

DOI: 10.13288/j.11-2166/r.2016.02.016

证候·诊断

非语言因素对中医问诊效果的影响

胡广芹*

(北京工业大学医院, 北京市朝阳区平乐园 100 号, 100124)

摘要 目的 探索影响中医问诊效果的非语言因素。方法 采集北京、天津市 15 名中医专家与 1547 例患者问诊过程中医患之间交流的信息, 采用专家访谈法, 归纳影响问诊效果的非语言因素。结果 专家问诊均注重礼节、仪表、坐姿、环境等, 关心同情患者。问诊时医患间主要以 90° 夹角斜对而坐, 医患平均距离 (58.46 ± 2.23) cm。结论 问诊是在一定语境中进行的, 影响问诊效果的非语言因素主要包括礼仪、坐姿、目光、心态、倾听、医患距离等。

关键词 问诊; 非语言技巧; 语境; 医患距离

问诊是中医最需要技巧的诊察方法, 古人有“问而知之谓之工”之说, 说明问诊中具有很高的技术含量。医生在问诊中, 除了语言在向患者及其家属传达着某种信息外, 医生的姿势、表情等也向患者传达着不同的信息, 是取得问诊成功的重要因素。问诊具有抽象性和多样性, 只有充分掌握问诊的方法和技巧, 通过有效的沟通^[1], 医生才能完整掌握患者的病情及心理变化, 才能成功对患者进行诊断治疗。本研究通过采集中医专家与患者问诊过程中医患之间交流的信息, 归纳影响问诊效果的非语言因素共性规律, 有助于深入研究问诊技术, 提高临床信息采集的准确性、全面性。

1 临床资料

1.1 问诊非语言技巧标准

问诊非语言技巧标准参考《临床接诊与医患沟通技能实训》^[2]和《心理咨询师》^[3]相关内容制定。

1.2 语料纳入标准与排除标准

纳入医生工作状态下与患者之间发生的涉及病情的门诊问诊会话; 纳入患者年龄 5 ~ 70 岁, 能熟练应用普通话、从事职业与医学无直接关联; 患者知情同意。

排除精神病和心理疾病诊治过程中的医患门诊; 医生与医生之间、护士与患者之间、医生与患

者家属之间的交流。

1.3 一般资料

收集 2011 年 1 月至 2012 年 10 月中国中医科学院门诊部、中国中医科学院广安门医院、天津中医药大学保康医院 11 个门诊科室、15 位高级职称医生与 1547 例患者进行门诊问诊时礼仪、环境、表情、医患距离等非语言信息的记录材料。各科室医生、患者具体分布情况见表 1。

表 1 各科室医生、患者及语料的分布情况

科室	医生 (15 例)				患者 (1547 例)					语料数量
	男	女	< 60 岁	> 60 岁	男	女	5 ~ 17 岁	18 ~ 45 岁	45 岁以上	
心血管	1	2	2	1	109	110	0	57	150	207
消化	0	1	1	0	59	43	10	33	59	102
呼吸	0	1	1	0	63	45	30	18	60	108
内科疑难病	1	0	1	0	162	149	6	89	218	313
风湿	1	0	0	1	19	32	3	35	13	51
皮肤	1	0	0	1	33	29	9	25	28	62
针灸	1	0	0	1	30	37	3	18	46	67
老年病	1	0	0	1	42	38	0	0	80	80
骨外	1	0	0	1	28	17	1	16	28	45
疑难杂症	1	0	0	1	118	102	6	81	143	230
妇产科	1	2	0	3	0	282	0	152	130	282
总计	9	6	5	10	663	884	68	524	955	1547

2 方法

2.1 资料收集

采用语言学方法和录音分析座谈法, 探讨中医问诊非语言技巧。医生问诊资料收集流程为: 选取

基金项目: 中国博士后科学基金 (201104223)

* 通讯方式: 422471661@qq.com

有代表性的医院→联系医院,征得医院同意→进入门诊科室→与医生和患者分别签署录音同意书和保密声明→现场录音座谈请教专家对问诊非语言技巧的应用并转写和标注→库容量定期扩展→中医问诊非语言技巧的研究。

2.2 观察内容

观察专家问诊的职业态度、行为、患者心理需要、中医问诊思路与注意事项等有关方法和技巧。主要包括:关心同情、注重礼节、仪表端庄、坐姿端正、环境良好、精神饱满、目光含蓄、善用凝视、心态平和、耐心倾听、面带微笑、表情严肃、“零距离”接触、医患距离。以上问诊非语言技巧均进行界定。耐心倾听:有良好的耐性,不仅倾听患者的言辞,还需要全身心地去感受患者谈话过程中表达的言语信息和非言语信息。善用凝视:问诊过程中“目中有人”,让患者体会到医生神情专注,值得信赖。“零距离”接触:扶持、协助患者,医患间有身体的接触。医患距离:用钢卷尺、量角器测量问诊时医患座位间距离和方位。

2.3 统计学方法

采用 SPSS 19.0 统计学软件,应用构成比和数据进行分析。

3 结果

3.1 问诊非语言技巧运用情况

表 2 示,问诊时 100% 的专家注重礼节,仪表端庄,坐姿端正,环境良好,精神饱满,目光含蓄,心态平和,关心同情患者。根据患者的性别、年龄、疾病急缓等不同情况,采用凝视占 62.57%、面带微笑占 49.32%、耐心倾听占 40.85%、“零距离”接触占 11.57%。这些非语言技巧能提高医

表 2 医生问诊过程中非语言技巧使用情况分布

类别	频次	频率 (%)
关心同情	1547	100
注重礼节	1547	100
仪表端庄	1547	100
坐姿端正	1547	100
环境良好	1547	100
精神饱满	1547	100
目光含蓄	1547	100
心态平和	1547	100
善用凝视	968	62.57
面带微笑	763	49.32
耐心倾听	632	40.85
表情严肃	489	31.61
“零距离”接触	179	11.57

患沟通效果,最大限度地采集于疾病诊断有价值的信息。

研究结果显示,问诊过程中,影响问诊效果非语言因素包括坐姿端正、精神饱满、目光含蓄、善用凝视、心态平和、耐心倾听、表情亲切、面容宜人、距离适度、方向恰当、“零距离”接触。

3.2 问诊时医患距离及方向描述

问诊医患双方间主要以 90° 夹角斜对而坐,医患距离 54 ~ 62 cm, 平均距离为 (58.46 ± 2.23) cm。

4 讨论

问诊所采集的资料是否全面、准确是关系临床疗效的重要因素,近年来对医患关系研究颇多,但对于如何提高问诊质量阐述不足。本研究在实地临床调研的基础上提出医生对问诊症状的询问是在一定语境中进行的。本研究归纳总结专家问诊非语言技巧均是根据患者年龄、性别、病情缓急、受教育程度、职业等因素灵活选择问诊非语言交流的方式方法,不拘泥于固定的程序。但本研究访谈的专家出诊均是衣冠整洁、文明礼貌、说话面带微笑。医患双方间主要以 90° 夹角斜对而坐,医患距离 54 ~ 62 cm, 平均距离 (58.46 ± 2.23) cm, 这种位置使患者和医生的目光可以自由地接触和分离,以避免面对面的直观致尴尬和窘迫感。医务人员对患者表示安慰、安抚时距离可近些,儿童可以搂抱爱抚。

李中梓《诊家正眼》曰“凡诊病,必先问是何人,或男或女,或老或幼,……贵贱贫富,各异品理;问年少长,勇怯之性;审于部分,知病本始”^[4]。本研究结果显示,问诊中要注意患者的性别、年龄和情绪状态、受教育程度及对问诊的感受,随时变换沟通方式;注意问诊对象对疾病的认知程度和对交流的期望值;医生要多听患者或家属叙说病情。同时要避免态度粗暴、语言生冷、恐吓患者;避免与无关人员谈论患者的病情;避免使用对方不易听懂的技术术语,只问“病”,不看“人”^[5];避免刻意改变对方的观点,压抑对方的情绪。

医生通过欢迎、自我介绍等方法与患者快速建立联系,将患者融入到医疗服务过程中,为后续的信息收集与诊断治疗奠定基础^[6]。有助于促进医患关系的和谐,较全面地提供有关医疗的客观、真实资料。另外,带教医生的礼仪还可以潜移默化地影响年轻医生的行为方式。临床工作中,如果对患

者粗鲁傲慢,患者不仅会丧失对询问者的信任感,而且会产生担忧或恐惧,影响问诊信息的全面获得。

中医问诊是为辨证论治服务,辨证中诸多信息来源是通过问诊获得的,问诊的方法与技巧掌握的程度直接关系到问诊结果的完整性与准确性。随着信息社会的发展,问诊技巧凸显重要,医生应该是细心的观察者、耐心的倾听者和敏锐的交谈者。对问诊非语言技巧进行广泛深入研究,将会促进顺畅的医患沟通。此外,在问诊搜集资料时还可采用问诊与访谈相结合^[7],将所得症状采用问卷记录,增加问诊的客观性,提高问诊效果。

参考文献

[1] 胡广芹,张启明,王义国. 规范中医问诊症状医患会话

用语在临床评价中的价值管窥 [J]. 世界中西医结合杂志, 2013, 8(1): 77.

[2] 周桂桐,马铁明. 临床接诊与医患沟通技能实训 [M]. 北京: 中国中医药出版社, 2011: 46-148.

[3] 郭念锋. 心理咨询师 [M]. 北京: 民族出版社, 2012: 5-14.

[4] 李中梓. 诊家正眼 [M]. 上海: 上海卫生出版社, 1966: 7.

[5] 何裕民. 治病,仅有药和刀是不够的 [J]. 中华养生保健, 2010, 4(4): 17.

[6] 侯胜田,张永康. 主要医患沟通模式及 6S 延伸模式探讨 [J]. 医学与哲学, 2014, 35(1A): 54-57.

[7] 訾明杰,刘保延,何丽云. 中医问诊与访谈 [J]. 中医杂志, 2010, 51(1): 82-84.

Impact of Non-language Factors on the Inquiry Result in Chinese Medicine Clinical Practice

HU Guangqin

(Hospital of Beijing University of Technology, Beijing, 100124)

ABSTRACT Objective To explore the non-language factors influencing the inquiry effect in Chinese medicine clinical practice. **Methods** Communication information between 15 senior Chinese medicine doctors from Beijing and Tianjin and 1547 patients during the process of inquiry was collected. Non-language factors influencing the inquiry effect were concluded by adopting the method of expert interview. **Results** All the senior doctors investigated in this study paid attention to etiquette, appearance, sitting posture, and surroundings, and showed concern and sympathy for patients when making inquiry. During the inquiry, doctors and patients mostly sat diagonally in the angle of 90°. Average distance between doctors and patients was (58.46 ± 2.23) cm. **Conclusion** Inquiry is made in a certain language environment. Non-language factors which influence the inquiry effect mainly included etiquette, sitting posture, eye-contact, mentality, listening, distance between doctors and patients, etc.

Keywords inquiry; non-language skill; language environment; distance between doctors and patients

(收稿日期: 2015-06-20; 修回日期: 2015-08-06)

编辑: 侯建春

欢迎邮购 《中医杂志》 光盘合订本

1951-1986 年 (4 张光盘) 480 元; 1987-1994 年 (1 张光盘) 260 元; 1995-2004 年 (1 张光盘) 280 元; 2005-2013 年 (1 张光盘) 300 元。

光盘合订本为计算机用数据光盘,收入了同期出版的全部《中医杂志》的内容,可对所有文章进行任意字检索,方便实用。

汇款地址: 北京东直门内南小街 16 号中医杂志社北京医海林音像书店, 邮政编码: 100700

电话: (010) 64035632; 网址: <http://www.jtcm.net.cn>