

YIXUE RENWEN XILIE GUIHUA JIAOCAI



“十二五”医学人文系列规划教材

护理礼仪与 人际沟通

HULILIYIYU RENJIGONGTONG

主编 徐晓霞 常翠鸣 张秀平



山东人民出版社

YIXUE RENWEN XILIE GUIHUA JIAOCAI



“十二五”医学人文系列规划教材

护理礼仪与人际沟通

HULILIYIYURENJIGONGTONG

主 编 徐晓霞 常翠鸣 张秀平

山东人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪与人际沟通/徐晓霞,常翠鸣主编.
—济南:山东人民出版社,2012.9
ISBN 978-7-209-06808-6

I. ①护… II. ①徐…②常… III. ①护理—礼仪
②护理学—人际关系学 IV. ①R47

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第214365号

责任编辑:袁丽娟
封面设计:武 斌

护理礼仪与人际沟通

徐晓霞 常翠鸣 主编

山东出版集团

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

莱芜市华立印务有限公司印装

规 格 16开(169mm×239mm)

印 张 19.5

字 数 310千字

版 次 2012年9月第1版

印 次 2012年9月第1次

ISBN 978-7-209-06808-6

定 价 32.00元

如有质量问题,请与印刷厂调换。 电话:(0634)6216033

礼仪是人类文明的缩影,护理礼仪是具有专业文化特色的礼仪规范;沟通,是推动人类进步的重要力量,人际沟通能力是护士的核心能力之一,也是决定一个人成功的必要条件。

在当今生物-心理-社会的医学模式下,护理人员在积极治疗患者疾病的同时,更要重视他们的心理需要,有时医护人员的一句话、一个问候、一次关注的目光都是患者需要的一种满足。近年来,卫生部在全国范围内开展的“优质护理服务示范工程”,使患者感受到广大护士以爱心、细心、耐心和责任心服务于患者的职业文化,感受到护理行业良好职业道德素养和高质量的护理服务,实现让“患者满意、社会满意和政府满意”的目标。而要实现这一目标,非常重要的一项措施就是要加强护士学习护理礼仪和人际沟通,并将理论有效地运用到护理实践中。护理礼仪和人际沟通也作为培养和提高护理专业学生人文素质的一门必修课,纳入各层次护理教育学习课程,这将有利于提高学生的社会适应能力和人际沟通能力以及学生的专业素质。

本教材包括护理礼仪和人际沟通两部分内容,共十四章,前八章主要介绍护理礼仪知识,后六章主要介绍人际沟通相关理论与技能。在编写过程中,注重以下几个方面:一是理论性。本教材系统介绍了护理礼仪和人际沟通的基本理论、基本知识,并注重理论的科学性和系统性,体现了护士应掌握的礼仪和人际沟通的基本知识点。二是实践性。沟通能力作为护士的核心能力之一具有很强的实践性,本教材重点突出临床实际工作中的礼仪规范和沟通的策略,设计了情景教学的内容,有利于培养学生礼仪规范和实际沟通能力。三是针对性。体现护理岗位对专业人才的素质需求。四是可操作性。为便于教师和学生使用,每章之前有明确的学习目标,提出了掌握、熟悉和了解的内容,以便于教师和学生有重点的学习相关内容。

本教材可作为医学院校、高职高专护理、助产以及其他相关专业的学生使用,也可作为在职护理人员继续教育培训用书。

在教材编写的过程中,我们汲取和借鉴了相关教材的成果,总结了专业课教师的教学经验,得到了山东人民出版社和编写院校的大力支持,在此一并致以衷心的感谢!

徐晓霞

2012年7月

上篇 护理礼仪

第一章 绪论	(3)
第一节 礼仪概述	(3)
一、礼仪的基本概念	(3)
二、礼仪的基本原则	(7)
三、礼仪的内容与作用	(9)
四、礼仪的起源和发展	(12)
第二节 学习护理礼仪的意义和方法	(16)
一、学习护理礼仪的意义	(16)
二、学习护理礼仪的方法	(18)
第二章 日常礼仪	(19)
第一节 社交礼仪	(19)
一、会面礼仪	(19)
二、通讯礼仪	(30)
三、宴请礼仪	(36)
四、馈赠礼仪	(39)
第二节 公共场所礼仪	(42)
一、交通礼仪	(42)
二、宾馆饭店礼仪	(45)
三、文化场所礼仪	(45)
第三章 护士的仪容礼仪	(48)
第一节 仪容礼仪概述	(48)
一、仪容礼仪的含义	(48)

二、仪容修饰的基本原则	(49)
第二节 护士仪容修饰与礼仪	(50)
一、面部修饰	(50)
二、肢体修饰	(51)
三、发型修饰	(51)
四、妆容修饰	(54)
第三节 表情修饰	(60)
一、表情的作用	(60)
二、表情的构成因素	(60)
三、表情修饰的训练方法	(65)
第四章 护士的仪态礼仪	(66)
第一节 仪态礼仪概述	(66)
一、仪态礼仪的含义	(66)
二、仪态礼仪的意义	(66)
三、仪态礼仪的实训要求	(67)
第二节 仪态礼仪	(67)
一、站姿	(67)
二、手势	(68)
三、坐姿	(71)
四、走姿	(73)
五、蹲姿	(74)
第三节 护士的仪态礼仪要求	(75)
一、护士常用仪态的基本要求	(75)
二、护士仪态礼仪的训练	(77)
第五章 护士服饰礼仪	(79)
第一节 着装的基本原则	(79)
一、TPO 原则	(79)
二、整体性原则	(81)
三、个性化原则	(81)
四、整洁性原则	(81)

五、文明性原则	(82)
六、技巧性原则	(82)
七、适应性原则	(82)
第二节 服装礼仪	(82)
一、服装的三要素	(82)
二、着装技巧	(87)
三、着西装礼仪	(88)
四、饰品的佩戴	(91)
第三节 护理人员在工作中的服装礼仪	(93)
一、护士帽	(94)
二、口罩	(94)
三、护士服的穿着要求	(94)
四、护士鞋袜的选择	(95)
五、护士工作中佩戴饰物的要求	(95)
第六章 护理工作礼仪	(96)
第一节 护理服务礼仪	(96)
一、护理服务礼仪的含义	(96)
二、护理服务礼仪的基本规范	(97)
第二节 门诊护士工作礼仪	(103)
一、分诊护士的接诊礼仪规范	(103)
二、护理治疗工作中的礼仪规范	(104)
第三节 急诊护士工作礼仪	(105)
一、急诊护士的素质要求	(105)
二、急诊接待礼仪	(106)
三、急诊救护礼仪	(107)
第四节 病房护士工作礼仪	(108)
一、患者入院护理礼仪	(108)
二、患者进入病区后的护理礼仪	(108)
三、患者出院护理礼仪	(110)
第五节 护理操作的礼仪要求	(111)
一、操作前的礼仪	(111)

二、操作中的礼仪	(112)
三、操作后的礼仪	(113)
第六节 危重与临终患者的护理礼仪	(113)
一、危重患者护理礼仪	(113)
二、临终患者的护理礼仪	(114)
第七节 同事之间工作交往礼仪	(115)
一、基本礼仪要求	(115)
二、工作交往礼仪	(116)
第七章 求职礼仪	(118)
第一节 面试礼仪	(118)
一、面试前礼仪	(118)
二、面试中礼仪	(123)
三、面试后礼仪	(127)
第二节 书面求职礼仪	(127)
一、撰写自荐材料	(127)
二、求职信	(129)
三、其他材料	(131)
第八章 涉外礼仪	(132)
第一节 涉外礼仪原则和规范	(132)
一、信守约定原则	(132)
二、不卑不亢原则	(133)
三、热情有度、不必过谦的原则	(133)
四、女士优先原则	(133)
五、尊重隐私原则	(133)
六、入乡随俗原则	(134)
第二节 迎送与礼宾接待	(134)
一、确定迎送规格	(134)
二、掌握迎送时间	(135)
三、陪车与座次	(135)
四、接待外宾	(136)

五、国旗的悬挂	(140)
---------------	-------

下篇 人际沟通

第九章 人际沟通	(143)
----------------	-------

第一节 沟通的概述	(143)
-----------------	-------

一、沟通与人际沟通	(143)
-----------------	-------

二、沟通的基本要素	(144)
-----------------	-------

三、沟通的特点与功能	(146)
------------------	-------

四、沟通的原则	(148)
---------------	-------

五、人际沟通的意义	(148)
-----------------	-------

第二节 人际沟通的类型和层次	(150)
----------------------	-------

一、人际沟通的类型	(150)
-----------------	-------

二、人际沟通的层次与特征	(152)
--------------------	-------

第三节 人际沟通的影响因素	(155)
---------------------	-------

一、个人因素	(155)
--------------	-------

二、环境因素	(158)
--------------	-------

三、媒介因素	(158)
--------------	-------

四、组织因素	(159)
--------------	-------

第四节 人际沟通在护理工作中的意义	(159)
-------------------------	-------

一、培养护士人际沟通能力的必要性	(159)
------------------------	-------

二、护理人员人际沟通能力的培养	(161)
-----------------------	-------

第五节 沟通技巧测试	(163)
------------------	-------

一、倾听能力测验	(163)
----------------	-------

二、沟通能力测验	(165)
----------------	-------

第十章 人际关系	(169)
----------------	-------

第一节 人际关系概述	(169)
------------------	-------

一、人际关系的含义	(169)
-----------------	-------

二、人际关系的发展过程	(170)
-------------------	-------

三、人际关系的类型	(170)
-----------------	-------

四、人际关系的基本特征与行为模式	(172)
五、人际关系的基本原则	(174)
六、影响人际关系的因素	(178)
第二节 人际关系的基本理论	(180)
一、人际认知理论	(180)
二、人际吸引理论	(185)
三、建立良好人际关系的策略	(193)
第三节 人际关系的测量	(196)
一、人际交往类型测验	(197)
二、人际关系状况测验	(198)
三、人际交往适应能力测验	(200)
第十一章 护理工作中的人际关系	(204)
第一节 护理工作中人际关系的概述	(204)
一、建立良好护理人际关系的意义	(204)
二、护理工作中的人际关系的特征	(205)
第二节 护理人员与患者的关系	(207)
一、护患关系概念、性质与特点	(207)
二、护患关系的基本模式、内容与规范	(209)
三、护患关系的形成过程	(212)
四、护患关系的影响因素	(213)
五、护患关系沟通策略	(215)
第三节 护理人员与患者家属的关系	(216)
一、患者家属角色特征	(217)
二、护理人员与患者家属的关系冲突	(218)
三、护理人员与患者家属关系中的角色功能	(218)
第四节 护理人员与其他医务人员的关系	(220)
一、医护之间的关系	(220)
二、护际之间的关系	(223)
第十二章 护理工作中的语言沟通与非语言沟通	(227)
第一节 护理工作中的语言沟通	(227)

一、护理人员语言沟通的主要类型——交谈·····	(227)
二、护患交谈·····	(229)
第二节 护理工作中的语言沟通技巧·····	(235)
一、倾听·····	(235)
二、移情·····	(241)
三、释义·····	(242)
四、提问·····	(242)
五、阐释·····	(244)
六、沉默·····	(244)
七、结束技巧·····	(245)
第三节 护理工作中的非语言沟通·····	(246)
一、非语言沟通的概念·····	(246)
二、非语言沟通的特点及作用·····	(247)
三、护士非语言沟通的基本要求·····	(249)
四、非语言沟通的主要形式及应用·····	(250)
第十三章 护理工作中的沟通艺术·····	(255)
第一节 治疗性沟通·····	(255)
一、治疗性沟通的含义与特点·····	(255)
二、治疗性沟通与一般性沟通的区别·····	(256)
三、治疗性沟通的原则·····	(257)
四、治疗性沟通的分类及步骤·····	(257)
五、治疗性沟通的注意事项·····	(259)
六、治疗性沟通的影响因素·····	(259)
七、治疗性沟通的技巧·····	(260)
第二节 护理实践中的沟通艺术·····	(263)
一、护理实践中护士的语言要求·····	(263)
二、护理接待沟通艺术·····	(264)
三、护理操作中的人际沟通艺术·····	(265)
四、护理健康教育中的沟通艺术·····	(265)
五、特定情景中的沟通艺术·····	(267)
六、与特殊患者的沟通艺术·····	(270)

七、与特殊年龄段的患者进行沟通·····	(272)
八、与投诉对象的沟通艺术·····	(274)
第十四章 演讲艺术 ·····	(277)
第一节 演讲的基本概念 ·····	(277)
一、演讲的含义·····	(277)
二、演讲的特点·····	(278)
三、演讲的基本类型·····	(278)
第二节 演讲的前期准备 ·····	(279)
一、确定演讲的目的 ·····	(279)
二、选择论题 ·····	(279)
三、搜集和组织演讲材料·····	(280)
四、分析听众·····	(281)
五、设计演讲结构·····	(282)
六、反复预演练习·····	(283)
第三节 演讲的表达技巧 ·····	(283)
一、演讲语言的表达技巧 ·····	(283)
二、演讲体态语言的表达技巧·····	(285)
三、影响有效演讲的因素及克服措施·····	(286)
附:护理工作礼仪情景训练 ·····	(289)
情景训练一:入院礼仪·····	(289)
情景训练二:出院礼仪·····	(291)
情景训练三:急诊礼仪情景训练·····	(293)
情景训练四:操作礼仪·····	(295)
情景训练五:查房礼仪·····	(296)
参考文献 ·····	(299)

【学习目标】

1. 掌握礼仪的基本概念。
2. 掌握学习护理礼仪的意义。
3. 熟悉礼仪的特点。
4. 熟悉礼仪的原则。
5. 了解礼仪的起源。
6. 了解礼仪的作用。

华夏五千年的灿烂文化及光辉历史,成就了我国“礼仪之邦”的美誉,讲“礼”重“仪”是中华民族世代相传的优良传统。礼仪,作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,已成为人类为维系社会正常生活并且共同遵守的最基本的道德规范。随着医学模式的转变,“以健康为中心”的护理理念也赋予了护理工作新的内涵,护理礼仪作为护理工作者在进行医疗护理工作和健康服务过程中应遵循的行为标准,不仅是护理工作者素质、修养、行为、气质的综合体现,也是其职业道德素养的具体表现。把护理礼仪较好地运用于护理工作中,不仅有利于建立和谐的护患及医护关系,而且也有利于营造优良的医疗护理环境,提高护理服务质量。

第一节 礼仪概述

一、礼仪的基本概念

(一) 礼仪的含义

什么是礼仪?在现代社会中,所谓礼仪,是指人们在社会交往中形成的相互表达尊重、敬意和友善并以建立和谐关系为目的的行为准则、程序方式

和各种要求的总和。

其中,“礼”是内在的,是人们对自己、对他人的尊重、敬意的态度,而“仪”是外在的,通过一定的形式、程序、动作等表现出来的“礼”。因此,“礼”是“仪”的根本,而“仪”则是“礼”的现象功用。所以,只有“礼”和“仪”完美结合,才是完整的礼仪。

礼仪的概念主要包括以下几个方面的意思:

(1)礼仪是一种行为准则或规范,表达着社会交往的要求。

(2)礼仪是一种程序方式。如果说行为准则或规范主要体现礼貌的要求,那么程序方式则是礼节的化身。行为准则或规范常常是一般的、抽象的,而作为一种程序方式的礼仪则是特殊的、具体的。

(3)礼仪是以建立和谐关系为目的。注重礼仪是为了实现社会交往各方面的相互尊重,促进彼此之间的相互友善,从而达到人与人之间关系的和睦融洽。

(4)礼仪是通过约定俗成的方式建立起来的,它既为人们所认同,又为人们所遵守。

(5)礼仪是人们社会交往过程中的产物,始终同人与人之间的交往、交际、应酬、接待密切相关,它以自己特有的功能效应维系、深化和推动着交往,使人与人的交往日趋进步、文明。

(二)礼貌、礼节和仪式

在日常生活中,和礼仪相关的名词还有礼貌、礼节和仪式,它们和礼仪之间是相互联系,又有所区别。

礼貌是指人在相互交往过程,人们通过仪表、仪容、仪态以及语言和动作上向交往对象表示谦虚和恭敬。礼貌体现时代的风尚和人的道德品质,体现了人们的文化层次和文明程度。在不同的时代、不同的国家、不同的民族以及不同的行为环境中,虽然礼貌表达的形式和要求有所不同,但其基本要求是一致的,即应当做到:诚恳、谦恭、和善和适度,与之相反的是傲慢、粗野、蛮横和轻率。

礼节通常是指在交际场合相互表示尊重、友好的惯用形式,是礼貌的具体表现形式。它包括待人接物的方式、招呼和致意的形式、公共场合的举止风度、各种重大社交活动的规范程序等。没有礼节就无所谓礼貌,有了礼貌必然伴有具体的礼节。礼仪是对礼节、仪式的统称,礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。礼仪,实际上是由一系列的、具体的、表现礼貌

的礼节所构成的。

仪式是礼仪的程序形式,指在比较大的场合举行的具有专门程序的规范化的活动。一般都是较为隆重的,如发奖仪式、签字仪式、开幕式等。

(三) 礼仪的本质

礼仪的本质是尊重他人,约束自己。礼仪作为一种行为规范,它的本质要求人们按照公众认可的行为准则来规范自己的行为,以使人们的生活秩序安定与和谐。礼仪在实施过程中,包含施礼者和受礼者的双向情感交流,充满着人情味,这种人情味体现着施礼者与受礼者之间的相互尊重,包括对对方的个性、地位、历史、外貌、性别、年龄、选择等的尊重。这是一种尊重互换、情感互动。教育家苏霍姆林斯基说:“只有尊重别人的人,才有权受人尊敬。”孔子所谓:“己所不欲,勿施于人”,就是尊重礼仪的基本信条。

要对别人表示尊重,就必须约束自己,约束自己的行为和要求,并设身处地为他人着想,考虑对方的需求和愿望,才能理解体谅别人,最终达到尊重他人的目的。毫无关心他人之心,那么,就根本谈不上礼仪。可以说礼仪的本质就在于尊重他人,约束自己。

(四) 礼仪的特征

特点或者特征是某一事物区别于其他事物的显著标志。与其他学科相比,礼仪具有一些自身独特的标志,这主要表现在其规范性、多样性、传承性、简易性、差异性、时代发展性等。学习和掌握这些特征,对于加深对礼仪的理解,更好地应用礼仪具有重要意义。

1. 规范性

礼仪是一种规范,礼仪规范的形成不是人们主观臆断、抽象思维的结果,而是人们在生产生活实践过程中人与人之间、人与自然关系的结果。首先,在人们生产实践活动中,由于人们对自然的认知具有某种恐惧性和膜拜性,这种恐惧和膜拜转而化为各种祈求安福的仪式,并长期流传下来,而成为一种习惯、约束,从而形成一定的礼仪。其次,礼仪是一定社会和一定阶段的共同生活对人们的社会生活提出的要求,这种要求是人们在长期的社会实践中形成的,这种长期实践中形成的要求一经认可便成为规范,即一定的礼仪。再次,一定社会或一定阶段对这种社会要求和社会实践认识后又通过一定的思想将其集中概括起来,用于人们生活实践,便形成人们普遍遵守的行为准则。这种行为准则支配着人们的社会行为,遵守这些准则便是合乎礼仪,否则便是失礼。由社交礼仪的规范性可以看出,社交礼仪的形成

并不是单个或是几个人形成的,而是人们共同生活实践的结果。其准则约束对象也并不是单个人或几个人,而是在一定范围内共同生活的人们。因此,社交礼仪具有规范性。

2. 多样性

礼仪与每个人都存在着密切的联系,它广泛涉及生活、学习和工作等诸多领域。同时,不管是在形式上还是在内容上,礼仪都是丰富多样的。如军人有军人的礼仪,教师有教师的礼仪,营业员有营业员的礼仪等等。即使是从事同一职业的同一人,他在与人交往的过程当中,每个环节都有不同的礼仪要求。例如营业员在接待顾客时,其基本的礼仪要求表现为:美观端庄的服饰;独具魅力的微笑;当顾客走近柜台时,主动打招呼;顾客挑选商品时,要耐心,不厌其烦;顾客离开柜台时,表示欢迎再次光临等等。种种礼仪,都反映了多样性的特征。

礼仪之所以具有多样性,是因为在不同的社会生活中,人们的社会关系是多种多样的,即使是在同一社会内部,不同的社会组织、不同的家庭,人与人之间的关系也是多种多样的。因此,反映在礼仪要求上,也就具有多样性的特征。正因为如此,对人们的礼仪要求也应根据不同的情况有所不同。

3. 传承性

任何国家、任何民族的礼仪都是在古代礼仪的基础上继承和发展起来的,通过在长期的社会生活和道德实践中的不断积累,将人们的习惯做法以准则的形式固定下来并沿袭下去,逐渐形成自己的民族特色,经过一代又一代的取其精华、去其糟粕,去粗取精,随着社会的发展而不断丰富和继承。礼仪一旦形成,便具有一定的稳定性,作为一种良好的社会生活准则在社会发展中世代相传,成为社会进步、人类文明的重要标志。当然,对于古代的礼仪既不能全盘否认,也不能全盘继承,而应该与时俱进,有选择地继承与发展,以适应当今社会发展和时代的要求。

4. 简易性

是指礼仪在人们的社会生活和交往中易于被理解和接受,易于实现它的要求和作用。礼仪作为一种道德规范,是人们的行为准则中最简易、最普及、最易于实行的标准,是人们普遍应当做到且不难做到的最低限度的行为要求。只要讲究礼仪,按照礼仪的原则和规范去做,就可以取得良好的效果。由于礼仪的易学易行,使其具有十分广泛的群众性,得到广大群众的认可,在社会交往中得到推广和应用。