

护士礼仪

与

HUSHI LIYI YU JIAOJI

交际

主 编 徐淑秀



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

图书(CIP)目录题录

护士礼仪与交际 徐淑秀 张静 李娜 李金芝 张静 陈刚 徐淑秀 谢虹

护士礼仪与交际

HUSHI LIYI YU JIAOJI

主 编 徐淑秀

副主编 张 静

编著者 (以姓氏笔画为序)

李 娜 李金芝 张 静

陈 刚 徐淑秀 谢 虹

责任编辑: 李 娜 李金芝 张 静 陈 刚 徐淑秀 谢 虹

出版人: 李 娜

出版发行: 人民军医出版社

地址: 北京市 100036 信箱 188 分箱 邮编: 100036

电话: (010) 66882886 (发行部) 66882887 (编辑部)

传真: (010) 66882886 (发行部) 66882887 (编辑部)

网址: www.jmp.com.cn

印刷: 北京市印刷厂

开本: 880mm×1180mm 1/32

印张: 8.375 字数: 200千字

印次: 2007年8月第1次印刷



人民军医出版社

People's Military Medical Press

地址: 北京市 100036 信箱 188 分箱 邮编: 100036

电话: (010) 66882886 (发行部) 66882887 (编辑部)

图书在版编目(CIP)数据

护士礼仪与交际/徐淑秀主编. —北京:人民军医出版社,
2007.8

ISBN 978-7-5091-1076-8

I. 护… II. 徐… III. 护士—礼仪 IV. R192.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 099764 号

策划编辑:杨磊石 文字编辑:李 萍 责任审读:黄栩兵
出 版 人:齐学进

出版发行:人民军医出版社 经销:新华书店
通信地址:北京市 100036 信箱 188 分箱 邮编:100036
电话:(010)66882586(发行部)、51927290(总编室)
传真:(010)68222916(发行部)、66882583(办公室)
网址:www. pmmp. com. cn

印刷:三河市春园印刷有限公司 装订:春园装订厂
开本:850mm×1168mm 1/32
印张:8.375 字数:209千字
版、印次:2007年8月第1版第1次印刷
印数:0001~5000
定价:20.00元

版权所有 侵权必究

购买本社图书,凡有缺、倒、脱页者,本社负责调换
电话:(010)66882585、51927252



内容提要

本书由临床和教学经验丰富的护理专家编写,详细介绍了护士礼仪与交际的基本知识和方法技巧。全书共 11 章,包括礼仪概述、护士的仪容礼仪、举止礼仪、着装艺术、语言礼仪、涉外礼仪、护患关系礼仪、护士礼仪与修养,交际概述、交际的基本要求和增强交际能力的方法。内容新颖,阐述简明,方法实用,是护士素质教育的重要参考书,适于临床护士(师)、各级护理人员和院校护生阅读参考,亦可作为护理人员的培训教材。

香 露

2008年8月

前 言

人与人之间的接触、交流无疑是一项挑战,美国人际关系专家戴尔·卡耐基说过:“一个人事业的成功,15%靠自身的努力,85%取决于良好的人际关系。”社会经济的发展和人民群众对护理服务需求的多元化、高品质化,要求护士不仅需要精湛的技术,还应具有展现护士特有职业素质的行为规范和文化交际礼仪。人与人之间的交往是人类社会发展中最具奥秘、最丰富的学问,了解护理服务的艺术,对于提高护士人际交际礼仪的信心和能力,赢得患者的信任、合作和友谊,塑造良好的护士形象,促进护患关系和护理事业的发展都具有深远意义。

本书从礼仪概述、护士的仪容礼仪、举止礼仪、着装艺术、语言礼仪、护患关系礼仪、护士的涉外礼仪、护士礼仪与修养,交际概述、交际的基本要求、增强交际能力的方法等方面进行了探讨。本书在编写过程中,努力做到融理论性、实践性、知识性、趣味性于一体,深入浅出,翔实具体,始终体现以患者为中心、关爱患者的服务理念和人文精神,帮助广大护理工作 者熟悉掌握并在实践中更好地应用护士礼仪与交际方面的知识和技巧。为规范护理行为,提升护士礼仪素养提供参考和指导。本书可作为医学院校护士礼仪与交际基本素质教育的实用教材,也可作为各级护理人员在职学习、继续教育,不断提高交际礼仪能力和水平的实用手册。

本书在编写过程中,参考了大量报刊文献,吸收了国内外学

者的一些最新研究成果,在此向各位专家、学者表示衷心感谢。

本书是护理界交际艺术的尝试之作,旨在抛砖引玉,对于书中疏漏不当之处,敬请广大同仁批评指正。

编者

2007年3月

目 录

第一章 礼仪概述	(1)
一、礼仪的含义	(1)
二、礼仪的内容	(3)
三、礼仪的特点	(5)
四、礼仪的功能	(7)
第二章 护士的仪容礼仪	(10)
一、整洁	(11)
二、护肤	(15)
三、化妆	(18)
四、发型	(21)
第三章 护士的举止礼仪	(27)
一、站姿	(28)
二、坐姿	(29)
三、走姿	(31)
四、表情	(32)
第四章 护士的着装艺术	(36)
一、服装的类别	(36)
二、着装的原则	(37)
三、着装的注意事项	(38)
四、护士的着装	(42)
第五章 护士的语言礼仪	(47)



第一节 沟通交流注重语言礼仪	(47)
一、沟通交流概述	(47)
二、沟通交流的方式	(53)
三、护患交流障碍的几种表现形式	(61)
四、影响沟通交流的因素	(63)
五、沟通交流过程中的礼仪	(66)
第二节 护理专业性交谈	(67)
一、护理专业性交谈与一般交谈的区别	(68)
二、护理专业性交谈的类型	(68)
三、护理专业性交谈的完整过程	(74)
四、交谈的技巧及实例分析	(79)
五、护患成功交往的原则	(91)
第六章 护患关系礼仪	(95)
第一节 人际关系	(95)
一、人际关系定义与影响因素	(96)
二、帮助关系	(98)
三、注意事项	(100)
第二节 护患关系礼仪	(101)
一、护患关系的特点	(101)
二、护患关系的基本内容	(103)
三、护患关系的基本模式	(105)
四、护士角色	(107)
五、病人和病人角色	(110)
六、影响护患关系的因素	(118)
七、护患关系的道德修养	(119)
第七章 护士的涉外礼仪	(123)
一、涉外礼仪的概念	(123)
二、涉外礼仪的基本规则	(124)
三、涉外交往中的礼仪修养	(126)



四、涉外护理工作的礼仪	(130)
第八章 护士礼仪与修养	(136)
第一节 礼仪与医德修养	(136)
一、医德修养的含义和意义	(137)
二、医德境界	(139)
三、医德修养的根本途径和方法	(140)
第二节 礼仪与文化艺术修养	(143)
一、护士应注重语言艺术修养和提高语言交流技巧	(144)
二、护士提高语言修养的途径	(148)
三、加强非语言交流修养	(150)
四、护士的职业服装要求	(150)
五、正确的介绍方式	(151)
六、电话礼节	(152)
第三节 现代护士素质提高的途径	(153)
第九章 交际概述	(155)
第一节 交际的含义和原则	(155)
一、交际的含义	(155)
二、交际的特征	(156)
三、交际的心理基础	(157)
四、交际的作用	(159)
五、交际的类型	(162)
六、交际的特点	(162)
七、人际交往的原则	(163)
第二节 影响交际的因素	(170)
一、进行交际应具备的条件	(170)
二、影响交际成功的因素	(173)
三、交际过程中的禁忌	(175)
四、影响人际关系的个性品质	(178)



第三节 与不同类型的人交际	(179)
一、不同气质的人的交际特点	(179)
二、与各种不同类型的人交际	(181)
三、护士的人际交往	(182)
第十章 交际的基本要求	(188)
第一节 进行交际应具备的条件	(188)
一、生理素质	(188)
二、心理素质	(189)
三、道德文化修养	(190)
四、沟通技巧	(193)
第二节 交际的心理基础	(193)
一、人际交往的需要、动机及价值取向	(194)
二、人际交往的心理效应	(197)
三、影响人际关系的消极心理	(202)
第三节 交际者形象的塑造	(206)
一、形象塑造的意义	(206)
二、形象塑造的内容	(208)
三、在交际中完善自我形象	(209)
第四节 交际技巧	(212)
一、微笑的技巧	(212)
二、制怒的技巧	(215)
三、幽默的技巧	(222)
第十一章 增强交际能力的方法	(231)
第一节 提高人际吸引力	(231)
一、人际吸引	(232)
二、护士应加强自身修养,提高素质	(233)
三、树立良好的个人形象	(234)
第二节 良好的人际关系形成要素	(238)
一、确立良好的第一印象	(238)



二、主动交往	(239)
三、移情	(240)
四、帮助别人	(241)
第三节 克服人际交往中常见的心理障碍	(242)
一、自卑心理	(242)
二、羞怯心理	(243)
三、猜疑心理	(244)
四、嫉妒心理	(244)
第四节 提高人际交往的技巧	(245)
一、准备交往	(245)
二、掌握交往中的技巧	(247)
第五节 人际关系的改善	(250)
一、避免争吵	(250)
二、尊重别人的意见,避免直接的指责	(251)
三、坦率承认自己的错误	(251)
四、真诚地从别人的角度看事情,理解别人	(253)
五、诚实守信,不要过于世故	(253)
六、保持适度距离,不要过于亲近	(254)
参考文献	(255)

第一章 礼仪概述

礼仪是人们步入文明社会的“通行证”。人类自诞生那天起，便开始了对文明与美的追求。礼仪体现了人类社会不断摆脱愚昧、野蛮、落后，促使整个社会的进化程度，也是一个国家、一个民族进步、开化与兴旺的标志。中华民族以上下五千年的悠久历史及博大精深的灿烂文化，为人类的文明进步作出了卓越的贡献，被称为世界文明的发祥地，享有“礼仪之邦”的美誉。文明礼貌、品德高尚是我们丰富的文化遗产和宝贵的精神财富。

今天，随着社会生产力的不断发展，物质生活条件的逐步改善，社会文明程度的日益提高，人们对礼仪更加推崇，讲文明、懂礼貌，尊重他人，服务社会已成为人们的共识。无论是人际的、社会的以至国与国之间的交往，或是旅游、商业、服务业等行业的接待服务工作，都离不开对礼仪规范的遵守。学礼、知礼、用礼不仅是每个现代人的主观意愿，也是整个人类生活的客观需要，成为人们走向社会的名片，广交朋友的法宝，事业成功的桥梁。

一、礼仪的含义

礼仪概念所含的内容相当宽广。礼仪是指人们在社会交往中所形成的相互表示敬意和友好的行为规范与准则，体现礼貌、仪表、仪式等具体形式。礼貌是指在人们的社交活动中互致问候、相互交往等俗成形式。仪表是指个人的外表，包括容貌、身



姿、体态、着装、服饰等状况。仪式是指在一定场合、按一定的规定顺序进行的规范化的活动,一般都较正式和庄重。总之,礼仪是人们在社会交往中,彼此用以规范行为,陶冶情操、交流情感、互尊互敬、促进了解的形式,是约定俗成的准则,是一个民族道德修养、文明程度的外在表现。

我们已经知道,礼仪是一个涉及面十分广泛的概念。这里不仅指其涉及的领域广阔,而且也包含其具体表现形式的丰富。从古到今,从国内到国外,礼仪都在广泛地发生着作用,并随着历史的发展,时代的前进,不断地变化着内容和形式,但是,礼仪有其相对稳定的内涵和基本的要求,这就是礼仪的实质。

礼仪的实质,是对别人表示尊敬。礼仪的这一本质特征告诉我们,不能只是在表现形式上礼尚往来,而且要在深入理解这一核心要求的基础上,注重自己的道德修养。什么是道德呢?在人类的社会交往中,存在着十分复杂、方方面面的各种关系。人只要生存着,就必然要处于各种各样的社会关系中,每个人的行为都必然对其所处的关系产生一定的影响。为维护社会关系和社会秩序的稳定和发展,就需要对彼此关系进行调整。通过实践把有利于社会发展和人类进步的行为视为“应该的”,并以此来要求和约束该时代的人们,经大家公认,相对固定的准则,就是道德规范。反其道而行之,则是不道德的。

尊重他人是道德修养的重要内容。尊重他人体现了人类彼此相处、形成交往。建立社会、推动历史的必然要求,是人区别于动物的重要特征之一,所以是“应该的”;尊重他人应该成为我们发自内心的道德准则。有了这种修养,就能够自动地指导人的行为,因而也能自觉地贯彻礼仪规范;没有这样的思想认识,没有这样的道德修养,即使能够装出一副十分有礼的样子,也仍然是无礼的。注重了道德修养,还要注意礼仪规范的习俗。虽说道德修养是礼仪表现的基础和本质,但本质的外化既有真象,又有假象。生活中常有些人,由于不懂得如何恰当地表示真诚的尊敬之意,



往往事与愿违,造成失礼甚至无礼的结果,导致别人的误会、反感,影响交往的正常进行,目标的顺利实现。由此可见,决定一个人礼仪素质的,不外乎两点:一是他的道德修养;二是他的礼仪知识。两者相比,前者更为根本,所以要想真正懂得礼仪,必须抓住礼仪的实质,在加强自身道德修养上下功夫,在礼仪表现上多实践。

二、礼仪的内容

随着时代的变迁、社会的进步和人类文明程度的不断地提高,礼仪的内涵在对我国古代礼仪扬弃的基础上,不断推陈出新,内容更完善、更合理、更加丰富多彩。

(一) 礼节

礼节是人们在交际过程中逐渐形成的约定俗成的和惯用的各种行为规范之总和。礼节是社会外在文明的组成部分,具有严格的礼仪性质。它反映着一定的道德原则的内容,反映着对人对己的尊重,是人们心灵美的外化。在阶级社会,由于不同阶级的人在利益上的根本冲突,礼节多流于形式。在现代社会中,由于人与人之间地位平等,其礼节从形式到内容都体现出人与人之间相互平等、相互尊重和相互关心。现代礼节主要包括:介绍的礼节、握手的礼节、打招呼的礼节、鞠躬的礼节、拥抱的礼节、亲吻的礼节、举手的礼节、脱帽的礼节、致意的礼节、作揖的礼节、使用名片的礼节、使用电话的礼节、约会的礼节、聚会的礼节、舞会的礼节、宴会的礼节等等。

当今世界是个多元化世界。不同国家、不同民族、不同地区的人们在各自生存环境中形成了各自不同的价值观、世界观和风俗习惯,其礼节从形式到内容都不尽相同。

(二) 礼貌

礼貌是指人们在社会交往过程中良好的言谈和行为。它主要包括口头语言的礼貌、书面语言的礼貌、态度和行为举止的礼



貌。礼貌是人的道德品质修养的最简单、最直接的体现,也是人类文明行为的最基本的要求。在现代社会,使用礼貌用语,对他人的态度和蔼,举止适度,彬彬有礼,尊重他人已成为日常的行为规范。

(三)仪表

仪表指人的外表,包括仪容、服饰、体态等。仪表属于美的外在因素,反映人的精神状态。仪表美是一个人心灵美与外在美的和谐统一,美好纯正的仪表来自于高尚的道德品质,它和人的精神境界融为一体。端庄的仪表既是对他人的一种尊重,也是自尊、自重、自爱的一种表现。

(四)仪式

仪式指行礼的具体过程或程序。它是礼仪的具体表现形式。仪式是一种比较正规、隆重的礼仪形式。人们在社会交往过程中或是在组织各项专题活动中,常常要举办各种仪式,以体现出对某人或某事的重视,或是为了纪念等等。常见的仪式包括成人仪式、结婚仪式、安葬仪式、凭吊仪式、告别仪式、开业或开幕仪式、闭幕仪式、欢迎仪式、升旗仪式、入场仪式、签字仪式、剪彩仪式、揭匾挂牌仪式、颁奖授勋仪式、宣誓就职仪式、交接仪式、奠基仪式、洗礼仪式、捐赠仪式等等。仪式往往具有程序化的特点,这种程序有些是人为地约定俗成的。在现代礼仪中,仪式中有些程序是必要的,有些则可以简化。因此,仪式也有越来越简化的趋势。但是,有些仪式的程序是不可省略的,否则就是非礼。

(五)礼俗

礼俗即民俗礼仪,它是指各种风俗习惯,是礼仪的一种特殊形式。礼俗是由历史形成的,普及于社会和群体之中并植根于人们心理之中,在一定的环境经常重复出现的行为方式。不同国家、不同民族、不同地区在长期的社会实践中形成了各具特色的风俗习惯。“十里不同风,百里不同俗”,不但每一个民族、地区,甚至一个小小的村落都可能形成自己的风俗习惯。



三、礼仪的特点

礼仪是人们在漫长的社会实践中逐步地形成、演变和发展的。现代礼仪是在一番脱胎换骨之后形成的,它具有文明性、共同性、多样性、变化性、规范性和传承性等特性。

(一)文明性

礼仪是人类文明的结晶,是现代文明的重要组成部分。人类从降世那天起就开始了对文明的追求,亚当、夏娃用树叶遮身便是文明之举。人类从茹毛饮血到共享狩猎成果,从盲目迷信、敬畏鬼神到崇尚科学、论证无神,从战争到和平,尤其是文字的发明,人类运用语言文字来表达文明、宣传文明、建设文明。文明的体现宗旨是尊重,既是对人也是对己的尊重,这种尊重总是同人们的生活方式有机地、自然地、和谐地并且毫不勉强地融合在一起,成为人们日常生活、工作中的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明素养,比如待人接物热情周到、彬彬有礼;人们彼此间互帮互助、彼此尊重、和睦相处,体现出人们日常生活中的文明、友好;注重个人卫生,穿着适时得体,见人总是微笑着问候致意,礼貌交谈,文明用语,这也体现出人们的品行修养。总之,礼仪是人们内心文明与外在文明的综合体现。

(二)共同性

无论是交际礼仪、商务礼仪还是公关礼仪,都是人们在社会交往过程中形成并得到共同认可的行为规范。我们今天生活的世界可谓千姿百态。人们尽管分散居住于五大洲、四大洋的不同角落,但是,许多礼仪都是世界通用的。例如:问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等等,大体上是世界通用的。虽然由于各国家、各地区、各民族形成了许多特有的风俗习惯,但就礼仪本身的内涵和作用来说,仍具有共同性。这种共同性,体现了人际关系中的共同需要,是人性对真善美的追求,是人类文明的重要组成部分。



(三)多样性

世界是丰富多彩的,其中礼仪也是五花八门、绚烂多姿的。世界各地民俗礼仪千奇百怪,几乎没有人能说清楚世界上到底有多少种礼仪形式。从语言的表达礼仪到文字的使用礼仪,从举止礼仪到规范化礼仪,从服饰礼仪到仪表礼仪,从风俗礼仪到宗教礼仪等,在不同的国家、不同的场合,礼仪的表达方式也有所不同。比如在人们常见的国际交往礼仪中,仅见面礼节就有握手礼、点头礼、亲吻礼、鞠躬礼、合十礼、拱手礼、脱帽礼、问候礼等等。礼仪可谓多种多样,纷繁复杂。有些礼仪所表达的方式和内容,在甲国家或地区与乙国家或地区可能截然相反。

(四)变化性

礼仪并不存在固定不变的永恒模式。随着时间的推移,礼仪会发生巨大的变化。可以说,每一种礼仪都有其产生、形成、演变、发展的过程。礼仪在运用时也具有灵活性。一般说来,在非正式场合,有些礼仪可不必拘泥于约定俗成的规范,可增可减,随意性较大。在正式场合,讲究礼仪规范是十分必要的。但如果双方已非常熟悉,即使是较正式的场合,有时也不必过于讲究礼仪规范。

(五)规范性

礼仪,指的就是人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性,不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止,使之合乎礼仪;而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式,任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪,彬彬有礼,都必须对礼仪无条件地加以遵守。另起炉灶,自搞一套,或是只遵守个人适应的部分,而不遵守不适应自己的部分,都难以为交往对象所接受、所理解。

(六)传承性

任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色,任何国家的当