

全国高等职业技术教育卫生部规划教材

供五年一贯制护理学专业用

护理礼仪

主 编 · 刘桂英



人民卫生出版社

全国高等职业技术教育卫生部规划教材

供五年一贯制护理学专业用

护 理 礼 仪

主 编 刘 桂 英

编 者 (以姓氏笔画为序)

马 慧 (云南省卫生学校)

刘桂英 (广西省南宁市卫生学校)

李向东 (北京协和医院护士学校)

朱 莉 (河南省洛阳市卫生学校)

徐小兰 (武汉大学医学院职业技术学院)

梁 毅 (广西药科学校)

戴肖松 (湖南省益阳卫生学校)

秘 书

李国萍 (广西省南宁市卫生学校)

人 民 卫 生 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

护理礼仪/刘桂英主编. —北京: 人民卫生出版社,
2004. 10

ISBN 7-117-06435-8

I. 护… II. 刘… III. 护理-礼仪-高等学校:
技术学校-教材 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 095992 号

本书本印次封底贴有防伪标。请注意识别。

护 理 礼 仪

主 编: 刘桂英

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 67616688)

地 址: (100078) 北京市丰台区方庄芳群园 3 区 3 号楼

网 址: <http://www.pmph.com>

E - mail: pmph@pmph.com

邮购电话: 010 - 67605754

印 刷: 北京原创阳光印业有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787 × 1092 1/16 印张: 9.25

字 数: 202 千字

版 次: 2004 年 10 月第 1 版 2005 年 12 月第 1 版第 2 次印刷

标准书号: ISBN 7-117-06435-8/R · 6436

定 价: 13.00 元

著作权所有, 请勿擅自用本书制作各类出版物, 违者必究

(凡属印装质量问题请与本社销售部联系退换)

全国高等职业技术教育五年一贯制护理学专业

卫生部规划教材出版说明

医学高等职业技术教育作为我国高等教育的重要组成部分,已迅速发展起来。为保障教学质量,规范课程设置和教学活动,促进我国高等职业技术教育的良性发展,卫生部教材办公室决定组织编写医学高等职业技术教育教材。2001年11月,卫生部教材办公室对我国医学职业技术教育现状(专业种类、课程设置、教学要求)进行了调查,并在此基础上提出了医学高等职业技术教育卫生部规划教材的编写原则,即以专业培养目标为导向,以职业技能的培养为根本,满足3个需要(学科需要、教学需要、社会需要),力求体现高等职业技术教育的特色。同时,教材编写继续坚持“三基五性”的原则,但基本理论和基本知识以“必须,够用”为度,强调基本技能的培养,特别强调教材的实用性与先进性;考虑到我国高等职业技术教育模式发展中的多样性,在教材的编写过程中,提出了保障出口(毕业时的知识和技能水平),适当兼顾不同起点的要求,以保障教材的适用性。教材编写注意了与专业教育、中等职业教育的区别。从2002年4月起,卫生部教材办公室陆续启动了检验、影像技术、药学、口腔工艺技术、临床医学、护理学专业卫生部规划教材的编写工作。

2003年8月,卫生部教材办公室在河北省承德市召开了“全国高等职业技术教育五年一贯制护理学专业卫生部规划教材主编人会议”,正式启动了高等职业技术教育护理学专业卫生部规划教材的编写工作。本套教材共29种,其中2种选修课程与中等职业技术教育教材共用。

01 人体结构学(包括解剖学和组织胚胎学)

主 编 杨壮来

副主编 李玉林 于晓谟

02 病理学(包括病理学和病理生理学基础)

主 编 陈命家

副主编 李惠兰 丁运良

03 生物化学

主 编 刘粤梅

副主编 阎瑞君

04 生理学

主 编 白 波

副主编 王维智 蒋昭庆

05 病原生物与免疫学基础

主 编 许正敏

副主编 曹德明

06 护理药理学

主 编 王开贞

副主编 弥 曼

07 护理学导论	主 编	彭幼清	
	副主编	侯玉华	
08 基础护理技术	主 编	李晓松	
	副主编	王艾兰	郭耀玲
09 健康评估	主 编	王克惠	
	副主编	马秀芬	刘士生
10 护理伦理学	主 编	曹志平	
	副主编	刘一鸣	
11 护理心理学	主 编	蒋继国	
	副主编	盛秋鹏	
12 护理管理学	主 编	刘化侠	
	副主编	殷 翠	
13 营养与膳食	主 编	李胜利	
	副主编	刘 铮	
14 人际沟通	主 编	王 斌	
	副主编	秦东华	
15 护理礼仪 (与中职共用)	主 编	刘桂英	
16 内科护理学 (包括神经内科学基础)	主 编	夏泉源	
	副主编	冯丽华	胡月琴
		夏惠丽	
17 外科护理学 (包括神经外科学基础)	主 编	党世民	
	副主编	张宗业	金鹤万
18 妇产科护理学	主 编	任新贞	
	副主编	刘文娜	
19 儿科护理学	主 编	黄力毅	
	副主编	于海红	
20 社区护理学	主 编	黄惟清	
	副主编	李春玉	
21 中医护理学	主 编	袁秀英	
	副主编	陈文松	
22 老年护理学	主 编	夏晓萍	
	副主编	齐秀泽	
23 康复护理学	主 编	李忠泰	
	副主编	苏英珍	
24 精神科护理学	主 编	覃远生	
	副主编	邓荆云	
25 眼耳鼻咽喉和口腔科护理学	主 编	吴慧云	
	副主编	蒋松波	李 敏

26 急重症护理学

主 编 孙 菁

27 社会学基础

副主编 李俊杰

主 编 韩 敏

28 美学基础（与中职共用）

副主编 沈 清

主 编 朱 红

29 卫生法律法规

主 编 李建光

副主编 王 峰

□ _____ 前 言 _____

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,而医疗服务作为社会主义精神文明建设的“窗口”行业,应该有更好的职业修养和更科学的礼仪规范。因此,医护人员学习必要的工作礼仪知识,培养优良的礼仪修养已是现代医学和社会进步的必然要求。

在相当长的时间里我国的医护人员只注重提高自身医护技术水平,而忽视了职业素质修养与礼仪规范的培养,以至在人们印象中医护人员缺乏必要的亲和力。随着医学模式的转变,医学已从单纯的生物医学领域向心理、社会领域扩展,医护人员的形象、言谈举止、音容笑貌,都可能对服务对象的身心健康产生直接或间接的影响,从而影响医疗和护理效果。因此,医护人员学习职业礼仪,提高整体素质,提高服务质量,实现以病人为中心的整体服务,是现代医学模式转变的需要。

本教材正是为了适应社会进步和现代医学模式转变的需要,也是为了贯彻落实第三次全国教育工作会议精神和中共中央国务院“关于深化教育改革全面推进素质教育的决定”,在教育部、卫生部的领导下编写的,可供全国职业技术教育(包括高职和中职)护理专业教学使用,也可作为临床护理工作人员素质教育培训的重要参考书。

全书共分为九个部分,较为全面系统地介绍了护理工作者应当掌握的礼仪常识,绪论部分主要介绍礼仪的发展简史、基本概念及护理礼仪的重要性等;第一章至第六章为本书的重点,主要对护理职业人员的仪容、举止、服饰、言谈、交往、工作等方面的礼仪要求作了全面、详细的介绍,并辅以具体的行为模拟训练,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;附录一介绍相关的礼仪知识,作为学生自学的参考内容;附录二为本门课程的教学大纲,作为教师教学的指导性文件,各校可根据自己的实际情况参照执行。学习和掌握好本书所介绍的这些职业礼仪规范,对提高护理人员的整体素质,提高服务质量,提高医疗服务的社会效益和经济效益都具有十分重要的意义。

在护生学习阶段即对其强化职业礼仪的教育,全面提高护生的整体综合素质,是在医学职业教育中实施素质教育的一项改革举措,是贯彻落实中共中央国务院“关于深化教育改革全面推进素质教育的决定”的具体表现,它将有利的把学生培养成为新型合格的护士,是顺应现代社会医学发展趋势的。

本书作者均为活跃在临床护理和护理教育第一线的工作者,他们查阅了大量的有关书籍和资料,结合临床护理工作的实际需要,以及社会各阶层民众对医疗护理服务提出的种种意见、建议,几经研讨,数易其稿著成此书,希望能对卫生职业教育的教学改革

起到一定的促进作用，也希望能对临床护理人员的职业礼仪素质的培养提高起到一定的指导作用。

在编撰此书的过程中，得到了有关专家的大力帮助，同时编者参考和引用了国内外大量有关礼仪的书籍，恕不一一慕列，在此一并致谢。

由于编者时间仓促，水平有限，书中难免有疏漏和不足之处，恳请专家、同行以及广大师生不吝指正。

编 者

2004 年 8 月

目 录

绪 论

一、礼仪发展简史	1
二、礼仪的基本概念	2
三、礼仪的特点和作用	3
四、礼仪的基本原则	4
五、护理礼仪的重要性及培养	5

第一章 护士仪容礼仪

第一节 头面仪容	8
一、头发	8
二、面容	11
三、化妆	12
第二节 表情仪容	13
一、眼神	14
二、笑容	16
第三节 护理工作中的仪容礼仪	18
一、头面修饰大方	18
二、身体修饰整洁	19
三、表情流露亲切	20
四、行为模拟训练	20

第二章 护士举止礼仪

第一节 手姿	23
一、基本手姿	24
二、禁忌手姿	24
三、常见手势语	25
第二节 站姿	27
一、基本站姿	27
二、禁忌站姿	27

附：蹲姿	28
第三节 坐姿	28
一、基本坐姿	28
二、禁忌坐姿	29
三、入座与离座	29
第四节 行姿	30
一、基本行姿	30
二、禁忌行姿	30
三、行走中的礼仪	31
第五节 行礼	33
一、行礼的一般原则	33
二、行礼的形式	33
第六节 护理工作中的举止礼仪	37
一、站立有相	38
二、落座有姿	38
三、行走有态	38
四、举手有礼	38
五、行为模拟训练	39

第三章 护士服饰礼仪

第一节 着装	45
一、着装的基本原则	45
二、不同场合的着装	53
三、着装的注意事项	53
第二节 佩饰	54
一、首饰	54
二、手表	56
第三节 护理人员的服饰礼仪	57
一、工作时的着装	57
二、非工作时的着装	59

第四章 护士言谈礼仪

第一节 言谈的基本礼仪	62
一、敬语	62
二、谦语	63
三、雅语	64
四、言谈的注意事项	65
第二节 言谈的艺术	66

一、谈话选题恰当	66
二、言辞表达准确、礼貌	67
三、其他言谈的技巧	68
第三节 护理工作中的言谈礼仪	71
一、礼貌准确的语言表达	71
二、选择恰当的谈话内容	73
三、护理工作中的礼貌用语与禁忌用语	75
四、行为模拟训练	76

第五章 护士交往礼仪

第一节 见面礼仪	78
一、称谓礼仪	78
二、介绍礼仪	80
第二节 通联的礼仪	83
一、通讯礼仪	83
二、文书礼仪	86
第三节 往来礼仪	89
一、迎送礼仪	89
二、乘车礼仪	90
三、馈赠礼仪	92

第六章 护理工作礼仪

第一节 门诊护士工作礼仪	95
一、接诊礼仪	95
二、护理治疗工作中的礼仪	96
第二节 急诊护士工作礼仪	97
一、急诊护士素质要求	97
二、急诊接待礼仪	98
三、急诊救护礼仪	98
第三节 病房护士工作礼仪	99
一、病人入院护理礼仪	99
二、病人进入病区后的护理礼仪	100
三、病人出院护理礼仪	101
第四节 手术室护士工作礼仪	102
一、术前工作礼仪	102
二、术中工作礼仪	103
三、术后工作礼仪	104
第五节 护理工作礼仪	105

一、护理操作的礼仪要求	105
二、常用护理操作礼仪范例	107
三、同事间交往的礼仪	112
四、行为模拟训练	112

附录一 其他礼仪知识

一、行政工作礼仪	114
二、社交礼仪	121
三、部分习俗礼仪	125

附录二 《护理礼仪》教学大纲

130

绪 论

我国是历史悠久的文明古国，悠悠五千年的文明史形成了高尚的道德准则和完整的礼仪规范，自古就有“文明古国”、“礼仪之邦”的美誉。我们的祖先自古就十分重视社会的文明与道德，尤其注重其表现形式—礼仪。礼仪是一个国家社会风气的现实反映，是一个民族精神文明和进步的重要标志。

在现代社会，礼仪规范对现代人类生活的影响越来越大。各行各业，尤其是服务业更是把礼仪修养培训作为本行业上岗培训的基本内容。医疗卫生服务作为一个特殊的服务行业，已意识到职业礼仪修养对提高行业服务质量的重要性。对医务人员，尤其是临床第一线与病人接触最多的护理人员加强礼仪修养教育，已成为护理教育不可或缺的重要课程。

一、礼仪发展简史

礼仪是由习俗演变而来的。人类相袭成俗的各种惯例，渐渐演变成了后来的礼仪。人类形成群体生活后，经过长期的朝夕共处，逐渐形成了共同生活的习惯，这种习惯就是习俗。习俗经长期使用并统一规范形成了后来的礼仪。例如，最初人类是赤身裸体的，为了保暖遮羞便以衣蔽体，继之形成了穿衣的习俗；而后随着社会的进步，对穿衣有了不同的要求，或男女有别，或场合有分，这就逐渐形成了穿衣的礼仪。其他各种不同形式的礼仪也都如此相袭而成。

不同时期的礼仪，有其不同的特点和社会意义。在原始社会，由于缺乏科学知识，人们对许多自然现象无法做出科学的解释，人们在自然灾害面前束手无策，他们猜想照耀大地的太阳是神，呼啸的风也是神，巍峨耸立的山中有山神，滔滔不绝的江河中有河神……认为一切成败得失皆神灵使然，因此，他们敬天畏神，形成了“图腾崇拜”的种种仪式，这种种仪式也就形成了最早的原始礼仪。可见，礼仪又是原始社会宗教的产物。正如《说文解字》所说“礼，履也，所以事神致福也”。

人类社会进入到奴隶社会，礼仪也从原始宗教仪式发展成为一整套的伦理道德观念。奴隶社会的礼，主体就是政治体制，就是刑典法律。正所谓“礼，国之大柄也”。奴隶主用礼来维护自己在政治、经济、文化及社会各个方面的统治。西周时代就是我国古代历史的礼治时代，周公主持制定的《周礼》，除了有关政刑的各种制度外，就提出了一整套的礼制，他制礼作乐，将人们的行为举止、心理情操等统统纳入一个尊卑有序的模式之中，形成了我国奴隶社会最早的礼制。东周时期，王室衰落，诸侯纷起争霸，

东周王朝已无力恪守传统礼制，出现了所谓“礼坏乐崩”的局面。

春秋战国时期是我国的奴隶社会向封建社会转型的时期。此间，以孔子、孟子、荀子为代表的学者更是系统地阐述了礼的起源、本质与功能，发展和革新了礼仪理论。孔子认为：“不学礼，无以立”。他要求人们用道德规范约束自己的行为，做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”，倡导“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，要互相关心，彼此尊重等。孟子更继承发扬了孔子的“仁学”，主张“以德服人”、“舍生取义”，讲究“修身”和培养“浩然正气”等。荀子主张“隆礼”、“重法”，提倡礼法并重，指出“礼之于正国家也，如权衡之于轻重也，如绳墨之于曲直也。故人无礼不生，事无礼不成，国无礼不宁。”更进一步指出了礼仪的重要性。

封建社会阶段，礼制的演变进入了礼仪时期，而且礼仪制度亦具有了新的特点，即被打上了严格的等级制度的烙印，其主要作用仍是维护封建社会的等级秩序，为统治阶级的利益服务。西汉初期，叔孙通协助高祖刘邦制定了朝廷礼仪，突出发展了礼仪的仪式和礼节。董仲舒把儒家礼仪概括为“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），他“罢黜百家，独尊儒术”的建议，使儒家礼教成为定制。宋代，礼制更进一步发展进入了“揭礼”盛行的阶段，提出了“三从四德”的道德礼仪标准（“三从”即“在家从父、出嫁从夫、夫死从子”；“四德”即妇德——一切言行都要符合忠、孝、节、义；妇言——说话要小心谨慎；妇容——容貌打扮要整齐美观；妇功——要把侍奉公婆和丈夫作为最重要的事情来做）。各代封建王朝都继承了上述礼制，且不断的深入发展，形成了一套完整的封建礼仪体制。

随着西方列强的入侵，中国沦为半殖民地半封建社会，中国的封建礼仪加上了西方资本主义的道德观，形成了礼仪道德的大杂烩。直到清王朝土崩瓦解，孙中山先生组建中华民国政府，开始了破旧立新，移风易俗，普及教育的改革，从而正式拉开了现代礼仪的帷幕。新中国政府更是重视社会主义精神文明的建设，江总书记指出“弘扬中国古代优良道德传统和革命道德传统，吸取人类一切优秀道德成就，努力创建人类先进的精神文明。”并进一步提出了“以德治国”的治国安邦大法，道德礼仪教育已成为社会主义精神文明建设不可缺少的重要内容。

现代礼仪通常被人们认为是国家政府机构或社会团体在正式活动中所采取的一种行为规范。各个国家的礼仪礼节，与本国的社会制度、民族的风俗习惯、人民的文化素质以及社会的物质文明和精神文明的程度等是密切相关的，它应当符合特定历史条件下的社会道德规范。社会主义制度下的礼仪礼节属于道德范畴，是社会主义精神文明、社会主义公共道德中极其重要的组成部分。

随着社会的不断发展，随着社会生产方式和生活方式的不断变革，随着人们思想观念的不断变更，礼仪礼节也随之而变革和发展，从而更有效的约束人们的言行，成为新的礼仪形式。惟有如此才能真正使现代礼仪不但有所继承，而且还有所发展。

二、礼仪的基本概念

礼仪是在人际交往中约定俗成的行为规范与准则，是对礼貌、礼节、仪表、仪式等具体形式的统称。

礼貌是在人际交往中通过语言、动作等表现出的谦虚和恭敬。它主要表现出一个人

的品质与素养。

礼节是人们在社交场合表现尊重、友好、祝颂、哀悼等惯用的形式。礼节实际上是礼貌的具体表现,如行礼就是向人表示礼貌的一种具体表现形式。而这种礼貌的表现形式则反映了一个人良好的品质素养。

仪表是人的外表,如容貌、服饰、姿态等等。

仪式是在一定场合举行的,有专门程序规范的活动,如发奖仪式、开幕仪式、签字仪式等等。

护理礼仪,属职业礼仪范畴,是护理工作者在进行医疗护理和健康服务过程中,形成的被大家公认的和自觉遵守的行为规范和准则。它既是护理工作者修养素质的外在表现,也是护理人员职业道德的具体表现。

礼仪所研究的领域是人类的行为,由于人类行为的可变性,所以这个领域中所研究的行为含义也将是可变的、发展的。

三、礼仪的特点和作用

(一) 礼仪的特点

1. 共同性 礼仪是全人类共同的需要,它早已跨越国家和民族的界限,不分国别、性别、年龄、阶层,只要人类存在着交往活动,人们就需要通过礼仪来表达彼此的情感和尊重。尽管不同的国家、不同的民族对于礼仪内容的理解不同、重视的程度不同、反映的形势也不同,但对礼仪的需要却是共同的。

2. 时代性 由于一个时代的社会风貌、政治背景、文化习俗等都会对礼仪的形成或流行产生影响。因此,礼仪也不是一成不变的。随着社会的进步、时代的发展,礼仪也随之变化,并在实践中不断完善,被赋予新的内容,形成一种具有时代特色的礼仪规范。

3. 差异性 礼仪的实质是人类历史发展过程中逐步形成的一种文化。由于民族信仰、习俗、地理环境和交通条件等因素的影响,不同国家、不同地区和不同民族有着不同的发展历史,各个国家、地区和民族都有一些自己的,区别于他域的礼仪表达方式。因此,礼仪也因区域、民族的不同而表现出形式上的差异性。

4. 公德约束性 公德即社会公共道德。它是在一定社会范围内长期以来逐渐形成的一种被社会认可的行为规范。礼仪与公共道德不违背的特征称为礼仪的公德约束性。礼仪虽然没有法律的强制力,但在人们生活中却具有一种无形的约束力,通过家族、邻里、亲友、社会的舆论监督,往往迫使人们自觉地遵守它。

5. 延续性 任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上延续、发展起来的。作为一种人类的文明积累,礼仪将人们在交际应酬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。一种礼仪一旦形成,便会有一个相对的延续过程,被一代一代地继承下去,这就是礼仪的延续性。对于既往的礼仪文化遗产,正确的态度应当是有扬弃,有继承,也有发展的。

6. 通俗性 礼仪是由风俗习惯形成的,大多数没有明文规定,但又被社会生活中的每一个成员所认同、遵循。它简单明了,不需要高深的理论,人人都可通过耳闻目睹来掌握,这便是礼仪的通俗性。但是,随着国际交往、人际交往的发展,各种礼仪也在

不断的被加以总结、提高并趋于系统化、规范化和理论化。

（二）礼仪的作用

1. 沟通作用 礼仪是人们交际生活中的礼节和仪式。热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等，可使人们成功的交流与沟通，有利扩大社会交往，促进事业成功。

2. 协调作用 礼仪是社会活动中的润滑剂，它对营造一个平等、团结、友爱、互助的新型人际关系起着不可忽视的作用。礼仪所表达的意义主要是尊重。尊重可以使对方在心理需要上感到满足、愉悦，进而产生好感和信任。通过完备的礼仪，人们可以联络感情、协调关系，使一切不快烟消云散、冰消雪融。

3. 维护作用 礼仪是整个社会文明发展程度的标志，从某种意义上说，在维护社会秩序方面，礼仪起着法律所起不到的作用。如果人们都能够知礼、守礼，讲文明，守纪律，将有助于家庭的和睦，有利于维护社会的稳定。

4. 教育作用 礼仪蕴含着丰富的文化内涵，是一种高尚、美好的行为方式。它潜移默化地熏陶着人们的心灵，它通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯，使人们成为通情达理的模范公民。另一方面遵守礼仪原则的人客观上起着榜样作用，无声地影响着周围的人，人们在耳濡目染之中接受教育、净化心灵、陶冶情操、匡正缺点、端正品行。大家相互影响，互相促进，就会共同加强社会主义精神文明建设。

5. 礼仪的美化作用 礼仪是人类生活经验的总结。礼仪讲究和谐，重视内在美和外在美的统一，使美好心灵与美丽仪表、优美的举止形成一个有机的整体，使人们注意塑造良好的形象，充分展现美好的风采。当个人重视了自身的美化，大家都能以礼相待时，人际关系会更加和睦，生活将变得更加温馨，这时，美化自身便会发展为美化生活。这也是礼仪所发挥美化的作用。

四、礼仪的基本原则

文明社会给人们创造出一种安定、和谐的气氛，使人们心情舒畅。这是因为人们都注意遵守交往的礼仪原则。在不同的时间和场合，针对不同的对象，人们采用的礼仪有所不同。但其所遵循的基本原则一致，即遵守、自律、敬人、宽容、平等、从俗、真诚、适度等原则。

（一）遵守的原则

在交际应酬中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪，以礼仪去规范自己在交际中的一言一行，一举一动。对于礼仪，不仅要学习、了解，更重要的是学了就要用，要将其付诸实践。任何人，不论身份高低、职务大小，财富多少，都有自觉遵守、应用礼仪的义务，否则就会受到公众的谴责，交际就难以成功，这就是遵守的原则。

（二）自律的原则

学习应用礼义，最重要的是要自我约束、自我控制、自我反省、自我检点，这就是礼仪的自律原则。严于律己，就是要树立一种道德信念，规范行为准则，不断提高自我约束，自我克制的能力，自觉按礼仪规范去做，遵守信约，以礼待人。

（三）敬人的原则

所谓敬人的原则，就是要求人们在交际活动中，对交往对象既要互谦互让，互尊互

敬,友好相待,和睦共处,更要将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位。要做到敬人之心常存,不可伤害他人的尊严,更不能侮辱对方的人格。

(四) 宽容的原则

所谓宽容的原则是要求人们在交际活动中运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人,多容忍他人,多体谅他人,多理解他人,而不要求全责备,过分苛求,咄咄逼人。在人际交往中,每个人的思想、品格及认识问题的水平总是有差别的,我们不能用一个标准去要求所有的人,而应宽以待人,这样才能化解生活中的人际冲突。

(五) 平等的原则

礼仪交往的核心是尊重交往对象、以礼相待,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。不允许因为交往对象之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏远近等方面的不同,就厚此薄彼,区别对待,给予不平等的待遇。这便是社交礼仪中的平等原则。

(六) 从俗的原则

由于国情、民族、文化背景的不同,在人际交往中,实际上存在着“十里不同风,百里不同俗”的局面。对这一客观存在现实要有正确的认识,不要自高自大,惟我独尊。必要时,应当入乡随俗,与绝大多数人的习惯做法保持一致,切勿自以为是,指手画脚,随意批评,否定他人的习惯性做法。

(七) 真诚的原则

真诚是人与人相处的基本态度,是一个人外在行为与内在道德的统一。真诚的原则就是要求人们在运用礼仪时,务必待人以诚,表里如一。缺乏真诚、口是心非的人,即使在礼仪方面做得无可指责,最终还是得不到别人的尊重和信任。在社交场合中,并非每个人都能有优美的姿态、潇洒的风度、得体的谈吐,但是只要真诚以待,使每个人都能感受到你所做的一切都是真诚的,就同样能赢得他人的信任和礼遇。

(八) 适度的原则

适度的原则是要求应用礼仪时必须注意技巧,特别要注意做到把握分寸,合乎规范。这是因为凡事过犹不及,运用礼仪时,假如做得过了头或做得不到位,都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。

遵循适度原则首先是要感情适度,在与人交往时,既要彬彬有礼,又不能低三下四,既要热情大方,又不能轻浮谄媚;其次是要谈吐适度,在与人交谈时,既要诚挚友好,又不能虚伪客套,既要坦率真诚,又不能言过其实;第三要举止适度,在与人相处时既要优雅得体,又不能夸张造作,既要尊重习俗,又不能粗俗无礼。

五、护理礼仪的重要性及培养

(一) 护理礼仪的重要性

世界卫生组织(WHO)给健康所下的正式定义是“健康是生理、心理及社会适应三个方面全部良好的一种状况,而不仅仅是没有生病或者体质健壮”。由于人们对健康标准的重新认识,引致了医学模式的再次变革,对疾病的认识已不限于生物医学模式,而发展成为生物-心理-社会医学模式。卫生服务范围随着医学模式的转变也进一步扩大:①由生理服务扩大到心理服务;②由医院内服务扩大到医院外服务;③由医疗服务