

doi: 10.3969/j.issn.1672-4933.2025.06.001

以人为本听力咨询与康复在中国的发展

The Development of Person-centred Hearing Counseling and Rehabilitation in China

冯定香

FENG Ding-xiang

【摘要】 在全球医疗人性化的背景下,以人为本的听力咨询与康复(person-centered hearing counseling and rehabilitation, PCC)尤为重要和紧迫。5年来,PCC在我国经历了从理念建立逐步走向体系化建设的发展历程。PCC在中国的发展是创新之路,PCC的心法、技法与工具三位一体的实施框架有助于推动听力行业的服务模式从传统到PCC的转换,实现人文和技术的平衡,提高听力康复效果及医患双方的满意度。

【关键词】 以人为本;听力咨询与康复;有效沟通

【中图分类号】 R764.43

【文献标识码】 A

【文章编号】 1672-4933(2025)06-0561-03

【Abstract】 With the background of global healthcare humanization, person-centered hearing counseling and rehabilitation (PCC) is particularly important and urgent. Over the past five years, PCC in China has undergone a developmental journey from conceptual establishment to gradual systematization. The development of PCC in China represents an innovative path that integrates Eastern wisdom with Western methodology. The trinity implementation framework of PCC—encompassing its philosophy followed by attitude, techniques followed by knowledge and skills, tools—will facilitate the transformation of the hearing industry's service model from a traditional approach to a PCC-oriented one. This shift will achieve a balance between humanistic care and technological advancement, improve the effectiveness of hearing rehabilitation, and enhance satisfaction for both patients and healthcare providers.

【Key words】 Person-centered care; Hearing counseling and rehabilitation; Effective communication

全球范围内,生物-心理-社会医学模式下的以人为本(person-centered care)服务模式已成为重要发展方向,医疗机构的实践证明了其有效性,同时确定其为医疗服务的基石,提出医疗服务人性化(humanizing healthcare)的变革^[1],在临床层面实施以人为本的方法就是有效的沟通。鉴于此,2022年国际医疗服务沟通大会上,跨学科小组共同制订了一个有效沟通的框架,该框架既考虑了当代医疗技术、服务面临的关键挑战,又强化了以人为本的

实施,倡导医疗人员将人性融入医疗体系,即格拉斯哥共识声明^[2]。在听力康复领域,传统的听力康复服务模式常以听力障碍/疾病为中心,以听力技术/产品为中心,强调听力评估和技术参数的设置,忽视通过有效的沟通了解听障者及其家庭成员作为人的心理、社会及情感需求,在不明确听障者所处阶段和具体需求的情况下,急于提供康复方案,造成患者满意度低、对专业人员不信任等问题。以人为本的服务在听力康复领域尤为重要



冯定香,著名听力学家、人工耳蜗专家、助听器专家,中国以人为本听力康复服务发起人。同济医科大学医学学士,香港大学听力学硕士,美国斯蒂尔大学(A.T. Still University)听力学博士。从事耳科和听力康复30余年,曾致力于各种听力技术的临床、教育和推广,任畅听未来-中国耳聋防治计划慈善公益项目执行理事8年,推动了中国听力康复事业的发展。近10年专注于以人为本在听力康复领域的研究和应用,以提高医患双方满意度及整体健康幸福度感。

作者单位:徐州医科大学第二临床医学院/以人为本听力康复研究中心 徐州 221004

作者简介:冯定香 博士;研究方向:以人为本的听力康复、助听器、人工耳蜗

通讯作者:冯定香, E-mail: dx_feng@hotmail.com

和急迫,其有效的沟通和实施方法即以人为本的听力咨询与康复(person-centred hearing counseling and rehabilitation, PCC)^[3]。

1 PCC在中国的发展历程

2020年~2025年,在众多专家的大力支持和推动下,特别是PCC专家团队的长期努力下,不断探索PCC在中国的发展道路,并在实施中发展和创新,从PCC理念建立逐步走向体系化建设。

1.1 理念引进与本土化探索

初期的工作重点在于引进并消化国际先进的PCC理念,如Ida研究所的PCC六大元素^[4],致力于对其内涵的阐释,将其与中国实际情况相结合,将PCC理念中国化;同时深入研究PCC实施工具,本土化Ida工具以适用于国内的专业人员和临床场景。既本土化,也通过快速PCC工具实现了有效的医患沟通和对听障者细致的关怀。

1.2 全国验证与形成共识

将本土化的PCC理念和工具在全国范围内多个听力中心进行应用和临床验证,持续收集一线听力师和听障者的反馈,不断优化实践方法。在此基础上,将理念与实践经验凝练成学术论文,于2022年以以人为本听力康复服务专题形式在《中国听力语言康复科学杂志》发表,在行业内初步形成共识。

1.3 体系化培训与深入实践

大量开展PCC教育和培训,以推广并实践PCC,举办6期PCC公益培训班,开发了10个PCC临床实施工具并免费投入临床使用。累计对来自300余家听力中心超过1000名专业人员进行了理论与实操培训。同时,制作并公开发布20余个教学视频,扩展了PCC知识和工具的传播范围。我国12个大学的听力与言语康复专业负责人参与了PCC大学教育规划和讨论,部分学校已将PCC融入教学内容。600余位大学生参与PCC调研,部分学生参加了大学生PCC专场讲座,持续加入PCC推广。行业人员的实践一方面验证了PCC的有效性,同时也验证了发展PCC的方向和路径。

1.4 系统总结与确立标准

先行专家团队在PCC的医教研等方面持续推进,专家在各种学术会议进行了30余次专题演讲和案例分享,显著提升了PCC的行业影响力,直接从PCC的实践中受益。3位专家合力系统编译了《counseling-infused audiologic care》^[5],形成了本土化教材《以人为本的听力咨询与康复》^[6],为听力学教育和行业培训奠定了基础。2024年,国家卫健委等部门发布的《医学人文关怀提升行动方案(2024-2027年)》为PCC发展提供了强有力的政策

支持。2025年4月正式施行的国家标准《声学助听器验配管理》(GB/T 44994-2024)明确规定了以人为本的服务原则,标志着PCC从行业实践上升为国家标准。

1.5 机构成立与国际关注

2025年4月,以人为本听力康复研究中心在徐州医科大学正式揭牌成立,成为全球首个致力于该领域的专业研究机构。同期,PCC专家联盟成立,汇聚了国内外12位专家,旨在协同推动PCC的发展。这些进展引起了国际同行的关注,全球专业杂志《ENT & Audiology News》连续2次进行了专题报道,标志着中国的PCC实践走向世界舞台。

2 PCC在中国的实践与创新

自2020年开始,专家将PCC理念系统引入中国听力康复领域,并非简单照搬,而是本土化实践与创新探索,至今已取得丰硕成果。努力把人文精神与科学精神相结合,把听障者的听力因素和心理、情绪、社交、幸福度等相结合,把听力学评估任务和沟通咨询内容相结合,把提供听力学技术、产品和以人为本关怀服务相结合。

2.1 以人为本的概念与心法

Person-Centered这一概念是由美国心理学家卡尔·罗杰斯在上世纪60年代提出,是心理学界三大心理咨询方法之一^[7],国内心理学界翻译为人本主义。由于其对心理、社会因素的高度重视成为生物-心理-社会医学模式下的有效医患沟通和咨询方法。Rogers的理论建立在人人都有内在变好的倾向信念上。基于此,咨询师或医生若能秉持3种核心态度沟通,便能有效促进患者的积极改变,即真诚一致,无条件的积极关注和同理心倾听。其多次验证这种信念和态度在心理咨询中的有效性。笔者经过10年来的探索发现,人本主义的精神内核与中华传统文化的精髓——以人为本高度契合。我国儒释道文化中的仁者爱人、明心见性、天人合一、本自具足等思想,无不体现对人身价值与主体性的尊重以及对人性的透彻理解^[8];这反映在我国悠久的中医思想中,如善医者,必先医其心,而后医其身,真正关注人的整体健康与幸福感。2023年出台的《医学人文关怀提升行动方案(2024-2027年)》强调以患者为中心,提倡医者树立人文情怀,成为心中有爱、医德高尚的良医,这也是以人为本文化的传承。纵观古今中外医学的发展和实践,笔者把person-centered care定义并翻译为以人为本。这就是PCC的心法,它与个人内在的人生观、世界观和价值观密切相关,反映在工作、生活中的心态和思维模式中。

2.2 PCC的系统化实施和技法

鉴于传统文化,以人为本的理念较易被接受。在开

展初期推出了PCC六大元素作为抓手,把以人为本的理念具象化;同时本土化把PCC六大元素应用到临床的快捷工具,让行业人员实践,使其很快获得PCC临床的感性认识,取得了效果。几十年来,PCC在全球的系统化实施一直存在诸多挑战,为此笔者联合PCC专家,结合中国国情摸索实践路径,探索实施PCC的方法论和资源,Clark和English教授的经典著作《counseling infused audiology care》兼具西方方法论和听力学专业的深厚功底,在循证实践的基础上,以系统的方式把听力咨询融入听力康复的实施,形成了完整的学习和临床实践框架。笔者与2位专家结合PCC的发展和中国的实际,不断沟通,编译出版了《以人为本的听力咨询与康复》。该书是一本以临床应用为导向的PCC系统化听力服务实践指南,包含实施PCC的知识、技能和问卷工具,提供了完整而具体、可训练、可执行、可评估的PCC技法体系和PCC之术,是心法在临床实践中的具体体现,可帮助专业人员将PCC理念转化为日常临床行为。

《以人为本的听力咨询与康复》涵盖了从初诊评估、全生命周期咨询、助听器验配、患者教育、沟通策略及小组咨询的全流程,涵盖了以人为本的发展历史,听力咨询的定义、内容和方法,面对听力损失的情绪反应,发展医患关系的重要性的方法和听力诊断和评估时期咨询的重要性的方法。针对全生命周期中的各类患者群体讨论了具体咨询技巧和考虑因素,包括儿童、青少年、成人和老年人。其描述了如何提高助听器接受度的咨询考虑因素。充分考虑听障患者的普遍感受,对听障污名的恐惧、对听障的诸多担心,在此基础上从以人为本的角度详述了听障患者教育、提高沟通能力和提供小组支持的咨询技巧。

2.3 快速实施PCC的工具

实施PCC的重要原则是把听力咨询融合到听力技术和听力康复的提供过程中,无需额外花时间。这需要掌握PCC的心法和技法,具备PCC的态度、知识和沟通技能。PCC工具是在融合PCC之术基础上,把临床任务和医患沟通相结合,把沟通内容和沟通技能相结合形成的问卷或量表,框架性地提供了以人为本听力咨询和康复的具体流程和技巧,如线条工具、听力解释工具、自我评估量表、助听器选择指导工具。这些工具简单、快捷、实用,将抽象的咨询过程可视化、结构化,专业人员仅需几分钟就可以帮助听障者,并不断提高医患沟通和听力咨询的技巧,降低临床应用的难度,提高服务效率和一致性,是实现PCC大规模推广的关键。除了10个PCC工具(Ida研究所开发),《以人为本的听力咨询与康复》中还提供了30多个咨询问卷和PCC技能量表。PCC专

家团队正在开发数字化的PCC工具小程序,便于行业人员和听障者使用。

3 PCC在中国的应用效果

以人为本的理念主要应用在医疗和教育领域。在听力康复领域,PCC可以应用于听力筛查、听力诊断、助听器验配、人工耳蜗术前咨询、康复训练和耳鸣管理,目前有不少应用于助听器验配、人工耳蜗术前咨询、耳鸣管理以及大学本科教育的实践和报道。循证医学证据表明,以人为本的听力咨询能显著提高患者的信任度、满意度和康复依从性。其效果并非取决于咨询时间的长短,而是源于专业人员内在的意愿、修养和价值观,即对心法和技法的掌握。一旦秉持此心,即便是短短5分钟交流,也能建立深厚的医患信任关系。

实践证明,PCC模式在中国行之有效。有些听力师初试PCC工具后感受到听障者的信任;有些专业人员接受PCC知识和技能培训后,能更快地抓住听障者的核心需求,共同管理听力损失带给其社交、生活、工作、心理上影响,显著提高助听器验配的成功率和患者满意度;有些专业人员领悟PCC心法后,转变了心态和思维模式,不仅提升了康复效果,也提升了职业价值感和幸福度,有效预防了同理心疲劳。从实践时间来看,1~3个月可以感受到满意度的提升,3个月即可以打开一个全新的PCC验配新模式,3~6个月则能在听力中心整体运营上观察到积极效果。因此,以人为本的实践是一项值得投入、能实现医患双赢的核心临床能力。

以人为本的听力咨询与康复在中国的发展是一条古为今用、中西贯通的创新之路。以人为本和西方的person-centred care理念高度融合;我国的以人为本精髓是心法,西方心理咨询和听力学的方法论是技法,它提供了实施路径、标准和工具,PCC是心法、技法与工具三位一体的实施框架,是中国PCC实践者中西合璧,结合传统文化和现代医学的创新。未来要大力发展、推广和实践PCC心法和理念、技法和工具,改变行业人员的心态和思维模式,推动行业的从传统服务模式到PCC的转换,让听力康复行业回归服务听障者的初心,实现人文和技术的平衡,医患双方回归人性,提高听力康复的效果和医患双方的满意度。

参考文献

- [1] Frolic A, Tikasz D, Krull K. An ecological approach to humanizing healthcare organizations for patients, providers, and communities[J]. Health Manage Forum,2025, 38(3):247-254.

(下转568页)