前　言

本书在编写的过程中，本着去粗取精、提纲挈领的原则，力求做到科学性、实用性相结合。本书作为护理礼仪与人际沟通课程的教学辅导教材，全书共分十四章，上篇护理礼仪学习笔记分为七个部分，较为系统地梳理了护理礼仪概述、医护人员职业形象美、医护人员的仪容礼仪、医护人员的服饰礼仪、医护人员的姿态礼仪、医护人员的人际交往礼仪和医护人员的接待礼仪等方面的重难点知识；下篇人际沟通学习笔记分为七个部分，梳理了人际沟通、语言沟通、非语言沟通、护理工作中的人际沟通、医疗工作中的人际沟通、日常生活中的人际沟通及沟通技巧等方面的重难点知识。本书力求内容系统、全面，又能突出重点、难点，每章后辅以名词解释、填空题、简答题、案例分析题及与护士执业资格考试对应的选择题进行复习和演练备考，为教师教学和学生学习提供便利。

由于编者的专业能力和学术水平有限，书中如有疏漏之处，恳请读者谅解并惠予指正。

编　者

2016 年 1 月

目　　录

上篇　护理礼仪学习笔记

第一章　护理礼仪概述 ……（3）

第一节　礼仪的起源与发展 ……（3）

第二节　礼仪与医患的关系 ……（6）

第三节　医护人员学习礼仪的意义及方法 ……（6）

第二章　医护人员职业形象美 ……（9）

第一节　美学概述 ……（9）

第二节　护理美学 ……（9）

第三节　医护人员的职业道德与素质 ……（10）

第四节　医护人员职业形象美的表现形式 ……（12）

第三章　医护人员的仪容礼仪 ……（15）

第一节　医护人员的头面仪容 ……（15）

第二节　医护人员的表情魅力 ……（19）

第三节　医护人员的身体修饰 ……（23）

第四章　医护人员的服饰礼仪 ……（27）

第一节　医护人员的着装 ……（27）

第二节　医护人员的佩饰 ……（32）

第五章　医护人员的姿态礼仪 ……（37）

第一节　医护人员良好的姿态 ……（37）

第二节　医护人员工作中的常见姿态礼仪 ……（43）

第六章　医护人员的人际交往礼仪 ……（47）

第一节　医护人员的交往礼仪 ……（47）

第二节　医护人员的交谈礼仪 ……（54）

第七章　医护人员的接待礼仪 ……（60）

第一节　医护人员的人际关系 ……（60）

第二节　工作岗位接待礼仪 ……（62）

下篇　人际沟通学习笔记

第八章　人际沟通 ……（71）
第一节　沟通概述 ……（71）
第二节　人际沟通概述 ……（72）
第九章　语言沟通 ……（77）
第一节　口语沟通 ……（77）
第二节　护理工作中的口语沟通 ……（80）
第三节　演讲 ……（85）
第四节　书面语沟通 ……（86）
第五节　护理工作中的书面语言沟通 ……（88）
第十章　非语言沟通 ……（92）
第一节　概述 ……（92）
第二节　非语言沟通的作用及表现形式 ……（93）
第三节　非语言沟通的行为准则 ……（99）
第四节　护理工作中的非言语沟通 ……（102）
第十一章　护理工作中的人际沟通 ……（107）
第一节　护理工作中的人际关系 ……（107）
第二节　护理人员与患者之间的人际沟通 ……（110）
第三节　护理人员与医院其他工作人员的人际沟通 ……（116）
第十二章　医疗工作中的人际沟通 ……（123）
第一节　协调工作关系 ……（123）
第二节　医患沟通 ……（126）
第三节　医疗工作中的书面语沟通 ……（129）
第四节　药房工作中的人际沟通 ……（132）
第十三章　日常生活中的人际沟通 ……（137）
第一节　协调人际关系 ……（137）

第二节　常见关系沟通实务 ……（140）
第十四章　沟通技巧 ……（147）
第一节　沟通中的技巧——“五会” ……（147）
第二节　沟通的技巧——“游戏规则” ……（149）
第三节　沟通中处理特殊关系的技巧 ……（150）

参考答案 ……（161）

上篇　护理礼仪学习笔记

第一章

护理礼仪概述

【学习内容提炼，涵盖重点考点】

第一节　礼仪的起源与发展

一、礼仪的起源

礼仪的形成源于俗。在远古恶劣的自然环境和生活条件下，人们形成了群居的生活。在长期的群居生活中，这种祭神活动逐渐成为人们共同生活的习惯，此即为风俗，又称习俗。这种习俗经长期使用并统一规范，形成了礼。

★ 二、礼仪的发展

（一）远古时期礼仪

1. 萌芽时期　礼仪起源于原始社会时期晚期（大约旧石器时期）。

2. 草创时期　公元前 1 万年左右新石器时期，原始礼仪渐具雏形。

（二）奴隶社会礼仪

1. 形成时期　公元前 21 世纪至公元前 8 世纪的夏、商、周三代，中国由原始社会末期向早期奴隶社会过渡。礼仪被典制化，其内涵也得以扩充和完善，奠定了华夏礼仪传统的基础。

2. 发展、变革时期　春秋战国时期，相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想巨人，提出了“礼治”、“仁政”、“隆礼”、“重法”等学说和主张，

★　代表重点内容，后同。

对古代中国礼仪的发展产生了重要而深远的影响，奠定了古代礼仪文化的基础。

（三）封建社会礼仪

公元前 221 年，秦王嬴政统一中国，“礼”逐渐演变至“礼仪”，其主要作用是维护社会的等级制度。

西汉时期，对封建礼仪制定影响最大的是叔权通和董仲舒。叔权通制定的礼制突出了尊君抑臣，区分出尊卑等级序列的要旨，而董仲舒提出了“三纲、五常”之说。这一学说成为封建伦理道德的准则。

宋代程颐、朱熹的“天理”论提出“三从、四德”的道德礼仪标准。

明清时期大力推崇礼教，制定了祭祖、祭天、祈年等仪式仪程，规范了“君臣之礼”、“尊卑之礼”、“交友之礼”等社会活动，礼仪日益完善。

（四）现代礼仪

1911 年，清王朝土崩瓦解，孙中山先生和他的追随者破旧立新，用民权代替君权，用自由、平等取代宗法等级制；普及教育，废除祭孔读经；改易陋习，剪辫子，禁缠足等，从而正式拉开现代礼仪的帷幕。民国期间，西方的一些礼仪如握手礼等传入中国，开始流行于上层社会，后逐渐普及民间。

（五）当代礼仪

1949 年新中国成立后，中国礼仪和礼学进入了一个崭新的历史时期。尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华得到了继承和发扬，而现阶段“构建社会主义和谐社会”的奋斗目标将掀起礼仪建设的新高潮。

★三、礼仪的概念、特点

（一）礼仪的概念

礼仪是人们进行社会交往的行为规范与准则。礼仪，从广义上讲是一个时代的典章制度；从狭义上讲，是指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。

通常，与“礼”相关的词有以下几种。

1. 礼貌　侧重于表现人的品质和素养。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。

2. 礼节　指人们在交际场合相互表示尊重和友好的惯用形式，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，就必然有具体的礼节。

3. 礼宾　人们在社会生活中，以交流为目的，以交际为手段的一项社会活动统称为礼宾。对内称之为礼宾工作，对外称之为国际礼宾。

4. 礼俗　指人们在社会当中约定俗成的社会行为规范。

5. 礼制　指人们通过文字的设定，约束社会公民在某种特定情形下必须遵照的一种社会行为规范。

6. 礼仪　是对礼节、仪式的统称。指在人际交往中，自始至终地以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。

礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。

（二）礼仪的特点

1. 共同性　社会的每个成员均离不开一定的礼仪规范的制约。在生活中，许多礼仪是不随人的意志为转移的，有很强的普遍性。

2. 传承性　礼仪文化的发展是一个扬弃的过程，一个剔除糟粕、继承精华的过程。

3. 差异性　不同的文化背景产生的礼仪文化亦不同。

4. 变异性　礼仪文化随着社会的发展而不断发展。

5. 时代性　礼仪具有浓厚的时代特色。

6. 限定性　礼仪主要适用于交际场合，适用于普通情况下一般的人际交往与应酬。在这个特点范围之内，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。

四、礼仪的功能

1. 礼仪有助于塑造良好的社会形象。

2. 礼仪规范着人们的社交行为。

3. 礼仪有助于建设社会主义精神文明。

4. 礼仪有利于国人增强民族自尊心。

第二节 礼仪与医患的关系

一、医护礼仪的概念和特征

医护礼仪指的是建立在对患者的尊重、关心、理解、爱护的基础上，通过医护工作者的言谈、举止、表情、工作态度等，在临床工作实践中表现出来的一种美德和行为规范。

*二、礼仪与医患的关系

医生、护士职业形象的好坏直接影响到社会对医生、护士职业的评价，更直接反映了医疗水平的高低，同时也会影响患者的康复。通过对职业礼仪修养的培养及服务理念的教育，让医护人员了解自己在服务体系中的位置，全面掌握服务患者的应知应会。

（一）心理感应的关系

在医患交往的大多数场合，施礼并非纯粹的礼仪之举，而是附着于各类医疗工作来传情达意。患者也常常根据医护人员的礼仪以及自己受到的礼遇，来分析和判断其中折射出的对方的心态、情感和意向，从而产生一定的或接受或逆反的情绪体验。

（二）调节的关系

首先，行为调节作用体现在对交往者个人的印象整饰上。医护人员常常借助于施行礼仪调整自己的行为，以达到印象整饰的目的；服务对象也常常根据自己的直接观察和感受，评价护理质量以及自己所受的礼遇状态，调整自己在护患交往中的行为。

其次，行为调节作用体现在对医患、护患关系的调整、润滑和整合上。

第三节 医护人员学习礼仪的意义及方法

一、学习礼仪的意义

医护人员在接触患者的时候，为满足患者的身心健康要求，树立良好的职业形象就显得更为必要。医护人员学习必要的专业礼仪知识，培养良好的

礼仪修养，利于在今后的工作中能够妥善地处理各种医患关系，使双方的关系更为和谐。

医护人员得体的举止、恰当的言谈等良好的礼仪行为会对服务对象的身心健康起到药物无法起到的效果。礼仪知识的学习与运用是培养医护人员良好的素质修养、造就坚强的意志与独立精神、树立良好专业形象的重要手段之一，同样也能使自己拥有一颗圣洁、仁爱的心灵。

二、学习礼仪的方法

1. 培养判断和观察能力。
2. 采取多种途径学习。
3. 进行规范性模拟训练。
4. 反复实践。

【模拟试题测试，提升应试能力】

一、名词解释

1. 礼仪　　2. 医护礼仪

二、选择题

A_1 型题

1. 礼仪起源于（　　）

A. 原始社会　　B. 春秋战国　　C. 秦汉时期

D. 南北朝　　E. 奴隶社会

2. 我国古代礼仪的变革时期为（　　）

A. 夏商周　　B. 春秋战国　　C. 秦汉时期

D. 南北朝　　E. 奴隶社会

3. 我国封建社会时期的“三纲五常”一直被人们奉为日常行为的礼仪准则，它的提出者是（　　）

A. 老子　　B. 董仲舒　　C. 孟子

D. 王阳明　　E. 荀子

4. 在原始社会的礼仪中，_____礼仪最为突出（　　）

A. 婚姻　　B. 丧葬　　C. 敬神　　D. 建筑

5. 言行的规范被称为（　　）

A. 礼仪　　B. 礼节　　C. 礼貌　　D. 礼宾

6. 下列哪项不是礼仪的功能（　　）

A. 塑造形象　　B. 沟通信息　　C. 积蓄能量　　D. 增进友谊

7. 下列哪项不是礼仪的特征（　　）

A. 规范性　　B. 传承性　　C. 限定性

D. 不变性　　E. 差异性

8. “十里不同风，百里不同俗”，其内涵为礼仪的（　　）

A. 遵守的原则　　B. 自律原则　　C. 从俗的原则

D. 真诚的原则　　E. 平等的原则

9. 古人所云“己所不欲，勿施于人”其内涵为礼仪的（　　）

A. 遵守的原则　　B. 自律原则　　C. 从俗的原则

D. 宽容的原则　　E. 平等的原则

10. 人与人相处是一门微妙的艺术，下列礼仪的基本原则中，_____应当是人与人相处的基本原则（　　）

A. 适度的原则　　B. 平等的原则　　C. 真诚的原则

D. 宽容的原则　　E. 自律原则

三、简答题

作为一名现代护理人员，学好和掌握护理礼仪并运用于护理工作实践中，有哪些现实意义？

（丁　勇）

第二章

医护人员职业形象美

【学习内容提炼，涵盖重点考点】

第一节　美 学 概 述

一、美学的概念

美学是一门研究美与审美及其本质和规律的科学。

二、美学的基本特征

1. 形象性　美的事物总是形象的、具体的。

2. 感染性　美的事物之所以具有感染力，最根本的原因就在于美的事物中包含着一种令人愉快、喜爱的东西。

3. 功利性　指美的事物具有某种对人类有益的实用价值的特征。美的功利性并不局限在它的实用上、经济上，更多的是精神上的愉悦。开阔了视野，舒展了性情，启发了思想。

4. 社会性　美具有社会属性。一方面美来源于社会实践；另一方面表现在它的社会效用上，人类之所以需要美、追求美，不仅在于经济实用，还在于精神上的满足。

第二节　护 理 美 学

一、护理美学的概念

护理美学是将美学基本理论应用于护理实践的一门科学。护士以纯洁无

私的精神投身于烦琐的工作，护理工作中饱含着美的韵律。

*二、护理美学的规则

1. 养成良好的坐、站、行姿态

（1）坐姿：端正、娴雅自如、稳重大方的坐姿显示出护士的静态美。

（2）站姿：挺拔向上、舒展俊美、亭亭玉立的站姿展示护士挺拔俊秀。

（3）走姿：协调、稳健、轻盈、充满活力的步态走出护士的动态美。

2. 创造安全、舒适、和谐与统一的护理环境

（1）安全：护理人员应设法确保患者安全的要求，包括：正确执行医嘱、严格查对制度、加强各项安全防护措施。

（2）洁静、舒适：护理人员应注意保持病区的整洁、安静、舒适，这样可消除患者心理上的焦虑和不安。

（3）和谐与统一：医护间、护士间应相互支持，共同参与为患者服务。医疗环境处处都要体现整齐、和谐，使形式和内容统一起来，使患者在其中心情愉快，唤起其对生活的热爱。

3. 具有娴熟、精确的操作美

护理技术的精美体现在轻柔、娴熟、精确、细致。

（1）轻柔：护理人员在基础护理、专科护理中都应注意“四轻”，即说话轻、走路轻、关门轻、操作轻。

（2）娴熟：各项护理技术均达到运用自如，即动作敏捷、轻巧、协调、富于美感。

（3）精确：护理工作是一门科学，每一环节都存在精确美。

（4）细致：护理人员做每一件事都应做到精细、美观。

4. 学习人文科学知识，提高审美能力。

第三节　医护人员的职业道德与素质

*一、高尚的医德

医德指医护人员的职业道德，是医护人员必须遵守的准则和规范。它必须以正确的人生观、价值观及世界观为基础，确立医护人员的职业道德和行