

最新医患沟通中心工作计划 医患沟通技巧心得体会(精选8篇)

心得体会是我们在生活中不断成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。通过记录心得体会，我们可以更好地认识自己，借鉴他人的经验，规划自己的未来，为社会的进步做出贡献。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来了解一下吧。

医患沟通中心工作计划 医患沟通技巧心得体会篇一

当你坐在你的座席开始接听客户来电时，你的语言应该从”生活随意型”转到”专业型”。你在家中，在朋友面前可以不需经过考虑而随心所欲地表达出来个人的性格特点。在工作环境中就必须养成适合的修辞、择语与发音的习惯表达的逻辑性。咬词的清晰与用词的准确应该媲美于播音员，但播音员大部分时间不是照稿宣读就是养成一种面向广大听众的统一表达方式。作为座席代表，你面对的是每一个各不相同的来电者，个性、心境、期望值各不相同的个体。你既要有个性化的表达沟通，又必须掌握许多有共性的表达方式与技巧。

下面举一些例子。这其中的语言运用虽然要表达的意思差不多，但由于表达的方式不一样而会使客户产生不同的感觉从而影响其与作为沟通另一方的你及你所代表的企业的关系。

1、选择积极的用词与方式

在保持一个积极的态度时，沟通用语也应当尽量选择体现正面意思的词。比如说，要感谢客户在电话中的等候，常用的说法是”很抱歉让你久等”。这”抱歉久等”实际上在潜意识中强化了对方”久等”这个感觉。比较正面的表达可以是”非常感谢您的耐心等待”。

又比如，你想给客户以信心，于是说”这并不比上次那个问题差”，按照我们上面的思路，你应当换一种说法:”这次比上次的情况好”，即使是客户这次真的有些麻烦，你也不必说”你的问题确实严重”，换一种说法不更好吗:”这种情况有点不同往常”。

你现在可以体会出其中的差别了?下面是更多的例子:

习惯用语: 问题是那个产品都卖完了

专业表达: 由于需求很高，我们暂时没货了

习惯用语: 你怎么对我们公司的产品老是有问题

专业表达: 看上去这些问题很相似

习惯用语: 我不能给你他的手机号码

专业表达: 您是否向他本人询问他的手机号

习惯用语: 我不想给您错误的建议

专业表达: 我想给您正确的建议

习惯用语: 你没有必要担心这次修后又坏

专业表达: 你这次修后尽管放心使用

2、善用”我”代替”你”

习惯用语: 你的名字叫什么

专业表达: 请问，我可以知道你的名字吗?

习惯用语: 你必须.....

专业表达：我们要为你那样做，这是我们需要。

习惯用语：你错了，不是那样的！

专业表达：对不起我没说清楚，但我想它运转的方式有些不同。

习惯用语：如果你需要我的帮助，你必须.....

专业表达：我愿意帮助你，但首先我需要.....

习惯用语：你做的不正确.....

专业表达：我得到了不同的结果。让我们一起来看看到底怎么回事。

习惯用语：听着，那没有坏，所有系统都是那样工作的。

专业表达：那表明系统是正常工作的。让我们一起来看看到底哪儿存在问题。

习惯用语：注意，你必须今天做好！

专业表达：如果您今天能完成，我会非常感激。

习惯用语：当然你会收到，但你必须把名字和地址给我。

专业表达：当然我会立即发送给你一个，我能知道你的名字和地址吗？

习惯用语：你没有弄明白，这次听好了。

专业表达：也许我说的不够清楚，请允许我再解释一遍。

医患沟通中心工作计划 医患沟通技巧心得体会篇二

2016年7月25日，醴陵市妇幼保健计划生育服务中心组织了全体医护人员进行了为期5天的“医患沟通”培训。此次培训特邀国内知名讲师李志强老师进行培训，共有264名医务人员参加了本次培训。培训主要内容为等工作执行落实。

此次培训，客户服务部讲师就新增存量政策及业务规定做了详细讲解，并对执行情况提出新的要求，要求进一步做好存量用户的捆绑工作，提升办理量，有效促成协议到期用户的续签在网。

本次培训，大家在培训上针对活动方案实施过程中遇到的常见问题，提出问题，互相交流，培训讲师就问题进行梳理、解答、归纳，气氛活跃。通过此次培训，能有效强化维系人员的宣传推广手段，充分激发各员的工作热情，明确各员工作目标，实现存量用户的保有及各专项目标的有效达成。

《医患沟通》，李志强老师生动、幽默且富有感染力的语言，让员工从中获益匪浅，在员工中起到了立竿见影的效果。

李老师说沟通是防范纠纷最有效的方式，由此李老师说深入临床一线进行深入研究将理论与工具有机结合，最具代表性的工具有：五指沟通法、中医式沟通法、掌握沟通的主导与专业、道具沟通法等，在全国三十几家医院推广落地，各级医护人员从中受益，截止2014年8月1日，培训过的医院纠纷下降比例高达80%，为医院取得了良好的社会效益和经济效益。

李老师说非医学背景出身，但是为了从医学中研究医患沟通花费了大量的时间和精力走进医院，走近医生，走进医疗，潜心学习医学著作，被院长称为“以专业的患者身份讲沟通，懂医生也懂患者”。

李老师说倡导人文理念的推广，力求通过人文关怀改善医患关

系，让医者收获尊重，让患者感受温情，在医院大力推行人本位思想，在科室指导中手把手教授人文查房技巧，给医护人员带来全新的服务方式，将人文主义情怀与医疗技术有机结合，尤其李老师在外科系统的查房指导颇具特色，以至于培训后的医院直接将具体的方法奉为标准严格执行。

医患沟通中心工作计划 医患沟通技巧心得体会篇三

医患纠纷在现今已成为时下的热点话题，近日“医闹入刑”新规，让许多人产生这样便能有利于解决医患纠纷吗？其实医患纠纷最根本的是沟通的不顺畅，如何才能更好的进行医患沟通？下面本站小编整理了医患关系与医患沟通技巧，供你阅读参考。

1、强化政府职能

政府应加大对公共卫生事业的投入，合理配置卫生资源，健全医保体制，加大财政对医疗保障体系的投入，合理分散医疗保险，减轻医疗机构、医务人员、患者的实际负担；加强对医药生产、流通、销售领域的监管，理顺医疗收费价格，改“以药养医”为“以医养医”，使医院的经济收入主要来源于诊断、救治、护理、服务等环节，来改善医患关系。

2、患者要尊重医学

由于生命的奥妙，个体的差异，疾病发展过程中的复杂性，医学上还有许多未知领域。不管医学如何进步发达，医生如何敬业努力，总是存在一些遗憾。医患双方都要遵循医学科学的客观规律。

医务人员要依法执业，规范执业行为，以科学的方法来检查、诊断和治疗疾病；患者对医生不要持怀疑态度，因为世界上绝没有一个医生想故意“医死或医坏”患者，那对他自己名誉

也无益。相当一部分患者的死亡、残废和功能障碍，是由于不可预料的或不可避免的并发症所致，属于意外情况，患者应接受事实，不要动辄闹到医院或责难医生，这样使得医生胆子越来越小，为自我保护检查越来越细，既不利于医学的发展，也加重患者的治疗费用。

3、医院如何与媒体打交道

遇到纠纷时，医院对媒体如果一味采取回避的态度，会被认为有难以启齿的原因，引起猜疑，而应把为什么发生问题的原因给媒体一个合理的解释。新闻媒体对医疗纠纷与冲突要进行客观的报道与评论，成为沟通医务人员和患者心灵的一座桥梁。

4、畅通医患沟通渠道

医患之间相互依存，医生因患者而生存，医学因疾病而发展，患者生病也要医生救治才能摆脱病魔，恢复健康。医患之间应该成为社会上最和谐的人际关系。医疗机制改革后，打破了过去公费医疗制度，患者对自己掏钱看病要逐渐适应，对受目前医学水平和医生技术水平所限治疗不满意的病例，要予以充分理解。

虽然造成医患关系紧张的因素很多，需要从体制上加以统筹解决，但医院不能坐等靠，而应主动有所作为。毕竟患者前来医院是为了看病，不是为了扯皮闹事，而医疗消费不是患者的自主消费，是医生的指导消费，患者相对处于弱势。

医生要严格执行和落实医疗规章制度，不断提高医疗服务质量，在检查、诊断、治疗过程中多为患者着想，予以人文关怀，使其减轻痛苦，减少负担，绝大多数患者对医生是充满感激之情的。

预防为主的针对性沟通：在医疗活动过程中，主动发现可能

出现问题的苗头，把这类家属作为沟通的重点对象，与家属预约后根据其具体要求有针对性地沟通，例如在晨间交班中，除交接医疗工作外，还要把当天值班中发现的家属不满意的苗头作为常规内容进行交班，使下一班医护人员有的放矢地做好沟通工作。

交换对象沟通：在医生与患者家属沟通困难时，另换一位医生或主任与患方沟通；当医生不能与某位患者家属沟通时，换一位知识层面高一点的患者家属沟通，让这位家属去说服其他家属。

集体沟通：对患有同种疾病较多的患者，医院可召集家属，以举办培训班的形式进行沟通，讲解疾病的起因、治疗及预防知识。这种沟通，不但节约时间，还可促进患者间的相互理解，使患者成为义务宣传员，减少医务人员的工作压力。

书面沟通：为了弥补语言沟通的不足，医院实行了书面沟通，把一些常规问题印到书面上，便于患者家属翻阅。例如，新生儿病区因无人陪伴，家属完全不了解病儿的治疗、生活情况，除有限的探视外，医务人员还将宝宝在病区一天的喂养、洗换、护理、治疗等共性情况以及出院随访，喂养护理知识等编成小手册，发给每位入院婴儿的家属，达到沟通的目的。

协调统一沟通：当下级医生对某疾病的解释拿不准时，先请示上级医师，然后按照统一的意见进行沟通；对诊断尚不明确或疾病恶化时，在沟通前，医护人员要进行内部讨论，统一认识后再由上级医师与家属沟通。

实物对照沟通：某些疾病，口头和书面沟通都困难，可辅之以实物或影视资料沟通。比如对先天性心脏病患儿的家属，医生可用心脏模型结合画图进行讲解，家属就会形象地了解疾病到底出现在哪个部位，如何进行手术修补等；再如骨科患者，患者家属不知道骨病在什么位置，骨科医生便拿出人体骨架，用通俗的语言给患者讲解。

医患沟通中心工作计划 医患沟通技巧心得体会篇四

医者应用口头语言及身体语言（面部表情、眼光及体态姿势等）表达对患者的欢迎，以及对患者光临本院和选择本医师的感谢。

通过对患者的观察、判断与主动询问，估计病人对疾病已知信息的程度，以及需要了解的信息，给予耐心解答，语言表达一定要简洁、清晰、准确、强调重点，语言要通俗化，要注意避免措辞不当、用词过专、思维混乱等情况。

医生运用称赞以及鼓励性的语言往往能帮助患者树立起信心，恰当的幽默感表达可以有效的消除患者开始就诊时常有的紧张感。用善意友爱的语言指导患者熟悉诊室环境，如个人物品的放置、在牙科椅上的恰当就位等，可以大大帮助患者对你的信任感的提升。

医者自信的表情及语言介绍让患者接受你是一名专业品质优秀的医生。不要诋毁同行，即使患者在其它医疗单位接受过非理想的诊疗过程，只要你判断出原来的医师没有主观不良的职业行为，你可以适当解释上一位医师努力的相对合理性和有限的医疗条件，以宽解患者可能的不满情绪，进而在其内心接受你本人的职业权威性。

研究表明，当医生鼓励病人提问并参与决策时，病人的焦虑就明显降低。切记不要随意夸大预期治疗效果，以免患者对疗效产生非现实的期待，从而埋下医患冲突的隐患。对诊疗过程中可能出现的并发症风险要尽可能对患者事前说明，一旦出现并发症且无法挽回，应酌情向患者或家属通报，并写出完整的病历记录，同时要向患者表示医者本人应承担的责任。

一个很重要的提示是：你将是对病人该并发症作出专业解释

的第一位业者，所以你一定要消除患者对并发症非理性的恐惧感，以根管治疗中发生的器械分离为例，合理并且恰当的专业解释将使患者释然，从而消除可能的医患冲突。

在我国现有的医疗资源状况下，口腔医生用在每个患者身上的时间过于有限，而医患沟通不仅依靠语言和技巧，还必须要有时间的保障。但我院临床医生每天要看大量的病人，如按一天满负荷工作七个小时计算，如果该医生能看12个病人的话，那么每个病人平均只能得到35分钟。

医生要完成询问、专科检查、口腔治疗、处方及医嘱等一系列临床程序明显会受到时间上的限制。所以，医生在与患者交流时不应给病人以匆忙感，而是可以采取一些技巧，比如在沟通中适当停顿，有意识地间断性放慢节奏，以使患者有被充分重视的感觉。

牙科畏惧症是口腔患者中一种普遍存在的现象，引起牙科畏惧的因素很多，其中对牙科治疗中可能疼痛的预感是主要原因。

其次，传统牙科工具如涡轮机钻磨产生的震动、噪音，也是引起畏惧的重要原因。此外，不良的牙科诊疗经历等也是牙科畏惧产生的源泉。因此，在口腔治疗前对患者讲解治疗过程以消除患者的畏惧心理，以及在治疗过程中通过安慰性语言消除患者的紧张感，对于有牙科畏惧症倾向的患者非常有必要。

医患沟通中心工作计划 医患沟通技巧心得体会篇五

1. 对患者人格的高度尊重：医者应用口头语言及身体语言(面部表情、眼光及体态姿势等)表达对患者的欢迎，以及对患者光临本院和选择本医师的感谢。

2. 建立医患之间的互信感：通过对患者的观察、判断与主动询问，估计病人对疾病已知信息的程度，以及需要了解的信息，给予耐心解答，语言表达一定要简洁、清晰、准确、强调重点，语言要通俗化，要注意避免措辞不当、用词过专、思维混乱等情况。医生运用称赞以及鼓励性的语言往往能帮助患者树立起信心，恰当的幽默感表达可以有效的消除患者开始就诊时常有的紧张感。用善意友爱的语言指导患者熟悉诊室环境，如个人物品的放置、在牙科椅上的恰当就位等，可以大大帮助患者对你的信任感的提升。

3. 在病人心中建立医者的职业权威：医者自信的表情及语言介绍让患者接受你是一名专业品质优秀的医生。不要诋毁同行，即使患者在其它医疗单位接受过非理想的诊疗过程，只要你判断出原来的医师没有主观不良的职业行为，你可以适当解释上一位医师努力的相对合理性和有限的医疗条件，以宽解患者可能的不满情绪，进而在其内心接受你本人的职业权威性。

4. 对患者知情权与诊疗权的理解与尊重：研究表明，当医生鼓励病人提问并参与决策时，病人的焦虑就明显降低。切记不要随意夸大预期治疗效果，以免患者对疗效产生非现实的期待，从而埋下医患冲突的隐患。对诊疗过程中可能出现的并发症风险要尽可能对患者事前说明，一旦出现并发症且无法挽回，应酌情向患者或家属通报，并写出完整的病历记录，同时要向患者表示医者本人应承担的责任。一个很重要的提示是：你将对病人该并发症作出专业解释的第一位业者，所以你一定要消除患者对并发症非理性的恐惧感，以根管治疗中发生的器械分离为例，合理并且恰当的专业解释将使患者释然，从而消除可能的医患冲突。

5. 患者就医时间的问题：在我国现有的医疗资源状况下，口腔医生用在每个患者身上的时间过于有限，而医患沟通不仅依靠语言和技巧，还必须要有时间的保障。但我院临床医生每天要看大量的病人，如按一天满负荷工作七个小时计算，

如果该医生能看12个病人的话，那么每个病人平均只能得到35分钟。医生要完成询问、专科检查、口腔治疗、处方及医嘱等一系列临床程序明显会受到时间上的限制。所以，医生在与患者交流时不应给病人以匆忙感，而是可以采取一些技巧，比如在沟通中适当停顿，有意识地间断性放慢节奏，以使患者有被充分重视的感觉。

6. 牙科畏惧症患者的沟通问题：牙科畏惧症是口腔患者中一种普遍存在的现象，引起牙科畏惧的因素很多，其中对牙科治疗中可能疼痛的预感是主要原因。其次，传统牙科工具如涡轮机钻磨产生的震动、噪音，也是引起畏惧的重要原因。此外，不良的牙科诊疗经历等也是牙科畏惧产生的源泉。因此，在口腔治疗前对患者讲解治疗过程以消除患者的畏惧心理，以及在治疗过程中通过安慰性语言消除患者的紧张感，对于有牙科畏惧症倾向的患者非常有必要。

医患沟通中心工作计划 医患沟通技巧心得体会篇六

医患关系是现今比较能吸引眼球的字眼，在各类媒体的出现率较高。近几年来当它出现时基本是反映医患关系的紧张、冲突，只有在xx时期是例外，那个时候媒体反映的无一例外是医务工xx的忘我工作、勇于献身的事迹和精神。当然可以理解即使是标榜客观中立的媒体，其新闻报道和xx导向也总是有其现实需要性的。然而，按照辩证法的观点，事物的发生发展都有一个过程，医德的“败坏”也不会是一个晚上能完成的，所以，当医生们从xx时期的“最可爱的人”突变成了千夫所指的“白狼”，巨大的角色反差使许多人感到不知所措，这在年轻医生之中尤其明显，进而使他们感到沮丧、压力、挫折感。正所谓防民之口胜于防川，辩解是如此的苍白无力，更何况面对占绝大多数的人群辩解时，你的声音根本无人听到。

是被低估的，医方、患方、媒体莫不如此。谁都更愿意强调

自己的理由，指责别人的缺点，然而，当这种情绪一次又一次的被放大之后，我们就很难能够听到理性的声音。这种情绪化的语言、报道、处理方式妨碍了我们对事物xx的探究。作为医方要考虑的是当我们的医疗技术、医疗手段越来越进步，治愈率越来越高，医院条件越来越好的时候xx百姓会有更多的不满的声音；作为患者要考虑的是：你所要求的是不是应该由医生提供或是医生目前能提供的，你所愿意付出的和你想得到的是不是相当；作为媒体要考虑的是：你所报道的是事实吗，你所评论的做到客观了吗，或者至少力争如此而不是“纸馅包子”这样以你的个人意志来左右欺骗公众的事情；还有社会要反思当gdp大步前进时医疗投入有多少。当然，我们不必等其他他人改变之后再改变自己，让我们想想今天我们给我们的病人微笑了吗，我们体会到了我们的病人躺在手术床上的心情了吗。

彼此缺乏信任，医疗纠纷增加，是当前一个十分突出的问题。我们必须充分熟悉构建和谐医患关系的重要性和紧迫性。

(一) 医患之间缺乏信任，是造成医患矛盾的一个重要原因。医患之间缺乏信任、理解，不能换位思考。部分医务人员不能设身处地替患者着想，而是较多地考虑医疗机构和自身的利益。而有些患者对医务人员也缺乏理解，不了解医学的复杂性。

(二) 医患沟通不够、医疗纠纷增加，是医患关系不和谐的重要因素。有统计表明：在已经发生的医疗纠纷中，由于医患沟通不够，医患关系不和谐导致的纠纷约占总量的三分之二。

(三) 在医疗过程中缺少人文关怀，加剧了医患关系不和谐的情况。治并救人原是一体的，但有些医生却只重视“脖不重视人；在有些医疗机构，医疗活动只强调依*仪器设备，忽视医生与患者的交流。

(四) 患者申诉和维护权益渠道不畅通是影响医患关系的直接

原因。我国虽已于几年前就施行新的《医疗事故处理条例》，但发生医疗事故之后，光是事故鉴定费用就高达几千元，患者维护权益成本太高，要想通过正常渠道维护权益，实际上仍是件很难的事情。

(五)我国现行的医疗保障体系及相关的法律、法规没有及时跟上市场经济的步伐，全民医疗保险体制不健全，是医患矛盾尖锐最根本的原因。资料显示，许多国家由于有健全的全民医疗保险体制，全民参加医疗保险，绝大部分的医疗费用都由保险公司来承担，不会由个人支付高额的医疗费，很少有医患间的冲突。

对医疗机构来说，构建和谐医患关系首先要眼睛向内，正视并克服自身的不足，不能抱怨患者不理解，怨天尤人解决不了问题。要善于分析自身的问题，从服务环境、服务理念、服务态度、服务效果等各方面查找原因，制定措施。我们中国医科大学附属第一医院是一所集医疗、教学、科研和预防保健为一体的现代化大型综合性医院，也是东北、华北部分地区疑难重症的抢救中心。近些年来，我们坚持以病人为中心，从思路到规划，从举措到实施，一切从患者利益出发，积极转变服务模式，提高服务质量，把病人的满足作为医院的追求。从我院的实践看，构建和谐医患关系要从六个方面加强医疗服务工作，用保障人民健康来促进构建和谐医患关系。

一是以人性化服务为中心，寻找服务创新点。随着我国加入wto和多元化发展医疗服务事业，医疗服务体制正面临着一次xx性的.变革。在更加激烈的医疗市场竞争中，患者在就医的时候不仅仅xx医院的医疗水平，而且更加xx医院的人性化服务。医院除了拼技术、拼设备等硬实力外，不能忽视治理模式和服务水平等软实力的竞争。如何将人性化理念融入医疗服务与医院治理的全过程，改变以往“病人来医院是看病，医院对病人是只管治脖的陈旧观念，树立医疗对象首先是“人”，其次才是“脖的现代医学模式，将是现代化医院

建设和治理的重要课题，值得认真思考、研究和探索。医院应就如何尊重、理解、关怀病人等方面采取措施，寻求服务创新点，通过人性化服务不断提高群众对医院的满足度。

医患沟通中心工作计划 医患沟通技巧心得体会篇七

医患沟通是现在医院医务人员必须具备的一种基本技能，在医学科学不断进步的今天，尤其在医患双方医疗信息不对称的情况下，服务是医疗市场竞争的重要筹码。医护人员对患者的人文关怀、尊重、沟通是影响服务满意度的关键因素。建立良好的医患沟通制度可以缓解医患关系，增加医患之间的信任、保证医患双方的利益，全面提高医疗质量，增加医院的综合能力。

一、存在的问题：

- 1、极个别家属不能充分理解医务人员所告知的内容，或者告知时理解了，但在手术后效果不理想时，又说医务人员在术前未告知清楚。
- 2、极个别医务人员未在患者入院当日就完成医患沟通签字，可能由于医务人员去签字时，患者或其家属不在病房，导致当日未完成签字。

二、做的好的方面：

- 1、对与手术、麻醉、高危险诊疗技术、特殊治疗检查、输血、使用血液制品、贵重药品、特殊耗材等的使用均签知情同意书，告知患者及家属，让其了解。
- 2、对于自费的药品、耗材等均告知患者及家属，并有书面材料。
- 3、医务人员在患者入院时进行了医患沟通，并签订了知情同

意书。

三、改进措施：

- 1、对重要的内容和认为患者及家属不易理解的内容，应及时多次的告知患者及家属。让其了解的更充分，更完整。
- 2、对于费用的增加，尽可能详尽的向患者或家属解释清楚，不能因为费用的问题而影响医患之间的关系。
- 3、加强医务人员在沟通方面的培训，尽量让患者及家属充分了解医务人员所告知的内容。
- 4、入院当日的知情同意告知和医患沟通尽可能在当日完成，并签字确认。

医患沟通中心工作计划 医患沟通技巧心得体会篇八

医患沟通是医患关系建立后实现医患双方共同参与疾病诊治、恢复健康的重要环节，它贯穿于医疗全过程。实施有效的医患沟通有利于医疗质量提高，有利于和谐医患关系的建立，有利于化解或消灭医疗纠纷，有利于推动医疗卫生事业的可持续发展。儿科是医疗纠纷的高发部门，患儿年龄小、怕生、怕痛，医疗过程中不配合，故掌握如何与患儿及家属们进行有效医患沟通对儿科医生来说极为重要。海明威说，我们花了两年学会说话，却要花上六十年来学会闭嘴。一，静下心来倾听，尽量理解对方，拉近彼此距离。二，非言语沟通。关系和感情的建立，并不完全是“谈”出来的，有时候一个关爱的眼神，一个行为的改变，就可以化解纷争，修复关系。三，压制脱口而出的冲动，先思考怎么说，用对方能接受的方式，效果最好。

沟通的方式多种多样，形式各类。

用口沟通。是主要沟通方法，主要通过口的语言交流来实现沟通。我们要具备很好的交谈艺术，交流中语气平和，语言简单易懂，语调亲善，多使用些儿话语音。交流时适时提问、恰当引导、适时应和、适时语言重复，对患儿多夸奖、多鼓励、多呵护。不管是与患儿沟通还是与家属沟通均需使用恰当的称呼，如称患儿为“小宝宝”、“小乖乖”、“小帅哥”、“小妹妹”等。另外，交谈多用“我们”开头，以强调同伴意识。

用眼沟通。在医疗服务中“看一看”确实是重要的，因为眼睛是心灵的窗口，目光接触也是一种有效的沟通，当医生注视着患儿及焦急的家属时，可用眼神向其传递同情、鼓励、温馨和关爱，沟通就这样得以完成。

用耳沟通。沟通时，我们要善于用耳倾听，这是获取患儿相关信息的主要来源。倾听时，要全身心地投入，不要无故打断患儿及家属的叙述，因为他们在这一时间内迫切希望被医生重视与理解，恰当地给予其反馈信息，鼓励和引导沟通。倾听还要注意整体性和全面地理解对方所表达的全部信息，仔细体会“弦外音”，以了解对方的主要意思和真实内容。

用心沟通。疾病是医生和患者共同的敌人，医生和患者的心应是紧密相连的，只有双方同心协力才能驱除疾病，恢复健康。作为一个儿科医生，在与患儿及家属沟通时更需做到用心沟通，要有父母般的关心、爱心、细心、责任心、同情心，使患儿从心灵上及家属从内心深处认可你这个医生，愿与你真心沟通，同心战胜疾病。所以，用心沟通是一种无形的极为有效的沟通技巧，它为进一步沟通起了不可估量的作用。

用微笑沟通。微笑是人际交往中的“润滑剂”，是人们相互沟通、相互理解、建立感情的重要手段。有了微笑，人类的感情就沟通了，正因如此，所有行业的服务规范中都列出了微笑服务的要求，医疗服务尤其是儿科医疗服务当然也不例外。在儿科，微笑沟通处处可用。

用情感沟通。情感沟通最易感化患儿及家属，能使他们真心与医生沟通，是医生“视患者如亲人”的真正体现。交流时刻以同情、真诚、博爱、尊重来最大限度给予患儿及家属亲切感、信任感，从而可折射出医生的修养与人性，使患方感觉到医生的可敬可信。

用责任沟通。“救死扶伤，消除患者疾苦”是医者的天职。医生要背负起治病救人的责任与患方进行沟通，使他们能感受到有生命希望，有健康依托。作为儿科医生更要有严谨的工作作风，细心的工作方法，极强的责任感来“救”，来“扶”，来沟通。

还有预防为主的针对性沟通：在医疗活动过程中，主动发现可能出现问题的苗头，把这类家属作为沟通的重点对象，与家属预约后根据其具体要求有针对性地沟通，例如在晨间交-班中，除交接医疗工作外，还要把当天值班中发现的.家属不满意的苗头作为常规内容进行交-班，使下一班医护人员有的放矢地做好沟通工作。

交换对象沟通：在医生与患者家属沟通困难时，另换一位医生或主任与患方沟通；当医生不能与某位患者家属沟通时，换一位知识层面高一点的患者家属沟通，让这位家属去说服其他家属。

对于医患沟通可以归总为“一、二、三、四、五、六”

一个根本：诚信、尊重、同情、耐心；

两个技巧：倾听，就是多听患者或家属说几句话；介绍，就是多对患者或家属说几句话； 三个掌握：掌握患者的病情、治疗情况和检查结果；掌握患者医疗费用的使用情况；掌握患者社会心理状况。

四个留意：留意患者的情绪状态；留意受教育程度及对沟通

的感受；留意患者对病情的认知程度和对交流的期望值；留意自身的情绪反应，学会自我控制。

五个避免：避免强求患者及时接受事实；避免使用易刺激患者情绪的词语和语气；避免过多使用患者不易听懂的专业词汇；避免刻意改变患者的观点；避免压抑患者的情绪。

《小儿科医患沟通技巧》全文内容当前网页未完全显示，剩余内容请访问下一页查看。