



全国高职高专医药院校教材
安徽省高等学校“十二五”规划教材

护理礼仪 与人际沟通

(第2版)

Huli liyi yu renji goutong

(可供护理、助产等专业使用)

陈 文 主编



东南大学出版社
SOUTHEAST UNIVERSITY PRESS

全国高职高专医药院校教材
安徽省高等学校“十二五”规划教材

护理礼仪与人际沟通

(第2版)

(可供护理、助产等专业使用)

主 编 陈 文

副主编 吕绍玖 陈素琴

编 者 (以姓氏笔画为序)

丁 璐 方士英 王 侠 吕绍玖

刘晓静 陈 文 陈素琴 陈晓燕

范楚苓 涂珣璋 徐 雨 黄 梅

夏和先 臧谋红 翟红慧



东南大学出版社
SOUTHEAST UNIVERSITY PRESS

· 南京 ·

内 容 提 要

本书分上下两篇。上篇主要介绍护理礼仪概论、护士仪表礼仪、护士仪态礼仪、护士生活社交礼仪等；下篇主要介绍人际沟通概述、人际关系概述、护理工作中的人际关系与沟通、护理工作中的语言沟通、护理工作中的非语言沟通、护理工作中与特殊患者的沟通、多元文化与护理等。本书内容丰富,实用性和可操作性强,融理论、实践、案例于一体。

本书可作卫生职业教育高、中职护理、助产等专业教材,也可以作为在职护理人员培训教材,同时可供在职护理人员参考。

图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪与人际沟通 / 陈文主编. — 2 版. — 南京:
东南大学出版社, 2015. 3

ISBN 978 - 7 - 5641 - 5498 - 1

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 029839 号

护理礼仪与人际沟通

出版发行	东南大学出版社
出 版 人	江建中
社 址	南京市四牌楼 2 号(邮编:210096)
印 刷	大丰市科星印刷有限责任公司
经 销	江苏省新华书店
开 本	787mm×1092mm 1/16
印 张	15.25
字 数	378 千字
版 次	2015 年 3 月第 1 版 2015 年 3 月第 1 次印刷
书 号	ISBN 978-7-5641-5498-1
定 价	32.00 元

第2版前言

护理礼仪与人际交往能力是护理人员职业素质的基本要求。

为了更好地培养具有良好的职业道德、符合角色需要的职业礼仪、掌握沟通技巧的高素质护理人才,我们组织有丰富教学经验的教师编写了《护理礼仪与人际沟通》一书。本教材自2011年发行第一版以来,得到了专家学者及广大师生的关注,并在2014年被安徽省教育厅批准为面向“十二五”省级规划教材。

通过多年的教学积淀,结合当前高等护理教育的课程体系、护士执业考试和职业岗位要求,本着去粗取精、充实完善的原则,我们对教材进行了修订,主要对护理职业人员仪表、仪态、交往、沟通、工作等多方面做了详细而全面的介绍,进一步强化了实训操作内容,强调实践技能的重要性和可操作性。为了填补本门课程的真人图示和教学视频的空白,进一步提高教学的可视性和趣味性,我们认真研读教材,拍摄了大量真人实景图片,自编、自导、自演了护士仪态训练、仪表训练、日常交往训练、工作场景训练等教学视频,让课堂教学与光盘视频教学相结合,查找自身的不足,改变过去教材艰深古板的固有面貌,并把教材内容和临床实践有机结合起来,有效突出教材的应用性,力求做到科学性、实用性、启发性和创新性,以实现教材新颖和质量上乘的目标。本教材结构完整,图文并茂,表述直观,内容通俗易懂,融传授知识、培养能力、提高素质为一体,通过理论教学、实践训练和仿真考核,使学生能初步应用基本礼仪原则和具备人际沟通的能力;通过礼仪和人际沟通知识的学习及案例的模拟训练,使学生提高社会适应能力。真正做到培养学生的评判性思维能力、创新能力、终生学习能力,有效实现教学与临床实践之间的对接、教学

与社会需求之间的对接,为培养应用型护理人才打下坚实的基础。

本教材教学内容不仅适合卫生类职业院校的教学,同时也适用于卫生单位继续教育人员的培训。通过学习能使在职护理人员自觉养成良好的职业道德和符合角色需要的职业礼仪素质;学会与人沟通,提高人际交往能力;主动与患者沟通,正确处理各种护患关系,减少和避免护患冲突;通过语言和非语言沟通技巧,表达和传递护理人员对患者的人文关怀;强化以“人的健康为中心”的护理理念,实现优质护理服务。

本教材分为上下两篇:上篇护理礼仪分为四个部分,较为系统地介绍了护理工作者应掌握的礼仪常识,并对护理礼仪规范作了全面、详细的介绍,在教学内容和教学方法等方面进行了新的探索与改革创新,并辅以具体的实践训练。下篇人际沟通分为七个部分,主要介绍护理工作人员人际沟通的重要性及技巧。主要内容为人际沟通 and 人际关系的相关理论,语言、非语言沟通,护理工作中的关系沟通,并辅以案例教学。

本教材参加编写的人员有陈素琴(第一章),涂珣璿、范楚苓(第二章),陈晓燕、徐雨(第三章),方士英、翟红慧(第四章),臧谋红、王侠(第五章),刘晓静(第六章),臧谋红、吕绍玖(第七章),陈文(第八章),夏和先、黄梅(第九章),吕绍玖、王侠(第十章),丁璐(第十一章)。

由于编者的专业能力和学术水平有限,我们惟一的希望就是在教材的使用中能够得到使用者的批评指正,以便我们去不断地修订,从中获得宝贵的经验。借本书再版之际,我们对初版单元及篇幅稍作调整,以期更好地服务教学和社会。相关阐述若有争议,请以礼仪的国际惯例为准。

陈 文

2014 年 12 月

第1版前言

护理礼仪与人际交往能力是护理人员职业素质的基本要求。

为了培养具有良好的职业道德、符合角色需要的职业礼仪、掌握沟通技巧的高素质护理人才,我们组织有丰富教学经验的教师编写了《护理礼仪与人际沟通》一书。

本教材在编写的过程中,本着去粗取精、充实完善的原则,力求做到科学性、实用性、启发性和创新性相结合,以实现教材新颖和质量上乘的目标。本教材结构完整,图文并茂,表述直观,内容通俗易懂,融理论、实践、案例于一体,通过理论教学、实践训练和仿真考核,使学生能初步应用基本礼仪原则和具备人际沟通的能力;通过礼仪和人际沟通知识的学习及案例的模拟训练,使学生提高社会适应能力。

本教材除了作为卫生职业教育护理专业的教材外,也适用于在职护理人员的培训。通过学习能使在职护理人员自觉养成良好的职业道德和符合角色需要的职业礼仪素质;学会与人沟通,提高人际交往能力;主动与患者沟通,正确处理各种护患关系,减少和避免护患冲突;通过语言和非语言沟通技巧,表达和传递护理人员对患者的人文关怀;强化以“人的健康为中心”的护理理念,实现优质护理服务。

本教材分为上下两篇:上篇护理礼仪分为四个部分,较为系统地介绍了护理工作者应掌握的礼仪常识,并对护理礼仪规范作了全面、详细的介绍,在教学内容

和教学方法等方面进行了新的探索与改革创新,并辅以具体的实践训练。下篇人际沟通分为六个部分,主要介绍护理工作人员人际沟通的重要性及技巧。主要内容为人际沟通的相关理论,语言、非语言沟通,护理工作中的关系沟通,并辅以案例教学。

本教材参加编写的人员有吕绍玖(第一章),涂珣珺、曾蕾(第二章),陈晓燕、陈文(第三章),方士英、陈文(第四章),刘晓静(第五章),臧谋红(第六章),陈文(第七章),徐薇、陈文(第八章),沈国文、陈文(第九章),陈素琴(第十章)。

在本教材的编写过程中,得到皖西卫生职业学院领导和同仁的大力帮助,尤其是夏和先、吕绍玖同志为本教材做了大量的技术性工作,在此谨致真诚的感谢!

由于编者的专业能力和学术水平有限,书中如有错误和疏漏之处,恳请读者谅解并惠予指正。相关阐述若有争议,请以礼仪的国际惯例为准。

陈 文
2011年6月

目 录

上篇 护理礼仪

第一章 护理礼仪概论

第一节 礼仪的基本概念	3
一、礼仪的含义	3
二、与“礼”有关的概念	4
三、对礼仪不同角度的理解	5
四、礼仪的构成	5
第二节 礼仪的特征、原则和功能	6
一、礼仪的特征	6
二、礼仪的原则	7
三、礼仪的功能	9
第三节 护理礼仪的基本概念	10
一、护理礼仪的含义	10
二、护理礼仪的特征	11
三、护理礼仪在护理工作中的作用	12

第二章 护士仪表礼仪

第一节 护士仪表礼仪的基本原则	15
一、护士仪表礼仪	15
二、护士仪表礼仪的基本原则	16
第二节 护士的发型与修饰	18
一、头发的清洁与养护	18
二、发型的选择	20
第三节 护士的护肤与化妆	22
一、护士的护肤	22
二、护士的化妆	26
第四节 护士的服饰礼仪	28
一、护士服饰礼仪要求	28

目 录

二、护士在其他场合服饰礼仪	30
第三章 护士的仪态礼仪	
第一节 护士的姿势语	33
一、姿势语的类别和作用	33
二、常用姿势语	34
第二节 护士的动作语	48
一、动作语的构成和作用	48
二、常用动作语	49
第四章 护士生活社交礼仪	
第一节 见面礼仪	56
一、称谓礼仪	56
二、介绍礼仪	58
三、致意礼仪	61
第二节 交往礼仪	63
一、接待礼仪	63
二、乘车礼仪	66
三、馈赠礼仪	68
第三节 典礼礼仪	69
一、开幕式	69
二、签字仪式	72
三、毕业典礼	73
第四节 求职礼仪	77
一、求职信息的收集	77
二、求职时谨防几种骗局	78
三、求职书面礼仪	78
四、求职面试礼仪	83
第五节 求职面试模拟实训	87

目 录

第六节 公务礼仪	89
一、办公礼仪	89
二、会议礼仪	91
三、参观礼仪	93

下篇 人际沟通

第五章 人际沟通概述

第一节 感悟沟通	99
一、沟通的力量	99
二、人际沟通的定义和产生过程	100
三、人际沟通的类型	101
四、人际沟通在护理工作中的作用	102
第二节 人际沟通的影响因素	104
一、环境因素	104
二、个人因素	106
第三节 沟通关系和沟通态度	107
一、沟通关系	107
二、沟通态度	108

第六章 人际关系概述

第一节 人际关系的定义和特点	113
一、人际关系的定义	113
二、人际关系的特点	113
三、人际关系与人际沟通的关系	114
第二节 人际关系的类型与协调原则	115
一、人际关系的类型	115
二、人际交往协调原则	116
第三节 人际关系的影响因素	119

目 录

一、仪表	119
二、空间距离	119
三、交往频率	120
四、相似性因素	120
五、互补性因素	121
六、能力因素	121
七、个性品质	121
 第七章 护理工作中的人际关系与沟通	
第一节 护士与患者之间的关系与沟通	123
一、护患关系的性质和特点	123
二、护患关系的基本模式	124
三、护患关系的分期	125
四、影响护患关系的主要因素以及应对策略	132
第二节 护士在医院的其他人际关系	138
一、护士与患者家属的关系	138
二、护士与医生的关系	140
三、护际关系	142
 第八章 护理工作中的语言沟通	
第一节 语言沟通的基本知识	145
一、语言沟通的类型	145
二、护患语言沟通的原则	146
第二节 交谈的基本概念	146
一、交谈的含义和基本类型	146
二、护理治疗性交谈的完整过程	147
第三节 护患交谈技巧	149
一、倾听	149
二、提问	151

目 录

三、共情	155
四、安慰	158
五、鼓励	161
六、说服	164
七、其他沟通技巧	167
八、案例分析	173
 第九章 护理工作中的非语言沟通	
第一节 非语言沟通的基本知识	176
一、非语言沟通的含义和起源	176
二、非语言沟通的特点	177
三、非语言沟通的作用	178
四、非语言沟通的类别形式	180
第二节 护士非语言沟通的主要形式和基本要求	180
一、护士非语言沟通的主要形式	180
二、护士非语言沟通的基本要求	189
 第十章 护理工作中与特殊患者的沟通	
第一节 与特殊年龄阶段患者的沟通	191
一、与老年患者的沟通	191
二、与儿童患者的沟通	195
第二节 与特殊病情患者的沟通	197
一、与传染病患者的沟通	197
二、与孕产妇的沟通	199
三、与精神障碍患者的沟通	201
四、与急诊患者及家属的沟通	204
五、与肿瘤患者的沟通	207
六、与临终患者的沟通	209

目 录

第十一章 多元文化与护理

第一节 文化概述	214
一、什么是文化	214
二、文化的一般特征	214
三、中西方交往文化差异	215
第二节 宗教文化与护理	216
一、宗教文化	216
二、三大宗教文化与护理	217
第三节 习俗文化与护理	221
一、中国部分民族的习俗文化	221
二、部分国家习俗文化	225
三、各国习俗文化与护理	227
主要参考文献	229

第一章 护理礼仪概述

上篇 护理礼仪

1. 掌握礼仪的概念、护理礼仪的内涵和特征

2. 熟悉礼仪的构成要素和原则

3. 了解礼仪的起源和发展

第一节 礼仪的基本概念

人类的活动在自然规律制约和支配的同时,还受社会规范以及社会舆论决定的约束,社会规范就体现在习俗、制度和礼仪规范中。除了制度和法律规范以外,还有一个很重要的方面,那就是礼仪规范。

礼仪就是人们在社会交往中,为了相互尊重、维护秩序和表达敬意,而形成的一系列行为规范和准则。它不仅是一种外在的行为表现,更是一种内在的精神修养。礼仪规范是维系社会秩序、促进人际交往和谐的重要手段。在现代社会,礼仪规范已经成为衡量一个人文明素养的重要标准。通过学习和实践礼仪规范,可以提升个人的综合素质,增强社会责任感,为构建和谐社会做出积极贡献。

第一章 护理礼仪概论

学习目标

1. 掌握礼仪的概念、护理礼仪的内涵和规范。
2. 熟悉礼仪的特征、原则和功能。
3. 了解护理礼仪的作用。

第一节 礼仪的基本概念

人类的活动受自然规律的影响和制约的同时,还受社会规律以及由社会规律决定的各种社会规范的影响和制约。在这些社会规范中,除了道德和法律规范以外,还有一个很重要的方面,那就是礼仪规范。

社会心理学研究告诉我们,人与人之间的沟通所产生的影响力和信任度,是来自语言、语调和形象三个方面。但它们所占比重是不相同的,分别是:语言只占 7%;语调占 38%;视觉(即形象)占 55%。由此可见,形象的确是一种征服人心的利器。礼仪是构成形象的一个更广泛的概念,社交礼仪更包括了语言、表情、行为、环境、习惯等等,相信没有人愿意自己在社交场合上因为失礼而成为众人关注的焦点,也不希望因此给人们留下不良的印象。由此可见,掌握礼仪在社会交往中的运用就显得非常必要了。

一、礼仪的含义

荀子曰:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”礼仪,作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为。

礼仪是人类社会为了维系社会的正常生活秩序而制定的一种行为规范。对一个人来说,礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现;对一个社会来说,礼仪是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。重视、开展礼仪教育已成为道德实践的一个重要内容。

从广义上讲,礼仪指的是一个时代的典章制度;从狭义上讲,礼仪指的是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响而形成的,既为人们所认

同,又为人们所遵守,以建立和谐关系为目的的各种符合礼的精神及要求的行为准则或规范的总和。

(一) 礼仪是一种行为规范或准则

一个人要进入某一地域,就应了解那里的习俗和行为规范,并按照这样的习俗和规范约束自己的言行。

(二) 礼仪是人们约定俗成、共同认可的行为规范

在社会实践中,礼仪往往表现为一些不成文的规矩、习惯,然后逐渐上升为大家认可的,可以用语言、文字、动作进行准确描述和规定的行为准则,并成为人们自觉学习和遵守的行为规范。

(三) 礼仪是一个人的学识、修养和价值的外在表现

礼仪可以有效地展现施礼者和受礼者的教养、风度与魅力,它体现着一个人对他人的和社会的认知水平、尊重程度,一个人只有在尊重他人的前提下,才会被他人尊重,人与人之间的和谐关系,也只有在这种互相尊重的过程中,才能逐步建立起来。礼仪是人际交往的通行证,遵守礼仪是一个人获得成功的重要手段和途径之一。同时,由于礼仪是社会、道德、习俗、宗教等方面对人们行为的规范,所以它又是人类文明程度的一种外在表现形式。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。

礼仪是人类文明进步的重要标志,是适应时代发展、促进个人进步和成功的重要途径。现代社会的人们已经越来越意识到,一个有修养、有风度、明礼、诚信的人更容易在社会上立足。各行各业的从业人员都迫切需要掌握礼仪规范来充实自己,完善自我形象,改进人际关系,从而在社交中游刃有余,实现自己的人生价值。

二、与“礼”有关的概念

在中国五千余年的历史演变过程中,中华民族不仅形成了一整套完整的礼仪思想和礼仪规范,而且重礼仪、守礼法、行礼教已内化为一种自觉意识贯穿于中华民族的心理与行为活动之中,成为了中华民族独有的文化特质。

一般而言,我们认为“礼”是表示敬意的通称,是人们在社会生活中处理人际关系并约束自己行为以示尊重他人的准则。

与“礼”相关的词语最常见的有三个,即礼貌、礼节、礼仪。

礼貌:是人与人之间在接触交往中,通过言语、动作相互表示敬重和友好的行为规范,它体现时代的风格与道德品质,侧重于表现人的品质与素养。

礼节:是人们在日常生活中,特别是在交际场合,相互问候、致意、祝愿、慰问及给予必要的协助与照料的惯用形式,是礼貌的具体表现方式。它与礼貌的相互关系是:没有礼节,就无所谓礼貌;有了礼貌,就必然伴有具体的礼节。

礼仪:通常是指在较大或较隆重的场合,为表示重视、尊重、敬意所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。

礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。换言之,礼仪在层次上要高于礼貌、礼节,其内涵更深、更广。礼仪,是对礼节、仪式的统称,实际上是由一系列的、具体的、表现礼貌的礼节所构成的,是一个表示礼貌的完整而系统的过程。