

打造卓越医院文化必备读本



如何 做一名会说话的 好医生



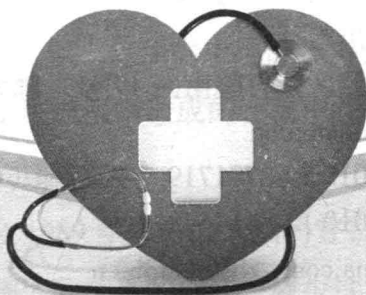
张驰 \ 张惠新 \ 孙敬春◎著

热心对待每一位患者，赢得患者的尊重和信赖
用爱心温暖患者，解除患者的疑虑和困扰
用真心感动患者，取得患者的理解和支持
关心患者的心理需求，赢得患者的好口碑
尽职尽责，用心去工作，做一名会说话的优秀的好医生！

打造卓越医院文化必备读本



如何 做一名会说话的 好医生



张驰\张惠新\孙敬春◎著

热心对待每一位患者，赢得患者的尊重和信赖

用爱心温暖患者，解除患者的疑虑和困扰

用真心感动患者，取得患者的理解和支持

关心患者的心理需求，赢得患者的好口碑

尽职尽责，用心去工作，做一名会说话的优秀的好医生！

图书在版编目 (C I P) 数据

如何做一名会说话的好医生 / 张驰, 孙敬春, 张惠新著. -- 北京 : 企业管理出版社, 2013.3

ISBN 978-7-5164-0279-5

I . ①如… II . ①张… ②孙… ③张… III . ①医生—人际关系学
IV . ① R192.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 046800 号

书 名 : 如何做一名会说话的好医生

作 者 : 张 驰, 孙敬春, 张惠新

责任编辑 : 涂 依

书 号 : ISBN 978-7-5164-0279-5

出版发行 : 企业管理出版社

地 址 : 北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编 : 100048

网 址 : <http://www.emph.cn>

电 话 : 总编室 (010) 68701719 发行部 (010) 68701816
编辑部 (010) 68414643

电子信箱 : 80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷 : 北京佳顺印务有限公司

经 销 : 新华书店

规 格 : 170 毫米 × 240 毫米 16 开本 17 印张 172 千字

版 次 : 2013 年 4 月 第 1 版 2013 年 4 月 第 1 次印刷

定 价 : 32.00 元

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

前言



早在 2500 多年前，希腊医学之父希波克拉底就曾经说过：“医生有三件法宝——语言、药物、手术刀。”医生的语言就像一把刀子，可以救人也可以伤人，正面的语言和负面的语言有着不同的惊人效果。然而这句古老的格言已经被很多人淡忘了，尤其是对于语言的作用，很多医生更是不知如何更好的驾驭。这是医患沟通能力不足的表现，也是近年来医患关系紧张的根本所在。

中国消费者协会统计的数字表明，近年来，全国各地的医疗投诉案件每年递增 300% 以上。而据中国医师协会统计，90% 以上的医患纠纷实际上是由沟通不当造成的，其中一个突出的现象就是事件中的医生们“不会说话”。

世界医学联合会 1989 年发表的《福冈宣言》指出：“所有医生必须学会交流和处理人际关系的技能。缺少这方面的技能应看作与技术不够一样，是无能的表现。”可以这么说，做一名“会说话”、巧沟通的医生，是医生的本职工作之一，也是建立良好的医患关系、提升医疗服务水平的客观需要。

2004 年 10 月，卫生部在重庆市召开“全国医患沟通现场经验





交流会”，大会期间决定向全国医疗卫生机构推行“医患沟通制”。此举的目的就在于加强医患之间的沟通，构建和谐医患关系，从而净化患者的身心环境，提高病人健康素质、加快病人身体康复，促进社会和谐与安定，这也是医生的政治责任所在。

患者就诊的过程其实就是医患沟通的过程，医患沟通是对医学理解的一种信息传递过程，是为患者的健康需要而进行的，医生和患者都有着战胜病魔、早日康复的共同目标，医生与患者之间本应是相辅相成、密不可分的关系，而医患沟通是连接医患关系的桥梁。

我们可以清晰地知道，一个“不会说话”的医生，就不可能与患者有良好的沟通，那么定会为医患关系恶劣埋下隐患，甚至会让自己官司缠身。而一个会说话的医生不仅能让患者更好地配合医疗活动，还能使医生更全面地了解病患者的整个病史，做出准确的疾病诊断和及时的治疗，从而使病人得到更满意的服务，满足患者的健康需求。所以说医生“会说话”不仅有助于调整医生自己或患者的医学观念，也有助于医患双方相互正确理解对方，协调医患关系，保证医疗活动的顺利进行，减少医疗纠纷的发生。同时还可以保证医院的经营管理，为医院带来最大化的社会效益和经济效益。

要成为一名“会说话”的好医生，首先要了解医患沟通的特征。医患沟通有两个特征，第一个特征就是双向性和互动性。医患沟通是医生与患者之间心与心的交流，医患双方的互动、互补和互谅是和谐医患关系的前提条件。只要双方是互信的，是包容的，就不会有那么多的医患矛盾和纠纷。



医患沟通的第二个特征是以医生为主导。医生的主导地位并不赋予医生在医患沟通过程中拥有任何高于患者的特权，相反的是医生要从履行神圣职能的角度，把医患关系的主要责任放在自己身上，平等地对待自己与患者的关系，设身处地多为患者着想，多理解病人的痛苦与困难，多理解病人的需要，缩小病人与自己在疾病观念上的差异，建立起休戚与共、荣辱共存的良好医患关系。所谓“医者仁心”，医生以“仁”待患者，才能让高明的医术在患者身上发挥应有的作用，才是大医之道。

一个“会说话”的医生，在面对患者时，总能设身处地关心病人，询问病情，对病人的咨询给予耐心的解答。所以，在日常工作中，医院最希望见到的是每一个医生在接诊每一位病人时都主动问候，微笑服务，爱心相助，应用规范的仪表、言谈、行为来沟通。也只有这样，才能充分诠释医院图标中四个心形的意义，即“热心、爱心、真心、关心”。

在沟通过程中，如果医生沟通方式不当会容易产生医患矛盾。所以，要做一名“会说话”的医生，除了要有热心、爱心、真心和关心之外，还必须不断提高自己的医术和语言水平，熟练掌握与患者及其家属的沟通方式和技巧。同时，还要学会使用身体语言与患者沟通，根据患者的面部表情、体位、身体姿势等判断患者的需求。有时候，一个微笑的面容、一丝关注的神情，都会让你的工作变得很自然、顺畅。这些非语言沟通技巧的运用必须要做到适度、自如、优雅，又能因人因时因地制宜，过分夸张或不合时宜往往会产生相





如何做一名

会说话的好医生

Rú Hē Zuó Yī Hǎng Huì Shuō Huà De Hǎo Yī Shēng

反结果。

沟通是一门艺术，如何掌握沟通技巧，成为一名“会说话”的好医生，每个人的理解不尽相同。本书将告诉你，每一个医生都能够成为一个“会说话”的好医生，而且你也会从中获得一些医患沟通的具体方法和细节技巧。

把深刻的道理寓于生动细腻的医疗故事之中是本书的主要特点，而且本书所选都是医疗界具有一定代表性的经典案例和故事。你可以从中体会到一些沟通理念和方法技巧，并从中领悟到一些关于德与仁的精神，从而在医患沟通中体现出高尚的医德。只有把德与仁的精神与沟通技巧有效结合，才能真正成为一名“会说话”的好医生，才能真正达到医患和谐的状态！

4



打造卓越

医院文化必备读本

1. In Zao Zhe Yue Yi Yuan Wen Hua Bi Bei Du Ben

目录

第一章 医患和谐，从沟通做起

沟通是医患之间不可或缺的连心桥	2
有效沟通是医患和谐的灵丹妙药	6
良好的沟通可以减少医患纠纷的发生	10
改善医患关系，提高医院社会美誉度	14
加强医患沟通，提升医疗服务质量	18
医患沟通的障碍及对策	21

第二章 沟通要以德为先，以服务为魂

医德架起医患沟通的桥梁	26
有责任心的医生才会用心与患者沟通	31
树立真心为患者服务的理念	35
尊重每一位患者，不要戴“有色眼镜”	39
医患沟通的关键是全面了解患者的身心状况	43
走进患者心里，满足患者需求	47
敢于道歉，一句“对不起”拉近医患距离	50





contents

注重人文关怀, 关注患者的心理和社会需求	54
尊重患者知情同意权, 切莫先斩后奏	57

第三章 用心倾听患者的心声

倾听是医患沟通的重要环节	62
把握倾听的时机和技巧	66
用心倾听, 不轻易打断患者的诉说	69
不要和患者抬杠较劲	72
学会控制自己的情绪, 不对患者恶言相向	75

第四章 以感恩为怀, 用暖话感化患者

只有懂得感恩的医生才会爱自己的患者	80
带着关爱的语气与患者沟通	83
察言观色, 用不同的发问技巧预判患者需求	87
不要训斥患者, 轻声细语暖人心	90
以患者为尊, 赢得患者信任	93



contents

学会真诚安慰和鼓励患者	97
坚持“刺猬法则”，保持合适距离	101

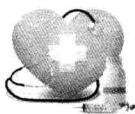
第五章 增强“同理心”，站在患者的角度考虑问题

保持积极乐观的心态很重要	106
“赞美”是一剂良药	110
永远保持热情的态度	113
诚恳，让医患沟通更富成效	116
对待患者的问题要有耐心	120
时刻站在患者的角度考虑问题	124
心存善念，沟通时应有豁达之心	128

第六章 会说话的医生才是好医生

一言改变关系，一语赢得和谐	134
好医生一定要会说话	137
患者都喜欢会说话的医生	141





contents

医术好，更要话术好	145
医生的贴心话也能治病	149

第七章 言语不当，影响医患关系

良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒	154
医生不会说话，加剧医患矛盾	158
生硬沟通会增加患者心理压力	162
不当语言让患者病情雪上加霜	166
含糊表达容易带给患者不良的心理暗示	170
夸大病情令医患关系面临严峻考验	173

第八章 医患沟通语言，这样说就对了

发言依人依景，讲话冷暖兼用	180
喊出患者名字，选择恰当称谓	183
多用通俗语言，切忌艰涩海深	187
不轻易向患者做无把握的承诺	191



注意保护患者隐私	195
含蓄、委婉地向患者传达“坏消息”	199
运用幽默智慧，化解患者压力	203
聪明的医生不说“你不懂”	207

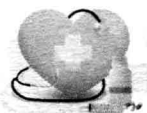
第九章 如何与特殊患者沟通

不良医疗信息或噩耗的传达	212
传染病患者心理问题及沟通	216
重症患者沟通，三思而后行	219
术前谈话的艺术	222
特殊时期的善意谎言	226
与危重患者的沟通技巧	230
对临终患者的临终关怀	233

第十章 非语言沟通影响力胜似语言

巧妙运用肢体语言	238
----------------	-----





医患沟通需要亲和的笑容	241
眼睛是心灵的窗口	245
“零障碍”沟通，从一张名片开始	248
充分利用现代通讯工具	252

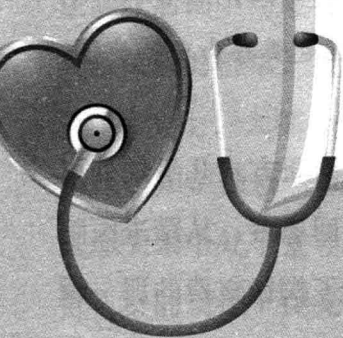


第一章

医患和谐，从沟通做起



《现代汉语词典》中解释,沟通,使两方能通连。在我国,“沟通”一词原指开沟以使两水相通,后用以泛指使两方相通连,也指疏通彼此的意见。沟通是医患和谐的重要推动力。良好的医患沟通可以使医患关系更加和谐,同时减少医患纠纷的发生,提升医院服务质量,提高医院社会美誉度。





沟通是医患之间不可或缺的连心桥

医务工作是求真，更应当求善的工作！如何求真？如何求善？医患沟通必不可少。希腊医学先驱希波克拉底曾说过，医生有三件法宝——语言、药物、手术刀。但遗憾的是，这句古老的格言已经被很多人淡忘了。尤其是对于语言的作用，很多医术高超的医生往往也会忽视。

2

曾经有一位大连的患者因患急性心肌梗死，被送进医院。因为是周六，专家不出诊，只好住进重症监护室。两天之后的周一上班后，一位工作很忙的科主任到监护室查看患者，看完这位患者后，抛下一句不假思索的话：“放不放支架，给你十分钟考虑时间。”然后，转身就走，没有一句解释。面对突如其来的问题，患者及家属茫然无主，不得不四处打电话问熟人。最后，还是硬着头皮答应了。

在中国每个城市的每家医院，这样的医患沟通方式几乎处处可见。不管是陪亲朋上医院，还是自己真正做一回患者，从踏进医院的门槛，到离开医院为止，给人的印象是，除了掏钱交费的那一瞬



间，真正感觉到一点“顾客是上帝”的滋味外，其余的都不同程度地令人失望。患者印象里，很多医生态度冷漠，惜字如金。很多患者感慨走进医院时，不管是面临生命危险，还是痛苦得哭爹叫妈，很少见到有医生主动上前迎接自己，很少出现先治病、看病再掏钱交费的情况；患者回忆就诊时情况，都是一问一答，多问一句医生好像便极不耐烦，有时，患者想多问几句话，怕会遭到医生的训斥：“我是医生还是你是医生？”（貌似以“提问式”就诊开处方可以节省时间，因此这样诊断的医生很多很多）；患者问医生自己究竟得的是啥病？要么答案模棱两可，要么先治疗一段时间再观察，这一观察自然少不了多花钱……

医患之间本是一种服务与被服务的关系，患者花钱前去看病治病，自然希望得到一流的服务态度和服务质量，要求医生提供的服务不能有丝毫的敷衍马虎、甚至掺假内容。出现医患之间关系不融洽，甚至发生医患冲突暴力事件，主要还是医患之间缺乏足够的沟通造成的。

医患沟通是医患之间不可缺少的交流，是医疗机构的医务人员在诊疗活动中与患者及其家属在信息方面、情感方面的交流，它是医患关系的桥梁，贯穿于医疗活动全过程，无时不在，无处不在。

事实上，大部分医生是优秀的，然而也有那么一些医生存在严重的“知识傲慢”和“技术傲慢”，他们掌握医学知识和技能，在医患关系中处于主导地位。而患者缺少医学知识，主要是希望在医务人员的安排下接受治疗，解除自身的病痛，所以处于一定的被动





和服从地位。正因为如此，有的医生俨然把自己看成是生命的“主宰者”，根本不能平等对待患者，医患沟通便无从谈起，这是医学人文素养缺乏的表现。

其实，技术素养和人文素养是医学的两翼，二者相辅相成，缺一不可。应该说，医学是一门极其复杂的科学，一个人即便穷其一生，也只能略窥一斑。即便是医生，也只能熟悉一两个专业，而无法成为通才。因此，医患之间知识不对称是必然的。在医生面前，患者永远是一个“小学生”，而医生理应像老师一样循循善诱，用最通俗的语言把最复杂的医学道理讲清楚。这不是对患者的恩赐，而是医生的基本职责和职业道德。



医患沟通是医患之间不可或缺的交流，这不仅是道德要求，也是法律要求。从2011年7月1日起，我国的《侵权责任法》正式实施。法律规定：“医务人员在诊疗活动中应当向患者说明病情和医疗措施。需要实施手术、特殊检查、特殊治疗的，医务人员应当及时向患者说明医疗风险、替代医疗方案等情况，并取得其书面同意；不宜向患者说明的，应当向患者的近亲属说明，并取得其书面同意。医务人员未尽到前款义务，造成患者损害的，医疗机构应当承担赔偿责任。”这意味着，从今以后，医务人员必须履行告知义务，让患者获得足以做出合理判断的医疗信息。可见，医患沟通，已不再仅仅是道德要求，而是法律要求。一个“不会说话”的医生，哪怕他是位技术高超、哪怕是真心替患者着想的医生都很可能会因为医疗事故的发生而官司缠身，甚至付出不可预测的代价。

