

李晓雯 袁欣 编著

HULIFUWU

LIYI YU GOUTONG

护理服务

礼仪与沟通



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

护理服务礼仪与沟通

HULI FUWU LIYI YU GOUTONG

主 审 张 彬

主 编 李晓雯 袁 欣

副主编 (以姓氏笔画排序)

王琳琳 元 芳 庄 芳 杜玉洁

李 霞 张丽萍 侯岩芳 袁淑军

殷 欣 高国清 郭上华 梁 静

储文娟 解建设



人 民 军 医 出 版 社

People's Military Medical Press

北 京

图书在版编目(CIP)数据

护理服务礼仪与沟通/李晓文编著. —北京:人民军医出版社, 2006. 6

ISBN 7-5091-0298-7

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 026660 号

策划编辑:丁金玉 文字编辑:于哲 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:潮河印业有限公司 装订:京兰装订有限公司
开本:787mm×1092mm 1/32
印张:5.875 字数:124 千字
版、印次:2006 年 6 月第 1 版第 1 次印刷
印数:0001~5000
定价:12.00 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



本书从理论和实践两方面,叙述了护士应当遵守的礼仪规范和应当注重的礼仪修养,主要包括护士的公务礼仪、仪表礼仪、举止行为礼仪、社交礼仪、职业礼仪和沟通技巧。全书内容通俗易懂,具有较强的科学性和实用性,是护士提高自身素质,加强人文修养的专业读本,也是陶冶护校学生情操,提高专业素养的良好教材。

责任编辑 丁金玉 于 哲

前言



随着医学模式的转变,以患者为中心、提倡人性化服务的医疗护理改革正在不断深化。人们越来越深刻地认识到,高质量的医疗服务必须有高素质的医护人员相匹配。在现代社会中,一个人不管干哪一行,如果不懂得礼仪、美学和审美,就不可能成为真正优秀的人才。一个优秀的现代护理工作者不仅要有广博的专业知识、精湛的专业技能,还要有良好的人文道德修养。护士仪表和风度是护士内心世界的外在表现,是自我情感的表露,也是与患者传递交流信息的方式。优美的体态,动听的语言,和蔼的微笑,对患者的身心健康起着举足轻重的作用。

本书编写目的,首先是适应医疗服务的需要。市场经济的发展带来了大范围的分工协作关系和商品流通关系,促进了人与人之间、组织与组织之间、地域与地域之间的相互依赖和相互合作,同时更带来了激烈的市场竞争,“皇帝女儿不愁嫁”、“酒香不怕巷子深”的局面已一去不复返。对于服务行业而言,更需要积极地适应这种由“卖方市场”向“买方市场”的转变,而这种转变总是需要具体的人去实施、操作的。因此,医护人员如果不懂得现代社交礼仪,就很难达到应有的治疗效果。

其次,是适应现代信息社会的需要。现代信息社会飞速发展的传播沟通技术和手段,日益改变着人们传统的交往观

念和交往行为。尤其是人们交往的范围已逐步从人际沟通扩展为大范围的公众沟通,从面对面的近距离沟通发展到了不见面的远程沟通,从慢节奏、低频率的沟通变为快节奏、高频率的沟通。这种人际沟通方式的变化对人类社交礼仪的内容和方式均提出了更高的要求。如何实现有礼有节的交往,创造“人和”的境界,这是学习礼仪的意义之一。

其三,是争做现代文明人的需要。我们生活在社会主义大家庭中,人人均是大家庭的成员。我们国家提倡每个公民均应争做“四有”新人,即做一个有道德、有文化、有纪律、有知识的人。争做“四有”新人,学会必要的礼仪知识也是其中的一个方面。人们经常会对擦肩而过的一位先生或女士行注目礼,这是因为被他们高雅的气质或潇洒的风度深深吸引。那么,如何在与人交往中,给人留下美好印象呢?多学一点社交礼仪,以免在交际场上胆怯与害羞,增添信心和勇气,使自己知礼懂礼,做一个有教养的、有礼貌的、受人欢迎的现代人是十分必要的。

知书达礼载于人。要做一个合格的护理人员就要学习和应用应有的礼仪。

由于作者水平有限,书中不足之处在所难免,恳请批评指正!

编者

2006年5月

目 录



第一章 护士的公务礼仪	(1)
第一节 公务礼仪的作用和原则	(1)
一、公务礼仪的原则	(1)
二、公务礼仪的作用	(2)
第二节 公务礼仪分类	(3)
一、按工作内容分类	(3)
二、按工作场所和任务分类	(4)
三、按人际关系分类	(4)
第三节 常用公务礼仪	(5)
一、求职礼仪	(5)
二、上岗礼仪	(7)
三、接待来访与上门拜访礼仪	(7)
四、汇报工作与听取汇报礼仪	(9)
五、办公室礼仪	(10)
六、会议礼仪知识	(11)
七、迎送礼仪	(15)
第二章 护士的仪表礼仪	(20)
一、仪容礼仪	(20)



二、服饰礼仪	(30)
第三章 护士的举止行为礼仪	(35)
第一节 举止行为的意义及功能	(35)
第二节 举止礼仪的内容	(36)
一、站姿	(36)
二、坐姿	(37)
三、步态	(39)
四、其他动作姿态	(43)
五、个人行为举止的各种禁忌	(44)
第四章 护士的社交礼仪	(46)
第一节 称谓礼仪	(46)
一、称谓的种类	(46)
二、称谓的避讳	(49)
三、如何称谓护士同仁	(49)
四、如何称谓医生	(50)
五、怎样称谓患者	(50)
第二节 介绍礼仪	(51)
一、介绍在交往中的作用	(51)
二、介绍的基本规则	(52)
三、介绍的礼仪要求	(52)
四、介绍的方式方法	(53)
第三节 名片礼仪	(60)
一、递(接)名片	(60)
二、索取他人的名片	(61)
三、婉拒他人索取名片	(61)
第四节 握手礼仪	(61)
一、握手的标准方式	(62)



二、伸手时伸手的先后次序·····	(62)
三、握手的禁忌·····	(63)
第五节 空间交际礼仪·····	(64)
第六节 交谈礼仪·····	(66)
一、宜选的主题·····	(66)
二、谈话气氛·····	(66)
三、交谈的方式·····	(67)
四、谈话忌讳·····	(70)
第七节 电话礼仪·····	(71)
一、打电话·····	(71)
二、接电话·····	(74)
第八节 宴请礼仪·····	(78)
一、常见的社交宴请·····	(78)
二、赴宴礼仪·····	(79)
第九节 社交礼仪忌讳·····	(81)
一、不要过分开玩笑·····	(81)
二、不要乱起绰号·····	(82)
三、不要随便发怒·····	(82)
四、不要恶语伤人·····	(83)
五、不要飞短流长·····	(84)
六、不要言而无信·····	(84)
第十节 馈赠的礼仪·····	(85)
一、赠送的六要素·····	(85)
二、选择礼品的标准·····	(86)
三、礼品的选择与方式·····	(86)
四、赠送礼品时的注意事项·····	(88)
五、送花的礼仪·····	(88)



六、西方花语.....	(90)
第五章 护士的职业礼仪	(91)
第一节 护患礼仪	(91)
一、接待门诊患者.....	(91)
二、接待急诊患者.....	(92)
三、迎接入院患者.....	(92)
四、送别出院患者的礼仪.....	(93)
五、对患儿的礼仪.....	(94)
六、对老年患者的礼仪.....	(95)
七、护士对年轻异性患者应注意的礼仪.....	(96)
八、对孕产妇的礼仪.....	(97)
九、护理临终患者需要注意的礼节.....	(99)
十、如何回答患者对医院的抱怨	(100)
十一、如何接待探视患者的家属	(100)
十二、如何指导患者遵守院规	(101)
十三、晨间护理时的礼仪	(101)
十四、发药时的礼仪	(101)
十五、测血压时的礼貌用语	(102)
十六、注射时的礼貌用语	(102)
十七、输液时的礼貌用语	(103)
十八、催款时的礼貌用语	(104)
第二节 护士与同事的交往礼仪.....	(104)
一、同事关系	(104)
二、同行关系	(107)
第六章 沟通技巧.....	(110)
第一节 人际关系.....	(110)
一、人际关系的类型	(110)



二、人际吸引	(113)
第二节 沟通概论	(116)
一、沟通的概念	(116)
二、沟通的结构	(116)
三、人际沟通的途径	(118)
四、人际沟通的分类	(121)
五、沟通的层次	(122)
六、人际沟通的功能	(123)
七、沟通网络	(123)
八、人际沟通的特征	(125)
九、影响人际沟通的因素	(126)
十、一般常用的沟通技巧	(128)
第三节 护患关系与交流	(135)
一、护患关系	(135)
二、护患交流	(139)
第四节 护理工作中的关系沟通	(141)
一、护士与患者之间的关系沟通	(141)
二、护士与医师之间的关系沟通	(158)
三、护士与患者家属的关系沟通	(160)
四、护士与护士之间的关系沟通	(161)
五、护理管理中的关系沟通	(161)
附录 常用中英文礼貌用语	(167)
一、问候招呼	(167)
二、请求和委婉地征询	(168)
三、致谢及答语	(170)
四、致歉	(172)
五、引起对方注意或请求原谅	(173)



六、告别	(173)
七、欢迎	(174)
八、祝贺与祝愿	(174)



第一章 护士的公务礼仪

第一节 公务礼仪的作用和原则

公务礼仪是一项实用性很强的礼仪,即公务人员在日常公务活动中逐渐形成并得以公认、必须遵循的礼仪规范。

一、公务礼仪的原则

在各种公务活动中如何利用礼仪、怎样发挥其礼仪作用,都应注意以下基本原则:

1. 真实真诚原则 公务活动的内容是事物,但公务活动的对象是人,所以,努力创造和谐的人际关系应是公务礼仪的第一要旨。公务活动中对人应真心实意,对事要实事求是,不说谎、不欺人,相信他人、尊重他人。

2. 讲求信用原则 人际交往重视信用,公务活动更要讲信誉。应努力做到“言必信,行必果”,说话算数,说到做到。向别人许下的诺言如实兑现,这样就能赢得别人的信任,获得别人的帮助。

在工作中,遇到有约会、会议、接见、会谈等活动,决不能拖延、迟到。迟到不仅是一种十分失礼的事情,有时还会影响到办事的效果。与人签订的协议、合同要严格遵守,君子一



言,驷马难追。

信誉是组织的生命,每一位公务人员在工作活动中都应树立组织良好的信誉而努力。

二、公务礼仪的作用

公务礼仪作为人们在公务活动中的行为规范和准则,具有三大作用,即:塑造组织形象、传播沟通信息、提高办事效率。

1. 塑造组织形象 公务礼仪活动中的人属于社会化的个人或组织化的个人,所以公务人员在公务活动中的待人接物、言行举止是代表组织的,是公务工作的内容或重要组成部分,他的职业角色、组织地位、工作性质决定了固定的礼仪规范,个人是无权选择和私下变更的。大到一个国家的新任大使递交国书,小到一个组织的总机接线员,其完成工作任务时都有一套严格而完整、不可随意改换的礼仪规范和程序,即使个人有什么特殊情绪,也只能埋藏心底,至少应等完成公务活动后才可以泄露、表达这种情感或情绪。而所有这一切,都直接或间接地影响着一个组织的形象塑造。

2. 传播沟通信息 如今的社会是一个信息传播较为发达的社会,在这到处充斥信息的时代,你要想准确地向对方传递信息或准确地领悟对方发出的信息,必须借助礼仪。

据心理学家研究发现:一个完整的信息传递 = 70% 语义 + 25% 语音 + 5% 表情。除了口语、书面语交流传播信息外,人的身体语言(包括体态、姿势、动作、表情等)也能传情达意,而且人的体态语更能准确而真实地表现一个人的内心世界,不像其他言语媒介可以制造虚假的信息。不少成功人士懂得在公务活动中接受、破译对方的体态语,从中了解对方的



内心想法和真实意图,或者自己使用规范的礼仪规则来向对方准确传递信息,沟通信息。

3. 提高办事效率 礼仪是公务活动中的“通行证”,它为办事提供方便,能够提高工作效率。在现代公务活动中,讲究礼仪就能使双方更快、更顺利地进入交往的境界,迅速增进双方的友谊,为双方就某一问题达成共识提供保障,也为以后的友好发展铺平道路。在公务活动中慎重处理各种礼仪行为,了解各类场合的不同礼仪,才能起到事半功倍之效。

第二节 公务礼仪分类

公务礼仪根据分类标准的不同,可以划分成多种类型。

一、按工作内容分类

1. 求职礼仪 求职礼仪是指各类学校毕业生或由于组织、个人等原因重新寻找职业者在求职过程中应遵循的一种礼仪形式。求职礼仪的关键是媒介环节,常见的求职媒介有人才交流会、职业介绍所、招聘广告和熟人、朋友引荐,但最终都必须经过面试这一环节。

2. 工作礼仪 工作礼仪是指一个人脱离父母抚养、学校管教后开始独立参与某一组织活动的过程中所应遵循的各种礼仪形式。由于工作过程中的个人具有独立的人格,必须承担更多的社会责任与社会义务,所以工作礼仪是人生占据很重要地位的礼仪规范。

3. 公文礼仪 公文礼仪是指各组织在处理各类事务中涉及用公文这一形式时所应遵循的格式和规则,常见的公文有通知、命令、指示、请求、报告、批复等,其操作中形成的固定



格式和规则经整理、综合而成公文礼仪,前面章节已做介绍,不再赘述。

二、按工作场所和任务分类

1. 办公室礼仪 相对于工作在车间等生产第一线的“蓝领”阶层而言,各类以办公室为主要工作场所的公务员或“白领”阶层在工作过程中应遵守的礼仪规则叫办公室礼仪。在办公室中,无论工作人员多少,都必须注意遵循同样的礼仪要求。

2. 会议礼仪 会议礼仪是指各种会议中从组织者、主持人到参加者都应共同遵守的固定程式和礼仪形式。程式化是会议礼仪的最显著特点。

3. 宴会礼仪 这里所指的宴请指公务活动中所举办的各类宴会,其目的是促进公务活动的开展,沟通组织信息,并非个人情感交流。因此,公务活动中的宴会礼仪更讲求规范化。

4. 电话礼仪 随着电讯礼仪事业的发展,在公务活动中使用电话这一通讯工具的频率越来越高,因此,就形成了电话礼仪。

三、按人际关系分类

1. 领导者礼仪 公务活动的主体是组织,组织是由人组合而成的,作为各类组织中处于管理、决策地位的领导者,其为了正常开展工作必须遵守的合乎身份的礼仪形式就是领导者礼仪。

2. 被领导者礼仪 相对于领导者礼仪而言,是指各类组织中处于被支配、被管理地位的人群在公务活动中所应遵守



的合乎自己身份的礼仪形式。

3. 同事关系礼仪 同事关系是指同一组织中所有人员之间因工作而产生的关系,有时也泛指领导者与被领导者,在工作相处中以和谐、融洽、理解为基调的同事关系原则也就是礼仪规则的主要内容。

第三节 常用公务礼仪

一个人所具备的对工作产生直接影响作用的品质,包括待人接物的能力、首创精神、办事能力与效率、执行上司指示的态度等,而不论何种场合,言行举止彬彬有礼就属于这种品质之一。每个人的这些品质都由平时培养而成,从求职、就职开始展现并不断发展这些品质。

一、求职礼仪

求职者可分三类:一类是刚出校门的毕业生;一类是由于破产等原因重新求职者;一类是对现有工作职务不满意而想另外谋求新的就职机会者。不管是何种求职者,在求职时,应遵循一定的求职礼仪。

1. 个人简历书写礼仪 个人简历是一种书面的自我介绍,应尽量提供自己最优秀的一面,但不能吹嘘,必须实事求是,绝对诚实;同时,个人简历要简练,一般篇幅不宜超过两页纸,而且最好使用打字的方法,不能出现文字或语法错误、涂改擦痕。个人简历应包括以下内容:

- (1)姓名、性别、年龄、住址、电话号码、E-mail。
- (2)求学经历情况,曾经获得的学位证书。
- (3)进修教育情况,学过哪些课程。