

2012年基础护理考点：护患沟通倾听的技巧 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_4114.htm 护患沟通倾听的技巧：注意或参与

，核实，反映。倾听并不是只听对方所说的词句，还应注意其说话的音调、流畅程序、选择用词、面部表情、身体姿势和动作等各种非语言性行为。倾听包括注意整体性和全面地理解对方所表达的全部信息，否则会引起曲解。倾听是不容易做到的，据估计只有10%的人能在沟通过程中好好倾听。

做一个有效的倾听者，应做到（1）准备花时间倾听对方的话；（2）学习如何在沟通过程中集中注意力；（3）不要打断对方的谈话；（4）不要急于判断；（5）注意非语言性沟通行为：（6）仔细体会“弦外音”，以了解对方的主要意思和真实内容。常使用的有：1、注意或参与（attending）为表示你在全神贯注地倾听，应：（1）与对方保持合适的距离；（2）维持松弛的、舒适的体位和姿势；（3）保持眼神交流；（4）避免分散注意的动作，例如看表、不安心的小动作等；（5）不打断对方谈话或转换话题；（6）不评论对方所谈内容；（7）为表示你在倾听，而且是注意地听，可以轻声地说“恩”“是”或点头等，表示你接受对方所述内容，并希望他能继续说下去。2、核实（validation）在用心倾听、观察非语言性行为和试图理解所述内容之后，为了核对你的理解是否准确，即与对方所表达的一致，可采用以下方法：（1）复述（restate）把对方的话重复叙说一遍，要注意重点复述关键内容，并不加判断。如对方说：“我感到很冷”，你可说：“你感到很冷，是吗？”（2）复述（Paraphrasing）

用不同的调句复述对方的话，但保持原句的意思。例如对方说：“最近学习很紧张，我感到很累”你可将话的意思改述为“你感到很累是因为学习紧张，是吗？”（3）澄清

（Clarifying）是将一些模棱两可、含糊不清、不够完整的陈述加以弄清楚，其中也包含试图得到更多的信息。在澄清时，常用“我不完全了解你所说的意思，能否告诉我……”的意思是不是……“有一些常用的字或词往往需要澄清，因为它们不是对每一个人都具有同样的意义。例如。大、小、一些、许多、很少、多数、经常等。例如有人说：“我每天抽少量烟”，你可说：“请你告诉我你每天抽几支烟？抽了多少年了？”（4）小结（summarizing）用简单总结的方式将病人所述的重复一遍。在核实时工应经意留有一些停顿的时间，以便对方进行纠正、修改或明确一些问题。这些核实技巧的适当应用，会有助于建立信任感和移情感。3、反映

（reflecting）将对对方的部分或全部沟通内容反述给他，使他通过你的反述两对他的讲话和表现重新评估一下和必要的澄清。反映需要一定的技巧，除了仔细倾听和观察对方情感（非语言性表现）外，还要选择最能代表其含意和情感的词句，应避免使用固定的词句或陈词滥调，如“你是觉得……”，而应用些引导性的谈话，如“你看起来好象。…”，“据我理解，您所说的是……反映的焦点是将被交谈者的”言外之意，弦外之音“摆到桌面上来，使对方进一步明确自己的真实情感。相关推荐：#0000ff>2012年基础护理考点：解决问题的沟通技巧 #0000ff>2012年基础护理考点：特殊情况下的沟通技巧 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