

★★★ 中等职业学校学生综合素质教育系列教材

zhongdeng zhiyejiaoyu

护理礼仪与人际沟通

HULI LIYI YU RENJIGOUTONG

主编 贾玉玲

兰州大学出版社



主 编 贾玉玲

副 主 编 许秀芹

参编人员（按姓氏音序排序）

郭 红 时秀清 王冬花 王 华

兰州大学出版社

HULI LIYI YU RENJIGOUTONG

护理礼仪与人际沟通

zhongdeng zhiyejiaoyu



图书在版编目(CIP) 数据

护理礼仪与人际沟通 / 贾玉玲主编. —兰州: 兰州大学出版社, 2012. 7

中等职业学校学生综合素质教育系列教材

ISBN 978-7-311-03943-1

I. ①护… II. ①贾… III. ①护理—礼仪—中等专业学校—教材②护理学—人际关系学—中等专业学校—教材
IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012) 第 176063 号

责任编辑 钟 静

封面设计 张友乾

书 名 护理礼仪与人际沟通

主 编 贾玉玲

出版发行 兰州大学出版社 (地址: 兰州市天水南路 222 号 730000)

电 话 0931 - 8912613(总编办公室) 0931 - 8617156(营销中心)
0931 - 8914298(读者服务部)

网 址 <http://www.onbook.com.cn>

电子信箱 press@lzu.edu.cn

印 刷 兰州瑞昌印务有限责任公司

开 本 787 mm × 1092 mm 1/16

印 张 13.25

字 数 224 千

版 次 2012 年 8 月第 1 版

印 次 2012 年 8 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-311-03943-1

定 价 23.80 元

(图书若有破损、缺页、掉页可随时与本社联系)

前 言

随着医学和科学的发展,护理模式已从“以疾病为中心”向“以病人为中心”转变。人们对护士角色的期待越来越高,护理人员的言谈举止、形象以及护理人际的互动关系都会直接或间接地影响到护理效果,这从而也对护理专业学生的培养提出了新的智能结构要求。所以,既具有专业知识和专业技能,又具有良好的人文修养以及人际沟通能力,也就成为培养护理专业学生的必然要求。

鉴于护理职业教育的特定需要,根据中职专科学校学生的特点和国家对素质教育的要求,本书在的编写过程中,注意到了人文学科理论与护理理论的有机结合,理论联系实际,强化诊疗护理康复情况下的礼仪与人际沟通,力图使教材内容体现科学性、系统性、先进性、实用性及“以病人为中心”的医学观。

本书分为护理礼仪、人际沟通上下2篇,共12个单元。主要介绍了护理礼仪与护理人际关系的有关知识,同时考虑到中职学生涉世面窄、礼仪与人际沟通知识不足的特点,在各章节中也有普通礼仪、人际关系常识及沟通技巧等知识的介绍。其目的是帮助学生构建一座通往事业成功的“桥梁”。

在内容编排上,每章前的绪论,概括介绍了本章内容,以便教师和学生更好地把握;每章后都有习题,便于学生复习。鉴于礼仪和人际沟通具有很强的实践性,本书特意编写了礼仪与人际沟通应用的实践指导,创设护理情景,便于学生进行探究式的学习与体验,提高学生分析问题和解决问题的能力。

本教材可以作为中职护理专业教材,也可以作为在职护理人员培训教材,对提高护理人员职业礼仪素质和沟通能力具有指导作用。本教材的编写有以下特点:一是普遍性与特殊性相结合。教材在一般的社交礼仪与人际沟通的理论基础上,完善

和拓展了护理礼仪及护理人际沟通,体现护理职业的特殊性。二是实践性和操作性相结合。教材体现“以学生为主体”的素质教育理念,突出专业礼仪、人际沟通和职业素养的特点,增加相关的实践力度,每章内容后的实践指导,加强课堂的互动性,让学生在课堂上“动”起来,主动参与课堂教学,营造师生互动的课堂氛围,增强学生的实践能力,学以致用。三是文字与视图相结合。教材中增加了大量的图片及知识链接,增强了可视性,便于教师讲授和学生学习。此外,书后的附录内容翔实,为学生毕业后的竞争上岗做好基本的铺垫。

书中参考了大量礼仪书籍及电子刊物等相关资料。由于编写时间紧张,水平有限,难免存在不足和需要改进之处,恳请专家、同行以及广大师生、读者批评、指正。

编者

2012年6月

目 录

上篇 护理礼仪

第一章 绪论 / 003

第一节 礼仪概述 / 003

第二节 护理礼仪与修养 / 008

第二章 护士的仪容仪表 / 011

第一节 头面仪容 / 011

第二节 表情礼仪 / 018

第三节 身体仪容 / 023

第四节 护理工作中的仪容礼仪 / 025

第三章 护士的服饰礼仪 / 029

第一节 着装礼仪 / 029

第二节 佩饰礼仪 / 034

第三节 护理工作中的服饰礼仪 / 039

第四章 护士的言谈礼仪 / 044

- 第一节 言谈礼仪的基本要求 / 044
- 第二节 言谈礼仪的技巧 / 048
- 第三节 言谈的注意事项 / 054
- 第四节 护理工作中的言谈礼仪 / 059

第五章 护士的行为礼仪 / 064

- 第一节 站姿 / 064
- 第二节 坐姿 / 069
- 第三节 其他行为礼仪 / 074
- 第四节 护理工作中的行为礼仪 / 080

第六章 护士的工作礼仪 / 086

- 第一节 门诊护理工作礼仪 / 086
- 第二节 急诊护理工作礼仪 / 088
- 第三节 手术室护理工作礼仪 / 090
- 第四节 病区护理工作礼仪 / 093
- 第五节 护理操作礼仪 / 098

第七章 护士的交往礼仪 / 105

- 第一节 基本交往礼仪 / 105
- 第二节 护理工作中的交往礼仪 / 114

下篇 人际沟通

第八章 人际沟通基础知识 / 121

- 第一节 沟通交流概述 / 121
- 第二节 沟通交流技巧 / 125

第九章 语言沟通与非语言沟通 / 134

第一节 语言沟通概述 / 134

第二节 交谈 / 136

第三节 护理书面语言沟通 / 145

第四节 非语言沟通 / 148

第十章 人际沟通在日常生活中的应用 / 157

第一节 日常人际沟通的形式 / 157

第二节 日常人际沟通的影响因素 / 161

第十一章 护理工作中的人际沟通 / 165

第一节 护理工作中的各种关系沟通 / 165

第二节 治疗性沟通 / 174

第十二章 涉外礼仪 / 187

第一节 涉外交往原则 / 187

第二节 涉外交往的基本礼仪 / 189

附录(Appendix) / 195

附录 1 护士执业注册的相关规定 / 195

附录 2 护士执业注册应具备的条件 / 196

附录 3 护士执业中的法律责任 / 197

附录 4 护士执业中的伦理具体原则 / 197

附录 5 护士的权利和义务 / 198

附录 6 护士执业资格考试简介 / 199

附录 7 2011 年护士执业资格考试大纲变化 / 200

主要参考书目 / 201

上 篇

护理礼仪

第一章 绪论

礼仪是一种行为规范,是对生活和工作中的礼貌、礼节及仪态的规范性要求。讲究礼仪是社会生活和谐有序、社会文明发展进步的客观需要。作为现代医护人员,护理礼仪知识是上岗前的必备条件。因此,每一个护理专业的学生都应该认真学习和掌握护理礼仪知识,并以此来充实自己、完善自己,从而实现自己的人生价值。

第一节 礼仪概述

礼仪是由社会发展形成的约定俗成的交往规范,是社会生活中人们共同遵守的健康礼节和仪式,是文明社会人们彼此交往的基本修养。礼仪不仅可以约束人们的行为,更是一个人教养、风度、魅力的综合体现。礼仪也是一种潜在的资本,是一个人顺利步入社会的钥匙,更是一个人适应社会、建立良好人际关系、获得事业成功的重要条件。

一、礼仪的基本概念

(一)礼仪的含义

礼仪具有丰富的内涵,尽管其含义随着社会的发展越来越宽泛,表达形式多样,但含义的核心是统一的,即礼仪是在人际交往过程中形成并得到共同认可的行为规范、交往程序和准则,是通过尊重、敬意、友好、关心等进行沟通与交流、增进了解、表达心意的一种形式。

(二)礼仪的基本概念

1.礼貌

是指人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌,是一个人在待人接物时的外在表现。它通过仪表及言谈举止来表达对交往对象的尊重。它反映了时代的风尚与道德水准,体现了人们的文化层次和文明程度。

2.礼节

是指人们在日常生活中,特别是在交际场合中,相互表示问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现,具有形式化的特点,主要指日常生活中的个体礼貌行为。

3.仪表

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。它在一定意义上反映出一个人的修养、性格等特征,是一个人内在素质的外在表现。

4.仪式

指在一定场合,为表示尊重、敬意、友好而举行的具有专门化行为规范的活动,如颁奖仪式、签字仪式等。

5.护理礼仪

属于职业礼仪范畴,是护理人员在医疗护理和健康服务过程中形成的、被大家公认和自觉遵守的行为规范和准则。它既是护理工作者内在修养和素质的外在表现,也是护理人员职业道德的具体表现。

“礼”的本意为敬神,后引申为表示敬意的通称。“礼”的含义比较丰富,它既可以指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,是人们在长期的生活实践中约定俗成、共同认可的行为规范。还特指奴隶社会、封建社会等级森严的社会规范和道德规范。

在《中国礼仪大辞典》中,“礼”定义为特定的民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度和行为方式。“礼”的本质是“诚”,有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。“礼”是人际乃至国际交往中,相互表示尊重、亲善和友好的行为。

二、礼仪的特点和作用

(一)礼仪的特点

礼仪是一门社会交际的学问,它具有以下几个方面的特点。

1.共同性

人们追求真善美的愿望是一致的,礼仪是社会各阶层人士所共同遵守的准则与行为规范。每个人都要依礼办事,全人类不管哪个国家、哪个民族都以讲礼仪为荣。如礼尚往来、礼貌待客、文质彬彬、举止得体都是符合大多数人的价值取向的文明标志。

2.差异性

由于地域不同、民族不同、文化背景不同,就形成了礼仪表现形式上的差异性。如有一种手势,大拇指和食指环成圆圈,其余手指伸展,意思是“OK”,这种手势在美国表示“赞同”、“了不起”,但是在巴西则是指责别人行为不端。

3.继承性

礼仪规范将人们交际活动中约定俗成的程式固定下来,这种固化程式随着时间的推移沿袭下来,形成了礼仪交往中继承性特点。人们对传承下来的礼仪规范应采取汲取精华、去其糟粕、古为今用的态度。如在重大活动中,座次以北为上、以右为尊的规则,就是继承了传统礼仪,并传承下去,发扬光大,也在付诸行动。

4.发展性

礼仪规范不是一成不变的,它随着时代的发展、科学技术的进步,在传统的基础上不断地推陈出新,体现着时代的要求与时代的精神。如节假日给亲朋好友打个电话、发个短信或送去鲜花,表示祝贺与问候,这些都反映了礼仪发展性的特点。

5.针对性

礼仪是用于需要以礼相待的特定的交际场合的仪式、礼节。在特定范围、特定场合,礼仪会行之有效,发挥很好的作用。如“欢迎光临”这些礼貌得体的语言,如果在商场、酒店使用,会使服务对象倍感温馨;如果在医院,就不合适了。

6.实践性

礼仪是来源于社会实践,而又必须在实践中反复演练,服务于社会实践的一门学科。它的操作实践性很强,只有把礼仪学的理论应用于实践,才能不断地检验和提高自身的礼仪素质,达到学礼贵在应用的目的。

(二)礼仪的作用

概括地说,礼仪是表示人们不同地位的相互关系和调整、处理人们相互关系的手段。其作用主要表现在以下几个方面。

1.尊重作用

尊重的作用即向对方表示尊敬、敬意,同时对方也还之以礼。礼尚往来,有礼仪的交往行为,蕴含着彼此的尊敬。

2.约束作用

礼仪作为行为规范,一经制定和推行,便形成社会的习俗和社会行为规范。任何一个生活在某种礼仪习俗和规范环境中的人,都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束。自觉接受礼仪约束的人是“成熟的人”的标志,不接受礼仪约束的人,社会会以道德和舆论的手段来对他加以约束,以法律的手段来强迫其遵守礼仪。

3.教育作用

礼仪蕴含着丰富的文化内涵,是一种高尚、美好的行为方式,它潜移默化地净化人的心灵、陶冶人的情操、提高人的品位、完善人的性格。礼仪通过评价、示范、劝阻等方式纠正人们的不良习惯,倡导人们按照礼仪要求,协调人际关系,营造文明、健康的氛围。

4.协调作用

礼仪是人们交际活动中的润滑剂,它对营造团结友爱、平等互助的新型人际关系起着重要的作用。运用礼仪,可以帮助人们规范交际行为、化解矛盾、增进彼此间的理解和信任,有利于人们联络感情,协调人际关系。

三、礼仪的基本原则

(一)遵守的原则

在交际应酬中,任何人,不论身份高低、职位大小、财富多少,都必须自觉、自愿地遵守礼仪,用礼仪去规范自己在交往活动中的言谈举止。遵守的原则,更是人格素质的基本体现。只有遵守礼仪规范,才能赢得他人的尊重,确保交际活动达到预期的目标。

(二)敬人的原则

即人们在社会交往中,要常存敬人之心,处处不可失敬于人,不可伤害他人的个人尊严,更不能侮辱对方的人格。敬人就是尊敬他人,包括尊敬自己,维护个人乃至组织的形象,不可损人利己,这也是人的品格问题。

(三)自律的原则

这是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪,最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我反省、自我检查。树立一种道德信念,自觉按照礼仪规范严格要求自己,不断提高自我约束、自我克制能力。

(四)宽容的原则

人们在交际活动中运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人,多容忍、多体谅、多理解他人,要豁达大度、有气量、不计较、不追究。具体表现为一种胸襟,一种容纳意识和自控能力。这样才能减少交往矛盾,化解人际冲突。

(五)适度的原则

应用礼仪时要注意把握分寸,认真得体。适度就是把握分寸。礼仪是一种程序规定,而程序自身就是一种“度”。无论是表示尊敬还是热情都有一个“度”的问题,要做到感情适度、谈吐适度、举止适度。没有“度”,施礼就可能进入误区。

(六)真诚的原则

运用礼仪时,务必诚信无欺、言行一致、表里如一。真诚就是在交际过程中做到诚实守信、不虚伪、不做作。只有真诚,才能更好地与交往对象之间传递信息、交流情感、沟通思想。如果缺乏真诚,是得不到别人的尊重和信任的,更谈不上交际效果。

(七)从俗的原则

由于国情、民族、文化背景的不同,必须坚持入乡随俗,与绝大多数人的习惯做法保持一致,切勿目中无人、自以为是。从俗就是指交往各方都应尊重相互之间的风俗习惯,了解并尊重各自的禁忌,否则,就会在交际中引起障碍和麻烦。

(八)平等的原则

平等是礼仪的核心,即尊重交往对象,以礼相待,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。礼仪是在平等的基础上形成的,是一种平等的、彼此之间的相互对待关系的体现,其核心问题是尊重以及满足相互之间获得尊重的需求。

四、中西方礼仪的差异

(一)中国礼仪

1.敬老爱幼,亲情至上

中国的人际关系中重视血缘和亲情,保持着“血浓于水”的传统观念。

2.谦虚含蓄,善于自制

中国人视谦虚为美德,性格多宽厚平和、含蓄内向、忍耐力强,与人相处时谨慎

行事,不喜欢张扬,善于控制自己的感情,“动于心,发于情,止于礼”。

3.注重人情,礼尚往来

在交往中,如果接受了别人的礼物或宴请而不回赠,被认为是很不礼貌的。通过互赠礼物,可以加强联系,表达感情。因此,人情饭、人情礼在中国随处可见。

(二)西方礼仪

1.崇尚个性,自由至上

与中国家庭相比,西方家庭成员之间更加注重人格上的平等,家长和孩子的关系更随意一些,孩子可以直呼父母的姓名,在家里每个人都享有不受别人干涉的权利和自由,如果有人未经允许推门进入或没有事先约定就造访,都被看做是不懂礼貌的行为。甚至在未经允许的情况下搀扶老人或残疾人,也有可能被当做是失礼。

2.男女平等,女士优先

西方的女性享有和男性平等的地位,在经济上有自己的独立地位。在社会交往活动中,女性备受关心、帮助和保护,女性拥有种种特权。例如女士与男士同上电梯,不管是否认识,男士都要让女士先行;乘坐小汽车时,男士上前几步,为女士打开车门。

3.简易务实,不重客套

西方人办事讲究效率,讲求效益,不注重人情关系,在交往活动中喜欢直率坦诚,不喜欢过分的谦虚、客套。

第二节 护理礼仪与修养

护理礼仪是研究护理工作中交往艺术的学问,是护理专业的行为规范,其作用是用以指导和协调护理行为过程。要塑造良好护士形象,使护士成为美的载体,除了具备一定的知识外,还必须具备良好的礼仪修养。

一、护理礼仪的重要性

护理礼仪是护理人员在为护理对象提供护理服务时,为了塑造个人乃至群体的良好形象所应严格遵循的一系列行为规范和准则。护理礼仪在护理实践中十分重要。其重要性主要体现在以下几个方面:

(一)有助于塑造护理人员良好的形象

护理人员要拥有良好形象,就要用礼仪的标准来规范自己的言行、举止。护理礼仪不仅是职业行为,更具有丰富的文化内涵,反映护理人员职业“以人为本”的原则,体现出对他人的尊重与友好。

(二)有助于护理人员完美人格的塑造

在人际交往活动中,文化素养较高的人,备受人们尊敬。广泛摄取各种知识、不断充实自己,是人际交往的要求,更是护理人员的职业需求。每一位护理人员都应注重礼仪,自觉维护“白衣天使”的形象,体现自己的人格魅力。

(三)有助于护理人员提高道德修养

护理工作比医生的工作更为广泛,治疗、观察、照顾的工作大部分是护理人员直接实施或在医生的参与下完成的,护理人员对患者的情况最了解、最熟悉,对患者的影响最广泛、最持久。因此,护理人员不仅要熟练掌握护理技术,更要重视自己的礼仪道德修养,树立良好的职业形象。

(四)有助于协调改善人际关系

现代礼仪要求护理人员要具有良好的素质,积极健康的心态,有爱心、耐心、信心、责任心,这些在人际交往中能起到沟通协调作用。

(五)有助于满足患者的心理需求

护理人员在患者刚进入医院时,要投以真诚的微笑,并亲切地作自我介绍,消除患者因环境陌生而产生的不安情绪,要及时询问病情、耐心解答问题,细致地讲解一些有关疾病的注意事项,这会给学生及家属带来极大的心理安慰。所以护理人员端庄的仪表、得体的举止、和蔼可亲的态度、恰当的言谈等良好的礼仪行为可达到医药所不能达到的效果。

(六)有助于适应医学模式的转变

随着医学模式由“生物医学”向“生物—心理—社会医学”模式的转变,护理模式也随之由“以疾病为中心”的旧模式向“以病人为中心”的整体护理新模式的转变,现代护理观对护理人员的素质、知识、能力提出了更高的要求。

二、护理礼仪修养的培养

在护理工作中,护理工作人员的整体素质包括思想素质、业务素质、心理素质和技能素质等方面,这些是保证护理工作在高标准、高质量、高要求下完成的必要条件。因此,加强护理人员礼仪修养的培养,已经成为提高护士全面素质的一个重要方