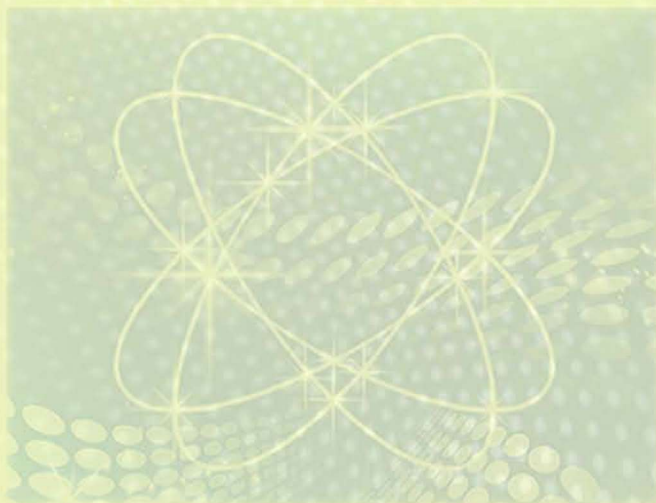


护理礼仪与人际沟通

第 2 版

苗晓琦 主编



第四军医大学出版社

全国中等卫生职业教育护理专业“双证书”人才培养创新示范教材
供护理、助产、中医护理等专业用

护理礼仪与人际沟通

第2版

主 审 毛春燕

主 编 苗晓琦

副主编 高雪雁 党新红

编 者 (按姓氏笔画排序)

白晓梅 (延安市卫生学校)

吕玉博 (哈尔滨市卫生学校)

李小玲 (黔南民族医学高等专科学校)

张蔚蔚 (阜阳职业技术学院)

苗晓琦 (甘肃省中医学校)

党新红 (西安市卫生学校)

高雪雁 (咸阳市卫生学校)

唐园媛 (贵州省毕节市卫生学校)

第四军医大学出版社·西安

图书在版编目 (CIP) 数据

护理礼仪与人际沟通/苗晓琦主编. —2 版. —西安: 第四军医大学出版社, 2014. 6
全国中等卫生职业教育护理专业“双证书”人才培养创新示范教材
ISBN 978 - 7 - 5662 - 0539 - 1

I. ①护… II. ①苗… III. ①护理 - 礼仪 - 中等专业学校 - 教材 ②护理学 - 人际关系学 - 中等专业学校 - 教材 IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 134574 号

huli liyi yu renji goutong
护理礼仪与人际沟通

出版人: 富 明 责任编辑: 张永利 郑 爱

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: 2010 年 11 月第 1 版 2014 年 6 月第 2 版第 6 次印刷

开本: 787 × 1092 1/16 印张: 12.5 字数: 280 千字

书号: ISBN 978 - 7 - 5662 - 0539 - 1/R · 1358

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

护理礼仪与人际沟通作为中等卫生职业教育护理、助产、中医护理专业的一门专业课程，以源远流长的礼仪文化为深厚底蕴，通过围绕护士仪表、举止交往、人际沟通技巧及护士行为规范来指导护理行为过程中有关礼仪与人际沟通的问题。

根据中等卫生职业教育护理专业“双证书”人才培养创新示范教材的建设思路，本次教材修订以解决护理行为过程中的礼仪与人际沟通问题为主线，将教材分为护理礼仪、护理人际沟通两篇，将护理礼仪与护理人际沟通内容进行了有机整合。从护士的仪表礼仪、举止礼仪、交往礼仪、工作礼仪以及人际沟通、语言沟通、护患沟通等方面阐述基本知识和基本技能的实际应用，并对编写体例进行了创新，打造“理论—实践—训练”三位一体的体系，体现职业教育特点，与岗位需求紧密结合。理论部分设计了“导学”“理论阐述”“案例分析”“考点链接”和“课堂互动”；综合测试部分以护理工作实际为导向，结合教学大纲，紧扣国家护士执业资格考试最新大纲，全面覆盖知识点与考点，编制了综合测试题对学生进行综合能力训练；实践部分依据“实践目标”，通过“准备、实践过程、注意事项、实践结果评价”进行实践指导。

本教材注重学生能力的培养和提高，理论联系实际，深入浅出，简明扼要，对提高学生分析问题和解决问题的能力有所裨益，既可作为中等卫生职业学校学生使用的教材和护士执业资格考试的参考用书，也可作为护理人员的在职培训教材。

本教材在编写过程中参考了部分教材和有关著作，从中借鉴了部分有益的内容；书中部分图片由咸阳市卫生学校、咸阳市摄影家协会秘书长高忠拍摄并提供，在此表示感谢，同时向相关的编者和出版社一并致谢。

本次教材修订由于编者水平有限、编写时间仓促，难免存在不足和需改进之处，恳请各位专家、同行及广大师生、读者予以批评指正。

苗晓琦

2014年5月

目 录

上 篇 护理礼仪

第一章 绪论	(3)
第一节 礼仪概述	(3)
第二节 护理礼仪	(7)
第二章 护士仪表礼仪	(11)
第一节 仪容礼仪	(11)
第二节 表情礼仪	(19)
实践 护士仪容礼仪训练	(27)
第三章 护士服饰礼仪	(29)
第一节 着装礼仪	(29)
第二节 佩饰礼仪	(33)
第三节 护士服饰礼仪	(37)
实践 护士服饰礼仪训练	(40)
第四章 护士行为举止礼仪	(42)
第一节 站姿	(42)
第二节 坐姿	(44)
第三节 行姿	(48)
第四节 蹲姿	(50)
第五节 其他行为举止礼仪	(51)
第六节 护士行为举止礼仪	(58)
实践一 护士举止礼仪训练	(63)
实践二 护士行为礼仪训练	(64)
第五章 护士交往礼仪	(67)
第一节 会面礼仪	(67)
第二节 通联礼仪	(73)
第三节 往来礼仪	(77)

第四节 护理工作中的交往礼仪	(84)
实践 护士交往礼仪训练	(89)
第六章 护士日常工作礼仪	(92)
第一节 门诊护理工作礼仪	(92)
第二节 急诊护理工作礼仪	(95)
第三节 病区护理工作礼仪	(97)
第四节 手术室护理工作礼仪	(100)
第五节 护理操作礼仪	(102)
实践一 护士接待礼仪训练	(111)
实践二 护士操作礼仪训练	(113)
第七章 护士求职礼仪	(116)
第一节 求职礼仪概述	(116)
第二节 护士书面求职礼仪	(117)
第三节 护士面试求职礼仪	(119)
实践 面试求职礼仪训练	(123)

下 篇 护理人际沟通

第八章 护士人际沟通	(127)
第一节 人际沟通概述	(127)
第二节 护士人际沟通	(130)
第九章 护士人际关系	(133)
第一节 人际关系概述	(133)
第二节 护士人际关系	(135)
第十章 护士语言沟通	(140)
第一节 基本语言沟通	(140)
第二节 护士语言沟通	(143)
实践 护士语言沟通训练	(149)
第十一章 护患沟通	(152)
第一节 护患关系与沟通	(152)

第二节 护患沟通	(155)
实践 护患沟通实践训练	(161)
模拟测试卷	(164)
参考答案	(170)
参考文献	(171)
附录 中外礼仪文化	(172)

上 篇

护理礼仪

第一章 绪 论

学习目标

1. 掌握礼仪的作用、护理礼仪的作用与原则、护士职业形象的培养。
2. 理解礼仪的基本概念与分类、护理礼仪的概念与特点。
3. 通过绪论的学习，引导学生学习本门课程，提高学习兴趣及指导学习方法。

中国素有“文明古国”“礼仪之邦”之称。讲“礼”重“仪”是中华民族世代相传的优良传统。源远流长的礼仪文化始终贯穿于中华民族文化发生、发展和规范完善的全过程，渗透在文化、制度和道德之中，在中国古代文化发展史上起着“准法律”的作用，也成为中华民族所特有的文化底蕴。

现今，人们的社会交往日益广泛，国际间的交流日趋频繁，礼仪的重要性也日益凸显。而医疗卫生这一特殊的服务行业，随着“以人的健康为中心”的护理理念的形成，对护理人员的职能和素质提出了更高的要求。因此，加强护士的礼仪修养，已成为护理教育中必不可少的重要课程。

第一节 礼仪概述

一、礼仪的起源

（一）中国礼仪的起源与发展

礼仪是由习俗演变而来的。人类从最初在自然生活中形成各种习俗，到后来在文明发展中养成各种习惯，再到社会发展中形成各类礼仪。礼仪的演变过程可以概括为：习俗—习惯—礼仪。例如，最初人类是赤身裸体的，为了保暖遮羞，便以动物的皮毛或者树皮、树叶作为衣服来穿，渐渐形成了穿衣的习俗，继而随着文明进步和社会发展，穿衣还要分男女，讲质地重场合，这样就形成了穿衣的礼仪。

礼仪起源于原始社会。据考古学、民俗学等方面的资料证明，我国原始社会的社会生活中已经形成了颇具影响的礼仪规范。原始社会中的“礼”带有浓厚的宗教色彩，据人类学家推断，早在 25 000 年前，中国的古人就实行了埋葬

死者撒赤矿粉的原始宗教仪式。10 000 多年前山顶洞人的葬制和随葬品说明了他们在丧葬时，是有一定仪式的。原始的宗教礼仪、婚姻礼仪等已具雏形，其中敬神礼仪更为突出。到了新石器时代晚期，人际交往礼仪也初步形成，在交往中已经注重尊卑有序、男女有别了。

进入奴隶社会后，礼的主体就是政治体制、刑典法律。奴隶主政权的主要职能之一就是祭祀，祭祀作为一种仪式，更进一步法定化、神圣化，并被推广到社会生活的各个领域，以此来规定名分、划分等级、规范人们的行为。

到夏、商、周时期，礼仪更趋完善，渗透到社会生活的各个方面，逐渐典章化和制度化。西周时代，是我国古代历史的礼治时代，最早被后人称为中国“礼学著作”的“三礼”——《周礼》《仪礼》《礼记》就成书于这个时期。

春秋战国时期，周王室衰落，传统礼制衰退，出现了所谓“礼坏乐崩”的局面。这一时期，以孔子、孟子、荀子等思想家为代表的先秦儒家学者，深刻论述了礼仪规范，发展和革新了礼仪理论。孔子主张复兴周礼，阐述了礼的起源、本质等问题，深入概括了社会等级秩序的划分以及与之相适应的礼仪规范、道德义务。孔子认为“不学礼，无以立”，要求人们用道德规范约束自己的行为，做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”，倡导“仁者爱人”。孟子提倡和发展了孔子“礼治”的理论，他主张“以德服人”及“舍生取义”，讲究“修身”和培养“浩然之气”。荀子更重视“礼”，著有《礼论》，提出了“隆礼”“重法”，主张用“礼仪”来对人性进行改造。



你认为哪些行为属于礼仪？学生在学校中应该遵从哪些礼仪规范？

进入封建社会，以西汉董仲舒为代表的儒家学者提出了“三纲”“五常”之说，使我国古代礼仪有了新的内涵。礼仪规则分化为两个部分：一是与国家政治息息相关的礼仪制度，包括政幕的一系列礼仪仪式以及人们在日常政治活动与社会交往中应遵守的行为规范。二是指家庭礼仪，如祖孙、父子、母子、兄弟、姊妹、夫妻、叔嫂、婆媳、主仆之间等应遵守的礼仪。

清朝末年，西方文化大量涌入中国，对我国的传统礼仪产生了冲击。中华民国建立后，孙中山主张破旧立新，传统礼仪文化和规范逐渐被时代所抛弃。尤其五四运动之后，科学、民主、自由等新观念的树立，拉开了礼仪发展的新帷幕，与之相适应的礼仪标准也渗透到了社会的各个方面。

新中国成立后，以科学精神、民主思想以及和谐发展为基础，剔除了封建糟粕，倡导社会主义精神文明的新风尚，为礼仪发展注入了新的内涵，也标志着中国礼仪和礼学进入了一个崭新的历史时期。

（二）西方礼仪的起源与发展

西方的文明史在很大程度上表现了人类对礼仪的追求以及礼仪演变的历史。

在古希腊、古罗马时代的诗歌典籍、荷马史诗以及苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等哲学家的著述中，都有关于礼仪的论述。中世纪教会，礼仪更为盛行，一方面对人们的为人处世提出严格要求，另一方面束缚着人们的思想行为。文艺复兴运动使人们从封建的枷锁中解放出来，宗教礼仪逐渐失去主导地位，自由、平等、博爱等思想观念渗入到礼仪文化中，这使人类历史上的传统礼仪发生了重大变化。

历史发展到今天，各个国家和民族都形成了独具特色的礼仪文化和礼仪规范。同时，当今世界也形成了一些被普遍认可和接受的礼仪惯例。

二、礼仪的概念与分类

（一）礼仪的概念

礼仪具有丰富的内涵，其含义随着社会的发展越来越宽泛，但核心是统一的，即礼仪是在人际交往过程中形成并得到共同认可的行为规范、交往程序和准则，是通过尊重、敬意、友好、关心等进行沟通与交流，以增进了解、表达心意的一种形式。

从不同的角度做不同的解释，归纳起来大致有以下几点。

- （1）从修养的角度 礼仪是个人的内在修养和素质的外在表现。
- （2）从道德的角度 礼仪被界定为为人处世的行为规范或准则。
- （3）从交际的角度 礼仪是人际交往中实用的一种交际方式。
- （4）从民俗的角度 礼仪是人际交往中必须遵守的习惯形式。
- （5）从传播的角度 礼仪是人际交往中的一种艺术技巧。
- （6）从审美的角度 礼仪是一种心灵美被外化的形式美。

礼仪是对礼貌、礼节、仪式、仪表等的统称。

礼貌是指人们在交往过程中为表示友好和尊敬，通过仪表、语言、举止等表现出的对交往对象的敬意，如尊称、主动打招呼、道谢等。

礼节是社会交往中表示尊重、祝贺、致意、慰问等的惯用形式。它是礼貌表现的具体方式，即没有礼节就无所谓有礼貌，有了礼貌则必然有礼节。

仪式是在较为庄重的场合为表示敬意或隆重，举行专门程序的规范化活动，如奠基仪式、开幕仪式、颁奖仪式等。

仪表是指人外在的表现，包括容貌、服饰、姿态、风度和个人卫生等。

从本质上讲，礼貌是礼仪的基础，礼节、仪式、仪表都是礼仪的基本组成部分，礼仪是由一系列具体的、表现礼貌的礼节构成，是一个完整、系统表现礼貌的过程，在层次上高于礼貌、礼节，其内涵更深、更广。总的来说，是指在社会交往中，表示尊重、敬意和友好的一整套社会规范和基本的道德准则。

（二）礼仪的分类

礼仪可以分为行业礼仪和非行业礼仪。行业礼仪，也称职业礼仪，包括政

务礼仪、商务礼仪、服务礼仪；非行业礼仪，包括社交礼仪和涉外礼仪等。护理礼仪属于行业礼仪，是一种特定行业的职业礼仪，即护士在工作岗位上应当遵守的行为规范。

1. 政务礼仪 是指国家公务员在执行公务时应遵守的礼仪。
2. 商务礼仪 是指公司、企业的从业人员及其他一切从事经济活动的人士，在经济往来中应遵守的礼仪。
3. 服务礼仪 是指各类服务行业的从业人员在工作岗位上应遵守的礼仪。
4. 社交礼仪 也称交际礼仪，是指社会各界人士在一般性交际应酬中应遵守的礼仪。
5. 涉外礼仪 也称国际礼仪，是指对外国际交往中，国内人士应遵守的礼仪。

三、礼仪的特点与作用

（一）礼仪的特点

礼仪作为一门独立的学科，具有其自身特点，主要表现为共同性、差异性、限定性、发展性。

1. 共同性 作为人类社会的一种共同需要，礼仪约束着人们在交际场合中的言谈举止，是衡量他人言行以及对自己自律判断的惯用形式。虽然不同国家、民族对礼仪活动的重视程度不同，但以此“通用语言”为准绳，在不同国家、不同民族各自区域内约定俗成的礼仪是必须为人们所遵守的。

2. 差异性 礼仪在历史发展过程中逐步形成了一种文化。这种文化受所处时代的社会风貌、政治背景、宗教信仰、地理环境等因素的影响，形成了表现形式上的差异。

3. 限定性 礼仪作为人类的特殊行为规范，主要用于交际等场合。在这个特定范围内，礼仪肯定有效，但出了这个范围，礼仪则未必适用，这就是礼仪的限定性。同样，尽管礼仪不像法律那样具有强制力，但通过借助舆论监督和社会影响等方式，对处在适当范围内的人们又有一定的规范力，成为人们自觉遵守约定俗成的行为准则。

4. 发展性 礼仪伴随着人类社会历史的发展而形成、演变。同时，随着世界经济逐渐国际化，不同国家、不同地区、不同民族之间的交往日益密切，迫切要求礼仪与时俱进地适应新变化、新发展，摆脱礼仪的“教条主义”，不断更新礼仪规范的内容，形成人际交往活动的新准则。

（二）礼仪的作用

1. 规范行为 礼仪最基本的功能就是规范各种行为，它规范着人们应该这样做，而不应该那样做；应该做这样的事，而不应该做那样的事，这有利于塑造自我形象，表现出对他人的尊重，从而赢得友谊。

2. 协调维护 礼仪是一种信息,通过这种信息可以表达出尊敬、友善、真诚等感情,是社会活动中的润滑剂。在人际交往中,恰当的礼仪可以获得对方的好感、信任,有利于人际关系的和谐发展,继而促进事业的发展。在日常交际中,通过完备的礼仪、优雅的举止、温和的言语,人们可以维护、协调关系,增添融洽的气氛。

3. 增进感情 礼仪容易使双方互相吸引、增进感情,促进良好人际关系的建立和发展。从而缩短人与人之间的情感距离,有利于各方建立友好与合作的人际关系,缓解或避免不必要的人际冲突。

4. 美化形象 礼仪是人类生活经验的总结,强调一个人塑造良好形象时,必须内外优化、整体配合,逐步形成内在美与外在美的统一。当个人重视自身的美化,大家都能以礼相待时,人与人之间的相处会变得更加和睦,生活会更温馨,社会也会更加和谐。

5. 教育作用 礼仪蕴含着丰富的文化内涵,它潜移默化地熏陶着人们的心灵,一直以来被作为人类的教育工具,通过不同的方式教育、引领和帮助人们纠正不良行为习惯,使人们逐步成为通情达理、助人为乐、讲求奉献的好公民。人们通过接受礼仪教育,可以改正缺点、端正品行、陶冶情操、与人为善。

第二节 护理礼仪

一、护理礼仪的概念与特点

(一) 护理礼仪的概念

护理礼仪是一门研究护理工作中交往艺术的学问,是护理行业的行为规范,指导并协调护理行为过程。作为一种专业文化模式,它除了具有一般礼仪的基本特征外,还具有护理专业的文化特性。在适用对象、适用范围上具有显著的专业特征。

(二) 护理礼仪的特点

1. 规范性 护理礼仪是护理人员必须遵守的行为规范,是要求护理人员可以做什么、不可以做什么,对其待人接物、律己敬人、行为举止等方面提供规范的模式或标准。

2. 强制性 护理礼仪的诸多内容均以法律、法规、制度、守则和原则为基础,对护理人员在工作中具有强制的约束力,对不遵守者应给予惩处,以保障护理礼仪的严肃性。

3. 综合性 护理礼仪是一种专业文化,它是将护理服务的科学性与艺术性相结合,人文与科技相结合,伦理学与美学相结合,为培养护士较高的综合素

质提供依据。因此,在护理活动中应体现出护士的科学态度、人文精神和丰富的文化底蕴。

4. 适应性 护理礼仪的适应性是指护士应当具备对不同服务对象或不同文化礼仪灵活适应的能力。随着国际间交往的日趋频繁,护理工作所面对的患者其信仰、风俗、文化等均具有显著差异,护士在工作中应当尊重患者的信仰、文化、习俗,并在交流、接触中调整自我、积极适应。

5. 可行性 护理礼仪作为护理工作中的行为规范,要广泛运用于护理实践,应受到护理对象的认可,使之乐于接受,以保证礼仪的有效性和可行性。

6. 传承性 传承性是护理礼仪的重要特征。任何地区、民族或国家都有自己的传统文化,其精髓必须继承。我国的护理礼仪既有对中华民族重人伦、崇道德、尚礼仪等优良传统的传承,又充分汲取西方文化的精华,与时俱进,形成不断完善的科学体系。

二、护理礼仪的作用与原则

(一) 护理礼仪的作用

1. 提高护理人员的自身修养 学习护理礼仪能帮助护理人员更好地表现自身的职业道德品质和完美的职业能力。促使其不断地在道德修养、业务技术、心理品质和职业素质等方面进行自我完善,以满足护理职业的特殊要求,并在勤奋的学习中充实自己,在各种不同的环境中磨炼自己,不断提高礼仪水平和自身修养,树立良好的职业形象。

2. 建立和谐的护患关系 社会是相互联系、相互依存和相互制约的群体。每个人都希望生活在一个安定团结、和睦友好的环境中,而这种环境需要礼仪去创造和维持。在提供护理服务的过程中,护理人员得体的举止、恰当的言谈等良好的礼仪行为,能够沟通患者的情感,化解护患之间的隔阂,创造出和谐的气氛。从而促进护患交往的进一步发展,帮助患者勇敢面对现实,促进疾病康复。

3. 促进社会文明进步 护理人员完美的礼仪规范、礼仪素养会在家庭、单位和社会产生情感上的共鸣,这有助于社会风气的净化以及提升个人乃至全社会的精神品位,从而促进家庭美德、职业道德和社会公德的建设。

(二) 护理礼仪的原则

礼仪主要起规范作用,因此在运用护理礼仪时需要遵循一定的原则。概括地说,就是护理人员在人际交往、护患往来中所依据的标准与规则。

1. 敬人原则 敬人原则就是要求护理人员承认和重视每个患者的人格、感情、习惯以及应享受的权利。只有这样才能保持和谐的护患关系,才能保证护理工作的顺利开展。

2. 宽容原则 宽容是护理人员一种质朴的情感。护理人员对患者的宽容,

是要能体察患者的痛楚心态，理解患者的偏激情绪，宽容患者的发泄行为，周全护理，体谅患者。

3. 平等原则 要求护士对患者一视同仁，不能因患者在年龄、性别、种族、性格、财富、职业等方面不同，就厚此薄彼，区别对待，而应给予同等程度的礼遇。

4. 真诚原则 真诚是人与人相处的基础，是一个人外在行为与内在道德的统一。在护患交往中要做到真诚，就要务必做到诚实无欺、表里如一、言行一致，这样才能赢得患者的信任和尊重。

5. 自律原则 在护患交往中，护理人员应自觉遵守礼仪规范，努力树立良好的个人形象和护理群体的整体形象，让护理人员成为受欢迎的人，让护理职业成为受尊重的职业。

6. 适度原则 与患者交往时应该注意分寸的把握。当行则行、该止则止，“过犹不及”，做得过了头，或者做得不到位，都不能达到预期效果。

7. 从俗原则 由于国情、文化背景的不同，在人际交往中，要注意“一方水土，一方习俗”的原则。因此，护理人员忌随意批评或否定他人的习俗，特别是在与少数民族或国外患者交往时，尤应注意从俗原则。

三、护士职业形象的培养

护理礼仪是一种职业礼仪，是护士在职业活动中所遵循的行为标准，是护士行为、修养、气质等职业素质的综合反映。它包括护士仪表、言谈艺术、沟通技巧及行为规范。护士职业形象的培养主要有以下四个方面。

1. 加强道德品质修养 道德品质是一个人的内在素质，礼仪水平的高低，受其道德修养水平的制约。护理人员高尚的职业道德、良好的礼仪修养对于改善护患关系，塑造良好职业形象起着重要的作用。因此，每个护理工作人员都应当严格遵守护理职业道德规范，注重礼仪，自觉维护“白衣天使”的崇高形象。

2. 培养完美职业个性 个性是一个人气质、性格、能力的综合体现，需要经过不断的努力，在职业环境中经过熏陶和潜移默化，逐步形成完善的自我。护理职业的特殊性要求护士必须培养出一种富有爱心、耐心、细心和责任心的完美个性，这样才能树立良好的职业形象。

3. 锻炼良好心理素质 现代礼仪要求人们具有良好的心理素质和健康积极的心态。护士多重性的角色功能更需要护士从生理、心理、社会、文化、精神等诸多方面整体观察患者的行为反应及表现，并且给予相对应的护理措施。从这个过程来看，患者对护理人员存在着一定程度的心理依赖性。护士只有以良好的心理素质和健康的心态去面对患者，才能给患者提供礼貌优质的护理服务，在心理上真正帮助患者战胜疾病，消除痛苦。

4. 提升专业文化修养 扎实的专业知识和技能是护士职业形象培养的基础，是护理工作顺利进行的保证。丰富的科学文化知识，可以拓展视野、开阔思路，有助于培养护士科学的思维方法，为良好职业形象的培养提供条件。

护理工作既是一门科学，又是一门艺术。护理人员学习掌握并积极应用这门艺术，是当今时代的呼唤，也是专业发展的需要，只有遵循良好的礼仪规范和职业道德，才能使自己成为一名有修养、有气质的护理人员，才能为护理对象提供更优质的服务。



综合测试

[A1/A2 型题]

1. 礼仪具体表现在
 - A. 礼貌、礼节、仪式等方面
 - B. 礼貌、礼节、仪式、仪表等方面
 - C. 礼貌、礼节、仪式、仪表、礼数等方面
 - D. 语言、行为、仪态、仪表等方面
 - E. 礼貌、礼节、仪式、仪态等方面
2. 下列哪一项不是礼仪的特点
 - A. 共同性
 - B. 限定性
 - C. 差异性
 - D. 发展性
 - E. 永久性
3. 护理礼仪的原则不包括
 - A. 适度的原则
 - B. 平等的原则
 - C. 尊敬的原则
 - D. 宽容的原则
 - E. 均衡的原则
4. 护士应具备的专业素质不包括
 - A. 系统的护理学基础理论
 - B. 有较强的实践技能
 - C. 具有敏锐的观察能力和分析能力
 - D. 有诚实的品格
 - E. 勇于钻研业务
5. 护士职业形象培养中包括下列哪一项
 - A. 加强道德品质修养
 - B. 培养完美职业个性
 - C. 具备良好心理素质
 - D. 提升科学文化修养
 - E. 以上全都是

(苗晓琦)