

2012年基础护理考点：组织交谈的沟通技巧 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_4113.htm

组织交谈的沟通技巧：交谈的原则，交谈的类型根据交谈的目的，交谈的阶段交谈的过程可分5个阶段：准备与计划、开始交谈、结束交谈、做好记录。

1、交谈的原则：（1）交谈应是有目的、有针对性的，不是随便聊天、漫无边际的闲谈；（2）在交谈时，应注意运用心理社会的原则；（3）交谈者之间应有良好的人际关系。

2、交谈的类型根据交谈的目的，一般可以：（1）发现问题式交谈，主要是收集资料，以寻找可能存在的问题；（2）解决问题式交谈，集中在已确定的问题上，提供解决问题的方法。若按交谈的方式分类，可分：（1）有目的询问式交谈。即发问者居于主动的、有权威的角色，准备好一系列的问题进行提问，被问者处于被动角色，这种有组织、有目的的交谈方法对收集一般资料是有用的。（2）无目的的开放式交谈。此时被问者居主动角色，发问者的任务是提供主题、引导交谈，因而问题的范围广泛，答案也是开放的。以上两种方式可合并使用，例如，可在交谈的开始用（1）法了解一般性资料，然后用（2）法询问一些有特殊性的问题。

3、交谈的阶段交谈的过程可分5个阶段：准备与计划、开始交谈、结束交谈、做好记录。（1）准备与计划在此阶段，即具体进行交谈前应做细心的准备。要（A）明确交谈的目的，即这次交谈完成哪些事；（B）了解必要的历史背景，即对方是谁，为什么要进行这次交谈等；（C）确定初步的问题，使交谈能集中在一个目标上，但要避免有先入为主的思想 and 固定的期望；

(D) 提供合适的环境，选择恰当的时间进行交谈。(2) 开始交谈为了创造融洽的气氛，交谈的开始应有礼貌地称呼对方：并自我介绍，要向对方交待此次交谈的目的和大约需要多少时间。可从一般性交谈开始，使对方感到放松而愿意接受。(3) 引导交谈。可提出一些开放式和间接的问题，引导对方诚实、完全地回答。闭合式和直接的问题容易使对方感到紧张和有威胁感。(4) 结束会谈可利用小结和核对技巧作为结束，要想到为下一次交谈作好准备。(5) 做好记录把交谈的主要内容记录下来。相关推荐：[2012年基础护理考点：解决问题的沟通技巧](#) [2012年基础护理考点：特殊情况下的沟通技巧](#) [学习技巧：考试常见症状的应对高招](#) [顺利通过护士资格考试的实用技巧](#) [特别推荐：2012年护士资格考试介绍](#) [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