

卫生职业教育配套教材
护理专业能力训练

人际沟通 与护理礼仪

主 编 李玉森 高元杰

副主编 田冬梅 尹金玉

 人民卫生出版社

卫生职业教育配套教材

护理专业能力训练

■ 人际沟通与护理礼仪 ■

主 编 李玉森 高元杰

副主编 田冬梅 尹金玉

编 者 (以姓氏笔画为序)

万明欣(鹤岗卫生学校)

尹金玉(绥化市卫生学校)

田冬梅(牡丹江市卫生学校)

回 旭(齐齐哈尔市卫生学校)

孙晓丹(绥化市卫生学校)

刘英伟(牡丹江市卫生学校)

李 静(鹤岗卫生学校)

李玉森(齐齐哈尔市卫生学校)

李德新(黑龙江省林业卫生学校)

高元杰(黑龙江省林业卫生学校)

高健秋(齐齐哈尔市卫生学校)

人 民 卫 生 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

人际沟通与护理礼仪/李玉森等主编. —北京:
人民卫生出版社, 2010.8

ISBN 978-7-117-13296-1

I. ①人… II. ①李… III. ①护理学: 人际关系学-专业学校-教材②护理-礼仪-专业学校-教材
IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 153052 号

门户网: www.pmph.com	出版物查询、网上书店
卫人网: www.ipmph.com	护士、医师、药师、中医师、卫生资格考试培训

版权所有, 侵权必究!

人际沟通与护理礼仪

主 编: 李玉森 高元杰

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-67605754 010-65264830

010-59787586 010-59787592

印 刷: 北京人卫印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 8

字 数: 179 千字

版 次: 2010 年 8 月第 1 版 2010 年 8 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-13296-1/R · 13297

定 价: 18.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: WQ@pmph.com

(凡属印装质量问题请与本社销售中心联系退换)

修 订 说 明

2005年12月,黑龙江省卫生职业教育研究室以《护理专业能力训练》为职教改革的重点课题,组织全省中等卫生职业学校进行专题研究。2006年8月,《护理专业能力训练》13本配套教材由人民卫生出版社出版,与此相配套的试题库也同时建立。此套教材经过两年多的应用,得到了广大师生的好评。同时,随着卫生职业学校教育教学改革的不断深化,广大教师在教学实践中经验的进一步积累,本课题研究的预期目标——集先进性、针对性、灵活性和可操作性为一体的能力训练与考核体系也日渐形成。2008年12月,为进一步深化该课题的研究,加快建立“双证融通”的人才培养途径,黑龙江省卫生职业教育研究室组织了该套教材的修订工作。

《护理专业能力训练》配套教材修订后具有以下特色:

1. 以护理专业能力体系研究为核心,以“十一五”规划教材为蓝本,以护士执业考试护理专业初级(士)大纲为依据,突出能力本位,着眼于强化理论与实践综合能力的训练,按知识技能要点编写训练试题,并对试题进行信度与效度的检测,体现了系统性、科学性 & 实用性。

2. 认真筛选教材内容,仔细分析历年执业护士考试试题,参考其考点与命题方式编制了模拟试卷,供教师和学生课堂教学和自学使用,为学生毕业通过执业护士考试提供参考。

3. 训练试题、计算机题库、训练测评三位一体,教师可根据教学进程,进行阶段性和终结性测评,体现了灵活性。

4. 能力训练方式与理论教学、实训教学紧密结合,注重单元目标的达成。以该套教材为平台,可以不断开发新的训练方法,丰富新的训练内容,形成理论——实训一体化教学模式。

《护理专业能力训练》试题的技术指标:

题型有名词解释、选择题及简答题。其中理论试题占70%,技能试题占30%;开放性试题占30%,封闭型试题占70%,以客观性试题为主。选择题采用国家考试试题标准,试题类型包括A₁型、A₂型、A₃型、B₁型及X型,各型题的比例为A₁型占60%、A₂型占10%、A₃型占10%、B₁型占15%、X型占5%。名词解释及简答题的数量依据章节内容的需要确定,覆盖面达到100%。专业课完全覆盖三种题型,其他课程根据其特点适当选择上述题型,并增添了新题型,如填图题、填空题、改错题。为培养学生分析问题与解决问题的能力,增加了题例解析。训练试题量为每学时10道题,总量达12000余道题。

《护理专业能力训练》的结构:

本套丛书以护理专业职业能力体系,即专业能力、方法能力和社会能力所构建的课程体系进行编写,选择其中的15门课程,即专业核心课程中的《护理学基础》、《健康评估》、

《内科护理》、《外科护理》、《妇产科护理》、《儿科护理》、《老年护理》、《社区护理》、《中医护理》、《心理与精神护理》。专业基础课程选择《解剖学基础》、《生理学基础》、《病原生物与免疫学基础》、《病理学基础》、《药物应用护理》，共计编写 15 本。对第 1 版的《护理专业能力训练》综合二、综合三、综合四进行了拆分和重新组合，综合一未列入修订范围。

参与修订的人员均为从事多年卫生职业教育、具有副高职及以上职称的一线教师，并会同部分临床护理专家共同完成，其中 95% 以上修订人员是第 1 版编者，并有两年教学中应用该套教材的实践。修订工作得到了黑龙江省卫生厅科教处、黑龙江省卫生学校、黑龙江省第二卫生学校、黑龙江省第三卫生学校、哈尔滨市卫生学校、黑龙江省林业卫校、齐齐哈尔市卫生学校、牡丹江市卫生学校、鹤岗卫校、黑河市卫校、伊春市卫校及绥化市卫校的大力支持，在此一并表示感谢。

护理专业能力训练编写委员会

2009 年 4 月 30 日

编写委员会

主 任 岳 萍

副主任 李淑芬 初东昶 关振华

成 员 (以姓氏笔画为序)

王立伟 王国君 王黎光 刘彦峰 孙 琳 孙忠生

孙秀敏 孙晓丹 李永红 李丽华 李忠信 张丽岩

林 杰 宫晓波 夏广军 高贤波 彭 波 黎广强

颜祥志 潘 蔚

秘 书 林 杰

前 言

本教材是根据全国中等卫生职业教育卫生部“十一五”规划教材《人际沟通》(第2版)和《护理礼仪》(第2版)编写的配套教材,供中职普通护理、中职专科护理、涉外护理、助产等专业使用。

本教材的编写,重点就护理人际沟通和护理礼仪的能力训练进行编撰选题。所有训练选题尽量接近学生实际,接近护理专业临床实际,使学生通过护理人际沟通和护理礼仪训练得到理论知识的深入理解和实践技能的扩展与提高。本书的特色是,选题深入浅出,覆盖面广,知识量大,实践性强,可操作性强。

本教材共14章,分人际沟通和护理礼仪两部分,且每一部分后面都编写了综合模拟训练题。第一部分第一章至第七章为人际沟通,内容包括绪言、护理工作中的人际关系、语言沟通与非语言沟通、沟通技巧、人际沟通在日常生活中的应用、护理工作中的人际沟通、多元文化背景下的护理人际沟通。第二部分第八章至第十四章为护理礼仪,内容包括绪言、护士仪表礼仪、护士行为礼仪、护士公共礼仪、护士言谈礼仪、护士交往礼仪、护士日常工作礼仪。本教材的编写特点是:结合教材又不拘泥于教材,一些能力训练内容在原教材的基础上有所拓展;能力训练题目编写适合学生的年龄、心理、职业等特点,力求活泼生动,使学生在能力训练中加深对知识的理解;编撰选题注重临床实践,注重案例题的编写,使学生在得到人际沟通和护理礼仪能力训练的同时又得到临床实践技能的训练;编撰选题力求创新,选题尽量使用现代词汇,给人一种贴近生活、贴近时代的新鲜感。

教材编写实行主编负责,副主编按部分负责,参编人员分工编写,交叉审稿,副主编定初稿,主编定稿的原则进行。教材编写过程中,得到了各位参编人员所在学校和相关人员的大力支持,在此表示衷心的感谢!

由于编写时间仓促加之我们的水平有限,教材中难免有些不足和疏漏,在此恳请各位同行和学生给予批评指正。

李玉森

2010年6月

目 录

人际沟通部分

第一章 绪言	1
一、要点提示	1
二、能力训练	1
三、题例解析	6
第二章 护理工作中的人际关系	8
一、要点提示	8
二、能力训练	8
三、题例解析	14
第三章 语言沟通与非语言沟通	16
一、要点提示	16
二、能力训练	16
三、题例解析	26
第四章 沟通技巧	27
一、要点提示	27
二、能力训练	27
三、题例解析	33
第五章 人际沟通在日常生活中的应用	34
一、要点提示	34
二、能力训练	34
三、题例解析	40
第六章 护理工作中的人际沟通	41
一、要点提示	41
二、能力训练	41
三、题例解析	50

第七章 多元文化背景下的护理人际沟通	51
一、要点提示	51
二、能力训练	51
三、题例解析	57
综合模拟训练题(一)	58

护理礼仪部分

第八章 绪言	65
一、要点提示	65
二、能力训练	65
三、题例解析	69
第九章 护士仪表礼仪	70
一、要点提示	70
二、能力训练	70
三、题例解析	73
第十章 护士行为礼仪	75
一、要点提示	75
二、能力训练	75
三、题例解析	81
第十一章 护士公共礼仪	83
一、要点提示	83
二、能力训练	83
三、题例解析	86
第十二章 护士言谈礼仪	87
一、要点提示	87
二、能力训练	87
三、题例解析	92
第十三章 护士交往礼仪	93
一、要点提示	93
二、能力训练	93
三、题例解析	96

第十四章 护士日常工作礼仪	97
一、要点提示.....	97
二、能力训练.....	97
三、题例解析	106
综合模拟训练题(二).....	108

人际沟通部分

第一章

绪 言

一、要点提示

单 元	细 目	要 点	要求
第一章 绪言	1. 沟通的概念、类型、性质与要素	(1)沟通的概念、意义 (2)沟通的四种类型和六个要素 (3)沟通的性质目的性、工具性	掌握 熟悉 了解
	2. 我们不能不沟通	(1)人际沟通的概念 (2)人际沟通的过程、层次和特征 (3)人际沟通是不可逆的	掌握 熟悉 了解
	3. 影响人际沟通的主要因素	(1)环境因素 (2)个体方面的因素 (3)其他因素	熟悉 熟悉 了解
	4. 护理沟通能力训练	(1)良好沟通能力的养成训练 (2)护理职业沟通能力训练 (3)在沟通中寻求幸福的体验	掌握 掌握 了解

二、能力训练

(一)选择题

【A₁ 型题】

1. 护士小王在看一本关于护理沟通能力训练的书,表示
 - A. 她在跟书本沟通
 - B. 她在跟书上的文字沟通
 - C. 她在跟自己沟通
 - D. 她在跟出版社沟通
 - E. 她在跟书的作者沟通
2. 所谓人际就是
 - A. 人与社会之间
 - B. 社区与社区之间
 - C. 人与人之间

- D. 国与国之间 E. 学校与学校之间
3. 以下不属于沟通要素的是
 A. 信息环境 B. 个人素质 C. 信息发出者
 D. 反馈 E. 途径
4. 网上打字聊天属于哪种沟通类型
 A. 非语言沟通 B. 无意沟通 C. 单项沟通
 D. 书面语言沟通 E. 口头语言沟通
5. 扪心自问属于哪种沟通形式
 A. 个人与群体沟通 B. 社会沟通 C. 个人与大众沟通
 D. 个人与传媒沟通 E. 自我沟通
6. 小群体沟通指的是
 A. 一个人与若干人的沟通 B. 大众传媒的沟通 C. 2~5 个人的沟通
 D. 一个人与另一人的沟通 E. 小群体与小群体的沟通
7. 护患沟通责任的主要承担者是
 A. 护患双方 B. 护士 C. 患者
 D. 患者及其家属 E. 护士和医生
8. 沟通良好的心理体验是
 A. 激动 B. 幸福 C. 没什么感觉
 D. 愤怒 E. 酸楚
9. 人际沟通的性质是
 A. 目的性、工具性 B. 交流性 C. 发展性
 D. 平等性和不平等性 E. 可逆性
10. 护士跟普通患者沟通的最佳距离是
 A. 0~45cm B. 45~120cm C. 120~360cm
 D. 360~500cm E. 500cm 以上
11. 护士给患者数脉搏的主要沟通途径是
 A. 听觉 B. 触觉 C. 视觉 D. 表情 E. 数字
12. 护士小王和小李在给患者老张作心肺复苏过程中配合默契,取得了成功,成功后相视而笑,不约而同地做出了“V”字手势,她们的这种沟通层次是
 A. 交流感情 B. 一般性沟通 C. 陈述事实
 D. 交换意见 E. 共鸣沟通
13. 人际沟通的逻辑起点是
 A. 自我展示,开放自己 B. 尽量让别人少了解自己
 C. 自我封闭 D. 不给别人继续交往的机会
 E. 隐藏自己
14. 美国大片《泰坦尼克号》的男、女主人公从陌生到相识,再到以生命相许,他们的沟通关系体现的是
 A. 持续的 B. 发展的 C. 可逆的
 D. 不平等的 E. 断断续续的

15. 互不相识的同一节车厢中的乘客闲谈,他们这种人际沟通是
 - A. 有内容有关系的
 - B. 有内容没关系的
 - C. 有关系没内容的
 - D. 没内容没关系的
 - E. 根本就不属于沟通
16. 人际沟通能力在人的能力构成中属于
 - A. 智力因素
 - B. 创造力
 - C. 非智力因素
 - D. 观察力
 - E. 语言能力
17. “鸟随鸾凤飞腾远,人伴贤良品自高”,这句话正确的理解是
 - A. 学会借能人的力量
 - B. 别人有能力,自己就自然有能力
 - C. 别人好自己沾光
 - D. 自己能力强,别人也跟着强
 - E. 与有文化有道德的贤良交往,自己的品德就自然会高尚的
18. 下面人际沟通影响因素中属于环境因素的是
 - A. 理解能力
 - B. 噪声
 - C. 文化水平
 - D. 风俗习惯
 - E. 情绪
19. 下面人际沟通影响因素中不属于个人因素的是
 - A. 表达能力
 - B. 个性心理特征
 - C. 身体状况
 - D. 态度
 - E. 距离
20. 护患沟通的隐秘性主要是指
 - A. 患者的病情要对患者隐秘
 - B. 患者的病情要对患者家属隐秘
 - C. 患者的病情要对医生隐秘
 - D. 对其他无关人员隐秘
 - E. 对患者的领导、朋友隐秘
21. 在人际沟通中,听、说、读、写四种沟通方式所占的比例是
 - A. 53%、16%、17%、14%
 - B. 16%、53%、17%、14%
 - C. 53%、16%、14%、17%
 - D. 53%、17%、16%、14%
 - E. 53%、14%、16%、17%
22. 在护理工作中护士沟通的核心能力是
 - A. 较强表达能力
 - B. 和蔼的态度
 - C. 工作勤奋
 - D. 对自己要求严格
 - E. 娴熟高超的护理技能
23. 护士长早晨传出了一个信息:“中午科内开会”,经过 20 多个护士的口口相传后,这条信息变成了:“中午科内会餐”。这种情况属信息传递过程的什么现象
 - A. 理解差错
 - B. 信息传递方式不恰当
 - C. 接受者对信息的信任度差
 - D. 护士的个体差异
 - E. 有干扰因素,遇到了信息消耗和传递障碍
24. 对人际沟通的正确态度是
 - A. 我们不能不沟通
 - B. 可以没有沟通
 - C. 可有可无
 - D. 练好护理技能沟通怎样无所谓
 - E. 每次沟通不一定寻求良好
25. 护士小孙在跟患者沟通时说错了话,道了歉,想挽回,但患者还是耿耿于怀,这种

现象说明了

- A. 人际沟通的复杂性 B. 个体差异 C. 患者不大度
 - D. 患者态度不正常 E. 人际沟通是不可逆的
26. 一位陌生的患者给王护士打电话,王护士对患者提出的问题耐心解答,患者很满意,并总想见到王护士,对护患沟通的评价正确的是
- A. 太俗气 B. 良好 C. 一般
 - D. 患者另有企图 E. 很差
27. 忙碌中的护士在回答患者提问时使用的恰当语言是
- A. 没看我正忙吗 B. 这不归我管
 - C. 请稍等我马上给您解答 D. 什么呀? 等一下
 - E. 我不是告诉你了吗,你有完没完了
28. 人际沟通在事业成功中占的比例是
- A. 成功=人际沟通 20%+能力才华 80%
 - B. 成功=人际沟通 60%+能力才华 40%
 - C. 成功=人际沟通 80%+能力才华 20%
 - D. 成功=人际沟通 40%+能力才华 60%
 - E. 成功=人际沟通 30%+能力才华 70%

【A₂ 型题】

29. 护士小杨下夜班刚走出医院楼门就看到急救车拉着患者停下,她的正确做法是
- A. 回家休息 B. 回避
 - C. 找其他护士帮忙然后离开 D. 放弃回家休息参与救治
 - E. 帮助处理一下再走
30. 刘先生,50岁,油漆工,工作中突然出现气促,张口呼吸,大汗淋漓,明显发绀,入院治疗,诊断为“支气管哮喘”。医嘱为:5%葡萄糖 10ml+氨茶碱 0.5%静滴,立即! 请护士按程序给药并给予指导。护士不正确的指导是
- A. 安慰患者,解除恐惧 B. 教患者缩唇呼吸 C. 食刺激性食物
 - D. 教患者缓慢呼吸 E. 进行健康教育
31. 护士小刘在给患者静脉注射时穿刺未成功,她的恰当做法是
- A. 埋怨患者的血管太细 B. 埋怨患者太胖
 - C. 表示抱歉争取谅解 D. 默不作声等患者发现再找别的护士处理
 - E. 继续第二次穿刺
32. 护士小李在路边发现一路人晕倒,她的正确做法是
- A. 视而不见
 - B. 帮助打急救电话然后离开
 - C. 现场急救
 - D. 回避
 - E. 边急救边打急救电话,并守护在患者身边等待急救车的到来

【A₃ 型题】

(33~35 题共用题干)

护士小张昨晚跟妈妈闹了矛盾,第二天早晨她很早就起了床,给妈妈写了一个纸条表示歉意,放在妈妈方便看到的地方,然后出去。回来后妈妈已经起床,娘俩见面相拥而泣。

33. 这属于哪种沟通类型

- A. 口头语言沟通 B. 书面语言沟通 C. 无意沟通
D. 非语言沟通 E. 双向沟通

34. 这种情况下小张采取的这种沟通方式你的评价是

- A. 这是最佳方式 B. 这种方式一般 C. 这种方式不好
D. 这种方式还可以 E. 这种方式最差

35. 这属于哪种人际沟通关系

- A. 小群体沟通 B. 直接沟通 C. 平等关系的沟通
D. 职业沟通 E. 面对面的沟通

(36~37 题共用题干)

患者家属在病房里吸烟,被护士小陈发现。

36. 小陈恰当的做法是

- A. 批评并劝阻以后不要在病房吸烟 B. 不予理睬
C. 抢下烟扔掉 D. 找护士长来制止
E. 找医生来制止

37. 这种恰当的做法体现了小陈

- A. 对患者家属太刻薄 B. 不给患者家属面子 C. 没有同情心
D. 对患者高度负责 E. 多管闲事

【B₁ 型题】

(38~39 题共用备选答案)

- A. 个人修养 B. 间接沟通 C. 亲属关系
D. 同志关系 E. 交谈

38. 属于人际沟通的影响因素的是

39. 属于人际沟通的类型的是

【X₁ 型题】

40. 良好的护理人际沟通的主要目的是

- A. 有利于建立良好的护患关系 B. 有利于顺利开展护理工作
C. 有利于护士的自我展示 D. 有利于提高个人声誉和社会知名度
E. 树立护士的良好社会形象

41. 良好的护患沟通能力的养成主要在于

- A. 有意识地锻炼自己 B. 提高个人的护理技能
C. 熟练掌握沟通技巧 D. 用心对待每位患者
E. 增强自己的亲和力

42. 一个癌症晚期的患者,病情已经不可逆转,自己并不知情,作为护士要把病情告诉患者并嘱其说出遗嘱,下列不恰当的说法是

- A. 你要不行了,有什么要说的就说吧
- B. 你的生命就要结束了,要说些什么吗
- C. 你的病情很重,我们治不了,看你最后要说点啥
- D. 你要死了,跟我们说说你的遗嘱吧
- E. 你的病情很重,我们尽了最大努力也不见好转,一旦发生意外你有什么要跟我们说的吗

(二)名词解释

- 43. 无意沟通
- 44. 人际沟通

(三)简答题

- 45. 简述人际沟通的过程。
- 46. 简述影响人际沟通的个人因素。

(四)参考答案

- | | | | | | |
|-------|-------|-------|----------|-----------|----------|
| 1. E | 2. C | 3. B | 4. D | 5. E | 6. C |
| 7. B | 8. B | 9. A | 10. B | 11. B | 12. E |
| 13. A | 14. B | 15. A | 16. C | 17. E | 18. B |
| 19. E | 20. D | 21. A | 22. E | 23. E | 24. A |
| 25. E | 26. B | 27. C | 28. C | 29. D | 30. C |
| 31. C | 32. E | 33. B | 34. A | 35. B | 36. A |
| 37. D | 38. A | 39. E | 40. ABCE | 41. ABCDE | 42. ABCD |

43. 所谓无意沟通,是指在与他人的接触中没有意识到的信息交流。

44. 所谓人际沟通,就是信息发出者通过一定渠道,将信息发送给接受者并寻求反馈,以达到相互理解的过程。

45. 人际沟通的过程主要是:大脑对信息的收集、整理、分析形成信息内容;选择信息交流方式,是语言的还是非语言的,或者交替使用各种沟通方式;信息传递,通过一定方式将信息传递给接受者;信息的理解,其正确程度影响沟通效果;信息反馈,信息接受者通过理解、感受和判断,做出相应的反馈,这是沟通的核心;干扰,信息传递过程总会有一些干扰因素的,有的是故意的,有的不是故意的,有的是环境的,有的是非环境的。

46. 影响人际沟通的个人因素主要有:个人健康状况、风俗习惯、文化程度、语言习惯、理解能力、个性心理特征、社会角色等。

三、题例解析

【A₁型题】

以下哪种沟通属于人际沟通

- A. 人与计算机进行围棋比赛
- B. 开汽车
- C. 人与宠物交流
- D. 陌生人向你问路
- E. 向月亮发射探测器

参考答案:D

解析:人际就是人与人之间,人际沟通的主要是人,就是信息的发出者和信息的接受者。人与计算机进行围棋比赛、开汽车、向月亮发射探测器这几种沟通形式的信息发出者都是人,但信息的接受者并不是人,不属于人际沟通。陌生人向你问路,虽然互不相识但你们之间已经有了某种关系,就是路人的关系(同火车、飞机乘客之间的关系是一样的),有了关系就可以沟通了,属于人际沟通。

(李玉森)