

# 湖南省高等教育自学考试

## 课程考试大纲

### 护理礼仪与人际沟通

(课程代码: 11530)

湖南省教育考试院组编  
2017 年 12 月

# 高等教育自学考试课程考试大纲

课程名称：护理礼仪与人际沟通

课程代码：11530

## 第一部分 课程性质与目标

### 一、课程性质与特点

护理礼仪与人际沟通是高等教育自学考试护理学（本科）专业的核心课程，也是提高护理队伍人文素质的重要学科，它是一门将社会学、美学、文化学、礼仪、人际关系和人际沟通、科学思维综合应用于护理实践的一门新兴的边缘学科，从护理的角度研究人们在维护和塑造人体美的活动中体现出来的护理美的现象及护理审美规律。

本课程以提高护生人文素养为目标，此课程的设立既满足了护理临床的工作需要，也兼顾了护生自身发展的需要，有很强的理论性和很好的实践性，响应了当前社会对护理工作加强人文的号召。人文素养的提高依赖于多学科的教育和培养，护理礼仪与人际沟通综合了临床中最需要和最实用的护理礼仪和人际沟通，能基本保证护生全面掌握护理工作中的礼仪和沟通技能。

护理礼仪与人际沟通以现代医学模式和整体护理模式对护理人员的要求为出发点，紧紧围绕“以服务为宗旨，以就业为导向，以岗位需求为标准”的职业教育指导思想，结合“以人为本，人文护理”模式，贴近社会、贴近岗位，突出卫生职业教育特色，融理论、实践、案例于一体，体现了护理职业对人文素质的要求和人文知识、技能在护理领域中的运用，有助于学生人文素养的全面提高。

### 二、课程目标与基本要求

本课程对人文、美学基本理论、护理礼仪和人际沟通的各方面的知识作了全面、详细的介绍，其目的是帮助考生构建一座通往事业成功的“桥梁”，教材内容紧密联系临床，注重理论联系实际，重点培养考生的综合能力，实现培养素质优良、行为规范的应用型护理人才的培养目标。

通过对本课程的学习，使学生能够认识护士人文修养的重要意义，掌握人文相关概念、理解护理学的人文内涵、护理礼仪、人际沟通的相关知识和技巧，并灵活运用至护理工作中，不断加强自身的素质修养、知识修养及良好的礼仪修养，提高专业素质和社会适应能力。

### 三、与本专业其他课程的关系

护理学专业是极具人文特征的专业，人文社会科学是护理学的重要组成部分，护理礼仪与人际沟通是人文科学知识和生物医学知识相结合的体现，是护理学（本科）专业的专业核心课。

在生物—心理—社会医学模式的医疗环境中，要求护生在护理病人时不仅仅要提供对症护理，还必须给予患者更多的人文关怀。虽然目前我国医疗法制日益

健全，护生仍需务必掌握良好的沟通技能，避免因沟通失误造成不必要的医疗纠纷。此本课程在护生完成专业基础课程的前提下，在学习内科护理学、外科护理学等课程之前应开设护理礼仪与人际沟通，将有利于考生在专业课程学习和实践中运用护理礼仪与沟通技巧。

先修课程：护理学导论、护理学基础，护理伦理学。

## **第二部分 考核内容与考核目标**

### **第一章 绪论：人文为护理学注入灵魂**

#### **一、学习目的与要求**

通过本章的学习，熟悉并理解“人文”、“人文修养”的有关概念和内涵，能够分析当今医疗中人文忧患现状，探究医学人文缺失的原因，明确医学人文与医学科学的关系，探讨护理人文关怀及护士人文修养的内涵，树立正确的护理价值观和态度。

#### **二、考核知识点与考核目标**

##### **（一）人文修养概述：走进璀璨的人文世界（一般）**

识记：人文与人文修养的概念

人文修养的组成

理解：人文修养的层次和人文科学的基本任务

##### **（二）人文忧患：痛定思痛的沉重话题（次重点）**

识记：科学与人文分野的现状

理解：医学的人文本质

科学与人文分野的历史背景

医学人文精神流失的原因

科学与人文的关系

##### **（三）人文回归：文武双全，天使方能飞翔（次重点）**

识记：医学科学与医学人文的概念

理解：科学与人文相异共生

##### **（四）人文修养：让护士有高度，护理有温度（重点）**

理解：护理学的人文内核

护士必备的人文修养

应用：培养临床护士的人文修养

### **第二章 人文关怀：护理专业的核心和精髓**

#### **一、学习目的与要求**

通过本章的学习，熟悉和理解护理人文关怀的基本概念、起源发展和重要性，探讨护理人员关怀能力的内涵及培养方法，明确在护理实践中应如何践行人文关

怀。

## 二、考核知识点与考核目标

### （一）护理人文关怀概述：人本为怀，守护生命（一般）

识记：关怀与人文关怀的概念

护理人文关怀的概念

理解：护理人文关怀的历史与发展

### （二）护理人文关怀的理论基础：参天大树，必有深根（次重点）

理解：中国传统文化与人文关怀

国外人文关怀理论简介

### （三）人文关怀能力培养与评价：灵魂陶冶，能力历练（重点）

识记：人文关怀能力的概念

理解：护士人文关怀能力构成要素

护士人文关怀能力的培养

国内外护理人文关怀能力测评研究

应用：评价护士人文关怀能力

### （四）护理人文关怀的践行：仁心仁护，彰显大爱（次重点）

识记：医院文化与人文关怀

护理人文关怀模式的内涵和分类

护理人文关怀工作职责

理解：护理人文关怀的组织实施

护理人文关怀流程（评估、计划、实施、）

应用：将护理人文关怀应用于临床

## 第三章 护士的科学思维修养：给生命插上睿智的翅膀

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，能够熟悉和理解“思维”、“创新性思维”等有关概念、特点，深入分析护士的临床思维过程，在此基础上，重点讨论临床护理工作中评判性思维、创新性思维的应用与护士各种临床思维能力的培养。

### 二、考核知识点与考核目标

#### （一）科学思维：“地球上最美丽的花”（一般）

识记：思维的概念

思维的主要特点（1. 间接性；2. 概括性）和分类

问题解决的概念

理解：科学思维的基本过程（1. 分析与综合；2. 分类与比较；3. 抽象与概括；4. 归纳与演绎）

问题解决的思维过程（1. 发现和提出问题；2. 分析问题；3. 提出假设；4. 检验假设）

影响问题解决的因素（1. 心理定势；2. 功能固着；3. 迁移；4. 动

机强度；5. 个性特征）

（二）护士的临床思维：工欲善其事，必先利其器（次重点）

识记：临床思维的概念；

理解：临床思维的特点（1. 时限性；2. 动态性；3. 个体差异性；4. 复杂性；5. 所需资料的全面性；6. 思维主体与客体交互作用）

临床思维的过程

护士应具有的临床思维品质（1. 系统性；2. 灵敏性；3. 深广性；4. 评判性；5. 预见性）

应用：培养护士临床思维能力的方法（1. 学好护理专业理论，奠定临床思维的基础；2. 不断更新知识技能，拓宽临床思维的视野；3. 学习哲学思辨的方法，提升临床思维的水平；4. 加强临床护理实践，培养临床思维的品质）

（三）护士的评判性思维：在反思中走向科学（重点）

识记：评判性思维的概念。

评判性思维的特点

理解：评判性思维的组成

发展评判性思维的意义

应用：将评判性思维运用于护理教学、护理临床实践、护理管理及护理科研中

能应用恰当的工具进行评判性思维的测量

（四）护士的创新性思维：不可缺失的核心竞争力（次重点）

识记：创新性思维的概念及内涵

理解：创新性思维的特征

培养创新性思维的意义

创新性思维的主要形式（1. 逆向思维；2. 发散思维；3. 灵感思维；4. 超前思维；5. 联想思维）

影响护理工作中创新性思维的因素

应用：在护理工作中运用创新性思维

掌握并运用培养创新性思维的方法

## 第四章 护士的文化修养：护理魅力的彰显

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，熟悉并理解“文化”、“文化学”的有关概念和内涵，东西方文化的差异，分析文化与社会生活，文化与健康的关系，探究多元文化影响下的护理实践，并能分析和讨论护士的文化能力及文化修养，确立正确的护理价值观和态度。

### 二、考核知识点与考核目标

（一）护理文化：护理的永续软实力（重点）

- 识记：护理的文化含义
- 理解：护理文化的内容
  - 具有中国特色的护理文化的构建（难点）
- （二）多元文化：多彩世界的本源（次重点）
  - 东西方文化与护理：兼收并蓄的智慧
  - 识记：多元文化的概念
  - 理解：文化的特征
    - 多元文化与护理实践
    - 文化与人
- （三）东西方文化与护理：兼容并蓄的智慧（次重点）
  - 识记：东方文化与中国文化
    - 中国文化特征与核心价值观
  - 理解：中国文化模式与健康
    - 西方民族社会心理特征
    - 西方文化特征与核心价值观
    - 西方生活方式与健康
    - 东西方比较文化与健康
  - 运用：东西方文化差异对护理提出的挑战
- （四）文化学概述：绵延不断的传承（一般）
  - 识记：文化的概念
    - 文化学的功能
    - 文化修养的概念
  - 理解：文化的本质、结构、功能
    - 文化学的内容
    - 文化与人文的关系
    - 文化能力及护士的文化能力
    - 护士的文化修养

## 第五章 护士的社会学修养：驾驭人生的大舞台

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，熟悉和理解“社会”、“组织”、“阶层”、“社会化”、“护士社会工作”的概念和内涵，分析社会因素对健康及护理工作的影响，体会护士学习社会学相关理论的意义，以及护士社会工作的有效方法。

### 二、考核知识点与考核目标

- （一）社会学概述：认知护理的社会性（重点）
  - 识记：社会的概念
  - 社会学的概念

- 社会群体的概念
- 社会群体的类型
- 理解：社会的基本构成要素
- 社会的特征
- 社会的功能
- 社会学产生的历史背景
- 社会学主要代表人物
- 社会学的学科特点
- 社会学研究对象和方法
- 社会学与临床护理工作
- 初级社会群体的特征
- 社会群体与健康生活方式
- (二) 社会化与职业化：护士的人生之路（次重点）
  - 识记：社会化的概念
  - 初级社会群体的概念
  - 社会组织概念
  - 理解：社会组织的构成
  - 社会组织的特征
  - 社会化的内容、意义、方法、过程、途径
- (三) 社会分层与流动：护士审己度人的社会学视角（一般）
  - 识记：阶层的概念和类型
  - 社会流动的概念
  - 理解：社会流动产生的影响和后果
  - 社会流动的原因、方式、途径
- (四) 社会工作：护理工作的广阔天地（次重点）
  - 识记：社会工作的概念
  - 理解：社会工作的功能和价值
  - 护士与社会工作的关系、对象、内容、方法
  - 应用：运用所学的护理社会工作的方法为护理对象提供高质量的服务

## 第六章 护士的美学修养：拥有一双发现美的眼睛

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，熟悉和理解美的起源、发展和美的特征，以及美育的概念和内涵，掌握美的形式和范畴以及美的基本形态，应用美学基本理论指导护士在护理工作中展现良好的护士审美素质。

同时，护士需要掌握如何在护理工作中修饰自己的外貌，着装符合规范，塑造良好的白衣天使的专业形象。

### 二、考核知识点与考核目标

- (一) 护理工作中的美学应用：从爱美之心到爱美之行（重点）
- 识记：美德的含义  
美德的主要形式
  - 理解：护士发部、面容、肢体、着装的基本要求  
护士的体态美  
护士的职业人生美
  - 应用：在护理工作中着装标准，能进行恰当地仪容修饰，展现护士的仪态美，有较高的职业道德
- (二) 美学概述：掀起美的红盖头（次重点）
- 识记：美的起源与产生  
人类如何与大自然建立审美关系  
人类发展进程中美的标志性事件  
美的本质的三种学说，主要学说的代表人物  
中西方美学学科的形成与发展，主要的流派及代表人物  
美育的概念  
审美修养及护士审美修养的概念
  - 理解：美的特征及其各个特征的重要性；  
美育的特点  
美育的意义  
护士审美修养的前提  
护士审美修养的途径。
  - 应用：运用所学的美学基本理论，通过审美观照活动和审美实践活动提高护士审美修养，有助于塑造良好的护理形象
- (三) 美的形式和范畴：哲学思辨后的纷呈（一般）
- 识记：形式美的概念
  - 理解：形式美的构成要素及其特点  
美的基本范畴及各自的特点  
形式美的产生
- (四) 美的基本形态：天地之间有大美
- 识记：美的基本形态及其特征
  - 理解：形式美的组合规律  
美的审美价值与欣赏

## 第七章 护士的人际修养：编织和谐社会的纽带

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，熟悉和理解人际关系和人际交往的有关概念和内涵，人际关系的特征，人际交往的相关理论，掌握人际关系的策略，学会如何正确处理护患关系和医护关系。



## 二、考核知识点与考核目标

### （一）护患关系：护理职场必解的方程式（重点）

识记：护患关系的概念

理解：护患关系的性质与特点

护患关系的基本内容

护患关系的基本模式及其特点

护患关系的发展过程

护患关系的影响因素

护患关系的发展趋势

应用：学会如何建立新型的护患关系

### （二）护际关系：生命战场的同盟军（次重点）

识记：医护、护士与护士关系的概念

理解：医护关系、护士与护士关系的模型、

医护关系、护士与护士关系的影响因素

护士在促进医护关系中的作用

护际关系改善的要素

应用：运用所学的良好人际关系构建策略和相关知识，在护理工作中建立良好的护患、护际和医护关系

### （三）人际关系策略：成功从做人开始（次重点）

识记：人际交往的原则

应用：建立良好人际关系的策略

### （四）人际关系概述：人情练达即文章（一般）

识记：人际关系的概念（广义和狭义）

理解：人际关系的特征、功能、影响因素、相关理论

护士人际关系范畴、作用

应用：根据人际关系的基本理论建立良好的人际关系

## 第八章 护士的人际沟通修养：寻找心灵相通的密码

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，了解人际沟通的相关概念、构成要素、影响因素及特点，掌握人际沟通中的非语言沟通中的特点、作用和技巧，深刻认识到护士语言修养的意义和方法并重点掌握特殊医疗情境下沟通的技巧。

### 二、考核知识点与考核目标

#### （一）护士的语言沟通：良言一句三冬暖（重点）

理解：护士语言修养的意义

护士语言修养的内容

护士在不同的谈话阶段运用的技巧和沟通策略

应用：掌握并能熟练运用提升护士语言修养的方法

能掌握护理工作中常用的沟通技巧

能掌握特殊情境下的沟通技巧

(二) 护士的有效沟通：天使也需通时达变（次重点）

识记：护患有效沟通的要领

理解：护理人际沟通中常用的沟通技巧

特殊情景下的沟通技巧

应用：掌握有效沟通的要领，并能熟练使用各种沟通技巧

(三) 护士的非语言沟通：此时无声胜有声（次重点）

识记：非语言沟通的概念

理解：非语言沟通的特点、作用和主要形式

应用：在人际沟通中妥善运用非语言沟通，避免不恰当的非语言动作，协调好各种非语言信息，关注对方的反馈，注意沟通中将非语言沟通与语言沟通进行结合

(四) 人际沟通概述：通向心灵彼岸的桥梁（一般）

识记：人际沟通的概念

治疗性沟通的概念

理解：人际沟通的特征、基本要素、种类和层次

治疗性沟通的特征、目的与作用

治疗性沟通和人际沟通的影响因素

## 第九章 护士的护理礼仪：让天使慧中秀外

### 一、学习目的与要求

通过本章的学习，能运用基本交往礼仪进行日常交往，在工作和生活中正确地运用见面礼仪、电话礼仪及交通礼仪，熟练运用迎送礼仪，能在护理工作中正确运用交际礼仪，促进良好护患关系的建立。

### 二、考核知识点与考核目标

(一) 护士职业礼仪（重点）

理解：护士职业礼仪的基本要求

护理操作中的礼仪规范

护士的职业交往礼仪

护理服务礼仪

应用：在护理工作中正确应用护理职业礼仪，提供高质量的护理服务

(二) 求职礼仪：亮出你的精彩（次重点）

理解：书面求职礼仪的技巧

面试中的礼仪与技巧

网络求职的礼仪

(三) 社交礼仪：没有规矩，不成方圆（次重点）

理解：会面礼仪

邀请与约会礼仪

通信礼仪

馈赠礼仪

交通礼仪

餐饮礼仪

应用：能正确运用各种社交礼仪，举止得体

（四）礼仪概述：人类文明的标尺（一般）

识记：礼仪的基本概念

护理礼仪概念

理解：礼仪的起源与发展、基本原则、基本功能

学习护理礼仪的意义和方法

### 第三部分 有关说明与实施要求

#### 一、考核的能力层次表述

本大纲在考核目标中，按照“识记”、“理解”、“应用”三个能力层次规定其应达到的能力层次要求。各能力层次为递进等级关系，后者必须建立在前者的基础上，其含义是：

识记：能知道有关的名词、概念、知识的含义，并能正确认识和表述，是低层次的要求。

理解：在识记的基础上，能全面把握基本概念、基本原理、基本方法，能掌握有关概念、原理、方法的区别与联系，是较高层次的要求。

应用：在理解的基础上，能运用基本概念、基本原理、基本方法联系学过的多个知识点分析和解决有关的理论问题和实际问题，是最高层次的要求。

#### 二、教材

##### 1. 指定教材：

护士人文修养，史瑞芬，刘义兰，人民卫生出版社，2016年第2版

##### 2. 参考教材：

护士人文修养，胡爱明，人民卫生出版社，2014年版

护士人文修养，史瑞芬，高等教育出版社，2014年版

护士人文修养，胡娟，龙娟，宁凡，江苏大学出版社，2016年版

护士人文修养与沟通技术，张翠娣，人民卫生出版社，2012年版

#### 三、自学方法指导

1. 在开始阅读指定教材某一章之前，先翻阅大纲中有关这一章的考核知识点及对知识点的能力层次要求和考核目标，以便在阅读教材时做到心中有数，有的放矢。
2. 阅读教材时，要逐段细读，逐句推敲，集中精力，吃透每一个知识点，对基本概念必须深刻理解，对基本理论必须彻底弄清，对基本方法必须牢固

掌握。

3. 在自学过程中，既要思考问题，也要做好阅读笔记，把教材中的基本概念、原理、方法等加以整理，这可从中加深对问题的认知、理解和记忆，以利于突出重点，并涵盖整个内容，可以不断提高自学能力。
4. 完成书后作业和适当的辅导练习是理解、消化和巩固所学知识，培养分析问题、解决问题及提高能力的重要环节，在做练习之前，应认真阅读教材，按考核目标所要求的不同层次，掌握教材内容，在练习过程中对所学知识进行合理的回顾与发挥，注重理论联系实际和具体问题具体分析，解题时应注意培养逻辑性，针对问题围绕相关知识点进行层次（步骤）分明的论述或推导，明确各层次（步骤）间的逻辑关系。

#### 四、对社会助学的要求

本大纲的课程基本要求是依据专业考试计划和专业培养目标而确定的，课程基本要求明确课程的基本内容，以及对基本内容的掌握程度。课程基本内容掌握程度、课程考核知识点是高等级教育考核的主要内容。

在学习要求中，对部分内容掌握程度由低到高分 3 个层次，其表达用语是：识记、理解、掌握。

自考学生在学习过程中应：

1. 掌握各知识点要求达到的能力层次，并深刻理解对各知识点的考核目标。
2. 应以考试大纲为依据，指定的教材为基础，不要随意增删内容，以免与大纲脱节。
4. 宜提倡“认真阅读教材，刻苦钻研教材，主动争取帮助，依靠自己学通”的方法。
5. 辅导时，要注意突出重点，对考生提出的问题，不要有问即答，要积极启发引导。
6. 注意对应考者能力的培养，特别是自学能力的培养，要引导考生逐步学会独立学习，在自学过程中善于提出问题，分析问题，做出判断，解决问题。
7. 要使考生了解试题的难易与能力层次高低两者不完全是一回事，在各个能力层次中会存在着不同难度的试题。
8. 助学学时：本课程共 4 学分，建议总课时 72 学时，其中助学课时分配如下：

章 次	内 容	学 时
第一讲	护士人文修养绪论	4
第二讲	人文关怀	8
第三讲	护士的科学思维修养	8
第四讲	护士的文化修养	4
第五讲	护士的社会学修养	4
第六讲	护士的美学修养	6

第七讲	护士的人际修养	10
第八讲	护士的人际沟通修养	12
第九讲	护士的护理礼仪	16
合 计		72

## 五、关于命题考试的若干规定

1. 本大纲各章所提到的内容和考核目标都是考试内容。试题覆盖到章，适当突出重点。
2. 试卷中对不同能力层次的试题比例大致是：“识记”为 20%、“理解”为 30%、“应用”为 50%。
3. 试题难易程度应合理：易、较易、较难、难比例为 2：3：3：2。
4. 每份试卷中，各类考核点所占比例约为：重点占 60%，次重点占 30%，一般占 10%。
5. 试题类型一般分为：单项选择题、多项选择题、填空题、名词解释、简答题、案例分析。
6. 考试采用闭卷笔试，考试时间 150 分钟，采用百分制评分，60 分合格。

## 六、题型示例（样题）

### 一、单项选择题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 多元文化中的护理策略要求我们注重
  - A. 文化的平等性
  - B. 文化的交叉性
  - C. 文化的市场性
  - D. 文化的内敛性
2. 以下不属于护患关系的基本模式的是
  - A. 共同促进型
  - B. 主动-被动型
  - C. 指导-合作型
  - D. 共同参与型

### 二、多项选择题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的，请将其选出并将“答题卡”上的相应字母涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

1. 护士人文修养的基本内容有
  - A. 社会学修养
  - B. 美学修养
  - C. 护士的人际沟通修养
  - D. 批判性思维修养
  - E. 社会学修养
2. 以下属于礼仪的基本功能的有
  - A. 促进交流
  - B. 提升气质
  - C. 塑造形象
  - D. 教育示范
  - E. 帮助沟通

### 三、填空题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 护士人文修养的基本内容是\_\_\_\_\_。
2. 护士站姿时，两脚呈“V”字型，脚尖距离为\_\_\_\_\_。

### 四、名词解释题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 人文修养
2. 批判性思维

### 五、简答题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）

1. 护士应具备哪些人文修养？
2. 培养护士临床思维能力的方法包括哪些？
3. 为促进和谐护患关系，护士应采取哪些策略？
4. 护士职业礼仪的基本要求有哪些？

**六、案例分析题（本大题共■小题，每小题■分，共■分）**

1. 导诊护士小王，看到一位拄拐杖的老太太步履阑珊地走进门诊大厅，便主动向前，热情接待：“老奶奶，您是一个人吗？您哪里不舒服？”了解情况后，小王帮老奶奶办理了手续，并用轮椅护送老奶奶去诊室和相关体检科室。老太太看完病后离开医院，握着小王的手激动地不停叨念着：“谢谢，太谢谢你了。”

一外科病房接到急诊室电话，有位急性胰腺炎患者急诊入院，护士要做好准备迎接患者。患者被抬进病房时面色苍白，大汗淋漓，面容痛苦。此时甲护士不慌不忙地对家属说：“请不要着急，我马上通知医生”，说完慢慢地走出病房。护士乙半靠着桌子，一手叉腰说：“她去找医生了，等着吧。”病人家属……

比较两种情景，试想如何在工作中运用礼仪知识，更好地服务患者？