

基础管理培训用书

优秀护士服务礼仪情景训练最佳读本

护士服务礼仪 与沟通技巧

张艳霞 吴开凤 张冬梅/主编



HUSHIFUWULIYI
YUGOUTONGJIQIAO

 军事医学科学出版社

B192.6

护士服务礼仪与沟通技巧

主 编	张艳霞	吴开凤	张冬梅
副主编	薛爱云	孟庆艳	张 蕾
	王 会	张 倩	杨 慧

军事医学科学出版社
· 北 京 ·

图书在版编目(CIP)数据

护士服务礼仪与沟通技巧/张艳霞,吴开凤,张冬梅主编.

-北京:军事医学科学出版社,2009.7

ISBN 978-7-80245-311-1

I. 护… II. ①张… ②吴… ③张… III. ①护士-礼仪
②护士-公共关系学 IV. R192.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第123560号

出版:军事医学科学出版社

地址:北京市海淀区太平路27号

邮编:100850

联系电话:发行部:(010)66931051,66931049,63827166

编辑部:(010)66931127,66931039,66931038

传真:(010)63801284

网址:<http://www.mmssp.cn>

印装:三河佳星印装有限公司

发行:新华书店

开本:850mm×1168mm 1/32

印张:10.125

字数:254千字

版次:2010年1月第1版

印次:2010年1月第1次

定价:24.00元

本社图书凡缺、损、倒、脱页者,本社发行部负责调换

内 容 简 介

本书从理论和实践两方面,介绍了护士应当遵守的礼仪规范和应当注重的礼仪修养,主要包括护士的仪表礼仪、常见行为礼仪、公务礼仪、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,也是陶冶护理专业学生情操,提高专业素养的良好教材。

前 言

随着医学模式的转变,以患者为中心的医疗护理改革正在不断深化,人们越来越深刻地认识到,高质量的医疗护理服务必须以高素质的医护人员相匹配。礼仪从形式上说是一种外在的行为规范,从内容上说是一种精神气质。在医疗护理服务行业中,面对广大的护理服务对象,良好的护士礼仪及素养无疑是一剂疗效极佳的良药,对提高医疗护理质量将起到举足轻重的作用。

其次,随着护理教育的不断完善与发展,护患沟通的内容已经正式编入高等护理教育的课程中。由于临床上缺乏有关护患沟通的书籍,护理人员的文化素质参差不齐,护患沟通知识的学习缺乏系统性,很难从整体上提高护理队伍的沟通水平。为了提高护理的质量水准,满足患者的身心需要,提供一种崭新的护患沟通思路,提高护患沟通技巧,使护患关系更加密切,杜绝医疗护理纠纷的发生,我们特组织临床经验丰富的护理专家,借鉴礼仪服务和现代护患沟通的相关理论知识,编写了《护士服务礼仪与沟通技巧》一书,旨在临床护理工作中,对规范护理人员的言行举止及提高护患沟通能力能够起到抛砖引玉的作用。

由于时间仓促和编者水平有限,书中错误及不当之处在所难免,希望专家和读者批评指正;另外,在编写过程中得到医院相关领导的支持和指导,在此一并致谢。

编者

目 录

第一部分 护士服务礼仪

第一章 礼仪的基本理论	(3)
第一节 礼仪的起源	(3)
第二节 礼仪的发展	(4)
第三节 礼仪的内涵	(6)
第四节 礼仪的特征	(7)
第五节 礼仪的表现	(9)
第二章 护士仪表礼仪	(11)
第一节 仪容礼仪	(11)
第二节 服饰礼仪	(20)
第三章 护士常见的行为礼仪	(25)
第一节 常见礼仪	(25)
第二节 其他动作姿态	(31)
第三节 个人行为举止的各种禁忌	(32)
第四章 护士的社交礼仪	(34)
第一节 称谓礼仪	(34)
第二节 介绍礼仪	(35)
第三节 握手礼仪	(43)
第四节 名片礼仪	(46)
第五节 交谈礼仪	(47)
第六节 电话礼仪	(52)
第七节 空间交际礼仪	(58)

第八节	宴请礼仪	(60)
第九节	社交礼仪忌讳	(62)
第十节	馈赠的礼仪	(66)
第五章	护士的公务礼仪	(71)
第一节	公务礼仪的作用和原则	(71)
第二节	公务礼仪分类	(73)
第三节	常用公务礼仪	(74)
第六章	护士的职业礼仪	(87)
第一节	护患礼仪	(87)
第二节	护士与同事的交往礼仪	(98)
第三节	护士的语言礼仪	(103)

第二部分 护患沟通技巧

第一章	沟通	(117)
第一节	沟通的概述	(117)
第二节	护理工作中的关系沟通	(121)
第三节	护患沟通的概念及意义	(135)
第二章	护患关系	(139)
第一节	护患角色	(139)
第二节	患者角色适应	(141)
第三节	患者心理特征	(143)
第四节	特殊的人际关系——护患关系	(146)
第五节	创造良好的护患关系	(147)
第六节	护患纠纷	(148)
第三章	护患沟通的重要工具——语言	(154)
第一节	语言表现的多元性	(154)
第二节	护患沟通中的常用语	(160)
第三节	护士语言美的标准	(164)
第四节	护士语言的禁忌	(165)

第四章	护患沟通中的非语言艺术	(167)
第一节	深层次的交流——非语言沟通	(167)
第二节	独特的非语言沟通	(168)
第三节	非语言沟通的类型	(171)
第四节	视觉语言	(179)
第五节	道德形象整饰	(180)
第五章	护患沟通的法宝	(183)
第六章	诊疗过程中的护患沟通	(229)
第七章	护患沟通中的护理伦理	(259)
第八章	社区护患沟通	(275)
第九章	护理人员技术操作过程中语言、副语言 模拟及温馨用语	(290)

第一部分 护士服务礼仪

第一章 礼仪的基本理论

中国有着五千年文明史,素有“礼仪之邦”之称,中国人也以其彬彬有礼的举止而著称于世。礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分,对中国社会的历史发展起到了广泛而深远的影响。礼仪所涉及的范围十分广泛,几乎渗透于古代社会的各个方面。春秋战国时间,相继涌现出孔子、孟子等思想圣人,发展和革新了礼仪理论。孔子认为:“不学礼,无以立”,要做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿动”,系统地阐述了礼仪的本质与功能。荀子也说过:“古人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”也就是说,礼既是个人立身之本又是国家治理之策,正如我国著名的思想家颜元所说:“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身尚礼则身正,心尚礼则心泰”。

在现代,礼作为人们内在的修养和外在的表现,通过人们的言谈举止,直接反映出一个人的整体素质和涵养的高低,在处理各种人际关系和事务中,直接影响人们事业的成败。概言之,礼之修养与表现,事关个人、集体、民族、国家的形象,关系人们事业的兴衰与成败。

第一节 礼仪的起源

自从有了人,有了人与自然的关系,有了人与人之间的交往,“礼”便产生和发展起来。

从理论上讲:“礼”首先起源于人类为协调主、客观矛盾的需要,并非一开始就作为行为规范为人们所自觉遵守,它最初只是一种意向,一种习惯。原始社会生产力落后,人们的生理得不到满

足,安全得不到保障。为了生存,人们常常会有意无意地运用一些象征性动作向同类表示自己的意向和情感。如当不同部落的人相遇时,若双方都怀着善意,便伸出一只手,手心朝前,向对方表示自己没有武器,并让对方抚摸掌心以表示亲近、问候之意。这些动作从偶然地表示某种意向,到逐渐成为习惯为社会所认可,最后演变成人们的行为规范,这就是最初的“礼”。不过这种“礼”与现代礼仪是有区别的,这不仅仅是内涵不同,重要的还在于前者是无意识的,后者是有意识的。

从仪式上讲,“礼”起源于原始的宗教祭祀活动。在原始时代人们的心目中,天地鬼神是在冥冥之中主宰万物,干预人类意志的,所以,必须先敬鬼神。礼仪业就体现在这种极其虔诚而庄严的祭祀活动中。在人类面对自然力量的肆虐而感到无法认识与控制的年代,这种祭祀礼仪所体现的,无疑是原始人类对自然的敬畏与崇拜,这是最早的礼仪内涵。

随着社会的发展和进步,人类对自然现象和各种社会关系的认识不断加深和丰富,最初的畏惧心理逐渐转化为对社会控制、利用和改造的意识,原先所创立的礼仪,远不能适应各种复杂的现实关系,“礼”的内容便开始发生本质性的变化,逐渐扩展到社会生活的各个方面,除了使人类在天地之间追求平衡与和谐外,还开始和人际关系的平衡与调整相结合,衍化、发展,进而渗透到社会政治领域,形成一套具有普遍参照意义的程式与规范,于是“礼”就确立了。

第二节 礼仪的发展

礼仪和其他任何事物一样,“礼”作为一种意识形态的具体表现形式,也在适应人类文明的步伐中不断更新自己的内涵。“礼”在不同的历史发展阶段,其内涵是不同的。

原始社会,“礼”是一种意向情感的表达,是一种行为,一种习

惯。到了奴隶社会和封建社会,统治阶级逐渐意识到用精神的力量约束人们的重要性,“礼”就成为统治阶级的工具。虽然人们改造自然的能力有了一定的提高,但在提高的过程中,等级制度也日益森严,执政者为了维护自己的统治,保持自己的地位,就借助“礼”来约束人们,管理社会。

资本主义社会经济飞速发展,人们征服自然的能力有了很大的提高,人们开始依靠自己的力量,不信天地和鬼神,并提出“平等博爱”的口号,尽管这种“平等”是不切合实际的,但“礼”的阶级成分随着这种变化开始不断地减少,并一步一步地脱去等级外衣开始向平民化发展,礼成为人们日常生活中不可缺少的润滑剂,并且渗透到社会生活的各个方面,包括社会道德、习俗、宗教等。如跪拜礼的范围逐渐减少,一般只在宗教仪式中,而且已不是等级的表现形式。近代中国,随着西方侵略者的坚船利炮及其政治、经济、文化、思想、道德和礼仪一同进入,一方面,导致了中国传统文化秩序的破坏和瓦解;另一方面,资本主义的礼仪规范,在中国得以推广和实施,给中国的传统礼仪注入了生机。

社会主义社会,劳动人民成为国家的主人,礼仪不再具有阶级性,人与人是平等的。“礼”成为避免冲突、维持社会秩序的行为规范,成为精神文明建设的重要组成部分。在中国社会主义革命和建设时期,礼仪既继承和弘扬了中华民族传统美德,又学习和吸收了其他国家和民族的一些礼仪,如人们之间的诚挚相处,互谅互让,舍己为人,助人为乐,尊敬老人,爱护幼小,路不拾遗,夜不闭户等。

改革开放后,随着东西方交流增多,西方的一些礼仪规范以更快的速度传入我国,使我国的礼仪规范又增加了许多新的符合国际惯例的因素。

现在,传统的、现代的、西方的各种礼仪并存,使我国现阶段利益状况显现出一种勃勃生机。但由于中国几千年的封建社会历史,传统礼仪中的一些糟粕仍在一些地方存在和盛行,影响或阻碍了社会交往的进行。因此,我们目前要做的工作,一方面要继承和

发扬中华民族在礼仪方面的优良传统,确定具有时代特色的社会主义礼仪规范;另一方面要在新的高度上与国际礼仪接轨,使我们的行为举止符合国际通用的礼仪规范。

第三节 礼仪的内涵

一、礼仪的定义

《辞海》(1979年版)对“礼”是这样解释的:①本谓敬神,引申为表示敬意的统称,如敬礼、礼貌;②为表敬意而举行的仪式,如婚礼、丧礼;③泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制度的社会规范和道德规范;④礼物。“仪”则是法度、准则。“仪”是“礼”的动作或物品,是外在形式。“礼”和“仪”既相互联系,又有区别。一方面,“礼”是内在的,是人们对己对他人的尊重敬意的态度;而“仪”是外在的,是通过一定的形式、程序、动作等进行表现的。所以,“礼”是“仪”的本质,而“仪”则是“礼”的现象。另一方面,“礼”、“仪”又是密不可分的,即内在的“礼”只有以外在美的形式表现出来时,“礼”和“仪”完美结合,才是完整的礼仪。

关于礼仪的定义,不同的专家,从不同的角度作出这样的解释:

从个人修养的角度来看,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,素质则体现于对礼仪的认知和应用。

从道德的角度来看,礼仪被界定为为人处世的行为规范,或行为准则。

从交际的角度看,礼仪可以说是人际交往中的一种艺术。

从民俗的角度看,礼仪是在人际交往中必须遵循的律己敬人的习惯形式,或者是约定俗成的对人以尊重、友好的习惯做法。简而言之,礼仪是待人接物的一种惯例。

从传播的角度看,礼仪是人际交往中进行相互沟通的一种技巧。

从审美的角度看,礼仪是一种形式美,是人们心灵美的必然外在表现。

礼仪是指在社会交往中,表示尊重、敬意和重视的一整套社交规范和基本的道德准则,具体表现为礼节和仪式。

礼仪是文明道德修养的标志,表现为谦虚而恭敬的态度,优雅而得体的举止,文明而礼貌的语言,大方而高雅的装束等。

二、礼貌、礼节、礼仪

在古礼中,礼貌是指对人恭敬和顺的仪容,现在一般是指在人际交往中,通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬,它侧重于表现人的品质与素养。

礼节通常是指人们在交际场合,相互表示尊重、友好的惯用形式,它实际上是礼貌的具体表现方式。它与礼貌之间的相互关系是:没有礼节就无所谓礼貌,有了礼貌,就必然具有礼节。

礼仪则是对礼节、仪式的统称,使之在人际交往中以约定俗成的程序或方式来表现的律己惊人的完整行为,它是文明道德修养程度的标志。

由此可见,礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。换言之,礼仪是由一系列具体的表现礼貌的礼节所构成的;它不像礼节一样只是一种做法,而是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

第四节 礼仪的特征

礼仪作为一门独立的学科,具有自身的特点。主要表现在规范性、限定性、可操作性、传承性、变动性5个方面。

1. 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,不仅约束着人们在一切交际场合的言

谈举止,而且也是人们在一切交际场合必须采用的“通用语言”,是衡量他人判断自己是否律己敬人的惯用形式。因此,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“通用”的部分,都难以为交往对象所接受和理解。

2. 限定性 礼仪主要适用于交际场合,在这个特定范围之内,礼仪肯定行之有效,离开了这个特定的范围,礼仪则未必适用,这就是礼仪的限定性。必须明确,当所处场合不同,所具有的身份不同时,所要应用的礼仪往往会因此而各有不同。一般说来,适合应用礼仪的场合主要是初次交往、因公交往、对外交往等。

3. 可操作性 规则明确,易学易会,实用可行,便于操作,是礼仪的一大特征。礼仪既有整体的礼仪原则、礼仪规范,有一系列的方式、方法对礼仪原则、礼仪规范加以具体的贯彻和实施,使之“言之有物”,“行之有礼”,从而能够被人们广泛地运用于交际实践,并受到广大公众的认可。

4. 传承性 任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色,任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的继承、扬弃,就不可能形成当代礼仪。这就是礼仪的传承性。作为一种人类文明的积累,礼仪将人们在交际应酬中的习惯做法固定下来,流传下去,并逐渐形成自己的民族特色,这不是一种短暂的社会现象,而且不会因为社会制度的更替而消失。对于既往的礼仪遗产,正确的态度不应当是食古不化,全盘沿用,而应该是有扬弃,有继承,更有发展。

5. 变动性 从本质上讲,礼仪可以说是一种社会历史发展的产物,并具有鲜明的时代特点。一方面,它是在人类长期的交际活动实践中形成、发展、完善起来的,绝不可能凭空杜撰,一蹴而就,完全脱离特定的历史背景。另一方面,社会的发展,历史的进步,由此而引起的众多社会活动的新特点、新问题的出现,又要求礼仪

有所变化,有所进步,推陈出新,与时俱进,以适应新形势下新的要求。与此同时,随着世界经济的国际化倾向日益明显,各个国家、各个地区、各个民族之间的交往日益密切,他们的礼仪随之不断地相互影响,相互渗透,相互取长补短,不断地被赋予新的内容,这就使礼仪具有相对的变动性。理解了这一点,就不会把他看作是一成不变的东西,而能够更好地以发展、变化的眼光去对待它,也不会对礼仪搞“教条主义”,脱离生活,脱离时代。

第五节 礼仪的表现

在现代,礼仪行为是人们综合素质的外在表现,其表现是多样化、多层次和全方位的。

1. 优雅的风度 风度是一个人内在素质、修养及外部行为的总和。是人们在社会生活中逐步形成的,以文化知识为内涵,受生活经历影响而表现出来的具有一定特色的精神状态、言谈举止和仪容仪表。

风度是一个人全部精神状态、生活姿态和言谈举止、仪容仪表提供给人们的综合印象,它不仅是外表的展露,更是一个人内在修养的表现。因此,风度的培养首先是内在修养的积蓄,其次才是规范的言谈举止。

2. 高雅的气质 气质是指受心理素质影响的人的相对稳定的个性特点。通常将人的气质分为四类:胆汁质型、多血质型、黏液质型和抑郁质型。任何一种气质类型都有积极和消极的方面,因此,不能简单地说哪一类型好,哪一类型不好。它们各有利弊,我们要有意识地扬长避短,自我完善,从而养成一种高雅的,受人喜爱的气质类型。

3. 得体的举止 举止虽有动态和静态之分,但它们在人的行为过程中往往是一同表现的。规范、典雅的举止,既是一种内在情感和素养的自然流露,又是对人对己尊重、友善的自觉表达。我们