

中等卫生职业学校护理专业创新教材

Zhongdeng Weisheng Zhiye Xuexiao Huli Zhuanye Chuangxin Jiaocai

护理礼仪与人际沟通

(可供中职、中专护理专业用)

主编◎陈 芬



东南大学出版社
SOUTHEAST UNIVERSITY PRESS

主要内容

中等卫生职业学校护理专业创新教材

HU LI LI YI YU REN JI GOU TONG

护理礼仪与人际沟通

(可供中专、中职护理专业使用)

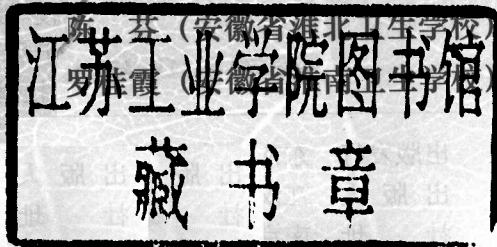
主 编 陈 芬

编 者 (以姓氏笔画为序)

田贞尚 (安徽省宿州卫生学校)

李大纯 (安徽省淮北卫生学校)

张蔚蔚 (安徽省阜阳卫生学校)



东南大学出版社
· 南京 ·

内容提要

本书共有两篇:上篇护理礼仪分为八大部分,较为全面系统地介绍了护理工作者应掌握的礼仪常识。主要内容有绪论、仪容、服饰、言谈、举止、交往、工作礼仪等,对礼仪要求作了全面、详细的介绍,并辅以具体的实践训练。下篇人际沟通分为五大部分,主要介绍人际沟通的重要性及技巧。主要内容有人际沟通的相关理论,语言、非语言、书面语言沟通,护理工作中的关系沟通,并根据专业内容辅以案例教学。本书结构完整,图文并茂,内容通俗易懂,融理论、实践、案例于一体,通过礼仪知识的学习及沟通案例的模拟训练使学生提高社会适应能力,掌握人际沟通的实际内涵,也希望能对培养、提高临床护理人员的职业礼仪素质,强化护理情景下的人际沟通,起到指导作用。

图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪与人际沟通/陈芬主编;田贞尚等编. —南京:
东南大学出版社,2009.7

中等卫生职业学校护理专业创新教材

ISBN 978-7-5641-1697-2

I. 护… II. ①陈…②田… III. ①护理-礼仪-专业学校-教材 ②护理学:人际关系学-专业学校-教材 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 092937 号

护理礼仪与人际沟通

出版发行 东南大学出版社
出版人 江汉
社 址 南京市四牌楼 2 号
邮 编 210096
责任编辑 (025)83793328
经 销 新华书店
印 刷 江苏徐州新华印刷厂
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 15.75
字 数 394 千字
版 次 2009 年 7 月第 1 版第 2 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5641-1697-2
定 价 28.00 元

* 凡因印装质量问题,可直接向读者服务部调换。电话:025—83792328

《中等卫生职业学校护理专业创新教材》

编委会名单

编委会主任：江 汉

副主任：汪光宣 左 飞 宋向东 苏传怀 夏和先

孙学华 张又良 方 勤 王淑芹

编委会成员：(按姓氏笔画为序)

孙景洲 田 彪 齐永长 李 强 李平国 毕 璧

陈 芬 宋向东 苏传怀 杨祎新 胡月琴 胡捍卫

符秀华 高达玲 桂 平 章正福 黄力毅 常凤阁

秘 书：宋向东(兼) 齐永长 李 正

序

中等卫生职业学校护理专业创新教材

改革开放 30 年来,我国医学教育不断改革发展,为我国医疗卫生服务水平的不断提高培育了大量人才,做出了突出贡献。其中,护理教育的改革与发展亦取得了显著的成绩。多层次较为完善的护理教育体系的建立,在护理人才培养与促进我国医疗卫生服务水平的不断提高中发挥了重要的作用。中专护理教育是我国护理教育体系一个重要的组成部分,经历了多次教育理念与教学模式的改革,形成了自身的教育教学规律和特点。作为中等职业教育,目前中专护理专业的生源主要是应届初中毕业生。如何按照国家制定的培养目标,适应卫生事业发展对护理人才的要求,通过多种手段,培养出合格的中专护理专业技术人才,是现阶段中等卫生学校护理专业教育教学改革的重要内容,各地都在探讨和研究。

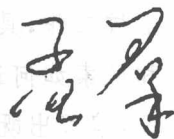
为了切实贯彻党中央和国务院关于大力发展职业教育的指示精神,将职业教育与就业教育紧密联系起来,努力将中职护理人才培养成为“具有一定科学文化素养,德智体美全面发展,具有良好的职业素质、人际交往与沟通能力,熟练掌握专业操作技能,能在各级医疗卫生机构工作的技能型、服务型的高素质劳动者”。近年来,安徽省一些长期在中等卫校工作,具有多年中专护理管理和教学经验的领导、教师,一直在研究和探索如何进一步加强护理专业技术人才的培养。其中,加强教材建设,编写出既符合国家制定的培养目标要求,又适用于现阶段中专护理专业教学实际与学生状况的中专护理教材,是一个重要的方面。安徽省

中等卫校的骨干教师,共同编写的这套“中等卫生职业学校护理专业创新教材”,是以全国卫生职业教育教学指导委员会2007年编制的新一轮《全国中等职业教育教学计划和教学大纲》为主要依据,按照中专护理专业培养目标的总体要求,注重护理专业基础知识的学习、实践技能的训练和综合素质的培养,努力寻求编写成适合中专护理专业学生使用的,充分体现职教特色、贴近学生社会就业、能调动学生学习积极性、有一定创新性的专业教材,以适应中等护理教育改革与发展的需要。

针对中职护理专业的职业基础课和职业技术课,“中等卫生职业学校护理专业创新教材”共有基础、专业和选修课程三个模块16门,主要供中专护理专业使用,其中的部分职业基础课教材和选修课教材也可供其他中专相关医学专业选择使用。基础课程模块教材包括《人体解剖学基础》、《生理学基础》、《生物化学基础》、《病原生物与免疫学基础》、《病理学基础》、《药物应用护理》、《护理礼仪与人际沟通》7本;专业课程模块教材包括《护理学基础》、《健康评估》、《内科护理》、《外科护理》、《妇产科护理》、《儿科护理》、《五官科护理》、《心理与精神护理》8本;选修课程模块教材为《中等卫生职业学校护理专业选修课教程》1本,内容包括医学遗传学基础、预防医学与健康教育基础、营养与膳食、老年护理、急救护理、社区护理、康复护理、ICU护理、护理伦理学基础、护理管理学基础、医学文献检索、护士执业资格考试简介等12个方面。在教材编写过程中,力求做到综合素质为基础,能力为本位,适应毕业后就业需要与基层工作需要,并为今后发展奠定初步基础。能否达到上述目的,还有待于使用后的效果与科学的评价。

作为中等卫生职业学校护理专业创新教材的首次尝试,由于编者水平和经验等的限制,教材肯定会有不少不足之处,也请使用这套教材和关心中专护理教育的师生、读者等批评指正,提出宝贵意见。

全国卫生职业教育教学指导委员会主任委员



2009年6月



前言

本教材是在我省中专教育面临新的发展时期,教学改革进入关键时刻推出的一项重要教改成果。随着医学模式的转变,医学已从单纯的生物医学领域向心理、社会领域拓展,医护人员的言谈举止、音容笑貌、人文素养和交往沟通能力,都可能对服务对象的身心健康产生直接或间接的影响,从而影响医疗与护理的效果。因此,医护人员学习职业礼仪,掌握人际沟通的技巧,提高服务质量,从而实现以病人为中心的整体服务,是现代医学模式转变的需要。

《护理礼仪与人际沟通》是针对目前中等职业学校教学实际编写的,它体现了以能力为本位,以技能为核心,力求符合生源特点与就业的需要,突破传统中专教材编写的思维方式,确保准确、必需、够用,同时还兼顾执业护士资格考试的要求,以达到学以致用、学以致用考的目的,以全新的指导思想、内容体系和编写方法对中专教育内容和教材建设进行一次改革创新。本教材以学生为主体,突出专业礼仪和沟通特点,在文中穿插了知识链接、想一想、练一练等,把枯燥的说教趣味化、深奥的理论形象化,使师生之间、学生之间产生互动,引起共鸣。力求学生在学习本课程后,能养成良好的行为习惯,具有较好的人文素养,为就业打下坚实的基础。

本书共有两篇:上篇护理礼仪分为八大部分,较为全面系统地介绍了护理工作者应掌握的礼仪常识。主要内容有绪论、仪容、服饰、言谈、举止、交往、工作礼仪等,对礼仪要求作了全面、详细的介绍,并辅以具体的实践训练。下篇人际沟通分为五大部分,主要介绍人际沟通的重要性及技巧。主要内容有人际沟通的相关理论,语言、非语言、书面语言沟通,护理工作中的关系沟通,并根据专业内容辅以案例教学。本书结构完整,图文并茂,内容通俗易懂,融理论、实践、案例于一体,通过礼仪知识的学习及沟通案例的模拟训练使学生提高社会适应能力,掌握人际沟通的实际内涵,也希望能对培养、提高临床护理人员的职业礼仪素质,强化护理情景下的人际沟通,起到指导作用。

本教材在编写过程中得到了安徽省淮北卫生学校、安徽省阜阳卫生学校、安徽省淮南卫生学校、安徽省宿州卫生学校有关领导的大力支持与鼓励,同时编者参考和引用了大量有关礼仪和沟通方面的书籍,恕不一一慕列,在此一并致以诚挚的谢意!

由于编写时间仓促,水平有限,欠缺和疏漏之处在所难免。恳请专家、同行及广大师生、读者惠予指正。

陈 芬
2009年5月



目录

第一章 绪论

- 第一节 礼仪概述 1
- 第二节 人际沟通概述 6
- 第三节 护理礼仪与修养 9

第二章 护士的仪容礼仪

- 第一节 头面仪容 11
- 实践指导——头面部装饰训练 16
- 第二节 表情礼仪 17
- 第三节 身体仪容 23
- 第四节 护理工作中的仪容礼仪 25

第三章 护士的服饰礼仪

- 第一节 着装礼仪 30
- 第二节 佩饰礼仪 35
- 第三节 护理工作中的服饰礼仪 40
- 实践指导——工作服展示及训练 43

第四章 护士的言谈礼仪

- 第一节 言谈礼仪的基本要求 45
- 第二节 言谈礼仪的技巧 48
- 第三节 言谈的注意事项 53
- 第四节 护理工作中的言谈礼仪 58
- 实践指导——言谈礼仪训练 61

● 第五章 护士的举止礼仪

第一节 站姿	63
实践指导——站姿训练	68
第二节 坐姿	70
实践指导——坐姿训练	79
第三节 行姿	81
实践指导——行姿训练	85
第四节 行礼	92
第五节 护理工作中的举止礼仪	97

● 第六章 护士的交往礼仪

第一节 称谓与介绍礼仪	108
第二节 通讯与文书礼仪	113
第三节 迎送与馈赠礼仪	117
第四节 护理工作中的交往礼仪	120
实践指导——交往礼仪训练	122

● 第七章 护士的工作礼仪

第一节 门诊护士工作礼仪	125
第二节 急诊护士工作礼仪	126
第三节 病房护士工作礼仪	128
第四节 手术室护士工作礼仪	130
第五节 护理操作礼仪	132
实践指导——护士日常工作礼仪训练	138
实践指导——护士综合礼仪素质训练	139

● 第八章 其他礼仪

第一节 涉外礼仪	141
第二节 护士的求职礼仪	142
第三节 公务礼仪	146
第四节 社交礼仪	149

● 第九章 人际沟通的相关理论

第一节 沟通交流概述	153
实践活动 拓展阅读——秀才买柴	158
第二节 沟通交流技巧	158
实践活动——撕纸	162
拓展阅读——请你把话听完	162

第十章 语言沟通

第一节 语言沟通概述	164
第二节 交谈	166
实践指导——交谈能力训练	176
第三节 演说	178
实践指导——演说能力训练	186
拓展阅读	187
第四节 其他形式的语言沟通	189

第十一章 非语言沟通

第一节 非语言沟通概述	193
第二节 非语言沟通的形式	195
第三节 非语言沟通在护理工作中的作用	199
案例分析——护理沟通中的人体接触	201
实践指导——非语言沟通能力训练	202

第十二章 书面语言沟通

第一节 书面语言沟通概述	204
第二节 书面语言沟通的方式	205
第三节 书面语言沟通的态度	206
第四节 书面语言沟通在护理工作中的应用	207
实践活动——协作学习与讨论	211

第十三章 护理工作中的关系沟通

第一节 护理工作中的各种关系沟通	213
第二节 护士在各种关系沟通中的角色功能	222
案例一	225
案例二	225
实践活动——角色扮演	226
拓展阅读	227

参考资料

××卫生学校首届“天使杯”护理礼仪风采大赛操作规程	230
---------------------------------	-----



第一章 绪论

在人类社会发展的过程中,随着人们交往的日益增多,礼仪与人际沟通在人们的生活、工作和学习中具有越来越重要的作用。礼仪不仅可以约束人们的行为,更是一个人的教养、风度、魅力的综合体现。礼仪也是一种潜在的资本,是一个人顺利步入社会的钥匙,更是一个人的适应社会、建立良好人际关系、获得事业成功的重要条件。人际沟通是建立人际关系的基础,是维系人际关系的手段。在资讯高度发达、分工愈来愈细的现代社会中,具有较强的沟通能力,拥有良好的人际关系,不但是快乐生活的源泉,更是能否取得成功的关键。作为现代医护人员,礼仪与沟通知识也是就业和求职的必要条件。因此,每一个人都应该认真学习和掌握礼仪与人际沟通的知识,并以此来充实自己、完善自己,从而实现自己的人生价值。

第一节 礼仪概述

一、礼仪发展史

人类学家认为,礼仪在人类摆脱愚昧状态后就已经产生,发展至今已经经历了漫长的历史进程。

(一) 礼仪的起源

在原始社会,人类为了生存和发展,寻求满足自身欲望与实现欲望的条件之间动态平衡,协调主客观的矛盾,特别是伴随着原始宗教的祭祀活动,产生了礼仪。礼仪在其传承沿袭的过程中不断发生着变革。从历史发展的角度来看,其演变过程可以分四个阶段。

1. 礼仪的起源时期:夏朝以前(公元前 21 世纪前) 礼仪的产生有其历史渊源,可以追溯到原始社会,在原始社会中、晚期(约旧石器时代)出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期,礼仪较为简单和虔诚,还不具有阶级性。内容包括:制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪;区别部族内部尊卑等级的礼制;为祭天敬神而确定



的一些祭祀仪式；制定一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

2. 礼仪的形成时期：夏、商、西周三代（公元前 21 世纪—前 771 年） 人类进入奴隶社会，统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制，礼被打上了阶级的烙印。在这个阶段，中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。如“吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期，如周代的《周礼》《仪礼》《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。

3. 礼仪的变革时期：春秋战国时期（公元前 771—前 221 年） 这一时期，学术界形成了百家争鸣的局面，以孔子、孟子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发展，对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述，第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序的划分及其意义。

孔子对礼仪非常重视，把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼，无以立”“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。”他要求人们用礼的规范来约束自己的行为，要做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”，倡导“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，要相互关心，彼此尊重。

孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌，即“恭敬之心，礼也”，并把“礼”看作人的善性的发端之一。

4. 强化时期：秦汉到清末（公元前 221—公元 1911 年） 在我国长达 2000 多年的封建社会里，尽管在不同的朝代礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征，但却有一个共同点，就是一直为统治阶级所利用，礼仪是维护封建社会的等级秩序的工具。这一时期的礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中，它逐渐演变为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。

纵观封建社会的礼仪，内容大致有涉及国家政治的礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪构成中华传统礼仪的主体。

（二）礼仪的发展

辛亥革命以后，受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响，中国的传统礼仪规范、制度，受到强烈冲击。五四新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算，符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传，那些繁文缛节逐渐被抛弃，同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。新中国成立后，逐渐确立以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来，随着中国与世界的交往日趋频繁，西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国，同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面，构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革，现代礼仪的发展进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版，各行各业的礼仪规范纷纷出台，礼仪讲座、礼仪培训日趋红火。人们学习礼仪知识的热情空前高涨，讲文明、讲礼貌蔚然成风。今后，随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多，礼仪在新的层次上同国际接轨，符合国际惯例。



二、礼仪的基本概念

(一) 礼仪的含义

“礼仪”最早在我国古代是被作为一个时代的典章制度和道德教化使用的。礼仪包括“礼”和“仪”两部分。“礼”，即礼貌、礼节；“仪”即“仪表”、“仪态”、“仪式”、“仪容”，是对礼貌、礼节、仪表、仪式的统称。其含义是人类社会生活中，用语言、行为等方面的一种约定俗成的，符合“礼”的精神，要求每个社会成员共同遵守的以“律己敬人”为核心的完整的行为准则或规范。它是人类文明、道德、进步的反映，同时也是一个社会组织、个人形象的反映。从广义的角度看，它泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术。从狭义的角度看，通常是指在较大或隆重的正式场合，为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。

(二) 礼仪的相关概念

1. 礼貌 人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌，是一个人在待人接物时的外在表现。它通过仪表及言谈举止来表示对交往对象的尊重。它反映了时代的风尚与道德水准，体现了人们的文化层次和文明程度。

2. 礼节 是指人们在日常生活中，特别是在交际场合中，相互表示问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现，具有形式化的特点，主要指日常生活中的个体礼貌行为。

3. 仪表 是指一个人的外表，主要包括一个人的容貌、姿态、服饰以及个人卫生等方面，它在一定意义上反映出一个人的修养、性格等特征，是一个人内在素质的外在表现。

4. 仪式 指在一定场合，为表示尊重、敬意、友好而举行的具有专门化行为规范的活动，如颁奖仪式、签字仪式等。

5. 护理礼仪 属于职业礼仪范畴，是护理人员在医疗护理和健康服务过程中形成的、被大家公认和自觉遵守的行为规范和准则。它既是护理人员内在修养和素质的外在表现，也是护理人员职业道德的具体表现。

知识链接

礼的本意为敬神，后引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富，它既可以指表示敬意和隆重而举行的仪式，也可泛指社会交往中的礼貌礼节，是人们在长期的生活实践中约定俗成、共同认可的行为规范。还特指奴隶社会、封建社会等级森严的社会规范和道德规范。

在《中国礼仪大辞典》中，礼定义为特定的民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度和行为方式。礼的本质是“诚”，有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。“礼”是人际间乃至国际交往中，相互表示尊重、亲善和友好的行为。

三、礼仪的特点和作用

(一) 礼仪的特点

礼仪是一门社会交际的学问,它具有以下几个方面的特点:

1. 共同性 人们追求真善美的愿望是一致的,礼仪是社会各阶层人士所共同遵守的准则与行为规范。每个人都要依礼办事,全人类不管哪个国家,哪个民族都以讲礼仪为荣。例如:礼尚往来,礼貌待客,文质彬彬,举止得体都是符合大多数人的价值取向的文明标志。

2. 差异性 由于地域的不同,民族的不同,文化背景不同,就形成了礼仪表现形式上的差异性。例如:有一种手势,大拇指和食指环成圆圈,其余手指伸展,意思是“OK”,这种手势在美国表示“赞同”、“了不起”,但是在巴西则是指责别人行为不端。

3. 继承性 礼仪规范将人们交际活动中约定俗成的程式固定下来,这种固化程式随着时间的推移沿袭下来,形成了继承性特点。人们对传流下来的礼仪规范应采取汲取精华,去其糟粕,古为今用的态度。例如:在重大活动中,座次以北为上,以右为尊的规则,就是继承了传统礼仪,并传承下去,发扬光大,并付诸实践。

4. 发展性 礼仪规范不是一成不变的,它随着时代的发展,科学技术的进步,在传统的基础上不断地推陈出新,体现着时代的要求与时代的精神。如今节假日给亲朋好友打个礼仪电话,发个短信,或送去礼仪鲜花,表示祝贺与问候,这些都反映了礼仪发展性的特点。

5. 针对性 礼仪是用于需要以礼相待的特定的交际场合的仪式、礼节。在特定范围、特定场合,礼仪会行之有效,发挥很好的作用。如“欢迎光临”这些礼貌得体的语言,如果在商场、酒店使用,会使服务对象倍感温馨;如果在医院,就不合适了。

6. 实践性 礼仪是来源于社会实践,而又必须在实践中反复演练,服务于社会实践的一门学科。它的操作实践性很强,只有把礼仪学的理论应用于实践,才能不断地检验和提高自身的礼仪素质,达到学礼贵在应用的目的。



在生活中,有哪些方面是礼仪的表现?作为一名学生,应加强哪些礼仪训练?

(二) 礼仪的作用

礼仪的作用概括地说,是表示人们不同地位的相互关系和调整、处理人们相互关系的手段。其作用主要表现在以下几个方面。

1. 尊重作用 尊重的作用即向对方表示尊敬、敬意,同时对方也还之以礼。礼尚往来,有礼仪的交往行为,蕴含着彼此的尊敬。

2. 约束作用 礼仪作为行为规范,一经制定和推行,便形成社会的习俗和社会行为规范。任何一个生活在某种礼仪习俗和规范环境中的人,都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束。自觉接受礼仪约束的人是“成熟的人”的标志,不接受礼仪约束的人,社会会以道德和舆论的手段来对他加以约束,以法律的手段来强迫其遵守礼仪。



3. 教育作用 礼仪蕴含着丰富的文化内涵,是一种高尚、美好的行为方式,它潜移默化地净化人的心灵,陶冶人的情操,提高人的品味,完善人的性格。礼仪通过评价、示范、劝阻等教育方式纠正人们的不良习惯,倡导人们按照礼仪要求,协调人际关系,营造文明、健康的社会氛围。

4. 协调作用 礼仪是人们交际活动中的润滑剂,它对营造团结友爱、平等互助的新型人际关系起着重要的作用。运用礼仪,可以帮助人们规范交际行为、化解矛盾、增进彼此间的理解和信任,有利于人们联络感情,协调人际关系。

四、礼仪的基本原则

(一) 宽容的原则

即人们在交际活动中运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人,多容忍多体谅多理解他人,要豁达大度、有气量、不计较、不追究。具体表现为一种胸襟,一种容纳意识和自控能力。这样才能减少交往矛盾,化解人际冲突。

(二) 敬人的原则

即人们在社会交往中,要敬人之心常存,处处不可失敬于人,不可伤害他人的个人尊严,更不能侮辱对方的人格。敬人就是尊敬他人,包括尊敬自己,维护个人乃至组织的形象,不可损人利己,这也是人的品格问题。

(三) 自律的原则

这是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪,最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我反省、自我检查。树立一种道德信念,自觉按照礼仪规范严格要求自己,不断提高自我约束、自我克制能力。

(四) 遵守的原则

在交际应酬中,任何人,不论身份高低、职位大小、财富多少,都必须自觉、自愿地遵守礼仪,用礼仪去规范自己在交往活动中的言谈举止。遵守的原则,更是人格素质的基本体现。只有遵守礼仪规范,才能赢得他人的尊重,确保交际活动达到预期的目标。

(五) 适度的原则

应用礼仪时要注意把握分寸,认真得体。适度就是把握分寸。礼仪是一种程序规定,而程序自身就是一种“度”。礼仪无论是表示尊敬还是热情都有一个“度”的问题,要做到感情适度、谈吐适度、举止适度。没有“度”,施礼就可能进入误区。

(六) 真诚的原则

运用礼仪时,务必诚信无欺,言行一致,表里如一。真诚就是在交际过程中做到诚实守信,不虚伪、不做作。只有真诚,才能更好地与交往对象之间传递信息、交流情感、沟通思想。如果缺乏真诚,是得不到别人的尊重和信任的,更谈不上交际效果。

（七）从俗的原则

由于国情、民族、文化背景的不同，必须坚持入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法保持一致，切勿目中无人，自以为是。从俗就是指交往各方都应尊重相互之间的风俗习惯，了解并尊重各自的禁忌，否则，就会在交际中引起障碍和麻烦。

（八）平等的原则

平等是礼仪的核心，即尊重交往对象，以礼相待，对任何交往对象都必须一视同仁，给予同等程度的礼遇。礼仪是在平等的基础上形成的，是一种平等的、彼此之间的相互对待关系的体现，其核心问题是尊重以及满足相互之间获得尊重的需求。

第二节 人际沟通概述

人际沟通在人类社会发展的历程中起着重要作用。良好的沟通不仅是个人事业成功的重要因素，也是个人身心健康的重要保证。

一、人际沟通的概念

人际沟通是沟通的一个领域，是指人们之间的信息交流与传递的过程，也就是人们在共同活动中彼此交流各种观念、思想和感情的过程。这种交流主要通过言语、表情、手势、体态以及社会距离等来表示。

有效的人际沟通是在恰当的时候、适宜的场合、用得体的方式表达思想和感情，并能被别人正确理解和执行的过程。这个定义包含了六个要素：时机、场合、方式、内容（思想和感情）、结果（理解和执行）和反馈。每个要点都会影响沟通的有效性。

二、人际沟通的特点

（一）目的性

人与人沟通时，是有其目的性的，或传递信息或表达感情。比如你想开口问路，不论你问的是一名警察或是小孩，不论你的语气是缓还是急，就是你想知道自己身处何方，如何找到自己要走的路。可见，沟通的目的是客观存在的。

（二）象征性

人际沟通总是借助一些社会约定俗成的语言、动作、表情、习俗等来完成，这些信号系统作为沟通的工具，在一定的社会环境中，均具有一定的象征意义。如探望病人，要说吉利的话，忌讨论死亡、悲伤的话题；深深的鞠躬或微微前倾的坐姿，代表恭敬和谦逊……正确运用通用的信号系统，对于有效沟通至关重要。



（三）关系性

人际沟通是建立和改善人际关系的基础。沟通的内容和方式的选择,一方面取决于不同人际关系的类型,如病人病情发生了变化,护理人员对病人、家属、医生的描述可能有很大的不同;另一方面,人际沟通常常促进人际关系的发展和改善。不良的沟通会造成人际关系的恶化。

（四）习得性

有人把沟通看做是与生俱来的本领,认为沟通的能力其实是先天性格决定的,“江山易改,禀性难移”。实际上沟通能力是一种技能,是可以通过后天学习和不断操练得到不同程度发展的。沟通技巧的学习过程就像学弹琴、打篮球一样,必须边学边练,活学活用。

（五）互动性

人际沟通的过程是一个相互作用的过程。信息发出者期待接收方的回应,并在信息交流过程中不断进行角色的互换,并相应调整沟通的内容和形式。一旦沟通的一方停止互动,沟通就失效了。

（六）不可逆性

俗话说“说出去的话,泼出去的水”,沟通的信息一旦发出就无法收回。因此特别提醒沟通者在沟通过程中要积极慎重,三思而行,以免产生不良影响。

三、人际沟通的作用

（一）协调作用

人际沟通的协调作用体现在两个方面:其一,协调情感,即人际沟通可以使沟通者心理得到某些满足;其二,协调动作,即沟通者从沟通的信息中自动调节自己的行为。如果一个团体中人与人之间沟通阻塞,那么成员间的隔阂、误会、矛盾就会骤然上升。一旦这些阻塞被排除,沟通就畅通了,因此,人际沟通有利于提供信息,增进了解和情感,起着提高情绪、增强团结、调整行为的作用。

（二）保健作用

人际沟通是人类特有的需求。如果人的这种需求得不到满足,就会影响个人的身心健康。人与人之间充分的思想情感交流,是实现沟通行为所必需的条件,也是个人心理健康成长过程中所必需的。人际沟通对老年人来说,更是不可忽视的动力源泉之一。如果老人之间缺乏信息的传递,个人生活就会感到空虚、抑郁,还会促使脑细胞萎缩。

（三）形成和发展社会心理的作用

人的社会心理正是在同他人进行人际沟通过程中,逐渐形成和发展起来的。社会心理