



中等职业教育护理类专业“十二五”创新教材  
ZHONGDENG ZHIYE JIAOYU HULILEI ZHUANYE "SHIERWU" CHUANGXIN JIAOCAI

(供护理、助产及相关专业用)

# 护理礼仪与 人际沟通

主编 宋丹 徐丹

中国医药科技出版社

中等职业教育护理类专业“十二五”创新教材

HULI LIYI YU RENJI GOUTONG

# 护理礼仪与人际沟通

(供护理、助产及相关专业用)

主编 宋丹 徐丹

中国医药科技出版社

## 内 容 提 要

本教材是中等职业教育护理类专业“十二五”创新教材之一,是按照教育部、国家卫生和计划生育委员会相关文件精神要求,结合我国医药中职教育的特点,根据《护理礼仪与人际沟通》教学大纲的基本要求和课程特点编写而成。全书共十二章,内容主要包括护理礼仪概论、护士仪表礼仪、护士服饰礼仪、行为礼仪以及人际关系与沟通、护理人际沟通中的冲突与处理、临床护理实践中的礼仪与沟通等。此外,还包括13个实训。

本教材主要适用于中等职业教育护理、助产及相关专业使用,也可作为医药卫生行业培训和自学用书。

### 图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪与人际沟通/宋丹,徐丹主编. —北京:中国医药科技出版社,2015.2

中等职业教育护理类专业“十二五”创新教材

ISBN 978 - 7 - 5067 - 7132 - 0

I. ①护… II. ①宋… ②徐… III. ①护理—礼仪—中等专业学校—教材  
②护理学—人际关系学—中等专业学校—教材 IV. ①R47

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第026986号

美术编辑 陈君杞

版式设计 郭小平

出版 中国医药科技出版社

地址 北京市海淀区文慧园北路甲22号

邮编 100082

电话 发行:010-62227427 邮购:010-62236938

网址 [www.cmstp.com](http://www.cmstp.com)

规格 787×1092mm<sup>1/16</sup>

印张 12<sup>3/4</sup>

字数 258千字

版次 2015年2月第1版

印次 2016年1月第2次印刷

印刷 三河市百盛印装有限公司

经销 全国各地新华书店

书号 ISBN 978 - 7 - 5067 - 7132 - 0

定价 26.00元

本社图书如存在印装质量问题请与本社联系调换

# 中等职业教育护理类专业 “十二五”创新教材建设委员会

主任委员 白梦清 周森林

副主任委员 (以姓氏笔画为序)

马世杰 潜江市卫生学校

马国红 天门职业学院

毛三列 咸宁职业教育(集团)学校

汤运高 武汉市江夏区卫生学校

罗时华 荆州职业技术学院

胡国平 湖北职业技术学院

董 莺 襄阳市护士学校

覃太敏 恩施土家族苗族自治州卫生学校

雷良蓉 随州职业技术学院

委 员 (以姓氏笔画为序)

王 玲 咸宁职业教育(集团)学校

王文勇 随州职业技术学院

付克菊 潜江市卫生学校

冯 旗 天门职业学院

邹 丽 武汉市江夏区卫生学校

陈香庭 恩施土家族苗族自治州卫生学校

赵化军 湖北职业技术学院

彭 进 襄阳市护士学校

曾庆兰 荆州职业技术学院

秘 书 长 王应泉 中国医药科技出版社

办 公 室 罗万杰 中国医药科技出版社

王 蓉 中国医药科技出版社

赵燕宜 中国医药科技出版社

## 编委会

主 编 宋 丹 徐 丹

副主编 刘 娟 覃文祎

编 者 (以姓氏笔画为序)

马 潇 恩施土家族苗族自治州卫生学校

伍孝芬 恩施土家族苗族自治州卫生学校

刘 娟 湖北航天医院外二科

宋 丹 湖北职业技术学院医学分院

贾 俊 湖北省襄阳市护士学校

徐 丹 恩施土家族苗族自治州卫生学校

覃文祎 恩施土家族苗族自治州卫生学校

廖 涛 恩施土家族苗族自治州卫生学校

人才培养是行业发展的重要组成部分，2014年召开的全国职教工作会议和《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》都提出了：加快发展以就业为导向的现代职业教育。为落实国家职业教育人才培养的“德育优先、能力为重、全面发展”的战略需要，主动加强教育优化和能力建设，实现医药中等职业教育人才培养的主动性和创造性，将中职教育向“素质教育”和“能力培养”方向转变，培养护理专业领域继承和创新的应用型、技能型人才已成为必然。《中等职业教育护理类专业“十二五”创新教材》是在深入学习文件精神，并到各相关院校广泛调研的基础上组织建设的。

本套教材瞄准中职护理类专业的培养目标，以人才市场需求为导向，以技能培养为核心，特别注意了紧密联系教学大纲及护士执业资格考试大纲，力求适应21世纪教学内容改革的要求，符合护理特色和人才培养方式的需要。教材的编写体现了“三基”（基本理论、基本知识、基本技能）、“五性”（思想性、科学性、先进性、启发性、适用性）、“三特定”（特定学制、特定专业方向、特定对象）的要求，突出了教材应有的精练、准确、实用、规范的特点。

本套教材在策划、调研、组织编写和审定的过程中，得到了很多专家的精心指导，得到了湖北护理职业教育集团、湖北省医学职业技术教育研究室等单位及相关院校的大力支持，在此一并致谢！

改革创新的过程也是探索提升的过程，目标的提出至目标的实现是需要一个艰难过程的，甚至是一个漫长、曲折的过程。在此殷切的希望各医药院校和广大读者在教材使用中进行检查，并提出宝贵意见，使本套教材更臻完善，成为应用性更强、教学效果更好、更符合现代职业教育改革的教材。

# 前言

## PREFACE

随着社会的进步和护理学科的发展，护理已成为一门由科技和人文有机结合和统一的专业，护理工作需要由融知识、技能和人文修养为一体的专业技术人员来承担。近年来，加强护士的人文教育已是护理教育界的共识，护士执业考试大纲也纳入了更多的人文学科知识，尤其是护理礼仪及护理人际沟通知识，因为这些人文学科知识和技能在护理工作中越来越显现出不可或缺的作用和地位。为了深入贯彻落实教育部《关于“十二五”职业教育教材建设的若干意见》的精神，进一步提高中等职业教育护理类专业的教学质量，充分发挥教材在促进教学改革和加强人才培养中的重要作用，由中等职业教育护理类专业“十二五”创新教材建设委员会组织编写了本套教材。

本教材着力服务于中等职业卫生学校护理专业教育教学改革，围绕“以人才市场需求为导向，以技能培养为核心，以医药高素质实用技术技能型人才必须知识体系为要素”的宗旨，在编写上根据中职学生的特点做了相应调整，具有贴近学生、贴近教学、贴近临床、贴近护考的特点。教材的编写在注重理论知识学习的基础上，把学习内容和临床岗位紧密结合，使教材更具有实用性。在实用性的基础上，以问题驱动为导向，以案例教学为特色，语言生动、简洁，易于学生接受。

参与本教材编写的既有长期在教学第一线的教师，也有临床一线的医护工作者，充分体现了教学与临床相结合的编写特色。本教材共十二章，按照循序渐进、由浅入深的原则进行编写。主要介绍护理礼仪概论、护士仪表礼仪、护士服饰礼仪、护士行为礼仪、护士交往礼仪、护理工作礼仪、人际沟通概述、护理工作中的语言沟通、护理工作中的非语言沟通、护理工作中的人际关系与沟通、护理人际沟通中的冲突与处理、

临床护理实践中的礼仪与沟通等内容。

本教材主要适用于中等职业教育护理、助产及相关专业使用，也可作为临床医护工作者考试与培训的参考用书。

本教材的编写和出版，得到了参编单位各级领导和有关专家的大力支持，在此一并致以衷心的感谢。限于编者的水平和教学经验所限，书中难免存在疏漏和不当之处，恳请专家、同行以及广大师生不吝赐教，以便下次修订时完善。

编者  
2015年1月



# 目 录

## CONTENTS

### 第一章 绪论 / 1

第一节 礼仪的概述 .....	1
一、礼仪的基本概念 .....	1
二、礼仪的由来 .....	2
第二节 礼仪的基本原则和功能 .....	4
一、礼仪的基本原则 .....	4
二、礼仪的功能 .....	5
第三节 护理礼仪与护理人员礼仪修养的培养 .....	6
一、护理礼仪的特点 .....	6
二、护理礼仪的作用及重要性 .....	6
三、护理人员礼仪修养的培养 .....	7

### 第二章 护士仪容礼仪 / 10

第一节 头面礼仪 .....	10
一、头发 .....	10
二、面容 .....	13
三、化妆 .....	14
第二节 表情礼仪 .....	17
一、眼神 .....	17
二、笑容 .....	19
第三节 护理工作中的仪容礼仪 .....	20
一、头面修饰大方 .....	20
二、身体修饰整洁 .....	21

### 第三章 护士服饰礼仪 / 24

第一节 服装礼仪 .....	24
一、服装的功能 .....	24
二、着装的基本原则 .....	25
三、不同场合的着装 .....	25
四、着装的注意事项 .....	26
第二节 饰品礼仪 .....	26
一、实用类饰品 .....	26
二、装饰类饰品 .....	27
第三节 护理工作中的服饰礼仪 .....	28
一、工作着装原则 .....	29
二、工作着装的具体要求 .....	29

### 第四章 护士行为礼仪 / 32

第一节 护士工作中的举止礼仪 .....	32
一、站姿 .....	32
二、坐姿 .....	37
三、行姿 .....	39
四、蹲姿 .....	40
五、手姿 .....	41
第二节 护士工作中的行为礼仪 .....	43
一、推治疗车 .....	43
二、端治疗盘 .....	43
三、持病历夹 .....	44
四、搬放椅子 .....	45
五、开关门礼仪 .....	45

### 第五章 护士人际交往礼仪 / 48

第一节 电话礼仪 .....	48
一、拨打电话礼仪 .....	48
二、接听电话礼仪 .....	49
三、接、打电话常用礼貌用语 .....	50
第二节 面试求职礼仪 .....	51
一、书面求职礼仪 .....	51

二、面试礼仪 .....	55
第三节 护理工作中交往的礼仪 .....	58
一、与患者的交往礼仪 .....	58
二、与同事的交往礼仪 .....	61

## 第六章 护理工作礼仪 / 65

第一节 各部门护理工作礼仪 .....	65
一、门诊护理工作礼仪 .....	65
二、急诊护理工作礼仪 .....	66
三、病室护理工作礼仪 .....	68
四、手术室护理工作礼仪 .....	73
第二节 护理操作礼仪 .....	74
一、护理操作的礼仪要求 .....	74
二、常用护理操作礼仪范例 .....	75

## 第七章 人际沟通 / 80

第一节 概述 .....	80
一、学习人际沟通课程的重要性 .....	80
二、护士需要具备良好的人际沟通能力 .....	81
第二节 人际关系 .....	81
一、人际关系与护理人际关系 .....	81
二、人际关系的特点和影响因素 .....	82
三、良好人际关系的意义 .....	83
四、人际关系的基本理论 .....	84
第三节 人际沟通 .....	86
一、人际沟通的概念及其要素 .....	86
二、人际沟通的特点和影响因素 .....	87
三、人际沟通的分类 .....	88
四、人际沟通的功能 .....	90
五、人际沟通在护理工作中的作用 .....	91
六、人际关系与人际沟通的关系 .....	91

## 第八章 护理工作中的语言沟通 / 93

第一节 语言沟通概述 .....	93
------------------	----

一、语言沟通的概念 .....	93
二、语言沟通的类型 .....	93
三、语言沟通的功能 .....	94
四、语言沟通的注意事项 .....	94
第二节 交谈 .....	95
一、交谈概述 .....	95
二、交谈的基本类型与层次 .....	96
三、护理人员应具备的语言修养 .....	96
四、护理工作中交谈的策略与技巧 .....	97
第三节 演讲 .....	100
一、演讲的概念 .....	100
二、演讲的常见类型及表达技巧 .....	100
第四节 书面语言沟通 .....	101
一、书面语言沟通的概念 .....	101
二、书面语言沟通的特点 .....	102
三、书面语言沟通的常见类型 .....	102
四、书面语言沟通在护理工作中的应用 .....	102

## 第九章 护理工作中的非语言沟通 / 106

第一节 非语言沟通概述 .....	106
一、非语言沟通的概念 .....	106
二、非语言沟通的特点 .....	107
三、非语言沟通的意义 .....	108
四、护士非语言沟通的基本要求 .....	108
第二节 非语言沟通的主要形式及其在护理工作中的应用 .....	109
一、仪容 .....	109
二、仪表 .....	109
三、仪态 .....	110
四、肢体语言 .....	111
五、环境语言 .....	115
六、客体语言 .....	117
七、副语言 .....	117

## 第十章 护理工作中的人际关系与沟通 / 119

第一节 护患关系与沟通 .....	119
-------------------	-----

一、护患关系的概念及特点 .....	119
二、建立良好护患关系的意义 .....	120
三、护患关系中护士与患者的角色 .....	120
四、护患关系的模式与发展过程 .....	122
五、影响护患关系的因素 .....	123
六、护患沟通的概念及意义 .....	124
七、护患关系沟通的方法 .....	125
八、护理人员与患者家属的关系沟通 .....	126
第二节 医护关系与沟通 .....	127
一、医护关系与医护沟通的概念 .....	127
二、医护关系模式 .....	127
三、医护关系的影响因素 .....	128
四、医护沟通技巧 .....	128
第三节 护际关系与沟通 .....	129
一、护际关系与护际沟通的含义 .....	129
二、影响临床护际关系的因素 .....	130
三、护际沟通的策略 .....	130

## 第十一章 护理人际沟通中的冲突与处理 / 133

第一节 产生冲突的原因与处理方式 .....	134
一、人际冲突产生的原因 .....	134
二、人际沟通冲突的处理 .....	137
第二节 几种常见护理人际关系冲突的处理 .....	138
一、护患冲突 .....	138
二、护理人员与患者家属的关系冲突 .....	143
三、医护关系冲突与处理 .....	145
四、护际关系冲突与处理 .....	145
五、与其他健康工作者的关系冲突与处理 .....	147

## 第十二章 临床护理实践中的礼仪与沟通 / 151

第一节 门诊与急诊护患的沟通 .....	151
一、门诊与急诊工作的特点 .....	151
二、门诊与急诊患者及家属的心理和行为特点 .....	152
三、门诊、急诊护患沟通的技巧 .....	153
第二节 病区护士的礼仪与沟通 .....	155

一、病区护士的礼仪 .....	155
二、病区患者的心理和行为特点 .....	158
三、住院患者护理各分期的沟通要点 .....	160
四、在住院环境中易引发的护患沟通纠纷类型及对策 .....	162
第三节 与特殊人群的沟通 .....	163
一、与儿童患者的沟通 .....	163
二、与老年患者的沟通 .....	165
三、与精神病患者的沟通 .....	166
四、与急危重症患者的沟通 .....	168
五、与肿瘤患者的沟通 .....	170

### 实训 / 174

实训 1 面部及头部装饰训练 .....	174
实训 2 护士服饰着装训练 .....	175
实训 3 基本行为礼仪 .....	176
实训 4 护士工作行为礼仪 .....	176
实训 5 情景模拟练习 .....	177
实训 6 人际交往训练 .....	178
实训 7 护士工作礼仪训练 .....	179
实训 8 自我介绍 .....	180
实训 9 演讲 .....	180
实训 10 护理语言沟通 .....	181
实训 11 非语言沟通的一般动作 .....	182
实训 12 护士行为举止训练 .....	183
实训 13 护患沟通训练——角色扮演和讨论 .....	184

教学大纲 / 185

参考答案 / 189

参考文献 / 190

# 第一章 | 绪 论

## 学习目标

1. 掌握 礼仪的基本原则；护理礼仪的特点。
2. 熟悉 礼仪的作用。
3. 了解 礼仪的概念及由来；护理礼仪的作用及重要性，能正确树立护士的职业形象。

中国是一个具有五千年文明史的古国，素有“礼仪之邦”之称，礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分，对中国社会历史发展起了广泛深远的影响。礼的精神、礼的原则贯穿于中国古代的社会、政治、经济、军事、文化、宗教等各个方面。在21世纪的今天，随着人际交往的日益增多，礼仪也在生活、工作和学习上具有越来越重要的地位。礼仪不仅可以约束人们的行为，更是一个人教养、风度、魅力的有效体现。礼仪也是一种潜在的资本，是一个人顺利步入社会的钥匙，更是一个人适应社会、建立良好人际关系、获得事业成功的重要条件。

## 第一节 礼仪的概述

### 一、礼仪的基本概念

#### （一）礼仪的含义

礼仪主要是指人们在社会交往中形成的各种符合礼的精神及要求的行为准则或规范的总和。礼仪受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响，其本质是通过一些规范化的行为，表示人际间的相互尊重、友善和体谅。

#### （二）礼仪的相关概念

**1. 礼貌** 人们在交往过程中相互表示尊敬和友好的行为准则和精神风貌，是一个人在待人接物时的外在表现。它通过仪表和言谈举止来表示对交往对象的尊重。它反映了时代的风尚与道德水准，体现了人们的文化层次和文明程度。如主动打招呼、道谢、使用尊称等。

**2. 礼节** 是指人们在日常生活中,特别是在交际场合中,相互表示问候、敬意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现,具有形式化的特点,主要指日常生活中的个体礼貌行为。没有礼节就无所谓礼貌,有了礼貌就必然有具体的礼节,如握手、献花、敬礼等。

**3. 仪表** 是指一个人的外表,主要包括一个人的容貌、姿态、服饰以及个人卫生等方面,是礼仪的重要组成部分。它在一定意义上反映出一个人的修养、性格等特征,是一个人内在素质的外在表现。

**4. 仪式** 是礼的秩序形式,即为表示尊重、敬意、友好,在一定场合举行的具有专门化行为规范的 活动,如颁奖仪式、签字仪式、开幕式、升旗仪式等。

**5. 护理礼仪** 属于职业礼仪范畴,是指护理人员在整个护理过程中,为了塑造个人和组织的良好形象,所应严格遵循的尊重患者、尊重患者家属及其他工作人员的礼节和注重仪表、仪态、仪容等方面的规范和程序。护理礼仪是职业礼仪,是护理工作者在进行医疗、护理工作和健康服务过程中所遵循的行为标准,是护士素质、修养、行为、气质的综合反映,也是护理人员职业道德的具体表现。

## 二、礼仪的由来

礼仪随着人类的产生而产生。礼仪在我国传承沿袭的过程中不断发生着变革,经历了一个由无到有、由低级到高级的发展过程。从历史发展的脉络来看,其演变过程可以分为六个阶段。

### (一) 礼仪的起源阶段——原始社会

礼仪起源于原始社会。整个原始社会是礼仪的萌芽时期,礼仪多较简单和虔诚,且不具有阶级性。我国原始社会的社会生活中已经形成了颇具影响的礼仪规范,其主要内容包括:制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪;区别部族内部尊卑等级的礼制;为祭天敬神而确定的一些祭奠仪式;制定了一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的行为。

### (二) 古代礼仪的成熟阶段——奴隶社会

人类进入奴隶社会,统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制,礼仪被打上了阶级的烙印。从婚姻家庭到政治、社会交往,无处不体现等级的特点。在这个阶段,我国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。例如:“五礼”即吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼,是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍也多写于这一时期,如《周礼》《仪礼》和《礼记》是我国最早的礼制百科全书,称为“三礼”。这“三礼”标志着我国古代礼仪进入了一个成熟时期。

### (三) 古代礼仪的变革阶段——春秋战国时期

这一时期,社会经历了深刻的变革,奴隶制逐渐走向崩溃,封建制代之而起。与



此相适应，学术界也经历着历史的变革，形成了百家争鸣的局面，以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼仪均进行了研究与发展，对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述，第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序的划分及其意义。这一时期的“礼”不单指礼仪，而是涵盖了全部道德的内容，并成为统治阶级的“统治术”。孔孟等思想家的礼仪思想构成了中国传统礼仪文化的基本精神，奠定了古代礼仪文化的基础。

#### （四）礼仪的强化阶段——封建社会

随着时代的发展，“礼”在不断地增添着新的内容，日积月累，逐渐形成了一个包括“三纲五常”“三从四德”等封建伦理道德在内的“礼”的体系。在我国长达2000多年的封建社会里，礼仪文化一直为统治阶级所利用，是维护封建社会等级秩序的工具。这一时期礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中，它逐渐成为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往及桎梏思想自由的精神枷锁。

#### （五）现代礼仪阶段

1911年末，清王朝瓦解，孙中山先生和战友们破旧立新，用民权代替君权，用自由、平等取代等级制度；普及教育，废除祭孔读经；改易陋俗，剪辫子、禁缠足等，从而正式拉开现代礼仪的帷幕。“五四”新文化运动后腐朽、落后的礼教被摒弃，符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传，那些繁文缛节逐渐被抛弃，同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。新中国成立以后，逐渐确立了以平等相处、友好往来、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。21世纪的今天，中国向世界打开了大门，现代礼仪的发展进入了全新的发展时期。礼仪的规范对人们的影响越来越大。作为中华民族的后代，我们有责任、有义务弘扬我国优良的礼仪风范，为“文明古国”“礼仪之邦”再添光彩。

#### 知识链接

##### 握手礼的由来

战争期间，骑士们都穿盔甲，除两只眼睛外，全身都包裹在铁甲里，随时准备冲向敌人。如果表示友好，互相走近时就脱去右手的甲冑，伸出右手，表示没有武器，互相握手言好。后来，这种友好的表示方式流传到民间，就成了握手礼。现在人们行握手礼时也都是不带手套，朋友或互不相识的人初识、再见时，先脱去手套，才能施握手礼，以示对对方的尊重。