

# 护理工作中的 交往礼仪



## 交往礼仪是指在与人交往过程中所要遵循的交往礼规。

交往是护士社会活动和职业活动的基本形式。只有通过成功的交往，才能实现工作目标，接受社会文化的熏陶，逐渐形成与社会、职业要求相适应的行为方式，促进事业成功获得身心发展。

因此，护士学习和掌握交往礼仪是很有必要的。



01

# 基本交往礼仪

## 五、握手礼

握手礼是最常使用的一种见面礼。

握手礼仪可以贯穿人际交往的各个环节和阶段。





## 握手礼的渊源：

传说古代，不同部落的人，一旦相遇，如果没有恶意，就放下手中东西，各自伸出手掌，让对方抚摸，表示自己没有武器，以示友善。逐渐演化成为握手礼。

握手是交际双方以身体接触来传递信息情感、联络沟通的礼貌举动，是一种触摸语言。

握手虽然简单，但握手力量、姿势、时间、顺序等往往能够表达握手人对对方的不同礼遇和态度，也能通过握手来了解对方的个性，推测其心理活动，从而赢得交际的主动。







握手的一般规则：  
遵循国际上通用的“**尊者优先**”的基本原则



“尊者优先”的基本原则——女士先伸手

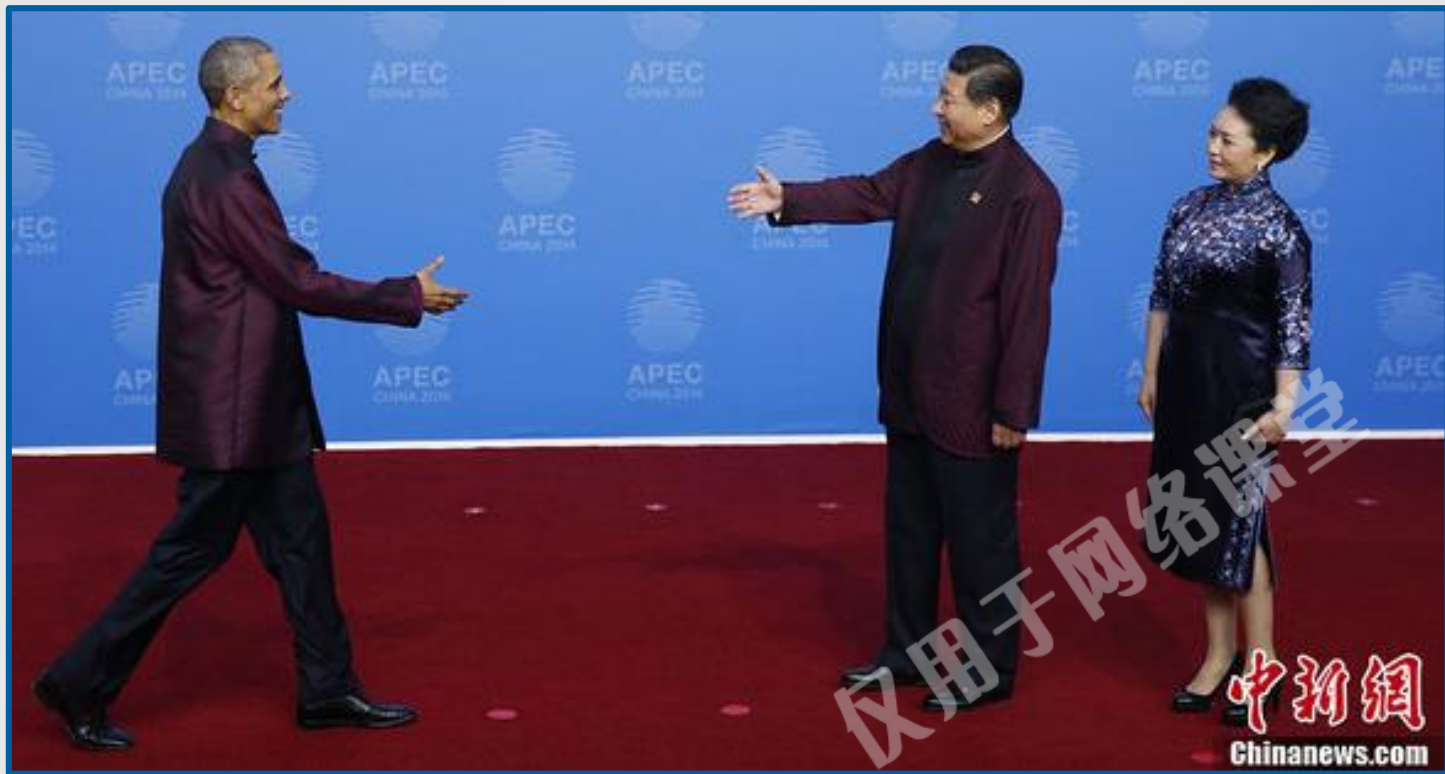




“尊者优先”的基本原则——长辈先伸手



“尊者优先”的基本原则——上级先伸手



**“尊者优先”** 的基本原则——  
接持来访者时主人先伸手,客人告辞时客人先伸手

特别强调的是，礼仪的核心内容之一就是**律己敬人**，上述握手的规则是用来**律己**，而不是处处苛求他人。

当出现后者先伸手的情况时，最得体的做法是，与之配合给予同应，而不是在对方伸出手后置之不理，使人进退两难，当众出丑。



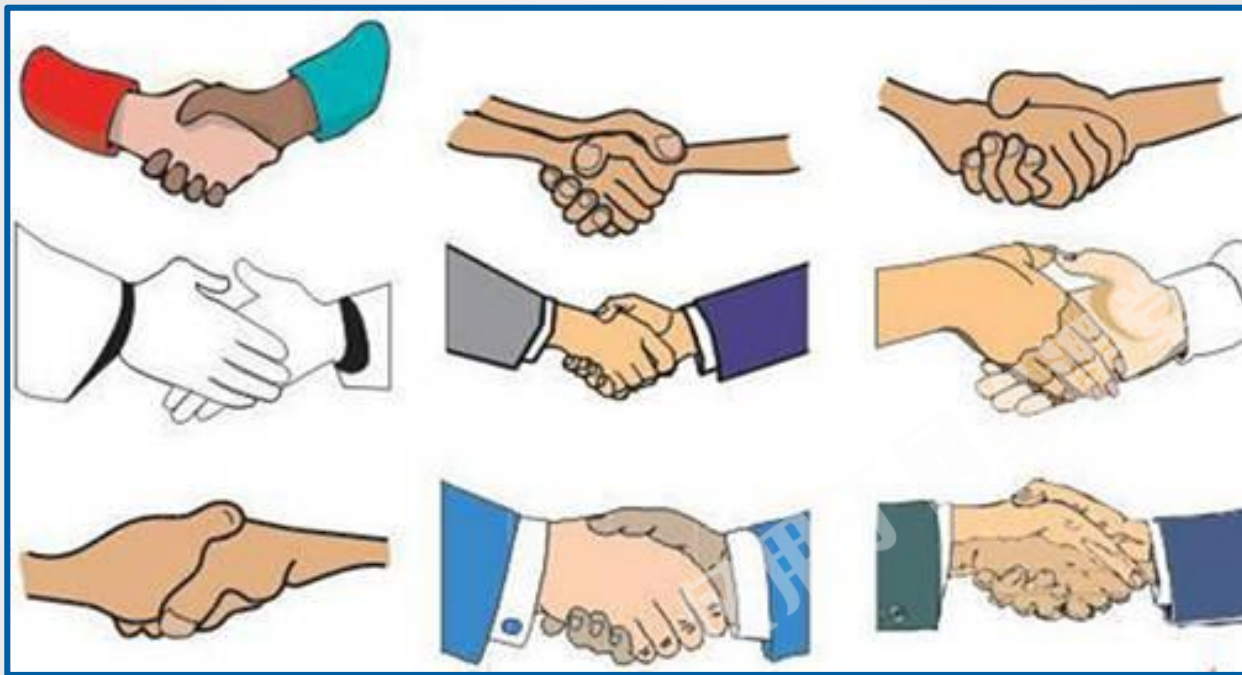
特朗普把一份演讲稿交给了佩洛西，佩洛西伸出手与他握手。不过，特朗普没有伸出手去迎接，而是背对着她。

美国众议院议长佩洛西在特朗普结束他的国情咨文演讲时，当着全世界的面撕毁了特朗普的演讲稿副本。



在公务场合，握手的先后次序取决于**职位和身份**；而在社交和休闲场合，则主要取决于**年龄、性别、婚否**等因素。





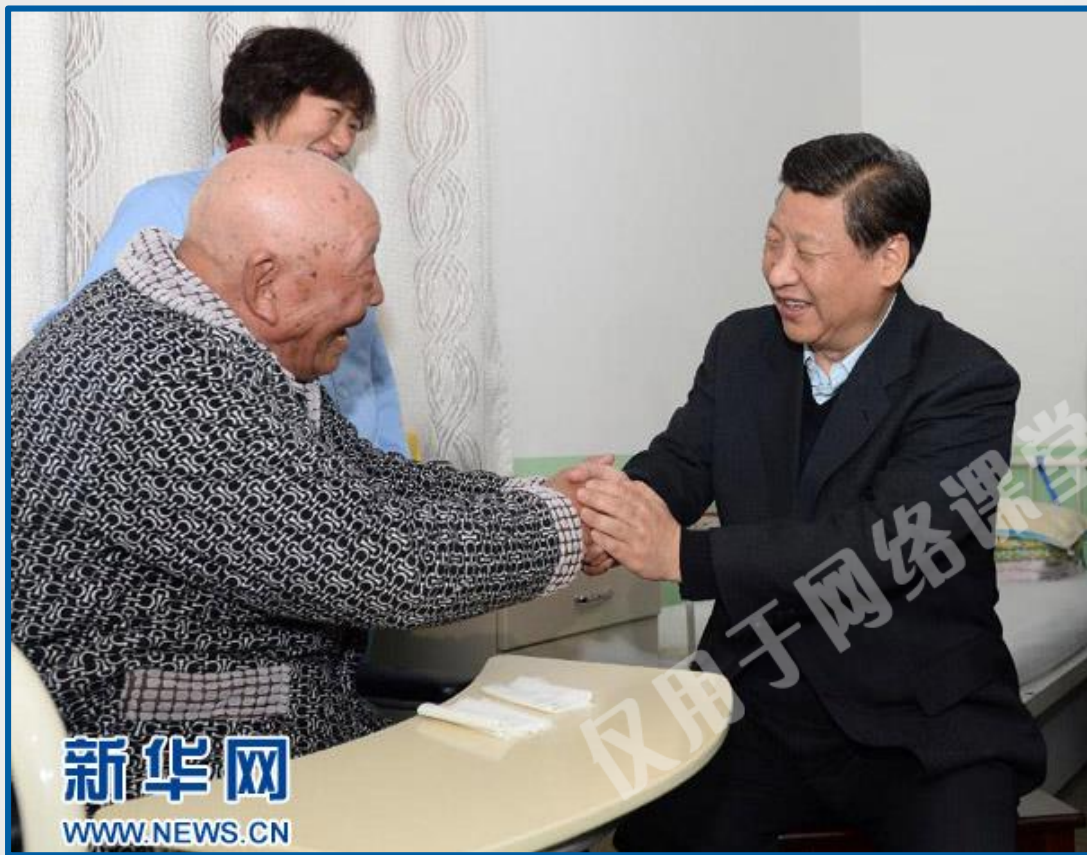
握手的常用姿势：

不同的国家、民族、宗教信仰等都会有不同的握手姿势，常用的姿势有平等式、双握式、友善式、控制式、捏指式等





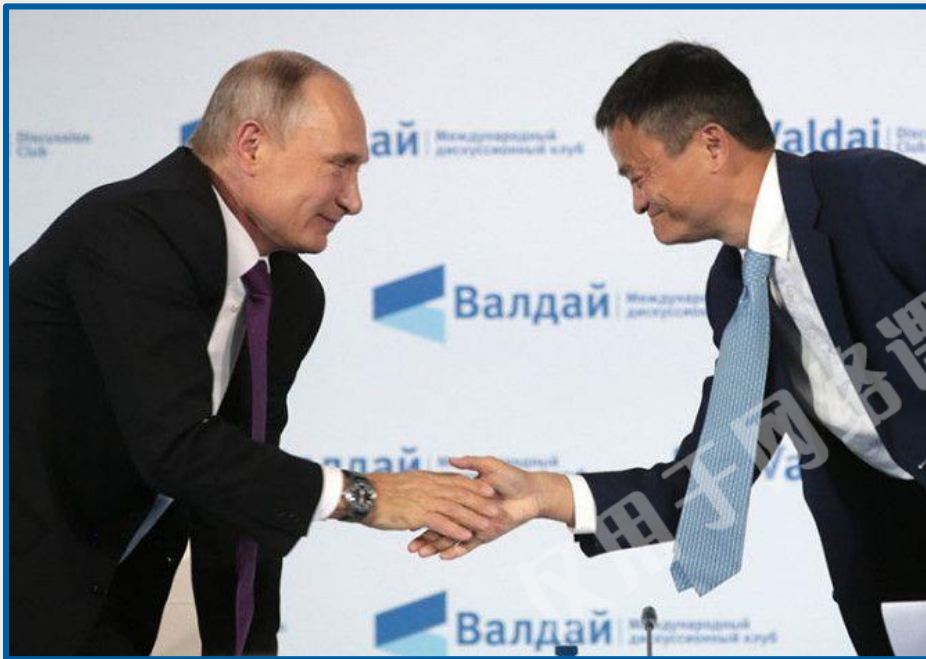
最常用的是平等式。其姿势为伸出右手，手心垂直于地面，态度不卑不亢。



双握式



握手的力度和时间：  
从握手的力度和时间中,可以揣测出一个人的情绪和意向、  
感情的浓烈程度等。



### 时间：

握手的时间长短以适中为好，普通关系在一般场合的交往中，握手的全部时间一般控制在3秒以内。太短显得敷衍了事，太久则在感情上会显得过于亲密。





2019年8月德云社相声演员王鹤宇在演出的时候，有女观众上前去和他握手，本来只是很友好的表示，但是王鹤宇却抓住了对方的手不松。这个时间持续了40秒钟。观众纷纷指责他骚扰女观众。



### 力度：

如果表示友好，可稍许用力，太轻有轻视敷衍之嫌，太重会显得有较强的控制欲。在隆重场合或者关系亲密者，所用的力度还可稍许再大一些，并上下轻摇几下，但时间不宜过长。与异性及初次相识者握手时，用力不可过猛。





**握手的人际距离：**

握手时彼此之间的最佳距离为1 m左右，距离太近手臂难以伸直，太远显得一方有意在冷落另一方。



**握手的注意事项——右手相握：**

以右为尊是大多数人的习惯，一般应伸出右手相握，如果右手有特殊情况必须换左手，则应道歉声明，以免产生误会。



**握手的注意事项——站立相握：**

行握手礼时应站立，眼睛注视对方，面带微笑，开口问候，亲切自然，只有长辈可以坐着与人握手。



2017年世界斯诺克锦标赛，丁俊晖惜败给目前世界排名第一的英国人塞尔比。丁俊晖赛后握手时无视塞尔比，被广大网友怒批输球又输人。



**握手的注意事项——平等握手：**

一般情况下应该脱掉手套握手，但身着军服的军人或者地位很高的女性可以戴手套与他人握手。





**握手的注意事项——医护人员不握手：**

一般情况下，**医护人员在工作中严禁与他人握手**，但与患者做身体语言沟通时可谨慎使用。





### 握手的注意事项——特殊时期不握手：

在疫情期间，不论是医务工作者还是人与人交往的过程中，都需要注意，尽量减少直接接触。

## 六、拥抱礼

在欧美、中东、南美洲常见的礼节，一般用于熟人和朋友之间，有时伴随着接吻礼，是比较亲密的一种见面礼仪。





我国一般不采用拥抱礼

## 七、碰鼻礼

新西兰的原住民毛利人中还保留着一种古老的见面礼仪，即碰鼻礼。

毛利主人在初次见面时必须与客人鼻尖对鼻尖连碰两三次，碰的次数越多、时间越长，则说明客人越受他们尊敬。







习近平访问新西兰和毛利人行碰鼻礼

02

## 人际称呼礼仪



**称谓是指人们在日常社会交往中彼此之间的称呼语。**

心理学家研究表明，任何人对如何称呼自己都是十分敏感的。

一种友好、礼貌的称呼，可以迅速拉近彼此间的心理距离；反之，如果称呼不当，彼此间的心理距离就会拉大，妨碍进一步的了解和交往。



护理人员无论是在日常生活中还是临床工作中，恰当礼貌地使用称呼用语都是十分必要的。

人际称呼应注意礼貌、亲切和得体三原则。从礼仪角度讲，作为沟通起点的称呼，既表示了对他人的尊敬，同时也显示了自己的礼貌修养。



- (1) 职务称呼：如“张总”“李院长”“王教授”等。
- (2) 职业称呼：如“赵护士”“司机先生”“工人师傅”等
- (3) 姓名称呼：如“吴琳”“史密斯先生”等。
- (4) 泛尊称呼：如“女士”“先生”“夫人”“同志”等。
- (5) 辈分称呼：如“张大爷”“李叔叔”“杨阿姨”等。
- (6) 亲昵称呼：如“妮妮”“闹闹”等。

现在我国通常情况下的称呼种类



人际称呼还要根据交往对象的语言习惯、文化层次、地方风俗等因素加以考虑。



**所谓的避讳——替代性称谓：**

如叫人不叫名，叫号码“6号”“8号”“下一个”。在医院里，喊患者“十三床”等。此种称谓是对人极不尊重的表现。





### 所谓的避讳——不恰当的简称：

简称有时是有必要的，但如果不恰当就容易带来麻烦。比如“王处长”可以简称“王处”，但“李校长”称“李校”就不合适了。

# 作业

## 案例分析：

年轻康复师小李，在某康复技能研讨会上遇见一位他很敬重的教授，这位教授正在和其他人谈话。他抑制不住兴奋之情，冲上前去，马上与这位教授热情地握手说：“久仰大名，久仰大名”。握了很久才放开。然后又寒暄了几分钟。

## 问题：

1. 小李在会面过程中的行为是否合乎礼仪？
2. 若有不妥当之处，请说明小李应如何改正。