



美容医学沟通、设计与咨询

知识、能力是社交的硬件，沟通、交流是社交的软件。所谓沟通，就是把有关的信息或意思传达给对方，并且能够为对方所感知的一种行为。这种行为可以是语言的，也可以是非语言的，可以是有意识的，也可以是无意识的。只要能传情达意，就是沟通。

而美容医学咨询最为重要的基础与手段就是沟通学。





第一节 人际沟通学与咨询

一、沟通与沟通学

沟通是组织中的一员，将组织活动所必需之意见或情报，传达与他人之行动。

人们为达到某种目的，通过一定的方式，使彼此了解、相互信任并适应对方的一种活动过程，称为人际沟通。

二、人际沟通的要素

- 1、引发沟通的客观事物
- 2、信息发出者
- 3、信息及其载体
- 4、沟通渠道及环境
- 5、信息接受者
- 6、效果与反馈

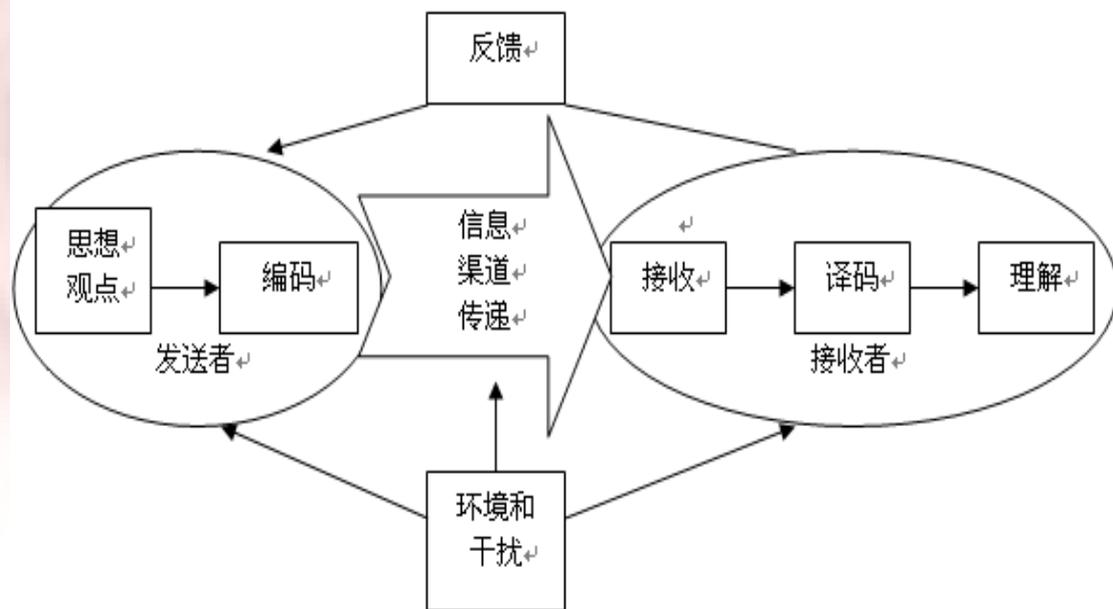
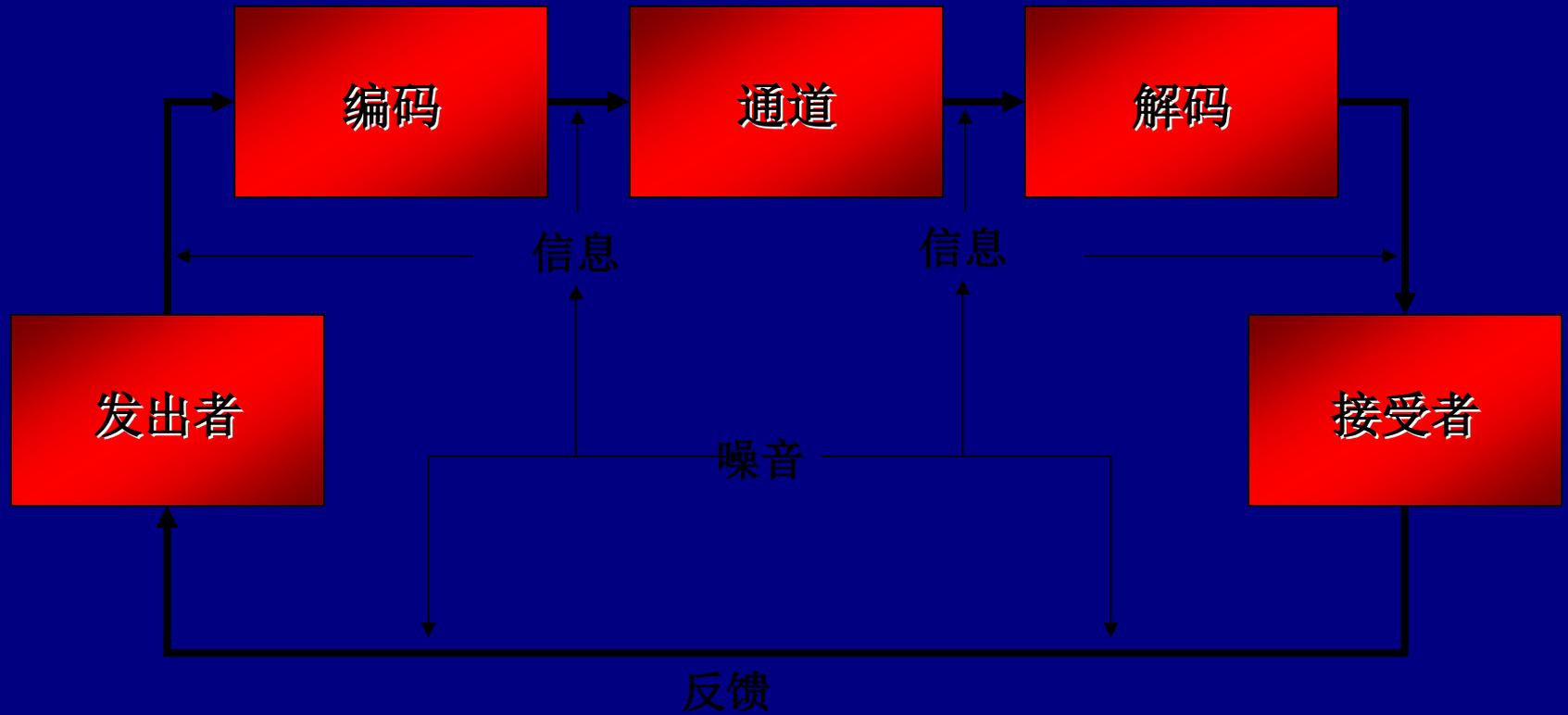


图 1-4 信息沟通过程的模型



沟通过程



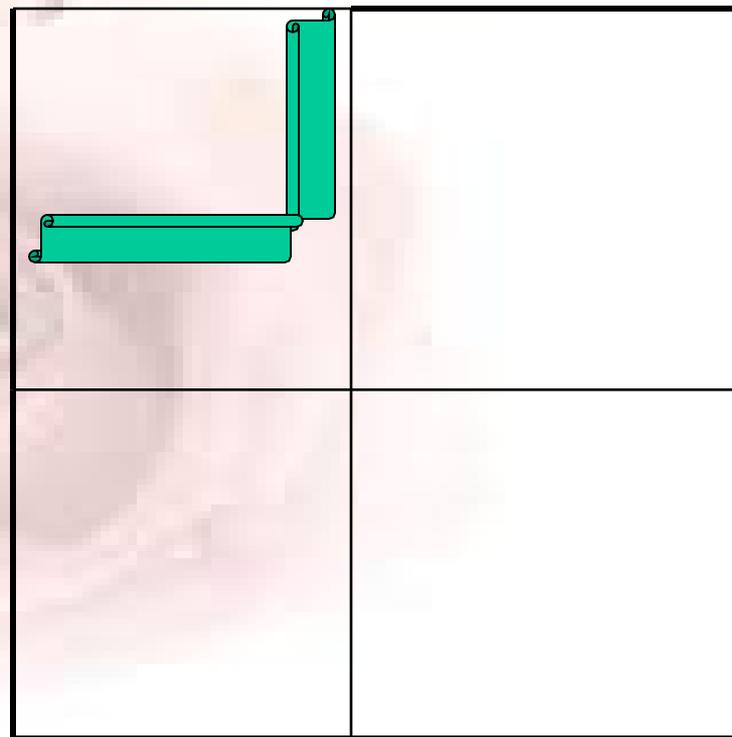
给予与接收反馈

- Johari窗口
- Johari窗口的精髓在于与他们相信：“阳光地带”的交流是最畅通的。

别人知道

别人不知道

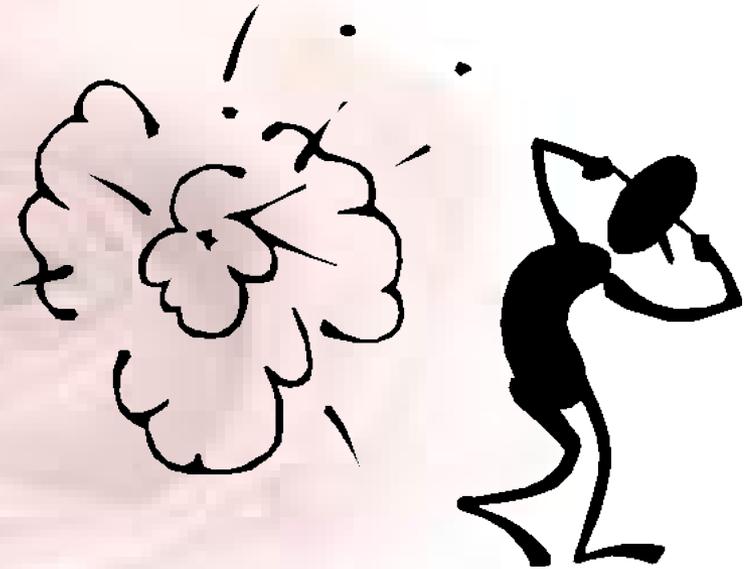
自己知道 自己不知道





给予与接收反馈

- 给予反馈的五条原则：
 - 1、与接收者的发展目标一致。
 - 2、就事论事，避免人身攻击。
 - 3、选择适当的时机。
 - 4、确信没有产生误解。
 - 5、你批评的行为是接收者可以控制的。





三、人际沟通的特征

- 1、人际沟通必定发生在人与人之间
- 2、信息是人际沟通的核心
- 3、传达的必须是互通的信息
- 4、人际沟通各方必定是相互影响的

影响因素有环境因素、个人因素、信息因素、渠道因素、干扰因素、理解因素等



案例1：一次失败的搭讪

来自：魔鬼咨询师

- 当时年轻气盛、血气方刚。
- 一次在酒吧跟哥们喝大了，看见有三个女孩围坐在一张四人桌，就自告奋勇过去了。
- 我拿着大扎啤，走到mm们跟前，直接一屁股坐在剩下的空座上。
- “我，，一喝酒就什么样的美女也不怵了。”
- 三个姑娘听到夸奖，顿时有些扭捏作态。
- 可恼的是当时我的脑子已经管不住嘴巴了
- 又跟了后半句
- “更，，更何况你们三个呢。。。。。”
- ￥#.....#￥#￥%￥.....%.....*



案例2：理解交流

一则幽默：

- 一个法官对一个曾在时装店行窃的小偷作出判决后，希望他有良心发现，启发他说：“难道你在偷东西的时候，就没有为你的老婆和孩子想想吗？”
- 小偷回答说：“法官大人，我偷的是一家男装店”。





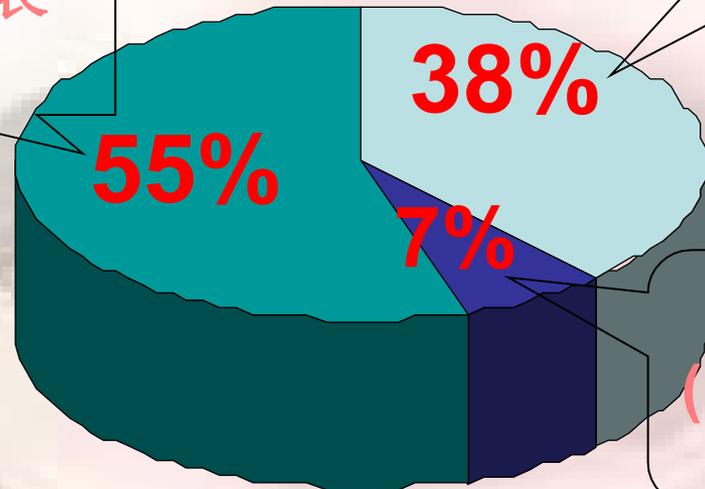
四、做服务就是做人际关系

一个人事业上的成功，只有15%是由于他的专业技术，另外的85%要靠人际关系和处世技巧。

——卡耐基



身体动作语言
(姿势、手势、
动作、面部表
情)



怎么说我们要说的
(语气、声调、音量)

我们说什么
(内容、事实、语言)
文字

- 你无法对沟通加注，有些信息是在无言中传递



五、医学美容咨询与沟通学

沟通学是医学美容咨询最重要的基础课程

- 1、美容医学是临床医学之一，临床沟通学是临床医学的一种必要的技能。
- 2、美容医学是一种服务，服务即人之间的沟通。
- 3、美容医学是一种商业活动，沟通学是商业活动的重要基础。



思考题：

- 1.在日常生活中，有哪些情境因素会影响到你的沟通？
- 2.想一想自己的沟通方式，以及理解模式，举一例自己在过去的误解经验。
- 3.先在心中想一件事情，再想一想，你会怎样用自己的表情或行为去表达这件事情。
- 4.想一想，你会怎么跟自己的好友描述“在假期中最快乐的事”？
- 5.想一想，举例说明自己在与人沟通时，是否曾受过干扰？这些干扰是什么？
- 6.下次当你跟好友聊天时，能不能够对于他所说的话加以澄清，是否能减少误解？



实践训练一

参考题目

- 1、自我介绍与介绍他人；
- 2、讨论影响沟通的因素。

组织形式

- 1、每位同学到讲台，向全班同学介绍自己；
- 2、分组。在小组内自我介绍以及介绍他人；
- 3、围绕思考题讨论人际沟通的特征和影响沟通的因素。



第二节 美容医患关系概述

一、医患关系的概念

- 狭义：特指医生与病人的关系
- 广义：指医方与患方的关系

根据与诊疗实施有无关系分为两部分

- 医患关系的非技术方面
- 医患关系的技术方面



- 广义的医患关系：

“医方”包括医疗机构、医务人员；“患方”包括病人、病人的家属以及除家属以外的病人的监护人

医生的群体



病人的
群体

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/527056113060010002>