



全国普通高等教育护理学本科专业“十二五”规划教材

Nursing Etiquette

护理礼仪

供护理、涉外护理专业用

主编 刘芳印

江苏科学技术出版社



全国普通高等教育护理学本科专业“十二五”规划教材

Nursing Etiquette

护理礼仪

供护理、涉外护理专业用

主 编 刘芳印

副 主 编 徐锦江 董红岩 于艳梅

编 委 (按姓氏笔画排序)

于艳梅 (赤峰学院医学院)

刘芳印 (右江民族医学院)

陆小曲 (右江民族医学院)

徐锦江 (辽宁医学院)

董红岩 (长治医学院)

焦英华 (河北北方学院)

穆国霞 (宁夏医科大学护理学院)

陆小曲



江苏科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

护理礼仪 / 刘芳印主编. — 南京 : 江苏科学技术出版社, 2013. 8 (2014. 8重印)

全国普通高等教育护理学专业教学改革“十二五”规划教材

ISBN 978-7-5537-1135-5

I. ①护… II. ①刘… III. ①护理—礼仪—高等学校—教材 IV. ①R47

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第088604号

护理礼仪

主 编	刘芳印
责任编辑	徐祝平 王 云
特约编辑	夏泽民
责任校对	郝慧华
责任监制	曹叶平

出版发行	凤凰出版传媒股份有限公司 江苏科学技术出版社
出版社地址	南京市湖南路1号A楼, 邮编: 210009
出版社网址	http://www.pspress.cn
经 销	凤凰出版传媒股份有限公司
印 刷	南京京新印刷厂

开 本	880 mm×1 230 mm 1/16
印 张	11. 75
字 数	240 000
版 次	2013年8月第1版
印 次	2014年8月第2次印刷

标准书号	ISBN 978-7-5537-1135-5
定 价	27. 50元

图书若有印装质量问题, 可随时向我社出版科调换。

出版说明

为了适应我国普通高等教育护理学专业教学工作的开展,全面提高专业人才的培养质量,深入贯彻落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010~2020)》,服务于医疗教育体系改革,深入贯彻教育部、卫生部2011年12月联合召开的“全国医学教育改革工作会议”精神,以《教育部、卫生部关于实施护理学教育综合改革的若干意见》《教育部、卫生部关于实施卓越医生教育培养计划的意见》和《教育部、卫生部、国家中医药管理局关于规范医学类专业办学通知》为指导,凤凰出版传媒集团江苏科学技术出版社作为长期从事教育出版的国家一级出版社,于2012年5月组织全国40余家高等医学院校开发了这套护理学本科教育教学改革“十二五”规划教材。

该套教材包括基础课程、专业课程40种,部分教材还编写了相应的配套教材。其编写特点如下:

1. 打造我国护理学教育的主干课程 本套教材的编写,遵循护理学专业教育培养目标和专业认证标准,紧密结合护理本科教育教学改革成果,体现素质教育和创新能力与实践能力的培养,努力为学生知识、能力、素质协调发展创造条件,同时也为其他层次护理学教育及教材编写提供科学的依据。

2. 体现教材的延续性 本套教材仍然坚持“三基”(基础理论、基本知识、基本技能)、“五性”(思想性、科学性、先进性、启发性、适用性)、“三特定”(特定对象、特定要求、特定限制)的原则要求。同时强调内容的合理安排,深浅适宜,适应护理学本科教学的需求。

3. 体现当代医学科学先进发展成果的开放性 这套教材汲取了国内外最新版本相关经典教材的新内容,借鉴了国际先进教材的优点,结合了我国现行临床实践的实际情况和要求,并加以创造性地利用,体现了护理学专业教学的核心思想和特点,反映了当今医学科学发展的新成果。

4. 强调临床应用性 本套教材摒弃了传统空洞不实的研究性知识,做到了基础课程与专业课程紧密结合,临床课程与工作实践无缝链接,深化学生对所学知识的理解,力求面向临床、服务于临床。

5. 强调了全套教材的整体优化 本套教材不仅追求单本教材的系统 and 全面,突出专业特色,更是强调了全套教材的整体优化,注意到了不同教材内容的联系和衔接,避免遗漏和重复。

6. 突出教材个性 本套教材在保证整体优化的前提下,强调了各教材的个性,技能性课程突出了技能培训;人文课程增加了知识拓展;专业课程则增加了案例导入和案例分析。

7. 兼顾教学内容的包容性 本套教材编者来自全国40余所院校,教材的编写,兼顾了不同类型学校和地区的教学要求,注重全国范围的代表性和适用性。内容涵盖了国家护师资格考试大纲的知识点,可供全国不同地区不同层次的学校使用。

8. 紧贴教学实际 各科均根据学校的实际教学时数编写,强调内容的合理安排,深浅适宜,文字精炼,利于学生对重要知识点的掌握,适应本科教学的需求。在不增加学生负担的前提下,根据学科需要,部分教材采用彩色印刷,以提高教材的成书品质和内容的可读性。

这套教材的编写出版,得到了广大医学院校的大力支持,作者均来自各学科教学一线,具有丰富的临床、教学、科研和写作经验。相信本套教材的出版,必将对我国当下本科护理学教学改革和专业人才培养起到积极的推动作用。

全国普通高等教育护理学本科专业“十二五”规划教材

人体解剖学	黄秀峰 张 辉 主编	眼耳鼻喉口腔科护理学	陈燕燕 尚小领 主编
组织学与胚胎学	周劲松 主编	精神科护理学	于 勤 主编
正常人体形态学	张金萍 吴秀卿 主编	社区护理学	薛雅卓 主编
病理学与病理生理学	王万铁 蒙 山 主编	中医护理学	卢咏梅 郑贤月 主编
预防医学	周 涌 主编	康复护理学	李 津 李桂玲 主编
生物化学	冯明功 李存保 主编	传染病护理学	邹圣强 主编
生理学	瑞 云 余万桂 主编	急危重症护理学	王庸晋 江智霞 主编
医学微生物与寄生虫学	李水仙 赵玉玲 沈定文 主编	灾难护理学	罗彩凤 主编
医学免疫学	龚 权 曾 怡 主编	急危重症抢救技术	丁 梅 孟利敏 主编
护理药理学	吴基良 耿 磊 主编	临床实用护理技术	周 红 张晓霞 主编
护理专业英语	关 青 主编	护理心理学	李红玉 主编
基础护理学	赵小玉 景钦华 付云霞 主编	护理伦理学	张红霞 农乐颂 主编
护理学导论	仝丽娟 杨桂英 主编	护理管理学	刘化侠 辛 霞 主编
健康评估学	王绍锋 李玉翠 主编	护理教育学	刘 冰 吴之明 主编
内科护理学	魏 武 陶丽菊 主编	护理研究	姜丽萍 张爱华 主编
外科护理学	黄芳艳 闫曙光 主编	护理人文修养	丁 梅 王军辉 主编
妇产科护理学	柳韦华 杜立丛 主编	护理美学	郑文芳 主编
儿科护理学	张 瑛 主编	护理礼仪	刘芳印 主编
母婴护理学	杨 明 主编	人际沟通	曲 巍 杨立群 主编
老年护理学	张会君 王利群 主编	职业生涯发展与规划	吕春明 主编

前 言

随着我国医疗改革的不断深化,为改善近几年医患关系日益紧张的局面,卫生部于2010年在全国范围内开展了创建“优质护理示范工程”活动,这对在临床一线与患者接触最多、时间最长的护士的要求越来越高。护士不仅要具有高尚的思想品德、扎实的理论知识和精湛的业务技术,还要具有良好的职业形象、沟通能力及礼仪修养,才能更好地为患者提供优质满意的护理服务。因此,护理礼仪是现代护理学专业学生不可缺少的一门重要课程。

教材的编写结合高等院校护理学专业特点和护士执业资格考试大纲要求,把护理礼仪和人际沟通有机地融合在一起。内容上将护理教学实践和临床护理工作紧密结合,以贴近学生、贴近护理岗位、提升护理专业学生的职业能力。编者编写时还特别重视学生学习的兴趣和课堂的互动性,书中采用文字与图片相结合的方式,增强了内容可视性,便于教师讲授和学生学习。本教材开设了临床护理情景演练及章后思考题,便于学生进行探究式的学习与体验,以提高学生分析问题和解决问题的能力。本教材可供护理学专业用,也可作为提升临床护理人员素质教育的培训用书。

《护理礼仪》全书共分为十一章,系统地介绍了护士应当掌握的礼仪知识。第一章护理礼仪概述,主要介绍礼仪的起源与发展史、开设及学习护理礼仪的重要性及作用、护理礼仪的内容及学习途径与方法等;第二章日常礼仪,介绍了生活及工作中常用的、最基本的、应该掌握的礼仪知识;第三章至第八章为本教材的重点内容,主要对护士的仪容、服饰、仪态、工作及人际沟通等方面的礼仪要求做出了全面、详细的介绍,并强化实训操作内容、强调实践技能的重要性、注重职业礼仪的实用性和可操作性,使学习者能真正做到学以致用;第九章至第十章介绍了护理学生临床实习中的礼仪及求职礼仪的具体要求,为护理学生临床实习及毕业分配时提供一定的指导;第十一章根据国际化护理服务需求越来越多的现状,介绍涉外礼仪等相关内容,以满足护士对不同文化背景护理的需求。全书文字力求简明扼要、重点清晰,以便于读者在较短时间内能获得更多的知识,得到启发和教益。

本教材在编写过程中,编者查阅和引用了国内外大量有关礼仪方面的相关书籍和资料,对相关作者的无声帮助表示深切谢意。本教材的编写还得到了江苏科学技术出版社及各参编单位的大力支持,在此一并表示衷心感谢!由于编者水平有限,书中难免存在不足之处,衷心希望广大同仁及读者提出宝贵意见。

目 录

第一章 护理礼仪概述	1
第一节 礼仪的概述	1
一、礼仪的起源与发展史	1
二、礼仪的含义、特征和原则	3
第二节 开设及学习护理礼仪的重要性及作用	6
一、开设护理礼仪课程的背景	6
二、学习护理礼仪的重要性	7
三、护理礼仪的作用	7
第三节 护理礼仪的内容及学习途径与方法	8
一、护理礼仪的内容	8
二、学习护理礼仪的途径	9
三、学习护理礼仪的方法	10
第二章 日常礼仪	11
第一节 会面礼仪	11
一、称谓礼仪	11
二、介绍礼仪	12
三、名片礼仪	13
四、拜访礼仪	15
五、通讯礼仪	16
六、馈赠礼仪	19
第二节 公共场所礼仪	20
一、交通礼仪	20
二、电梯礼仪	23
三、餐饮礼仪	23

四、会议礼仪	25
五、文化场所礼仪	26
六、学校礼仪	27
第三章 护士仪容礼仪	29
第一节 概述	29
一、仪容礼仪的内涵和作用	29
二、仪容礼仪的基本原则	30
第二节 护士仪容修饰	30
一、头发的保养与修饰	30
二、面部的保养与修饰	34
三、身体修饰	38
第三节 护士的表情	40
一、眼神	40
二、笑容	42
三、护士表情礼仪的总体要求	44
第四章 护士服饰礼仪	45
第一节 普通服饰礼仪	45
一、服装的基本要素	45
二、饰品礼仪	49
三、着装的基本原则	52
第二节 护士着装礼仪	54
一、护士服的种类和特点	54
二、护士着装的基本要求	56
第五章 护士仪态礼仪	59
第一节 基本姿态	59
一、站姿	59
二、坐姿	63
三、行姿	67
四、蹲姿	70
五、手姿	72
第二节 护理工作中的体态礼仪	75
一、护理工作中的体态礼仪的基本要求	75
二、护理工作中常见的体态礼仪	76
第六章 男护士礼仪	80
第一节 男护士工作规范	80
一、男护士仪容、举止、着装礼仪	80
二、男护士言谈、社交礼仪	81
第二节 男护士生活指导	83
一、阳光心态	83
二、压力调节	84

第七章 护士工作礼仪	86
第一节 门诊护士工作礼仪	86
一、导诊护士的工作礼仪	86
二、分诊护士的工作礼仪	87
三、门诊治疗室护士的工作礼仪	88
第二节 急诊护士工作礼仪	89
一、急诊接待护士的工作礼仪	89
二、急诊救护护士的工作礼仪	90
第三节 病房护士工作礼仪	91
一、新入院患者的接待礼仪	91
二、患者住院期间责任护士的工作礼仪	92
三、患者出院的护理礼仪	93
四、护理操作的礼仪要求	95
五、护理危重与临终患者的工作礼仪	96
第四节 手术室护士工作礼仪	99
一、术前访视礼仪	99
二、手术患者入室接待礼仪	100
三、术中护理礼仪	102
四、术后回访礼仪	103
第五节 护士交接班礼仪	105
一、交班者礼仪	105
二、接班者礼仪	106
第六节 护理会诊及业务查房礼仪	108
一、护理会诊的礼仪	108
二、护理业务查房的礼仪	110
第八章 护士人际沟通礼仪	111
第一节 概述	111
一、人际沟通的概念	111
二、人际沟通的目的及意义	112
三、人际沟通的类型	113
四、人际沟通的方式及技巧	114
五、影响人际沟通的主要因素	115
第二节 护理工作中的语言沟通	116
一、语言沟通概述	117
二、交谈的基本概念	118
三、语言沟通技巧	120
四、护士常用接待礼仪语	121
五、护士语言礼仪的禁忌	123
第三节 护理工作中的非语言沟通	124
一、非语言沟通的基本知识	125

二、护士非语言沟通的主要形式	126
三、护士非语言沟通的基本要求	127
第四节 沟通礼仪在护理工作中的应用	129
一、医护沟通礼仪	129
二、护际沟通礼仪	130
三、护患沟通礼仪	132
第九章 护生临床实习中的礼仪	138
第一节 实习前准备	138
一、知识准备	138
二、环境准备	139
三、心理准备	139
四、身体准备	139
五、基本礼仪的准备	139
第二节 护生与医务人员的沟通	140
一、转变角色	140
二、沟通原则	140
三、影响沟通的因素	142
第三节 护生与患者的沟通	143
一、树立良好形象	143
二、重视生活护理	143
三、掌握沟通原则	143
四、影响沟通的因素	145
第四节 护生在实习期间易出现的礼仪问题	145
一、仪容礼仪问题	145
二、服饰礼仪问题	146
三、仪态礼仪问题	146
四、沟通礼仪问题	147
第十章 护生的求职礼仪	148
第一节 概述	148
一、求职礼仪的概念	148
二、求职礼仪的特点	149
三、求职礼仪的种类	149
第二节 书面求职礼仪	149
一、求职信的写作方法	149
二、个人简历的写作方法	151
三、书面求职材料的写作要求及注意事项	153
第三节 面试礼仪	154
一、面试前的准备	154
二、面试中的礼仪	156
三、面试后的礼仪	158

四、面试礼仪的注意事项及禁忌	159
第十一章 涉外礼仪	161
第一节 涉外礼仪的特点及原则	161
一、涉外礼仪的特点	161
二、涉外礼仪的原则	162
第二节 护士的涉外礼仪	163
一、涉外交际礼节	163
二、世界各国的习俗礼仪及禁忌	165
三、主要宗教的习俗礼仪及禁忌	169
四、涉外护理礼仪	171
参考文献	173

第一章 护理礼仪概述

礼仪是人们在社交活动中形成的,为表示尊重、敬意、友好而共同遵循的行为准则和规范。中国是世界公认的、历史悠久的文明古国,也是人类文明的发源地之一,素有“礼仪之邦”的美称。礼仪不仅是一个国家社会风气的现实反映,同时也是一个民族精神文明和进步的重要标志。知礼守礼是一个人立足社会、赢得他人及社会尊重的前提,也是成就事业的人生基础。

医疗卫生服务是一个特殊的服务行业。职业礼仪规范能提高行业服务质量,充满人文关怀的礼仪服务对促进人类健康更有着重要意义。良好的医疗护理服务质量对医院的发展起决定性作用。

第一节 礼仪的概述

礼仪是随着人类同时产生并发展的,是人类文明的标志之一。了解礼仪的起源及发展史,可使人们更为深入地认识礼仪的本质,并自觉地在社交活动中遵守礼仪规范的要求。

一、礼仪的起源与发展史

(一) 礼仪的起源

礼仪起源于人类开始的原始社会时期。中国关于礼仪的起源有各种说法,归纳起来大体有五种说法:天神生礼说、礼是天地人统一的体现说、礼产生于人的自然本性说、礼是人性和环境矛盾的产物说及礼生于理、起于俗说。

1. 天神生礼说 这是人们还没有认识到礼仪的真正起源时的一种信仰说教,代表了人类图腾崇拜时期对原始礼仪的一种认识,是崇拜神的反映。《左传》中“礼以顺天,天之道也”的意思是:礼是用来顺乎天意的,而顺乎天意的礼就合乎“天道”。天神生礼说虽然不科学,但却反映了礼仪起源的一些历史现象。

2. 礼是天地人统一的体现说 这是春秋以后兴起的一种观点。它认为,天地与人既有制约关系和统一性,又有高于人事的主宰性。将礼引到人际关系中来讨论,比单纯的“天神生礼说”有了很大进步,但仍然没有摆脱原始信仰,所以仍是不科学的。

3. 礼产生于人的自然本性说 儒家学派把礼和人性结合起来,认为礼起源于人的天性。孔子以仁释礼,一方面把“礼”作为处理人际关系的总则,另一方面把“仁”当作“礼”的心理依据。克己以爱人,就是“仁”;用仁爱之心正确而恰当地处理好人际关系,就是“礼”。

4. 礼是人性和环境矛盾的产物说 此学说的目的在于解决人和环境的矛盾。孔子“克己复礼”的观点就是看到了人和环境之间的矛盾而产生的,而解决这种矛盾的方法是“克己”。人的好恶欲望如不加以节制,任何坏事都干得出来,于是圣人制礼以节制贪欲。

5. 礼生于理、起于俗说 这是对礼仪起源更为深入的探讨。理是指事物必然性的道理。人们为了正常生存和发展,根据面临的生存条件制定出合乎人类生存发展的行为规范,就是“礼”。“礼”是理性认识的结果。事物的“礼”落到实处,使之与世故习俗相关联,所以又有了礼起源于俗的说法。荀子说:“礼以顺民心为本……顺人心者皆礼也。”他从理和俗上解释了礼的起源。

根据上述种种说法可以认为,“礼”先于“仪”,有了“礼”这个道德规范,才用“仪”这种形式去表现。“礼”与“仪”常常密不可分。礼仪与人类的形成过程同步产生,随着社会形式和国家制度的变化而变化,并随着人类社会的发展而逐步完善起来。

(二) 礼仪的发展史

礼仪的形成和发展,经历了一个从无到有、从低级到高级、从零散到完整的渐进过程。中国礼仪漫长的发展史大致可以分为礼仪的萌芽期、草创期、形成期、发展和变革期、强化期、衰落期、现代礼仪期和当代礼仪期等。

1. 礼仪的萌芽期 此期约从公元前5万年至公元前1万年。在旧石器时期出现了早期礼仪的萌芽,人类逐渐开化。例如,生活在距今约1.8万年前的北京周口店山顶洞人,他们用树皮或兽皮缝成衣服打扮自己,用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品挂在脖子上,这是最早的服饰礼仪。

2. 礼仪的草创期 此期约从公元前1万年至公元前22世纪。人类进入新石器时期,能制作精细的磨光石器,开始从事农耕和畜牧。此时礼仪初具雏形,有了较为明确的礼仪规范。例如,仰韶文化时期,遗址相关资料表明当时人们已经注意尊卑有序、男女有别;座位安排上体现出长者、尊者坐上席,晚辈坐下席以及男左女右等礼仪要求。

3. 礼仪的形成期 此期约从公元前21世纪至公元前771年,即我国夏商周三代时期。此期人类社会进入青铜器时代,金属器的使用使农业、畜牧业、手工业生产跃上一个新台阶。随着生活水平的提高,社会财富有了剩余并逐渐集中在少数人手里,因而出现阶级对立。由于已经进入阶级社会,更加突出了君臣、父子、兄弟、尊卑、贵贱等级关系,从婚姻、家庭、社会交往、政治等方面均体现等级特点。西周时期,中国历史上有了第一部记载“礼”的书籍——《周礼》。它与随后的《礼仪》、《礼记》成为中国最早的礼仪百科全书,俗称“三礼”。《周礼》重在强调政治制度规范,《礼仪》重在行为的规范要求,《礼记》重在对各个分支的礼做出符合统治者需要的理论进行说明。这“三礼”对中国后世的礼仪有着深远的影响。

4. 礼仪的发展、变革期 此期从公元前770年至公元前221年。春秋战国时期是我国的奴隶社会向封建社会转型的时期。在此期间,相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想巨人,他们发展和革新了礼仪理论。孔子编订的《礼仪》,详细记录了战国以前贵族生活的各种礼节仪式,较系统地阐述了礼仪的本质与功能,将礼仪理论提高到一个新的高度。孟子是战国时期儒家主要代表人物。在政治思想上,孟子将孔子的“仁学”思想加以发展,提出了“王道”、“仁政”的学说和民贵君轻说,主张“以德服人”;在道德修养上,他主张“舍生取义”,讲究“修身”和培养“浩然之气”等。荀子是战国末期的大思想家,他主张“隆礼”、“重法”,提倡礼法并重;不仅要有礼治,还要有法治;只有尊崇礼,法

制完备,国家才能安宁。荀子重视客观环境对人性的影响,倡导学而至善。

5. 礼仪的强化期 此期约从公元前 221 年至公元 1796 年。公元前 221 年,秦王嬴政吞并六国,统一中国,建立起中国历史上第一个中央集权的封建王朝。秦始皇在全国推行“书同文”、“车同轨”、“行同伦”。秦朝制定的集权制度成为后来延续两千余年的封建体制的基础。西汉初期,汉高帝刘邦制定了朝礼之仪,突出发展了礼的仪式和礼节。西汉思想家董仲舒把封建专制制度的理论系统化,他把儒家礼仪具体概况为“三纲五常”。三纲即君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲;五常即仁、义、礼、智、信。在中国漫长的封建时期,这一学说成为人们日常行为的礼仪准则。此期家庭礼仪、交友礼仪等更加完善,而忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。

6. 礼仪的衰落期 此期从公元 1796 年至 1911 年。自满族入关后,人们逐渐接受了汉族的礼制并且使其复杂化,导致一些礼仪显得虚浮、烦琐。例如,清代的品官相见礼,当品级低者向品级高者行拜礼时,动辄一跪三叩,重则三跪九叩。清代后期,清王朝政权腐败,民不聊生,礼仪盛极而衰。此时西方礼仪传入中国,如北洋新军时期的陆军就采用西方军队的举手礼以代替不合时宜的打千礼。

7. 现代礼仪期 此期从公元 1911 年至 1949 年,即民国时期。1911 年末,清朝瓦解,孙中山先生于 1912 年 1 月 1 日在南京就任中华民国临时大总统。孙中山先生与战友们破旧立新,用民权代替君权,用自由、平等取代宗法等级制;普及教育,废除祭孔读经;改易陋俗,剪辫子、禁缠足等,从而正式拉开现代礼仪的帷幕。此时由西方传入中国的握手礼开始流行于上层社会,随后逐渐普及民间。20 世纪三四十年代,中国共产党领导的苏区、解放区重视文化教育事业及移风易俗,进而谱写了现代礼仪的新篇章。

8. 当代礼仪期 1949 年 10 月 1 日,中华人民共和国宣告成立,中国的礼仪文化建设从此进入一个崭新的历史时期。新中国成立以来,礼仪的发展大致可以分为三个阶段。

(1) 礼仪革新阶段:1949 年至 1966 年是中国当代礼仪发展史上的革新阶段。此期间摒弃了昔日束缚人们的“神权天命”、“三从四德”等封建礼教,确立了同志式的合作互助关系及男女平等的新型社会关系,而尊老爱幼、先人后己、讲究信义、以诚待人、礼尚往来等中国传统礼仪中的精髓内容则得到继承和发扬。

(2) 礼仪退化阶段:1966 年至 1976 年,中国发生了“文化大革命”。十年动乱使国家遭受了难以弥补的损失,许多优良的传统礼仪被丢弃,礼仪受到严重摧残,社会风气逆转直下。

(3) 礼仪复兴阶段:1978 年党的十一届三中全会以来,改革开放推动中国的礼仪建设进入全新的复兴时期。例如,推行文明礼貌用语、树立行业新风、制订市民文明公约等举措,各行各业的礼仪规范纷纷出台,岗位培训、礼仪教育日趋增多,讲文明、重礼貌蔚然成风。《现代交际》、《中国应用礼仪大全》、《外国习俗与礼仪》等介绍、研究礼仪的报刊、图书不断问世,我国再度兴起礼仪文化热,具有优良文化传统的中华民族掀起了精神文明建设的新高潮。

二、礼仪的含义、特征和原则

(一) 礼仪的含义

“礼仪”由“礼”和“仪”组成,而“礼”和“仪”的涵义极其丰富。要真正理解现代礼仪的概念,首先要弄清它们各自的含义。

1. “礼”的含义 主要有四种。

(1) 礼物:如送礼、礼品等。

- (2) 敬意的通称:如敬礼、礼貌等。
- (3) 为表示敬意或隆重而举行的仪式:如婚礼、丧礼、典礼等。
- (4) 泛指社会生活中的行为准则和道德规范。

2. “仪”的含义 主要有四种。

- (1) 人的容貌和外表:如仪表、仪态等。
- (2) 形式、仪式:如仪式、司仪等。
- (3) 典范、表率:如礼仪小姐。
- (4) 礼节:如贺仪、谢仪等。

3. “礼仪”的含义 “礼”和“仪”合在一起的“礼仪”是指人们在社会交往中,用来表示尊重、敬意和重视的、约定俗成的行为规范与准则,具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

- (1) 礼貌:是指人际交往中通过语言、动作等向对方表示谦虚和恭敬的行为规范。
- (2) 礼节:是指人们在交际场合相互表示尊重、友好的惯用形式,是礼貌的具体表现形式。
- (3) 仪表:是指人的外表,是个人外在形象的体现,如容貌、服饰、体态等。
- (4) 仪式:是指在一定场合举行的、有具体流程的活动,如颁奖仪式、开幕仪式等。

从不同的角度理解,礼仪有以下六种含义:从个人修养角度理解,礼仪是一个人内在修养和素质的外在表现;从道德角度理解,礼仪是为人处世的行为规范;从美学角度理解,礼仪是一种形式美的表现;从民俗角度理解,礼仪是人际交往中约定俗成的表示对尊重、友好的习惯做法,是待人接物的一种惯例;从公共关系学角度理解,礼仪是一种交往的艺术、沟通的技巧;从法制角度理解,礼仪是治国安邦的管理策略,在某些方面起重要的作用。

(二) 礼仪的特征

特征是指某一事物有别于其他事物的显著标志。礼仪的本质特征是它的文化性属于上层建筑中的道德范畴,具有道德的一般特征。但与其他学科相比,礼仪具有一些自身独有的特征,主要表现在规范性、自律性、限定性、可操作性、继承性、共同性、统一性、变动性八个方面。

1. 规范性 礼仪是指人们在交际场合待人接物时共同遵守的行为规范。这种规范性不仅约束着人们在交际场合的言谈话语和行为举止,使之合乎礼仪;而且也是人们在交际场合必须采用的一种“通用语言”,是用来衡量他人和判断自己是否自律、敬人的一种尺度。总而言之,礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式。因此,任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪,获得别人的尊敬、理解和接受,就必须无条件地遵守礼仪规范。

2. 自律性 礼仪的自律性特征表现在它的实施主要依靠人们自觉地遵守各种规范,不需要他人的监督与督促。大多数情况下,礼仪虽没有明文规定,但对人们的各种行为有着广泛的约束力。这种约束力不是强制性的,它不像法律那样威严、道德那样肃然。生活中不注重礼仪的人常会令自己处于尴尬地位。

3. 限定性 礼仪主要适用于交际场合、人际间的交往与应酬。在这个特定范围之内,礼仪能行之有效;离开了这个特定的范围,礼仪则未必适用,这就是礼仪的限定性特征。了解这一特征,就不会把礼仪当成放之四海而皆准的标准,就不会在非交际场合拿礼仪去以不变应万变。应当明确的是,所处场合不同、具有的身份不同时,所要应用的礼仪往往会各有不同。

4. 可操作性 礼仪具有切实有效、实用可行、规则简明、易学易懂、便于操作等特征。它不是纸上谈兵、不着边际、空洞无物,而是既有总体上的礼仪原则及规范,又在具体的细节上以一系列的方式、方法,仔细周详地对礼仪原则及规范加以贯彻实施,使其“言之有物”、“行之有礼”、不为空谈。

礼仪的易记易行被人们广泛地运用于交际实践,并受到广大公众的认可,而且反过来又进一步地促使礼仪更加简便易行、容易操作。

5. 继承性 任何一种文化现象都有继承性。礼仪作为一种文化现象,也具有继承性。各国的礼仪都具有自己鲜明的民族特色,当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承和发展起来的。这就是礼仪继承性的特征。作为一种人类的文明积累,礼仪将人们在交际中的习惯做法以准则的形式固定下来,经过一代又一代的取其精华、去其糟粕,使其代代相传并不断发展,逐渐形成自己的民族特色。

6. 共同性 礼仪作为一种社会规范,早已跨越民族和国家的界限,成为调整社会成员在生活中相互关系的行为准则,是全人类共同需要的。尽管不同民族、不同国家对礼仪的理解各有不同、重视的程度不同、反映的形式不同,但只要存在交往,人们就需要通过礼仪表达彼此的情感、尊重。

7. 统一性 礼仪是道德的一种外在表现形式。所谓“诚于中而形于外”,只有具有良好道德修养的人才能自然的显示出优雅的举止、文明的谈吐。如果抛开道德去谈礼仪,不注重道德品质的提高及个人文化素质的培养,只留于表面形式,则为“金玉其外、败絮其中”。因此,学习礼仪要把外在的礼仪形式与内在的道德修养紧密的结合起来,两者和谐统一才能相互辉映、相得益彰。

8. 变动性 礼仪是在人类长期的交际活动实践之中逐渐形成、发展、完善起来的,绝不可能完全脱离特定的历史背景。随着社会的发展、历史的进步而出现的众多社交活动的新特点、新问题,要求礼仪有所变化、有所进步、推陈出新,以适应新形势下新的要求。与此同时,随着世界贸易经济的国际化发展,各个国家、地区、民族之间的交往日益密切,他们的礼仪随之也不断地相互影响、相互渗透、相互取长补短,不断地被赋予新的内容。这就使礼仪具有相对的变动性。了解这一特征,就不会把礼仪看作一成不变,而能够更好地以发展、变化的眼光去对待它,也不会对礼仪搞“教条主义”,使其一成不变、脱离生活、脱离时代。

(三) 礼仪的原则

礼仪的原则是指人际交往活动中普遍的、共同的和指导性的礼仪规律。熟悉和掌握礼仪的原则有助于人们更好地学习和运用礼仪,以达到规范礼仪行为、增强礼仪的指导作用、减少交往活动中的失误的目的。

1. 平等原则 平等原则是礼仪的核心,是现代礼仪的基础,是现代礼仪有别于以往礼仪最主要的原则。现代礼仪中的平等原则是指对任何交往对象都必须一视同仁、以礼待人、有来有往,不能因为年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己关系的亲疏等方面有所不同而厚此薄彼。平等原则要求对他人既不能盛气凌人,也不用卑躬屈膝。

2. 遵守原则 礼仪作为社会行为的规范和准则,反映了人们的共同利益和要求。所以,在社会交往过程中,每一个人都必须自觉、自愿地遵守礼仪规则,用礼仪去规范自己的交际言行举止。任何人,无论职务大小、身份高低、财富多少,都应自觉地遵守、应用礼仪;否则,就会受到公众的指责。

3. 自律原则 礼仪规范由“待人要求”和“待己要求”组成,其中最重要的是对自我的要求,即在运用礼仪过程中需要靠每个人自觉地自我控制、自我约束、自我反省、自我检点等来实现,而不需要外界的强制、监督来实施,这就是自律的原则。如果只会律人、不能律己,遵守礼仪就是空谈。只有严格规范自己的言行,不断提高自我约束、自我克制的能力,才能真正领悟礼仪、运用礼仪。

4. 敬人原则 古人云:“敬人者,人恒敬之”,即指明尊重是相互的,你尊重别人,别人才会尊重你。只有相互尊重,人与人之间的关系才会融洽、和谐。敬人原则要求要学会给他人留有面子。所

谓面子,即自尊心。即便一个毫无廉耻之心的人,也存在着一定的自尊心。对一个人来说,失去自尊是一件非常痛苦、难以容忍的事情。所以,伤害别人的自尊是严重失礼的行为。

5. 宽容原则 宽容就是心胸宽广。“海纳百川,有容乃大”,能设身处地为别人着想、能原谅别人过失是一种美德,被视为现代人的一种高素质的体现。社会的发展为人们弘扬个性提供了更为广阔的空间,每个人都有表达自己思想、表现自身的欲望。丰富的个性色彩和多元思想的共存是现代区别于传统社会的一个基本特征。因此,要求人们必须学会彼此宽容,尊重他人的思想观点和个性;能严于律己、宽以待人,要多容忍他人、理解他人、体谅他人,不要斤斤计较、过分苛刻、咄咄逼人。

6. 适度原则 适度是指在运用礼仪过程中,熟悉礼仪的准则和规范,注意把握分寸,适度得体,恰到好处。与人交往要彬彬有礼、热情大方,不能低三下四、轻浮献媚。与人交谈要诚挚友好,不能虚伪客套。与人相处要优雅得体,不能夸张造作。例如,待人热情但不能过火,过分的热情会使人感到虚伪和缺乏诚意;并且应“诚心相待”,一定要发自内心的真诚。如果心存不诚,却故意表现出热情,会引人反感。

7. 从俗原则 不同的国情、不同的民族、不同的文化背景,在人际交往中存在着“十里不同风,百里不同俗”的现象。要学会入乡随俗,与大多数人的习惯做法保持一致性,这是对大多数人的尊重。不可自以为是、随意批评,否定他人的风俗习惯。

8. 真诚原则 真诚是一个人外在行为与内在道德的有机统一。人际交往中要以诚待人、表里如一。礼仪需要真诚,不能为了真诚而疏于礼仪,更不能为了礼仪而忘记真诚。例如,一个缺乏真诚的人,即便礼仪做得无可指责,但他也不会得到别人的尊重与信任。

第二节 开设及学习护理礼仪的重要性及作用

护理礼仪是一种职业礼仪,是护士在进行医疗护理工作的过程中所遵循的行为规范及准则,是护士素质、修养、行为、气质的综合反映,既是护士修养素质的外在表现,也是护士职业道德的具体表现。因此,学习和正确的运用礼仪,对于树立个人及医院良好形象、促进护理工作的有效开展、实现护理工作目标等都具有非常重要的意义。

一、开设护理礼仪课程的背景

(一) 现代医学、护理模式转变的需要

随着社会的发展进步,医学模式由“生物医学模式”向“生物-心理-社会医学模式”转变,护理模式也由“以疾病为中心”向“以人的健康为中心”发展。人们健康理念的改变,使护理的理念和内涵发生了重大的改变。护理服务对象从“患者”扩大到“所有人”;服务范围由生理扩大到心理、由医院内服务扩大到医院外服务、由医疗服务扩大到预防服务;护士角色功能由过去单纯的“疾病照顾者”转变为多功能的“健康促进者”、“健康教育者”、“平等合作者”。患者由于身体和(或)心理障碍,求生存盼健康成为他们最主要的需求,他们常要求更高、更舒适、更符合人性的优质护理服务。因此,只有满足患者的身心需要,才能达到理想的护理效果。

(二) 护理形势发展的需要

现代护理中,护理内涵的扩展及护理目标的提升需要有高品质的护士。具有高尚的思想品德、