

(供高职、中职护理专业使用)

山东省“十二五”规划护理专业创新特色系列教材

Huli Liyi Yu Renji Goutong

护理礼仪与人际沟通

王春雷 / 主编



山东人民出版社

国家一级出版社 全国百佳图书出版单位

护理礼仪与人际沟通

主 编 王春雷

山东人民出版社

全国百佳图书出版单位 国家一级出版社

图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪与人际沟通/王春雷主编. —济南:山东人民出版社,2014.5
ISBN 978-7-209-08353-9

I. ①护… II. ①王… III. ①护理-礼仪-职业教育-教材②护理学-人际关系学-职业教育-教材
IV. ①R47

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第089922号

责任编辑:袁丽娟
封面设计:王园园

护理礼仪与人际沟通

王春雷 主编

山东出版传媒股份有限公司
山东人民出版社出版发行
社址:济南市经九路胜利大街39号 邮编:250001
网址:<http://www.sd-book.com.cn>
发行部:(0531)82098027 82098028
新华书店经销
日照报业印刷有限公司印装
规格 16开 (184mm×260mm)
印张 17.5
字数 300千字
版次 2014年5月第1版
印次 2014年5月第1次
ISBN 978-7-209-08353-9
定价 32.00元

如有质量问题,请与印刷厂调换。(0633)8221365

前 言

随着社会的进步、人类文明的更新、“以健康为中心”整体护理模式的不断推进，人们对护士角色的期望也越来越高。良好的职业礼仪素养与和谐的人际关系能使护士在护理工作中充满自信。因此，护士除了具备扎实的理论基础、精湛的专业技能之外，还应熟知职业礼仪及人际沟通知识，注重自身的修炼，才能更好地为不同层次、不同文化底蕴的护理对象提供优质的护理服务。

本书是“十二五”规划创新教材，供高职高专护理专业学生使用，编写过程中以现代医学模式和整体护理模式对护理人员的要求为出发点，力求符合高职高专学生特点，贴近社会生活、贴近专业岗位，结合“以人为本，人文护理”模式，突出卫生职业教育特色，融理论、实践、案例于一体。

全书共十四章，上篇为护理礼仪部分，涉及内容有：护理礼仪概述、护士仪容礼仪、护士举止礼仪、护士服饰礼仪、护士交际礼仪、护士工作礼仪、护士公共礼仪应用等，下篇为护理人际沟通部分，涉及内容有：人际关系、人际沟通、护理工作中的语言和非语言沟通、沟通礼仪在护理工作中的应用、护理工作中的人际沟通、临床实习护生的人际沟通等，对护理礼仪和人际沟通的各方面知识作了全面、详细介绍，其目的是帮助学生构建一座通往事业成功的“桥梁”，教材内容紧密联系临床，注重理论联系实际，重点培养学生的综合能力，操作性较强，充分体现临床护理中的先进性、实用性。在内容编排上，每章前给出学习目标并导入案例情境，使学生学有侧重的同时激发其学习兴趣，每章后辅以思考题及与护士资格考试对应的选择题进行演练备考。

本书具有以下特色：一是将护理礼仪与人际沟通内容融为一体，内容全面丰富；二是应用大量的文中插图、文中举例与文中表格，表述直观，形式活泼；三是教材内容相关位置穿插知识链接，有利于学生对知识的强化和自我完善；四是课后思考复习题题型多样，为学生复习提供便利。

参与本书编写的作者本着严谨求实的学术精神和对教材高度负责的态度，高质量、

圆满地完成了编写任务，在此表示深深的谢意。在本书的编写过程中，同时参考了多位专家学者的著作，也得到了同行的大力支持，山东人民出版社给予了诸多指导和大力支持，在此一并表示衷心的感谢。

由于编者的能力和水平有限，加之时间仓促，本书难免存在瑕疵，恳切希望各位师生、读者、同仁、专家不吝赐教并予以指正，在此，谨表深深的谢意！

编 者
2014.4

目 录

CONTENTS

上篇 护理礼仪

第一章 绪 论	3
第一节 礼仪概述	4
一、礼仪的基本概念	4
二、礼仪的发展简史	5
三、礼仪的内容	7
第二节 礼仪的原则和作用	9
一、礼仪的基本原则	9
二、礼仪的作用	11
第三节 护理礼仪与修养	13
一、护士礼仪修养的培养	13
二、护理礼仪的特征	15
思考与练习	16
第二章 护士仪容礼仪	18
第一节 印 象	19
一、六秒钟震撼	19
二、改变命运的第一印象	20

三、决定第一印象的要素	20
第二节 护士头面部修饰礼仪	21
一、发型礼仪	21
二、面容修饰	25
三、化妆礼仪	26
第三节 护士其他部位修饰礼仪	29
一、颈部修饰	29
二、肢体修饰	30
思考与练习	31

第三章 护士举止礼仪

第一节 实用举止礼仪	34
一、表情礼仪	34
二、优雅的手势	38
三、正确的站姿	40
四、稳重的坐姿	44
五、美观的蹲姿	47
六、轻盈的走姿	48
第二节 护理工作中常用的姿态礼仪	52
一、基本要求	52
二、护理工作中常用的姿态礼仪	52

思考与练习	56
--------------------	----

第四章 护士服饰礼仪

第一节 着装协调礼仪	59
一、着装的基本要求	59
二、不同场合的着装	65
三、配饰礼仪	66
四、着装的注意事项	69

第二节 护士服饰礼仪	70
一、护士着装礼仪	70
二、护士配饰礼仪	72
思考与练习	74
第五章 护士交际礼仪	76
第一节 见面礼仪	77
一、称谓礼仪	77
二、介绍礼仪	78
三、迎送礼仪	80
第二节 电话礼仪	82
一、拨打电话礼仪	82
二、接听电话礼仪	82
第三节 交通礼仪	84
一、交通礼仪的基本原则	84
二、步行礼仪	84
三、上下楼梯礼仪	85
四、乘坐电梯礼仪	85
五、乘车礼仪	85
六、乘飞机礼仪	87
思考与练习	88
第六章 护理工作礼仪	91
第一节 门诊护士工作礼仪	92
一、接诊礼仪	92
二、护理治疗工作中的礼仪	93
第二节 急诊护士工作礼仪	94
一、急诊护士素质要求	94
二、急诊接待礼仪	95

三、急诊救护礼仪	95
第三节 病房护士工作礼仪	96
一、患者入院护理礼仪	96
二、患者进入病区后的护理礼仪	97
三、患者出院护理礼仪	103
第四节 手术室护理工作礼仪	104
手术室护士工作礼仪	104

思考与练习

.....	107
-------	-----

第七章 护士公共礼仪应用 109

第一节 护理工作中的表达礼仪	110
一、护士交接班礼仪	110
二、护理查房礼仪	111
三、护理病案讨论礼仪	112
四、护理会诊礼仪	113
五、健康教育礼仪	114
第二节 竞聘演讲礼仪	116
一、演讲的概念	116
二、竞聘演讲前的准备工作	117
三、竞聘演讲的注意事项	118
四、演讲过程中的礼仪	120
第三节 求职礼仪	120
一、求职前的准备	121
二、制作个人简历	123
三、面试礼仪	124

思考与练习

.....	128
-------	-----

下篇 护理人际沟通

第八章	人际关系	133
第一节	人际关系与护理人际关系	134
一、	人际关系	134
二、	护理人际关系	135
第二节	人际关系的影响因素	138
一、	生理因素	138
二、	心理因素	138
三、	社会因素	140
四、	道德文化修养	141
第三节	建立良好人际关系的意义	142
一、	有利于营造良好的工作环境	142
二、	有利于提高医疗护理质量	143
三、	有利于提高护理工作效率	143
四、	有利于医学模式的转变	143
第四节	建立良好人际关系的策略	144
一、	主动交往	144
二、	帮助别人	145
三、	关注对方	145
四、	肯定对方的自我价值	145
	思考与练习	146
第九章	人际沟通	149
第一节	人际沟通概述	150
一、	沟通与人际沟通	150
二、	人际沟通的特征	153
第二节	人际沟通的层次和类型	155
一、	人际沟通的层次	155

二、人际沟通的类型	156
第三节 影响人际沟通的因素	158
一、个人因素	158
二、环境因素	160
第四节 医务工作者的人际沟通	161
一、人际沟通在医务工作中的作用	161
二、医务工作者人际沟通能力的培养	162
思考与练习	163

第十章 护理工作中的语言沟通

第一节 护理语言沟通	166
一、护理语言沟通的原则	167
二、护理语言沟通的方式	171
三、护理语言沟通的层次	173
四、语言沟通的注意事项	174
第二节 护理人员应具备的语言修养和礼仪	175
一、护理人员应具备的语言修养	175
二、护理语言沟通礼仪	177

思考与练习	187
--------------------	-----

第十一章 护理工作中的非语言沟通

第一节 非语言沟通的特点和作用	190
一、非语言沟通的概念	191
二、非语言沟通的特点	191
三、非语言沟通的作用	193
第二节 非语言沟通的形式及应用	194
一、肢体语言	194
二、环境语言	200
三、客体语言	204
四、副语言	205

第三节 非语言沟通的策略	205
一、通俗准确	205
二、协调自然	206
三、适度温和	206
四、灵活应变	207
思考与练习	207
第十二章 沟通礼仪在护理工作中的应用	210
第一节 聆听与说服礼仪	210
一、聆听	211
二、说服	216
第二节 拒绝与表达礼仪	218
一、拒绝	218
二、表达	223
第三节 赞美与批评礼仪	223
一、赞美	224
二、批评	227
思考与练习	229
第十三章 护理工作的人际沟通	233
第一节 护患关系沟通	234
一、护患关系的性质和特点	234
二、护患关系的类型	235
三、良好的护患关系对护理人员的要求	236
四、护理人员与患者家属的沟通	239
第二节 护理人员与其他医护人员的沟通	241
一、医护沟通	241
二、护际沟通	243
思考与练习	246

第十四章 临床实习护生的人际沟通	249
第一节 实习前准备	250
一、心理准备	250
二、知识准备	251
三、身体准备	251
四、基本礼仪准备	251
第二节 护生与医务人员的沟通	253
一、角色转变	253
二、沟通原则	253
三、影响沟通的因素	254
第三节 护生与患者的沟通	255
一、树立良好形象	255
二、沟通原则	256
三、沟通的影响因素	257
思考与练习	258
参考文献	268



SHANG PIAN | 护理礼仪
HU LI LI YI | 护理礼仪

学习目标

1. 能说出礼仪的起源与发展。
2. 能说出礼仪的概念和内容。
3. 学会礼仪的基本原则和作用。
4. 正确阐述护理礼仪的特点及其在护理工作中的具体作用。
5. 正确认识护理礼仪修养培养的途径，并在护理实践中准确应用。

导入情境

据《春城晚报》1992年1月9日载文：在某地一辆公共汽车上曾发生了一起乘客与乘务员之间的争吵。乘务员：“往里走，塞在门口为哪样？”乘客：“同志，态度好一点嘛！”乘务员：“态度？态度几文一斤？”乘客：“刚才我不是跟你说了嘛，我到前一站就下车。”乘务员：“我不也在跟你说吗，你一毛钱，想要买什么态度？”

思考问题：

1. 作为服务性行业的乘务人员，把态度跟钱联系在一起是否合适？
2. 护理工作从某种意义上说也是服务性行业，作为一名合格的护士，应该如何规范自己的言行，更好地服务于我们的服务对象——病人？

在临床护理工作中，护士对礼仪的诠释，既反映出护士的个人素养，又影响着护理对象对护士的印象和评价。因此，在身心整体化护理工作过程中，护士的举止规范显得尤为重要。在工作过程中应做到：微笑待人，站立有相，坐落有姿，行蹲优雅，操作规范才能更好地体现护理人员修养，更好地为护理对象服务。

第一节 礼仪概述

一、礼仪的基本概念

（一）礼仪的基本概念

礼仪包括“礼”和“仪”两部分。“礼”即礼貌、礼节，“仪”即仪表、仪态、仪式、仪容。礼和仪既有区别又有联系。一方面，“礼”是内在的，是人们对自己、对他人尊重、敬重的态度；而“仪”是外在的，是人们通过一定的动作、形式等表现出来的。礼是仪的本质，仪是礼的现象。另一方面，礼和仪密不可分，即内在的“礼”只有以外在的“仪”的形式表现出来。只有礼和仪的完美形式结合并表现出来，才是完整的礼仪。礼仪的内涵比较丰富，它既可以指为表示敬意和隆重而举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌、礼节，是人们在长期生活实践中，为了相互尊重，在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈举止等方面约定俗成、共同认可的行为规范，是人际交往乃至国际交往中，相互表示尊重、亲善和友好的行为。

广义的礼仪泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术。狭义的礼仪通常是指在较大或较隆重的正式场合，为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。

（二）礼仪的相关概念

礼仪同礼节、礼貌、仪表，既有所区别又相互联系。

1. 礼貌 (courtesy)

礼貌是在人与人的交往中，用语言和行为表示相互尊重和友好的行为规范，它包括礼貌的语言和礼貌的行为两大部分。

2. 礼节 (etiquette)

礼节是指人们在日常生活特别是交际场合中，相互表示问候、致意、祝愿、慰问时惯用的形式。礼节是礼貌的具体表现，具有形式化的特点，主要是指日常生活中的个体礼貌行为。

3. 仪表 (appearance)

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，