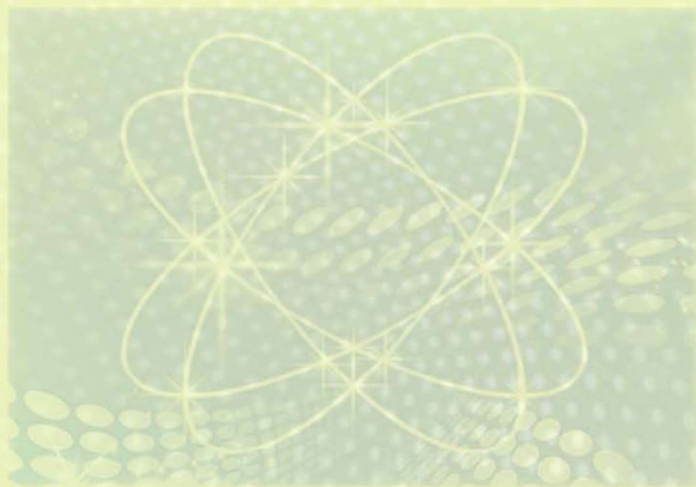


药学服务中的人际沟通与形体礼仪

刘慧娟 主编



第四军医大学出版社

国家中等职业教育改革发展示范学校改革创新教材

供中药、药剂专业用

药学服务中的人际沟通 与形体礼仪

主 编 刘慧娟

副主编 丁海军 毛崇武

编 委 (按姓氏笔画排序)

丁海军 (甘肃省中医学校)

牛富俭 (甘肃省中医学校)

毛崇武 (甘肃省中医学校)

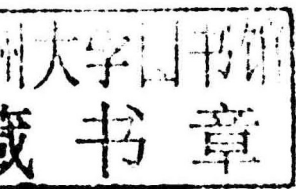
刘慧娟 (甘肃省中医学校)

苏 樱 (甘肃省中医学校)

李红英 (兰州惠仁堂药业连锁有限责任公司)

崔 靖 (甘肃省中医学校)

董红芸 (甘肃省中医学校)



第四军医大学出版社·西安

图书在版编目 (CIP) 数据

药学服务中的人际沟通与形体礼仪/刘慧娟主编. —西安: 第四军医大学出版社, 2015. 6
ISBN 978 - 7 - 5662 - 0752 - 4

I. ①药… II. ①刘… III. ①药理学 - 卫生服务 - 人际关系学②药理学 - 卫生服务 - 礼仪 IV. ①R9②F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 148209 号

yaoxuefuwu zhong de renjigoutong yu xingtilyi

药学服务中的人际沟通与形体礼仪

出版人: 富 明 责任编辑: 朱德强 崔宝莹

出版发行: 第四军医大学出版社

地址: 西安市长乐西路 17 号 邮编: 710032

电话: 029 - 84776765 传真: 029 - 84776764

网址: <http://press.fmmu.edu.cn>

制版: 绝色设计

印刷: 西安力顺彩印有限责任公司

版次: 2015 年 4 月第 1 版 2015 年 4 月第 1 次印刷

开本: 787 × 1092 1/16 印张: 9.25 字数: 215 千字

书号: ISBN 978 - 7 - 5662 - 0752 - 4/R · 1587

定价: 26.00 元

版权所有 侵权必究

购买本社图书, 凡有缺、倒、脱页者, 本社负责调换

前 言

根据教育部、人力资源和社会保障部、财政部《关于实施国家中等职业教育改革发展示范学校建设计划的意见》（教职成〔2010〕9号）和《国家中等职业教育改革发展示范学校建设计划项目管理暂行办法》（教职成〔2011〕7号）的精神，要建立有行业、企业、学校和有关社会组织等多方参与的教材建设机制，针对岗位要求变化，研发特色教材和校本教材。为此，在我校国家中等职业教育改革发展示范学校建设过程中，依据《甘肃省中医学校国家中等职业教育改革发展示范学校建设计划项目建设方案》和《任务书》的要求，编写了这本《药学服务中的人际沟通与形体礼仪》。

药学服务中的人际沟通与形体礼仪是中药及药剂专业的一门专业课程。旨在培养学生掌握药房、药店常用服务礼仪，具备问病卖药的职业技能和解决药患关系的沟通能力，毕业后能胜任药品管理营销、药房管理、药学服务等岗位的工作。

本教材的设计思想是以学生学习为中心，以岗位需求为核心，以职业标准为导向，以能力培养为目标。根据职业岗位工作中的典型工作任务所需的能力需求，根据技能型专业人才培养目标和我校专业设置特点，按照国家职业分类标准和职业资格认证制度要求，将教学内容设计为八章，每章内容又以典型案例为载体，科学设计学习型任务，利于教师实施多种教学方法和手段，实现各章教学要求的各项目标。

本教材在编写过程中参考了大量礼仪、沟通等书籍及电子刊物等相关资料，在此向原作者一并表示感谢。由于编写时间紧，加之编者水平有限，书中难免存在不足，望同行及广大师生批评指正，以便日后修订完善。

编 者

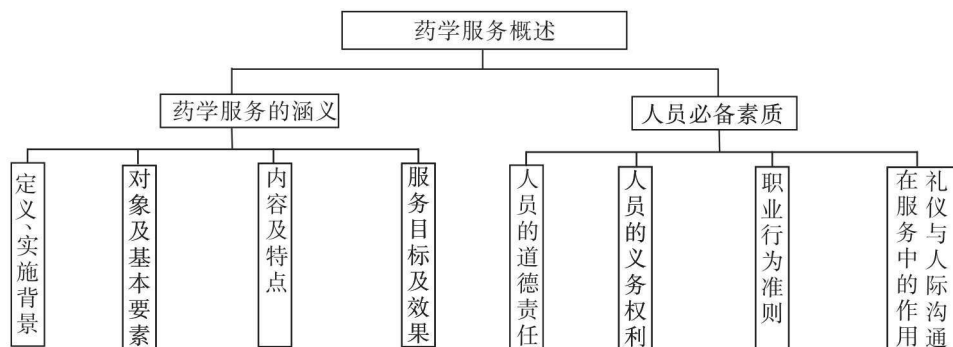
2015年3月

目 录

第一章 药学服务概述	(1)
第一节 药学服务的涵义	(1)
第二节 药学服务人员必备的素质	(4)
第二章 礼仪概述	(10)
第一节 礼仪的涵义	(11)
第二节 仪表、仪态与礼仪	(17)
第三章 日常生活礼仪	(23)
第一节 仪容礼仪	(24)
第二节 服饰礼仪	(26)
第三节 体姿礼仪	(28)
第四节 称呼与问候礼仪	(32)
第五节 见面礼仪	(36)
第六节 餐饮礼仪	(39)
第七节 电话礼仪	(43)
第八节 求职应聘礼仪	(45)
第四章 药学服务礼仪	(48)
第一节 药学服务人员的仪表美	(49)
第二节 药学服务人员的语言美	(50)
第三节 药学服务人员的形体美	(55)
第五章 人际沟通与药学服务	(60)
第一节 人际关系概述	(60)
第二节 人际沟通概述	(67)
第三节 药学服务中的人际沟通	(75)
第六章 塑造有效的人际沟通	(80)
第一节 人际沟通的技巧	(80)
第二节 非语言沟通	(86)

第七章 人际沟通的障碍及其克服	(94)
第一节 人际沟通的障碍	(95)
第二节 沟通障碍的克服	(103)
第八章 药学服务工作者的沟通技巧	(109)
第一节 药学服务人员与患者的沟通	(109)
第二节 药学服务人员与特殊患者的沟通	(117)
第三节 药学服务人员与医护人员的沟通	(125)
参考文献	(129)
附录	(130)
附录一 用药咨询记录表	(130)
附录二 中药及中药合理用药知识	(132)
附录三 《药学服务中的人际沟通与形体礼仪》教学大纲	(138)

第一章 药学服务概述



教学要求

知识目标

1. 了解药学服务的定义、内容及目标。
2. 知道药学服务的基本要素。

能力目标

1. 熟练掌握药学服务的基本涵义。
2. 熟知药学服务的基本要素。

情感目标

深入体会药学服务的重要性，明白我们的服务群体的特殊性。

第一节 药学服务的涵义

一、药学服务的定义

药学服务是在临床药学工作的基础上发展起来的，与传统的药物治疗有很大的区别。药学服务是指药师应用药学专业知识向公众（包括医护人员、患者及家属）提供直接的、负责任的、与药物使用有关的服务，以期提高药物治疗的安全性、有效性和经济性。实现改善和提高人类生命质量的理想目标。

二、药学服务的实施背景

20 世纪中期，药师的工作主要局限在传统的药物调配、供应等基础工作上。伴随

随着药学事业的发展，现代社会对药师提出了更高的要求 and 期望。享受药学服务成为所有药物所用者的权利，实施全程化药学服务是社会发展的必然结果。

1. 人类疾病谱的变化以及人们对提高生命质量的期望是实施药学服务的前提。

2. 社会公众对药学服务的迫切需求是实施药学服务的基础。

3. 药理学学科的发展为药学服务奠定了重要的理论基础。

4. 药品分类管理制度的建立为实施药学服务奠定了重要的制度保障。

5. 药师素质的提高与队伍的壮大为实施药学服务提供了重要的技术保障。



小明感冒了，他认为感冒不是什么大病，所以他自行去药店买了“新康泰克”“板蓝根”“头孢霉素”等药品，服用一个星期后，他的感冒治愈了。你认为小明的这种做法好吗？你赞同他的做法吗？

三、药学服务的对象

药学服务的对象涉及面很广，但其服务中心是患者，是一种以患者为中心的主动服务。注重关心或关怀 (care)，要求药学人员在药物治疗过程中，关心患者的心理、行为、环境、经济、生活方式、职业等影响药物治疗的各种社会因素。

四、药学服务的基本要素

提供药学服务的人员必须具有药学与中药学专业的教育背景，具备扎实的药学与中药学专业知识、临床医学基础知识以及开展药学服务工作的实践经验和能力，并具备药学服务相关的药事管理与法规知识以及高尚的职业道德。同时，还应具备较高的交流沟通能力、药历书写能力和技巧，以及一定的投诉应对能力和技巧。

(一) 沟通

药师与患者之间良好沟通是建立和保持药患关系、审核药物相关问题和治疗方案、检测药物疗效以及开展患者健康教育的基础。意义如下：

1. 使患者获得有关用药的指导，以利于疾病的治疗，提高用药的有效性、依从性和安全性，减少药疗事故的发生。同时，沟通是了解患者心灵的窗口，药师从中可获取患者的信息、问题。

2. 可通过药师科学、专业、严谨、耐心的回答，解决患者在治疗过程中的问题。

3. 伴随着沟通的深入、交往频率的增加，药师和患者的情感和联系加强，药师的服务更贴近患者，患者对治疗的满意度增加。

4. 可确立药师的价值感，树立药师形象，提高公众对药师的认知度。

(二) 药历的书写

书写药历 (medication history) 是药师进行规范化药学服务的具体体现。

1. 药历的作用 药历是药师作为参与药物治疗和实施药学服务而为患者建立的用药

档案，其源于病历，但又有别于病历。药历由药师填写，作为动态、连续、客观、全程掌握用药的记录。内容包括其监护患者在用药过程中的用药方案、用药经历、用药指导、药学监护计划、药效表现、不良反应、治疗药物监测（therapeutic drug monitoring, TMD）、各种实验室检查数据、对药物治疗的建议性意见和对患者的健康教育忠告。

2. 药历的格式 国外一些标准格式：SOAP 药历〔指患者主诉（subjective）信息，体检（objective）信息、评价（assessment）和提出治疗方案（plan）〕模式、TITRS〔指主题（title），诊疗的介绍（introduction），正文部分（text），提出建议（recommendation）和签字（signature）〕模式可供参考。

国内的书写原则和推荐格式，具体如下：

（1）基本情况 包括患者的姓名、性别、年龄、出生年月、职业、体重或体重指数、婚姻状况、病案号或病区病床号、医疗保险和费用情况、生活习惯和联系方式。

（2）病历摘要 既往病史、体格检查、临床诊断、非药物治疗情况、既往用药史、药物过敏史、主要实验室检查记录、出院或转归。

（3）用药记录 药品名称、规格、剂量、给药途径、起始时间、停药时间、联合用药、不良反应或缺少药品品种记录。

（4）用药评价 用药问题与指导、药学监护计划、药学干预内容、TDM 数据、对药物治疗的建设性意见、结果评价。

（三）投诉应对

患者投诉在一定意义上属于危机事件，需要及时处理。正确妥善地处理患者的投诉，可改善药师的服务，增进患者对药师的信任。

1. 投诉的类型

- （1）服务态度和质量。
- （2）药品数量。
- （3）药品质量。
- （4）退药。
- （5）用药后发生严重不良反应。
- （6）价格异议。

2. 患者投诉的处理 要选择合适的地点，合适的人员，在接待时有恰当的行为举止，通过适当的语言和方式，并在有有形的证据的前提下，使双方在一个共同的基础上达成谅解。

五、药学服务的内容及特点

1. 药学服务人员应提供安全的治疗药物 首先要求所提供的药品是合格的、优质的，不管是内在质量还是外在包装。这就要求药品在采购时，严格按法律法规要求，从合法的渠道获得药品；在药品的贮存过程中应有一个适宜的放置环境，减少药品的变质；在提供给患者时，应保证药品在该次治疗的服用期间处于安全的有效期内。

2. 药学服务人员应了解所提供药品的不良反应 药学服务人员应对所提供的药品可

能具有的不良反应有比较清晰的了解和掌握，特别是药品的严重不良反应更应熟知。在此基础上，药学人员应对患者详细说明药品的正确使用方法和可能引起的不良反应，特别是严重不良反应，尽量避免药品的不良反应对人体的损害。同时还要加强药物不良反应监测，发现任何可能存在的不良反应。

3. 药学服务人员应提供有效的治疗药物 要求药学人员对所提供的药品的适应证、作用原理、作用途径、作用特点、作用强弱、使用方法、配伍禁忌、不良反应等性能均有全面的了解。另一方面要求药学人员必须接受医学知识的培训，掌握一定的临床医学知识。在门诊或药店的药学人员应对患者的病症作简要了解，善于发现医生处方中的不合理用药，并提出改进意见；在临床的药学人员应能向医生提供全面的药品信息和用药方案，帮助医生正确、合理地使用药品。也要求药学人员积极深入临床，开展治疗药物监测，开展处方分析，进行新制剂和新剂型的研究。

4. 药学服务人员应提供经济的治疗药物 由于医疗、医药、医保体制改革的滞后，国家和社会带来了很大的经济负担。一方面卫生资源严重不足，另一方面卫生资源严重浪费。这就要求药学人员掌握药物经济学研究的方法和步骤，有能力对所有备选治疗（包括药物治疗和非药物治疗）方案进行最小成本、成本-效益、成本-效果、成本-效用等方面综合分析，向患者提供既经济又能提高生活和生存质量的疾病治疗方案。这可大大降低疾病治疗的总费用，使整个社会的卫生资源得到有效、合理的分配和利用。

5. 药学人员应以合法的方式提供药品 由于疾病治疗具有一定的复杂性和限制性，医疗医药行业存在较高的风险，药学人员提供药品的手段和程序均应是合法的。这可以从很大程度上消除可能发生的医疗事故和医疗纠纷，大大提高医疗服务和药学服务的水准。要求药学人员在国家有关法律法规的基础上，建立一套贯穿药品采购、贮存、调配全过程的切合本部门实际的、高效的、合理的、合法的管理制度和操作规范。

六、药学服务的目标及效果

药学服务的目标是使患者得到安全、有效、经济、合理的治疗药物，实现改善患者生活质量的既定结果。这些结果包括：①治愈疾病；②消除或减轻症状；③阻止或延缓疾病进程；④防止疾病或症状发生。

第二节 药学服务人员必备的素质

药学服务要求药学人员利用自己的专业知识和技术来尽量保证对患者的药物治疗能获得满意的结果，并且尽量降低总的医疗费用。不仅要求有一个合适的工作场所和工具以及信息技术的支持，还要求药学人员具有良好的教育背景、



你知道哪些人是药学服务人员吗？
如果你是患者，你希望遇到的药学服务人员应该具备什么样的职业素养？

广泛的知识、高超的交流能力以及丰富的实践经验。在培养上，除了有药学专业的知识外，还应增加更多更全面的医学专业知识。

一、药学服务领域的道德责任

（一）诚实守信，确保药品质量

在销售药品时，不夸大药效，不虚高定价，不做虚假广告，实事求是地介绍药品的副作用与不良反应。

（二）依法促销，诚信推广

药品促销应符合国家的政策、法律或一般道德规范。所有药品的促销口号必须真实合法、准确可信。促销宣传资料应有科学依据，经得起检验，没有误导或不实语言，也不会导致药品的不正确使用。为医师、药师提供科学资料，不能以经济或物质利益促销。药品广告中不得含有不科学的表示功效的断言或者保证用词，不得含有其他不恰当的语言、名义和形象。

（三）指导用药，做好药学服务

在零售药房的药品销售过程中，做好药学服务工作。坚持执业药师在岗，严格自觉按照药品分类管理的规定，处方药必须凭医师处方才能调配；非处方药可以不需要凭医师处方即可销售；同时，都应当耐心向用药者进行用药指导，在有条件的地方，还可以为购药者建立药历。收集并记录药品不良反应，建立不良反应报告制度和台账，并按规定上报。做到时时把消费者的利益放在首位。

二、药学服务工作人员职业道德的权利和义务

（一）药学服务职业道德的权利

1. 权利的基本内容 权利从法律上讲是指人们依法行使的权力与应享受的利益。但从药学职业道德来论述权利，一是指患者应享受的药品和药学服务权益，以及药学人员应如何正确权衡这个权益；二是指药学人员应有权益，人民群众应如何对待这个权益和药学人员应如何对待和运用这一权利。它主要包括下列几点内容：①任何患者都有权享受药品和药学服务，任何药学人员都无权拒绝；②任何患者都有权利享受平等的药品和药学服务权，不能有歧视；③患者有权监督自己权益的实现；④患者应尊重药学人员依法履行自己的职责；⑤药学人员有权依法为患者提供安全、有效、经济的优质药品和药学服务，执业药师有权按执业医师处方调剂配发药品，有权拒绝医师的错误处方。

2. 权利在药学职业道德中的作用 药学人员学习、理解药学职业道德权利，一是明确患者应享有的权利，树立患者至上的观念，从保护患者权益这一根本原则出发，不断调整道德关系和自己的行为，更好地为患者服务。二是正确动用自己权利的重要性和必要性，如果药学人员滥用自己的权利，甚至以权谋私，伤害患者的心理，损害患者的自尊心，影响疾病的治愈，这是违背药学职业道德原则的。三是使药学人员了

解如何正确保护自己的权利。

（二）药学职业道德的义务

1. 义务的基本内容 义务也就是道德责任或职责。所谓义务是指个人对国家、社会、他人在道义上应承担的道德责任。在每个时代的道德关系中，义务都是不可缺少的因素，是一定社会成员对民族、社会、集体和家庭应负的责任。义务是由社会物质生活条件和人们在社会关系中所处的地位决定的。道德义务与法律上的义务既有联系，又有区别。联系是它们都反映个人对他人、对社会、对国家的责任。区别是法律上的义务强制性的，它强调权利与义务的相关性，公民都享受一定的权利，又必须履行一定的义务；而道德义务是不以享受某种权利为前提，承担职责、完成任务无条件的，是人们在内心道德信念的驱使下，自觉履行义务。反之，个人履行道德义务之后及其崇尚程度，可能会受到社会舆论不同程度的肯定与赞扬。这也是道德义务的特点。药学人员的道德义务就是对患者的高度责任心和对药学事业的献身精神。药学人员应把防病治疗需要提供质量药品看作是自己义不容辞的责任，把为患者提供热忱、周到、翔实的服务看作是自己承担的义务，而不是对患者的“恩赐”。

2. 义务在药学职业道德中的作用 药学人员自觉履行义务，对调节与患者、集体、社会的关系有着重要作用。药学人员义务感的加强，就会将解除患者的痛苦视为自己的根本责任，而更加主动、热忱地做好工作；就会把为防病治病做的一切工作视为无条件的，从而自觉地抵制各种不正之风。义务观的增强，可促进药学人员药德修养的提高，以患者健康为本，自觉地视为“道德命令”，并逐渐地转化为药学人员生活的特殊需要，成为自己的性格与习惯，并转化为自由，不再有感觉有行为地约束自己。义务观的加强，还可促进药学人员正确处理个人专业志趣、愿望、经济利益与患者、与集体、与社会需要之间的矛盾，如专业不对口，不能参加个人有兴趣的工作或科研项目，“下海从商”与一般药学岗位上个人经济利益相差较大等，义务观强、有良好药学职业道德修养的药学人员，就会把工作的需要、事业的需要视为自己的道德义务而放于首位，把自己的理想、欲望与平凡的日常工作紧密地结合起来，忠于职守地做好。

三、药学服务工作人员职业行为准则

药学人员的职业活动涉及人民生命健康和生存质量。故国家、社会、人民群众对药学职业活动有很高的期望与要求，并由此逐步成为广泛的各种控制与制约，这些控制与制约一部分形成法律、法规，一部分形成药学人员的道德准则。前者对药学人员是有强制性的，违反了要承担法律责任；后者是道德责任，通过职业活动教育和自我道德修养，使之融入药学人员的个人道德意识中，并成为药学人员群体共同遵守的行为准则，这种遵守主要是自觉的以及通过不断的自我调整来实现的，而其强制性仅反映在社会舆论的压力和自我良心的谴责。药学职业道德规范是调整和正确处理药学人员与服务对象之间、药学人员与社会之间以及药学人员之间的准则，是药学人员人际关系中的道德要求。

(一) 药学服务人员与服务对象或患者之间的道德准则

由于药学服务人员的最终的服务对象是患者，而且，有的还直接为患者提供服务，他们的道德行为对患者的治疗、痊愈、康复有直接影响。药学服务人员与患者关系中，药学服务人员是主体，是强者；而患者是客体，是弱者。两者关系中的道德要求重点应放在药学服务人员方面，对药学服务人员应提出更高的道德要求，所以必须规范药学服务人员道德准则，主要的道德要求是：

1. 敬业爱岗，尽职尽责 竞争激烈的市场经济中，竞争的核心是技术，而技术竞争的关键又是人才和全体员工的凝聚力。所以说，竞争的真正含义，是人才的技术水平和敬业爱岗精神的竞争。这就要求药学服务人员努力学习和工作，扩大知识面，掌握更多更新的药学技术和相关学科知识，不断提供优质的新药品，帮助临床正确选药、合理用药，指导患者科学服用，为患者解除痛苦，提高其生存质量，这是药学人员的神圣职责，是药学服务人员与患者之间最基本的道德要求。

2. 关心患者，热忱服务 药学服务工作就是直接或间接为人们健康服务，要服务好，就必须以患者为本，药学领域各行业的一切工作都应始终把患者利益放在首位，时时处处为患者的健康着想。这种高尚的道德观集中体现于保证药品质量、及时满足患者需要和保证药品的安全性、有效性、经济性，是真诚地全心全意热情主动为患者服务。所以“关心患者，热忱服务”是药学服务职业道德准则的重要内容。

3. 一视同仁，平等对待 在药学服务工作中，我们各行业的服务单位，其规模、经营品种和经济实力各异；我们接待服务患者的容貌、职业、衣着、经济状况等也各不相同；但他们都是我们的“上帝”，是我们的客户或患者，不论他们的贫富、职位的高低。生人还是熟人、亲朋好友、同乡同学或是顶头上司，都应一视同仁，平等对待。所以，要千方百计地满足他们的要求，解决他们的困难，解除他们的病痛。对某些不合理要求，不能简单回绝，而应耐心解释。

4. 尊重人格，保护隐私 药学服务人员与服务对象或患者的关系，是同志之间的关系，履行“救死扶伤，为患者服务”是药学服务人员的责任，患者为尽快治愈疾病，恢复健康，或为了表示相互间的诚意，常向药学服务人员倾吐一些不想公开的秘密或企业供销中的商业秘密等等，我们应完全、忠实地尊重患者和他们的人格，尊重服务对象，真诚友好相待，严守秘密。

5. 尊重科学，精益求精 现代社会是高科技时代，科学技术越发展，越要求药学服务人员有严格的科学态度，在药学活动中坚持实事求是的精神，不隐瞒自己的缺点与错误，不闻过是非，推卸责任，坚持真理，修正错误。现在社会，科学技术突飞猛进，而精益求精的关键是刻苦学习，不断吐故纳新，更新技术知识，提高自己的技术水平，敏锐及时地把握药学发展动态、科研成果、新技术的运用等的信息。通过学习吸收新理论、新知识，掌握新技术、新方法，并运用于实际，更好地为患者服务。这是药学职业道德准则的重要内容。

6. 语言亲切，态度和蔼 药学服务人员在服务对象，尤其是为患者服务时，必须有道德情感观，同情患者的疾苦，提供服务时态度和蔼、严肃认真，语言亲切可信，

交代解释细致耐心，人们常是通过其态度的好坏来评价某人的道德修养的高低。所以，诚意、亲切、和蔼的态度，美好、善良的语言是思想感情和道德修养的具体反映。

7. 不为名利，廉洁奉公 在现代社会，名和利是谁都希望获得的，但作为一个有优良道德品质的药学服务人员，其名利的获得是自己诚实辛勤劳动的结果，应由服务对象、患者或社会舆论来评价和肯定。药学服务人员不能以权谋私、以药谋私，坚持原则，不徇私情，光明磊落，做老实事、当老实人。这是做一个有良好药学职业道德的人的最低要求。

（二）药学服务人员之间的道德准则

做好药学服务工作，发展药学事业，不但要正确处理药学服务人员与社会、服务对象或患者的关系，同时要正确处理好药学服务人员之间的关系。这其中包括不同行业之间、同行各职务的工作都有自己的特点、自己的风格，每个人也都有自己的习惯、个性、特点、性格、兴趣和爱好，不能强求一致，要提倡尊老爱幼、取长补短、互相学习的良好风气，为发展药学事业而共同奋斗。

1. 相互尊重，平等相待 药学服务人员之间的关系应建立在共同的政治信仰，共同的药学事业目标的基础之上，是同志式的关系。因此，其道德准则应该是相互尊重，平等相待，这也是人际关系、待人接物、互相共事的基础，是志同道合的表现。

2. 团结协作，紧密配合 在现代社会，任何一项工作都需要有关人员的共同努力和紧密配合才能完成。在为患者、为服务对象服务中，人们都应在自己的岗位上尽职尽责，互相支持，相互配合，紧密合作，只有这样才能做好工作。为此，必须反对互不买账、互不通气、互相推诿、各自为政的不良风气。更要批判清除那些会上握手、会后拆台；为了部门或个人私利，公开撒谎，损害其他部门或他人的恶劣作风。

3. 互相关心，维护集体荣誉 药学服务人员之间彼此互相关心、互助互爱，是药学职业道德的基本内容之一。在这里主要是指在工作、业务技术、生活等方面关心他人，帮助同志，为他人排忧解难。维护集体荣誉是药学服务人员共同的义务和责任。

4. 共同努力，发展科学的药学服务 发展我国的现代药学科学，需要药学界共同努力，有的甚至需要药学界几代人的共同艰苦奋斗才能实现。为此，全体药学服务人员要从我做起，在各自平凡的工作岗位上不懈地努力，不计较个人得失，相互合作，为药学服务科学的发展作出贡献。

四、礼仪与人际沟通在现代药学服务中的重要作用

人类的活动在受自然规律影响和制约的同时，还受社会规律以及由社会规律决定的社会规范的影响和制约。在这些社会规范中，除了道德规范和法律规范以外，还有一个很重要的方面，这就是礼仪规范。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。作为以“救死扶伤，实行人道主义”为宗旨的医务人员，所从事的是具有特殊重要性的服务型行业，因此，加强个人礼仪修养显得尤为重要。

具备良好礼仪的药学服务不但易于与服务对象产生认同感，获得交往的成功，同时提高了患者对治疗的依从性，增加了患者对医院的信任，有助于医生医疗工作的开展，能减少和化解医疗纠纷，大大改善医患关系，从多方面提高我们的工作质量，丰富了我们的工作内涵。

同步训练

1. 药学服务的定义。
2. 药学服务的基本要素。
3. 药学服务的目的。
4. 药学服务礼仪的基本要求有哪些？
5. 药师在进行药学服务时应注意哪些问题？
6. 举例说明影响药学服务的因素。
7. 熟悉下列表格。

药学服务记录表

患者用药咨询			
日期		顾客姓名	
年龄		性别	
联系电话		接待人	
顾客所述症状			
所购药品名称			
规格		数量	
有效期		批号	
用法用量			
适应证			
不良反应			
用药禁忌			
贮藏方式			
回访情况			
质量负责人意见			

(丁海军)

第二章 礼仪概述

章前启示

不学礼，无以立。

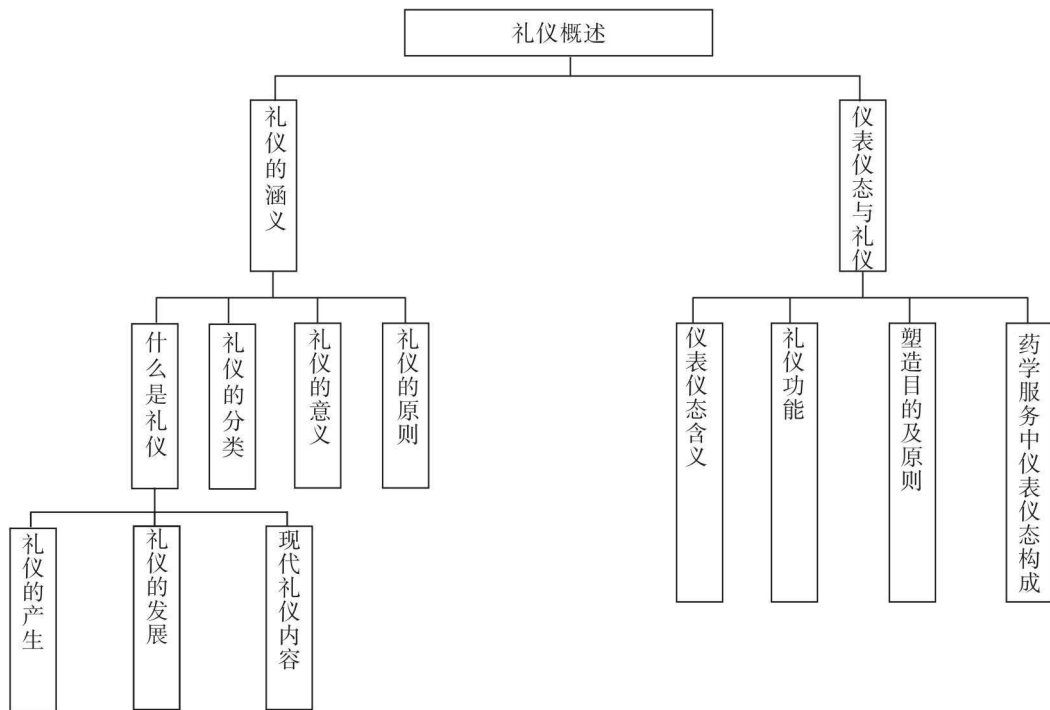
——孔子

人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。

——荀子

国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身正，心尚礼则心泰。

——明代思想家颜元



教学要求

知识目标

1. 了解礼仪的基本概念及重要意义。
2. 了解仪表仪态的基本含义及礼仪的功能。

能力目标

1. 熟练掌握礼仪的类别及原则。

2. 仪表仪态塑造的目的及原则。

情感目标

能够认识礼仪、懂得礼仪，逐步培养良好的日常行为习惯和职业行为习惯，赢得他人和社会的尊重，培养高雅的气质、潇洒的风度和具有个性的外在形象，做一个有涵养、有礼貌、受欢迎的药学服务人员。

第一节 礼仪的涵义

礼仪是人的脸谱，从一个人的言谈举止，便可以知道一个人素质的高低。礼仪是人际关系的润滑剂，能够拉近人与人之间的距离。礼仪是一种知识，又是一种技能，在很大程度上还是一种价值观。礼仪是一种细节，细节决定成败。礼仪说不上轰轰烈烈，却能潜移默化，影响人的一生（图 2-1，2-2）。



想一想生活中的礼仪表现在哪些方面？你知道哪些校园公共礼仪？



图 2-1 课堂礼仪



图 2-2 日常生活礼仪

一、什么是礼仪

礼仪是对礼节、仪式的统称。广义上讲，指一个时代的典章制度；狭义上讲，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”的涵义主要有以下四个方面：

1. 表示敬意的统称 如礼貌、敬礼等。
2. 表示尊敬或表示隆重而举行的仪式 如婚礼、典礼、葬礼等。
3. 泛指社会生活中的某种社会准则、道德规范 如《论语·为政》中所说的“齐