国家卫生和计划生育委员会“十二五”规划教材
全国卫生职业教育教材建设指导委员会“十二五”规划教材
全国高职高专院校教材

供护理、助产专业用

护理礼仪与人际沟通

NURSING

人民卫生出版社
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE

护理礼仪与人际沟通

第一章　绪论

知识目标

1. 掌握礼仪的基本原则
2. 了解礼仪的起源和发展及表现形式
3. 熟悉护理礼仪的概念、特征及作用
4. 能正确运用礼仪的基本原则进行有效沟
5. 具有基本的护理礼仪知识，以礼相待病人的基本能

本章教学方法

理论讲授， PPT 演示，互动讨论，技能训练

礼仪，是人们在社会交往中形成的各种符合礼的精神及要求的行为准则或规范的总和。

中华民族的文化特质：重礼仪、守礼法、行礼教

荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”礼既是个人立身之本，又是国家治理之策

本章教学方法

- 礼仪受社会历史、风俗习惯、宗教信仰等因素的影响，不同社会阶段、不同社会文化背景，都会形成与之相适应的行为规范——礼仪
- 根据医药卫生体制改革总体部署，要求临床护理应“以患者为中心”，进一步规范临床护理工作，改善护理服务，提高护埋质量，努力为民众提供安全、优质、满意的护理服务。因此，对从事医疗卫生行业的工作人员的礼仪修养提出了更高的要求。知书达礼，以礼待人，应当是护理专业学生的基本素养

第一章　绪论

第一节　礼仪概述

一、礼仪的起源与发展

二、礼仪的基本概念

三、礼仪的基本原则

四、礼仪的基本作用

第二节　护理礼仪

一、护理礼仪的概念与特征

二、护理礼仪修养的重要性

三、护理礼仪修养的主要培养方法

第一节　礼仪概述

第一节　礼仪概述

一、礼仪的起源与发展

- 礼仪指礼节和仪式。“礼”字和“仪”字指的都是尊敬的方式，“礼”，多指个性的活动，像鞠躬、欠身等，就是礼节；“仪”，则多指集体性的，像开幕式、阅兵式等，就是仪式

第一节　礼仪概述

- 古人曰：“礼者敬人也”，礼仪是一种待人接物的行为规范，也是交往的艺术。既为人们所认同，又为人们所遵守，是以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。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

第一节　礼仪概述

- 礼产生于原始宗教的祭祀活动，原始宗教的祭祀活动最早也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。这些祭祀活动在历史发展中逐步完善了相应的规范和制度，正式形成祭祀礼仪。随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入，仅以祭祀天地、鬼神、祖先为礼，已经不能满足人类日益发展的精神需要和调节日益复杂的现实关系。于是，人们将事神致福活动中的一系列行为，从内容和形式扩展到了各种人际交往活动，从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪

第一节　礼仪概述

一、礼仪的起源与发展

- 礼仪的起源

1．产生于人类协调矛盾的需求

2．产生于原始的祭祀活动

3．产生于人类维系生存发展的需要

第一节　礼仪概述

一、礼仪的起源与发展

- 礼仪的发展

1．礼仪的起源时期

2．礼仪的形成时期

3．礼仪的变革时期

4．礼仪的强化时期

5．现代礼仪的发展

第一节　礼仪概述

二、礼仪的基本概念

1. 礼　礼貌、礼节与礼仪

2. 礼　礼貌、礼节、礼仪之间的关系

第一节　礼仪概述

三、礼仪的基本原则

礼仪不是法律规定，不能靠强制的权力来维持，礼仪也不完全等同于道德规范，可以靠舆论的力量来维持。维持社会活动的礼仪规范只是 社会成员的认同和主动服从。任何事物都有其内在规律和原则可遵循，礼仪在文明社会生活中具有重要作用，也有其可以遵循的原则。礼仪的原则是人们对礼仪的社会长期实践活动的高度概括。学习和掌握礼仪的基本原则，对帮助人们规范自己的社会行为，减少人际交往失误，增强在职业活动和日常社会活动中的能力具有积极重要的作用

三、礼仪的基本原则

1. 自觉遵守的原则
2. 宽容敬人的原则
3. 自律适度的原则
4. 真诚平等的原则
5. 入乡从俗的原则

第一节　礼仪概述

四、礼仪的基本作用

1. 沟通作用

2. 协调作用

3. 美化作用

4. 教育作用

5. 维护功能

第二节　护理礼仪

第二节　护理礼仪

护理礼仪的学问。护理礼仪除具有日常礼仪的基本特征外，还具有护理礼仪是一种专业文化模式，是研究护理工作中交往规范艺术理专业的文化特性，是护理行业行为规范，用以指导和协调护理行为过程中的艺术。面对疾病折磨的患者，护理人员规范的礼仪服务，能使患者得到心理安慰，从而产生亲近、信任的感觉。这对疾病的治疗是一种无形的帮助，能够消除患者的心理障碍，充分发挥护理在医疗中的作用，促使患者早日康复

第二节　护理礼仪

一、护理礼仪的概念与特征

1. 护理礼仪的概念　护理礼仪，属职业礼仪范畴，是护士在护理实践活动中必须共同遵守的准则、程序和行为规范的体系总和。它既是护理工作者素质修养的外在表现，也是护理人员职业道德的具体表现。主要包括两方面的内容：护士内在的文化底蕴、素质修养和外在的仪表行为，这些内容通过礼节和仪式表现出来。护士礼仪的基本原则包括：行为仪表端庄大方；语言态度和蔼可亲；操作技术娴熟准确；护理服务主动周到；工作作风认真严谨

第二节　护理礼仪

2. 护理礼仪的特征　作为护理工作过程中行为的基本规范和要求，护理礼仪具有其自身的特征。护理礼仪的特征包括礼仪的规范性、礼仪的强制性、礼仪的可行性、礼仪的传承性、礼仪的普遍性和社会性。下面主要介绍护理礼仪的规范性、强制性和可行性。分组讨论常见的护士工作用语有哪些？

（1）规范性

（2）强制性

（3）可行性

第二节　护理礼仪

二、护理礼仪修养的重要性

随着社会的进步、科技的发展及医疗模式的转变，人们对健康需求以及对医疗服务质量的要求越来越高，护理礼仪已成为医院文化建设的重要组成部分。南丁格尔曾说过：“一个护士就是没有翅膀的天使。护士走路的艺术、谈话的艺术、操作的艺术，都会给患者带来不同的心理感受，而我们希望的是带给患者未来、幸福、安宁和健康。”一个优秀的护理工作者不仅要有广博的专业知识、精湛的专业技能，还要有良好的人文道德修养

第二节　护理礼仪

二、护理礼仪修养的重要性

（一）增进医护关系，营造和谐环境

（二）塑造良好职业形象，提高护理质量

第二节　护理礼仪

三、护理礼仪修养的主要培养方法

“做人先学礼”，礼仪教育是我们人生的第一课。而礼仪是必须通过学习、培养和训练，才能成为人们的行为习惯。礼仪修养是指人们按照一定的礼仪规范要求自己，结合自己的实际情况，在礼仪品质、意识等方面进行自我锻炼和自我修养

1．增强道德品质修养

2．提高文化知识素质

3．自觉积累礼仪知识

4．加强护理礼仪实践

思考与练习

1．何谓礼仪、护理礼仪？

2．礼仪的基本原则是什么？

3．护理礼仪有什么作用？

4．东、西方礼仪有什么差异？

5．怎样培养自己的护理礼仪修养？

Thank You !