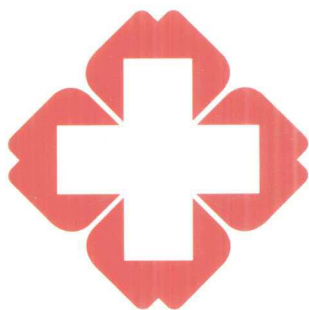


陈文叔◎编著

医之魂

医疗服务中的人文关爱和沟通艺术



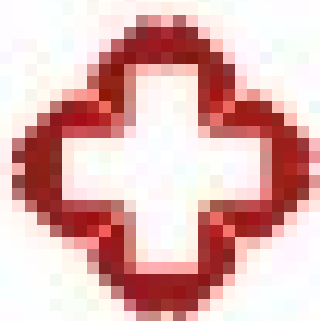
人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

中国医药报

医之魂

医疗改革中的人文关怀和伦理之本



中国医药报
CHINA MEDICAL JOURNAL PRESS

医之魂

YI ZHI HUN

医疗服务中的人文关爱和沟通艺术

陈文叔 编著



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

医之魂——医疗服务中的人文关爱和沟通艺术 / 陈文叔编著. —北京: 人民军医出版社, 2012.4

ISBN 978-7-5091-5428-1

I. ①医… II. ①陈… III. ①医院—卫生服务—研究—中国②医药卫生人员—人际关系学—研究 IV. ①R197.32②R192

中国版本图书馆CIP数据核字 (2011) 第275914号

策划编辑: 杨德胜 文字编辑: 杨善芝 郁 静 责任审读: 黄栩兵

出 版 人: 石 虹

出版发行: 人民军医出版社 经销: 新华书店

通信地址: 北京市100036信箱188分箱 邮编: 100036

质量反馈电话: (010) 51927290; (010) 51927283

邮购电话: (010) 51927252

策划编辑电话: (010) 51927288-8065

网址: www.pmmp.com.cn

印刷: 三河市世纪兴源印刷有限公司 装订: 京兰装订有限公司

开本: 710mm×1010mm 1/16

印张: 14.25 字数: 206千字

版、印次: 2012年4月第1版第2次印刷

印数: 4501—6500

定价: 36.00元

版权所有 侵权必究

购买本社图书, 凡有缺、倒、脱页者, 本社负责调换

2011年6月26日，中国医师协会副会长王德炳正式公布了《中国医师宣言》。据了解，《宣言》是基于美国内科学委员会、美国医师学院和欧洲内科医学联盟共同制订的“新世纪的医师专业精神——医师宣言”的文本，结合中国“大医精诚”传统理念撰写的，历时两年半时间。



王德炳

《中国医师宣言》

健康是人全面发展的基础。作为健康的守护者，医师应遵循病人利益至上的基本原则，弘扬人道主义的职业精神，恪守预防为主和救死扶伤的社会责任。我们深知，医学知识和技术的局限性与人类生命的有限性是我们所面临的永久难题。我们应以人为本、敬畏生命、善待病人，自觉维护医学职业的真实、高尚与荣耀，努力担当社会赋予的增进人类健康的崇高职责。为此，我们承诺：

- 1、平等仁爱。坚守医乃仁术的宗旨和济世救人的使命。关爱患者，无论患者民族、性别、贫富、宗教信仰和社会地位如何，一视同仁。
- 2、患者至上。尊重患者的权利，维护患者的利益。尊重患者及其家属在充分知情条件下对诊疗决策的决定权。
- 3、真诚守信。诚实正直，实事求是，敢于担当救治风险。有效沟通，使患者知晓医疗风险，不因其他因素隐瞒或诱导患者，保守患者私密。
- 4、精进审慎。积极创新，探索促进健康与防治疾病的理论和方法。宽厚包容，博采众长，发扬协作与团队精神。严格遵循临床诊疗规范，审慎行医，避免疏忽和草率。
- 5、廉洁公正。保持清正廉洁，勿用非礼之心，不取不义之财。正确处理各种利益关系，努力消除不利于医疗公平的各种障碍。充分利用有限的医疗资源，为患者提供有效适宜的医疗保健服务。
- 6、终生学习。持续追踪现代医学进展，不断更新医学知识和理念，努力提高医疗质量。保证医学知识的科学性和医疗技术应用的合理性，反对伪科学，积极向社会传播正确的健康知识。

守护健康、促进和谐，是中国医师担负的神圣使命。我们不仅收获职业的成功，还将收获职业的幸福。我们坚信，我们的承诺将铸就医学职业的崇高与至善，确保人类的尊严与安康。

引自《医师报》2011年6月30日

内容提要

本书是关于医疗服务工作中人文关爱和医患沟通艺术的论著，共分4章。作者从医师、护士“治疗和关爱病人”中发现并确认“医之魂”，也是医疗卫生工作者的职业尊严与神圣之所在。紧紧围绕医患沟通，彰显医魂，着重阐述了人际沟通的基本知识，医护人员在医疗活动中应运用哪些手段和方法与患者沟通，医患沟通的重要意义。在确认、坚守医魂并掌握医患沟通艺术的基础上，医师付出辛勤劳动和奉献爱的同时，也感受到实现自己崇高价值追求的愉悦。作者还设专章介绍了护士在医疗服务工作中的特殊位置和作用。本书主题观点明确，理论结合实际，语言通俗易懂，适于广大医护人员、医院医疗管理者阅读参考，也是各级医院进行医德教育和职业培训的好教材。

序

医疗卫生改革是人们普遍关注的一个热点问题，因为医疗卫生事业不仅关系到每一个人的生命与健康，更是影响社会稳定和经济持续发展的大事。经过党和政府多年来积极推进，医疗改革事业已初见成效，医疗资源分布不均、医疗服务滞后、药费过高以及看病难、看病贵等现象都得到不同程度的控制和改善。特别是由于医学科技的发展与进步，广大医学工作者的勤奋学习和努力，加之医院在经济上的大力投入，近年来，不仅医院环境、医疗仪器设备等硬件建设有了较大的改观，在医疗技术水平和人员服务质量等方面也有明显提高。但是，客观地讲，目前不少医院的管理者重追求经济效益，重抓医疗技术，对医护人员的职业道德与核心价值观方面的教育有所忽略，致使医患关系仍较紧张，这不仅关系到医疗改革的成败，更关系着整个社会的和谐发展。对此，必须引起各级卫生行政部门和医院管理者的高度重视！

首都师范大学从事“马列主义和中共党史”及“公共关系学”教学和科研工作的陈文叔教授编写的《医之魂》书稿，送我审读并邀请作序。我认为这是一本很适合当前我国医务工作者阅读的好书，我想用“序”的形式，将本书推荐给广大的读者朋友。

本书作者虽不是医师，却对医患关系十分重视，并做了深入研究。他在书中表述的观点，值得大家共同关注和分享。

一、关于医疗卫生事业的发展与改革的思索。正如《中国医师宣言》中所说：医师承担着“健康的守护者”和“担当社会赋予的增进人类健康的崇高职责”的神圣使命。因此，医疗卫生事业必然要与国家的经济发展相适应，是国家社会兴旺发达的保障。在医疗卫生体制的不断深化改革中，不仅要始终坚持

医疗卫生事业的公益性，而且还要不断地提高医疗卫生事业的绩效。这就需要引进医院之间的良性竞争，只有通过竞争，才能不断提高医院的工作质量，以满足人民群众日益增长的需求。医疗工作主要是治疗和关怀病人，医院之间的竞争也必然会在这两个方面展开。作者认为，在这两方面的竞争中，给予患者人文关爱更具有重要的意义。因为，在治疗大量的常见病和多发病方面，很多同类型医院之间差异不大。而医疗服务中的人文关爱，这虽然是现代社会人民大众的强烈需求，却因为医药科学的发展以及医学教育的缺失而存在明显的不足。这是全世界各国都面临的共同问题，也是我国医患关系紧张的重要原因之一。因此，医疗服务中的人文关爱便成为医院之间竞争的重要方面。又由于医院之间的竞争是在平等条件下进行的。因此，哪家医院注重提高医护人员的人文素养和沟通艺术，谁能在医疗服务中充分彰显对患者的温馨关爱，谁就会得到患者和社会的赞誉，这家医院就会在竞争中处于优势地位。

二、提出了发现和彰显医魂的重要意义。作者认为，治疗和关爱患者是每一位选择医疗职业的医护工作者的核心价值追求，是医之根本，即“医之魂”的彰显。这是由医疗卫生事业的社会定位和医患关系的客观实际决定的，是医师职业的神圣之所在，也是医者自尊、自信和受人尊重的原因。作者通过对卫生事业历史过程和医患关系的客观分析，把医师治疗和关爱病人升华为医之灵魂！明确指出医魂就是每一位医护工作者应该具备的核心价值追求！而他们在每天的具体工作中，实际上正在履行并且坚守着医魂！在当前医患关系紧张、医护人员常常被误解的情势下，明确并坚守医魂（即医者的核心价值观），可以帮助医师和护士们更加自尊、自信，激励他们在医疗服务中以真情奉献，赢得患者的理解和信任，为重建和谐医患关系作出贡献。

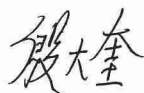
三、阐释医患沟通的作用和沟通的艺术。作者提出了以下几个值得注意的方面。第一，沟通是人与人之间信息和观点的传递交流过程，由于信息和观点的抽象性，沟通必须有媒介，语言是重要媒介，但是还有许多非语言的媒介。医护工作者在医疗服务中，应学会通过多种途径，多方面、多层次地与患者沟通，切实传送自己的真情与关爱。第二，医师、护士为何需要与患者沟通？医

医患沟通似乎已经成为大家熟知的话题，但是，在为什么需要与患者沟通的问题上，人们往往只是以为医患沟通会避免医患纠纷与矛盾的发生，缺乏沟通就会引发医患纠纷。作者以为这是一个认识的误区，这种认识使医护人员“被动”地去与患者沟通，是一种为求“免责”的无奈之举！其实，医患沟通是医者爱的付出！爱的奉献！是医魂的彰显！通过医患沟通，帮助患者了解自己的病因和医师的治疗预案，从而激发患者的精神意志和身体抵抗力，主动配合治疗和护理，从而战胜疾病，与医护人员共同分享健康幸福！第三，如何进行医患沟通？作者通过医师与患者沟通实例做了详细的介绍，这些案例其实就是每一位医师在自己的从医实践中都可能有的体验。读后您会有一种“我就曾经这样为患者做过！”的感觉，从而在医疗服务中更加自信、更主动地去与患者沟通，享受实现个人价值追求的愉快！

四、介绍了如何“做快乐的医师”。2008年《医师报》曾做过一次调查，在被调查的500名医师中，能在工作中感到快乐的人只有20.5%。因此，如何在艰辛的奉献与付出中成为被患者喜欢的有风度有魅力的人，作者也有一些很好的建议，相信医师们也会从中得到有益的启迪。

在我国600多万医务工作者中，护士是一个非常重要的部分。作者用一章的篇幅，把护士们与患者的特殊关系作了介绍，简要地阐述了护士与患者沟通的特点。因此，本书不仅适合医师，也适合护士们阅读。

中国医师协会会长，国家卫生部原副部长



2011年9月

前言

笔者不是医师，也没有从医的经历。1959年本人从中国人民大学马列主义研究班中共党史分班毕业后，先后在人民大学和北京师范学院从事资料 and 教学工作，主要讲授中共党史、中国革命史等课程。1979年邓小平南巡讲话后，我国经济建设走上改革开放的发展道路。1983年我在北京师范学院（现为首都师范大学）开设《公共关系学》《人际关系学》《公共关系与接待礼仪》等课程。其间，也开始涉及医患关系及医院医护人员服务礼仪的研究。1997年，我国医疗卫生体制改革深化发展，先是卫生部国际交流司在昆明举办的我国医疗卫生体制改革高层研讨会上，邀我作《我国医卫体制改革与医患关系》的发言，得到与会者的赞同与关注，会后就有许多卫生厅、局和医院，邀我就医患关系与医患沟通等医学人文课题为医院员工培训讲学。从那时至今，我已经为全国（除西藏地区以外）各地的100多所医院做过培训教学。同时期，还为卫生部“好医师网站”“医帆培训”“金之声人文医学培训基地”等十余家机构在各地举办的培训班授课共130多场。这些讲学，不仅使我有机会把自己的学习和体会与各地的医务工作者交流，更让我这样一个不是从事医疗服务的人有了向医务工作者们学习的机会，并使我的个人认识、教学内容都有不断的充实和提高。由于和他们的接近，我也更加了解他们、理解他们！感受到他们在医疗服务中的真情奉献和工作的艰辛！因此，每一次的教学都是我和医务工作者彼此的情感共鸣与交流，成为彼此的思想认识和价值追求的共享。可以说，是这十余年的教学活动，使我和广大的医务工作者们成为了心灵相通的朋友，成为了共同建设和谐医患关系的战友！所以，在每一次教学课后，当听课的朋友们报以热烈的鼓掌时，我总要补充说：“谢谢大家的鼓励！但我很清楚：如果大家认为课程内容好，那首先是因为大家在医疗服务中做得好。我不

过是仔细观察、记录了大家努力工作的具体情景，归纳、分析后，系统化串讲而已。因此，大家对这次讲课内容的赞许，就是对广大医护工作者辛勤劳动的确认和肯定，是对“医之魂”的确认和肯定！”也正因为大家对我从事医患关系和医患沟通教学和研究的认可，2010年3月《北京医学会伦理学分会》正式成立时特聘我为委员，这是我的荣幸，也感到很欣慰！因为有了“在队伍中奋斗”的感觉，在这个队伍里可以更好地为“建设和谐医患关系”而努力工作！这是我的认识和真情的表白！

在这样的认识基础上，我根据许多朋友听课后提出的要求：希望把教学内容归纳编写成书，让更多的朋友们分享。在大家的鼓励下，我对多年的授课内容及培训资料进行整理，经过半年多时间，完成此书的初稿，在人民军医出版社的大力支持和帮助下，经多次审核修改，付梓出版。

笔者希望本书出版发行后，能帮助广大医护朋友在医改不断发展的新形势下，重新确认自己的核心价值追求，坚守医之魂，并为此而自信、自豪！主动学习和掌握医患沟通的艺术，在精心治疗疾病的同时，也用真情传送对患者的温馨关爱！不仅用精湛的医术，更用温馨的关爱去呵护健康、呵护生命，从而赢得患者的理解和尊重，在艰辛的劳动中实现自己崇高人生价值追求和幸福！

我也真诚地希望，更多的社会公众也来关注和阅读这一本书。因为每个人在自己的一生中，都不可避免地要成为患者，总需要求助于医师。为了呵护自己或亲人的健康，为了能与医护人员同心协力去战胜病魔或死神，您也需要了解医师和护士，以良好的医患关系，保障和促进医患和谐及整个社会的和谐！如果能这样，则患者幸甚、医者幸甚、国家民族幸甚矣！

当我把本书呈送国家卫生部原副部长、中国医师协会会长殷大奎同志审看后，他非常赞同书中的看法和观点，因为彼此的认识一致，我们都在为建设和谐医患关系而奋斗！所以，殷会长欣然应邀为本书作序，对此，我非常感动，并向他表示诚挚的感谢！

陈文叔 谨此

2011年8月

第 1 章 医魂的发现与确认

第一节 生命和历史的呼唤 / 1

一、茫茫人海, “我是谁” / 1

二、医疗卫生事业是人类自身生存繁衍和发展的必需 / 3

第二节 在对医患关系的研究和考察中发现医魂 / 10

一、最为古老的人际关系 / 10

二、不是亲人, 胜似亲人的特殊人际关系 / 12

三、医魂的确认与传承 / 22

第三节 怎样认识医疗服务中的“人文关爱的缺失” / 25

一、从来就有的医疗服务中的人文关爱 / 25

二、科学的进步引发的人文关爱从医疗服务中的渐次疏离 / 28

三、人文关爱的缺失与医疗卫生体制的弊端 / 32

四、人文关爱的缺失与医患沟通不畅的关系 / 35

第 2 章 心灵沟通 彰显医魂——医患沟通的艺术 / 38

第一节 人际沟通的基本理论 / 38

一、什么是沟通? 人际沟通的基本知识 / 40

二、医师们为何需要加强与患者的沟通 / 45

第二节 真情关爱就这样传送 / 47

一、医患沟通的环境要素——环境也会传送温情 / 47

二、医师形象——患者心中的阳光和希望 / 54

三、医师们在服务中的微笑——你的笑对我一生很重要 / 61

四、打开心灵的窗户——医师和患者之间用眼来进行的
沟通 / 73

五、在医疗服务中医师与患者的语言沟通 / 83

六、人际认同——在医疗服务中，医师们善于与不同的人都能
打交道的艺术 / 110

第3章 坚守医魂，真情奉献，做快乐的医师 / 120

第一节 努力奉献的医师，应当是快乐医师 / 120

一、医师为何不快乐 / 120

二、如何成为快乐的医师 / 123

第二节 医师们个人风度与魅力的培育和展示 / 124

一、人的气质、风度和魅力 / 124

二、个人风度和魅力在人际交往中的重要作用 / 127

第三节 魅力的七个要素在医疗服务中的养成和展 示 / 130

一、能力和形象是个人风度和魅力的首要因素 / 133

二、能正确处理人际空间关系是个人风度和魅力的又一重要因
素 / 137

- 三、人际交往中人们彼此的相似性与个人的魅力和风度 / 149
- 四、性格特征的互补要求是风度与魅力的又一因素 / 154
- 五、交往中的善于回报是个人风度魅力的鲜明表现 / 155
- 六、人的自我意识与个人风度与魅力 / 162
- 七、人际交往中的印象操纵技巧与个人的风度与魅力 / 167

第 4 章 天使之爱 / 171

第一节 天使是这样来到人间的 / 171

- 一、生命的需要，历史的呼唤 / 172
- 二、在护患关系的历史发展中成为当之无愧的天使 / 181

第二节 天使之爱，这样传送 / 187

- 一、护士也是医者，医患沟通的要求也是对护士们的要求 / 187
- 二、由护理服务的特点而衍生的护患沟通的特点 / 188

后记——致读者 / 214

第1章

医魂的发现与确认

发现医魂，从医疗卫生事业的社会定位和医患关系的特点发现：为国家民族的兴旺发达，为人民的健康幸福，去治疗和关爱病人，是医之根本、医之魂。

确认医魂，就是确认医师职业的尊严与神圣！于是，医师们面对患者时，便有了自尊、自重和自信，努力奉献，坚守医魂！

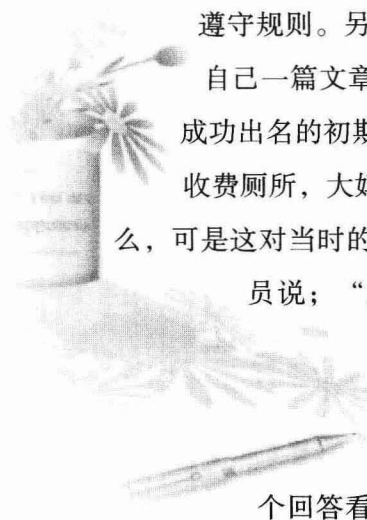
第一节 生命和历史的呼唤

一、茫茫人海，“我是谁”

每个清晨，当你行色匆匆地来到医院；当你穿上洁白的工作服、戴上听诊器，出现在医院的门诊部、出现在一间间的病房、出现在手术室的时候，当你面对饱受疾病伤痛折磨，感受身体和心灵痛苦的患者时，你可曾想过一个简单但却重要的问题：“我是谁？我来干什么？我为什么要这样工作？”

答案似乎是非常简单、非常清晰的。“我是医师”“我是医疗卫生行业的一员”“我们是要把关爱和温馨带给正受着疾病折磨的患者的医师！”“我们是要帮助患者，并和患者一起战胜病魔、战胜死神、呵护生命的医务工作者！”这么简单！这么直白！这么明晰！因而让人奇怪得倒是“为什么会想

到要问‘我是谁’这样一个简单的问题？”是的，这是一个看似非常简单的问题，在茫茫人海中，谁都应当清楚自己、找到自己、发现自己。用民间的一句俗语来说：“谁都应当知道自己是干什么的！”又如倪萍在其新著《姥姥语录》中，记下了她的高龄的外婆一句朴实的表述：“人最值钱的就是知道自己几斤几两？没个分量你往大秤上站站试试？那个秤砣动都不动！”这里的知道自己“有几斤几两”知道“我是谁”？这里的“清楚”“找到”和“发现”我是谁？并不会是如同照镜子一样的去认识自己。找到自己发现自己，它有着更深层次的含义。是指社会的人找到自己在社会中的位置，找到和发现自己由于这个社会位置而产生的、所应有的社会作用和社会价值！简单的问题，隐藏着深刻的道理。为了更好地理解“我是谁？”这样一个简单的问题，我们不妨再从两个故事说起：美国有一个新当选的州长，非常敬业，一次工作加班后十分饥饿，去一个汉堡包店买汉堡包充饥，由于当天购买人很多，店方出了通告：“请排队购买，一人一个！”州长规矩地排在队中，当售货员卖给他一个不大的汉堡包时，饥饿的州长要求多给自己一个，当这个要求因不符合规则而被拒绝时，州长情急地说出“你知道‘我是谁’吗？我是你们新当选的州长，我今天加了班……。”对此，售货员的回答是“你知道‘我是谁’吗？我是卖汉堡包的，我的任务是保障供应，一人一个”……。州长无语，



遵守规则。另一个实例在我国，一位人们喜欢的歌唱家在她自己一篇文章中告诉大家，她有过这样的一次经历；她刚刚成功出名的初期，在一次外出活动时，中途去洗手间，是一间收费厕所，大妈向她索要入厕费三角，这区区小数本来不算什么，可是这对当时的她来说似乎有些丢脸、“跌份”！她就对收费员说：“大妈你知道‘我是谁’吗？我是，我是唱青藏高原的呀！”大妈的回答是：“我就知道‘我是谁’，我是洗手间收费的，只要你是蹲着方便的，就要交给我三角钱”。这个回答看来很粗俗，不太文明，但却道理清晰明白，所

以她在文章中说，“大妈的回答听起来好像有些刺耳，让人不太舒服，可是却对自己有很大的影响，犹如一剂清醒剂，它帮助自己在刚刚步入社会时，能正确认识自己，认识自己与他人以及与社会的关系，从而摆正了自己在社会中的位置”。从这篇文章中，也使我们明白：为什么她一直会被人们佩服喜爱，为什么她是一位德艺双馨的歌唱艺术家，因为她在任何时候都清醒地知道“我是谁”！

那么作为医师，应当怎样认识“我是谁”呢？医师是一个社会职业，医师面对患者时的社会身份决定着医师们的社会位置和人生价值。因此，医师们要认识“我是谁”！便需要从对医师职业的认识开始。

二、医疗卫生事业是人类自身生存繁衍和发展的必需

（一）最为古老的社会分工

医师的职业是众多社会职业中最早就出现的职业之一。人类的医疗活动可以说直接脱胎于动物界的自疗行为。“自疗”是动物在自然界保存自己、保存族群的原始本能。至今我们仍然能观察到受伤的动物会用舔伤口的办法对创伤消毒……感染了疾病的大象会在丛树中寻找某些树叶或树根咀嚼作“对症”的治疗……因为他们要在疾病和伤害面前保存自己、保存种群。“自疗”成为动物界普遍的本能行为。

人是由动物进化而来的。人脱离于动物，一个重要的、根本的特征就是人的社会性。有社会性，就有了社会的分工，为了人类自身的生存和繁衍，人类把动物界都有的“自疗”本能，升华、发展为一种社会职业，由个体的自疗本能发展为一部分人专门从事的社会职业。我国古籍《淮南子》记载：神农氏“尝百草之滋味，水泉之甘芳，令民知所避就，当此之时，一日而遇七十毒。”一个人去尝百草饮水泉，为的是使其他人“知所避”“知所就”。这里的“避”和“就”可以说是最早的预防和医疗的概括。神农氏生活的年代距今几千年之久，可以说是有文字记载的最古老的社会分工——医疗职业出现了。