

全国医药院校特色规划教材

HULI LIYI YU  
RENJI GOUTONG

# 护理礼仪与 人际沟通

(供护理及相关医学专业用)

主编 雷容丹

中国医药科技出版社

全国高等医药院校教材

第2版  
WU LITAO  
主 编  
CHOUTONG  
副 编

# 护理礼仪与 人际沟通

【供护理、助产、口腔医学专业使用】

第2版 2009

中国医药出版社

全国医药院校特色规划教材

# 护理礼仪与人际沟通

(供护理及相关医学专业用)

主 编 雷容丹

中国医药科技出版社

## 内 容 提 要

本书由大专院校教师及临床一线的护理专家编写。本书包括护理礼仪与人际沟通两部分内容,共十三章。前六章主要介绍护理礼仪相关知识,后七章主要介绍护理人际沟通相关理论。每章由三大部分组成,第一部分是每章节的学习目标,提出本章需要掌握、熟悉和了解的内容,便于教师教学和学生有目的地学习相关内容;第二部分是具体的教学内容,力求体现科学性、适用性、易读性和可操作性的特点;第三部分是每章的课后思考及案例思考,便于学生复习及师生实现教学评价。本书的特点在于注重理论性、实践性、操作性,对提高护理人员职业礼仪素质和沟通能力具有指导作用。

本书可作为护理专业教材,也可作为临床护理人员继续教育的参考书。

### 图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪与人际沟通/雷容丹主编. —北京:中国医药科技出版社, 2011.9

ISBN 978 - 7 - 5067 - 5145 - 2

(全国医药院校特色规划教材)

I. ①护… II. ①雷… 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 (2011) 第 163742 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

规格 787 × 1092mm  $\frac{1}{16}$

印张 13 $\frac{1}{4}$

字数 251 千字

版次 2011 年 9 月第 1 版

印次 2011 年 9 月第 1 次印刷

印刷 三河市腾飞印务有限公司印刷

经销 全国各地新华书店

书号 ISBN 978 - 7 - 5067 - 5145 - 2

定价 29.00 元

本社图书如存在印装质量问题请与本社联系调换

# 编 委 会

主 编 雷容丹

主 审 熊云新

副主编 郭记敏 史清秀

编 委 (以姓氏笔画为序)

史清秀 (柳州市工人医院)

冯小梅 (柳州市工人医院)

刘莉莉 (柳州医学高等专科学校)

李艳霞 (柳州医学高等专科学校)

李真真 (柳州医学高等专科学校)

杨 华 (柳州医学高等专科学校第一附属医院)

郭记敏 (北京大学护理学院)

容 莉 (柳州医学高等专科学校)

彭莉莉 (柳州市工人医院)

雷容丹 (柳州医学高等专科学校)

潘 毅 (广西百色民族卫生学校)

# 序

## 护理礼仪与人际沟通

礼仪，是人类文明的缩影；沟通，是推动人类进步的重要力量。

医学护理是开展医疗卫生服务、维护人类生命健康的重要内容，对提高人类的生命质量起着重要作用。随着社会的发展进步，人们在享受丰富物质条件的同时，还需要更高质量的精神追求和更高层次的心灵沟通；医学模式的转变和“以人为本”护理模式的推进，对护理工作的要求越来越高。这要求护理人员不仅要有丰富的专业理论知识和熟练的操作技能，还应具备良好的仪容、仪表及专业形象，在护理服务中提供人文关爱、心理支持、社会服务等新的内容。护理礼仪与人际沟通对提高医疗护理质量起着越来越重要的作用，对护理教育工作提出了更高、更新的要求，也使我国的护理教育面临新的课题。如何在护理教育中，科学与人文并重，理论与实践结合，提高学生的人文素养和人际交往与沟通能力，已成为护理教育改革的重要探索方向。

由雷容丹主编的《护理礼仪与人际沟通》在培养学生护理礼仪与人际沟通能力方面作出了积极的尝试。该教材不仅涵盖了护理礼仪与人际沟通的基本理论、基本知识和基本技能，还吸收了该领域的新理念、新理论，体现了目前护理教育改革发展的新趋势。我欣喜地看到，编写团队有不同院校的资深教师，也有在临床工作上具有丰富实践经验的护理专家及一线护理人员。这样的编写团队能有利于发挥各级、各类院校和医院的优势与长处，更好地实现学校理论教学与医院临床实践的有机融合。我相信，该教材对学生掌握人际沟通的丰富内涵，提升人文礼仪素养，提高临床护理的职业礼仪素质，强化护理情景下人际沟通能力，促进医患关系和谐将发挥很好的作用。

甘霖

二〇一一年八月十二日

# 前 言

## 护理礼仪与人际沟通

随着社会经济文化的发展和人们健康观念的转变，生物 - 心理 - 社会医学模式正逐渐取代传统的生物医学模式而被社会所接受。这种新的医学模式对护理提出了更高的要求，即更加注重人的整体性和社会性，实施以人为本的整体护理。普遍应用于临床实践的整体护理模式重新界定了护士的角色和内涵，使护士良好的礼仪修养和有效的护患沟通成为提高护理工作质量的核心和关键。

孔子曾言：“不学礼，无以立。”这句话告诉我们，一个不懂礼节，不知道如何与他人进行有效沟通的人，不能成才，更无法收获事业上的成功。随着世界经济、科学、文化的快速发展与融合，医学技术不断进步、优化，使人们在获取了丰富的物质财富和享受先进医疗设备所带来的惊喜的同时，对个体身心健康、生命价值给予了更多的关注。可以说，这是时代对医护人员提出的新的要求和挑战。它要求护理人员不仅要有扎实的医学理论知识、熟练的操作技能及优雅得体的言行，更要有较高的人际交往能力和人文素养，并能发自内心地尊重和关怀患者，维护护理神圣的工作本质。

护患沟通是复杂的、持续的互动过程，是建立良好护患关系的基础，医学院校的课程和临床实践应使学生获得相关的知识和技能，正是基于这样的时代要求，编写本书。编者针对护理实践及护理教学的现状和需求，基于现有教学改革成果，旨在编著一本既适用于学校护理专业教学，也适用于临床护理人员继续教育的实用性教材。

本教材包括护理礼仪与人际沟通两部分内容，共十三章。前六章主要介绍护理礼仪相关知识，后七章主要介绍护理人际沟通相关理论。在编写过程中，注重了以下几个方面：一是理论性。作为本科、专科用书，本教材系统介绍护理礼仪与人际沟通的基础理论、基本知识，并注重理论的科学性、系统性。二是实践性。沟通能力作为护士核心能力之一，具有很强的实践性。本教材在强调理论知识的基础上，突出沟通技能培养的实践性。教材结合理论知识是在每章内容后面辅之以案例，并根据案例提出思考题，加强培养沟通能力的实践教学。三是操作性。在教材的编撰过程中，密切结合护理专业课程的教学，突出操作性，方便护理专业教师和学生使用。在每一章前有明确的学习目标，提出本章需要了解、熟悉和掌握的内容，便于教师教学和学生有目的地学习相关内容；在每一章最后，有课后思考题及案例思考，便于学生复习及师生实现教学评价。

本教材编写团队，来自不同院校的高校教师和具有丰富实践经验的护理专家，这种编写团队的组合能更好地使护理院校理论教学与医院临床实践有机地融合，教材由

全国护士执业资格考试委员会委员、全国卫生职业教育护理学专业教材评审委员会主任委员熊云新教授担任主审，保证了本教材的科学性、严谨性。同时，教材在编写过程中得到了中国医药科技出版社及广西教苑图书有限公司的大力支持，苏绵芸编辑也为本教材的出版付出了辛勤的劳动，在此一并表示诚挚的感谢。

由于时间仓促，编写任务繁重，本教材难免存在一些不足。恳请广大教师、学生和读者提出批评，惠予指正，使本教材能够不断地得到改进和丰富，成为科学性更强、教学效果更好、更加符合现代护理专业教育要求的教材。

**编者**  
**2011年7月**



# 目 录

护理礼仪与人际沟通

<b>第一章 绪论</b> .....	(1)
<b>第一节 礼仪概述</b> .....	(1)
一、礼仪的基本涵义 .....	(1)
二、礼仪的发展简史 .....	(3)
三、礼仪的特点 .....	(6)
<b>第二节 礼仪的原则和作用</b> .....	(7)
一、礼仪的基本原则 .....	(7)
二、礼仪的作用 .....	(9)
三、护士学习礼仪的意义 .....	(11)
<b>第二章 交往礼仪</b> .....	(13)
<b>第一节 日常社交礼仪</b> .....	(13)
一、见面礼仪 .....	(13)
二、称谓礼仪 .....	(14)
三、介绍礼仪 .....	(15)
四、握手礼仪 .....	(17)
五、迎送礼仪 .....	(18)
六、位次礼仪 .....	(19)
七、电话礼仪 .....	(20)
八、餐饮礼仪 .....	(21)
九、乘车礼仪 .....	(22)
十、会议礼仪 .....	(23)
<b>第二节 护理人员的交往礼仪</b> .....	(24)
一、护士交接班与查房的礼仪 .....	(24)
二、护士之间的交往礼仪 .....	(25)
三、护士与病人之间的交往礼仪 .....	(26)
四、护士与医生之间的交往礼仪 .....	(29)

<b>第三章 护士仪容礼仪</b> .....	(31)
<b>第一节 仪容礼仪概述</b> .....	(31)
一、仪容礼仪的含义 .....	(31)
二、仪容修饰的基本礼仪原则 .....	(32)
<b>第二节 护士的仪容修饰与礼仪</b> .....	(32)
一、面部修饰 .....	(32)
二、头发修饰 .....	(33)
三、肢体修饰 .....	(35)
四、妆容修饰 .....	(36)
五、表情修饰 .....	(39)
<b>第四章 护士服饰礼仪</b> .....	(43)
<b>第一节 服饰礼仪概述</b> .....	(43)
一、服饰的功能 .....	(43)
二、着装的基本原则 .....	(44)
三、穿西服的搭配原则 .....	(49)
四、着装的注意事项及误区 .....	(51)
五、饰品的佩戴 .....	(52)
<b>第二节 护士的服饰礼仪</b> .....	(53)
一、护士服的问世与发展 .....	(53)
二、护士工作时的穿着礼仪 .....	(54)
<b>第五章 护士仪态礼仪</b> .....	(58)
<b>第一节 仪态礼仪概述</b> .....	(58)
一、仪态礼仪的作用 .....	(58)
二、仪态礼仪的实训要求 .....	(59)
<b>第二节 仪态礼仪</b> .....	(59)
一、站姿 .....	(59)
二、手姿 .....	(61)
三、坐姿 .....	(62)
四、走姿 .....	(64)
五、蹲姿 .....	(66)
<b>第三节 护士仪态礼仪要求</b> .....	(67)
一、护士常用仪态的基本要求 .....	(67)
二、护士仪态礼仪的培养 .....	(68)
<b>第六章 护士工作礼仪</b> .....	(70)
<b>第一节 门诊护士工作礼仪</b> .....	(70)

一、接诊礼仪 .....	(70)
二、治疗工作中的礼仪 .....	(73)
第二节 急诊护士工作礼仪 .....	(73)
一、急诊护士素质要求 .....	(74)
二、急诊接待礼仪 .....	(75)
三、急诊救护礼仪 .....	(75)
第三节 病房护士工作礼仪 .....	(76)
一、病房护士工作礼仪要求 .....	(76)
二、患者入院护士工作礼仪 .....	(77)
三、患者住院期间护士工作礼仪 .....	(78)
四、患者出院护士工作礼仪 .....	(86)
第四节 其他临床护士工作礼仪 .....	(86)
一、手术室护士工作礼仪 .....	(86)
二、ICU 护士工作礼仪 .....	(89)
三、传染科护士工作礼仪 .....	(90)
<b>第七章 人际关系</b> .....	(93)
第一节 人际关系与护理人际关系 .....	(93)
一、人际关系 .....	(93)
二、护理人际关系 .....	(98)
三、影响人际关系的因素 .....	(99)
四、建立良好人际关系的意义 .....	(101)
第二节 人际关系的基本理论 .....	(102)
一、人际认知理论 .....	(102)
二、人际吸引理论 .....	(108)
第三节 护士建立良好人际关系的策略 .....	(115)
一、表达热情 .....	(115)
二、尊重 .....	(115)
三、真诚 .....	(116)
四、移情 .....	(116)
五、恰当技巧 .....	(117)
<b>第八章 人际沟通</b> .....	(119)
第一节 沟通概述 .....	(119)
一、沟通与人际沟通 .....	(119)
二、沟通要素 .....	(120)
三、人际沟通的特征 .....	(121)

## 护理礼仪与人际沟通

四、人际沟通的意义 .....	(122)
第二节 人际沟通的类型和层次 .....	(123)
一、人际沟通的类型 .....	(123)
二、人际沟通的层次 .....	(124)
第三节 影响人际沟通的因素 .....	(126)
一、客观环境因素 .....	(126)
二、主观个人因素 .....	(126)
三、社会文化因素 .....	(128)
第四节 人际沟通在护士工作中的意义 .....	(128)
一、人际沟通在护士工作中的作用 .....	(128)
二、护士在人际沟通中应具备的素质 .....	(129)
<b>第九章 语言沟通</b> .....	<b>(133)</b>
第一节 语言沟通的基本知识 .....	(133)
一、语言沟通的概念 .....	(133)
二、语言沟通的特点 .....	(133)
三、语言沟通的原则 .....	(134)
第二节 护理语言沟通的内容和技巧 .....	(135)
一、护理语言沟通的内容 .....	(135)
二、护理语言沟通的技巧 .....	(137)
第三节 治疗性沟通 .....	(141)
一、治疗性沟通概念 .....	(141)
二、治疗性沟通特征 .....	(142)
三、影响治疗性沟通的因素 .....	(143)
四、治疗性沟通过程 .....	(144)
<b>第十章 非语言沟通</b> .....	<b>(148)</b>
第一节 非语言沟通的概念、特点和作用 .....	(148)
一、非语言沟通的概念 .....	(148)
二、非语言沟通的特点 .....	(148)
三、非语言沟通的作用 .....	(150)
第二节 非语言沟通的形式及作用 .....	(151)
一、面部表情 .....	(151)
二、仪表与体态 .....	(153)
三、体触 .....	(155)
四、人际距离 .....	(155)
五、沉默 .....	(156)

六、辅助语言与类语言 .....	(156)
<b>第三节 护理实践中的非语言沟通</b> .....	(157)
一、护士非语言沟通的基本沟通原则 .....	(157)
二、护士非语言能力的培养 .....	(158)
<b>第十一章 护患沟通</b> .....	(159)
<b>第一节 护患关系</b> .....	(159)
一、护患关系的性质与特点 .....	(159)
二、护患关系的模式 .....	(160)
三、护患关系的影响因素 .....	(162)
四、建立良好的护患关系对于护士的要求 .....	(164)
<b>第二节 与特殊情绪状态下患者的沟通</b> .....	(164)
一、与愤怒患者的沟通 .....	(164)
二、与沮丧患者的沟通 .....	(165)
三、与抑郁患者的沟通 .....	(166)
四、与亢奋患者的沟通 .....	(167)
五、与烦躁患者的沟通 .....	(168)
<b>第三节 特殊患者的治疗性沟通</b> .....	(168)
一、手术患者的治疗性沟通 .....	(169)
二、传染病患者的治疗性沟通 .....	(171)
三、危重病患者的治疗性沟通 .....	(172)
四、精神病患者的治疗性沟通 .....	(173)
五、急诊患者的治疗性沟通 .....	(175)
<b>第四节 跨文化背景下的护理人际沟通</b> .....	(177)
一、相关概念 .....	(177)
二、跨文化背景下的沟通策略 .....	(179)
<b>第十二章 护患冲突</b> .....	(182)
<b>第一节 护患冲突的原因和类型</b> .....	(182)
一、护患冲突的原因 .....	(182)
二、护患冲突的类型 .....	(184)
<b>第二节 护患冲突的协调与处理</b> .....	(185)
一、一般护患冲突的处理 .....	(185)
二、特殊护患冲突的处理 .....	(186)
<b>第三节 护患沟通中的伦理原则</b> .....	(187)
<b>第十三章 其他类型沟通</b> .....	(191)
<b>第一节 护理书面语言沟通</b> .....	(191)

一、护理书面语言沟通的作用 .....	(191)
二、护理书面语言沟通的原则 .....	(192)
<b>第二节 演讲 .....</b>	<b>(192)</b>
一、什么是演讲 .....	(193)
二、演讲的目的与种类 .....	(193)
三、演讲稿的构思与设计 .....	(194)
四、演讲的表达技巧 .....	(196)
<b>参考文献.....</b>	<b>(198)</b>

## 绪论

### [学习目标]

1. 掌握礼仪的概念。
2. 熟悉礼仪的特点。
3. 了解礼仪的起源。
4. 了解礼仪的原则。

## 第一节 礼仪概述

### 一、礼仪的基本涵义

#### (一) 礼仪的概念

中国具有五千年文明史，是一个历史悠久的文明古国，素有“礼仪之邦”之称。礼的精神、礼的原则贯穿于中国古代社会政治、经济、军事、文化、宗教等各个方面。大而言之，礼是治国理民的根本大法；小而言之，礼是人人都必须遵守的行为规范。礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分，内容之丰富，涉及范围之广泛，几乎渗透于社会生活的方方面面，对中国社会历史发展起了广泛而深远的影响。

中国古代的“礼”和“仪”，实际是两个不同的概念。在古代典籍中，“礼”主要有三层含义，一是指等级制度及与其相适应的礼节；二是指尊敬和礼貌；三是指礼物。而“仪”在古汉语中也有三层意思，一是指容貌和外表；二是指礼节和仪式；三是指准则和法度。因此，“礼”是社会制度、规则和一种社会意识观念；“仪”是“礼”的具体表现形式，它是依据“礼”的规定和内容形成的一套系统而完整的程序。将“礼”与“仪”放在一起连用始于《诗经·小雅·楚茨》：“为宾为客，献酬交错，礼仪卒度。”此外，《周礼》中也有关于礼仪的说法。中国古代的“礼仪”是作为典章制度和道德教化来使用的。从本质上讲，礼仪是一种道德教化，它不仅仅指表面的形式，更主要的是指道德的内涵。礼仪是道德的重要内容，又是道德的重要表现形式。

西方国家的“礼仪”一词始于法语，原意是“法庭上的通行证”。在古代法国，法庭规则通常被写在进入法庭的通行证上，发给进入法庭的每个人，让他们了解并在进入法庭后严格遵守。这类似于中国古代“礼仪”一词的准则、法度的涵义。后来，“礼仪”一词进入英语，演变成“人际交往的通行证”。它有三层涵义：一是指谦恭有礼的言词和举动；二是指教养、规矩和礼节；三是指仪式、典礼、习俗等。

因此，对于“礼仪”涵义的理解，可以看出站在不同的角度上，对“礼仪”这一概念可以做出不同的解释。

从个人修养的角度，礼仪可以说是一个人的内在修养和素质的外在表现，也就是说，礼仪即教养、素质在一个人行为举止中的体现。

从道德的角度，礼仪可以被界定为为人处世的行为规范，或者说标准做法、行为准则。“道德仁义，非礼不成”。

从交际的角度，礼仪可以说是人际交往中一种实用的艺术，也可以说是一种交际方式或交际方法。

从民俗的角度，礼仪既可以说是在人际交往中必须遵行的律己敬人的习惯形式，也可以说是在人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法，是待人接物的一种惯例。

从传播的角度，礼仪可以说是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。

从审美的角度，礼仪可以说是一种形式美，它是人的心灵美的必然的外化。

由上所述，礼仪，从广义上讲，就是一个人、一个组织乃至一个国家和民族内在精神文化素养的显示；从狭义上讲，指的是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的，为了互相尊重，协调人际关系而在仪表、仪态、仪容、仪式、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的行为规范。

礼仪的上述定义表达了以下几层意思：

首先，礼仪是一种行为准则或规范。一个人在社会生活和人际交往中，需要了解所在地域及所属群体的习俗和规范，并按照这样的习俗和规范约束自己的言行。

其次，礼仪准则或规范是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。在人们的社会实践中，礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯，然后才逐渐上升为大家认可的，可以用语言、文字、动作进行准确表述和规定的行为准则，并成为人们自觉学习和遵守的行为规范。

最后，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，可以有效地展现施礼者的教养、风度和魅力；它体现着一个人对他人和社会的认知水平、尊重程度，是一个人的学识、修养和价值的外在表现。一个人只有在尊重他人的前提下，才会被他人尊重，人与人之间的和谐关系，也只有在这种互相尊重的过程中，才能逐步建立起来。遵守礼仪是人们获得成功的重要手段和途径之一。

### （二）礼仪、礼貌与礼节

在我们的日常生活中，和礼仪相关的还有两个常用的词，即礼貌、礼节。这几个



词既相互联系，又有所区别。礼貌指的是在人际交往中，人们通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。礼貌侧重于表现人的品质与素养。而礼节是指人们在交际场合，相互表示尊重、友好的惯用形式，是礼貌的具体表现方式。没有礼节就无所谓礼貌，有了礼貌就必然伴有具体的礼节。礼仪则是对礼节、仪式的统称，指在人际交往中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序和方式来表现的律己、敬人的完整行为规范。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，是一个表示礼貌的系统而完整的过程。

## 二、礼仪的发展简史

### （一）礼仪的起源

关于礼仪的起源，可以追溯到远古社会的原始祭祀活动。那时候，人类的生存环境极其恶劣，人们“夏居树巢、冬处营窟，茹毛饮血、插羽披皮”，“朝避猛虎，夕避长蛇”，经受着洪水猛兽的威胁，生命安全没有保障。强大的自然力和恶劣的生存环境，远远地超出了当时人们认识自然和改造自然的能力，因而对自然产生崇拜感和恐惧感，这使得原始先民就把大自然的力量作为一种令人敬畏的神秘力量加以崇拜，并通过祭神、拜天的仪式乞求大自然神灵给予保佑和恩赐，由此形成了人类早期的宗教与祭祀活动，伴随这些活动的宗教礼仪也就应运而生了。许慎的《说文解字》说：“礼者，履也，所以事神致福也，从示为豊。”因为“礼”字从“示”，所以认为礼起源于祭祀。后世的许多学者多认同许慎的说法。如张晋藩在《中国政治制度史》中就提到“最初的礼，原是人们供奉鬼神的一种习俗。随着国家的产生，阶级关系的复杂化，为了奴隶主贵族巩固统治，需要规定出一套统治秩序，于是把礼逐渐由祭祀仪式发展成为调整人们社会关系的行为准则。”

### （二）礼仪的历史演变

从历史发展的脉络看，古代中国礼仪演变的过程大致可分为以下几个阶段。

#### 1. 礼仪的起源阶段

此阶段自人类之始至公元前21世纪的夏朝产生之前。据考古学、民俗学等方面的材料证明，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。原始的宗教礼仪、婚姻礼仪等已具雏形。其中，敬神礼仪更为突出。汉语中的“礼”本身就含有敬神的意思。

到了新石器时代晚期，人际交往礼仪也初步形成。半坡遗址和姜寨遗址提供的民俗资料表明，当时的人们在交往中已经注重尊卑有序、男女有别了。在家庭中，家庭成员按照长、幼、男、女席地而坐：老者坐上边，年少者坐下边；男子坐左边，女子坐右边。他们用两根中柱把主室分为两个半边，右边中柱是女柱，左边中柱是男柱。男、女成年时在各自的柱子前举行成年仪式。今天的纳西族人仍保留着这种古老的仪式。

炎黄五帝时期，礼仪的内容日渐丰富。历史上有过“礼理起于大一，礼事起于穗