

全国高等职业教育护理专业教材

Nursing Etiquette and
Interpersonal Communication

护理礼仪与人际沟通

■ 王凤荣 主编



北京大学医学出版社

全国高等职业教育护理专业教材

护理礼仪与人际沟通

Nursing Etiquette and Interpersonal Communication

主 编 王凤荣

副主编 徐 敏 祁 玲

编 委 (按姓氏拼音排序)

陈 丹 (沈阳医学院)

徐 敏 (淄博职业学院)

刘 晶 (大连医科大学)

许 敏 (黑龙江农垦职业学院)

刘桂香 (黑龙江省农垦总局总医院)

杨纪芳 (淄博职业学院)

宁文帅 (黑龙江农垦职业学院)

张婉霞 (辽源职业技术学院)

祁 玲 (宁夏师范学院医学院)

赵 颖 (菏泽医学专科学校)

王凤荣 (黑龙江农垦职业学院)

北京大学医学出版社

HULI LIYI YU RENJI GOUTONG

图书在版编目 (CIP) 数据

护理礼仪与人际沟通 / 王凤荣主编. —北京: 北京大学医学出版社, 2013. 5

全国高等职业教育护理专业教材

ISBN 978-7-5659-0555-1

I. ①护… II. ①王… III. ①护理—礼仪—高等职业教育—教材 ②护理学—人际关系学—高等职业教育—教材

IV. ① R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 058824 号

护理礼仪与人际沟通

主 编: 王凤荣

出版发行: 北京大学医学出版社 (电话: 010-82802230)

地 址: (100191) 北京市海淀区学院路 38 号 北京大学医学部院内

网 址: <http://www.pumpress.com.cn>

E-mail: booksale@bjmu.edu.cn

印 刷: 北京地泰德印刷有限公司

经 销: 新华书店

责任编辑: 张彩虹 赵 欣 责任校对: 张 雨 责任印制: 苗 旺

开 本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 13.25 字数: 336 千字

版 次: 2013 年 5 月第 1 版 2013 年 5 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5659-0555-1

定 价: 22.50 元

版权所有, 违者必究

(凡属质量问题请与本社发行部联系退换)

全国高等职业教育护理专业教材编审委员会

学术顾问 郑修霞

主任委员 肖纯凌 沈阳医学院 院长

副主任委员（按姓氏笔画排序）

孔晓霞	菏泽医学专科学校	副校长
任云青	山西医科大学汾阳学院	副院长
向 宇	仙桃职业学院医学院	院长
孙 宁	宁夏师范学院医学院	院长
纪 霖	辽源职业技术学院医药分院	院长
李正直	宁夏医科大学	副校长
李洪亮	黑龙江农垦职业学院	副院长
战文翔	山东中医药高等专科学校	副校长
耿 杰	淄博职业学院护理学院	院长

委 员（按姓氏笔画排序）

于淑霞	王 杰	王 雁	王凤荣	王克志
王炜振	王效杰	田 健	乔海兵	刘观昌
刘桂萍	齐云飞	李 玲	李 琳	李晓琳
吴晓露	宋维芳	汪晓静	张 庆	张 忠
张 勇	张凤萍	张炳盛	张翠华	陆予云
陈宝琅	陈艳东	陈焕芬	邵爱玉	郑友凡
袁志勇	倪月秋	高占玲	郭 宏	唐慧玲
鹿瑞云	景汇泉	鲁春光	谢明夫	潘永忠

序

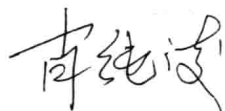
护理工作是医疗卫生工作的一个重要组成部分，护理事业健康发展关系到人民群众的健康和生命安全。随着医学模式的转变，对护理工作和护理人员的要求越来越高。近年来国家陆续发布了《国家中长期教育改革和发展规划纲要（2010—2020年）》《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》以及新的《全国护士执业资格考试大纲》等文件，对高等职业教育护理专业教学提出了更高要求，教材建设也相应地面临新的考验。护理高等职业教育在为我国培养护理人才、提高人民健康水平中，发挥着极其重要的作用，如何发展护理高等职业教育已成为护理教育领域关注的首要问题。因此，只有不断更新观念，深化改革，抓住机遇，才能迎接新的挑战，使护理高等职业教育不断发展。

《教育部关于加强高职高专教育人才培养工作的意见》中指出：大力发展高等职业教育，培养和造就适应生产建设、管理、服务和技术第一线的高等技术应用型人才，客观上要求必须高度重视高等职业教育的教材改革和建设。本套教材正是为了适应新时期医学护理教育发展趋势，满足高等职业护理教育工作者和广大护理专业学生的需要而编写的。教材结合高等职业教育护理人才培养目标，内容与时俱进，充分体现护理特色，强调基础知识与基本技能并重，突出适用性、科学性、新颖性，体现“整体护理”和以“人”为中心的护理理念，引导学生自主学习。教材注重专业核心能力培养，与执业护士资格考试和护理实践紧密结合，紧跟临床护理的发展方向，加入“考点”、“案例”、“知识链接”等，具有很好的实用性。本套教材涵盖基础课教材七部：《人体解剖学》《组织学与胚胎学》《生物化学》《生理学》《病理学与病理生理学》《护理药理学》《病原生物学与免疫学》；专业课教材十六部：《基础护理学》《健康评估》《内科护理学》《外科护理学》《妇产科护理学》《儿科护理学》《急救护理学》《精神科护理学》《护理心理学》《护理学导论》《护理管理学》《中医护理学》《护理礼仪与人际沟通》《老年护理学》《社区护理学》《护理伦理学》。教材形式包括主教材、配套教材、多媒体课件。教材编写淡化学科意识，强化专业理念，注重体现医学人文教育理念，以促进学生素质的全面提高。在客观上，本套教材反映了当今护理学领域的新理论、新技术和新进展，拓展了护理教育的视野。

本套教材以专业培养目标为导向，以职业技能教育为根本，满足学科需要、教学需

要、社会需要，既可以作为医学院校高等职业教育护理专业的教材，也可以作为临床医护人员了解和掌握护理问题的参考书。教材的编写得到全国多所医学院校领导及广大教育工作者大力支持和帮助，百余位奋斗在教学、科研和临床一线的学者专家，群策群力，同心同德，汇集各自的智慧和心血，阐述护理专业知识，介绍学科最新进展，汇编成本套教材，在此表示由衷感谢。

由于水平所限，整套教材编写难免存在提法不当和不足之处，诚挚期待医学教育界同仁和广大读者予以批评指正。

A handwritten signature in black ink, appearing to read '南洁' (Nian Jie), located in the lower right quadrant of the page.

榮鳳生

如果将护士的职业生涯比作一首乐章，那么礼仪规范与沟通能力则是这首乐章中重要的音符。

随着医学模式的转变、整体护理的开展、人们健康观念的转变及对医疗保健需求的提高,护理工作更加注重人的整体性和社会性,这就要求护士不仅要有扎实的医学理论知识、娴熟的操作技能,更应该具有良好的综合素质、职业素养、专业形象、人际交往能力和沟通技巧。护士良好的礼仪修养和沟通能力不仅是提供优质护理服务的核心和关键,并且是个体必备的基本素质和成功基石。基于时代的要求,编者总结了多年的教学和临床实践经验编写本教材。本教材既适用于护理专业、助产专业教学,也可作为临床护士继续教育的实用性教材。

本教材编写过程中,引入以学生为主体、教师为主导的教育理念。通过理论教学、仿真实践训练和考核,使学生掌握礼仪和沟通的基本知识和技能;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;能初步应用基本礼仪规范及沟通技巧,进行有效的护患沟通,建立良好的护理人际关系,减少和避免护患冲突;并获得良好的综合素质及可持续发展能力。

全书包括护理礼仪和人际沟通两大方面四部分内容。第一部分为绪论,阐述礼仪与沟通的功能、关系、作用,学习礼仪与沟通的意义和方法。第二部分为护理礼仪,分别介绍礼仪的基本知识、生活社交礼仪、涉外礼仪、护士的仪表礼仪和不同岗位护理工作礼仪。第三部分为人际关系,分别介绍人际关系的基本知识和护理人际关系。第四部分为人际沟通,分别介绍人际沟通的基本知识、护理工作中的语言及非语言沟通、沟通在护理工作中的应用、护患冲突,并简要介绍护理书面语言沟通和演讲。

本教材有以下几个特点。一是目标明确。以培养学生综合素质及职业技能为主线,体现“工学结合”的教学模式,并紧密联系全国护士执业资格考试大纲要求。二是内容系统、丰富并具有针对性和实用性。在理论知识阐述体现科学性、系统性并遵循“必需、够用”原则的同时,注重礼仪和沟通知识与临床实际相结合,突出护理的职业性及内容的实用性。三是内容的实践性。本教材是由多年从事教学及临床实际工作的人员编写而成的,内容编排上将理论、实践融为一体,以案例为载体实施实践教学,增加了可操作性和实践性。四是内容通俗易懂、图文并茂、形象生动。书中穿插了大量真实的图片,表述直观,有利于学生学习。五是创新性。将礼仪与沟通有机融合,使内容浑然一体,改变了传统教材中沟通与礼仪割裂的现象。六是结构新颖。每章设有学习目标、案例、知识链接、考点、小结,使学生学习时有针对性,易于抓住重点;拓宽学生的知识面,提高学习兴趣;培养学生的综合分析及解决实际问题的能力。另外本教材还配有学习指南与习题集(含实训指导及考核标准),同时还提供教学课件。

本书在编写过程中,参考了有关学者的教材、著作和学术论文,也得到了各位编者所在学校、黑龙江省农垦总局总医院及北京大学医学出版社提供的各种支持,在此一并致谢。

护理礼仪与人际沟通是一门非常年轻的综合性学科，很多内容还正在发展和研究之中，同时也受编者水平和时间的限制，其中难免存在缺点和不足，恳请各位同仁和广大师生提出宝贵意见，并给予批评指正。

王凤荣

目 录

第一章 绪论	1	作用	14
第一节 认识礼仪和沟通	1	第三章 生活社交礼仪规范	15
一、礼仪的概念及其功能	1	第一节 日常交往礼仪	15
二、沟通的含义及其功能	2	一、微笑礼仪	15
三、礼仪与沟通的关系	3	二、致意礼仪	17
第二节 礼仪和沟通的作用	3	三、拱手礼仪	18
一、促进人际交往	3	四、称谓礼仪	18
二、协调改善人际关系	3	五、介绍礼仪	20
三、塑造个人良好形象	4	六、名片礼仪	21
四、美化生活	4	七、握手礼仪	22
五、维护社会稳定	4	八、鞠躬礼仪	23
六、促进事业成功	4	九、电话礼仪	24
第三节 学习礼仪和沟通的意义	5	十、迎送礼仪	26
一、有助于提升个人修养	5	第二节 公共场所礼仪	26
二、有助于形成完美的人格	5	一、位次礼仪	27
三、有助于促进社会文明和谐	5	二、宴会礼仪	27
四、有助于提高护理质量	5	三、会议礼仪	28
第四节 学习礼仪和沟通的方法	6	四、乘车礼仪	29
一、尊重他人是前提	6	第三节 求职礼仪	30
二、注重细节是关键	6	一、书面求职方法	31
三、实践锻炼是重点	6	二、面试礼仪	31
四、长久坚持是根本	7	第四章 涉外礼仪	33
第二章 礼仪概述	8	第一节 涉外礼仪概述	33
第一节 礼仪	8	一、涉外礼仪的概念	33
一、礼仪及相关概念	8	二、涉外礼仪的本质	33
二、礼仪的起源和发展	9	三、涉外礼仪的功能	33
三、礼仪的分类	10	第二节 涉外礼仪的基本原则和规范	33
四、礼仪的特点	10	一、涉外礼仪的基本原则	34
五、礼仪的基本原则	11	二、涉外礼仪的基本规范	35
第二节 护理礼仪	13	第五章 护士的仪表礼仪	40
一、护理礼仪的含义	13	第一节 仪表礼仪概述	40
二、护理礼仪的特征	13	一、仪表的概念和构成	40
三、护理礼仪在临床护理工作中的作用	14	二、仪表礼仪的作用	41

三、护士仪表礼仪的基本原则	41	第二节 人际关系的基本理论	91
第二节 护士仪容礼仪	42	一、人际认知理论	91
一、仪容的概念	42	二、人际吸引理论	94
二、仪容美的含义	42	第三节 护士建立良好人际关系的策略	95
三、仪容修饰的基本原则	43	一、主动交往	96
四、护士的仪容修饰礼仪	43	二、尊重对方	96
第三节 护士服饰礼仪	50	三、表达热情	96
一、服饰礼仪概述	50	四、关注对方	97
二、护士的服饰礼仪	55	五、帮助别人	97
第四节 护士仪态礼仪	59	六、态度真诚	97
一、仪态礼仪概述	59	七、移情	97
二、基本仪态礼仪	59	八、运用恰当技巧	98
三、护理工作中的仪态礼仪规范	68	九、赞美别人	98
第六章 不同岗位护理工作礼仪	73	十、表现真实的自我	98
第一节 门诊护士工作礼仪	73	十一、保守秘密	99
一、门诊接诊礼仪	73	第八章 护理人际关系	100
二、门诊治疗护理工作礼仪	75	第一节 护患关系	100
第二节 急诊护士工作礼仪	75	一、护患关系的概念、性质与特点	100
一、急诊护理工作礼仪基本要求	76	二、护患关系的模式	101
二、急诊接待礼仪	77	三、护患关系的发展过程	102
三、急诊救护礼仪	77	四、护患关系的影响因素	103
第三节 病房护士工作礼仪	79	五、护士在促进护患关系中的作用	104
一、病房护士工作礼仪的基本要求	79	第二节 护士与患者家属的关系	104
二、患者入院护理礼仪	79	一、患者家属的角色特征	105
三、患者进入病区后的护理礼仪	80	二、护士与患者家属关系的影响因素	105
四、患者出院护理礼仪	81	三、护士在促进与患者家属良好关系中的作用	106
第四节 手术室护士工作礼仪	82	第三节 护士与医院其他工作人员的关系	107
一、手术室护士工作礼仪的基本要求	82	一、医护关系	107
二、手术前护理礼仪	82	二、护际关系	109
三、手术中护理礼仪	83	第九章 人际沟通	112
四、手术后护理礼仪	84	第一节 沟通概述	112
第七章 人际关系	87	一、沟通与人际沟通的概念	112
第一节 人际关系概述	87	二、沟通要素	113
一、人际关系的概念	87	三、人际沟通的特征	114
二、人际关系的特点	88	第二节 人际沟通的层次和类型	115
三、影响人际关系的因素	88		
四、人际关系与人际沟通的辩证关系	91		

一、人际沟通的层次	115	一、护理操作用语的组成	156
二、人际沟通的类型	116	二、常用护理操作用语范例	156
第三节 人际沟通的影响因素	117	第三节 与特殊情绪状态患者的 沟通	157
一、个人因素	118	一、与抑郁患者的沟通	157
二、环境因素	119	二、与亢奋患者的沟通	159
第四节 人际沟通在护理工作中的 作用	120	三、与沮丧患者的沟通	160
一、人际沟通在护理工作中的 作用	120	四、与烦躁患者的沟通	162
二、护士在人际沟通中应具备的 素质	121	第四节 护理健康教育	163
第十章 护理工作中的语言沟通	123	一、健康教育的概念	163
第一节 语言沟通的基本知识	123	二、护理健康教育的内容	163
一、语言沟通的概念	123	三、护理健康教育的方式	165
二、护患语言沟通的原则	124	四、护理健康教育对护士的要求	166
第二节 语言沟通的主要形式—— 交谈	125	五、患者教育	166
一、交谈的定义和特点	125	第十三章 护患冲突	174
二、交谈的基本类型	126	第一节 护患冲突的原因和类型	174
三、护士的语言修养	126	一、护患冲突的原因	175
四、护患交谈的技巧	128	二、护患冲突的类型	177
五、护士职业用语	133	第二节 护患冲突的预防与处理	178
第十一章 护理工作中的非语言沟通	137	一、护患冲突的预防	178
第一节 非语言沟通的基本知识	137	二、护患冲突的处理	180
一、非语言沟通的概念	137	第三节 护患沟通中的伦理原则	182
二、非语言沟通的特点	138	一、以人为本, 充分保证患者 利益	182
三、非语言沟通的作用	139	二、平等公正, 关爱患者	182
第二节 非语言沟通的形式及其 作用	139	三、语言文明, 尊重患者	183
一、体语	140	四、知情同意, 尊重患者的 隐私权	183
二、触摸	144	五、优质服务, 甘于奉献	183
三、人际距离	146	第十四章 护理书面语言沟通与演讲	185
四、辅助性语言与类语言	147	第一节 护理书面语言沟通	185
第十二章 沟通在护理工作中的应用	149	一、护理书面语言沟通的作用	185
第一节 治疗性沟通	149	二、护理书面语言沟通的原则	186
一、治疗性沟通的概念	149	第二节 演讲	187
二、治疗性沟通的特征	150	一、演讲的概念	187
三、影响治疗性沟通的因素	151	二、演讲的种类	187
四、治疗性沟通的过程	153	三、演讲的构思与设计	187
第二节 护理操作用语	155	四、演讲的技巧	188
		附录 1: 护理礼仪与人际沟通教学大纲	191
		附录 2: 主要参考文献	199

第一章 绪论

学习目标

1. 知道礼仪的概念及其功能。
2. 知道沟通的含义及其功能。
3. 举例说明礼仪和沟通的作用。
4. 阐述学习礼仪和沟通的意义。
5. 归纳学习礼仪和沟通的方法。

随着医学模式由传统的“生物”医学模式转为“生物-心理-社会”医学模式，以及人们对医疗保健需求的提高，护理逐步由以疾病为中心的功能制护理向以人的健康为中心的整体护理模式过渡。这就要求每一位护士除了掌握护理理论知识和熟练的操作技能以外，还应具有良好的专业形象及沟通能力，从而更好地满足患者的需求，提供更优质的护理服务。

案例

她为什么能当上护士长?

护士小刘在循环内科工作，患者、同事们都喜欢她。小刘工作时总是服装整洁、落落大方，对待患者和家属态度亲切有礼，一举一动、一言一行都符合护士礼仪规范。大家都喜欢向小刘倾诉，她总是十分耐心，认真倾听，从不轻易打断对方，还适时地给予意见和建议。小刘不但理论知识丰富，而且是有名的“刘一针”，无论多复杂的血管都能一针见血，业务十分熟练。没过几年，老护士长退休，小刘就被提拔成了循环内科的护士长。

思考：1. 小刘为什么能当上护士长？

2. 小刘成功的经验给了我们什么样的启示？

第一节 认识礼仪和沟通

一、礼仪的概念及其功能

在我国，“礼仪”最早是作为一个时代的典章制度和道德教化使用的。“礼仪”的含义比较丰富，包括“礼”和“仪”两个部分。“礼”是指由一定的社会道德观和风俗习惯形成的，被大家共同遵守的礼节；“仪”是指人的容貌、举止。“礼仪”指的就是“人类社会交往中应有的礼节仪式”，具体是指人们在社会交往中受历史传统、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。

礼仪的功能包括：①沟通功能：各种礼仪规范传递着不同的信息，人们在人际交往中自觉遵守礼仪规范，这样容易沟通感情，交际往来也容易成功；②协调功能：人们在交往中遵守礼仪规范，有助于加强人们之间的互相尊重、友好合作，缓解或避免某些不必要的情感对立与障碍；③教育功能：礼仪通过评价、劝阻、示范等形式纠正人们不正确的行为习惯，倡导人与人之间的和谐与尊重，维护社会正常生活。

考点：礼仪的概念及功能

二、沟通的含义及其功能

沟通是信息交流的过程。人际沟通是指人与人之间运用语言或非语言符号系统进行信息（包括思想、观念、情感等）交流的过程。没有沟通就是自我封闭，沟通的目的是让自身的想法、观念、服务、产品被对方接受。沟通中遵循多赢或者双赢原则，达到让自己及对方感觉良好的效果。职业工作需要沟通，社会活动需要沟通，身心健康需要沟通。



知识链接

有关沟通的“80%”

对企业培训管理现状的调查发现，有超过80%的员工有对沟通课程的培训需求，有60%以上的员工表示在与上级、同事、客户等的日常沟通中出现困扰，也有的看过不少沟通方面的书籍，但不知如何实际运用。

企业的管理者实际上80%的时间用在沟通上，开会、谈话、谈判、撰写报告、作报告都是常见的沟通形式；企业中80%的矛盾是由于没有沟通引起的；由沟通引起的矛盾中80%是由沟通不良引起的。

据中华医学会近3年的跟踪调查发现，在医患关系中80%的医患纠纷都是由于沟通不良引起的，如果沟通良好，这些纠纷就会减少甚至不会发生。医患沟通不良，从医护人员的角度讲，主要有两个方面的原因，一是医护人员不愿意或者不重视沟通，二是沟通的技能方面有欠缺。

具体来讲人际沟通有如下几个方面的功能：①生理功能：作为信息加工和能量转化系统的人类有机体，必须接受外界的各种刺激，并对这些刺激做出反应；必须与外界环境保持相互作用，才能维持正常的生命活动。科学家所做的多项研究表明：缺乏沟通甚至可能危及生命。②心理功能：人际沟通为人们提供探索自我及肯定自我的平台，人们希望从沟通的结果中找到自己被肯定、受重视的感觉。通过与人交往，能够建立自我概念，从别人的评价中调整和发展自我意识。人生活在一定社会环境中，必须通过沟通建立与他人的联系。与人相处的机会、能力丧失或减弱，容易引起多种心理疾病。③社会功能：人们通过沟通建立和维系社会关系网络，如同学关系网络、亲友关系网络、工作关系网络或虚拟社区中的关系网络。对于这些社会关系，一般来说沟通越频繁，关系越密切。在组织中，沟通保障了管理制度的实施，保证了组织的运作。④职业功能：从事不同的职业，对人际沟通能力有不同的要求。护士是对人际沟通能力要求较高的职业。有调查表明，整体护理模式下的护士需要用70%的时间与他人交流，如患者、家属、医生、其他护士、医务辅助人员等。护士的人际沟通能力

从很大程度上决定了患者的康复效果、医疗团队的工作成效和个人职业生涯。⑤决策功能：生活和工作中，人们随时都可能进行各种决策。各种决策一方面依靠自己的判断能力，另一方面，决策水平的高低往往取决于对相关信息的掌握程度。人际沟通则刚好满足了决策过程的两个方面：促进信息交换和影响他人。因此，通过各种渠道收集信息，在与他人交往中获得启发与帮助，是决策的正确途径。

考点：沟通的含义及功能

三、礼仪与沟通的关系

自从有了人类，礼仪与沟通就没有分开过，礼仪中有沟通，沟通中有礼仪，礼仪在沟通中形成和体现，沟通中又靠礼仪传递信息。礼仪需要通过一定的渠道，如文字、语言与肢体动作来表达，而这些手段恰是沟通的各种途径；沟通的目的是促进态度、思想与情感的交流，最后达成建设性共识，建立良好的人际关系，而交流顺畅的最基本保障就是礼仪的恰当运用。人如果没有礼貌，任何人都不会给予其进一步沟通、展示个人才华的机会。那么如何才能让别人愿意与自己沟通呢？那就必须知道如何表达自己的礼貌。首先要给人一个良好的印象，也就是要有好的仪容、仪表、仪态来告诉与自己沟通或者要沟通的人：我是一个知书达理的人，我是一个很有教养的人，我是一个彬彬有礼的人，我是一个值得尊敬的人。

第二节 礼仪和沟通的作用

当今社会提倡礼仪与沟通，主要是因为它们具有非常重要的功能，在人际交往、展示个人魅力、促进事业发展中起着重要作用。

礼仪第一，沟通至上。一个知礼、懂礼、有良好礼仪修养及沟通能力的人，可以拥有良好的人际关系，这不但是生活快乐的源泉，更是取得成功的关键。石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力也同糖或咖啡一样是商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都昂贵的金钱购买这种能力。”由此可见沟通的重要性。

一、促进人际交往

人际交往就是人与人之间的互动，互动即有信息的交流。沟通是建立人际关系的基础，是维系人际关系的手段。善于沟通的人，即是善于交往的人。礼仪是人际交往的润滑剂，交往中善于运用礼仪能够帮助人们规范彼此的交际活动，更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意，增进彼此之间的了解与信任，有效促进人际交往。热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等不仅能唤起人们的沟通欲望，彼此建立起好感和对信任的渴望，更有利于建立和发展和谐的人际关系。

二、协调改善人际关系

礼仪是化解矛盾、增进感情的催化剂。人际交往贵在有礼，贵在良好的沟通。礼仪和沟通是人际关系和谐发展的调节器。人们在人际交往中发生矛盾冲突是不可避免的，出现矛盾纠纷后，遵守礼仪规范，应首先发扬“礼让”的美德，时刻保持有效沟通，消除误会，化解矛盾，使人际关系向良性方面发展。

三、塑造个人良好形象

形象是指交往双方在对方心目中形成的一种综合化的印象,最基本的判断就是对方的表情、体态、姿势、谈吐、衣着打扮等,而这些内容恰是礼仪规范的要求,在沟通中这些内容也都传递着各种各样的信息。优雅得体、自然大方的言谈举止,能给他人留下美好印象,获得他人的好感与信任。

四、美化生活

礼仪是人类美好生活经验的总结。礼仪讲究和谐,重视内在美和外在美的统一,使美好心灵与美丽仪表、优美举止形成一个有机的整体。由内在美与外在美和谐统一的个体组成的团体,其成员间会以礼相待;团体中的个体之间善于沟通,便能增进感情,化解矛盾及冲突,这些均可使生活在团体中的个体,关系更加和睦,其生活会更有序、更温馨。

五、维护社会稳定

礼仪是整个社会文明发展的标志,人们往往能够通过礼仪这种不成文的规则自觉地约束个人的行为。对礼仪原则约定俗成的遵从、矛盾冲突时及时有效的沟通,保证了人与人之间的相互尊重,有效促进了人际交往的和谐及社会的稳定。

六、促进事业成功

礼仪是一个人乃至一个民族、一个国家文化修养和道德修养的外在表现形式,是做人的基本要求;礼仪是一种无形资产,是参与市场竞争的重要筹码,是成功者的最好名片。事业成功是人心所望,而知礼、守礼、用礼及具备良好的沟通能力,不仅是做人的基本素质,也是成功的必备素质。孔子曾言:“不学礼,无以立。”就是说一个人要有所成就,就必须从学礼开始。一个不懂礼节、不知道如何与他人进行有效沟通的人,不能成才,更无法收获事业上的成功。



知识链接

礼仪与沟通——通向成功的通行证

据权威的《工商管理硕士就业指南》(1995年英文版)所载,经过对全球近千家企业的调查分析,在MBA十项才能指标中,最为重要的3项是分析判断能力、商业经营思想和良好的沟通能力;美国普林斯顿大学曾对1万份人事档案进行分析,“专业技术”和“经验”因素只占成功的25%,其余75%取决于良好的人际沟通;哈佛大学就业指导小组1995年调查结果显示,在500名被解雇的员工中,因人际沟通不良而导致工作不称职者占82%;美国沃尔玛公司总裁山姆·沃尔顿说过:“如果必须将沃尔玛管理体制浓缩成一种思想,那可能就是沟通。因为它是我们成功的真正关键之一。”1990年,美国Syracuse大学管理学院的研究人员对《幸福》杂志所列的100家大公司的高级执行经理和人事主管同时进行了全面调查,调查结果显示:英国93%和美国96%的公司经理一致认为礼仪和个人形象对于一个人的成功非常重要。

考点:礼仪和沟通的作用

第三节 学习礼仪和沟通的意义

一、有助于提升个人修养

“做人先学礼”。礼仪是一个人内在素质和外在形象的具体体现，是个人心灵净化、身心愉悦、提升修养的保障。而个人修养的提升不是自发而成的，需要以沟通为桥梁，在交往实践中经过长期努力学习和培养逐渐形成。

二、有助于形成完美的人格

一般来说完美的人格是真、善、美的和谐统一，是各种良好人格特征的完美结合。它包括以下五点：①和谐的人际关系；②良好的社会适应能力；③乐观向上的生活态度；④正确的自我意识；⑤良好的情绪调控能力。良好的礼仪修养和有效的人际沟通，能帮助个体建立和谐的人际关系；有效的沟通能提高个体的社会适应能力；有效的沟通能使个体获得积极的信息，能帮助个体宣泄不良情绪，保持乐观向上的生活态度；良好的沟通有助于通过他人对自己的评价进一步了解自己，形成良好的自我意识。由此可见，礼仪和沟通对于个体形成完美的人格的作用是不可低估的。

三、有助于促进社会文明和谐

荀子曾强调：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”礼仪不仅可以有效地展现一个人的修养、风度和魅力，更是一个国家、民族文明程度的重要标志。礼仪通过沟通搭建互动平台，能提高全民族的文明程度，促进社会和谐发展。

知识链接

周总理的外交礼仪

1960年，周总理应邀对印度、柬埔寨等国进行访问，访问印度途中忽然得知柬埔寨国王病逝的消息。周恩来指示外交部通知柬埔寨方面，他将率领代表团按期访问，专程吊唁逝世的老国王，并强调柬方在接待方面一切从简。为强调吊唁的丧葬肃穆气氛，周恩来特地紧急指示：按照中国传统治丧服装颜色，在北京为代表团全体成员赶制白色西服。周恩来的细心、诚意，对外交礼仪的重视，感动了整个柬埔寨。

四、有助于提高护理质量

护士学习礼仪与沟通，有助于实施整体护理，体现人文关怀；减少护患矛盾与纠纷，促进护患关系和谐；提升护士自身素质，提高护理服务质量。良好的礼仪修养及沟通能力已成为现代护士必不可少的基本素质之一。

考点：学习礼仪和沟通的意义

第四节 学习礼仪和沟通的方法

随着社会的发展和进步,人际沟通的作用越来越大。有效的沟通不但可以正确地传递信息,而且还可以促进人与人之间关系的融洽,为人们的生活、工作、学习创造一个优良的环境。规范的礼仪不仅能够保证沟通的有效进行,而且还能展现自我形象,为公众留下一个良好的印象,提高自身的价值,所以我们必须认识到这门课的重要性,端正学习态度,从思想上高度重视。

一、尊重他人是前提

学习礼仪与沟通,首先要以学会尊重他人为起点。礼仪本身就是尊重人的外在表现形式,“礼仪”从表现中来,表现从心中来,只有从内心尊重他人,才会有得体的言行举止;不尊重他人的人,即便进行礼仪训练,也不会真正和久远地提升礼仪修养。所以尊重他人是人与人接触的必要、首要态度。在人与人沟通交流中用礼仪来规范彼此的交际活动,才能更好地表达对对方的尊重之情,增进相互间的了解和友谊。周恩来同志一生鞠躬尽瘁,为了党和人民的事业贡献了毕生精力,但每次外出视察工作,离开当地时总是亲自和服务员、厨师、警卫员及医护人员等一一握手并道谢——周总理是尊重他人的典范。

二、注重细节是关键

生活中人们常常不经意间在穿衣、打招呼、递名片、入座、握手等司空见惯的生活细节中做出不符合礼仪规范的行为,正是这些被人们认为稀松平常的事却体现出了一个人的礼仪修养。如果表达不当,还会引起许多口角、摩擦、矛盾甚至是纷争。注重沟通与交流的细节,善用沟通技巧,可以创造一个和睦、友好的人际交往环境;良好的礼仪修养,可以塑造个人美好形象,激发他人沟通交流的欲望,促进人际关系的和谐,也可以美化人生,甚至美化社会。有言道:细节决定成败。因此学习礼仪和沟通要注意常常被人忽视的细节内容。

知识链接

小处不可随便

有一次,元世祖忽必烈召见应聘官员,应聘者中有一位学士叫胡石塘。此人生性粗心,不拘小节,歪戴着帽子也没有发现就进去面见元世祖。元世祖忽必烈看见他,问道:“你有什么本事啊?说来我听听。”胡学士回答说:“我有治国平天下的学识。”忽必烈听了哈哈大笑:“你连自己头上的帽子都戴不平,还能平天下吗?”

三、实践锻炼是重点

学习礼仪与沟通,不能只停留在理论水平的提高上,更要将理论与实践结合起来,将礼仪与沟通技巧应用到生活及工作当中。所谓“纸上得来终觉浅,绝知此事要躬行”。学习礼仪与沟通重在实践,一个人的礼仪修养和沟通能力在具体实践活动中才能反映出来,也只有在具体的实践活动中得以形成和培养。每个人都要在理解礼仪与沟通要求的基础上,加强实践锻炼,在具体实践活动中提升礼仪修养、培养沟通能力。