者也是接收者。此类信息是由思想和情感构成的；大脑是渠道，它对你的所想所感进行加工。这样，你对自我发送的信息也会有反馈，你可能因此抛弃某些想法或用其他的想法取而代之。

对医务人员来说，自身沟通是调节自己情绪的重要方式。他们每天都要接触各种各样的患者，难免有委屈的时候，这时如何调节自己的情绪，能否以正常的情绪投入工作就成了一个非常重要的问题。曾经有个医师在晚上接诊了一个斗殴致伤的患者，处理完以后让患者交费，患者丢下 50 元要走，医师不同意，患者于是大骂医师乱收费、没医德，并强行冲出医院，该医师光手术材料就用去 100 多元，憋了一肚子火。第二天上班时，有个患者没来得及挂号就急着要看病，该医生气冲冲的说：“不挂号就别看病。”患者随口说：“真没医德，”该医师一听火冒三丈，脱了白大衣就要冲出去找患者理论，幸亏同事及时拦住。否则，这位医师不仅耽误了工作，又有损医疗工作者的形象，得不偿失。从这个例子中我们可以看出对于医务工作者而言，具备自身沟通的能力是十分重要的。我们必须经