

实用临床护理指导手册系列丛书

实用临床护理礼仪与 人际沟通指导手册

丁淑贞 吴 冰◎主编



中国协和医科大学出版社

实用临床护理指导手册系列丛书

实用临床护理礼仪与人际沟通 指导手册

主 编 丁淑贞 吴 冰

副主编 周 军 刘常莉 王丽莹 王 涛

编 者 (按姓氏笔画排序):

丁淑贞	于 涛	于蕾均	王 京	王红微
王建荣	王晓玲	石 娜	刘艳君	刘常莉
齐丽娜	孙石春	李 东	吴 冰	何 影
张 彤	张 宏	张家翀	张黎黎	林朝虹
周 军	秦秀宝	高筱琪		



中国协和医科大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

实用临床护理礼仪与人际沟通指导手册 / 丁淑贞, 吴冰主编. —北京: 中国协和医科大学出版社, 2018. 9

(实用临床护理指导手册系列丛书)

ISBN 978-7-5679-1047-8

I. ①实… II. ①丁… ②吴… III. ①护理-礼仪-手册 ②护理学-人际关系学-手册 IV. ①R47-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 057503 号

实用临床护理指导手册系列丛书

实用临床护理礼仪与人际沟通指导手册

主 编: 丁淑贞 吴 冰

策划编辑: 吴桂梅

责任编辑: 林 娜

出版发行: 中国协和医科大学出版社

(北京东单三条九号 邮编 100730 电话 65260431)

网 址: www.pumcp.com

经 销: 新华书店总店北京发行所

印 刷: 北京玺诚印务有限公司

开 本: 710×1000 1/16 开

印 张: 22.25

字 数: 420 千字

版 次: 2018 年 9 月第 1 版

印 次: 2018 年 9 月第 1 次印刷

定 价: 56.00 元

ISBN 978-7-5679-1047-8

(凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页及其他质量问题, 由本社发行部调换)

前 言

随着医学模式的发展,医学已从单纯的生物医学领域向心理、社会领域拓展,护理人员的言谈举止、音容笑貌、人文素养和交际沟通能力,都可能对服务对象的身心健康产生直接或间接的影响,从而影响护理的效果。护理学作为一门帮助人类保持健康的独立学科,首先需要培养出一批批具有人文素养的高层次护理人才。而护理礼仪与人际沟通是护理人文素质教育的重要组成部分,良好的护理职业礼仪与人际沟通技巧能使护士在护理实践中充满自信,能有效地融洽护患关系,用护士的同情心和爱心消除患者由于陌生环境带来的紧张不安的心理。因此,护理人员学习职业礼仪,掌握人际沟通的技巧,提高服务质量,从而实现以人的健康为中心的整体护理,是现代医学模式转变的需要。

本书阐述了作为护士应当遵守的礼仪规范和应当注重的礼仪修养。旨在帮助护士获得相应的职业岗位和更好地完成日常临床护理工作。内容的编排以职业岗位需求为导向,体现临床护理中的先进性、通用性、实用性,注重培养护士职业礼仪素养与人际沟通的实务操作方法。全书分为十二章,包括礼仪与护理礼仪、护士实用礼仪、护理工作礼仪、人际关系、人际沟通、护理工作中的语言沟通、护理工作中的非语言沟通、护理工作中的沟通礼仪、护理工作中的人际沟通、护理工作中的治疗性沟通、护理教学中的沟通、护理管理中的沟通与礼仪。

本书主要作为临床护理人员的参考用书,也可供护理学类专业学生参考使用。

由于编者水平有限,本书存在的疏漏和不当之处,敬请不吝指正。

编 者

2018年5月

目 录

第一章 礼仪与护理礼仪	1
第一节 礼仪概述	1
第二节 护理礼仪	12
第三节 涉外礼仪	18
第二章 护士实用礼仪	39
第一节 护士仪态礼仪	39
第二节 护士仪表礼仪	57
第三节 护士表情礼仪	69
第四节 护士交际礼仪	83
第三章 护理工作礼仪	124
第一节 分诊处护士工作礼仪	124
第二节 门诊护士工作礼仪	124
第三节 急诊护士工作礼仪	126
第四节 病房护士工作礼仪	128
第五节 护理操作礼仪要求	131
第四章 人际关系	133
第一节 人际关系概述	133
第二节 护理工作的人际关系	144
第五章 人际沟通	151
第一节 沟通与人际沟通概述	151
第二节 人际沟通的类型	155
第三节 人际沟通的影响因素	158
第四节 人际沟通在护理工作中的作用	160
第六章 护理工作中的语言沟通	162
第一节 护理语言沟通概述	162
第二节 护理语言沟通的类型	166
第三节 护理语言沟通的技巧	176
第四节 成功沟通的过程与要求	185

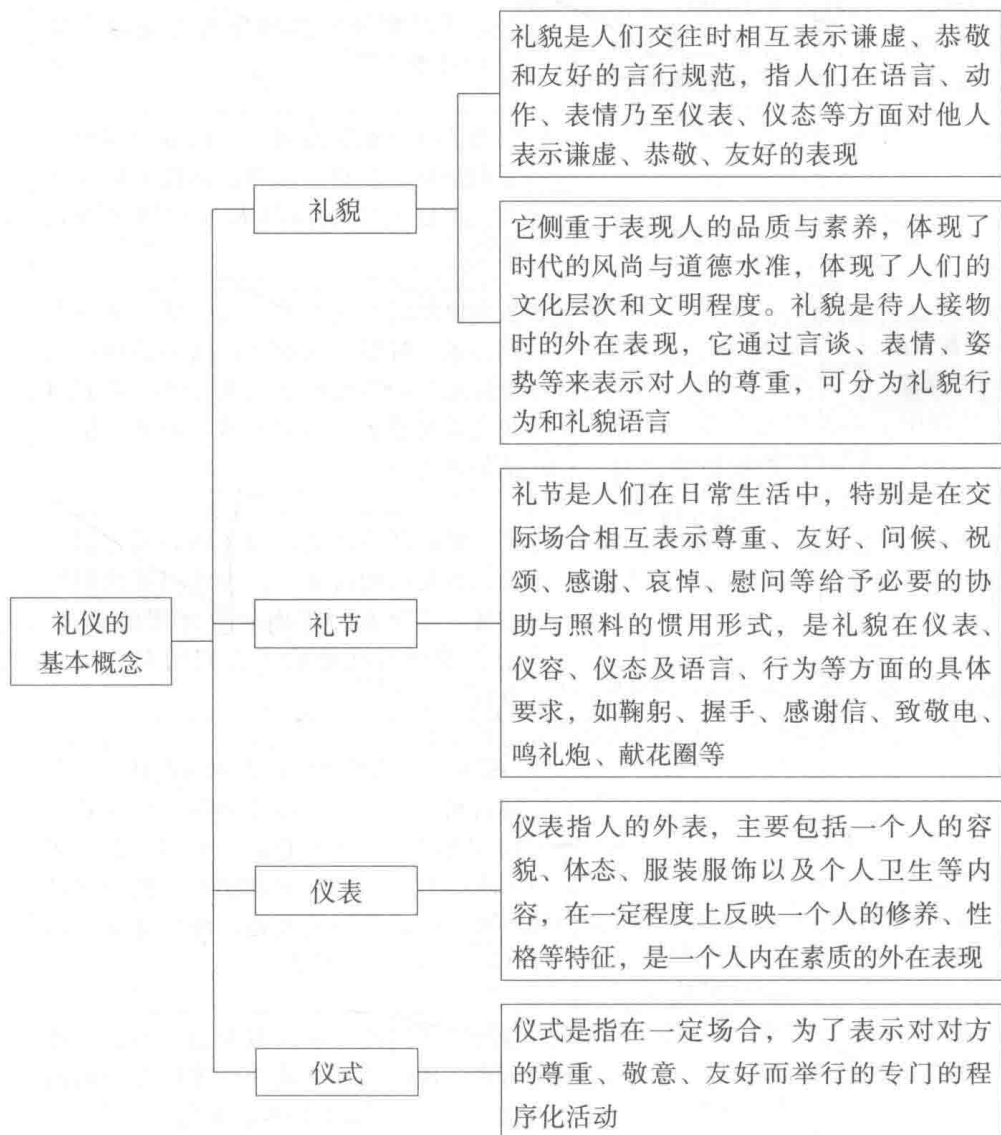
第七章 护理工作中的非语言沟通	192
第一节 非语言沟通概述	192
第二节 非语言沟通在护理工作中的表现形式	196
第三节 非语言沟通的应用技巧	207
第八章 护理工作中的沟通礼仪	219
第一节 护理工作中的聆听与说服礼仪	219
第二节 护理工作中的赞美与批评礼仪	223
第三节 护理工作中的拒绝与表达	226
第九章 护理工作中的人际沟通	231
第一节 护患关系沟通	231
第二节 护理工作中与患者家属的沟通	259
第三节 护理人员与其他医护人员的沟通	270
第四节 护士与医疗辅助岗位人员的关系沟通	279
第十章 护理工作中的治疗性沟通	281
第一节 治疗性沟通概述	281
第二节 治疗性沟通的实施过程	288
第三节 特殊患者的治疗性沟通	290
第十一章 护理教学中的沟通与礼仪	299
第一节 护理教学概述	299
第二节 护理教学中的沟通	310
第三节 护理教学中的礼仪素养	320
第十二章 护理管理中的沟通与礼仪	324
第一节 护理管理的概述	324
第二节 管理沟通	332
第三节 行政管理礼仪	344
第四节 沟通管理学的意义	348

第一章

礼仪与护理礼仪

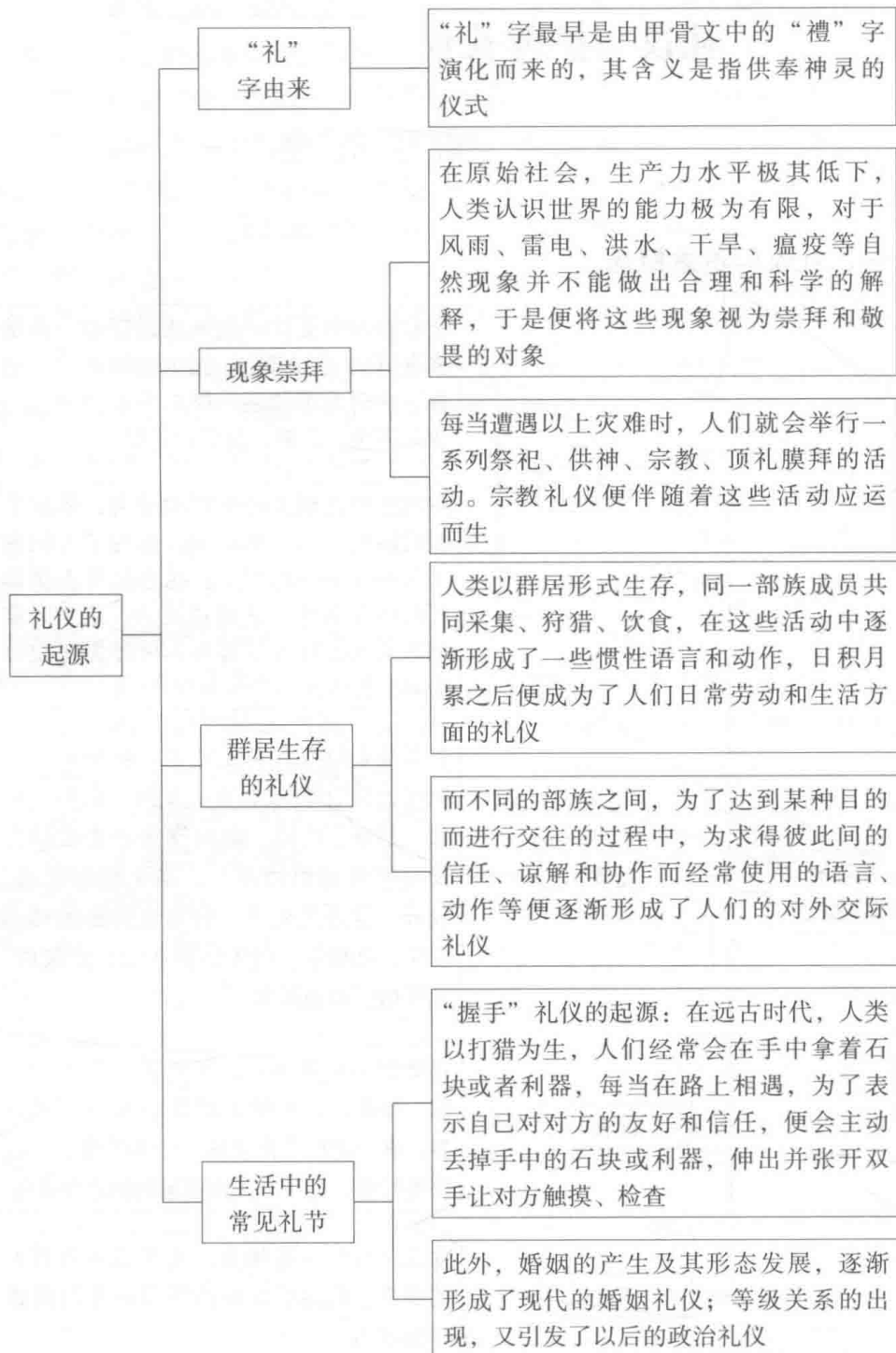
第一节 礼仪概述

一、礼仪的基本概念

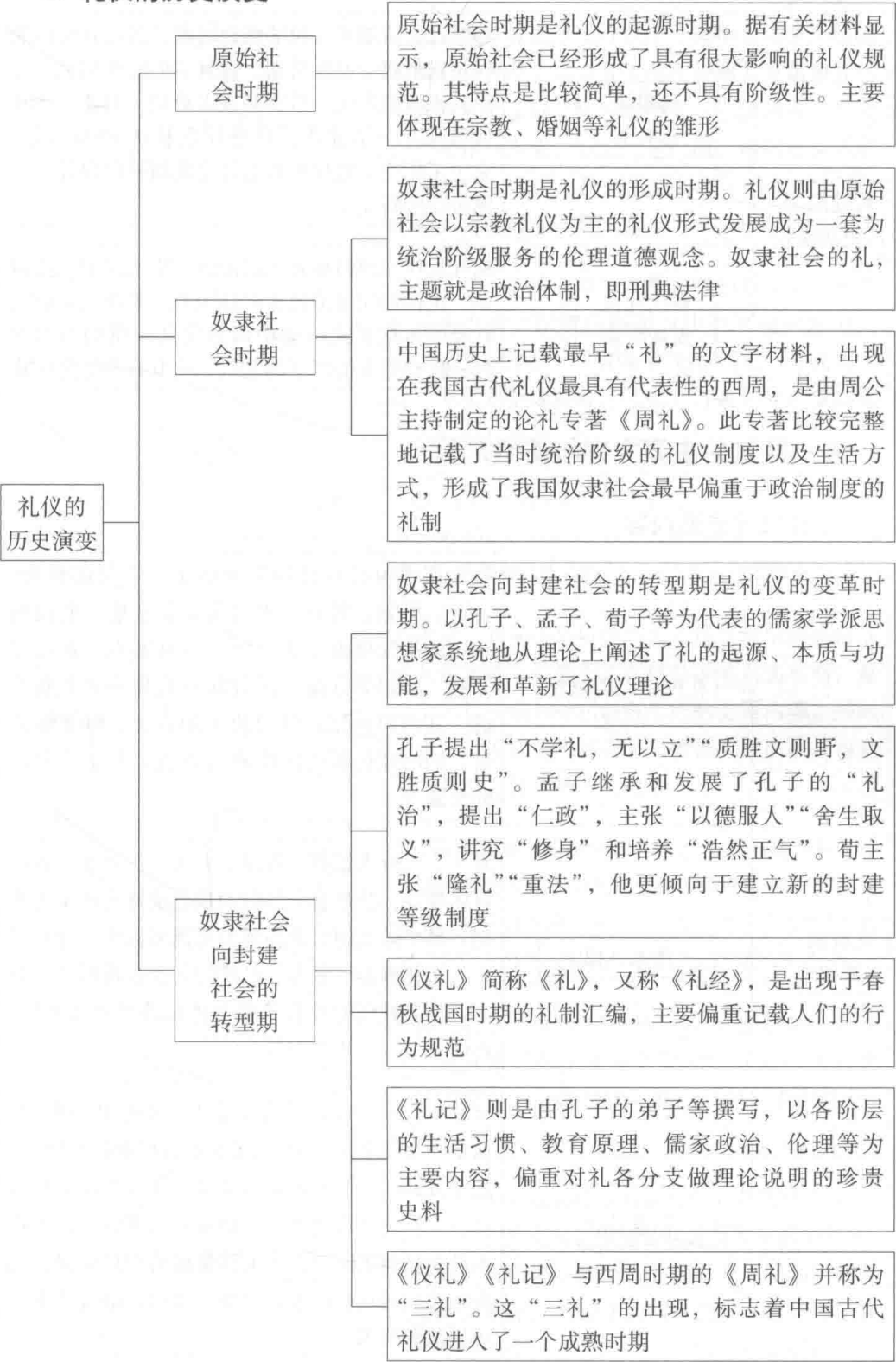


二、礼仪的起源和历史演变

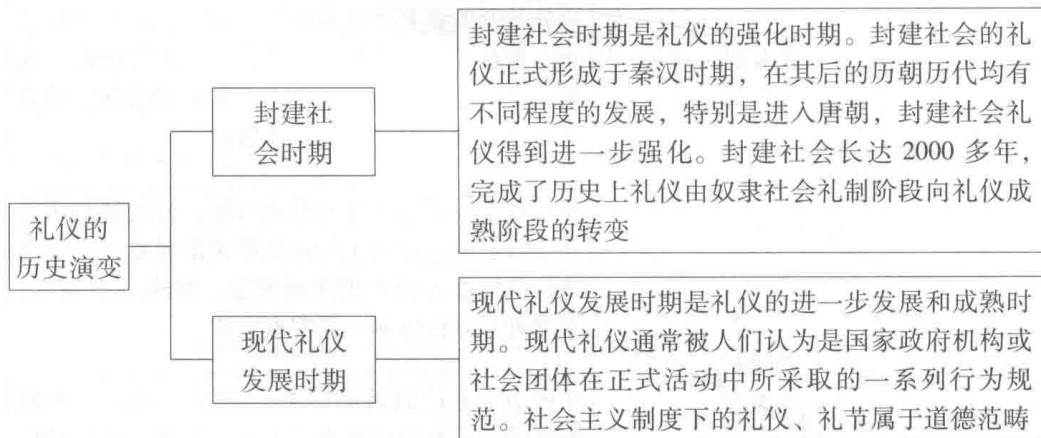
1. 礼仪的起源



2. 礼仪的历史演变

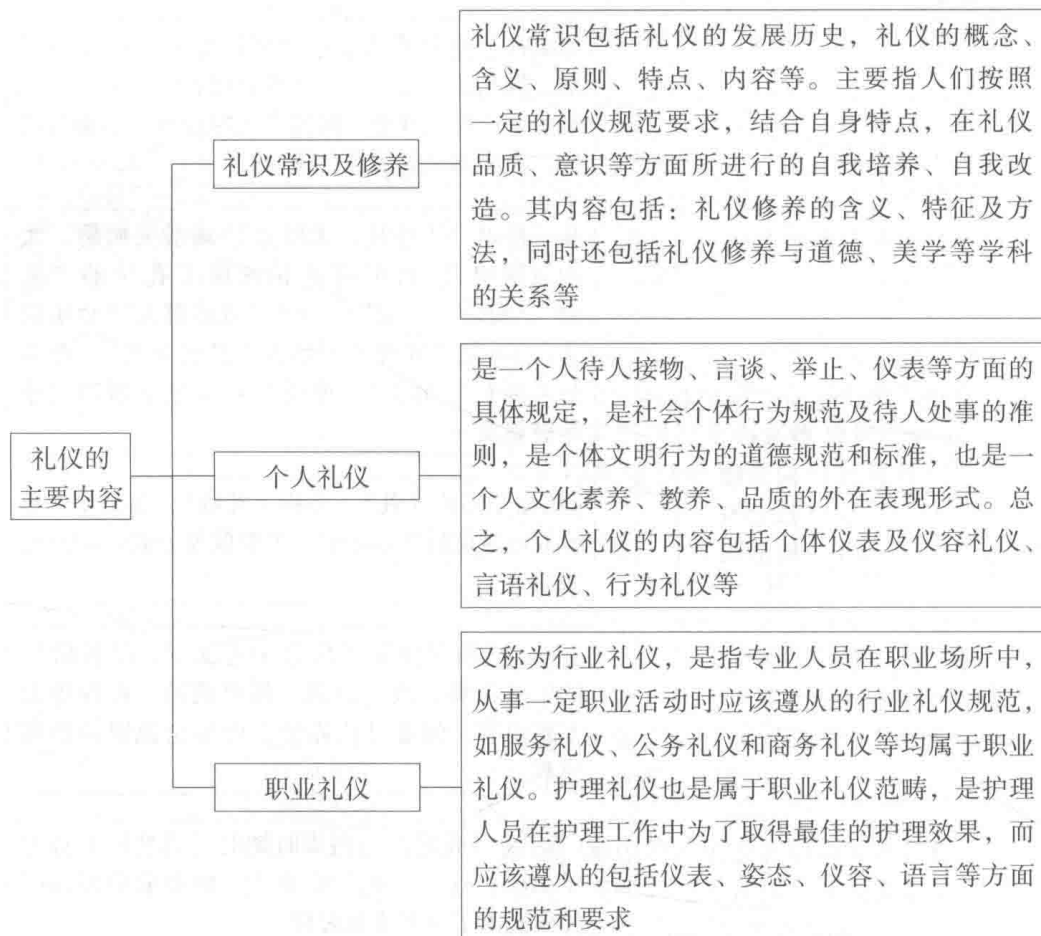


续流程



三、礼仪的主要内容与适用范围

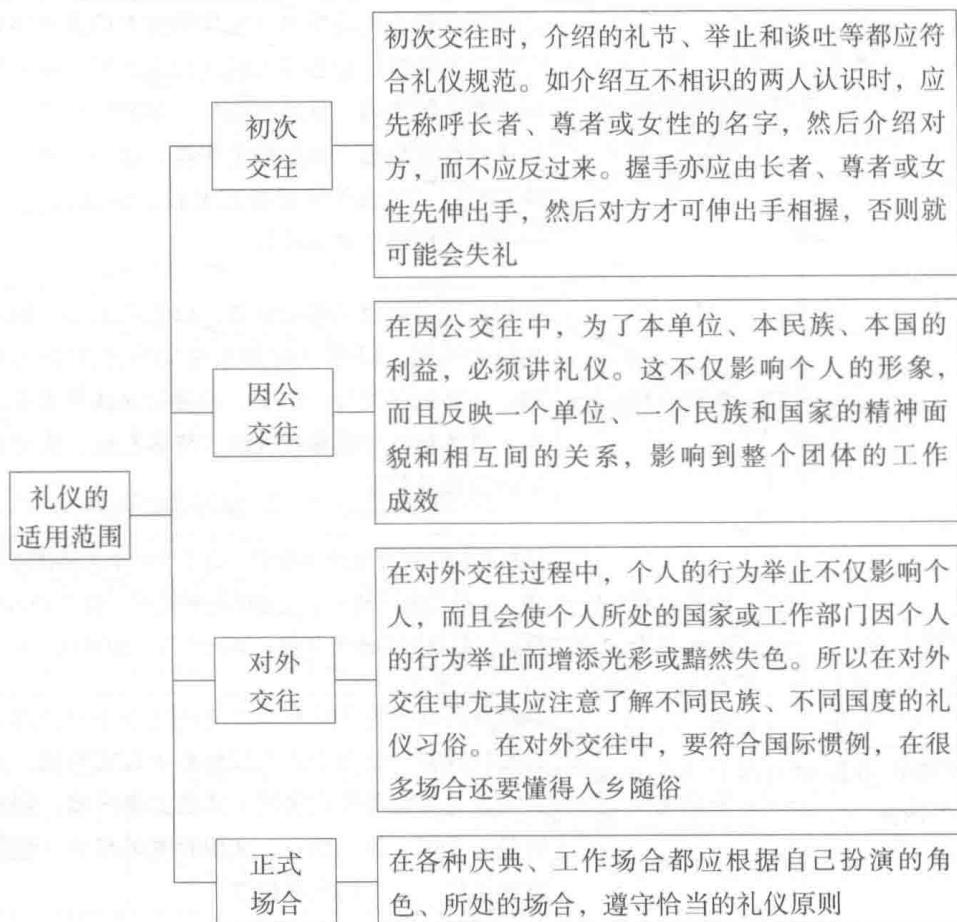
1. 礼仪的主要内容



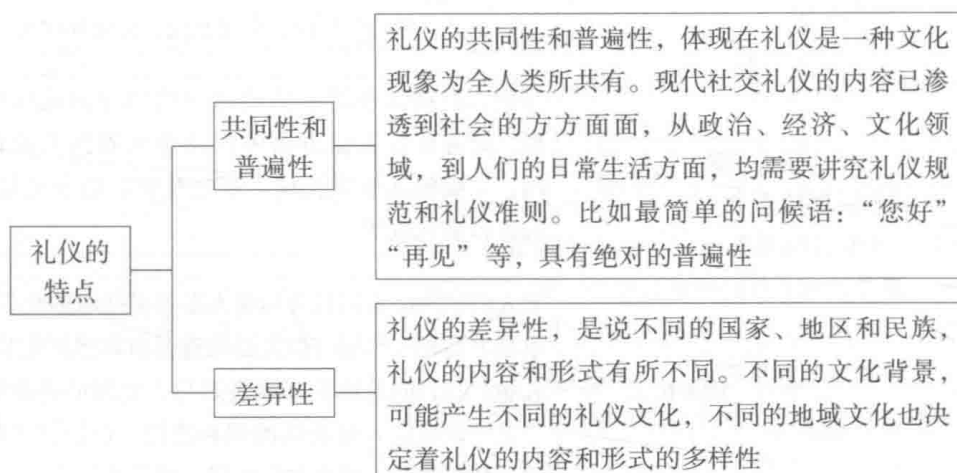
续流程



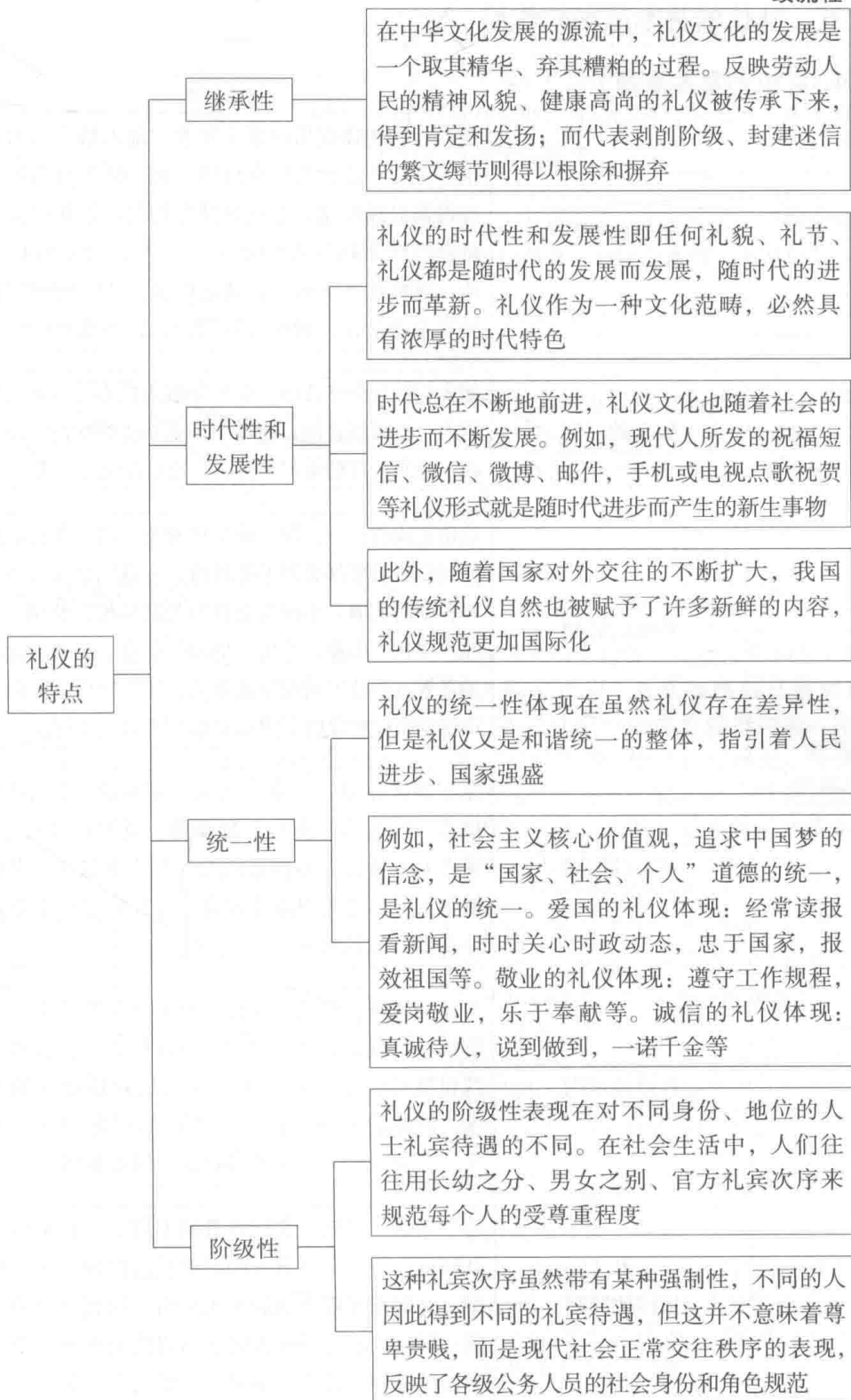
2. 礼仪的适用范围



四、礼仪的特点

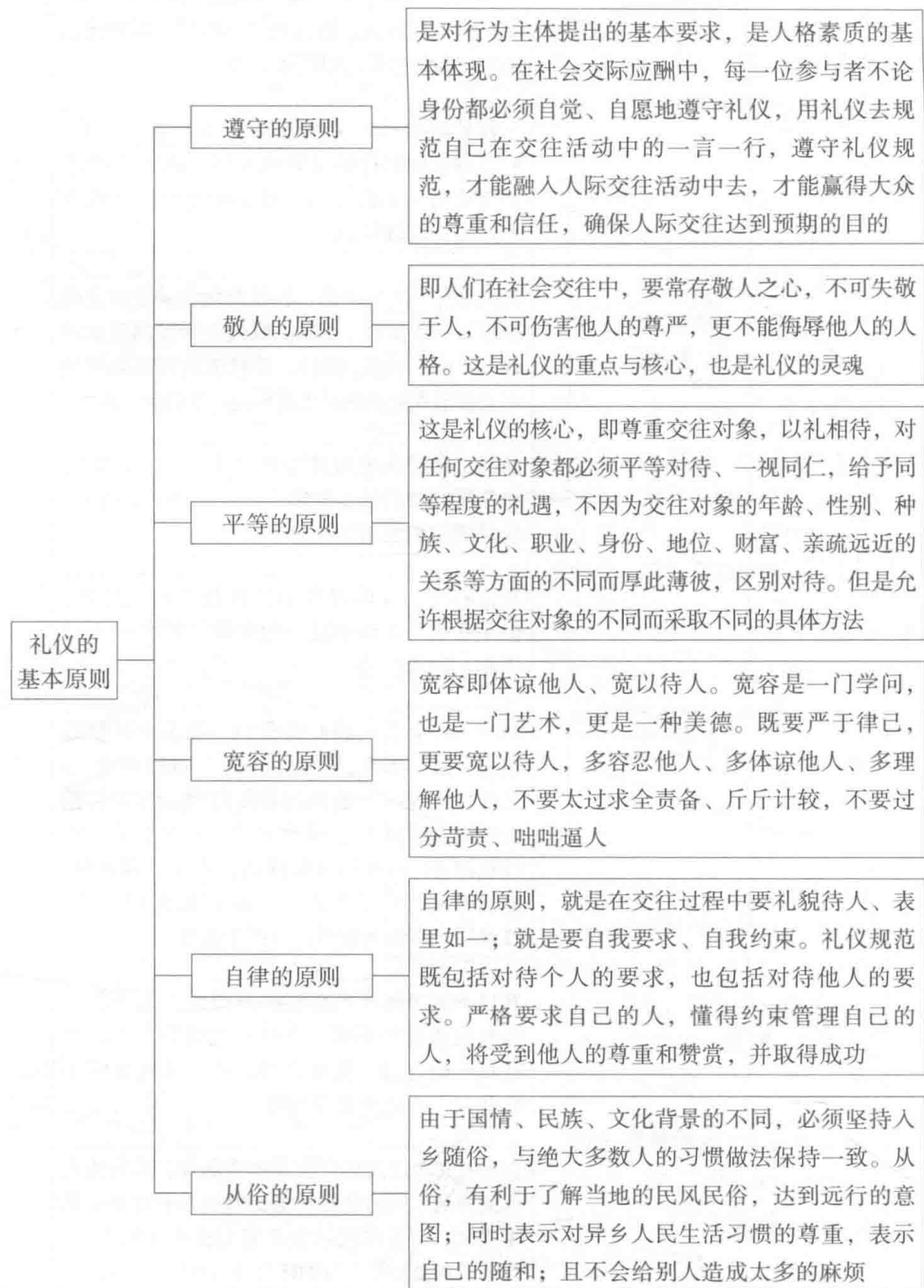


续流程

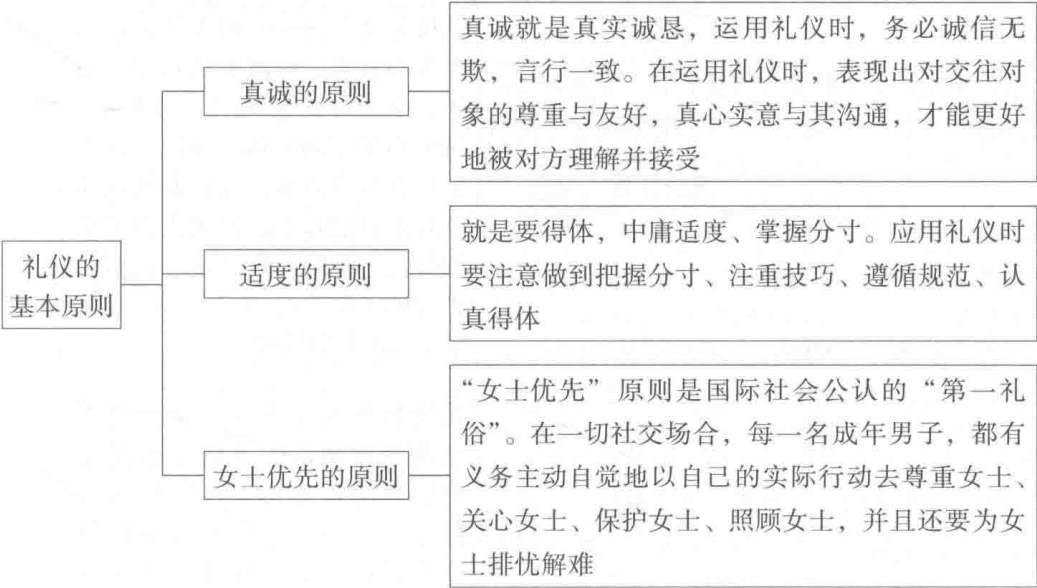


五、礼仪的基本原则与作用

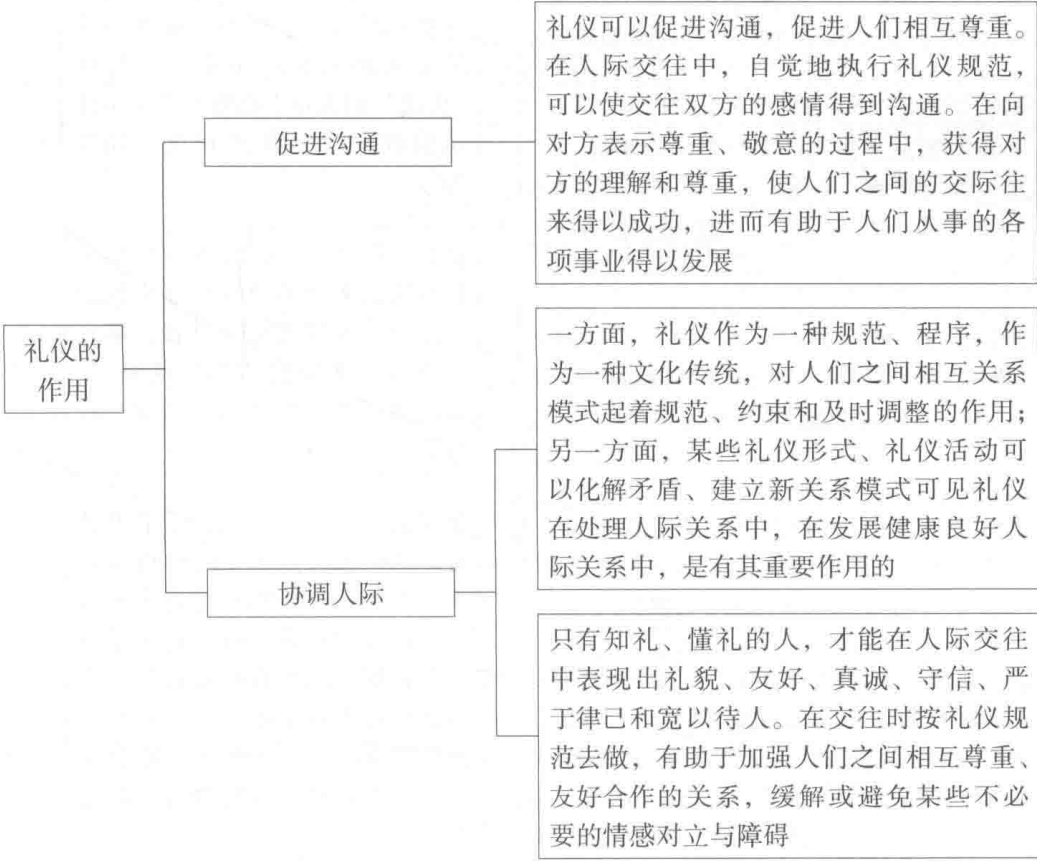
1. 礼仪的基本原则



续流程



2. 礼仪的作用





六、学习礼仪的意义

