



全国中等卫生职业教育规划教材
供护理、助产及其他医学相关专业使用

护理礼仪与人际沟通

Huli liyi yu renji goutong

(第2版)

主编/王 燕



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

全国中等卫生职业教育规划教材

供护理、助产及其他医学相关专业使用

护理礼仪与人际沟通

HULI LIYI YU RENJI GOUTONG

(第2版)

主 编 王 燕

副主编 丁宏伟 殷金明 徐永丽

编 者 (以姓氏笔画为序)

丁宏伟 安徽省淮南卫生学校

丁静峰 山东省临沂卫生学校

王 燕 山东省临沂卫生学校

侯婷婷 郑州市卫生学校

徐永丽 周口职业技术学院医学校

殷金明 重庆市医药卫生学校

赖红梅 四川省宜宾卫生学校



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

北 京

图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪与人际沟通/王燕主编. —2版. —北京:人民军医出版社,2015.3

全国中等卫生职业教育规划教材

ISBN 978-7-5091-8059-4

I. ①护… II. ①王… III. ①护理—礼仪—中等专业学校—教材 ②护理学—人际关系学—中等专业学校—教材 IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 039092 号

策划编辑:郝文娜 文字编辑:兰素珍 责任审读:王三荣

出版发行:人民军医出版社

经销:新华书店

通信地址:北京市 100036 信箱 188 分箱

邮编:100036

质量反馈电话:(010)51927290;(010)51927283

邮购电话:(010)51927252

策划编辑电话:(010)51927300—8724

网址:www.pmmp.com.cn

印、装:三河市春园印刷有限公司

开本:787mm×1092mm 1/16

印张:10.75 字数:250千字

版、印次:2015年3月第2版第1次印刷

印数:41001—47000

定价:23.00元

版权所有 侵权必究

购买本社图书,凡有缺、倒、脱页者,本社负责调换

全国中等卫生职业教育规划教材

编审委员会

(第2版)

主任委员	于晓谟	毕重国	张展		
副主任委员	封银曼	林峰	李学松	王莉杰	代加平
	李蔚然	秦秀海	张继新	姚磊	
委员	(以姓氏笔画为序)				
	丁来玲	王萌	王静	王燕	王建春
	王春先	王晓宏	王海燕	田廷科	生加云
	刘东升	刘冬梅	刘岩峰	安毅莉	孙晓丹
	严菱	李云芝	杨明荣	杨建芬	吴苇
	宋建荣	张蕴	张石在	张生玉	张伟建
	张荆辉	张彩霞	陈秀娟	陈德荣	周洪波
	周溢彪	赵宏	柳海滨	饶洪洋	宫国仁
	耿杰	徐红	高云山	高怀军	黄力毅
	符秀华	董燕斐	韩新荣	曾建平	靳平
	翟向红				
编辑办公室	郝文娜	徐卓立	曾小珍	马凤娟	池静

全国中等卫生职业教育规划教材

教材目录

(第2版)

1	解剖学基础	于晓谟	袁耀华	主编
2	生理学基础	柳海滨	孙永波	主编
3	病理学基础		周溢彪	主编
4	生物化学概论		高怀军	主编
5	病原生物与免疫学基础	饶洪洋	张晓红	主编
6	药理学基础	符秀华	付红焱	主编
7	医用化学基础	张彩霞	张勇	主编
8	就业与创业指导		丁来玲	主编
9	职业生涯规划		宋建荣	主编
10	卫生法律法规		李云芝	主编
11	信息技术应用基础	张伟建	程正兴	主编
12	护理伦理学		王晓宏	主编
13	青少年心理健康		高云山	主编
14	营养与膳食指导	靳平	冯峰	主编
15	护理礼仪与人际沟通		王燕	主编
16	护理学基础		王静	主编
17	健康评估	张展	李学松	主编
18	内科护理	董燕斐	张晓萍	主编
19	外科护理	王萌	张继新	主编
20	妇产科护理	王春先	刘胜霞	主编
21	儿科护理	黄力毅	李砚池	主编
22	康复护理	封银曼	高丽	主编
23	五官科护理		陈德荣	主编
24	老年护理		生加云	主编
25	中医护理	韩新荣	朱文慧	主编
26	社区护理		吴苇	主编
27	心理与精神护理		杨明荣	主编
28	急救护理技术		杨建芬	主编
29	护理专业技术实训		曾建平	主编
30	产科护理	翟向红	王莉杰	主编
31	妇科护理		陈秀娟	主编
32	母婴保健	王海燕	吴晓琴	主编
33	遗传与优生学基础	田廷科	赵文忠	主编

全国中等卫生职业教育规划教材

再版说明

(第2版)

在全国各个卫生职业院校的支持下,人民军医出版社2010年出版的《全国中等卫生职业教育规划教材(护理、助产专业)》教材发行至今,已经走过了五个不平凡的春秋。五年中,教材作为传播知识的有效载体,遵照其实用性、针对性和先进性的创新编写宗旨,给护理、助产等专业的学生带来了丰富的精神食粮,为学生掌握专业技能提供了扎实的理论基础,在全国护士执业考试中,显示了其独特的价值,落实了《国务院关于大力发展职业教育的决定》精神,贯彻了《护士条例》,受到了卫生职业院校及学生的赞誉和厚爱,实现了编写精品教材的目的。

这次修订再版是在第1版的基础上进行的。在全面审视第1版教材的基础上,教材编委会讨论制定了一系列相关的修订方针。

1. 修订的指导思想 实践卫生职业教育改革与创新,突出职业教育特点,紧贴护理、助产专业,有利于执业资格获取和就业市场。在教学方法上,提倡自主和网络互动学习,引导和鼓励 学生亲身经历和体验。

2. 修订的基本思路 首先要调整知识体系与教学内容,使基础课更侧重于对专业课知识点的支持、利于知识扩展和学生继续学习的需要;专业课则紧贴护理、助产专业的岗位需求、职业考试的导向;纠正第1版教材在教学实践中发现的问题。其次应调整教学内容的呈现方式,根据年龄特点、接受知识的能力和学习兴趣,注意纸质、电子、网络的结合,文字、图像、动画和视频的结合。

3. 修订的基本原则 继续保持第1版教材内容的稳定性和知识结构的连续性,同时对部分内容进行改写、挪动和补充,避免教材之间出现重复以及知识的棚架现象。修订重点放在四方面:一是根据近几年新颁布的卫生法规和卫生事业发展规划以及人民健康标准,补充学科的新知识、新理论等内容。二是根据卫生技术应用型人才今后的发展方向,人才市场需求标准,结合执业考试大纲要求增补针对性、实用性内容。三是根据近几年的使用中读者的建议,修正、完善学科内容,保持其先进性。四是根据学生的年龄和认知能力及态度,进一步创新编写形式和内容呈现方式,以更有效地服务于教学。

现在,经过全体编者的努力,新版教材正式出版了。共修订了33种课程,可供护理、助产

及其他相关医学类专业的教学和职业考试选用,从2015年开始向全国卫生职业院校供应。修订的教材面目一新,具有以下创新特色。

1. 编写形式创新 在保留第1版“重点提示,适时点拨”的同时,本版教材增加了对重要知识点/考点的强化和提醒。对内容中所有重要的知识点/考点均做了统一提取,标列在相关数字化辅助教材中以引起学生重视,帮助学生拓展、加固所学的课程知识。原有的“讨论与思考”栏目也根据历年护士执业考试知识点的出现频度和教学要求做了重新设计,写出了许多思考性强的问题,以促进学生理论联系实际和提高独立思考的能力。

2. 内容呈现方式创新 为方便学生自学和网络交互学习,也为今后方便开展慕课、微课类学习,除了纸质教材外,本版教材提供了数字化辅助教材和网络教学资料。内容除了教学大纲和学时分配以及列出了各章节知识点/考点外,还有讲课所需的PPT课件(包含图表、影像等),大量针对知识点/考点的各种类型的练习题(每章不低于10题,每考点1~5题,选择题占60%以上,专业考试科目中的案例题不低于30%,并有一定数量的综合题),以及根据历年护士执业考试调研后组成的模拟试卷等,极大地提高了教材内涵,丰富了学习实践活动。

我们希望通过本次修订使新版教材更上一层楼,不仅继承发扬该套教材的针对性、实用性和先进性,而且确保其能够真正成为医学教材中的精品,为卫生职教的教学改革和人才培养做出应有的贡献。

最后,特别感谢本系列教材修订中全国各卫生职业院校的大力支持和付出,希望各院校在使用过程中继续总结经验,使教材不断得到完善和提高,打造真正的精品,更好地服务于学生。

前 言

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、社会领域拓展,护理人员的言谈举止、音容笑貌、人文素养和交际沟通能力,都可能对服务对象的身心健康产生直接或间接的影响,从而影响护理的效果。因此,护理人员学习职业礼仪,掌握人际沟通的技巧,提高服务质量,从而实现以人的健康为中心的整体护理,是现代医学模式转变的需要。

本书是中职护理专业使用教材,编写中以现代医学模式和整体护理模式对护理人员的要求为出发点,紧紧围绕“以服务为宗旨,以就业为导向,以岗位需求为标准”的职业教育指导思想,力求符合中职学校生源特点,贴近社会生活、贴近专业岗位,力求结合“以人为本,人文护理”模式,突出卫生职业教育特色。2010年5月第1版教材发行以来,受到广大师生的好评。2014年6月,我们对教材进行了修订,其内容根据教学实际进行了调整。

本教材依然保留第1版特点,分为两篇:上篇为护理礼仪,下篇为人际沟通。章前设学习要点及案例分析,正文中设重点提示,章后设讨论与思考。在第3、6、7、8章后附设模拟训练,供各学校根据教学实际选择开展。每章配有教学PPT、知识点及习题,置于教材附光盘中,便于学习使用。丰富“小故事”及“知识拓展”内容,增加了学习的趣味性。本教材结构完整,图文并茂,内容通俗易懂,融理论、实践、案例于一体,通过礼仪知识的学习及沟通案例的训练使学生提高社会适应能力,掌握人际沟通的实际内涵,也希望能对培养、提高护理人员的职业礼仪素质,强化护理情景下的人际沟通,起到指导作用。

本教材在编写过程中得到了山东省临沂卫生学校、安徽省淮南卫生学校、重庆市医药卫生学校、周口职业技术学院医学校、四川省宜宾卫生学校、郑州市卫生学校有关领导的大力支持与帮助,在此一并致以诚挚的感谢!

由于编者水平有限,若有欠缺和疏漏之处,恳请各位专家、各位同仁及使用本教材的广大师生给予批评指正。

编 者

2014年10月

目 录

上篇 护理礼仪

第1章 绪论	3	第一节 见面礼仪	34
第一节 礼仪概述	4	一、称谓礼仪	35
一、礼仪的基本概念	4	二、介绍礼仪	36
二、礼仪的发展简史	4	三、迎送礼仪	38
第二节 礼仪的原则和作用	6	第二节 电话礼仪	39
一、礼仪的基本原则	6	一、拨打电话的礼仪	39
二、礼仪的作用	8	二、接听电话的礼仪	40
第三节 护理礼仪的特征和作用	8	第三节 面试礼仪	40
一、护理礼仪的特征	9	一、面试前的准备	40
二、护理礼仪的作用	9	二、面试中的礼仪	41
第2章 护士仪表礼仪	11	三、面试后的礼仪	42
第一节 仪容礼仪	11	第四节 乘车礼仪	43
一、发型礼仪	12	一、乘公共汽车的礼仪	43
二、面容要求	13	二、乘火车的礼仪	43
三、化妆	14	三、乘轿车的礼仪	44
第二节 表情	16	四、乘车注意事项	44
一、表情的作用	16	第5章 护理工作礼仪	45
二、表情的构成因素	17	第一节 门诊护士工作礼仪	45
第三节 着装礼仪	20	一、接诊礼仪	46
一、日常着装	21	二、护理治疗工作中的礼仪	46
二、护士工作着装	23	第二节 急诊护士工作礼仪	47
第3章 护士仪态礼仪	27	一、急诊护士素质要求	47
第一节 护士仪态	27	二、急诊接待礼仪	48
一、站姿	27	三、急诊救护礼仪	48
二、坐姿	28	第三节 病房护士工作礼仪	49
三、走姿	29	一、患者入院护理礼仪	49
四、蹲姿	30	二、患者住院期间的护理礼仪	49
五、护理工作中常见的仪态礼仪	31	三、患者出院护理礼仪	50
第二节 护士仪态礼仪训练	32	第四节 护理操作礼仪	51
第4章 护士交际礼仪	34	一、护理操作的礼仪要求	51



二、常用护理操作礼仪案例..... 52

下篇 护理人际沟通

第6章 人际关系	57	附: 实践训练.....	75
第一节 人际关系与护理人际关系	58	第8章 护理工作中的语言沟通	77
一、人际关系的概念.....	58	第一节 护理语言沟通的类型和方式	77
二、护理人际关系.....	58	一、护理语言沟通的类型.....	78
三、人际关系的特点.....	59	二、护理语言沟通的方式.....	79
第二节 影响人际关系的因素	59	第二节 护理人员应具备的语言修养	
一、生理因素.....	59	和沟通技巧	80
二、心理因素.....	59	一、护理人员应具备的语言修养.....	80
三、社会因素.....	60	二、护理人员应具备的沟通技巧.....	82
四、道德、文化修养	61	三、护理工作中的礼貌用语.....	89
第三节 建立良好护理人际关系的		四、护理工作中的用语禁忌.....	89
意义	61	第三节 成功沟通的过程和要求	90
一、有利于营造良好的工作环境.....	61	一、成功沟通的过程.....	90
二、有利于提高医疗护理质量.....	61	二、成功沟通的要求.....	92
三、有助于提高护理工作效率.....	62	三、模拟训练.....	94
四、有利于医学模式的转变.....	62	第9章 护理工作中的非语言沟通	95
第四节 建立良好人际关系的策略	62	第一节 非语言沟通的概念、特点和	
一、主动交往.....	62	作用	95
二、帮助别人.....	63	一、非语言沟通的概念.....	96
三、关注对方.....	63	二、非语言沟通的特点.....	96
四、肯定对方的自我价值.....	63	三、非语言沟通的作用.....	97
附: 实践训练.....	64	第二节 非语言沟通的形式及应用	98
第7章 人际沟通	66	一、肢体语言.....	99
第一节 沟通概述	66	二、环境语言	101
一、沟通与人际沟通.....	67	三、副语言	103
二、人际沟通的特征.....	68	第三节 非语言沟通的策略.....	103
三、人际沟通的意义.....	69	一、通俗准确	104
第二节 人际沟通的层次和类型	70	二、协调自然	104
一、人际沟通的类型.....	70	三、适度温和	104
二、人际沟通的层次.....	71	四、灵活应变	104
第三节 影响人际沟通的因素	73	第10章 沟通礼仪在护理工作中的应用	106
一、环境因素.....	73	第一节 护理工作中的聆听与说服	
二、距离因素.....	73	礼仪.....	106
三、情绪因素.....	74	一、护理工作中的聆听	107
四、生理因素.....	74	二、护理工作中的说服	108
五、个性因素.....	74		

第二节 护理工作中的赞美与批评 礼仪..... 109	一、手术患者的治疗性沟通 130
一、护理工作中的赞美 109	二、传染病患者的治疗性沟通 131
二、护理工作中的批评 111	三、肿瘤患者的治疗性沟通 132
第三节 护理工作中的拒绝与表达 ... 112	四、临终患者的治疗性沟通 133
一、护理工作中的拒绝 112	第 13 章 护理实习生临床实习的人际 沟通 135
二、护理工作中的表达 113	第一节 实习前的准备 135
第 11 章 护理工作中的人际沟通 115	一、知识准备 136
第一节 护患关系沟通 115	二、环境认知 136
一、患者的角色特征 116	三、心理准备 137
二、护患关系的性质特点 116	四、身体准备 138
三、护患关系的类型 117	五、基本礼仪准备 138
四、护患关系的发展过程 118	六、实习护士应具备的素质和能力 ... 139
五、护患关系的影响因素 118	第二节 护理实习生与带教老师的 沟通 140
六、建立良好的护患关系对护士的 要求 119	一、转变角色 140
第二节 护士与患者家属的沟通 120	二、沟通原则 141
一、患者家属的角色特征 120	三、影响沟通的因素 142
二、护士在与患者家属沟通中的 作用 120	第三节 护理实习生与患者的沟通 ... 144
第三节 护理人员与其他医护人员的 沟通 121	一、树立良好形象 144
一、医护之间的人际沟通 121	二、重视生活护理 145
二、护际之间的人际沟通 123	三、掌握沟通的原则 145
第 12 章 护理工作中的治疗性沟通 ... 125	四、影响沟通的因素 147
第一节 治疗性沟通概述 125	附录 A 我国部分少数民族礼仪 150
一、治疗性沟通的概念 126	一、蒙古族 150
二、治疗性沟通与一般性沟通的 区别 126	二、藏族 151
三、治疗性沟通的目的及作用 126	三、回族 153
四、治疗性沟通的原则 127	四、维吾尔族 153
五、影响治疗性沟通的因素 127	五、壮族 154
第二节 治疗性沟通的过程 128	附录 B 涉外礼仪禁忌 156
一、准备期 128	一、饮食禁忌 156
二、初始期 128	二、数字禁忌 156
三、运作期 129	三、颜色禁忌 156
四、结束期 129	四、花卉禁忌 157
第三节 特殊患者的治疗性沟通 129	五、动物图案禁忌 157
	《护理礼仪与人际沟通》数字化辅助教学 资料 158

上 篇

护理礼仪

Article 1

第 1 章

绪 论

学习要点

1. 礼仪的基本概念、原则和作用
2. 护理礼仪的特征和作用

案例分析

1962年,周恩来总理到机场为西哈努克亲王和夫人送行。亲王的飞机刚起飞,我国参加欢送的人群便自行散开准备返回,而周恩来这时却依然笔直地站在原地未动,并要工作人员立即把那些登车的同志请回来。周总理批评道:“你们怎么搞的,没有一点礼貌!各国外交使节还在那里,飞机还没有飞远,客人还没有走,你们倒先走了。”当天下午,周总理就把外交部礼宾司和国务院机关事务管理局的负责同志找去,要他们立即在《礼宾工作条例》上加上一条,即今后到机场为贵宾送行,须等到飞机起飞,绕场一周,双翼摆动三次表示谢意后,送行者方可离开。

分析:礼仪的重要性。

中国是一个拥有五千年悠久历史的文明古国,以“礼仪之邦”的美誉著称于世。礼仪作为人类历史发展中形成的一种丰厚的文化,不仅是社会生活的要求,也是一个人乃至一个民族文明程度的体现。随着社会的进步及健康观念的转变,护理的理念和内涵也发生了重大变革,人们对护理服务质量有了更高的要求。因此,加强护理人员的礼仪修养教育有着十分深远的意义。

第一节 礼仪概述

重点提示

礼仪的基本概念。

一、礼仪的基本概念

礼仪是人类文明的产物,是通过一些规范化的、约定俗成的行为准则或规范,来表示人际间的相互尊重、友善和体谅。礼仪包括“礼”和“仪”两部分。“礼”即礼貌、礼节,也指礼物;“仪”即仪表、仪态、仪式、准则等。以广义的角度看,礼仪泛指人们在社会交往中的行为准则及交往艺术;以狭义的角度看,礼仪是指在正式场合为表达尊敬和重视所举行的规范化的仪式。

礼仪的主要表现形式如下:

1. 礼貌 是指人们在交往中通过语言、动作等表示敬意和友好的行为准则,是一个人待人接物的外在表现。它不仅表现时代的文明程度,还能体现个人的品质和修养。如主动打招呼、道谢、使用尊称等。

2. 礼节 是指人们在生活中,特别是交际场合,表示问候、致意、祝愿等的惯用形式,是礼貌的具体体现。如握手、献花、敬礼等。

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、风度和个人卫生等。它在一定意义上能反映一个人的修养、性格特征,是一个人内在素质的外在表现。

4. 仪式 是指为表示尊重、敬意、友好而举行的具有专门程序、规范化的活动。如开幕式、颁奖仪式、升旗仪式等。

二、礼仪的发展简史

(一) 礼仪的起源

1. 礼仪源于祭祀 在原始社会,生产力水平低下,人们对自然界变幻莫测的自然现象和无法驾驭的自然力量,感到无能为力和恐惧,充满了神秘感,由此,产生了原始崇拜。人们认为有创造宇宙的神即造物之主,往往把一些自然现象,如电、闪、雷鸣等奉为神灵加以膜拜。在遭遇干旱、水灾、瘟疫等天灾人祸的时候,人们进行一系列的祭神供神活动,以祈求神的保护。在群居生活中,这种祭祀活动逐渐成为人们共同生活的一种习惯,经过长期使用并统一规范,形成了后来的祭祀礼仪,如祭天之礼仪、祭地之礼仪、祭祖之礼仪。

2. 礼仪源于习俗 人类祖先以打猎为生,世界对他们来说充满了危机。因此,当不同部落的人们相遇时,如果都怀有善念,便伸出一只手,手心朝上,向对方表示没有武器,并让其抚摸掌心以表示亲近、问候之意。久而久之这种习俗就演变成了握手礼。再如最初人类是赤身裸体的,为了保暖遮羞,开始以树皮、动物皮毛为衣,逐渐形成了穿衣的习俗。随着社会的进步,不仅要穿衣,而且对不同性别、不同年龄、不同场合、不同活动等的穿衣还有了特殊的要求,于是形成了穿衣的礼仪。很多礼仪沿袭至今。

（二）礼仪的发展

从历史发展的脉络看,漫长的礼仪发展史大致分为5个阶段。

1. 萌芽时期 礼仪的产生可以追溯到原始社会。在旧石器时期,出现了早期礼仪的萌芽。北京周口店山顶洞人,用穿孔的兽牙、海蚶壳、石块、草籽串成链子作为装饰品挂在脖子上,用兽皮和树叶缝制成衣服打扮自己。新石器时期,在今西安附近的半坡遗址的公共墓地中,坑位排列有序,死者的身份有所区别,有带殉葬品的仰身葬,也有无葬品的俯身葬等,产生了礼仪等级的尊卑概念。在整个原始社会时期,礼仪比较简单和朴素。

2. 形成时期 夏、商、西周,即公元前21世纪至公元前8世纪,原始社会开始向早期奴隶社会过渡,出现了中国最早的礼仪著作,如《周礼》《礼记》《仪礼》等,奠定了华夏礼仪传统的基础。《周礼》是中国流传至今的第一部礼仪专著,将人们的行为举止、心理情操系统地纳入一个尊卑有序的模式中去,要求人们依礼而行。《礼记》对礼做出了符合统治阶级需要的说明。而《仪礼》则详细记录了战国前贵族生活的各种礼节仪式。在这个阶段,首次形成了比较完整的国家礼仪和制度。

3. 发展时期 春秋战国时期,是我国奴隶社会向封建社会转变的过渡时期。在此期间,相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想巨人,发展和革新了礼仪理论。孔子对“礼”非常重视,提出“不学礼,无以立”,要求人们用道德规范约束自己的言行,对后世产生了巨大的影响。孔子创立的儒家思想倡导“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。孟子继承和发扬了孔子的思想,认为应以“仁、义、礼、智、信”作为人的根本。荀子则强调“以德服人”、“辞让之心”、“恭敬之心”。这些礼仪思想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,形成了隆礼重法的社会局面。

4. 封建礼仪时期 封建礼仪形成于秦汉时期,经过各个朝代的发展,“礼”逐渐演变至“礼仪”,其主要作用是维护封建社会的等级秩序,为统治阶级的利益服务。封建礼仪时期的重要特点为重神轻人、重君轻臣、重男轻女。

西汉时期董仲舒提倡“天人合一”,他把儒家礼仪具体概括为“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。这一学说成为封建伦理道德的准则。宋代著名教育家朱熹的“天理”论提出“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。明清时期大力推崇礼教,礼仪之风盛行,制定了祭祖、祭天、祭年等仪式仪程,规范了“君臣之礼”、“尊卑之礼”、“交友之礼”等社会活动,使礼制向深层发展,封建礼仪制度日益完善。

5. 现代礼仪时期 辛亥革命后,受西方平等、自由、民主等思想的影响,中国传统礼仪受到强烈冲击。“五四”运动后,新文化之风盛行,人们开始破旧革新,移风易俗,用自由平等取代宗法等级制度,废除缠足、跪拜、纳妾等陈风陋习,普及教育的改革,从而正式拉开了现代礼仪的帷幕。新中国成立后中国礼仪和礼学进入了一个崭新的历史时期。昔日束缚人们的“三纲”、“五常”、“三从四德”等落后的封建礼教被摒弃,尊老爱幼、助人为乐等中国传统礼仪中的精华,得到继承和发扬。改革开放以来,随着中国和世界的交往日益加深,礼仪的内容和形式都在不断发生变化。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”到制定市民文明公约,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。广阔的华夏大地上再度兴起礼仪文化热,具有优良文化传统的中华民族又掀起了精神文明建设的新高潮。

21 世纪的今天,中国向世界敞开了大门,作为中华民族的后代,我们有权利、有义务、有责任弘扬我国优良的礼仪风范,为“礼仪之邦”再添光彩。

第二节 礼仪的原则和作用

重点提示

礼仪的基本原则。

一、礼仪的基本原则

礼仪的基本原则是人们对礼仪的长期社会实践活动的高度概括,是一些具有普遍性、共同性、指导性的礼仪规律。学习和掌握礼仪的基本原则,对帮助人们规范、约束自己的行为,减少人际交往的失误,掌握人际交往的规律有积极重要的作用。

(一) 敬人的原则

即人们在社会交往中,要敬人之心常存,处处不可失敬于人,不可伤害他人的个人尊严,更不能侮辱对方的人格。尊敬他人,是人际交往获得成功的重要保证,也是礼仪的核心所在。孔子曾对礼仪的核心思想有过高度的概括。他说:“礼者,敬人也。”要求人们在交际活动中,与交往对象既要互谦互让,互尊互敬,和睦共处,更要将重视、恭敬、友好放在首位,要常怀敬人之心。

(二) 自律的原则

所谓自律,就是要克己,慎独。学习、应用礼仪最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我反省。礼仪宛如一面镜子,对照着它,你可以发现自己的品质是真诚、高尚还是丑陋、粗俗。真正领悟礼仪、运用礼仪,关键还要看你的自律能力。只有每个人都按照礼仪的要求,严格规范自己的言行,人与人之间的交往才会和谐顺利。

(三) 诚信的原则

诚信可谓一个人的立身基础。没有诚信,一切交往就如空中楼阁,无法支撑维系。诚信原则包括两层含义:即真诚和信义。真诚即真实诚恳。在社交场合,并非每个人都能有优美的姿态,潇洒的风度,得体的谈吐,但是只要真诚相待,使每个人都能感受到你所做的一切是真诚的,同样能赢得他人的信任。信义,就是指人们要遵时守信,要“言必信,行必果”。切不可做“语言上的巨人,行动上的矮子”。失约、不守时、言而无信、失信于人等都是让人反感而失礼的行为。