

# 精细化管理中人文沟通技巧

王国平

13965199506



## 什么是沟通？

- ❖ 沟通：沟是流水的地方，即渠道；  
通即通畅、相通；沟通就是使两方  
通达，是双向的。
- ❖ 所谓沟通就是同步；每个人都有他  
独特的地方；而与人交际则需要  
“一致”。——卡耐基



## 什么是沟通？

- ❖ 信息凭借一定的符号载体，在个人或群体间从发送者到接受者进行传播，并获得理解的过程。





## 沟通的目的、意义

- ❖ 沟通的根本目的就是为了解相处、进行交易、更好地实现目标。如：天梯
- ❖ 管理心理学研究结果：同流→交流→交心→交易
- ❖ 沟通是人与人之间联系的纽带，沟通时刻影响着人与人之间的关系 如：恋爱-离婚、战争



- ❖ 世界医学教育联合会《福冈宣言》指出：所有医生必须学会交流和处理好人际关系的技能，缺少共鸣应该看作与技术不够一样，是无能的表现。
- ❖ 医学之父希波克拉底：医生有三样法宝：语言、药品、手术刀。



## 失去顾客的原因统计

- ❖ 1%-离开人间
- ❖ 3%-搬家
- ❖ 5%-受负面评论的影响
- ❖ 9%-品质下滑
- ❖ 14%-价格上涨
- ❖ 68%-受到了态度冷漠的对待

## 有效沟通的技巧（一）

❖ 选择恰当的符号和恰当的表达方式作为信息传递的载体：

沟通双方通用的符号

沟通双方易于接受的表达方式

医患沟通忌用专业术语

对牛弹琴



## 有效沟通的技巧（二）

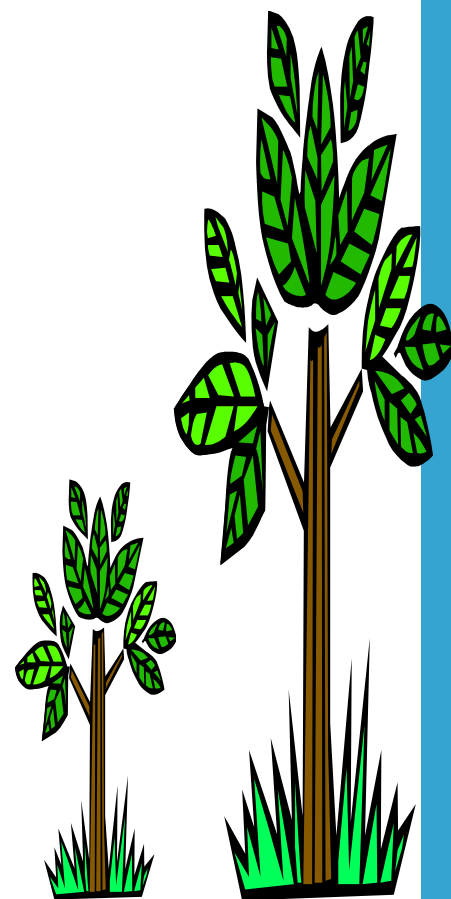
各种沟通在人际交往中的影响力：

|       |     |
|-------|-----|
| 书面沟通： | 7%  |
| 语音沟通： | 38% |
| 肢体沟通： | 55% |

❖ 理由：认同自己见到的，不认同听到的。

眼见为实，耳听为虚；言传身教；以身作则

案例：1、卖糖果；2、小蜜蜂；3、手势



## 有效沟通的技巧（三）

- ❖ 正确地利用信念和梦想进行沟通，通过沟通激励对方树立良好的信念和美好的梦想。



## 有效沟通的技巧（四）

❖ 传递信息方：简单、精确、标准化

接受信息方：仔细倾听、反馈、重复确认

❖ 游戏一：折纸

❖ 案例二：住宾馆提醒起床

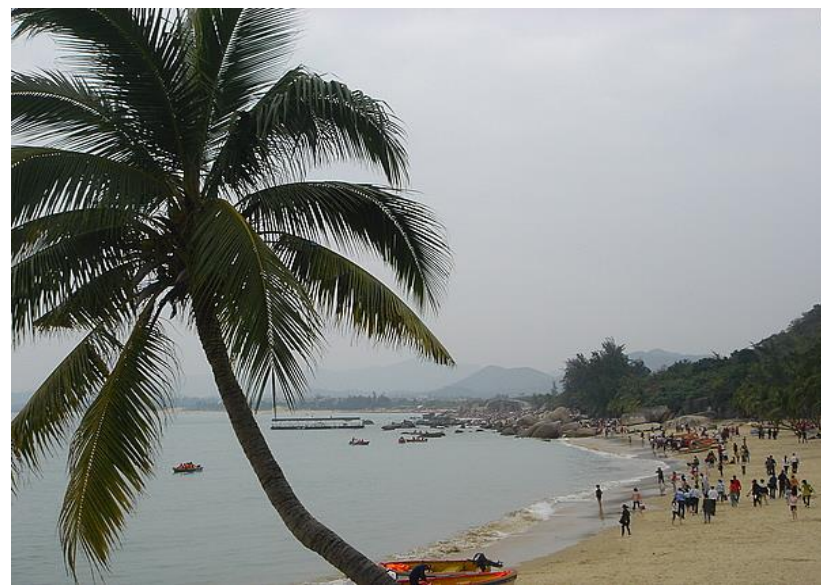
❖ 案例三：医院的移情服务



## 有效沟通的技巧（五）

一个人的幸福、满足、愉快取决于两个方面：

- ❖ 一是他对某个事物的期望（海南旅游）
- ❖ 二是他的实际感知





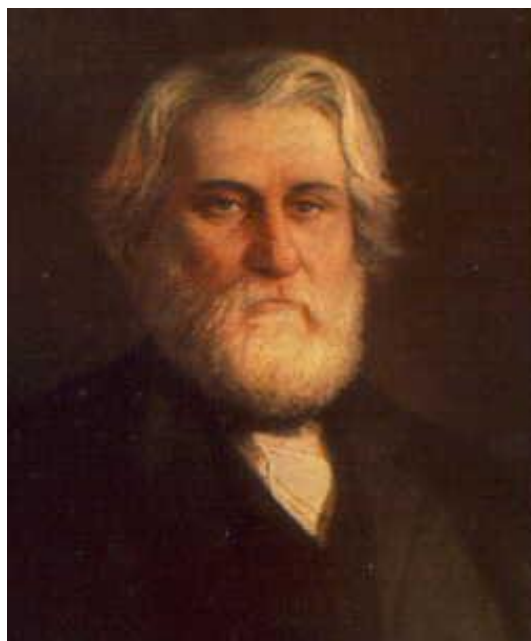
## 有效沟通的技巧（六）

沟通可分为事前沟通、事中沟通、事后沟通：

- ❖ 在可预见的范围内做好事前沟通和事中沟通，沟通过程中要留有余地，不能说过头话。
- ❖ 事后沟通重在对已经发生的事做出合情合理的解释，求得患者及其家属的理解。

## 有效沟通的技巧（七）

❖ 有效沟通需要的是发自内心的、最朴素的、最真诚的行为。



屠格涅夫



## 有效沟通的技巧（八）

❖ 距离在医患沟通中的应用：

❖ 亲密距离

近状态：实际触摸或拥抱[1.jpg](#)      远状态：0.5m[2.jpg](#)

❖ 私人距离：身体可以控制的范围内，普通朋友关系

近状态：0.5m – 0.7m[4.jpg](#)

远状态：0.75m – 1.25m[3.jpg](#)

❖ 社会距离    近状态：1.25m – 2m      远状态：2m – 4m



## 有效沟通的技巧（九）

### ❖ 有效沟通需要主动。游戏：

- 出1，代表自己想与对方的见面方式是“点头”；
- 出2，代表自己想与对方的见面方式是“握手”；
- 出3，代表自己想与对方的见面方式是“握手的同时，自然地拍拍肩膀”；
- 出4，代表自己想与对方的见面方式是“拥抱”。



沟通的基本问题是心态

沟通的基本原理是关心

沟通的基本要求是主动





**Thank You !**