

近几年频繁发生的伤医事件令人痛心不已,但这些事件背后所隐含的深层次的内容,值得我们从心理学层面去考量,并做些积极的改变。医生除了满足患者诊治疾病的需求外,还要善于利用医患沟通技巧,把握患者的内心世界和人格特征,尽量满足其心理需求,努力去营造良好的医患关系。

医患沟通:一门值得学习的心理课

□姚付新 李娟 杨甫德

善于使用模糊语言化解难题

医患纠纷事件大多是因为沟通问题。沟通的目的是要达到相互理解,尽量减少误解,化解纠纷。医生在与患者沟通过程中,要避免强求患者即时接受,避免使用易刺激患者情绪的语气温,避免过多使用患者不易听懂的专业词汇。在医患沟通中,有一个比较重要的技巧,就是善于使用模糊语言。下面,以几个场景对话来说明沟通过程中如何使用模糊语言。

场景对话一:

患者:连CT都不能确诊,那我还要做什么检查?得花多少钱啊?

医生:任何检查都有它的局限性,癌症的诊断需要很多指标,比如化验、病理,还有很多更精确的影像检查。但现在并不适合你,你还是先消炎治疗吧。

患者:那么,等到真正发现了或确诊了,是不是就晚了?

医生:的确有很多肿瘤一旦被发现了就已是晚期,这正是这种疾病难治的原因之一。但是,你现在的确诊没有需要进一步检查的适应症。

场景对话二:

患者:医生,你一定要给我一个满意的答复。

医生:我很抱歉,我能给不了你满意的答复,但是我努力给你一个客观的真实的能够反映事实真实原貌的答复。

场景对话三:

患者:医生,我的病什么时候才能治好?

医生:这个问题现在还说不太好,再治疗一段时间看看吧。

有的细心的医生或许会说:小张,这个问题你已问过好多次了,看得出你对自己的病情有些担心。你能说说吗?

以上的例子都是医生以模糊性语言,巧妙地回答患者较真的问题,让患者既不是在敷衍,同时心理也能好受一些。

当然,在使用模糊性语言时,要切忌给患者造成不好的误解。比如:

患者找医生看完病,临起身时,问医生:“医生,我饮食上需要注意些什么吗?”

医生说:“该吃什么,就吃什么吧!”

作为患者,此时可能会有两种理解。第一种,他认为自己来日不多了,所以医生让自己想吃什么就吃点什么;第二种,认为自己没什么大问题,该吃吃,该喝喝。

这两种感受会大相径庭。所以,当患者产生疑虑时,医生一定要解释清楚,避免使患者产生不必要的疑虑,形成心理负担。

学会听出话外音,打消患者疑虑

在与患者沟通过程中,有时患者在表达上不是很直接,这时,作为医生,需要学会倾听患者的话外音,以快速获得准确信息,从而有利于下一步的沟通。

比如,一位患者探头进来,轻声询问:“医

生,您还忙着呢?”

这句话透露的意思是,患者迫切想找医生看病,但又不忍心打扰医生,内心充满矛盾、犹豫、痛苦和焦虑。而医生如果因为很忙就忽略了这些重要信息,会让患者的这些负面情绪更加强烈。此时,医生不妨暂时停下手中的工作,关注一下患者,因为他的确需要帮助。

又如,患者对医生讲:“我不再找您看病了!”在医生听来,可能会认为患者已经治愈了,不必再继续治疗。但也许患者的弦外之音是,其实病并没有治好,而是对医生丧失信心或心存不满。还有一种可能是患者出现抑郁状态,认为长时间治疗效果不理想,感觉救治无望而放弃治疗等。这种间接表达与直接表达相比,相应的情感反应会更加强烈。

这两个例子说明,医生听出患者的话外之音,不仅有利于促进沟通,也能使医生更好地把握患者的内心世界。医生与患者沟通交流需要以“尊重、真诚、共情”为基础,要以积极的态度、有反应的倾听,注意言语线索和非言语线索。必要时,可以采用鼓励性短语,引导其表达内心想法,并对一些把握不定的信息及澄清,问一声“您的意思是……”

把握患者的人格特征,才能更深一步了解患者

医生在与患者的诊疗活动中,需要把握患者的人格特征。人格,是指一个人在社会化过

程中形成和发展的思想、情感及行为的特有统合模式,是个体独具的、有别于他人的、稳定而统一的各种特质或特点的总和。我们每个人都处于各种人格特征连续体上的某个位置。人格是建立在自我认同感的基础之上,同时不断满足人们控制外部环境的需要。

在与患者的交往中,医生尤其要注意识别患者偏离正常人格的情况。一是人格障碍,又称病态人格、变态人格、人格异常,是指人格特征明显偏离正常,使病人形成了一贯的反映个人生活风格和人人际关系的异常行为模式。二是人格改变,是指一个人由于某种特殊原因导致人格上的显著变化,如癫痫病、脑肿瘤、脑外伤、长期酗酒、吸毒等器质性因素。三是人格缺陷(个性缺陷),是指一个人在人格某一方面或若干方面存在着缺陷,但达不到人格障碍的程度。

医生可通过与患者的家属或者与之接近的人了解其人格特点是否存在变化,也可以通过与患者进一步接触、观察,体会与其接触过程中,交流是否顺畅,判断患者的人格是否与病史提供的内容相一致。还要考虑患者是否存在导致其人格改变的慢性或者严重的躯体疾病或残疾。如酒精依赖、癫痫病、肿瘤、术后不满意(例如鼻整形术后的空鼻症)、肢体残疾等,因为身体缺陷或其他原因引起自卑会对患者产生过度补偿行为。另外需注意的是,儿童期不合理的教养可以导致人格的病态发展,尤其是家庭环境对人格发展会产生不良影响,如自幼父

母长期不和、分居甚至离异,教育方式粗暴、放纵溺爱和过分苛求等。急性应激状态会使人格特征更加突出,如意外事故、诉讼问题、居丧反应、婚姻变故等。

值得一提的是,医生在诊疗中还要特别关注感官异常对人的心理活动可能产生的影响。人体感官包括眼、耳、鼻、舌、皮肤等,主要的感觉有视觉、听觉、嗅觉、味觉、躯体感觉(包括皮肤感觉与深部感觉)和内脏感觉等。人们通过分布在体表或组织内部感受器感受来自机体内外环境变化,获取我们生存内外环境的各种信息。人们对于客观世界的认识活动,首先从感觉开始,感觉是人类最初级的心理过程,而其他一切较高级复杂的心理活动,都是在感觉所获得的材料的基础上产生和发展的。感官异常会对思维、情感、行为的心理活动产生影响。比如“空鼻症”的患者,虽经各种检查均未发现异常,而冰冷、客观的检查、检验结果可能与患者的主观感觉的差异悬殊。医生应设身处地理解患者的主观感受和痛苦,多与患者进行交流和沟通,让患者对于疾病有更高层次的认识。

有的患者及家属对治疗过程以及结果不满意,产生心理上的落差,医务人员应多理解患者的主观心理感受,进行充分的沟通。因为如果沟通不畅,会导致患者不理解疾病,形成心理负担,甚至产生失眠、焦虑、烦躁,进而产生积怨、愤怒甚至怨恨、仇视的情绪,处理不及时就有可能导致医患冲突,甚至伤医事件。

孕妈学堂

来自母亲的八大遗传病 孕前可预防

遗传病,是指由于受精卵形成前或形成过程中遗传物质的改变造成的疾病。有的遗传病在出生时就表现出来,也有在出生时表现正常,而在出生数日、数月,甚至数年、数十年后才逐渐表现出来。那么,有什么遗传病在孕前是可以预防的?

肥胖 女性的体重和母亲体重、体形的关系较之父亲更为紧密,肥胖者的体重遗传因素占25%~40%。**贴心忠告:**控制脂肪和甜食的摄入,经常运动。

II型成人糖尿病 此病通常40岁以后发生。研究表明,有20%~40%的子女是从母亲那儿遗传患上此病。**贴心忠告:**保持健康的身材,坚持运动。45岁之后每隔3年做糖尿病的常规检查。

妊娠困难 母女之间也许有类似或相同尺寸、形状的骨盆。研究表明,妊娠高血压和静脉曲张在家族中具有遗传性。**贴心忠告:**对于静脉曲张,使之减少到最小程度的最好办法就是保持苗条。

绝经早 你的绝经年龄可能和你母亲相同。一个女人有多少个卵子,在她出生时就已经决定了,而这种决定则来自于遗传因子。**贴心忠告:**

如果抽烟,则能使绝经年龄提前2至3年。

骨质疏松 母亲患有骨质疏松疾病,女儿患脆骨的发病率会很高。所以,她们也更有可能会骨折、驼背、臀部断裂等。妇女的骨头质量及失去的骨质,与她母亲的情况非常相似。**贴心忠告:**提高钙和维生素D的摄取,可通过喝牛奶、吃钙片、加强锻炼、戒烟或酒使骨骼保持健壮。

抑郁症 一个女人有10%的可能性会从母亲那儿遗传上情绪不稳定的疾病。**贴心忠告:**仔细观察,不放过任何有迹象的信号,比如突然的情绪波动、哭泣。如果有类似情况出现,要立刻去看心理医生。

心脏病 如果你母亲在65岁之前心脏病曾发作过,那么将来你患心脏病的可能性就会增加。**贴心忠告:**保持苗条的身材,经常锻炼,戒烟,减少高脂肪食品的摄入。35岁前后经常测量血压和胆固醇含量。

肺癌 肺癌患者中至少有10%的人具有遗传性,而母亲患有肺癌,遗传给子女的机会要比父亲高出2~3倍。**贴心忠告:**有规律地锻炼,戒烟酒,吃低脂肪、富含纤维的食物。考虑从30岁起每年都要进行胸部透视。

优生优育丈夫该做些什么?

□屈艳霞

从临床观察的情况来看,有些医院对诊治不孕不育的女性做其他诊断治疗的同时,随意抽查男性精液常规,结果不容乐观。有相当比例的男性精子数量减少、活力偏低,顶体反应能力下降。经过有目标的治疗之后,发生因精子质量问题自然流产的现象大大减少。说明生育之前检查精子情况是十分必要的。

因此,在优生优育方面,丈夫应该做到:

养成良好的生活习惯 不良的生活习惯,对男性生育的影响是非常显著的。大量饮酒,对男性的生殖系统有一定的毒害作用,它可使精子数量、活力不正常;熬夜过多可降低人体的免疫功能,应注意科学休息;烫水、高温不利于精子生成,应避免洗浴热水澡,不要去桑拿;男性过多吸烟不仅可以影响精子的质量,还会因妻子被动吸烟而影响胚胎及胎儿正常发育,带来一些重大疾病,应该在受孕之前和妻子怀孕之后相当一段时间内戒烟。

保持良好的精神状态 情绪、精神因素对优生优育的影响,越来越受到医学界的重视。以往人们重视母亲的情绪对胎儿的影响,近年来的医学研究证明,恶劣的家庭环境、紧张的工作压力、恐惧的生存境地,都不利于生育。有资料表明,在情绪、精神不良的情况下生育的孩子,其性情容易发生异常,很容易出现孤僻、变态的性格。因此,保持良好的情绪,宽松的工作环境,不仅对男性自身健康有益,还对生育产生积极的影响。在生育之时,应保持良好的家庭环境,夫妇恩爱,情绪舒畅,是人生的一大乐事,也是优生的一大乐事。

治疗已有的重要疾病 有许多疾病,对优生优育都有不良影响。如果男性罹患乙型肝炎,抗精子抗体阳性,解脲支原体、沙眼衣原体、人型支原体感染等性传播疾病,都会影响男性优生优育。

男性有乙型肝炎者,特别是HBVDNA、HBeAg阳性者,应经治疗转阴后生育;对于抗精子抗体阳性者也要治疗转阴后3个月以上怀孕,因为常用的强的松、地塞米松都对生育有不良影响;只要检测到性传播疾病,就应该认真治疗,治愈之后方可生育。

远离有害的工作环境 接触不良的环境,常会影响敏感的睾丸功能,致使精子受到伤害。研究证实对精子有害的物质有铅、汞、锡、砷、镍、钴、苯等,这些元素对男性生育都会产生恶劣影响。农田喷洒的农药也可使精子异常,进而会导致流产、死胎、新生儿缺陷,如苯菌灵、二溴氯丙烷、甲基汞、环氧乙氯等等,都具有这样的杀伤力。因此,在打算生育的时候,应暂时远离这些不利于生育的恶劣环境。一旦在无保护状态下生育,应注意孕期检查,发现异常及时采取措施。

避免服用的常用药物 是药三分毒,用药要谨慎。在打算生育之前,用药更应该谨慎行事,切忌滥用。临床研究资料表明,很多药物对男性的生殖功能和精子质量会产生不良影响,常见的有抗组织胺药、抗癌药、咖啡因、吗啡、类固醇、利尿药等。这些药物容易导致新生儿缺陷,如婴儿发育迟缓、行为异常、颅内肿瘤等。有的人认为,即将生育的时候,大补一些中药对生育有好处,其实这种观点也是不科学的,补药使用不当也会出现副作用。因此,男性生育之前不可滥用药物,不得使用药物的时候,应该咨询医生,不可自行其事。即使是补药,也要咨询大夫,确定没有副作用的时候,才可以放心服用。

生育并不是妻子一个人的事情,丈夫的责任更重要,宝宝的健康跟精子的质量有很大的关系,凡是影响精子质量的,做丈夫的都要积极地避免;凡是有益于优生优育的条件,丈夫都应积极创造。(作者单位:广州市人口和计划生育技术服务指导所)



“生育二胎,你准备好了吗?”

4月2日,中国南方航空公司计生办联合广州市人口和计划生育技术服务指导所及广州市白云区三元里街道办事处,在广州开展“生育二胎,你准备好了吗?”优生优育宣传活动,对广东省新出台的关于“单独两孩”政策进行解读,并进行健康讲座。向育龄员工解读《广东省人口与计划生育条例修正案》,普及优生优育知识,进一步提高出生人口素质。活动现场发放了免费孕前优生健康检查及重点病种产前筛查和诊断的宣传资料,并向备孕员工发放免费孕前优生健康检查券。图为活动现场的育龄妇女在向专家咨询。(张娅)

问必答

因病服药多久后方可怀孕?

读者问:我前段时间生病服药,不知对准备怀孕是否有影响?停药后,应该间隔多长时间怀孕比较好呢?

专家解答:由于药物的半衰期不同,在人体内完全代谢的时间也不一样。如因感冒、咳嗽、腹泻等疾病短期少量服用药物,一般在停药2周至4周后体内药物可以清除。长期服药的患者,如甲九、结核等,由于药物已经在体内蓄积,需要在医生的具体指导下确定比较安全的可以受孕的时间。

聚焦热点

想生两孩,孕前孕中讲优生

□朱嘉铭

我国正式“提倡一对夫妻生育一个子女”迄今已有35年左右,当年只生一孩的80后,当今怀上第二胎,也已是高龄孕妇了。大凡年龄越大生育力越低,这是卵巢功能随年龄增长而逐渐退化之故。再说,老化的卵细胞在受孕过程进行细胞分裂、增殖时,有可能发生染色体的不分离而形成21三体综合征(即“唐氏综合征”)或称“先天愚型”)。如今“单独两孩”政策落实了,准妈妈们怎样才能生一个健康可爱的宝宝呢?这里笔者特为您提供一些建议,供您参考、应用。

1. 进行免费孕前优生健康检查:我省从2012年起,以县级计划生育服务站为依托,以符合生育政策、计划怀孕的广东省户籍人口夫妇(含一方)和在本地居住半年以上的流动人口夫妇为目标人群,免费向目标人群提供孕前优生健康检查服务,包括优生健康教育、体格检查、实验室检查、影像学检查、风险评估、咨询指导等。国家规定的优生免费项目共19项,其中有5项属一般服务内容(早孕及妊娠结局跟踪随访等)、实验室检查9项(肝功、肾功等)、病毒筛查等4项(可致畸的病毒)、声像1项(B超)。广东在此基础上还增加了本省常

见遗传病地中海贫血和G-6PD缺乏症(蚕豆病)的筛查,共有21项。这么齐全的免费孕前优生健康检查不应轻易放弃,高龄孕者更应该重视这些检查。

孕前准备中,有些育龄妇女还需作输卵管通液或造影,以了解输卵管是否通畅。一些原已作输卵管结扎术者,还应专门进行输卵管复通术,术后需待完全通畅再孕,如通而不畅,尚不能完全排除输卵管妊娠的风险。

2. 要优身备孕:①保持乐观情绪。应为胎儿创造一个好的孕育氛围。准妈妈应保持乐观情绪,让好心情伴随自身。若在平静、欢愉中孕育,可令收缩动脉血管的肾上腺素及儿茶酚胺保持在稳定状态,让胎儿得到正常的血液供应。②增强自身免疫力,严防病毒等病原体感染。胎儿最怕病毒感染,因病毒可通过胎盘屏障直接伤害胎儿,出现诸如先天性、白内障、唇腭裂、智力低下、脑积水等症。③勿滥用药物。有病应由医师诊治,勿自行乱投药。影响胎儿发育的药物有多种,视药物作用于怀孕的不同时期而有不同后果。但要注意的是,孕期有病不是不能吃药,而是应挑无致畸的药物。如拒绝用药致病

就应该尽快终止妊娠。若想保留胎儿,应在怀孕11周至13周进行相关的筛查和检查。如果检查结果无异常,胎儿有问题的几率会明显下降。

按照目前全球药物管理权威机构对妊娠期间服用药物的危险性分为五级:A、B、C、D、X级。从A级至X级致畸的危险性逐渐增加,A级在孕妇中经证实无危险性,X级会致畸,应该严格禁用。

按照目前全球药物管理权威机构对妊娠期间服用药物的危险性分为五级:A、B、C、D、X级。从A级至X级致畸的危险性逐渐增加,A级在孕妇中经证实无危险性,X级会致畸,应该严格禁用。

按照目前全球药物管理权威机构对妊娠期间服用药物的危险性分为五级:A、B、C、D、X级。从A级至X级致畸的危险性逐渐增加,A级在孕妇中经证实无危险性,X级会致畸,应该严格禁用。

按照目前全球药物管理权威机构对妊娠期间服用药物的危险性分为五级:A、B、C、D、X级。从A级至X级致畸的危险性逐渐增加,A级在孕妇中经证实无危险性,X级会致畸,应该严格禁用。

按照目前全球药物管理权威机构对妊娠期间服用药物的危险性分为五级:A、B、C、D、X级。从A级至X级致畸的危险性逐渐增加,A级在孕妇中经证实无危险性,X级会致畸,应该严格禁用。

按照目前全球药物管理权威机构对妊娠期间服用药物的危险性分为五级:A、B、C、D、X级。从A级至X级致畸的危险性逐渐增加,A级在孕妇中经证实无危险性,X级会致畸,应该严格禁用。

按照目前全球药物管理权威机构对妊娠期间服用药物的危险性分为五级:A、B、C、D、X级。从A级至X级致畸的危险性逐渐增加,A级在孕妇中经证实无危险性,X级会致畸,应该严格禁用。

按照目前全球药物管理权威机构对妊娠期间服用药物的危险性分为五级:A、B、C、D、X级。从A级至X级致畸的危险性逐渐增加,A级在孕妇中经证实无危险性,X级会致畸,应该严格禁用。

(作者单位:广东省计划生育专科医院)