

医护礼仪

吴惠珍 编著



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

医护礼仪

吴惠珍 编著



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容简介

现代社会,人际交往日益频繁,礼仪的内容越来越丰富,礼仪的作用越来越显著,礼仪的运用也越来越讲究。礼仪是我们每一个人需要终生学习、实践的必修课。本书以学习礼仪、普及以尊重为核心的礼仪知识为宗旨,以继承和弘扬中华民族传统礼仪文化、提高人民群众特别是医护人员的礼仪修养为目的,将礼仪分为个人篇、社交篇、职场篇、工作篇四部分,讲述不同场合的沟通礼仪技巧和方法,旨在提高医护人员的素养和品位,创造和谐的社会、人际关系,进而提高医院的形象。

本书内容丰富、图文并茂、简单易学,将不同领域、不同场合的礼仪知识重新整合,注重实际操作,追求方便实用。本书适合医护人员及对医护礼仪感兴趣的读者使用。

图书在版编目(CIP)数据

医护礼仪/吴惠珍编著.--上海:上海交通大学出版社,2016

ISBN 978-7-313-14908-4

I.①医… II.①吴… III.①医药卫生人员-礼仪
IV.①R192

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 090901 号

医护礼仪

编 著:吴惠珍

出版发行:上海交通大学出版社

邮政编码:200030

出 版 人:韩建民

印 刷:虎彩印艺股份有限公司

开 本:850mm×1168mm 1/32

字 数:206 千字

版 次:2016 年 6 月第 1 版

书 号:ISBN 978-7-313-14908-4/R

定 价:39.00 元

地 址:上海市番禺路 951 号

电 话:021-64071208

经 销:全国新华书店

印 张:9

印 次:2016 年 6 月第 1 次印刷

版权所有 侵权必究

告读者:如发现本书有印刷质量问题请与印刷厂质量科联系
联系电话:0769-85252189

前言

荀子曰：“容貌、态度、进退、趋行，由礼则雅，不由礼则夷固僻违，庸众而野。故人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。”（《荀子·修身》）就是说，一个人讲究礼仪就能改掉陋习，脱离低俗，树立正确的价值观，提高自身的修养，做到温文尔雅。所以人不守礼就没法生存，做事没有礼就不能成功，国家没有礼则不得安宁。

现代社会，经济快速发展，对外交往日益频繁，文明程度不断提高，礼仪的内容越来越丰富、运用越来越讲究、作用越来越显著。礼仪无处不在、无时不有，渗透在我们生活中的每一个细节中。因此，礼仪是我们每一个人需要终身学习、实践的必修课。医护人员既是职业人员，也是服务人员、社会人员，其生活、工作、学习等方面均需要规范的礼仪知识。礼仪知识是否具备，对其人生发展将产生重要影响。本书秉持学习礼仪、普及以尊重为核心的礼仪知识的主要理念，希望能在促进人类社会文明和谐的伟大进程中发挥作用于万一。

本书力求语言简练，方便实用。内容上，对于有争议的知识

点,查阅了大量相关资料,以目前学界一致认同的观点为依据,以期给予读者更加全面的参考。结构上,将不同领域的相关章节进行了重排整合,如仪表、仪态、出行等内容在个人篇、社交篇讨论后,此后涉及该内容的章节,不再重复或点到为止。读者在阅读时,要注意前后内容的内在联系。形式上,图文并茂,易学易懂。本书少数图片来自网络,在编撰过程中,得到滁州城市职业学院领导、相关部门和同事们的的大力支持与帮助,在此一并表示感谢。

由于时间仓促、能力所限,其间疏漏之处在所难免,真诚地期待读者、同行和专家批评指正。

吴惠珍

2016年1月

目 录

绪论	1
----------	---

个 人 篇

第一章 仪表礼仪	15
第一节 仪容礼仪	16
第二节 肢体修饰礼仪	26
第二章 化妆礼仪	29
第一节 化妆基本规则	29
第二节 化妆技巧	31
第三章 服饰礼仪	39
第一节 服饰穿戴原则	39
第二节 服装选择礼仪	42
第三节 服装色彩搭配	49
第四节 饰品佩戴礼仪	52
第四章 着装礼仪	59
第一节 男士着装礼仪	59
第二节 女士着装礼仪	68

第五章 仪态礼仪	81
第一节 站姿礼仪	81
第二节 走姿礼仪	86
第三节 坐姿礼仪	91
第四节 蹲姿礼仪	98
第五节 手势礼仪	100
第六节 肢体语言及举止禁忌	105
第六章 表情礼仪	108
第一节 目光礼仪	109
第二节 笑容礼仪	111
第三节 面目礼仪	114

社 交 篇

第七章 日常交往礼仪	119
第一节 日常生活礼仪	119
第二节 介绍礼仪	124
第三节 握手礼仪	126
第八章 交谈礼仪	130
第一节 交谈的原则	130
第二节 交谈的礼节	132
第三节 说服他人的礼仪	135
第四节 称谓礼仪	139
第五节 交谈常用的谦敬词	140
第九章 通讯礼仪	143
第一节 接电话礼仪	143
第二节 打电话礼仪	147

第三节	电话交谈礼仪	149
第四节	通话中相关问题处理	150
第五节	手机礼仪	151
第六节	电脑礼仪	153
第十章	人情往来礼仪	155
第一节	祝贺礼仪	155
第二节	吊唁礼仪	159
第三节	馈赠礼仪	160
第十一章	公共场合礼仪	165
第一节	出行礼仪	165
第二节	公共场所礼仪	171

职 场 篇

第十二章	求职礼仪	181
第一节	求职信(电子邮件)、电话求职礼仪	181
第二节	面试准备	191
第三节	面试语言技巧	200
第十三章	办公室礼仪	207
第一节	上岗礼仪	207
第二节	形象礼仪	208
第三节	行为礼仪	211
第四节	环境礼仪	213
第十四章	同事相处礼仪	215
第一节	与领导相处礼仪	215
第二节	与同事相处礼仪	217
第三节	与员工相处礼仪	222

工 作 篇

第十五章	医生服务礼仪	227
第一节	医生基本礼仪	227
第二节	医生诊疗礼仪	228
第十六章	护士服务礼仪	235
第一节	护士服饰礼仪	235
第二节	护士仪态礼仪	240
第三节	护士表情礼仪	241
第四节	护士交谈礼仪	241
第五节	护士接待病人礼仪	243
第六节	不同岗位护士的工作礼仪	246
第七节	护士与医生之间的礼仪	251
第八节	护士其他礼仪	252
第十七章	医疗机构其他岗位人员礼仪	253
第一节	行政人员礼仪	253
第二节	药学技术人员礼仪	254
第三节	医技人员礼仪	255
第四节	窗口人员礼仪	256
第五节	科研教学、统计人员礼仪	256
第六节	财务、后勤人员礼仪	256
附录一	大学生礼仪	258
附录二	常见礼仪文书	273
参考文献		280

绪 论

人类活动在受自然规律的影响和制约的同时,还受社会规律以及由社会规律决定的各种社会规范的影响和制约。在这些社会规范中,除了道德规范和法律规范以外,还有一个很重要的方面,就是礼仪规范。礼仪,作为人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以某种精神的约束力支配着每个人的行为,是人类文明进步的重要标志,是适应时代发展、促进个人进步和成功的重要途径。

一、礼仪概述

礼仪是人们在社会交往中受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素影响下形成的,是以建立和谐关系为目的的各种符合时代精神及要求的行为准则或行为规范的总和,这些准则或规范具有约定俗成性,为人们所认同和遵守。

简言之,礼仪就是人们在社会交往中,以一定约定俗成的程序、方式来表现律己、敬人的过程。

在日常生活中,礼仪往往首先表现为一些不成文的规矩、习惯,然后才逐渐形成大家认可的,可以用语言、文字、动作进行准确描述的行为和规定准则,并成为人们自觉学习和遵守的行为规范。

礼仪有效地体现一个人的教养、风度与魅力,体现一个人对他人和社会的认知水平及尊重程度。礼仪是一个人的学识、修养和价值观的外在表现。一个人只有在尊重他人的前提下,才

会被他人尊重。人与人之间的和谐关系就是在这种互相尊重的过程中逐步建立起来的。

与“礼”相关的词,常见的有礼貌、礼节、礼仪等。

礼貌,是指在人际交往中,通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。礼貌能体现人的品质和素养,是一个人在待人接物时的外在表现。

礼节,是人们在交际场合相互表示尊重、友好的表现形式,是礼貌的具体表达方式。它与礼貌相互关系,没有礼节就无所谓礼貌,有了礼貌必然有礼节。

礼仪,是礼节、仪式的统称,是人们在人际交往中自始至终地以一定约定俗成的程序和方式表现出律己、敬人的完整行为。

礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。换言之,礼仪在层次上要高于礼貌、礼节,其内涵更深、更广。礼仪,实际上是由一系列具体的表现礼貌的礼节所构成的,是一个表示礼貌的系统而完整的过程。

在社会生活中,礼仪是人际交往不可或缺的重要工具。考证发现,古时候“礼”字通“履”字,意为鞋子,鞋穿上后更方便走路,但大了不行,小了也不行。因此,在与人交往时一定要“有礼”,并且要适度。

随着医疗市场的开放、医院行业竞争的不断加剧和科学技术的不断进步,医学模式发生了巨大变化。医疗工作已从传统的“以疾病为中心”发展到现在“以人的健康为中心”的全新模式。其服务对象不仅包括患者和伤员,也包括处于特定生理状态的健康人(如孕妇、产妇、新生儿)以及完全健康的人(如来医院进行体格检查或口腔清洁的人)。

在现代化医学模式转变和护理学发展的今天,严格护理管理、完善护理程序、强化医生和护士高度的责任感都是不可缺少

的促进要素。然而,在贯穿这些要素的其中,医院礼仪已成为当前急需解决的问题,它关系医院工作的内在品质和外在形象。这就要求广大医务工作者不仅需要有高超的医术,更需要有高尚的医德医风和人性化的服务规范。

医务人员文雅健康的风姿、稳健适度的步伐、规范专业的操作、自然亲切的微笑、体贴关切的语言,将极大地影响和稳定患者的心态,激发患者追求美好生活的欲望。这对于恢复患者的身心健康将产生无可替代的积极影响。

二、礼仪的发展

中国是四大文明古国之一,有五千年文明史,素有“礼仪之邦”的美誉。

在原始社会,由于生产力极端低下,当时的人们把许多无法解释的自然现象当做“神”和“天”的旨意。“神”和“天”被认为是至高无上的主宰,于是人们因敬畏而对之顶礼膜拜,进行祭祀。到了原始社会晚期,随着私有制经济的发展,礼仪的内容和对象逐渐与人类社会的生活联系起来,逐步发展成为一种社会秩序、社会等级制度和一种人际关系中固定的表现形式,成为政治统治的工具。

进入奴隶社会,奴隶主为了维护其统治利益,将原始社会的宗教仪式发展成符合当时社会政治需要的礼制。周公集“礼”之大成,提出“礼仪三百”,“威仪三千”。“三礼”(《礼仪》《礼记》《周礼》)的出现标志着礼仪发展的成熟阶段,当时的“礼”既是一种仪式和规范,又是一种法律制度。

随着奴隶社会的解体,人类进入了封建社会,礼仪制度得到进一步发展。封建社会的礼制既有整套繁琐的为国家政治服务的礼仪制度,又有系列的社会交往中应遵循的行为规范,还有严

格的家族礼制。特别到宋代时,礼仪与封建伦理道德说教相融合,即礼仪与礼教相杂,成为实施礼教的得力工具之一。可以说,封建社会以“三纲五常”为核心的等级观念和以“三从四德”为中心的男尊女卑的观念,对当时的政治和生活等方面起着非常重要的作用。

礼仪之说

中国古代有“五礼”之说,即:祭祀之事为吉礼,冠婚之事为嘉礼,宾客之事为宾礼,军旅之事为军礼,丧葬之事为凶礼。民俗界认为礼仪包括生、冠、婚、丧四种人生礼仪。实际上礼仪可分为政治与生活两大类。政治类包括祭天、祭地、宗庙之祭、祭先师先圣、尊师乡饮酒礼、相见礼、军礼等。生活类包括五祀、高禘之祀、雉仪、诞生礼、冠礼、饮食礼仪、馈赠礼仪等。

知识 链接



荀子说:“人无礼则不生,事无礼则不成,国家无礼则不宁。”从本质上说,中国的旧礼制是为古代统治阶级服务的,它扼杀人的个性和自由,在中国人的文化、心理上积淀了循规蹈矩、逆来顺受的消极思维方式。

辛亥革命推翻了封建王朝,中国进入了半殖民半封建社会。西方列强朗诵着《圣经》,高唱着“西方文明”,却在肆意瓜分中国的土地。旧中国的统治者也喊着“礼、义、廉、耻、忠、孝、仁、爱”,道貌岸然,虚伪残暴。

中国的传统礼仪一方面存在着与现实生活相冲突的思想因素。中国传统的礼仪与道德观念是建立在传统的农业文明的基础上的,在熟人圈子里起着一定的作用。同时,中国传统礼仪也是建立在人与人之间等级关系以及互相依附的基础上,讲究的是三六九等,行礼多数是单向的,而不是互相的,是确定身份等级的一种方式。只是在下者向上施礼,而在上者安然接受,无需

有所表示。现在已进入商业文明社会,商业文明的礼仪是以西方礼仪为基础,主要是以平等自由、互相尊重为主要内容,表示亲近、友爱与尊重。这样,中国的一些传统礼仪形式就出现了不适应症。另一方面,也有与时代精神相一致的思想因素。如中国传统伦理道德提倡的公忠、正义、仁爱、中和、诚信、礼让、敬老、尊师、自强、持节、明智、知耻、节制、廉洁、勤俭等基本的道德规范,虽然由于当时特定的历史条件及制度的限制有一定的局限性,但基本内涵在今天仍有着较强的现实意义。

当今时代,经济、社会快速发展,精神文明建设、物质文明建设以及政治文明建设相互协调,更需要礼仪文化大力支持。新的礼仪应该是东西方的文化交融,是国际惯例和人际交往的准则,是道德行为规范的集合体,而不是“旧礼”的简单重复或是“西礼”的简单复制。

三、东西方礼仪的区别

由于受到传统、风俗、宗教的影响,东西方礼仪存在着一些的差异。

东方礼仪主要指中国、日本、韩国、朝鲜、新加坡以及以一些东南亚国家为代表的具有东方民族特点的礼仪文化。

西方礼仪主要指流传于欧洲、北美各国的礼仪文化。

1.血缘亲情 东方人非常重视家族和血缘关系,“血浓于水”的传统观念根深蒂固,人际关系中最稳定的是血缘关系;西方人独立意识强,相比较而言,利益关系高于家庭血缘关系。强调个人拥有自由,追求个人利益。他们将责任、义务分得很清楚,责任必须尽到,义务则完全取决于实际能力,绝不勉为其难。

2.表达方式 东方人以“让”为礼,凡事都要礼让三分,与西方人相比,常显得谦逊而含蓄。面对他人的夸奖,中国人常常会

说“过奖了”、“惭愧”等字眼,表示自己的谦虚;西方礼仪强调实用,表达率直、坦诚。面对别人真诚的赞美或夸奖,往往会用“谢谢”来表示接受对方的美意。

3. 礼品馈赠 东方人重视礼尚往来,往往将礼品作为人际交往的媒介和桥梁。东方人送礼的名目繁多,除了重要节日互相拜访需要送礼外,平时的婚、丧、嫁、娶、生日、搬迁、远行等等都可以作为送礼的理由;西方礼仪强调交际务实,在讲究礼貌的基础上力求简洁便利,反对繁文缛节、过分客套。西方人一般不轻易送礼给别人,除非相互之间建立了较为稳固的人际关系。在送礼形式上西方人也比东方人简单得多。一般情况下,他们既不送过于贵重的礼品,也不送廉价的物品,但却非常重视礼品的包装,特别讲究礼品的文化格调与艺术品位。

在送礼和接受礼品方面,东西方也存在着差异。中国人及日本人在送礼时费尽心机、精心挑选,但在受礼人面前却总是谦虚而恭敬地说“微薄之礼不成敬意,请笑纳”之类的话。东方人在受礼时,通常会客气地推辞一番。接过礼品后,一般不当面拆看礼物,惟恐对方因礼物过轻或不尽如人意而难堪,或显得自己重利轻义,有失礼貌。而西方人送礼时,总是向受礼人直截了当地说明“这是我精心为你挑选的礼物,希望你喜欢”,或者说“这是最好的礼物”之类的话。西方人一般不推辞别人的礼物,接受礼物时先对送礼者表示感谢,接过礼物后总是当面拆看礼物,并对礼物赞扬一番。

4. 待人接物 东方礼仪注重老者、尊者优先,讲究论资排辈;西方礼仪崇尚自由平等,独立意识强。个人不愿老,不服老,特别忌讳“老”,等级观念没有东方人那么突出。

5. 时间观念 相对来讲,中国人使用时间比较随意,时间观念比较淡漠,工作生活中迟到、早退等现象常有;西方人则时间

观念强,做事讲究效率。出门常带记事本,方便记录日程和安排,有约必须提前到达,至少要准时,且不应随意改动。西方人不仅惜时如金,而且常将交往方是否遵守时间当作判断其工作是否负责、是否值得与其合作的重要依据,在他们看来时间观念直接反映了一个人的形象和素质。

另外,西方人工作时间和业余时间区别分明,休假时间不打电话谈论工作,甚至在休假期间断绝非生活范畴的交往,他们认为不尊重别人拥有的时间是最大的不敬。

6.对待隐私 东方人非常注重共性拥有,强调群体,强调人际关系的和谐,邻里间的相互关心,问寒问暖,是一种富于人情味的表现;西方礼仪则强调个人拥有的自由(在不违反法律的前提下),将个人的尊严看得神圣不可侵犯。

在西方,冒犯对方“私人的”所有权利,是非常失礼的行为。西方人尊重别人的隐私权,同样也要求别人尊重他们自身的隐私权。

四、礼仪的特征

礼仪文化源远流长,礼仪著作浩如烟海,所涉及的礼仪范围十分广泛,几乎渗透于社会的各个方面,与其他文化有许多共性,如诚信守诺、尊老敬贤、礼尚往来、容仪有整等。但礼仪文化也具有鲜明的个性特点。

1.规范性 礼仪是一种规范。礼仪规范的形成是对人们在社会交往实践中所形成的一定礼仪关系的概括和反映。礼仪是人们在长期反复的生活实践中形成,并通过某种风俗、习惯和传统的方式固定下来的,通过一定社会的思想家们集中概括出来,见之于人们的生活实践,形成人们普遍遵循的行为准则。这种行为准则不断地支配或控制着人们的交往行为。规范性是礼仪

的一个极为重要的特性。

2.多样性 礼仪与每一个人都有着密切的联系,它涉及生活、学习和工作各个领域。同时,不同的个人,在其生活、学习和工作的特定领域里又有特定的礼仪要求。因此,不管是在内容上,还是在形式上,礼仪都是丰富多样的。

3.继承性 礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分,每一个民族的礼仪文化都是在本民族固有传统文化的基础上,通过不断吸收其他民族的礼仪文化发展而来的。

4.差异性 礼仪作为一种行为准则和规范是约定俗成的,这是各民族礼仪文化的一个共性。但是对于礼仪的具体运用,则会因现实条件的不同而呈现出差异性。主要表现在,同一礼仪形式常常会因时间、地点的不同而使其意义出现差异。礼仪的差异性还表现为同一礼仪形式,在不同场合,针对不同对象,会有细微差别,如同样是握手,男女之间力度就应不同,新老朋友之间亦应有差别,同样是打招呼,不同地区、不同民族也不相同。

5.社会性 礼仪的文化形态有着广泛的社会性。礼仪贯穿于人类历史,遍及社会的各个领域,渗透到各种社会关系之中,只要有人和人的关系存在,就会有礼仪的存在。

6.实用性 礼仪具有很强的实用性,从某种意义上说,它是关于交际艺术的学问。

7.实践性 与纯粹的理论演绎、概念探讨、逻辑抽象不同,礼仪来源于社会实践,并且直接服务于社会实践。

8.普及性 现实生活中,每个人都离不开交际,也都希望自己的交际取得成功,而礼仪正是一门将交际活动导向成功的普及性学科。

9.综合性 礼仪是一门专门研究人的交际行为规范的学