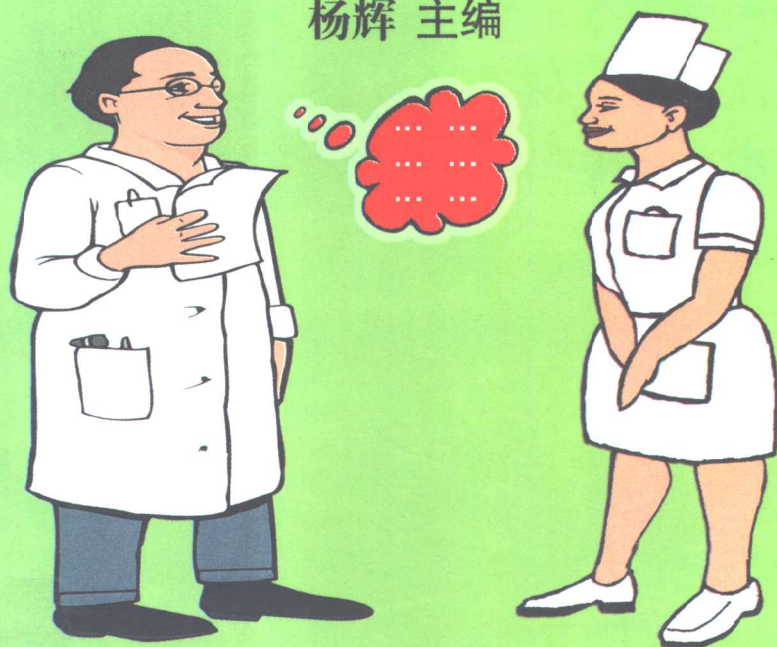


当代护士的 语言与技巧

杨辉 主编



DANGDAI HUSHI DE YUYAN YU JIQIAO



山西科学技术出版社

SHANXI KEXUEJISHU CHUBANSHE

当代护士的语言与技巧

主 任 李俊峰

主 审 李和平

总策划 杜永成 王 斌 米振国

主 编 杨 辉

执行副主编 张宝玲

副主编 孙建萍 范秀玲

编 委 (按姓氏笔画为序)

马凤梅 孙建萍

梁 丹 邢葆玲 范慧芳

范秀玲 杨 辉 张宝玲

张 兰 张玉兰 梁 芳

山西科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

当代护士的语言与技巧/杨 辉主编. —太原:山西科学技术出版社,2001.10

ISBN 7-5377-1846-6

I.护... II.①杨... III.护理人员-语言艺术
IV.R192.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 040623 号

当代护士的语言与技巧

杨 辉 主编

山西科学技术出版社出版 (太原建设南路 15 号)
山西省新华书店发行 太原兴晋科技印刷厂印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 13.25 字数: 331 千字

2001 年 10 月第 1 版 2001 年 10 月太原第 1 次印刷

印数: 1-4000 册

ISBN 7-5377-1846-6
R·689 定价: 20.00 元

学习运用语言艺术 塑造护士专业形象

曾熙媛
北京

中华护理学会外科专业委员会主任委员、中华护理学会理事长、中国科学技术协会第五届全委会委员、国际第 37 届南丁格尔奖荣获者，曾熙媛教授为本书题词。

序

语言也是一种环境。生活在美好的语言环境中,人们就会心情舒畅,精神向上。相反,生活在恶浊的语言环境中,人们就会心绪不佳,影响健康。

面对正处于病痛折磨中的患者,护士体贴、文明、谦和、礼貌的语言无疑是一剂疗效至佳的良药,不仅对提高护理质量、融洽护患关系将起到举足轻重的作用,同时也是护士良好文化素养的体现。

随着医学模式的转变和“以人为中心”的整体护理的推广实施,广大护理工作者不仅要掌握精深的护理理论与专业技能,而且要具备广博的人文社科知识,提高自身修养,树立良好的职业形象。得体的护士语言与技巧是最重要的一点。本

书是一本非常实用的读物和教材,该书结构完整、文字流畅、可读性强,从日常护理工作入手探讨了临床护理人员应具备的语言能力与语言实践。此书的出版是全体编辑人员智慧的结晶,也是护士语言方面一次新的开拓性尝试。将会成为广大护理人员的良师益友,读后倍受教益。

王益鐸

前 言

现代护理学先驱弗洛伦斯·南丁格尔说：“护士就是没有翅膀的天使，是真善美的化身。”护士美在善良的心灵；美在高尚的道德情操；美在文雅的行为举止；更美在护士的语言。随着护理模式的转变，系统化整体护理的推行，要从人的生物与社会的双重属性对待疾病的发生、发展以及转归。护患交流增多，护士的行为、语言越来越在护理实践中发挥出重要作用，只会单纯地、机械地执行医嘱的护士已经被当今护理学的发展遗弃。语言既可以治病但也可致病。

马克思说：“一个美好的心境比十剂良药更能消除心理上的疲惫和痛楚。”文明、得体、谦和、礼貌的护士语言和高明的语言技巧是护士为患者带来美好的心境，进行有效的健康交流和提高护理

质量的保证。

本书分三编,分别阐述语言的基本知识、护士的语言修养与技巧和常用护士用语范例,同时为了提高广大护士同志的英语能力,特别编写了日常护理英语场景对话,结合护理临床实践探讨当代护士语言的艺术。虽然语言技巧的书籍很多,但是有关护士语言技巧与艺术资料甚少,借鉴不多。全体编者在此书的编写中倾注了很大的精力与心血,但由于作者水平有限加之大多从事临床护理工作,语言技巧与艺术的运用能力还有所欠缺,书中疏漏之处还恳请各位读者批评指教。

本书在编写过程中承蒙山西医科大学汾阳医学院护理系等各位护理前辈的热情帮助以及山西省中医学院刘晓娟老师、山西医科大学高燕老师、薛岚平医生对英文部分的指导,在此表示衷心感谢。

目 录

Catalogue

第一编 语言

Part One Language

第一章 语言的概念

Chapter One Concept of Language	(2)
---------------------------------------	-----

第一节 概述

Section One Introduction	(2)
--------------------------------	-----

一、语言基本形态

Basic Form of Language	(2)
------------------------------	-----

二、语言的要求

Language Requirement	(3)
----------------------------	-----

三、语言的学习

Language Study	(5)
----------------------	-----

第二节 语言的基本功能

Section Two Basic Functions of Language	(6)
---	-----

一、语言是人优于动物的重要特征

Language——an Important Feature of Man Being Superior to Animals	(6)
--	-----

二、文字是文明储存的宝库

Language——Treasure of Civilization	(7)
--	-----

三、语言是生活方式的表现	
Language—Manifestation of Life Style	(8)
四、语言的沟通功能	
Communicative Function of Language	(8)
第三节 语言的社会性	
Section Three Social Nature of Language	(9)
一、语言是为社会生活服务	
Social Service of Language	(9)
二、语言的社会性反映在人与人之间的关系	
Interrelationship between Language and Society	(10)
三、语言是社会现象	
Social Phenomena of Language	(10)

第二章 语言的基本知识

Chapter Two Basic Knowledge of Language	(12)
---	------

第一节 语法与修辞

Section One Grammar and Rhetoric	(12)
一、语法及语法单位	
Grammar and Its Unit	(12)
二、修辞	
Rhetoric	(14)

第二节 逻辑知识

Section Two Knowledge of Logic	(17)
一、逻辑 Logic	(17)
二、概念 Concept	(18)
三、判断 Judgement	(20)
四、推理 Inference	(21)
五、思维的基本规律	

Basic Regularity of Thinking	(23)
第三节 语言形式的多样性	
Section Three Multi - forms of Language	(24)
一、实用语言 Practical Language	(24)
二、艺术语言 Art Language	(24)
三、幽默语言 Humorous Language	(25)
四、称呼语言 Addressing Language	(26)
第四节 语言交流的艺术	
Section Four Artistry of Language Communication	(26)
一、语言的艺术性是人类交往的前提	
Artistry of Language——the Premise of Communication	(27)
二、语言交流的一般要求	
General Requirement of Language Communication	(27)
三、语言交流中的忌讳	
Taboos of Language Communication	(29)
四、语言交流中的修养	
Cultivation of Language Communication	(30)
第五节 写作知识	
Section Five Writing Knowledge	(35)
一、主题 Subject	(35)
二、素材 Material	(36)
三、结构 Structure	(36)
四、表达方式 Expression	(37)
五、语言文字 Spoken and Written Language	(37)
第六节 口语	
Section Six Spoken Language	(38)
一、口语的形式	
Formation of Spoken Language	(38)

二、口语的特点

Characteristic of Spoken Language (39)

三、口语训练方法简介

Brief Introduction to Oral Training (40)

第二编 护士的语言修养与技巧

Part Two Cultivation and Skill of Nurse Language

第一章 当代护士语言交流趋势

Chapter One Current Tendency of Contemporary Nurse

Language Communication (44)

第一节 交流出现多种语言同时并存

Section One Coexistence of Various Language in

Communication (44)

一、国际形势要求护士语言多样化

Nurse Language Diversity——Requirement of

International Situation (44)

二、我国国情要求护士语言多样化

Nurse Language Diversity——Requirement of State of

Country (45)

三、历史证明发达国家得益于语言交流多样化

Developed Countries Benefiting Considerably From

Language Communication Diversity (45)

第二节 交流更具灵活性、个性

Section Two Flexibility and Personality of

Communication (46)

一、素质教育造就的高素质、个性化人才增多

Quality - Based Education——Creation of Individuals with High Qualities and Talents	(46)
二、社会发展带来护理问题多样化	
Variety of Nursing Problems with Development of Society ...	(47)
第三节 心理护理将日益受到重视	
Section Three More Attention to Psychological Nursing	(47)
一、现代社会特征决定了心理问题增多	
Modern Social Features——Magnitude of Mental Problems	(47)
二、国内外心理护理现状表明加强心理护理是世界趋势	
World Tendency Both Home and Abroad——Reinforcement of Psychological Nursing	(48)
第四节 交流途径、场所增多	
Section Four More Ways of Communication	(50)
一、网络化时代创造新的交流途径	
Network——New Way of Communication	(50)
二、广泛开展社区服务、上门提供心理护理	
Development of Community Service and Supply of Psychological Nursing to Patients	(51)
第二章 护士交谈礼仪与修养	
Chapter Two Manners and Cultivation of Nurse Communication	(52)
第一节 语言在护理工作的重要性	
Section One Importance of Language in Nursing	(52)
一、语言是护理工作中的重要工具	
Language - Important Means in Nursing	(52)
二、护理工作中语言的双重功能	

Language——Dual Functions in Nursing	(53)
三、掌握语言的艺术性是精神文明建设的需要,是开展整体护理的保证	
Good Command of Language——Demand for Construction of Spiritual Civilization and Guarantee of Whole——level Nursing	(54)
四、语言是护理美的体现	
Language——Manifestation of Beauty in Nursing	(54)
第二节 护士的修养	
Section Two Cultivation of Nurses	(55)
一、品德修养 Morality Cultivation	(55)
二、知识修养 Knowledge Cultivation	(56)
三、语言修养 Language Cultivation	(57)
四、文学修养 Literature Cultivation	(61)
第三节 护士的仪表礼仪	
Section Three Manners of Nurses	(62)
一、着装礼仪 Dressing	(62)
二、仪容仪表 Appearance	(63)
三、举止礼仪 Behavior	(64)
四、礼仪与风度 Proprieties and Deportment	(65)
第四节 护士的交谈礼仪	
Section Four Communication Proprieties of Nurses	(66)
一、谈话的态度	
Attitude of Communication	(67)
二、谈话的分寸	
Sense of Communication	(68)
三、谈话的内容	
Content of Communication	(68)

四、谈话的技巧	
Skills of Communication	(69)
第五节 接待各类病人的礼仪	
Section Five Proprieties of Receiving Various Patients	(72)
一、接待门诊病人的礼仪	
Proprieties of Receiving Clinic Patients	(72)
二、接待急诊病人的礼仪	
Proprieties of Receiving Emergency Patients	(73)
三、接待住院病人的礼仪	
Proprieties of Receiving in Patients	(74)
四、接待手术病人的礼仪	
Proprieties of Receiving Operated Patients	(75)
五、接待老年病人的礼仪	
Proprieties of Receiving Elderly Patients	(76)
六、接待儿童病人的礼仪	
Proprieties of Receiving Child Patients	(77)
第六节 电话礼仪	
Section Six Phone Proprieties	(78)
一、通话时礼貌待人	
Polite Language over the Phone	(79)
二、通话时注意社会公德	
Paying Attention to Social Morality over the Phone	(79)
三、通话时注意时间	
Taking Notice of Calling Time	(80)
四、通话内容要简明	
Concise Expression On the Phone	(80)
五、通话时碰到特殊情况也应注意礼仪	
Keeping Courtesy in Mind under Unexpected Circumstances ...	(81)

第三章 护士语言沟通的艺术

Chapter Three Art of Nurse Linguistic Communication (82)

第一节 沟通

Section One Communication (82)

一、沟通的概念

Concept of Communication (83)

二、沟通的类型

Types of Communication (87)

第二节 护理工作中的沟通

Section Two Communication in Nursing (89)

一、护士的人际关系

Interrelationship among Nurses (89)

二、护患之间的沟通

Communication between Nurses and Patients (90)

三、医护之间的沟通

Communication between Doctors and Nurses (103)

四、护士内部之间的沟通

Communication among Nurses (105)

五、护士与医技科室人员之间的沟通

Communication between Nurses and Staff in Different Departments (107)

六、护士与医院其他人员的沟通

Communication between Nurses and Other Members in Hospital (108)

第三节 护患沟通的技巧

Section Three Techniques of Communication between

Nurses and Patients (109)

一、护患沟通的特点

Characteristic of Communication between Nurses and Patients	(109)
---	-------

二、语言沟通的技巧

Skills in Linguistic Communication	(111)
--	-------

三、非语言沟通的技巧

Skills in Nonlinguistic Communication	(118)
---	-------

第四章 护士处世语言技巧

Chapter Four Language Skills in Treating People and

Conducting Oneself	(123)
--------------------------	-------

第一节 克服首次交往中羞怯的技巧

Section One Skills in Overcoming Timidity during First Contact	(123)
--	-------

第二节 迎刃化解问题和有效的劝解艺术

Section Two Techniques for Quick Solution to Problems and Effective Mediation	(125)
---	-------

第三节 学会让人体面地下台阶

Section Three Skills in Getting People out of Embarrassing Situation	(127)
--	-------

第四节 避开使人难堪的话题

Section Four Avoiding Embarrassing Topics	(128)
---	-------

第五节 故意示弱是消除嫉妒的妙方

Section Five A Wonderful Way of Eliminating Jealousy——Avoiding Showing - off	(130)
--	-------

第六节 消除隔阂的桥梁

Section Six Self - Criticism——a Bridge for Eliminating Misunderstanding	(131)
---	-------