



全国高校教材学术著作出版审定委员会审定

医护礼仪与修养

主 编 冯 蕾 张 杪

副主编 龙 婷 吴 雷 吴 青

學苑出版社

全国高校教材学术著作出版审定委员会审定

医护礼仪与修养

主 编 冯 蕾 张 杪

副主编 龙 婷 吴 雷 吴 青

學苑出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

医护礼仪与修养 / 冯蕾, 张杪主编. —北京: 学苑出版社, 2016. 6

ISBN 978 - 7 - 5077 - 5053 - 9

I. ①医… II. ①冯… ②张… III. ①医药卫生人员 - 礼仪 - 高等学校 - 教材 ②医药卫生人员 - 修养 - 高等学校 - 教材 IV. ①R192

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 160354 号

责任编辑: 郑泽英 乔素娟

封面设计: 陈四雄

出版发行: 学苑出版社

社 址: 北京市丰台区南方庄 2 号院 1 号楼

邮政编码: 100079

网 址: [www. book001. com](http://www.book001.com)

电子邮箱: [xueyuanpress@163. com](mailto:xueyuanpress@163.com)

销售电话: 010 - 67601101 (销售部)、67603091 (总编室)

印 刷 厂: 北京长阳汇文印刷厂

开本尺寸: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 14.75

字 数: 347 千字

版 次: 2016 年 8 月北京第 1 版

印 次: 2016 年 8 月北京第 1 次印刷

定 价: 48.00 元

医护礼仪与修养

主 编 冯 蕾 张 杪

副主编 龙 婷 吴 雷 吴 青

编 者 (以姓氏笔画为序)

丁 娜 (昆明医科大学第一附属医院)

马 楠 (云南省第一人民医院)

王海彦 (昆明医科大学护理学院)

龙 婷 (昆明医科大学护理学院)

卢 蓉 (昆明医科大学护理学院)

冯 蕾 (昆明医科大学护理学院)

刘爱敏 (昆明医科大学护理学院)

李莹霞 (昆明医科大学护理学院)

吴 青 (昆明医科大学护理学院)

吴 雷 (昆明医科大学护理学院)

张 杪 (昆明医科大学护理学院)

张晓鸥 (昆明学院)

杨倩蓉 (昆明医科大学护理学院)

袁 源 (昆明医科大学护理学院)

陶 慧 (昆明医科大学护理学院)

曹春兰 (昆明医科大学护理学院)

插图作者: 板燕春 昆明学院美术与艺术设计学院广告设计与制作专业学生

摄影作者: 何 晟 云南大理噪音摄影工作室

摄影模特: 张莹雪 昆明医科大学护理学院护理专业学生

保旭栋 昆明医科大学护理学院护理专业学生

前 言

随着社会的进步，医疗护理技术的飞速发展，医学模式的转变，以及人们对健康需求的日益增加，良好的医疗及护理已经不仅仅局限于生理层面，心理层面的要求已经越来越高。医护人员良好的职业礼仪，不仅能体现出自身的职业修养，还有助于医疗系统树立良好的医护形象。因此，加强医护人员的礼仪修养，全面提升医疗护理的公众形象，有助于医疗护理服务质量得到进一步的提高。

作为培养高等医学护理人才的医学高等院校，应跟随时代的步伐，适时调整培养教育理念与培养计划，从学校起就重视医学生的礼仪教育，逐步培养医学生的礼仪修养，真正做到教育和培养社会所需的医疗护理人才。

《医护礼仪与修养》研究医疗、护理活动中礼仪的具体操作和运用的学说，是一门实践性和应用性都很强的医学专业课程。本教材共分十章，从医疗护理的专业角度出发，对医护人员的职业礼仪规范以及日常礼仪规范都做了系统的阐述与指导，旨在让医学生全面、系统地理解日常礼仪与医护职业礼仪的基本知识、基本理论和基本方法，并能将理论知识落到实际的工作、生活中，真正地提高医护人员自身的综合素质，从而提升医护的公众形象和进一步提高医疗、护理工作的服务质量。

作为供本科医学类专业使用的教材，编写者在编著时力求结构合理严谨，内容充实新颖，观点正确突出，与目前的同类教材相比，具有一定的创新性和独特性。首先，编者增加了很多现代人际交往中必需的日常公共礼仪知识，这些知识的拓展有助于提升医学生的综合素质。其次，编者在日常礼仪及职业礼仪的部分章节后，增加了综合性、实用性很强的“情景实训”案例，并鼓励使用该教材授课的教师在授课时采用理论要点授课与实验室情景训练相结合的全新教学模式，将理论知识落实到实践中，从而达到本课程的教学目标。

本教材在编写过程中参考、借鉴了有关著作与文献资料，在此，谨向作者们致以诚挚的谢意！尽管所有编者已经付出了自己最大的努力，但由于水平、能力及经验有限，不妥之处在所难免，恳请各位读者与同仁谅解并惠予指正。

冯 蕾 张 杪

2016年5月

目 录

第一章 绪论	1
第一节 礼仪概述	1
一、礼仪的含义与基本内容	1
二、中国礼仪的起源和发展	3
三、礼仪的特征与基本原则	5
第二节 修养概述	8
一、修养的概念和内容	8
二、礼仪与修养的关系	9
第三节 医护礼仪	9
一、医护礼仪的概念及基本要求	9
二、医护礼仪的功能	11
第二章 日常社交礼仪	13
第一节 会面礼仪	13
一、称谓	13
二、致意	16
三、行礼	17
四、介绍	24
五、名片的使用	27
第二节 电话礼仪	29
一、打电话的礼仪	29
二、接电话的礼仪	30
三、手机的使用礼仪	31
第三节 拜访与接待礼仪	33

一、拜访礼仪	33
二、接待礼仪	36
第四节 交通礼仪	38
一、行路礼仪	38
二、乘车礼仪	39
三、乘坐电梯礼仪	40
第五节 馈赠礼仪	42
一、馈赠	42
二、礼品的选择	45
三、馈赠礼仪	46
四、受赠的礼仪	47
五、礼品的忌讳	48
六、各国的赠礼习俗	49
 第三章 餐饮礼仪	 51
第一节 中餐礼仪	51
一、中餐餐桌的安排	52
二、中餐餐桌礼仪	54
第二节 西餐礼仪	58
一、西餐餐桌的安排	58
二、西餐餐具的使用	60
三、点菜及上菜顺序	62
四、西餐餐桌礼仪	64
第三节 饮品礼仪	67
一、茶的礼仪	67
二、咖啡的礼仪	68
三、洋酒的礼仪	71
 第四章 涉外礼仪	 76
第一节 涉外礼仪概述	76
一、涉外礼仪的概念	76
二、涉外礼仪原则	77
第二节 外事接待礼仪	82

一、官方迎送礼仪	82
二、国旗悬挂礼仪	84
三、国徽礼仪	87
四、国歌礼仪	88
第三节 特殊礼仪习俗与禁忌	88
一、部分国家的礼仪习俗与禁忌	88
二、世界三大宗教的礼仪习俗与禁忌	90
 第五章 医护人际沟通礼仪	95
第一节 人际关系概述	95
一、人际关系的概念及特点	96
二、人际关系的功能	98
第二节 人际关系的社会心理学基础	99
一、人际认知理论	99
二、人际关系的心理方位及心理距离	103
三、人际吸引规律	105
第三节 医疗人际关系	107
一、医护人员与服务对象的人际关系	108
二、医护人员之间的人际关系	114
第四节 医护工作中的人际沟通礼仪	117
一、医护人员与服务对象的人际沟通礼仪	117
二、医护人员之间的人际沟通礼仪	123
 第六章 医护人员仪容礼仪	126
第一节 仪容概述	127
一、仪容的内涵	127
二、仪容修饰的基本原则	127
第二节 仪容修饰	128
一、清洁	128
二、护理	132
三、发型	134
四、化妆	135
第三节 表情仪容	139

一、眼神	139
二、笑容	141
第七章 医护人员服饰礼仪	144
第一节 普通服饰礼仪	144
一、服饰的作用	145
二、服饰打扮的原则	146
三、职场着装礼仪	149
第二节 医护人员着装礼仪	151
一、医护人员着装演变史	151
二、医护人员工作服穿着要求	153
第八章 医护人员的仪态礼仪	162
第一节 基本举止	162
一、站姿	163
二、坐姿	166
三、行姿	171
四、蹲姿	174
五、手姿	175
第二节 医护人员仪态举止礼仪	178
一、医护人员的常用仪态	178
二、医护人员的常用工作姿态	181
第九章 医护工作礼仪	184
第一节 常规医护工作礼仪	184
一、医护工作礼仪的基本原则	184
二、常规医护操作中的礼仪	186
第二节 门诊与急诊医护人员工作礼仪	188
一、门诊医护工作礼仪	188
二、急诊医护工作礼仪	189
第三节 病房医护工作礼仪	192
一、病房医护工作礼仪基本要求	192
二、各科病房医护工作礼仪	195

第四节 手术室医护工作礼仪	202
一、术前工作礼仪	203
二、术中工作礼仪	204
三、术后工作礼仪	205
第十章 医学生的实习与求职	208
第一节 实习前的准备	208
一、知识和技能的准备	209
二、心理准备	210
三、基本生活管理能力准备	211
四、正确理解权利与义务	211
五、物品准备	212
第二节 实习中的人际交往	213
一、与带教老师的人际交往	213
二、实习生之间的人际交往	215
三、医学生与患者的人际交往	215
第三节 毕业后的求职应聘	216
一、求职前的准备	216
二、面试礼仪	219
参考文献	223

第一章 绪论

学习目标：

1. 掌握礼仪的含义、特征及基本原则；
2. 掌握医护礼仪的概念及基本要求；
3. 熟悉修养的概念及基本内容；
4. 了解礼仪的起源与发展。

随着社会的进步，医疗护理技术的飞速发展，医学模式的转变，以及人们对健康需求的迅猛增加，良好的医疗及护理服务已经不仅仅局限于满足患者生理层面的需求，心理层面的要求已经越来越高。医护人员不仅要掌握扎实的专业知识和具备娴熟的操作技能，还要具有端庄得体的行为举止和良好的服务态度，让患者在接受医疗护理服务的过程中从生理到心理都得到满足。因此，医护人员应该具有规范的职业礼仪行为，并且不断加强个人修养和提升自身素质，从而提升医疗护理的公众形象，增加患者对医院、对医疗护理人员的信任度，有利于建立良好和谐的医患、护患关系。

第一节 礼仪概述

一、礼仪的含义与基本内容

（一）礼仪的含义

礼仪（Etiquette）是指在人际交往过程中受到文化传统、风俗习惯、宗教信仰

以及时代潮流的影响而逐渐形成的，得到共同认可并要求共同遵守的行为规范和准则，是个人思想水平、文化修养、人际交往能力的外在表现，是文明社会人际交往的基础，更是人类文明进步的重要标志。

礼仪的完整含义从不同的角度来看可概括为以下几个方面：

1. 道德角度

从道德角度上看，礼仪是一种行为准则或规范。所谓的“入乡随俗，入境问禁”就是指去到某一个地方或进入某个领域，要对那里的习俗和行为规范有所了解，什么事能做什么事不能做要知道，并按照这些习俗和规范约束自己的行为，这样才能称之为有礼。

2. 发展角度

从发展角度上看，礼仪是受文化传统、风俗习惯、宗教信仰以及时代潮流的影响而逐渐形成的，得到社会共同认可的。在社会实践中，由于文化传统、风俗习惯、宗教信仰等的要求，出现了一些不成文的规矩、习惯和约定，并在一定范围内得到了认可，然后随着时代的变迁和影响，这些规矩和习惯慢慢发展，逐渐达到全社会的共同认可，并用语言、文字、动作来进行准确的描述，最终形成行为规范和准则，人们自觉学习和遵守这些规范和准则。

3. 修养角度

从个人修养角度看，礼仪是个人思想水平、文化修养、人际交往能力的外在表现。

4. 交际角度

从人际交往的角度看，礼仪是人际交往与社会交流的一个重要工具，也是人际交往中进行相互沟通的一种技能和技巧，社交各方因礼而做到相互尊重，达到人际关系的和谐状态。

5. 审美角度

从审美角度来看，礼仪是一种形式美，是人们心灵美的必然外化。

礼仪具有丰富的内涵，它不是一个单纯的抽象概念，更不是一个深奥的理论知识，它是一个人乃至一个国家、民族内在的精神文化素养的外显，也是构建和谐人际关系的重要规范。

（二）礼仪的基本内容

随着人类文明程度的不断提高，以及时代的变迁和社会的进步，礼仪的内容也在不断变化和更新，逐渐形成了较为合理和完善的现代礼仪内容体系。但从根本上

来讲,礼仪就是“礼”和“仪”,“礼”则是由“礼貌”与“礼节”组成。“仪”则是指人的容貌、举止以及人际交往中的礼节仪式。

1. 礼貌

是指人们在交往过程中良好的言谈和行为,是语言、动作谦虚和恭敬的表现。礼貌是人际交往中互相表示友好和尊重的语言和行为表现,是个人道德修养最简单和直接的体现。在日常生活工作中,礼貌的用语,和蔼的态度,得体的举止已成为必须遵守的行为规范,既体现了个人的文化层次与综合素质,又体现了当代社会的风尚。

2. 礼节

是指人们在社会交往中约定俗成的表现尊重、祝贺、哀悼等的惯用形式,是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式。礼节是社会外在文明的组成部分,是个体修养的外化,具有较强的民族性和地域性。

3. 仪表

是指人的外在表现,包括仪容、仪态、服饰等。仪表美是礼仪的基本要求,对塑造个人形象、集体形象甚至国家、民族形象有着重要的意义。仪表美应做到内在美与外在美的和谐统一,美丽优雅的外在美一般源于丰富充实的内在美,要拥有真正美丽的仪表需要的是内外兼修。

4. 仪式

是指活动的过程或程序,是礼仪的具体表现形式,且是较为庄重或隆重的表现形式。仪式就是在举行重大活动或者在重要事情发生之前,举办的具有专门程序的规范化活动。常见的仪式有开幕式、闭幕式、颁奖仪式、宣誓仪式、升旗仪式等。

二、中国礼仪的起源和发展

中国自古就有“文明古国”“礼仪之邦”的美誉,礼仪是其传统文化的内核,礼仪文化历史悠久,源远流长。追溯礼仪的起源,理清礼仪的发展脉络,有利于我们更加深刻地理解礼仪的本质与内涵,掌握礼仪知识,更好地指导礼仪实践活动。

(一) 中国礼仪的起源

中国礼仪的历史漫长而久远,关于礼仪的起源,说法不一。从理论层面和具体的形式、仪式上来看,可将礼仪的起源归纳为以下两个方面:

1. 从理论上说礼的产生,是人类为了协调主客观矛盾的需要

首先,礼的产生是为了维护自然的“人伦秩序”的需要。人类为了生存和发展,必须与大自然抗争,不得不以群居的形式相互依存,人类的群居性使得人与人之间相互依赖又相互制约。在群体生活中,男女有别,老少有异,既是一种天然的人伦秩序,又是一种需要被所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序。人类面临的内部关系必须妥善处理,因此,人们逐步积累和自然约定出一系列“人伦秩序”,这就是最初的礼。其次,起源于人类寻求满足自身欲望与实现欲望的条件之间动态平衡的需要。人对欲望的追求是人的本能,人们在追寻实现欲望的过程中,人与人之间难免会发生矛盾和冲突,为了避免这些矛盾和冲突,就需要为“止欲制乱”而制礼。

2. 从具体的仪式上看礼产生于原始宗教的祭祀活动

原始宗教的祭祀活动都是最早也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。这些祭祀活动在历史发展中逐步完善了相应的规范和制度,正式形成为祭祀礼仪。随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入,仅以祭祀天地鬼神祖先为礼,已经不能满足人类日益发展的精神需要和调节日益复杂的现实关系。于是,人们将祭祀祈福活动中的一系列行为,从内容和形式扩展到了各种人际交往活动,从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。

(二) 中国礼仪的发展

1. 礼仪的起源时期 夏朝以前(公元前2070年前)

礼仪起源于原始社会,在原始社会中、晚期(约旧石器时代)出现了早期礼仪的萌芽。整个原始社会是礼仪的萌芽时期,礼仪较为简单和虔诚,还不具有阶级性。内容包括:制定明确血缘关系的婚嫁礼仪;区别部族内部尊卑等级的礼制;为祭天敬神而确定的祭典仪式;制定在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的动作。

2. 礼仪的形成时期 夏、商、西周三代(公元前2070年~前771年)

人类进入奴隶社会,统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制,礼被打上了阶级的烙印。在这个阶段,中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度,也出现了早期的礼仪著作“三礼”,即《周礼》、《仪礼》和《礼记》,其中《周礼》是中国第一部礼仪学专著。

3. 礼仪的变革时期春秋战国时期(公元前771年~前221年)

这一时期,学术界形成了百家争鸣的局面,以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发展,对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述,第一

次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义。

4. 强化时期 秦汉到清末（公元前 221 年～公元 1911 年）

纵观封建社会的礼仪，内容大致有涉及国家政治的礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪是为统治阶级维护封建社会等级而服务的，其特点为尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人，“三纲”“五常”就是典型代表。但是，这一时期的部分礼仪会妨碍人类个性自由发展以及影响人类平等交往，随着时代的变迁，人类思想的解放与发展，它们逐渐走上衰亡的道路。

5. 现代礼仪的发展

辛亥革命以后，受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响，中国的传统礼仪规范、制度，受到强烈冲击。五四新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算，符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传，那些繁文缛节逐渐被抛弃，同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。新中国成立后，逐渐确立以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来，随着中国与世界的交往日趋频繁，西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国，同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面，构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革，现代礼仪的发展进入了全新的时代。

三、礼仪的特征与基本原则

（一）礼仪的特征

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，通过某种风俗习惯和传统的方式固定下来，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，它涉及到不同的生活学习和工作领域。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而发展起来的。

4. 差异性

礼仪作为一种行为准则和约定俗成的规范，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。这主要表现在：同一礼仪形式常常会因时间地点的不同使其意义出现差异。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。

5. 社会性

礼仪这种文化形态，有着广泛的社会性。礼仪贯穿于整个人类的始终，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，就会有作为人的行为准则和规范的礼仪的存在。

6. 应用性

礼仪具有很强的实用性和可操作性。从某种意义上说，它实际就是有关交际艺术的科学。

7. 实践性

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

8. 普及性

在现实生活中，每个人都必须参加交际活动，每个人都希望自己的交际活动取得成功，而礼仪正是一门可将交际活动导向成功的学科。因此礼仪是一门人人必修的普及性学科。

（二）礼仪的基本原则

学好、用好礼仪的前提之一是掌握一些具有普遍性、共同性、指导性的礼仪规律，这些规律即礼仪的基本原则。

1. 遵守原则

在人际交往中，每个人都必须自觉、自愿地遵守礼仪规则，以礼仪规范自己的言行举止。学礼仪重要，但是会用礼仪更加重要，要将所学之礼仪用到实际的生活和工作中，将理论付诸实践。一个人，无论其身份的高低、职位的大小和财富的多少，如果在社会人际交往中不遵守礼仪，就会受到公众的指责，这就是遵守的原则。

2. 自律原则

古人云：“己所不欲，勿施于人。”首先，若是对自己没有要求，只会一味地要

求别人，不求律己，只求律人，不讲求慎独与克己，那么遵守礼仪也就无从谈起。礼仪由“对待他人的做法”和“对待自己的要求”两部分构成，其中最重要的就是对自我的要求，即运用中需要重视自我要求、自我约束、自我控制、自我检点、自我反省，这就是自律。自律也是礼仪的基础和出发点。

3. 敬人原则

礼仪的两个构成部分除自律外就是“对待他人的做法”，也就是“敬人”，这也是礼仪的灵魂。孔子云：“礼者，敬人也。”敬人，是要求人们在人际交往中，对待彼此既要互谦互让、互尊互敬、友好相待、和睦共处，更要将对彼此的重视、恭敬、友好置于首位，要做到敬人之心长存，不可伤害他人尊严，更不能侮辱他人人格。

4. 宽容原则

宽容是指人际交往中，不仅要严于律己，更要宽以待人，多理解、体谅、容忍他人，而不要求全责备、过分苛求、咄咄逼人。不必强求他人与自己完全保持一致，也不能用一个标准去要求所有的人。立场的不同、所处环境的不同人，都会导致彼此无法真正了解对方的感受。因此，对于别人的失意、挫折、伤痛，不宜幸灾乐祸，而应要用换位思考、易地而处的心态去关怀、了解和宽容。

5. 平等原则

人际交往中，礼仪的运用要求根据不同的交往对象，采取不同的具体方法，允许有因人而异。但是，这里指的是具体的礼待方法，在态度上必须强调的是对待任何人都应“以礼相待”。这也就是礼仪中的平等原则。该原则也是礼仪的核心原则，即要求在人际交往中，对人应以诚相待，一视同仁，给予同等礼遇，不因交往对象之间的年龄、性别、种族、职业、地位、财富以及与自己关系亲疏等方面的不同，厚此薄彼、区别对待。

6. 从俗原则

在人际交往中，往往因国情、民俗、文化背景等差异导致礼仪要求的不同。礼仪交往要求人们尊重对方、入乡随俗，而不要妄自尊大、自以为是，或简单地否定其他民族和国家的习俗。

7. 真诚原则

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。真诚原则要求人们在运用礼仪时，务必以诚待人、表里如一、言行一致，不得口是心非、阳奉阴违。

8. 适度原则

应用礼仪时，必须注意技巧，特别要注意把握分寸，合乎规范。在与人交往时，