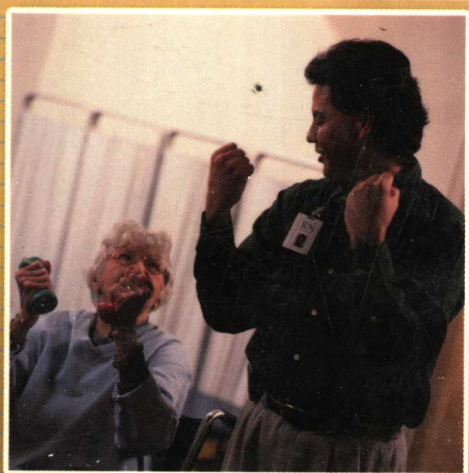


湖北试验版

全国高职高专医学规划教材(护理专业)

# 护理礼仪与人际沟通

主编 高燕



高等教育出版社  
HIGHER EDUCATION PRESS

湖北试验版  
全国高职高专医学规划教材(护理专业)

# 护理礼仪 与人际沟通

主审 郑修霞

主编 高 燕

编者 (以姓氏笔画为序)

马可玲 (江汉大学卫生技术学院)

皮惠敏 (湖北黄石高等专科学校)

杨 萍 (湖北省医学职业技术教育研究室)

张连辉 (襄樊职业技术学院)

胡 瑛 (武汉大学医学院职业技术学院)

高 燕 (襄樊职业技术学院)

## 内容提要

本书是全国高职高专医学教育系列教材之一。

全书共 29 万余字,系统阐述了护理礼仪和人际沟通技巧,包括礼仪的实际应用、护理礼仪、护理人际关系、人际沟通、护理人员的言语沟通、护理人员的非言语沟通、演讲、护理工作中的关系沟通等。本教材结构新颖、内容涉猎面广、实用、突出护理的职业性,在章节后设计了思考题(案例分析并附有护理人员仪态礼仪、演讲考核评分细则),便于学生理解并掌握人际沟通技巧以及教师对学生进行实训考核。

本教材不仅适用于高职护理专业课程学习,也可作为中专护理专业及临床护理人员的参考用书。对于如何处理人际关系,也有一定的指导意义,可作为公众读物。

## 图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪与人际沟通/高燕主编. —北京:高等教育出版社,2003.12

ISBN 7-04-013232-X

I. 护... II. 高... 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 (2003) 第 095387 号

---

出版发行 高等教育出版社

社 址 北京市西城区德外大街 4 号

邮政编码 100011

总 机 010-82028899

购书热线 010-64054588

免费咨询 800-810-0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>

<http://www.hep.com.cn>

经 销 新华书店北京发行所

印 刷 北京星月印刷厂

开 本 787×1092 1/16

印 张 12.75

字 数 300 000

版 次 2003 年 12 月第 1 版

印 次 2003 年 12 月第 1 次印刷

定 价 16.40 元

---

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

**版权所有 侵权必究**

## 序

我非常高兴地获悉高等教育出版社即将出版一套专为全国高职高专护理专业教育所用的教材。我认为此举是十分必要与及时的。护理高等教育的重要组成部分——护理高职高专教育,近年来在我国发展很快,但由于各地基础条件与改革力度不同,也出现一些不够规范和参差不齐的现象。湖北省卫生厅和教育厅十分重视高职高专护理教育,在他们的共同领导下,不仅湖北各高职高专院校对护理专业教学进行了改革,而且将全省高职高专护理专业教学改革与科研成果编写成系统的规划教材,目的是规范全省高职高专护理教育,并向全国各有关院校提供一种经过实验与研究的新鲜教材。

全套书共分25个分册,其中有护理学需要的基础、临床、社区、管理等课程,也有大量的以人文科学为主的内容如护理伦理、美学、礼仪与人际沟通等。全套教材概括了护士所需的自然科学、社会科学、人文科学的基础,再加以新知识与新技术,有助于培养出更多合格的高层次护理人才。

本套书作者均是长期从事护理教学与科研、临床工作的同志,他们将多年积累的理论知识与护理实践相结合,并吸取国内外有关护理高职高专教学改革的成果,编写此套书。在编写形式上图文并茂,更便于读者理解。

此套教材是湖北省高职高专护理专业教学改革的成果,得到高等教育出版社的认可与推荐,这有助于将教学经验向全国推广,促进我国高职高专护理教育的稳步发展。

林莉英  
2003.8.12

## 出版说明

护理高等职业教育是我国高等教育的重要组成部分,近年来发展迅猛。由于护理高职高专学生起点不一,各护理高职高专院校改革力度、建设水准、发展速度不太均衡,护理专业教材的建设也还处于初步探索阶段。在这种情况下,编写一套包含教学改革成果的高质量的护理教材,规范和完善我国高职高专护理教育,是高职高专院校广大师生的迫切愿望。

湖北省作为教育大省和强省之一,在省卫生厅、教育厅和湖北省医学职业技术教育研究室的领导下,护理高职高专教育快速发展,得到全省护理院校广泛认同。为了规范湖北省护理教育,并为全国护理教育改革提供一条新思路,省卫生厅和省医学职业技术教育研究室通过制定护理专业指导性教学计划,充分吸收全省护理院校多年的教学经验,吸取国内外护理高职高专教育的改革成果,并在湖北试验版全国高职高专医学规划教材(护理专业)建设委员会的指导下,编写了本套“湖北试验版全国高职高专医学规划教材(护理专业)”系列教材。

本套教材的作者是从全省范围内认真遴选的长期从事护理教学与科研工作的同志,他们既有广博的知识和新颖的理论,又有丰富的护理实践经验。在编写中,不仅注重理论性,而且注重实用性。基础学科教材注重了理论与临床紧密结合;临床学科教材重点介绍临床常见病、多发病的护理知识、技术手段,并且吸收近年来学术界公认的比较成熟的新知识、新技术。

我们希望此套教材的出版,也能促进我国护理高职高专教育的规范化和系统化,把护理学专业建设成为特色鲜明、实力较强的医学高职高专教育专业之一。

# 湖北试验版全国高职高专医学规划教材 (护理专业)建设委员会

主任委员 姚 云 杜海鹰  
副主任委员 刘时海 周森林  
委 员 (以姓氏笔画为序)

丁建中 王前新 杨 洁 李本初 李守国 李 伶  
李 勇 汪 翔 陈元芳 张自文 周发贵 洪贞银  
唐 佩 黄万琪 廖福义

# 前 言

在湖北省卫生厅领导下,由省医学职业技术教育研究室组织,并在湖北试验版全国高职高专医学规划教材(护理专业)建设委员会指导下,我们编写了这本“湖北试验版全国高职高专医学规划教材(护理专业)”——《护理礼仪与人际沟通》教材。本教材的编写根据教育部、卫生部关于高职高专人才培养目标,力求做到科学性、先进性、启发性、创新性和适用性相结合。考虑到医学专业基础学科的相通性,本书也适用于高职高专医学其他专业。

随着医学和科学的发展、医学模式的转变,护理学已成为一门帮助健康人群和非健康人群,保护和恢复其健康的独立学科。这对准备从事护理职业工作的护生的智能结构提出了新的要求:如何面对每个新建立的护理人际互动关系,全面了解和掌握病人的病情和心理变化,找出病人所需要的最佳身心治疗护理方案,并使病人乐于接受、积极配合实施,这有赖于护士学生对护理人际沟通理论知识的掌握和人际沟通能力的训练提高。

鉴于护理职业教育的特定需要,根据高职专科学校青年学生的特点和国家对素质教育的要求,在教学内容编写中,我们注意到人文学科理论与护理理论的有机结合,中华民族传统美德与社会主义市场经济新观念的相互承接,理论联系实际,强化诊疗护理康复情况下的人际沟通,力图使教材内容体现科学性、系统性、先进性、实用性及“以病人为中心”的医学观。

本书共分十章,重点介绍了护理人际关系沟通的有关知识,同时考虑到大多数高职青年学生涉世面窄和人际交往知识不足的特点和需要,在各相关章节中也介绍有关普通人际关系沟通的相关知识,旨在给学生一把开启护理人际关系沟通的“钥匙”。每章前面提出了学习要求,供师生参考,每章后面均有思考题,以便学生自学和复习。

参加编写的人员有皮惠敏(绪论,第二章)、马可玲(第一章)、胡瑛(第三章)、张连辉(第四、九章)、高燕(第五、六、七章)、杨萍(第八章)。

“护理人际沟通”作为人际沟通与护理学的交叉学科,在我国还很年轻,作为高职专科教材,以现代护理模式进行编写尚属首次,尽管参编人员以严谨的科学态度认真撰写,付出了辛勤的劳动,但由于主客观条件所限,必然存在某些欠缺和不妥之处,恳请同道和读者予以指正。

编者

2003年8月18日

# 目 录

绪论 .....	1	三、护理人员礼仪的要求 .....	22
第一节 概述 .....	1	第二节 护理人员的交往礼仪 .....	23
一、礼仪的起源 .....	1	一、日常见面礼仪 .....	24
二、礼仪的内涵 .....	3	二、人际称呼礼仪 .....	27
三、礼仪的构成要素 .....	5	三、介绍礼仪 .....	29
四、礼仪的内容 .....	5	四、拜访接送礼仪 .....	32
第二节 礼仪的特点 .....	7	五、迎送礼仪 .....	34
一、继承性 .....	7	六、接打电话礼仪 .....	35
二、变动性 .....	8	第三节 校园礼仪 .....	37
三、通用性 .....	8	一、校园礼仪的基本规范 .....	37
四、差异性 .....	8	二、校园不同场合的礼仪 .....	38
五、实践性 .....	9	第四节 应聘礼仪 .....	42
六、多样性 .....	10	一、应聘的准备 .....	43
七、综合性 .....	10	二、书面应聘礼仪 .....	44
八、限定性 .....	10	三、应聘面试礼仪 .....	46
第三节 礼仪的基本原则 .....	11	第五节 涉外护士交往礼仪 .....	49
一、自律的原则 .....	11	一、涉外礼仪的概念 .....	49
二、敬人的原则 .....	12	二、涉外礼仪的基本原则 .....	49
三、宽容的原则 .....	12	三、涉外礼仪基本规范 .....	52
四、遵守的原则 .....	12	思考题 .....	55
五、从俗的原则 .....	13	第二章 护理礼仪 .....	56
六、诚信的原则 .....	13	第一节 护理礼仪的特点和功能 .....	56
七、平等的原则 .....	14	一、护理礼仪的特点 .....	56
八、适度的原则 .....	14	二、护理礼仪的功能 .....	57
第四节 学习礼仪的意义及礼仪的 养成训练 .....	15	第二节 护理礼仪的内容 .....	59
一、学习礼仪的意义 .....	15	一、护理人员的仪表礼仪 .....	59
二、礼仪的养成训练 .....	17	二、护理人员的仪态礼仪 .....	61
思考题 .....	19	思考题 .....	65
第一章 礼仪的实际应用 .....	20	第三章 护理人际关系 .....	66
第一节 护理礼仪的评价及要求 .....	20	第一节 人际关系概述 .....	66
一、礼仪的评价方式 .....	20	一、人际关系 .....	66
二、礼仪的评价标准 .....	21	二、护理人际关系及其研究内容 .....	69



第二节 形成良好人际关系的条件 .....	71	第二节 护理人员交谈沟通的技巧 .....	112
一、生理——心理素质 .....	71	一、护理人员的口语艺术 .....	112
二、道德——文化修养 .....	74	二、护患交谈沟通的技巧 .....	114
第三节 形成良好人际关系的		思考题 .....	119
心理基础 .....	76		
一、人际交往的需要、动机及价值取向 .....	76	<b>第六章 护理人员的非言语沟通</b> .....	121
二、人际交往的心理效应 .....	78	第一节 非言语沟通概述 .....	121
三、影响人际关系的消极心理 .....	81	一、非言语沟通的起源 .....	122
第四节 人际关系的一般规律 .....	83	二、非言语沟通的特点和功能 .....	122
一、人际认知 .....	83	第二节 非言语沟通的分类 .....	124
二、人际吸引 .....	84	一、表情 .....	124
三、人际关系的原则 .....	86	二、姿势 .....	124
四、消除人际关系障碍的途径 .....	88	三、肢体 .....	124
思考题 .....	90	四、空间距离 .....	125
		五、副语言 .....	125
<b>第四章 人际沟通</b> .....	91	六、借物体语 .....	125
第一节 概述 .....	91	第三节 非言语沟通的应用 .....	125
一、人际沟通的概念和特征 .....	91	一、表情 .....	125
二、人际沟通的基本结构 .....	93	二、手势语 .....	131
三、人际沟通的功能 .....	95	三、首语 .....	133
四、人际沟通的渠道 .....	95	四、触摸 .....	133
第二节 人际沟通的影响因素 .....	98	五、人际距离 .....	135
一、物理因素 .....	98	六、仪表 .....	136
二、社会因素 .....	99	思考题 .....	142
三、内在因素 .....	100		
第三节 人际沟通的常用技巧 .....	101	<b>第七章 演讲</b> .....	143
一、建立沟通的基础 .....	101	第一节 概述 .....	143
二、有效沟通的方式 .....	101	一、演讲的定义 .....	143
三、对不同类型的人采取不同的		二、演讲的特点 .....	143
沟通策略 .....	102	第二节 演讲的类型 .....	144
四、让接受方及时领会你传出的信息 .....	103	一、演讲比赛 .....	144
五、有效地说服对方 .....	103	二、讨论发言 .....	145
思考题 .....	104	三、赛场辩论 .....	145
		四、法庭辩护 .....	145
<b>第五章 护理人员的言语沟通</b> .....	106	五、健康教育 .....	145
第一节 护患沟通 .....	107	第三节 演讲的技巧 .....	146
一、交谈的定义、特征和原则 .....	107	一、演讲口语表达技巧 .....	146
二、护患交谈沟通的内容 .....	108	二、演讲体态表达技巧 .....	148
三、护患交谈沟通的种类 .....	110	三、演讲辅助手段的运用 .....	150
四、护患交谈沟通的方式 .....	110	第四节 演讲前的准备及训练 .....	151

一、演讲主题的确定 .....	151	第一节 护理书面语言沟通的特征 和方式 .....	178
二、演讲材料的准备 .....	152	一、护理书面语言的内涵 .....	178
三、演讲结构的安排 .....	152	二、护理书面语言的特征 .....	179
四、演讲稿的撰写 .....	153	三、书写与阅读 .....	179
五、演讲训练 .....	155	第二节 护理书面语言沟通的分类 .....	180
思考题 .....	155	一、护理文件 .....	180
<b>第八章 护理工作中的关系沟通</b> .....	157	二、护理科研论文 .....	180
<b>第一节 护理人员与病人之间的     关系沟通</b> .....	157	三、护理管理应用文 .....	181
一、护患关系的表现形式 .....	157	第三节 护理书面语言的写作要求 .....	181
二、护患关系的性质和特点 .....	158	一、科学性 .....	181
三、护患关系的建立与发展过程 .....	160	二、实用性 .....	181
四、护患关系的发展趋势 .....	161	三、时效性 .....	182
五、病人对护士的角色期望 .....	162	四、真实性 .....	182
六、影响护患关系的因素 .....	162	五、规范性 .....	182
七、护患关系的冲突 .....	164	六、简洁性 .....	182
八、形成良好护患关系的沟通技巧 .....	166	第四节 护理书面语言写作的常见 错误和书写要领 .....	183
九、护理人员与病人家属关系的沟通 .....	169	一、书写格式方面的常见错误 .....	183
<b>第二节 护理人员与医院其他工作人员     的关系沟通</b> .....	171	二、书写内容方面的常见错误 .....	184
一、护理人员与医生的关系沟通 .....	171	三、书写语法修辞方面的常见错误 .....	184
二、护理人员之间的关系沟通 .....	174	四、护理书面语言写作的要领 .....	185
思考题 .....	177	思考题 .....	187
<b>第九章 护理工作中的书面语言沟通</b> .....	178	<b>主要参考文献</b> .....	188

# 绪论

## 【学习要点】

1. 了解礼仪产生及发展历史。
2. 熟悉礼仪所包含的内容。
3. 掌握礼仪的内涵。
4. 了解礼仪具有的特点和礼仪的基本原则。
5. 了解礼仪的重要性。
6. 掌握学习礼仪的方法。

自古以来,人们的行为都会受到各种各样社会规范的影响和制约。其中最主要的有道德规范、法律规范和礼仪规范。道德规范是指一定社会用以调整人 and 人之间以及个人与社会、国家、民族之间关系的行为准则。它用善与恶、正义与邪恶、公正与偏私等范畴来评价人们的行为。而法律规范也只是勾勒人们采取可允许行为的框架,并且是由法制机关强迫人们执行的行为法则,它只能规范具有普遍性的行为,而对于具体情景中的具体行为往往无能为力。礼仪规范则是在人类悠长的历史发展进程中逐渐形成并有丰富积累的,用以约束、协调个体与他在社会生活中具体行为的一种规范。它来源于人们日常生活的实践,具体地指导、支配或控制人们的行为,是人们自觉、自愿遵守和维护的行为准则。

在 21 世纪的今天,随着人际交往的日益增多,礼仪也在生活、工作和学习上具有越来越重要的作用。礼仪不仅可以约束人们的行为,更是一个人教养、风度、魅力的有效体现。礼仪也是一种潜在的资本,是一个人顺利步入社会的钥匙,更是一个人适应社会、建立良好人际关系、获得事业成功的重要条件。因此,各行各业的人都应该认真地学习和掌握礼仪,并以此来充实自己,完善自己,从而实现自己的人生价值。

## 第一节 概 述

### 一、礼仪的起源

中国是四大文明古国之一,素有“礼仪之邦”的美称。礼仪在我国传统文化中占有相当重要

的地位。“礼”的本义是指供神敬神的仪式,它源于人类对天地与祖先的信仰。在原始社会,生产力水平极端低下,人们对风雨、雷电、洪水、干旱、瘟疫、疾病等自然现象的认识还相当愚昧,他们对上述现象不能够予以合理的解释,将之视为崇拜敬畏的对象。古人认为:天和神是世间万物的主宰,它们控制着天气,控制着人的健康,操纵着人世间所有的一切。于是,在遭遇困难如干旱、疾病的时候,人们就会进行一系列的祭神、供神活动,顶礼膜拜,以祈求神的保佑。这样就形成了最早的,以祭天敬神为内容的“礼”。原始的人类不仅不能客观地认识世界,也不能正确地认识自己。他们认为:祖先神的意志可以控制尘世间的一切,今世的人们唯有得到祖先的庇护才能平平安安,免于灾祸。于是就产生了在祭祀天地时以祖先配祀的做法,即祖先就是天神。对于祖先的祭祀方法就是立宗庙和祠堂。《礼记·祭法》中曾记载:“庙之言貌也,宗庙者,先祖之尊貌也”。在古代,祭祖是最为隆重的礼仪,人们把祭祀天地祖先视为国之大礼,它体现了人对自然的依赖关系,也包含了人与人之间的等级关系,这种礼的形式一直影响着后来几千年的礼制礼俗。

随着人类进入到奴隶社会,统治阶级为了维护自身的利益制订了一系列国家的礼仪制度,用以约束被统治阶级的行为,从而巩固自身的统治地位。最早的论礼专著“三礼”即《周礼》、《礼记》、《仪礼》中就比较完整地记载了当时统治阶级的礼仪制度以及生活方式。《周礼》又称《周官》或《周官经》,成书于战国时代,记载了有关周王朝的官制及战国时的各种制度、儒家的政治思想等。《仪礼》简称《礼》,又称《礼经》,是春秋战国时期礼制的汇编,主要记录了用于统治阶级的礼仪。《礼记》大多是由孔子的弟子及汉代儒生写的,内容包括古代各阶层的生活习惯,教育原理,儒家政治、伦理、思想等。如“凡四方之宾客,礼仪辞命,饩牢赐献,以二等从其爵而上下之”<sup>①</sup>。

到了公元前 770 年左右,即春秋战国时期,儒家学派的理论体系逐渐形成。孔子,作为儒学思想的祖师,同时也是我国第一位礼仪学的专家,他对我国礼仪的起源、本质和功能进行了系统而全面的阐述,并整理保存了一批有关礼仪的书籍和文献,对礼仪学的研究和发展起到了巨大的作用。孔子曾说:“不学礼,无以立”<sup>②</sup>;他主张“为国以礼”<sup>③</sup>。孔子认为礼是治国安邦的基础,是翩翩君子所必须具备的道德修养。这些内容都被后继的儒家传承下来,并形成儒学的核心“礼教”。儒家的“礼教”思想在中国历史文化长河中占据着十分显著的重要地位。

到了西汉,著名的儒学大师董仲舒传承和发展了孔子的关于礼的思想,提出了人与人之间的道德标准——“三纲五常”。“三纲”即君为臣纲,父为子纲,夫为妻纲;“五常”就是仁、义、礼、智、信,从而引申出父慈子孝、夫唱妇随、兄友弟恭等一系列具体的道德法则,形成了各式各样的礼仪,成为当时约束人们行为,维护封建统治的一种强有力的精神武器。

虽然封建礼教在很大程度上束缚了人们的思想,阻碍了社会的进步,但其中对礼仪的认识和作用包含了积极的、合理的成分,为后来礼仪学的发展奠定了基础,我们应该“弃其糟粕 取其精华”。

随着辛亥革命一声炮响,中国两千多年的封建君主专制统治宣告结束,特别是五四新文化运动,极大地促进了人们的思想解放。人们迫切要求破除维护尊卑等级的封建礼仪,如跪拜、缠足、纳妾等,开始积极倡导民主、平等、自由的新礼仪,如握手、鼓掌、鞠躬等,这些变化促进了人们的

① 《周礼·秋官司寇第五》。

② 《论语·季氏》。

③ 《论语·先进》。

相互交往,顺应了社会的发展和世界潮流。

1949年10月1日,中华人民共和国宣告成立。从此,人民当家作主成为国家的主人。在社会主义社会,人人都是平等的,彼此都互相尊重、互相关心,礼仪再也不是维护统治阶级利益的工具了,而成为了体现平等、维持社会秩序的行为规范,是社会主义精神文明建设的重要组成部分,礼仪也因此进入到一个崭新的阶段。在社会主义建设和发展阶段,礼仪充分继承和发扬了中华民族的传统美德,如敬老爱幼、尊师重教、孝敬父母、助人为乐、“五讲”、“四美”等,反映了中国人民团结、平等、文明、上进的精神面貌。改革开放以来,日益增进的国际交往使西方国家的礼仪规范不断传入我国,在继承、发扬我国优良传统礼仪的基础上,我们吸收和借鉴了世界上一切国家先进、文明的礼仪之长,从而丰富和完善了中华礼仪的内涵,使之与国际礼仪接轨。

在21世纪的今天,中国向世界敞开了大门,我们更应该弘扬“礼仪之邦”的优良传统,人人知礼、学礼、用礼,在日常学习、生活、工作的方方面面,体现良好的道德修养和礼仪风范,在国际舞台上展现中华民族的礼仪风采,为建设高度文明的社会主义社会服务。

## 二、礼仪的内涵

“礼仪”最早在我国古代是被作为一个时代的典章制度和道德教化使用的,“礼仪”的含义包括“礼”和“仪”两个部分。具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

### (一) 礼仪的含义

#### 1. “礼”的内容有如下含义

- (1) 表示尊敬的言语或动作。如礼貌、敬礼等;
- (2) 社会生活中由于风俗习惯而形成的为大家共同遵守的仪式。如典礼、婚礼等;
- (3) 泛指社会生活中的某些行为准则、道德规范。朱熹注曰“礼,谓制度品节也”。它是国家、社会、个人都不可缺少的。
- (4) 指礼物。如生日礼物、结婚礼物等。

#### 2. “仪”的内容有如下含义

- (1) 法度、准则:如《墨子·天志》所说的“置此以为法,立此以为仪……”;
- (2) 形式、程序:如司仪、仪式等;
- (3) 典范、表率:如仪仗、礼仪小姐等;
- (4) 容貌、风度:如仪态、仪容、仪表等;
- (5) 礼物:如贺仪、谢仪等。

“礼”和“仪”联在一起成为“礼仪”,这又如何解释呢?其准确的含义是:

“礼仪”是人类社会生活中,在语言、行为等方面的一种约定俗成的,符合“礼”的精神,要求每个社会成员共同遵守的以“律己敬人”为核心的完整的行为准则或规范。它是人类文明、道德、进步的反映,同时也是一个社会组织、个人形象的反映。

### (二) 礼仪的相关概念

礼仪同礼节、礼貌、仪表既有所区别又相互联系。

#### 1. 礼貌

是在人与人的交往中,用语言和行为表示相互尊重和友好的行为规范,它包括礼貌的语言和

礼貌的行为两大部分,它不仅体现时代的特点,更能体现个人的品质和修养。叔本华曾说过:“礼貌之于人,犹如温暖之于蜡。”

## 2. 礼节

是指在日常生活中人们用以表示相互的问候、祝贺、谢意、慰问的惯用形式,是礼貌本质的外化。没有礼节就无所谓礼貌,而礼貌概括了礼节所要求的全部规范。如握手、感谢信、鸣礼炮、献花等。

## 3. 仪表

是指一个人的外表,主要包括一个人的容貌、姿态、服饰以及个人卫生等方面,它在一定意义上能反映出一个人的修养、性格等特征,是一个人内在素质的外在表现。

## 4. 仪式

指在一定场合,为表示尊重、敬意、友好而举行的具有专门程序化行为规范的活动。如颁奖仪式、签字仪式等。

## 5. 礼宾

指人际的、社会的乃至国际间交往过程中表现尊重、友好的具有一定程式的活动规范。如迎宾式。

### (三) 理解礼仪的内涵,应把握以下几个方面:

#### 1. 礼仪是约束自己、尊重他人的规范或准则

礼仪是在人际交往过程中的一种重要的约定俗成的习惯做法,它指导人们在什么样的场合应该怎么做,不能怎么做,它是待人接物的一种习惯做法或规矩。如遇见熟人要打招呼;奏国歌时要起立;上班不能穿背心短裤;看望病人不能送菊花等等,它设定了人们参与社会生活所应该遵守的规则,人们只有遵守它,才能愉快地生活;倘若违背它,便会使生活变得复杂,人际关系变得紧张。如法国人忌仙鹤图案,如果您有一位法国朋友过生日,而您想送给这位法国朋友一幅松鹤图作为生日礼物,虽然在中国这是健康长寿的象征,但在法国,仙鹤是蠢汉和淫妇的象征,结果肯定是弄巧成拙。

由于人们的个性不尽相同,个人都有以自我为中心的倾向,这就使得人们总希望别人以满足自己的需要为主,以尊重自己为先,而不愿意压抑自己的需求,抑制自己的个性,其结果必然会导致冲突、矛盾。在人类社会漫长的发展过程中,为了解决这一矛盾就必须建立一些社会生活的秩序和规范来制约个人的七情六欲,这就是礼仪。人们只有自觉地学习和遵守礼仪,才能轻松愉快地相聚在一起,建立良好的人际关系,享受与他人沟通的乐趣。也只有这样,人们才能保持健康的身心状态,更积极地投入到工作学习中,创造更多的财富。

#### 2. 礼仪的核心内容是“律己敬人”

礼仪从本质上讲就是表示礼貌和敬重的仪式规则。早在我国西周时代就有完整的礼仪制度。在那个时候,礼仪强调“爱师”、“敬长”、“隆师”、“亲友”,强调从下而上的尊重,即下级对上级、幼者对长者、学生对老师的尊重。那时的礼仪重视个人的身份和地位,其内涵也非常有限,因而只流行于上层社会。随着社会的发展,国际交往的增多,西方礼仪中的尊重内容逐渐融入到我国传统礼仪之中,它强调的是对人性充分的理解与尊重,包括尊重一个人的个性、长相、年龄、地位、性别、能力等,如“女士优先”就是西方礼仪中最具特色的一种。它体现在社会生活的各个方面,是男性对女性高层次的全方位的尊重,如未经允许不能在女士面前吸烟、给女性让座、帮助女

性提拎重物等等,它提醒男士们时刻约束自己的不文明、不礼貌的言行,对女性给予充分的尊重。

### 3. 礼仪是施礼者、受礼者修养、风度和魅力的体现

礼仪从结构上讲由两个部分构成:礼的内在修养即质,礼的外在表现即文,“质胜文则野,文胜质则史,文质彬彬,然后君子。”这句话讲的就是只有一个人的内在修养与外在表现达到统一和谐,才能成为真正的谦谦君子。一个有风度,富有魅力的人,必定是受过良好的教育、心地善良、开朗豁达、乐于助人的人,必定是有着美的语言、美的举止,必定是内在的真诚善良与外在的优雅潇洒完美结合的结果。礼仪的最高境界就是真、善、美的高度统一,它是一个人美丽心灵的外在表现。一个心存恶念、自私贪婪的人,纵然外表美貌如花,也会令人生厌。“金玉其外,败絮其中”就是对这一类人最好的描述。

### 4. 礼仪是人际交往中必不可少的沟通技巧

人际交往的实质是指人与人之间发生情感上的联系,情感联系越密切,人际关系就越亲密,而人际交往普遍存在着一种稳定的交互性,即人们都只愿意与那些首先承认和接纳自己的人交往,而不愿意与那些以自我为中心、只为自己着想、毫不关心他人的人相处。礼仪要求人们在交往活动中,时刻为他人着想,以他人的心去体会世界,以他人的眼睛去看待世界,正所谓“己欲立而立人,己欲达而达人”,这不仅是礼仪的精髓,也是维护和改善人际关系的技巧。礼仪能够使我们在与人交往时,通过得体的言谈举止更好地去表达对他人的理解和尊重,也因此获得他人的信任与接纳,换句话说就是有求就应,欲取先予,真诚宽容,与人为善,这样必能促进交往的成功。

## 三、礼仪的构成要素

礼仪是由礼仪的主体、礼仪的客体、礼仪的媒体和礼仪的环境四项基本要素构成的。

### (一) 礼仪的主体

即礼仪活动的操作者和实施者,它既可以是独立的个体,也可以是一个组织或国家。

### (二) 礼仪的客体

即礼仪活动的对象和承受者,它既可以是物质上的,也可以是精神上的,可以是人,也可以是物。

### (三) 礼仪的媒体

即礼仪活动所依托的媒介,包括语言、行为、具体的事件、物品等等。

### (四) 礼仪的环境

即礼仪活动实施的特定时间、空间条件,包括自然环境与社会环境。礼仪环境决定着具体礼仪实施的种类及方法。

例如在护理礼仪中,礼仪的主体就是护理人员,礼仪的客体包括病人、病人的家属、医生及相关人群;礼仪的媒体包括规范礼貌的语言和端庄得体的举止等等;礼仪的环境包括医院的病房、护士站等医院的物理环境以及护患、医护之间的人际关系等构成的社会环境。

## 四、礼仪的内容

根据礼仪适用的对象及范围的不同,礼仪有以下基本内容:

### （一）一般礼仪

包括礼仪的起源和历史演变,礼仪的功能、原则、特点以及礼仪的本质等等。

### （二）礼仪修养

它是礼仪活动的一种重要形式,是现代礼仪不可忽视的问题。它主要是指人们按照一定的礼仪规范的要求,结合自身的实际情况,在礼仪品质、意识等方面所进行的自我培养、自我改造。礼仪修养的内容包括:礼仪修养的意义、特征及方法,同时还包括礼仪修养与道德、美学的关系等等。

### （三）个人礼仪

是社会个体的行为规范及待人处世的准则,是一个人仪表、言谈、举止、待人、接物等方面具体的规定,是文明行为的道德规范和标准,也是一个人文化素养、教养、良知的表现。个人礼仪不仅涉及个人生活中的小节、小事和自我的形象,更可以影响到企业乃至民族、国家的整体形象。个人礼仪的内容主要包括:个人仪表及仪容礼仪、语言谈吐的礼仪、举止行为的礼仪等等。

### （四）家庭礼仪

家庭是构成社会的基本单位,不仅是家庭成员亲密相处的固定场所,也是同社会取得联系进行社会交往的重要场所。家庭同社会的联系十分密切,是社会生活的场所,也是社会的缩影。日常生活中有许多的仪节,都是在家庭中举行的,如过生日、节日聚会等。家庭礼仪就是为了维持家庭的幸福,各家庭成员在长期的家庭生活中用以沟通思想、传递信息、联络感情的行为准则和礼节、仪节的总称。家庭礼仪是以血缘关系为基础,以相互关心、相互扶持为原则,以建立和谐愉快的家庭关系为目标的。主要用在父母、子女、夫妻、兄妹等亲人之间。包括家庭称呼礼仪、家庭成员间的礼仪、祝贺礼仪、待客礼仪等。

### （五）礼仪文书

是指人们在日常生活中用书面文字来表达情感的礼仪方式,是用来调整、改善、发展人与人之间、个体与群体之间、群体与群体之间相互关系的书面材料和文字。常用的有礼仪书信,如邀请信、感谢信、礼仪电报、贺年卡片、讣告等。在社会礼仪日益规范的今天,必须熟悉各种礼仪的书面表达特点及要求,明确书面的语言表达方式及运用,从而增进相互之间的交往。

### （六）交际礼仪

是人们从家庭走向社会与他人发生交往时的礼仪,是人们相互沟通时必须遵循和掌握的礼节和礼貌。如握手礼仪、介绍礼仪、宴请礼仪、舞会沙龙礼仪等。社交礼仪的目的是调节和增进人与人之间的关系,保证人际交往和联系的顺利进行。

### （七）涉外礼仪

就是人们在对外交往过程中,为了维护自身形象和国家形象,向外宾表示尊重、友好的各种礼节、仪节和习惯做法。包括涉外衣着礼仪规范、用餐礼仪规范、赠送礼仪规范等内容。

### （八）公共场所礼仪

即在公共场所个人所应遵循的礼仪规范,它是一个人礼仪修养的真实写照,是个人礼仪的一部分,同时也反映了一个国家的文明程度。包括一般公共场所的礼仪,如学校、医院等,和特殊公共场所的礼仪,如剧院、博物馆、饭店等。

### （九）服务礼仪

是指服务行业的人员在自己的工作岗位上应当严格遵守的行为规范。换句话说,就是服务



人员向服务对象提供服务时的正确标准的做法。同其他类型的礼仪相比,服务礼仪的操作性更强,规范性也更加明显,它详尽地规定了在各种服务场合服务人员言谈举止上的要求,包括服务人员的仪表规范、仪态规范、服装规范及语言规范、要求等等。服务礼仪对于提高服务水平和服务质量,以及塑造、维护服务行业形象,都有着极其重要的作用。护理礼仪就属于服务礼仪的范畴。

### (十) 公务礼仪

是指在礼仪的一般原则指导下,公务人员在日常公务活动中所应该遵守的礼仪规范。由于公务活动具有自身的特殊性,因而公务礼仪也和一般的礼仪有所不同。它又可以划分为许多类型,如求职礼仪、工作礼仪、办公室礼仪、会议礼仪、领导者礼仪、公文礼仪等等。公务礼仪主要的目的是:有效沟通信息,提高工作效率。

### (十一) 商务礼仪

主要是指人们在从事商务活动时应当遵循的一系列的礼仪规范。它体现在商品流通的各个环节之中,包括从商品原材料采购到生产销售直至售后服务。商务礼仪在促进商务活动的发展中发挥着巨大的作用。主要包括商务洽谈礼仪、商业礼仪、商务仪表装饰礼仪、柜台接客礼仪等。

### (十二) 职业礼仪

又叫行业礼仪,是职业人员在职业场所从事一定的职业活动时应该遵循的行为规范。上述服务礼仪、公务礼仪和商务礼仪,也是人们在职业活动中必须遵守的礼仪,因而也属于职业礼仪。如护理礼仪就是护理人员在护理活动中为了达到最佳的护理效果而应当遵循的包括仪表、仪态、语言等方面的具体要求。不同的职业对礼仪要求也不尽相同。

## 第二节 礼仪的特点

礼仪,作为向他人表达敬意的行为准则,是一种社会文化现象。既受到历史文化、风俗习惯、经济、政治等多种因素的影响和制约,又必须与之相适应。但总的说来,礼仪本身具有以下几方面的特点。

### 一、继承性

礼仪是一个国家、一个民族文化的重要组成部分,是历史的产物,它反映了某个时代社会的面貌。从古到今,礼仪的发展就从未间断过,现代礼仪也正是在吸取传统礼仪精华的基础上,逐渐发展并完善起来的。例如,我国传统的婚聘礼仪——“六礼”即纳采、问名、纳吉、纳征、请期、亲迎。纳采,就是媒人说媒;问名,就是询问男女双方的生辰八字,看是否相合;纳吉,就是正式提亲或称订婚;纳征,即男方向女方送彩礼;请期,就是男方征求女方意见,商订结婚的日期;亲迎,即指正式结婚的仪式。随着社会的不断发展,传统的思想习俗也在不断变革,“六礼”逐渐被有意识地删减。到了宋朝就只剩下纳采、纳征、亲迎三礼。而在 21 世纪的今天,男女则自由恋爱、结婚,人们对婚姻的本质也有了科学的认识,婚姻的幸福与否不在于男女双方的八字是否相合,因而“问名”纯属迷信,已被绝大多数人所抛弃。当代婚聘礼仪虽然在内容、形式上和以前有许多的不