

2012年基础护理考点：解决问题的沟通技巧 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/4/2021_2022_2012_E5_B9_B4_E5_9F_BA_c21_4111.htm

解决问题的沟通技巧：收集信息，集中主要问题，总结，提供信息。指以解决问题为目的沟通技巧，包括收集信息、集中主要问题、总结和提供信息。

1、收集信息可通过启发或向对方提出一些问题来收集所需的信息、问题一般有两种：开放式问题（openendedquestions）是对答案没有暗示，可以敞开地自由回答的问题，是希望对方通过解释、描述或比较等方式来说明他的思想和感觉的问题，通过这类问题可使我们获得丰富的资料，建立互相沟通的气氛和评估对方的语言表达能力等。如：“你最喜欢的运动是什么”？闭合式问题（closedquestions）这类问题的答案比较有限和固定，通常的回答为“是”或“不是”。如：“你是否喜欢排球运动？”在收集信息时，用开放问题比较适合。

2、集中主要问题（focusing）帮助对方抓住重点，不要离题，注意不可过早地使用集中技巧，以免找不准主要问题。应在对方描述的基础上，适当加以引导，如：“你说你对牛奶过敏，你能否告诉我们有哪些过敏症状？”

3、总结

（summrizing）是将谈话中的一些感觉和想法串连起来并加以组织，使人感到问题有可能得到解决并明确了方向：在对一段谈话进行总结之后，应允许对方发表意见。

4、提供信息

（informing）在明确问题的性质后，提出解决问题的方法和途径。在提供信息时，首先要强调的是信息的正确性，并要简单明了地进行说明，为了使对方易于接受和理解，有时可用口头的、书面的或其他辅助方式。相关推荐：

#0000ff>2012年基础护理考点：肝移植患者出院指导
#0000ff>2012年基础护理考点：负压引流管的护理 学习技巧：
#0000ff>考试常见症状的应对高招 #0000ff>顺利通过护士资格
考试的实用技巧 特别推荐： #0000ff>2012年护士资格考试介
绍 #0000ff>执业护士资格考试大纲 100Test 下载频道开通，各
类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com