



第一章 绪论

第一节 认识礼仪和沟通

第二节 礼仪和沟通的作用

第三节 学习礼仪和沟通的意义

第四节 学习礼仪和沟通的方法





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。





第一节 认识礼仪和沟通





一、礼仪的概念及功能

(一) 礼仪的概念

礼仪是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，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。





一、礼仪的概念及功能

(二) 礼仪的功能

- ▣ 沟通功能
- ▣ 协调功能
- ▣ 教育功能





二、沟通的含义及其功能

(一) 沟通及人际沟通的概念

- ✦ 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（思想、观念、动作等）交流的过程

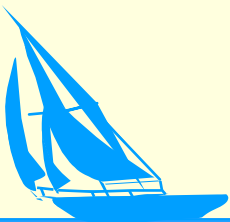




二、沟通的含义及其功能

(二) 人际沟通的功能

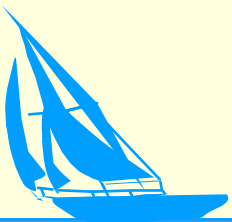
- 生理功能
- 心理功能
- 社会功能
- 职业功能
- 决策功能





三、礼仪与沟通的关系

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。





第二节 礼仪和沟通的作用

- 一、促进人际交往
- 二、协调改善人际关系
- 三、塑造个人良好形象
- 四、美化生活
- 五、维护社会稳定
- 六、促进事业成功


第三节 学习礼仪和沟通的意义

- 一、有助于提升个人修养
- 二、有助于形成完美的人格
- 三、有助于促进社会文明和谐
- 四、有助于提高护理质量



第四节 学习礼仪和沟通的方法

- 一、尊重他人是前提
- 二、注重细节是关键
- 三、实践锻炼是重点
- 四、长久坚持是根本



小结

礼仪是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，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。礼仪的功能包括沟通功能、协调功能、教育功能。

礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现；礼仪是为人处世的行为规范、行为准则；礼仪是人际交往中使用的一种艺术；礼仪是在人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯形式；礼仪是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧；礼仪是一种形式美，是人的心灵美的必然外化。

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（思想、观念、动作等）交流的过程。人际沟通的功能包括生理功能、心理功能、社会功能、职业功能、决策功能。

礼仪和沟通的作用包括促进人际交往、协调改善人际关系、塑造个人良好形象、美化生活、维护社会稳定、促进事业成功。学习礼仪和沟通有助于提升个人修养，形成完美的人格，同时也有助于促进社会文明和谐，提高护理服务质量。学习礼仪和沟通的方法包括尊重他人是前提，注重细节是关键，实践锻炼是重点，长久坚持是根本。



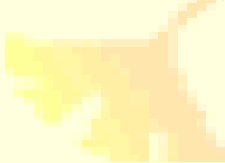
思考题

学习礼仪和沟通的作用包括什么？



测试题

一、单选题

1. 医学模式由传统的生物医学模式转向哪种模式
- A. 心理医学模式
 - B. 社会医学模式
 - C. 生物-心理医学模式
 - D. 生物-心理-社会医学模式
 - E. 心理-社会医学模式
- 



2.人际沟通的功能不包括下列哪项

- A. 生理功能
- B. 心理功能
- C. 社会功能
- D. 职业功能
- E. 决定功能





二、简答题

1. 学习礼仪和沟通的作用是什么？
2. 学习礼仪和沟通的方法有哪些？

