

XINBIAN ZHONGDENG WEISHENG XUEXIAO ZHUANYE JIAOCAI

HULI LIYI



主编 段金福

护理礼仪

HULI LIYI

新编中等卫生学校专业教材



江西科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪/段金福主编. —南昌:江西科学技术出版社,2003.7

ISBN 7-5390-2279-5

I. 护… II. 段… III. 护理-礼仪 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 061822 号

国际互联网(Internet)地址:

<http://www.jxkjcs.com>

赣科版图书代码:06104-102

护理礼仪

段金福主编

出版	江西科学技术出版社
发行	
社址	南昌市新魏路 17 号
	邮编:330002 电话:(0791)8513294 8513098
印刷	南昌市光华印刷厂
经销	各地新华书店
开本	787mm × 1092mm 1/16
字数	158 千字
印张	6.5
印数	6001-7000 册
版次	2003 年 8 月第 1 版 2006 年 7 月第 2 次印刷
书号	ISBN7-5390-2279-5/R·551
定价	11.50

(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)

新编中等卫生学校专业教材编委会

主任委员:曹 麒

副主任委员:沈火生 李志刚 沈德廉

委 员:(以姓氏笔画为序)

万洪云 马 宁 王少浪 邓白宇 田承发 孙 利

孙熙阳 朱启华 何海华 冷协凡 吴从云 吴国平

吴炳盛 张艺文 张玉华 张香圃 张艳萍 李如竹

李剑平 杨耀防 汪春祥 肖振辉 肖敬民 邱慧萍

邹平凡 段金福 胡晓玲 徐 建 徐 强 徐国华

钱 钧 高健群 傅廷熙 傅美华 傅淑清 温 青

程瑞峰 谢 田 谢天麟 雷立纪 熊淑兰 黎萍妮

教材审定小组

组长:肖振辉

组员:高健群 田承发

新编中等卫生学校专业教材目录

护理概论

药理学基础

正常人体学基础

病原生物与免疫学基础

基础护理技术

临床护理学:内科分册

临床护理学:外科分册

临床护理学:妇产科分册

临床护理学:儿科分册

临床护理学:五官科分册

病理学基础

护理礼仪

健康教育

医学遗传学基础

人际交流与咨询技巧

社区保健

心理学基础

中医护理推拿技术

医学信息技术基础

出版前言

为适应中等卫生学校护理专业和其相关专业教育发展和教学实际需要,根据卫生部卫生职业教育教学指导委员会组织制订的《中等职业学校医药卫生类专业教学计划和教学大纲》和《国家执业护士考试大纲》的规定,在教材编审委员会的组织领导下,组织有关有丰富教学经验和临床实践经验的一批专家,编写了本套教材。本套教材有《正常人体学基础》、《病原生物与免疫学基础》、《病理学基础》、《药理学基础》、《护理概论》、《基础护理技术》、《临床护理学:内科分册》、《临床护理学:外科分册》、《临床护理学:儿科分册》、《临床护理学:妇产科分册》、《临床护理学:五官科分册》、《社区保健》、《健康教育》、《心理学基础》、《人际交流与咨询技巧》、《医学遗传学基础》、《护理礼仪》、《中医护理推拿技术》、《医学信息技术基础》等护理专业和相关专业的主干课程和选修教材共 19 门。

本套教材是在 1999 年统一组织编写出版的中等卫生学校护理专业教材基础上,重新编写的面向 21 世纪的中等卫生学校专业教材。进入 21 世纪,我国职业教育有较大发展,人才培养目标、教学内容和课程体系等改革不断深入,用人单位对人才的知识、能力和素质要求也越来越高。为适应新形势发展的需要,我们在使用和总结国内现有同类教材的基础上,吸取了现有同类教材的优点,力求避免同类教材的不足,并借鉴了国内外专家学者的研究成果,在调查总结和研究之后进行了创新。在编写过程中,遵循和坚持以下编写原则,即以市场为导向,以岗位需要为前提,以综合职业能力为基础,强化专业培养目标,淡化学科意识和学科系统性相结合,突出职业教育特点;与卫生部卫生职业教育教学指导委员会教学计划和教学大纲接轨;与国家执业护士考试大纲接轨;与我国医疗单位对护理人才知识、能力的实际需要接轨。在教材编写中力图体现理论与实践相结合、先进性与适用性相结合,尽力贯彻“少而精”,深入浅出、循序渐进的原则。在教材的编写形式和内容等方面均进行改革,使之更有利于学生学习和教师教学,对学生知识结构、能力和整体素质方面,均有所扩展和提高。在教材的编写、组织、管理、质量评价和出版发行方面,也体现了改革意识,引入了竞争机制。为了保证本套教材的质量,专门成立了教材编审委员会和专家审定小组,制定了教材编写的基本原则、体例和管理办法,多次召开有关教材编写出版会议,加强了教材编写出版的组织与管理,力求提高本套教材的质量,更好地为中等卫生职业技术教育和护理专业人才培养服务。

鉴于本次教材从编写形式、编写内容进行了改革,因此,存在不足之处在所难免,希望各中等卫生学校的教育工作者和读者在使用过程中提出宝贵意见,以便我们对教材质量评审和再版修订时日臻完善。

中等卫生学校护理专业教材
编审委员会

2003 年 7 月 24 日

编写说明

护理,崇高而神圣的职业;礼仪,人类文明的标尺。现代医学极大地造福于人类,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。然而,近些年,常常人人谈到,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。应该说,护士对病人受痛苦的折磨有非同一般的体悟,这本当存心的悲戚悯人情结如今难以寻觅。因此,在护理过程中怎样与病人进行心灵的沟通,怎样保持天使的纯真本色,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成长的参天文明大树,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,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,根据卫生部最新颁发的《中等职业学校医药卫生类专业教学计划和教学大纲》的要求,按照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与发展,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。因此,该书具有一定的指导性和适用性,是一本既适合护理专业使用,也适合于其他医学类专业参考的教材。

本书由段金福任主编,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。

在编写过程中,广泛参阅了有关著作、教材和研究成果,同时,还承蒙上级组织和领导的精心指导,主审的悉心指点,也得到各位尽心尽责参编者的支持,对此,一并致以谢忱。

由于时间仓促,水平所限,书中的疏失和错误在所难免,敬祈各位专家和同仁指正。

愿护理与礼仪同行,也愿《护理礼仪》能给人启迪,更愿护理人员以得体的举止、优雅的风度、真诚的微笑、亲切的语言工作在病房,使患者十分满意、尽快的康复。

编者

2003年3月

目 录

第一章 护理礼仪概述	(1)
第一节 礼仪概述	(1)
一、礼仪的产生与发展	(1)
二、礼仪的含义、特征及功能	(2)
第二节 护理礼仪概述	(5)
一、护理礼仪的产生	(5)
二、护理礼仪的定义、原则和作用	(5)
第三节 学习护理礼仪的目的、方法与途径	(7)
一、学习护理礼仪的目的	(7)
二、学习护理礼仪的途径和方法	(8)
第二章 护理仪表和风度礼仪	(10)
第一节 护理仪表和风度礼仪的原则与要求	(10)
一、护理仪表的基本原则与要求	(10)
二、护理风度的基本原则与要求	(12)
第二节 护理仪容礼仪	(14)
一、护理仪容的基本原则与要求	(14)
二、护理表情的基本原则与要求	(16)
三、护理化妆的基本原则与要求	(18)
四、护理化妆的禁忌	(20)
第三章 护理服饰礼仪	(22)
第一节 服装	(22)
一、服装的功能	(22)
二、服装的三要素	(23)
三、着装的原则和规范	(26)
第二节 饰物	(28)
一、饰物的作用	(28)
二、饰物的种类	(28)
三、护士使用饰物的基本原则	(29)
四、护士佩戴日常生活饰物的礼仪	(29)
五、护士日常生活其他饰物的佩戴礼仪	(30)
第四章 护理语言礼仪	(32)
第一节 语言的基本概述	(32)
一、语言的基本概念	(32)
二、语言的特点	(33)

第二节 护理语言艺术	(33)
一、护士注重语言艺术修养的重要性	(34)
二、护理语言的要求	(34)
三、护理语言交流的对象	(36)
四、提高护理语言修养的途径	(41)
第五章 护理举止礼仪	(43)
第一节 举止礼仪的作用与特征	(43)
一、举止的作用	(43)
二、举止的特征	(44)
第二节 护理举止礼仪的基本要求和内容	(44)
一、护理举止的基本要求	(44)
二、护理举止的主要内容	(45)
第六章 护理社交礼仪	(52)
第一节 社交礼仪及其特点	(52)
一、社交礼仪的概述	(52)
二、社交礼仪的产生及意义	(53)
三、社交礼仪的特点	(54)
四、社交礼仪的禁忌	(55)
第二节 护理日常社交礼仪	(56)
一、称谓礼仪	(56)
二、握手礼仪	(57)
三、介绍礼仪	(58)
四、电话礼仪	(59)
五、方位礼仪	(60)
六、馈赠礼仪	(61)
第七章 护理公务礼仪	(63)
第一节 办公环境礼仪	(63)
一、办公室自然环境礼仪	(63)
二、办公室社会环境礼仪	(64)
三、办公室工作常规礼仪	(66)
第二节 护理迎送礼仪	(67)
一、对门诊患者的礼仪	(67)
二、对急诊病人的礼仪	(68)
三、迎接住院患者的礼仪	(68)
四、迎送出院患者的礼仪	(69)
五、对患儿的礼仪	(70)
六、对老年病人的礼仪	(70)
七、对青年异性病人的礼仪	(72)
八、对孕妇的礼仪	(72)

第八章 护理外事礼仪	(75)
第一节 外事礼仪的原则与基本要求	(75)
一、外事礼仪及其特点	(75)
二、外事礼仪的基本原则	(76)
三、外事礼仪的总体要求	(77)
第二节 护理外事基本礼仪	(79)
一、迎送礼仪	(79)
二、会见会谈礼仪	(80)
三、宴请礼仪	(81)
第三节 世界重要国家和地区的礼仪习俗与禁忌	(83)
一、日常礼仪习俗	(83)
二、国外民俗禁忌	(84)
第九章 护理礼仪修养	(86)
第一节 护理个性修养与知识修养	(86)
一、个性修养的含义及基本内容	(86)
二、知识修养的含义和基本内容	(88)
第二节 完善个性修养和知识修养的方法	(90)
一、加强个性修养	(90)
二、注重发挥女性优势	(91)
三、自尊自强,自信自爱	(91)
四、读书学习,自我完善	(93)
五、跟上现代护理学的发展步伐,实现人生价值	(94)

第一章 护理礼仪概述

我国是一个历史悠久的文明古国,素有“礼仪之邦”的美称,几千年的民族文化不仅有聪慧睿智的哲学思想、风格卓异的科技医术、璀璨夺目的文苑奇珍,而且留下了浩如烟海的礼仪文化典籍,形成了人们共同认可的礼仪规范和行为方式。文明礼貌的传统美德已深深的融入炎黄子孙的民族性格和文化心理,构成中华民族文化具有特色的一部分。“不学礼,无以立”,“为政先礼”,“齐之以礼”。今天,我们仍深深感悟到中国礼仪文化的源远流长,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,人们已越发意识到礼仪的重要性。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,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

一、礼仪的产生与发展

(一)礼仪的产生

礼仪产生于原始社会,同原始信仰紧密联系在一起。原始先民在社会实践中逐渐认识到,许多自然现象与自己的生活有密切联系,如风雨雷电、土地、山林等,既可给人造福,成为衣食之源,又可给人带来灾难。先民们觉得这些自然现象具有无穷的威力,是很了不起的,于是产生了崇拜,祈求大自然降福消灾,祈祷神灵保佑平安。原始先民们对自然和神灵表示虔诚崇拜,创造了各种崇拜的过程和方式,如祭天的礼仪、祭地的礼仪等。这就是礼仪的雏形。

随着社会的发展和进步,人类对自然现象的认识不断加深和丰富,最初的畏惧的心理逐渐转化为对社会控制、利用和改造的意识,原先所创立的礼仪,远不能适应各种复杂的现实关系,礼仪的内容便开始发生本质性的变化,逐渐扩展到社会生活的各个方面,除了使人类在天地之间追求平衡与和谐外,还开始和人际关系的平衡与调整相结合,然后衍化、发展,进而渗透到社会政治领域,形成一套具有普遍参照意义的程式与此同时规范,于是礼仪就产生了。

(二)礼仪的发展

同其他任何事物一样,礼仪作为一种意识形态的具体表现形式,也在适应人类文明的步伐而不断更新自己的内涵。礼仪在不同的历史发展阶段,所包含的阶级成分是不同的。在原始社会,礼仪是一种意向情感的表达,是一种行为,一种习惯。到奴隶社会和封建社会,统治阶级逐渐意识到用精神的力量约束人们的重要性,礼仪就成为统治阶级的工具。资本主义社会经济飞速发展,人们征服自然的能力有了很大的提高,开始依靠自己的力量,不信天地和鬼神。礼仪的阶段成分也随着这种变化而不断减少,一步一步地脱去等级外衣开始向

平民化发展,成为人们日常生活中不可缺少的润滑剂,并且渗透到社会生活的各个方面。在社会主义社会,劳动人民成为国家的主人,礼仪不再具有阶级性,人与人是平等的。礼仪成为避免冲突、维持社会秩序的行为规范,成为精神文明建设的重要组成部分。

1949年10月1日,中华人民共和国宣告成立,中国的礼仪建设从此进入了一个崭新的历史时期。人们摒弃了昔日束缚人们的“神权天命”、“愚忠尽孝”,以及严重束缚妇女的“三从四德”等封建礼教,确立了同志式的合作互助关系和男女平等的新型社会关系,而尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华,则得到继承和发扬。

党的十一届三中全会以来,改革开放的春风吹遍了祖国大地,中国的礼仪建设进入新的全面振兴时期。从推行文明礼貌用语到积极树立行业新风,从开展“18岁成人仪式教育活动”到制订市民文明公约,各行各业的礼仪规范纷纷出台,岗位培训、礼仪教育日趋红火,讲文明、重礼貌蔚然成风。《公共关系报》、《现代交际》等一批涉及礼仪的报刊应运而生,《中国应用礼仪大全》、《称谓大辞典》等介绍、研究礼仪的图书、辞典、教材不断问世。近年,中央颁发的《公民道德建设实施纲要》更把精神文明建设推向新高潮。

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”更多地体现一种制度、规则,是一种社会意识观念;“仪”则更多的是“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尊重对方出发,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。简言之,礼仪是人们进行社会交往的行为规范与准则。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,要做到这一点,就要言谈得体,举止适宜,遵循社会公认的行为规范。

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。例如,在公共汽车上,给老人让坐是应有的礼貌:男士给女士让坐,女士无论坐不坐,都应向让坐的男士说声“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“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,有一定的文化内涵。例如,握手最早发生在人在还处于“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。这种习惯古时便已逐渐演变成为在分别、会晤或有所嘱托时,以握手以示亲近。如今,握手礼仪已非常普及,表示的是对别人的友好与接纳。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。

(二)礼仪的特征

1. **民族性** 礼仪是各民族辉煌的灿烂文化的一部分,每个民族在长期发展过程中,形成了共同的生活方式、行为习惯、心理特征,同时也产生了各民族的礼俗、风情,乃至在形式上以及形式表示的意义上都有民族的特色。同一内容在不同民族中可以有不同的表现形式,同一形式在不同民族中也可能代表着不同的意义。比如,中国人通常不当着送礼人的面拆看礼物,以示“重情不重物”。而西方人恰恰相反,总是要当面拆看礼物,在他们看来,忽视了礼物就意味着忽视了送礼人。

2. **自律性** 礼仪是社会生活中约定俗成的习惯和规则,礼仪对人们的各种行为规范都有着广泛的约束力,但这种约束力不是强制性的。礼仪不像法律那样威严,也不像道德那样肃然。礼仪的实施无须别人的督促和监督,重在自律。有人冒犯了礼仪规范,也不会受到法律的惩罚。礼仪的实施主要依靠人们自觉地用礼仪规范约束自己的行为,礼仪的自律性并不意味着人们可随意冒犯,不注意礼仪的人往往在社会生活中处处尴尬,遭人非议。

3. **普遍性** 礼仪的产生离不开人类的群体活动,是人类社会为了妥善处理人际关系,建立必要的生活秩序所形成的一种规范。因而也就决定了它必须具有普遍性,必须是能够在群体内通行,得到群体的普遍认可并共同遵守,体现了群体的共同意识的行为方式。比如,尊老爱幼、礼貌待客、礼尚往来、遵时守约等符合大多数人价值取向的基本礼仪,就是全人类、各民族所共同遵循的准则。

4. **差异性** 不同民族的缘起背景不尽相同,人们在共同生活实践中对自然的认知也不尽相同,一定的社会或一定阶段对社会行为准则的要求也不尽相同,每个民族都有自己的共同语言、共同活动区域、共同风俗习惯等,这样,不同的民族就形成了不同的礼仪、礼节。因此,礼仪是有差异性的。不同民族、不同阶段、不同国家甚至不同地区的人们都有自己特定的礼仪,一般所说的“入乡随俗”、“客随主便”就充分体现了礼仪的差异性。

5. **传统性** 礼仪是一个国家、民族、传统文化的组成部分。在我国,礼仪是以传统文化为基础,并不断吸收其他民族的优秀文化,在长期的社会生活实践中逐渐发展和完善起来的,它根植于传统文化这块沃土。人们在长期生活及交往中修礼、崇礼、习礼并固定沿袭下来,使礼仪的传统性根深蒂固。人们无须刻意模仿,是在相互相往中传播继承、相沿成习而积淀下来的。

6. **发展性** 礼仪是社会历史发展的产物,具有鲜明的时代特点。一方面,它是在人类长期的社会活动实践中形成、发展、完善起来的。另一方面,社会的发展,历史的进步,社会活动的新特点、新问题的出现,又要求礼仪有所变化,有所进步,以适应新形势下新的要求。在这个过程中,传统礼仪的那些烦琐、消极和保守的内容不断被摒弃,那些体现了人类精神文明和社会进步,代表着民族传统文化本质和主流的礼仪,既世代相传,又不断完善和弘扬。如从封建社会的“三从四德”到社会主义社会的男女平等,就体现了礼仪随着社会的进步不

断更新、不断完善特征。

(三)礼仪的功能

1. **维系功能** 礼仪在人类社会生活中的最大功能就在于维系。没有礼仪的社会是一盘散沙、一群乌合之众,乱哄哄地经常争斗,无法建立正常的社会秩序,群体随时随地都可能崩溃。而当群体认同了一定的行为规范之后,社会生活就有可能逐渐纳入有序的轨道。人与人之间有了正常的交往和协作,也就有可能使得群体产生向心力和凝聚力,从而进一步保证社会的稳定和健康发展,这就是礼仪的维系功能。比如,礼仪的许多规范都在教人怎样处理夫妻关系、父子关系、兄弟关系,最终就是为了维系家庭,不让家庭破裂。家庭稳固了,社会的稳定自然就有了基础。最终就现代礼仪的规范其实就是处理各种人际关系的规范,这也是礼仪的维系功能的体现。

2. **教育功能** 礼仪与法律不同,后者重在他律。前者则重在自律。也就是说,礼仪主要是通过示范、灌输、评价、劝阻等教育方式,要求人们自觉遵行社会所倡导的行为规范,并且纠正那些不合乎规范的行为。这一切,都在和风细雨之中潜移默化地进行着,较少使用暴力。这就是礼仪的教育功能。在我国,孝顺父母、尊敬老人,这是传统礼仪中十分重要的内容。中华民族之所以形成这样一种传统美德,正是长期教化的结果。一方面,历来的教育都非常注重直接向学生灌输“孝顺”、“尊老”这样一些道德修养的道理,只要你读书,你就得接受这方面的教育。另一方面,全社会形成的良好风气,许多成年人在这方面所做出的榜样,在每个家庭里对于年轻一代都是一种熏陶,使他们从小自觉模仿。再一方面,当出现不孝顺父母或不尊敬老人的行为时,又立即会受到社会舆论的指责,使他成为众矢之的。这对于没有犯错误的人来说,也是一种形象化的教育,在他心灵深处留下的印象有时候比空洞的说教还要来的深刻。礼仪的教育功能得到了充分的体现。

3. **调节功能** 礼仪对于社会生活的调节,在许多方面都发挥着它的特殊功能。首先,礼仪通过指导和纠正人们的行为方式,塑造良好的社会形象等手段,来达到协调人际关系的目的。人们常说礼仪是人际关系的“润滑剂”、“调节器”,也就是这个意思。在公共场合,有人往往会无意中妨碍别人,乃至引起对方的恼怒,一句得体的礼貌用言:“对不起!”“请原谅!”就可以缓和现场的气氛,把一场眼看就要爆发的冲突化解在顷刻之间。也许还有人无意中伤害了他人,就常常会在恰当的时机里送上一份适宜的礼物来表示歉意化解矛盾,更有人借着某个婚丧仪礼的机会来沟通久已疏远的人际关系。藏族谚语“有枝有节的树容易攀登,知书识礼的人容易接近”讲的也是这个意思。

4. **约束功能** 礼仪作为行为规范,对人们的社会行为具有很强的约束作用。礼仪最初是由一定社会的统治阶级,根据社会的需要、根据自己统治的需要而制定的种种行为方式、行为规范。礼仪一经制定和推行,久而久之,便形成社会的习俗、社会的行为规范。任何一个生活在某一种礼仪习俗和规范环境中的人,都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束。能自觉地接受社会礼仪约束的人,就被人们认为是“成熟的人”,符合社会要求的人。反之,一个人如果不能遵守社会生活的礼仪要求,他就会被该社会中的人们视为“警世骇俗”的“狂人”,社会就会以道德和舆论的手段来对他加以约束,甚至以法律的手段来强制他。

5. **美化功能** 礼仪是人类生活经验的总结。礼仪讲究和谐,重视内在素养和外在表现的一致。古人说:“蕴蓄于中,形诸于外”。这既要求一个人要有与人为善的道德观念,又要求一个人要有优雅得体的言行举止。我们平时会注意到:受过良好教育或注重礼仪修养的

人,无论是内在素质,还是外在行为方式,与缺乏这种训练的人相比都有明显的不同。因此,礼仪规范有益于人们更好、更规范地设计和维护个人形象,更充分地展示个人的良好教养与优雅的风度。当个人重视了美化自身、以礼待人时,人们将会更加和睦,生活将变得更加温馨,这时,美化自身便会发展为美化生活。

第二节 护理礼仪概述

一、护理礼仪的产生

护理工作是一种与人类健康、幸福息息相关的职业。护士在人的生与死、健康与疾病的转换中承担着重要的角色。然而多年来,我国护士往往只注重于技术水平和工作能力的提高,而在人们的印象中似乎缺少点什么?礼仪是社会文明的标尺,是社会主义精神文明建设的重要内容之一。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。护理工作作为社会主义精神文明建设的“窗口”行业,应该有更好的、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以高素质的医护人员相匹配。护理工作者不仅要有广博的文化基础知识,精湛的专业技能,还要有良好的护理礼仪修养。

二、护理礼仪的定义、原则和作用

(一)护理礼仪的定义

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。

(二)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。这就需要在运用时遵循一个大致的原则。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,自尊是护士对自身的一种态度,它是自我意识的一种表现形式。一个人应能自己尊重自己,保持自己的人格和尊严。尊敬是护士对病人或其他人的一种态度。这种态度要求护士承认和重视每个病人的人格、感情、爱好、习惯以及应享受的利益的利益。一个懂得尊敬病人的护士,也必然是一个懂得自尊的护士。她既不奉承地抬高病人,也不故意的贬低自己;既不会对病人傲慢歧视,也不会对自己求全责备,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** 护理礼仪是护士用来对病人表达、传达某种情感的。在护患交往中,护士的言行应当是真诚的。“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病人,表面上口吐莲花,实际上冷如冰霜,就不能赢得病人的信赖,反而会引起病人厌恶,造成对病人的伤害。

3. **宽容原则** 宽容是护士的一种质朴的情感,孕育着理性的认识。它既是文明护理的表现,又是对病人真情的流露。当人患病后,一系列正常生理、心理活动可能发生变化,从而

导致性格、行为暴躁易怒,一反常态,精神病人尤为突出。护士对病人的宽容,不是一般意义上的所谓“宽以待人,严于律己”,而是护士能体察病人的痛楚心态,理解病人的偏激情绪,宽容病人的发泄行为,周全护理,耐心宽忍。

4. 平等原则 护士在实际工作中,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、不同职务的人。其中有伤病患者,也有正常的健康人。疾病的折磨、健康的追求,仅从病人的生存状态和眼光里就能预感出他们对护士的渴望。护士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、渗透到他们职业态度乃至整个社会生活。这就要求护士对他们一视同仁,给予同等程度的礼遇。更不能以财富的多少、关系的远近而厚此薄彼。虽然不能排除在护理过程中的一些变化、调整,但人格平等的原则是不允许改变的。

5. 自律原则 礼仪宛如一面镜子。对照礼仪这面“镜子”,就能映照出一个人的形象,并发现自己的形象是英俊美丽的,还是丑陋俗气的。因此,要知礼、守礼。自律就是自我约束、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。在社会生活中和护患交往中,护士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。让护士和护理职业成为全社会最受欢迎的人和最受尊重的职业。

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,又不有失谄媚;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,特别是与病人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,都不能收到礼仪的效果。比如在与病人的交谈中,不会说、不会笑,总是把脸绷得紧紧的,病人问三句你才答一句,那就无法形成一种轻松融洽的气氛。但是,走向另一个极端,与病人交谈时,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,这也难免会引起病人的反感。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。其原因就是礼仪的分寸是否掌握得适度。

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”。在生活中,常常有人总把自己的礼仪方式看成是正确的、符合标准的,把其他民族或国家的习俗看成不可思议。其实,这是一种以“我”为中心的片面的看法。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,所以,护士切忌随意批评或否定他人的习俗,在与少数民族或国外病人交往时,尤应注意从俗原则。

(三)护理礼仪的作用

1. 护理礼仪是护理人员完成护理工作的保证 作为一个护理人员,要在医院接触各种不同的病人,因此,除了应具备良好的身心素质、深厚的文化修养、娴熟的操作技能外,还要懂得礼仪常识,并能将它正确地运用到实际的护理活动中。时时讲礼节,处处有礼貌,尊重病人,关心病人,以礼仪作为约束自己行动的外在标准,就能赢得病人的欢迎和尊重,就能做好护理工作,顺利地各项护理任务。

2. 护理礼仪是医院与病人之间的润滑剂 礼仪对于交际,就像服装对于人体的美化,能在医院与公众之间架起友谊的桥梁,而护理人员是架设医院与病人之间桥梁的建筑大师。

讲究护理礼仪,不仅有利于护士与病人之间进行良好的沟通,而且有利于协调医院与病人之间的关系。护理礼仪能帮助护士巧妙、艺术地处理各种复杂的关系,减少交往之中的冲突,避免摩擦,促进和谐,为医院创造一种宽松融洽的社会气氛,帮助医院赢得病人的信赖与支持。

3. 护理礼仪是塑造医院形象的基础 医院的形象问题是举足轻重的。礼仪是医院形象的表现,是医院与公众沟通的纽带。讲究礼仪有利于树立医院的良好形象并促进自身的发展。在现实生活中,影响医院形象的因素很多,其中护理人员能否遵守护理礼仪,是医院形象的基础。每个护理人员都代表医院同病人进行交往,因而在护理活动中,护理人员的服饰、仪表、言谈举止,不仅体现其个人修养、风度与自身形象,更重要的是体现着医院的整体形象。护理人员端庄稳重的仪容、和蔼可亲的态度、高雅大方和训练有素的举止,会使病人感受到其所代表的医院的精神与光彩。良好的护士形象可为医院的整体形象奠定基础,从而提高医院的知名度,增强医院的竞争力。

第三节 学习护理礼仪的目的、方法与途径

一、学习护理礼仪的目的

(一)学习护理礼仪有助于提高护士的自身修养

在护患交往中,礼仪往往是衡量护士文明修养的标尺。它不仅反映着护士的交际技巧与应变能力,而且反映着护士的精神风貌、气质风度。在医院,病人会观察护士的言行举止,并以此来辨别其个人修养、文化涵养的优劣。学习护理礼仪能帮助护士更好地表现自己的职业道德品质和完美的职业行为,会促使护士不断地在礼仪方面及政治表现,道德修养、业务技术、心理品质和职业素质等方面进行自我完善,以满足护理职业对护士的特殊要求,并在勤奋的学习中充实自己,在各种不同的环境中磨炼自己,不断提高礼仪水平和自身修养。

(二)学习护理礼仪有助于建立和谐的护患关系

社会是相互联系、相互依存和相互制约的群体,每个人都希望生活在一个安定团结、和睦友好的环境中,而这种环境需要礼仪去创造和维持。有人形容“医院是一个变态的世界”,指的是人在生病时,情绪波动很大。这也造成了护患交往的难度。护士学习和运用礼仪,就如同春风与细雨,滋润着患者的心田,沟通着患者的情感,化解护患之间的隔阂和对立,创造出护士与病人的和谐氛围,和睦关系。长此以往,必将促进护患交往的进一步发展,帮助病人勇敢面对现实,加速疾病治愈过程。

(三)学习护理礼仪有助于促进社会文明进步

礼仪是人类文明的标志之一。当前,我国正在加强公民的道德建设,其中一项重要的内容,就是大力倡导文明礼貌,助人为乐、爱护公物、遵纪守法、爱岗敬业、诚实守信等为主要内容的社会公德,这些内容也符合礼仪的要求。护理服务的对象是病人,病人来自社会的千万个家庭,来自各行各业的千万个单位,护士良好的礼仪素养,不仅可以使病人处于接受治疗和康复的最佳身心状态,而且会使病人及其家属从护士完美的礼仪规范、礼仪素养中产生情感上的共鸣,并通过他们传递到家庭、单位和社会,这将有助于净化社会风气,提升个人乃至

全社会的精神品位,从而促进社会公德、职业道德的建设。

二、学习护理礼仪的途径和方法

(一)学习的途径

对一般人来讲,学习礼仪主要有向书本学习、向实践学习、向榜样学习三大途径。

1. 向书本学习 中华民族有着悠久的历史 and 灿烂的文化,这些宝贵遗产大多通过书籍保留了下来。我们可以利用教材、图书、资料等传媒学习礼仪知识。苏格拉底曾说过:“知识即美德。”因此,就像一个工匠要做出精美的工艺品,必须有生产这种产品的知识一样,一个护士要做好护理工作,也必须懂得护理礼仪的基本知识,掌握护理礼仪的原则、规范和技能。显然,注重各种书本知识的学习,对于提高护理人员的礼仪是不可缺少的重要途径。

2. 向实践学习 礼仪是一种行为准则,其中诸如礼貌、礼节、仪式等都有许多具体的规范和约定俗成的做法,需要我们了解掌握,更有许多技巧技能需要我们从实践和训练中获得。学习礼仪不能纸上谈兵,要身体力行,我们可以从现在开始,有意识地培养、锻炼自己。一个护士也只有与他人或病人的交往实践中,在对他人或病人的各种关系中,才能认识到自己的行为哪些是符合礼仪规范要求的,并立即运用到自己的护理工作实践中,时刻以此为镜子,对照、检查及时改正自己不符合礼仪的东西,从而不断提高自己的礼仪品质。

3. 向榜样学习 “榜样的力量是无穷的”。在我们生活的周围,总有一些人能在各项活动中表现得自然得体、修养有素。这些人就是我们学习的榜样。这种榜样形象而又具体,在他们的言谈举止中,不仅可感受到礼仪的活力,也能很容易地看到自己的缺点和不足。护理人员如能自觉地寻找榜样,并善于向榜样学习,那么,她就能较快地提高自己自身的礼仪水平。

(二)学习的方法

学习礼仪,要讲究以下三种学习方法:

1. 要注重理论联系实际 学习礼仪固然要学习书本的知识和理论,坚持以理论为指导,但决不是单纯的动作表演态的训练,礼仪必须以良好的素质为基础,坚持理论与实践的紧密结合。一位护士无论其具有多么优越的先天条件,无论经过多么精心的打扮,或经过再严格的训练,如果不努力提高自己的内在素质,不与实际紧密联系,那么,礼仪也只是一缺乏内涵的机械模仿。

2. 要踏踏实实、循序渐进 礼仪的学习是一个渐进过程,没有捷径可走,不可急于求成,不能一蹴而就,应当遵循规律,主次有序,逐步推进。同时,在学习礼仪的过程中,不图虚名,不搞花架子,不能有浮躁之气,要脚踏实地,重内容,重实效,持之以恒。只有这样,才能真正提高自己的礼仪品位。

3. 要注意自我监督和自我约束 礼仪修养不是先天具备的,而是后天磨炼的结果。每位护士都可以通过自己的努力,不断地磨炼而具备良好的礼仪修养。因此,在学习过程中要增强自我监督、自我磨炼、自我养成的能力。《论语·学而篇》中有“吾日三省吾身”的说法,这就要求礼仪修养上的自觉性。它是一个人通过回忆,反省自己的言行,总结优点,发现缺点,不断完善自身的一种方法。坚持这一做法,往往能收到防微杜渐、经一事长一智的效果。只有反复运用、重复体验,才能真正掌握。