

护理礼仪与人际沟通考试卷（9）

一、单项选择题（本大题共 20 小题，每小题 1 分，共 20 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. 表现为关爱所有生命和自然，厚德载物，百折不挠；能生动自如地运用母语和熟练应用一门外语，思维敏捷，善于创新，有魅力，对文、史、哲、艺有较高的造诣等。属于（ ）
 - A. 基本层的人文修养
 - B. 发展层的人文修养
 - C. 高端层的人文修养
 - D. 超高端层的人文修养
2. 对“科学与人文”之关系的认识下述哪项错误（ ）
 - A. 科学需要人文导向
 - B. 人文需要科学奠基
 - C. 科学求善，人文求真，两者缺一不可
 - D. 科学与人文是相互协同、相互支撑的
3. 拨打电话的礼仪要求一般通话时间最好不要超过（ ）
 - A. 1 分钟
 - B. 2 分钟
 - C. 3 分钟
 - D. 4 分钟
4. 一般自我介绍的时间不宜超过（ ）
 - A. 1 分钟
 - B. 2 分钟
 - C. 3 分钟
 - D. 4 分钟
5. 又称第一印象，交往双方在首次接触时，根据交往对象的外显行为等作出的综合判断与评价而形成的最初印象是（ ）
 - A. 首因效应
 - B. 近因效应
 - C. 晕轮效应
 - D. 社会刻板印象
6. 护患关系类型学说是由下列哪位提出的（ ）
 - A. 马斯洛
 - B. 皮格马利翁
 - C. 鲍威尔
 - D. 萨斯
7. 在护患关系中患者处在接受护理的从属地位，要求患者绝对服从处置和安排，这样的护患关系属于（ ）
 - A. 主动-被动型
 - B. 指导-合作型
 - C. 共同参与型
 - D. 消极-被动型
8. 人际关系是人与人在沟通与交往中建立起来的（ ）上的联系。
 - A. 心理上

- B. 行为上
- C. 合作方面
- D. 利益上

9. 护患非技术性人际关系中最重要关系包括（ ）

- A. 价值关系
- B. 道德关系
- C. 利益关系
- D. 法律关系

10. 下列哪种素质是形成第一印象的前提条件（ ）

- A. 生理因素
- B. 心理因素
- C. 性格
- D. 能力

11. 患者对护士非常信任, 对护士说“我的病已经治疗这么长的时间了, 不见好转, 我是不是要请另一个医生再看看?” 的谈话属于（ ）

- A. 一般性沟通
- B. 陈述事实性沟通
- C. 相互交流分享性沟通
- D. 情感交流性沟通

12. 当护士观察一位刚入院的外伤男性患者时, 发现患者眉头紧皱, 大汗淋漓, 面色苍白, 护士关切地问患者情况, 男患者回答说: “我还好。” 但护士立即给患者进行检查, 发现血压下降, 有休克的表现, 并及时报告医生进行抢救。该护士是通过男患者的非语言表现来发现问题的, 说明非语言具有（ ）

- A. 传情达意
- B. 验证信息
- C. 暗示作用
- D. 调节互动

13. 当患者向护士提出违反规定的要求时, 护士对患者说: “从感情上我同意您的要求, 但是从制度上我是不会允许的。” 这种拒绝的方式是（ ）

- A. 含蓄拒绝法
- B. 先退后进拒绝法
- C. 强调客观拒绝法
- D. 诱使对方自我否定拒绝方法

14. 作为护士长在批评护士时应注意的问题以下不正确的是（ ）

- A. 应及时对护士进行当众批评
- B. 批评应及时
- C. 批评时要注意场合
- D. 批评时要在双方情绪冷静时进行

15. 护士长在早上观察患者时发现王大娘的病情好转了, 她对王大娘说: “您对我们的护理工作配合得很好, 身体恢复得不错, 今天您面色看起来好了很多!” 护士长应用的沟通技巧是（ ）

- A. 询问
- B. 批评
- C. 赞美

D. 拒绝

16. 对于慢性高血压，心脏病患者保健治疗过程中宜采用的护患关系模式是（ ）

- A. 主动-被动型
- B. 指导-合作型
- C. 共同参与型
- D. 主导-从属型

17. 1968 年 Anderson 的研究表明，个性品质在人际交往中占有十分重要的地位，其中积极的品质不包括有（ ）

- A. 自负
- B. 智慧
- C. 忠诚
- D. 理解

18. 在临床护理中，护理人员有义务认真执行医嘱，严格把好诊疗最后一关。当医生医嘱有错误时，护士正确的处理方式是（ ）

- A. 请示医生同意后再执行
- B. 拒绝执行
- C. 让别人去执行
- D. 自己修改医嘱后执行

19. 我国护士管理条例要求护生实习时间为（ ）个月份以上

- A. 4
- B. 6
- C. 8
- D. 10

20. 护生着护士服不妥当的地方是（ ）

- A. 护士服整洁大方，端庄得体
- B. 护士服大小合适，松紧适宜
- C. 穿软底的护士鞋
- D. 可将自己的衣领露于护士服之外

二、多项选择题（本大题共 10 小题，每小题 2 分，共 20 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。

21. 有效的人际关系包含的要素是（ ）

- A. 时机
- B. 场合
- C. 方式
- D. 内容
- E. 结果和反馈

22. 美国入本主义心理学家马斯洛提出了人类的主要需要，下列属于马斯洛的人类需求层次的有（ ）

- A. 生理
- B. 安全
- C. 爱与归属
- D. 尊重

E. 自我实现

23. 人际距离分为下列几种 ()

A. 亲密距离

B. 私人距离

C. 社交距离

D. 公众距离

E. 远程距离

24. 我国最早的礼仪著作《礼经》是由哪些作品形成的 ()

A. 周礼

B. 礼记

C. 礼仪

D. 礼经

E. 礼训

25. 根据萨斯和霍华德的观点, 护患关系区的类型包括 ()

A. 主动-被动型

B. 指导-合作型

C. 共同参与型

D. 消极-被动型

E. 消极

26. 美国以人为本心理学家马斯洛将人类的主要需要概括为 ()

A. 生理

B. 安全

C. 爱与归属

D. 尊重

E. 自我实现

27. 下列属开放式谈话的是 ()

A. 您有多大年纪了?

B. 您今天感觉怎么样?

C. 您喜欢喝牛奶吗?

D. 您是需要躺下去吗?

E. 请您讲讲您近来的睡眠情况怎么样

28. 人际沟通的基本特征包括 ()

A. 社会普遍性

B. 目的性和习得性

C. 关系性

D. 象征性和不可逆性

E. 互动性

29. 聆听的意义包括下列 ()

A. 有助于个人发展

B. 聆听增加沟通效力和更好地表达

C. 能防止主观臆断

D. 能发现说服对方的关键

E. 聆听能改善人际关系

30. 有效说服的方法包括 ()

- A. 建立信任
- B. 选择时机
- C. 抓对方拒绝的主要矛盾说服对象
- D. 选择说服对象心情舒畅，精神良好的时机
- E. 冷淡处理一段时间再说服

三、填空题（本大题共 3 小题，每空 1 分，共 10 分）

31. 人文就是人类文化中的先进部分和核心部分，即先进的价值观及其规范。其集中体现是：
_____、_____、_____、_____。
32. 语言沟通时的四不宜具体是_____、_____、_____、_____。
33. 根据萨斯和霍华德的观点，我们可将护患关系区分为三种类型，它们是主动-被动型、
_____和_____。

四、名词解释题（本大题共 3 小题，每小题 5 分，共 15 分）

34. 护理人文关怀：
35. 界域语言：
36. 社会刻板印象：

五、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分）

37. 简述中国传统人文精神的特点。
38. 美国一位名叫特鲁多的医生去世了，留在萨拉纳克湖畔他的墓碑上的医学名言的具体内容是什么？
39. 简述达到共鸣高峰性沟通的特点。
40. 简述微笑的训练方法。
41. 简述影响人际关系的心理因素有哪些。

六、案例分析题（本大题共 1 小题，每小题 10 分，共 10 分）

患者李大娘，对做心导管检查不了解，产生恐惧心理，责任护士小王要对李大娘阐述心导管检查的必要性，具体做法、疾病的预后及注意事项。请问阐释的注意事项有哪些？护士小王平时要如何提高自己的表达能力？

护理礼仪与人际沟通考试卷（9）

参考答案

一、单项选择题（本大题共 20 小题，每小题 1 分，共 20 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。

1-5: CCCAA

6-10: DAABA

11-15: CBCAC

16-20: CABCD

二、多项选择题（本大题共 10 小题，每小题 2 分，共 20 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。

21: ABCDE

22: ABCDE

23: ABCD

24: ABC

25: ABC

26: ABCDE

27: BE

28: ABCDE

29: ABCDE

30: ABCD

三、填空题（本大题共 3 小题，每空 1 分，共 10 分）

31. 重视人 尊重人 关心人 爱护人

32. 不宜打断 不宜补充 不宜质疑 不宜纠正

33. 指导-合作型 共同参与型

四、名词解释题（本大题共 3 小题，每小题 5 分，共 15 分）

34. 护理人文关怀：是指在护理过程中医护人员以人道主义的精神对患者的生命与健康、权力与需求、人格与尊严的真诚关怀和照护。即除了为患者提供必需的诊疗技术服务之外，还要为患者提供精神的、文化的、情感的服务，以满足患者的身心健康需求，体现对人的生命与身心健康的关爱，是一种实践人类人文精神信仰的具体过程。

35. 界域语言：又称空间语，是指沟通双方通过个人空间位置和距离体现出双方关系的一种体态语言。空间位置排列问题可以反映出双方诚意和尊重程度。

36. 社会刻板印象：指人们对某一社会群体或事物所形成的笼统的、固定的印象和看法，往往以习惯性思维为基础，使群体之间达成某种共识，形成固定的看法，如商人精明、军人英勇。其积极作用是降低了社会认知的复杂性，但影响对个性和新事物属性正确和及时的认知。

五、简答题（本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分）

37. 简述中国传统人文精神的特点。

答：自强不息，任侠之气，匹夫有责，以和为贵。

38. 美国一位名叫特鲁多的医生去世了，留在萨拉纳克湖畔他的墓碑上的医学名言的具体内容是什么？

答：“有时是治愈，常常是帮助，却总是抚慰”。

39. 简述达到共鸣高峰性沟通的特点。

答：是一种完全一致的感觉；是人际沟通中的最高层次；很少能够达到这一层次；维持的时间不会太长。

40. 简述微笑的训练方法。

答：阳光思绪练习法；字母“e”法；咬筷子练习法。

41. 简述影响人际关系的心理因素有哪些。

答：能力，气质，性格，需要，动机。

六、案例分析题（本大题共 1 小题，每小题 10 分，共 10 分）

患者李大娘，对做心导管检查不了解，产生恐惧心理，责任护士小王要对李大娘阐述心导管检查的必要性，具体做法、疾病的预后及注意事项。请问阐释的注意事项有哪些？护士小王平时要如何提高自己的表达能力？

答：

（1）阐释的注意事项

- 1) 针对性：尽量为对方提供其感兴趣的信息；针对患者的不同情况采用不同的护理措施。
- 2) 通俗性：将自己的观点、意见用简明扼要，通俗易懂的语言阐释给对方；尽量少用或不用生僻的专业术语。
- 3) 委婉性：在阐释观点和看法时，应用委婉的口气向对方表明你的观点和想法。如术后患者家属探视人数较多时，护士可以委婉地提醒家属离开，以免家属影响患者休息。
- 4) 准确性：医疗语言是一种职业语言，有着很强的权威性。医护人员在向患者阐释有关问题时，科学地向患者进行有关健康问题的解释，必须准确无误，避免引起患者的误会。

（2）提高表达能力的方法

- 1) 努力学习和掌握相关的知识。
那些伶牙俐齿的“巧舌媳妇”，虽然能说会道，但却登不了“大雅之堂”。出色的口头表达能力，其实是由多种内在素质综合决定的，它需要冷静的头脑、敏捷的思维、超人的智慧、渊博的知识及一定的文化修养。因此，应努力学习有关知识和经验。
- 2) 积极参加各种提高表达能力的活动。
如参加演讲会、辩论会、班会、讨论会、文艺晚会、街宣传、信息咨询等活动，多讲多练。凡课堂上老师讲的或自己在书本中学到的知识都尽可能地用自己的话说出来，这样也有助于提高自己的口头表达能力。
- 3) 掌握相关信息。
表达者应了解信息接受者的文化水平、经验和接受能力，根据对方的具体情况来确定自己表达的方式和表达的程度等。
- 4) 选择准确的词汇、语言。
- 5) 注意文字的逻辑性和条理性，对重要的地方要强调性地说明。
- 6) 表达对他人的关切。在进入正式沟通之前，通常应有一个启动阶段，寒暄客套的话是必

不可少的。

7) 借助于手势、表情等来帮助护士与对方在思想和感情上沟通，提高表达效果。