

HULI



卫生部“十一五”规划教材

LIYI

赖晓琴 主编

weishengbu

shiyiwu

guihua

jiaocai

新编中等卫生学校护理专业教材

护理礼仪



江西出版集团
江西科学技术出版社

新编中等卫生学校护理专业教材

护理礼仪

主 编: 赖晓琴

副主编: 段金福 喻海荣

编 者 (按姓氏笔画排序)

方婕妤	(南昌大学第一附属医院)
邓凤琼	(赣州卫生学校)
刘立祯	(赣州卫生学校)
李 蕾	(南昌市卫生学校)
罗晓晖	(赣州卫生学校)
段金福	(赣州卫生学校)
袁晓梅	(新余高等专科学校医学系)
喻海荣	(南昌市卫生学校)
赖晓琴	(赣州卫生学校)

江苏工业学院图书馆
藏书章



卫
生
部

『
十
一

五

规

划

教

材



江西出版集团
江西科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪/赖晓琴主编. —南昌:江西科学技术出版社,2008.5

新编中等卫生学校护理专业教材

ISBN 978 - 7 - 5390 - 3339 - 6

I. 护… II. 赖… III. 护理—礼仪—专业学校—教材 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 058289 号

国际互联网(Internet)地址:

<http://www.jxkjcs.com>

选题序号:KX2008004

图书代码:J08367 - 101

护理礼仪

赖晓琴主编

出版
发行

江西科学技术出版社

社址

南昌市蓼洲街2号附1号

邮编:330009 电话:(0791)6623341 6610326(传真)

印刷

南昌市红星印刷有限公司

经销

各地新华书店

开本

787mm × 1092mm 1/16

字数

240千字

印张

10.5

印数

4000册

版次

2008年6月第1版 2008年6月第1次印刷

书号

ISBN 978 - 7 - 5390 - 3339 - 6

定价

17.50元

(赣科版图书凡属印装错误,可向出版社发行部或承印厂调换)

前言

护理,崇高而神圣的职业;礼仪,文明与进步的标尺。现代医学极大地造福于人类,给人类带来了健康福音,提升了人类的生命质量,这已是人所共睹,这种进步无论怎样评价也不为过份。然而,近些年,人们常常感叹医院高科技设备越来越多,可护患之间情感的交流却越来越少、感情也日渐疏远。因此,在护理过程中怎样与患者进行心灵的沟通,怎样保持白衣天使的纯真本色,是每个护理人员必须深思的课题。为了破解这个难题,我们觉得可以从外在的礼仪切入融合。中国素以“礼仪之邦”而名重八方,在华夏这片丰腴沃土中生长着参天的文明大树,礼仪就是其中的一枝一脉。今天,弘扬民族传统美德,加强公民道德建设,践行社会主义荣辱观已经成为时代的主旋律,护理礼仪就是要汲取其中浓郁的精华,让历久弥新的传统美德的根与干伸展到现实的护理中开花结果,使护理人员的一颦一笑、举手投足,都透露出绵绵不尽的品格涵养,蕴涵着至善至美的纯情真爱,从而营造和谐融洽的护患关系。根据卫生部“十一五”规划教材的要求,按照江西省教育厅、省卫生厅的统一部署,我们编写了这本《护理礼仪》教材。

全书共九章,较系统地介绍了礼仪的起源、发展以及护理礼仪的有关知识,阐述了护理过程中应注重的各种礼仪规范以及应掌握的基本要求,每章还附有学习目标、习题和训练指导以及相关小知识。因此,该书具有一定的指导性和适用性,是一本适合中职护理专业使用、也适合于其他医学卫生类专业参考的教材。

本书由赖晓琴任主编,段金福、喻海荣任副主编,由主编、副主编共同拟定编写大纲,共同统稿,最后由主编定稿。各章编者为:第一章:赖晓琴,第二章:喻海荣,第三章:邓凤琼,第四章:刘立祯,第五章:李蕾,第六章:罗晓晖,第七、八章:段金福,第九章:袁晓梅。

在编写过程中,编者广泛参阅了有关著作、教材和研究成果。同时,承蒙上级组织和领导的精心指导,江西科学技术出版社的鼎力支持,并且得益于各位参编者的尽心尽责、精诚合作,对此,编者一并致以谢忱。

虽然在编写中,我们力求完美,但由于水平所限、能力所囿,书中的疏失和错误在所难免,敬祈各位专家和同仁的郢正。

愿护理与礼仪同行,也愿《护理礼仪》能给人启迪,更愿护理人员都有得体的举止、优雅的风度、真诚的微笑、亲切的语言,使患者康复在身,满意在心。

编者

2007年12月

目 录

第一章 绪 论	第一节 礼仪概述	· 1
	第二节 护理礼仪概述	· 8
	第三节 学习护理礼仪的途径与方法	· 14
第二章 护理仪表和 风度礼仪	第一节 护理仪表与风度礼仪	· 18
	第二节 护理仪容礼仪	· 24
第三章 护理服饰礼仪	第一节 服 装	· 34
	第二节 饰 物	· 45
第四章 护理举止礼仪	第一节 举止礼仪的作用与特征	· 50
	第二节 基本举止礼仪	· 51
	第三节 护理举止礼仪的基本要求和内容	· 64
第五章 护理语言礼仪	第一节 语言的基本概述	· 70
	第二节 护理语言艺术	· 74
第六章 护理公务礼仪	第一节 办公环境礼仪	· 89
	第二节 护理工作礼仪	· 94
	第三节 护理迎送礼仪	· 97

第七章	第一节 社交礼仪及特点	• 107
护理社交礼仪	第二节 护理日常社交礼仪	• 112

第八章	第一节 涉外礼仪的原则与基本要求	• 121
护理涉外礼仪	第二节 护理涉外基本礼仪	• 126
	第三节 世界主要国家和地区的礼仪习俗与禁忌	• 131

第九章	第一节 护理礼仪修养的内容和要求	• 135
护理礼仪修养	第二节 提高礼仪修养的途径与方法	• 142

训练指导		• 149
------	--	-------

第一章 绪论

【学习目标】

- 掌握护理礼仪的定义、内容、原则与作用
- 掌握学习护理礼仪的途径与方法
- 理解礼仪的含义、特征及功能
- 理解学习护理礼仪的重要性
- 了解礼仪的产生与发展
- 了解护理礼仪的产生背景

我国是一个历史悠久的文明古国,素有“礼仪之邦”的美称,讲“礼”重“仪”是中华民族世代相传的优良传统,源远流长的礼仪文化是祖先留给我们的丰厚遗产。在新世纪,人们的社会交往日益广泛,国际间的交流日趋频繁,礼仪的重要性也日益凸显。作为护理人员,传承民族美德的薪火,学习礼仪知识,并运用礼仪知识来协调处理各种人际关系,从而进一步提高护理工作的服务质量,无疑是时代的呼唤、历史的责任、现实的要求、职业的需要。

第一节 礼仪概述

我国几千年的历史演变留下了浩如烟海的礼仪文化,形成了一整套完整的礼仪思想和行为规范,礼仪也成为人类不断摆脱愚昧野蛮逐步走向开放文明的标志。了解礼仪的产生及其发展历史,有助于护理人员更深入地理解礼仪文化,从而更好地指导护理礼仪实践。

一、礼仪的产生与发展

(一)礼仪的产生

礼仪产生于原始社会。促成礼仪产生的因素是多种多样的。首先,在原始社会,由于生产力水平极为低下,人类处于愚昧状态,认识世界的能力极为有限。在绝大多数情况下,人们一切生活资料的来源均依赖于自然。低水平的认识能力使人类无法对自然现象作出科学解释,更谈不上掌握和利用自然规律,因而对自然产生崇拜感和恐惧感,并由此形成了早期的宗教与祭祀活动。伴随这些活动的宗教礼仪也就应运而生了。如古人为了增加财富,祭祀大地、山川、湖泊;出猎要举行仪式;作战前要占卜等。

其次,同一部族成员在共同的采集、狩猎、饮食生活中使用的习惯性语言和动作成为人们日常劳动和礼仪;不同部族的成员,彼此间为了求得信任、谅解、协作而经常使用的一些语言、表情、体态,也逐渐成为人们对外交际方面的礼仪。另外,婚姻的存在及其形态的发展,产生了婚姻方面的礼仪;等级关系的出现,又引发出政治方面的礼仪。尽管与现代社会相比,原始社会的生活异常简单,但人类社会的各种基本关系已经产生,各种礼仪也均已萌芽。

(二) 礼仪的发展

从历史发展的脉络看,中国礼仪发展的过程大致可分为以下几个阶段:

1. 礼仪的起源阶段

礼仪起源于原始社会,即公元前 21 世纪夏朝产生之前。据考古学、民俗学等方面的材料证明,我国原始社会的社会生活中已经形成了颇具影响的礼仪规范,原始的宗教礼仪、婚姻礼仪等已具雏形。其中,敬神礼仪更为突出。汉语中的“礼”本身就含有敬神的意思。

到了新石器时代晚期,人际交往礼仪也初步形成。半坡遗址和姜寨遗址提供的民俗资料表明,当时的人们在交往中已经注重尊卑有序、男女有别了。在家庭中,家庭成员按照长幼男女席地而坐:老者坐上边,年少者坐下边;男子坐左边,女子坐右边。他们用两根中柱把主室分为两个半边,左边中柱是男柱,右边中柱是女柱。男女成年时在各自的柱子前举行成年仪式。今天的纳西族人仍保留着这种古老的仪式。

炎黄五帝时期,礼仪的内容日渐丰富。历史上有过“礼理起于大一,礼事起于穗皇,礼名起于皇帝”之说。尧舜时代,国家已具雏形。随着民间交往礼仪的进一步发展,延续几千年的拜、揖、拱手等礼仪,已经广泛运用于社交活动之中。典籍中有“五礼”、“五典”之说,“五礼”即吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼,“五典”即父子有亲、君臣有义、夫妇有别、长幼有序、朋友有信。这说明当时的礼仪已较为系统规范。

2. 古代礼仪的成熟阶段

大约在夏商周三代,我国传统礼仪进入了一个飞速发展以致成熟的时期。在这一时期礼仪被典制化,礼仪内容涵盖政治、宗教、婚姻、家庭等各方面,奠定了华夏礼仪传统的基础。

夏商周三代的礼仪在典籍中记载很多,且有大量出土文物可以佐证。在这个时期,礼仪的思想基础是对上帝、鬼神、天命的迷信。但由于已经进入阶级社会,所以更加突出了君臣、父子、兄弟、亲疏、尊卑、贵贱等等级关系。从婚姻家庭到政治、社会交往,无处不体现等级特点。

中国历史上第一部记载“礼”的书籍——《周礼》出现于西周时期。《周礼》、《仪礼》和《礼记》是中国最早的礼制百科全书,被称为“三礼”。《周礼》偏重政治制度,《仪礼》偏重行为规范,《礼记》偏重对礼的各个分支做出符合统治者需要的理论说明。这“三礼”标志着中国古代礼仪进入了一个成熟的时期,中国后世的礼仪深受“三礼”的影响。

3. 古代礼仪的变革阶段

春秋战国时期,社会经历了深刻的变革,奴隶制逐渐走向崩溃,封建制代之而起。

与此相适应,三代之礼也经历着历史的变革。孔子、孟子、荀子等思想家在理论上阐述了礼的起源、本质、功能等问题,第一次全面而深刻地阐述了社会等级秩序的划分及其意义,以及与之相适应的礼仪规范、道德义务。

孔子是儒家学派的创始人,他的主要礼仪思想是:礼是判断社会成员言行标准的基本准则;礼是治国安邦的基本法度,“治国不以礼,犹无耜而耕”,故孔子提倡“为国以礼”;礼是个人践行的自觉要求,他要求人们做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。此外,孔子主张复兴周礼,并对周礼做出一定的补充和发展。

孟子继承和发展了孔子的“礼治”理论,提出了适合地主阶级理想的“仁政”学说。他认为像恭敬、辞让这样的礼节是人生来就有的。他还认为人性本善,所以人要达到礼的标准,根本问题是主观反省,尽可能减少自己的各种欲望。

荀子十分注重建立新的封建等级制度,提出了“隆礼”、“重法”的主张。他认为“礼”的中心内容就是区别贵贱、长幼、贫富等等级。“礼”要使每个人在贵贱、长幼、贫富等等级中都有恰当的地位。

纵观这一时期关于“礼”的思想,可以看出,“礼”不单指礼仪,而是涵盖了全部道德的内容,并成为统治阶级的“统治术”。孔孟等思想家的礼仪思想构成了中国传统礼仪文化的基本精神,对古代中国礼仪的发展产生了重要而深远的影响,奠定了古代礼仪文化的基础。

4. 封建礼仪的形成、强化和衰落阶段

封建礼仪形成于秦汉时期,以后各朝代均有发展,特别是在唐朝得到了进一步强化,到清末封建礼仪日渐衰落。

西汉的唯心主义思想家董仲舒在儒家“仁、义、忠、信”的思想基础上提出了“三纲”、“五常”之说。“三纲”即“君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲”,“五常”即“仁、义、礼、智、信”。在漫长的封建历史时期,董仲舒的这一学说一直被奉为人们日常行为礼仪准则。到了唐代,社会昌盛,礼仪也有所改革和发展,但仍基本沿袭旧礼。元清两朝,少数民族入主中原,给古老的中华传统礼仪带来冲击。但从整体上看,少数民族礼仪思想从未占据主导地位,而是被融于中华传统礼仪之中。

清朝末朝,尤其民国时期,西方文化大量涌入中国,传统礼仪文化和规范逐渐被时代所抛弃。科学、民主、自由、平等观念和与之相适应的礼仪标准得到传播和推广。

5. 现代礼仪阶段

中国的现代礼仪始于“五四”运动,延至今日。中国现代礼仪是在反帝、反封建的基础上兴起的。“五四”运动吹响了反帝、反封建的号角,对传统礼仪进行了猛烈的抨击,特别是新文化运动的兴起,直接为现代礼仪的产生创造了条件。新中国成立后确立了新型的人际关系,标志着中国礼仪和礼学进入一个崭新的历史时期。一些落后的传统礼仪被抛弃,一些优秀的传统礼仪被保留,并增添了许多新的内容。

西方礼仪文化也有一个产生发展的过程。在古希腊、古罗马时代的诗歌典籍、荷马史诗以及苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等哲学家的著述中,都有关于礼仪的论述。产生于斯堪德纳维亚地区的古代史诗《伊达》,对于社交场合的礼宾次序、餐桌上的用餐规矩、酒席中的持杯祝酒、交谈中的辞令修辞等都有较详尽的说明。同时,对不能遵

守各种礼仪规范者,还制定了一定的处罚规则。中世纪,教会礼仪盛行,教会经典一方面束缚着人们的人际交往,另一方面又对人们的为人处世提出礼仪要求。文艺复兴运动使人们从封建的枷锁中解放出来,神权受到冲击,宗教礼仪逐渐失去了主导地位,自由、平等、博爱等思想观念渗入到礼仪文化中,这使人类历史上的传统礼仪发生了重大变化。

历史发展到今天,各个国家和民族都形成了自己独具特色的礼仪和礼仪规范,同时也形成了一些被普遍认可和接受的礼仪惯例。个性与共性共存是当今世界礼仪的特点。

二、礼仪的含义、特征及功能

(一) 礼仪的含义

严格地说,“礼”和“仪”实际上是两个不同的概念。“礼”更多体现一种制度、规则,是一种社会意识观念。“仪”更多则是“礼”的具体表现形式。它是根据“礼”的规定和内容所形成的一套系统而完整的程式。“礼”是“仪”的标准、内涵,“仪”则将“礼”具体化、形象化。礼仪的本义是“敬”,即敬神求福的准则和方式。由于礼仪表示的是敬意,并且是针对不同对象表示不同程度、不同形式的敬意。因此,礼仪就成了调整、处理不同关系的一种手段。现代礼仪的含义就是以尊重对方为出发点,调整并处理种种不同关系的一种约定俗成的形式。

具体地说,礼仪是人们在长期社会生活交往中形成的,为表示相互尊重、敬意而约定俗成的,应当共同遵守的行为规范、准则和程序,即人们进行社会交往的行为规范与准则。礼仪具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。其中,礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。

礼貌,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的品质和行为,如尊老爱幼、热情待客等。它侧重于表现人的品质与素养。文雅、谦恭和坦诚友善是礼貌最基本的要求,要做到这几点,就要言谈得体,举止适宜,遵循社会公认的行动规范。

礼貌不同于法律的约束力,它依靠的是个人的道德修养、自省力和社会舆论的影响力。如在公共汽车上,给老人让座是应有的礼貌;男士给女士让座,女士无论坐不坐,都应向让座的男士说声“谢谢”。在公共场合,礼貌不仅包含礼让,而且也指不干扰别人,如公共场合不大声喧哗等。在现代社会中,礼貌是精神文明的组成部分,它可以增进人们的团结与合作。

礼节,通常是指人们在社交场合,相互表示尊重、友好、问候、祝愿等惯用的形式,它实际上是礼貌的具体表现方式。如拜会、回访、挥手致意等。礼节在人际交往中也是不可缺少的形式,问候、致意、礼贺、慰问,都有相应的礼节。古语说:“人无礼不生”,说的就是只有彬彬有礼的人才能使人感到亲近,令人尊敬,反之则令人不悦和反感。

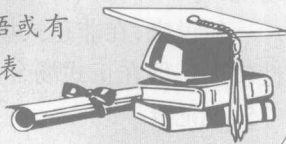
礼节或礼仪的各种形式都是在生活实践中产生并优选而来的。各种礼节的产生也都有其各自的真实内容和功用,以及一定的文化内涵。如脱帽礼节来源于冷兵器时代,当时作战都要戴头盔。头盔多用铁制,十分笨重。战士到了安全地带,首先要把头

盔摘下,以减轻沉重的负担。这样一来,脱帽就意味着没有敌意。再如到友人家拜访,为表示友好也以脱帽示意。这种习惯流传下来,就是今天的脱帽礼。说到底,任何礼仪形式都是为了体现人与人交往中的相互关心与尊敬。

链接

握手礼的由来

握手最早发生在人类处于“刀耕火种”的年代。那时,在狩猎和战争时,人们手上经常拿着石块或棍棒等武器。他们遇见陌生人时,如果大家都无恶意,就要放下手中的东西,并伸出手掌,让对方抚摸手掌心,表示手中没有藏着什么武器。这种习惯逐渐演变成在分别、会晤或有所嘱托时,用握手以示亲近。如今,握手礼仪非常普及,表示的是对别人的友好与接纳。



(二) 礼仪的特征

礼仪是人们在漫长的社会实践中逐步地形成、演变和发展的。现代礼仪是在一番脱胎换骨之后形成的,它具有文明性、共同性、多样性、变化性、规范性和传承性等特征。

1. 文明性

礼仪是人类文明的结晶,是现代文明的重要组成部分。人类从诞生那天起就开始了对文明的追求,亚当、夏娃用树叶遮身便是文明之举。人类从茹毛饮血到共享狩猎成果,从盲目迷信、敬畏鬼神到崇尚科学、论证无神,从战争到和平,都是人类文明不断发展的历程。尤其是文字发明后,人类可以运用语言文字来表达文明、宣传文明、建设文明。文明的体现宗旨是尊重,即尊重别人也尊重自己,这种尊重总是同人们的生活方式有机地、自然地、和谐地并且毫不勉强地融合在一起,成为人们日常生活、工作中的行为规范。这种行为规范包含着个人的文明素养,如待人接物热情周到、彬彬有礼;人们彼此间互帮互助、彼此尊重、和睦相处;注重个人卫生,穿着适时得体,见人微笑问候致意、礼貌交谈、文明用语等。总之,礼仪是人们内在文明与外在文明的综合体现。

2. 共同性

无论是交际礼仪、商务礼仪还是公关礼仪,都是人们在社会交往过程中形成并得到共同认可的行为规范。我们今天生活的世界可谓千姿百态,人们也分散居住于五大洲、四大洋的不同角落,但是,许多礼仪都是世界通用的。例如:问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等等,大体上是世界通用的。虽然由于各国家、各地区、各民族形成了许多特有的风俗习惯,但就礼仪本身的内涵和作用来说,仍具有共同性。这种共同性,体现了人际关系中的共同需要,是人性对真善美的追求,是人类文明的重要组成部分。

3. 多样性

世界是丰富多彩的,其中礼仪也是五花八门、绚丽多姿。世界各地民俗礼仪千奇百怪,几乎没有人能说清楚世界上到底有多少种礼仪形式。从语言的表达礼仪到文字的使用礼仪,从举止礼仪到规范化礼仪,从服饰礼仪到仪表礼仪,从风俗礼仪到宗教礼仪等,在不同的国家、不同的场合,礼仪的表达方式也有所不同。如在人们常见的国际交往礼仪中,仅见面礼节就有握手礼、点头礼、亲吻礼、鞠躬礼、合十礼、拱手礼、脱帽礼、问候礼等等。礼仪可谓多种多样、纷繁复杂。有些礼仪所表达的方式和内容,在甲国家或地区与乙国家或地区可能截然相反。

4. 变化性

礼仪并不存在固定不变的永恒模式。随着时间的推移,礼仪会发生巨大的变化。可以说,每一种礼仪都有其产生、形成、演变发展的过程。礼仪在运用时也具有灵活性。一般说来,在非正式场合,有些礼仪可不必拘泥于约定俗成的规范,可增可减,随意性较大。但在正式场合,讲究礼仪规范是十分必要的。

5. 规范性

礼仪本质就是人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范性,不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止,使之合符礼仪;而且也是人们在一切交际场合必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。礼仪是约定俗成的一种自尊、敬人的惯用形式,任何人要想在交际场合表现得合符礼仪、彬彬有礼,都必须对礼仪无条件地加以遵守。另起炉灶、自搞一套,或是只遵守个人适应的部分,而不遵守自己不适应的部分,都难以为交往对象所接受、所理解。

6. 传承性

任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色。作为一种人类的文明积累,礼仪将人们在交际应酬之中的习惯做法固定下来、流传下去,并逐渐形成自己的民族特色。任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃,就不可能形成当代礼仪。

(三) 礼仪的功能

礼仪是人类社会文明发展的产物,是人们社会交际活动的共同准则。加强礼仪教育,对于提高自身的修养和素质,促进社会主义精神文明建设,塑造良好形象,扩大社会交往,促进事业成功都具有十分重要的作用。礼仪具有多方面的功能,主要表现在以下几个方面:

1. 弘扬礼仪传统

文明古老的中华民族,以其聪颖的才智和勤奋的力量,创造了人类历史上最灿烂的文化。几千年来,中华民族各族人民都创造了一整套独具特色的礼节、仪式、风尚、习俗、节令、规章和典制等,并为广大人民所喜爱、所沿袭。这些礼仪习俗,反映了我国民族的传统美德与优良品质,勾画了我国民族的历史风貌。

我国近现代历史上有许多伟大人物,在礼仪修养上堪称楷模,他们的作风、态度、处事、举手投足都成为我们的典范。如周恩来总理,被世界公认为最有风度的领导人

和外交家。他的一举一动都给人留下了深刻难忘的印象,人们常用“富有魅力”、“无与伦比”等优美的词语来赞美他的翩翩风度。在外事活动中,周总理十分注重礼节。在他病重时,脚因为过度肿胀而穿不上原来的鞋,平时只能穿拖鞋走路。工作人员心疼周总理,让他穿着拖鞋参加外事活动,认为外宾是能够理解的,但周总理不同意:“这不行,要讲个礼貌嘛!”于是,他请工作人员为他特制了一双鞋,留着接见外宾时穿。

可见讲究礼仪,按照礼仪要求规范我们的行为,对继承我国礼仪传统,弘扬我国优良的礼仪风范,具有十分重要的作用。

2. 提高自身修养

在人际交往中,礼仪往往是衡量一个人文明程度的准绳。它不仅反映着一个人的交际技巧与应变能力,而且还反映着一个人的气质风度、阅历见识、道德情操和精神风貌。因此,在这个意义上,完全可以说礼仪即教养,而有道德才能高尚,有教养才能文明。这也就是说,通过一个人对礼仪运用的程度,可以察知其教养的高低、文明的程度和道德的水准。

3. 完善个人形象

个人形象,是一个人仪容、表情、举止、服饰、谈吐、教养的集合,而礼仪在上述诸方面都有详尽的规范,因此,学习礼仪、运用礼仪,不仅有益于人们更好地、更规范地设计、维护个人形象,而且也有利于更充分地展示个人的良好教养与优雅风度。

4. 改善人际关系

马克思说过“社会是人们交往作用的产物”。没有社交活动,人类的生活是不可想象的。人们参加社交活动,多为调节紧张的生活,建立友谊、交流感情、融洽关系、广结良友、增长见识、获取信息等。现代化的社会对人们的社交提出了新的要求,社会越发展,物质生活越丰富,人们社交的需要就越会显示它的价值,而处在社交活动中的每个人的仪表、仪态以及对礼仪知识的了解也显得越为重要。一个人只要同其他人打交道,就不能不讲礼仪。运用礼仪,除了可以使个人在交际活动中充满自信、胸有成竹、处变不惊之外,其最大的好处就在于,它能够帮助人们规范彼此的交际活动,更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与善意,增进了解与信任。

礼仪与礼貌,用现代人的眼光看,它是一种信息传递,它可以以快捷的速度把你的尊重之情准确地表达出来并传递给对方,使对方立即获得情感上的满足。与此同时,礼貌若是反馈回来,对方以礼貌回敬,双方热情之火便随之点燃,支持与协作也就开始了。假如人皆如此,长此以往,必将促进社会交往的进一步发展,帮助人们更好地取得交际成功,进而造就和谐、完善的人际关系,取得事业的成功。

5. 塑造组织形象

良好的组织形象是任何组织都愿意追求的目标,组织形象的塑造处处都需要礼仪。例如,你想和某一单位联系业务,当你拨打对方办公室电话时,如无人接听或铃响五六声之后才有人接听,你会对该单位产生一种工作效率不高、制度不健全、员工素质差等印象。反之,当你一拨通电话,听到对方和蔼可亲的问候、得体的称谓、礼貌的语言、简洁干练的回答,你立即会有一种亲切之感。

组织形象常常是在不经意间体现并塑造出来的。整洁优雅的环境,宽敞明亮、井

然有序的办公室,色彩柔和的服饰,彬彬有礼的员工,富有特色的广告等独具个性、富有哲理的价值观,都会给公众留下深刻的印象。而礼仪则是通过组织员工的仪容仪表、言谈举止、礼貌礼节、仪式及活动过程表现出来,它是塑造组织形象的基础工程。任何不讲究礼仪的组织,都不可能获得良好的社会形象。

6. 建设精神文明

世界各国和各民族都十分重视交往时的礼节礼貌,把它视为一个国家和民族文明程度的重要标志。在社会主义精神文明建设中,讲究礼节礼仪、注重礼貌是最基本的要求。随着社会主义精神文明建设的广泛开展,各行各业对职业修养与礼仪规范的要求也越来越高,医疗卫生服务是社会主义精神文明建设的窗口行业,服务的对象是来自社会千万个家庭和各行各业千万个单位的患者。护理人员在工作中表现出来的精神风貌,不仅会影响患者的精神状态,而且可以使患者和家属从护理人员的精神文明中受到感动和鼓舞,并通过她们传递到家庭、单位和社会,从而推动整个社会精神文明的建设。

第二节 护理礼仪概述

护理工作集治疗、康复、预防、保健于一身,实践着为人类健康服务的宗旨。随着护理工作的社会化,仪表礼仪、仪态礼仪、语言礼仪、行为礼仪等开始大量融入护理工作中,所以,明确护理礼仪的含义,对于护理人员自觉遵循护理礼仪原则和进行护理礼仪实践,具有十分重要的意义。

一、护理礼仪的产生

护理工作是一种和人类健康、幸福息息相关的职业。护理人员在人的生与死、健康与疾病的转换中承担着重要的角色。然而多年来,不少护理人员往往只注重于技术水平和工作能力的提高,很少注重礼仪,使得护理人员在人们的印象中似乎缺少点什么。随着社会主义精神文明建设的广泛开展,各行各业的职业礼仪规范要求越来越高。因此,护理工作,作为社会主义精神文明建设的“窗口”行业,应该有更高的、更科学的礼仪规范要求,以无愧于“白衣天使”的崇高称号。

随着医学模式的转变,以人的健康为中心的医疗护理改革正在不断深化。人们越来越深刻地认识到,高质量的医疗护理服务必须与高素质的护理人员相匹配。因此,护理人员不仅要有广博的文化基础知识、精湛的专业技能,而且还要有良好的护理礼仪修养。

二、护理礼仪的含义及内容

(一) 护理礼仪的含义

护理礼仪是护理人员在社会生活中,尤其是在护理过程中为塑造个人、单位形象而应当遵循的尊重他人和注重仪表等方面的规范、准则,是一般礼仪在护理工作中的

运用和体现。包括言谈合情合理、举止得体大方、按约定俗成的规矩办事,特别是用服务对象即患者容易接受的方式与他们交往等内容。

(二) 护理礼仪的内容

护理礼仪属于职业礼仪的范畴,是护理人员在工作岗位上应当遵守的行为规范。包括仪表、服饰、举止、谈吐等方面的具体要求。护理礼仪主要有以下内容:

1. 护理仪表和风度礼仪

仪表、风度是以言语、举止、态度为表征,在社会交往中体现一个人的德、才、体、貌等各种素质的综合表现或独特风貌,是内在美和外表美的和谐统一。患者入院后,首先注意的就是护理人员的仪表、风度。它决定着护患关系的发展方向。因此,护理人员应努力把握好与患者初次见面的机会,给患者留下美好的第一印象,这是建立良好护患关系的基础。

2. 护理服饰礼仪

着装能体现一个人的文化修养和审美情趣,是一个人的身份、气质、内在素质的无言的介绍信。从某种意义上来说,服饰是一门艺术,服饰所能传达的情感与意蕴,甚至不是用语言所能替代的。护理人员在工作场合穿着得体、适度、规范,一方面能表现出护理人员严谨的工作态度,另一方面也向患者表达了一种礼貌和尊敬,有利于护患关系的和谐发展。

3. 护理举止礼仪

举止是一种无声的“语言”,它真实地反映了一个人的素质、受教育水平以及能够被人信任的程度。它在护患关系的发展中也起着非常重要的作用。一个训练有素的护理人员,她优美的站姿、端庄的坐姿、雅致的步态、恰当的手势、丰富的表情,不仅展现了其良好的个人素质,更能充分体现护理职业的独特魅力,给人们留下温和、善良、仁爱的“白衣天使”形象。

4. 护理语言礼仪

语言是人们交流思想、沟通感情、建立联系、消除隔阂、协调关系、促进合作的重要渠道,也是人的知识、阅历、才智、教养和应变能力的综合体现。在护理工作中,护理人员除了可以通过语言向患者传递尊重、友善、平等等信息外,更需要通过语言获得患者病情的相关资料,以便提供更全面的护理。因此,语言礼仪是护理人员必须掌握的最基本的工作技巧。

5. 护理公务礼仪

护理公务礼仪是护理人员在处理办公、会议及迎送等公务活动中应遵循的礼仪规范。公务礼仪不仅关系到护理人员本人的形象,更牵涉到其所代表的医院形象。因此,护理人员要本着内强素质、外塑形象的宗旨,努力创造文明的工作环境,营造和谐恬静的氛围,促进各项工作的开展。

6. 护理社交礼仪

护理社交礼仪是护理人员在社会活动中与人际往来时应遵循的礼仪规范。护理人员严格遵守礼仪的基本要求,可使言行举止合乎人情事理,合乎礼节和仪式的要求。这样,不但可使护理人员得到社会广泛的欢迎和尊重,更可使护理工作得到更多

的理解和支持。

7. 护理涉外礼仪

护理涉外礼仪是护理人员在国际交往中应遵循的礼仪规范。由于对外开放的不断扩大,护理人员的国际交流和合作的机会越来越多,学好护理涉外礼仪有助于增进世界各国护理人员之间的相互了解,加强友好情谊,促进护理事业的发展。

三、护理礼仪的原则与作用

(一) 护理礼仪的原则

礼仪主要起规范作用,规范则有标准和尺度。因此,在运用护理礼仪时需要遵循一定的原则。所谓护理礼仪原则,概括地说,就是护理人员在人际交往、护患往来中所依据的标准与规则。

1. 尊敬原则

尊敬包含自尊和尊敬他人。自尊是护理人员对自身的一种态度,它是自我意识的一种表现形式。表现为能够尊重自己,保持自己的人格和尊严。尊敬是护理人员对患者或其他人的一种态度。这种态度要求护理人员承认和重视每个患者的人格、感情、爱好、习惯以及应享受的权利和利益。一个懂得尊敬患者的护理人员,也必然是一个懂得自尊的护理人员。她既不奉承地抬高患者,也不会故意的贬低自己;既不会对患者傲慢歧视,也不会对自己求全责备。只有这样才能保持和谐的护患关系,才能保证护理工作的顺利开展。

2. 真诚原则

在护患交往中,护理人员用言行来对患者表达、传达某种情感。护理人员遵循护理礼仪应当建立在真诚的基础上。“存乎心,发乎言”,如果礼仪变成了一种假面具,用虚伪的客套来敷衍患者,表面上口吐莲花,实际上冷若冰霜,就不能赢得患者的信赖,反而会引起患者厌恶,造成对患者的伤害。

3. 宽容原则

宽容是护理人员一种质朴的情感,孕育着理性的认识。它既是文明护理的表现,又是对患者真情的流露。当人患病后,可能引发一系列生理、心理活动的变化,从而导致性格、行为暴躁易怒,一反常态,精神病患者尤为突出。护理人员对患者的宽容,不是一般意义的所谓“宽以待人、严于律己”,而是能体察患者的痛楚心态,理解患者的偏激情绪,宽容患者的发泄行为,周全护理、耐心宽忍。

4. 平等原则

护理人员在实际工作中,每天要接触许多不同行业、不同文化层次、不同年龄、不同性格、不同职务的患者。疾病的折磨和健康的追求,使患者对护理人员产生了信任和依赖,护理人员的任何言行都会给就诊者产生深刻的印象,留下难忘的回忆,并将影响、渗透到他们的职业态度乃至整个社会生活。这就要求护理人员对患者一视同仁,给予同等程度的礼遇,不能以财富的多少、关系的远近而厚此薄彼。虽然在护理过程中会由于各种因素而进行适当变化、调整,但患者人格平等的原则不允许改变。

5. 自律原则

护理人员自我约束、自我监督、自我对照、自我反省、自我检查,事事处处用礼仪标准规范自己的言行举止,这就是自律的原则。礼仪宛如一面镜子,对照礼仪这面“镜子”,能映照出一个人的形象。因此,护理人员要知礼、守礼。在社会生活中和护患交往中,护理人员应时时处处自觉遵守礼仪规范,努力树立良好的个人形象和护理群体的整体形象,让护理人员成为全社会最受欢迎的人、护理职业成为全社会最受尊重的职业。

6. 适度原则

在人际交往中情感的表达有一个适度问题,这就是:待人既应彬彬有礼,又不低三下四;既要殷勤接待,又不有失庄重;既要热情大方,又不轻浮谄媚。要注意把握各种情况下的交往距离及彼此间的感情尺度,特别是与患者交往时更应该注意分寸的把握。当行则行,该止则止,“过犹不及”,做得过了头,或者做得不到位,都不能达到礼仪的效果。例如,在与患者的交谈中,护理人员不会说不会笑,总是把脸绷得紧紧的,患者问三句你才答一句,那就无法形成一种轻松融洽的气氛。反之,在与患者交谈时,只是自己高谈阔论、滔滔不绝、口若悬河,甚至在病房里打打闹闹,俏皮话连篇,这也难免会引起患者的反感。同样的礼仪,运用恰当则令人赏心悦目、充满美感;运用不当则会走调变味、让人生厌。其原因就是适度的掌握与否。

7. 从俗原则

由于国情、民族、文化背景的不同,在人际交往中,要注意“一方水土,一方习俗”的原则。在生活中常常有人把自己的礼仪方式看成是正确的、标准的,把其他民族、国家的习俗看成是不可思议的。其实,这是一种以“我”为中心的片面看法。中国古代就有“入境而问禁,入国而问俗”的说法。因为各民族的礼俗已成为其民族文化不可分割的一部分。因此,护理人员切忌随意批评或否定他人的习俗,特别是在与少数民族或国外患者交往时,尤应注意从俗原则。

链接

和英国老龄病人交往的禁忌

英国人最怕别人认为自己老,不喜欢别人称其为老先生、老太太或爷爷、奶奶,要称呼其“xx先生”、“xx夫人”、“xx女士”为宜;也不要言行举止中对其年龄有所暗示,如不必要的搀扶或“按您这岁数来说,您可够结实”等话,避免引起老人的不快。

