

美容医学咨询与沟通实践

延晓雪

(山东协和学院 山东济南 250109)

摘要：目的：探讨美容医学咨询与沟通实践采用教学课程方式的效果。方法：选择我校2018级某班65名学生作为本次研究对象，采用随机数字表法分为对照组（30例，采用理论教学方法），教学组（35例，在理论教学基础上采用实践方法），收集两组学生的学习效果。结果：教学组学生职业体态、语言沟通、网电咨询、纠纷处理、容貌美学分析考核评分均明显高于对照组，差异均有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。结论：对于美容医学咨询与沟通实践教学课程，采用实践教学方法，学生掌握能力更佳，为美容医学咨询服务工作质量奠定良好基础。

关键词：美容医学；咨询与沟通；实践，教学模式；

美容医学咨询与沟通是根据美容医学发展而编撰的参考书籍之一，主要包含了美容咨询概述、电话咨询与沟通、非语言系统沟通、会谈沟通咨询、冲突关系中的沟通等内容，能够帮助临床美容医学者提升专业水平，更高为美容者服务，提高美容效果^[1]。该课程在教学中，多采用理论教学方法，即老师讲授为主，学生掌握理论知识，但由于课程学习内容较多，学习难度较大，临床运用效率较差，研究发现，采用理论教学配合实践教学效果更佳，本次研究，分析了美容医学咨询与沟通实践采用教学课程方式的效果，具体报道如下：

1 对象与方法

1.1 对象

选择我校2018级某班65名学生作为本次研究对象，男生36例，女生29例，采用随机数字表法分为对照组30例，教学组35例，分析两组学生一般资料显示均无统计学意义（ $P > 0.05$ ）。

1.2 方法

所有学生进行理论教学，由老师授课，讲解教学中的重难点，教学组学生在理论教学基础上进行实践教学，具体方法如下：

1.2.1 情境模拟教学，老师引导学生完善模拟情景，引导学生自主学习分析学习重点。（1）职业体态训练，老师需要将职业体态的重点理论知识讲解清楚，引导学生课后查询网络视频资料，强化职业体态的学习重点，在情境模拟时，观察学生的体态规范情况，并就诊学生的不良体态。（2）语言沟通训练，包括语言沟通和非语言沟通两组方式，在语言沟通训练中，学生需要掌握基础的语言沟通能力和专业语言沟通能力，包括自我介绍、称呼语、医美咨询流程等，组织学生分组进行情景模拟，老师根据学生扮演医学美容咨询师的语言沟通情况，进行

评价，提高学生的语言沟通能力。在非语言沟通训练中，老师需要引导学生训练咨询中的眼神、面部表情、肢体动作等内容，能够做到微笑面对美容者，提高美容者的咨询信任度。（3）网电咨询，是指电话咨询和网络咨询，学生两两组队，进行情景模拟学习，在模拟期间扮演美容者方需要记录扮演医学美容咨询师者在沟通中出现的问题，以及美容者在咨询期间的心理感受，帮助学生找到问题，提高学生掌握能力。

1.2.2 案例分析教学

老师设计纠纷处理、容貌美学分析的相应案例，引导学生进行模拟沟通分析，并采用专业语言沟通技能，提供相应的医学美容解决措施，有效提高学生对医学美容咨询工作的认识，并从专业角度考虑，提高其专业水平。

1.3 疗效标准

收集两组学生职业体态、语言沟通、网电咨询、纠纷处理、容貌美学分析五个方面的学习效果，采用理论考试和老师评价两个角度评价，每个方面满分100分，理论考试占60%，老师评价占40%。

1.4 统计学方法

将数据纳入SPSS22.0软件中分析，学生学习效果比较均采用t检验，并以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示，（ $P < 0.05$ ）为差异显著，有统计学意义。

2 结果

2.1 两组学生学习效果情况对比

通过分析对比显示，教学组学生期末理论成绩明显高于对照组，并且护理操作质量评分明显高于对照组，差异均有统计学意义（ $P < 0.05$ ），如表1：

表1 两组学生学习效果情况对比（ $\bar{x} \pm s$ ）

组别	例数	职业体态	语言沟通	网电咨询	纠纷处理	容貌美学分析
对照组	30	76.73 ± 5.28	78.16 ± 5.45	78.65 ± 6.72	79.12 ± 5.63	79.73 ± 6.27
教学组	35	89.53 ± 6.03	86.41 ± 6.26	86.32 ± 7.12	89.74 ± 6.85	88.43 ± 6.41
t	-	9.030	7.745	4.443	6.756	5.510
P	-	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

3 讨论

随着美容医学的不断发展，人们对美容医学的接受度越来越高，同时对美容医学的要求也越来越高，而美容医学咨询工作人员作为和美容者直接沟通交流的服务人员，其专业水平和服务素质，直接影响了美容者的美容体验，若工作人员的专业素质较差，会直接导致美容者拒绝医学美容或出现术后美容效果不满而生成医学纠纷，影响美容医院的外在形象^[2]。因此，美

容医学咨询与沟通课程的开展是非常重要的，同时，需要有效提高该课程的学习质量，促进医美咨询师发展。

传统教学在授课时，学生只能理解其理论知识，加之学习内容多，学生的学习压力较大，会出现厌学情况，影响学习效果，在临床工作中也难以将理论知识和实际沟通技巧紧密连接，提高服务效果^[3]。而实践教学，通过情景模拟和案例分析，能够

（下转第142页）

(上接第 139 页)

引导学生形成肌肉记忆,加深学生对知识的理解,提高学生的自主分析能力,从而有效提高学习效果。相较于传统理论教学,其优点为(1)缓解学生学习压力,通过情景模拟的方式,能够让学生现场模拟演示,有效提高学生的学习兴趣,避免死记硬背的学习压力。(2)提高综合素质,采用情景模拟教学和案例教学方法,能够有效结合临床工作,分解学习内容,提高学生的综合素质能力^[4]。本次研究结果显示,教学组学生职业体态、语言沟通、网电咨询、纠纷处理、容貌美学分析考核评分均明显高于对照组,差异均有统计学意义($P < 0.05$),说明采用在传统理论教学基础上应用实践教学能力,学生学习效果显著。

综上所述,对于美容医学咨询与沟通实践教学课程,采用实践教学方法,学生能够培养自身形象气质,提高学习效果和水平,为美容医学咨询服务工作质量奠定良好基础。

参考文献

兴华,闫灿.美容咨询与沟通课程“教学做评”实训模式的探索[J].郑州铁路职业技术学院学报,2013,25(3):93-94.

陶琼,郑军.《美容医学咨询与沟通》在医学美容专业课程设置中的必要性[J].中国美容医学,2013,12(21):2158-2159

罗红柳.美容医学咨询与沟通实训教学的探索[J].科学咨询(科技·管理),2019,5(13):100-101.

周金娟.医学美容咨询工作内容规范和考核评价体系[J].宜春学院学报,2018,40(12):123-130.

作者简介:延晓雪,女,1993年12月,汉族,山东省聊城市,助教,本科\理学学士,山东省山东协和学院 250109 研究方向,医学美容技术