



全国中等卫生职业教育护理专业“双证书”人才培养“十二五”规划教材

供护理、助产、涉外护理等专业使用

丛书顾问 文历阳 沈彬

护理礼仪与人际沟通

卢省花 徐玉梅 ★ 主编



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>



全国中等卫生职业教育护理专业“双证书”人才培养“十二五”规划教材

供护理、助产、涉外护理等专业使用

丛书顾问 文历阳 沈彬

护理礼仪与人际沟通

主 编 卢省花 徐玉梅

副主编 贺 梅 杜世平 吴娅玲 王杏英

编 者 (以姓氏笔画为序)

王杏英 江西省肿瘤医院

王 燕 潍坊护理职业学院

卢 欢 江西护理职业技术学院

卢省花 江西护理职业技术学院

刘丽娟 甘肃省酒泉卫生学校

吴娅玲 江西护理职业技术学院

杜世平 甘肃省天水市卫生学校

杨 婷 贵州省人民医院护士学校

杨运霞 安康职业技术学院

罗 莲 江西省肿瘤医院

贺 梅 乌兰察布医学高等专科学校

姜丽云 甘肃省酒泉卫生学校

徐玉梅 潍坊护理职业学院

梁 爽 辽宁省营口市卫生学校



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

内 容 简 介

本书是全国中等卫生职业教育护理专业“双证书”人才培养“十二五”规划教材。

本书的编写以“双证书”人才培养为指导思想,以尽量满足中职护理专业的教学需求和临床护理工作对护理人才知识、能力、素质的要求为宗旨,以实现高技能性护理人才培养为目标。全书共分10章,包括绪论、护士素质要求与礼仪规范、护理工作中的语言沟通、护理工作中的非语言沟通、护理人际关系中的礼仪与沟通、临床护理实践中的礼仪与沟通、社区护理中的礼仪与沟通、护理工作中的书面语言沟通、护理临床实习中的礼仪与沟通、涉外护理中的礼仪与沟通等内容。

本书适合护理、助产、涉外护理等专业使用。

图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪与人际沟通/卢省花 徐玉梅 主编. —武汉:华中科技大学出版社,2013.7
ISBN 978-7-5609-8884-9

I. 护… II. ①卢… ②徐… 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. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 081469 号

护理礼仪与人际沟通

卢省花 徐玉梅 主编

策划编辑:荣 静

责任编辑:张 琳

封面设计:范翠璇

责任校对:周 娟

责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)81321915

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:华中理工大学印刷厂

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:13

字 数:309千字

版 次:2013年7月第1版第1次印刷

定 价:29.80元



华中出版

本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务
版权所有 侵权必究



全国中等卫生职业教育护理专业“双证书”人才培养 “十二五”规划教材编委会

丛书顾问 文历阳 沈 彬

委 员 (按姓氏笔画排序)

马世杰	湖北省潜江市卫生学校	杨永庆	甘肃省天水市卫生学校
王 梅	北京护士学校	杨运霞	安康职业技术学院
王 懿	甘肃省酒泉卫生学校	杨厚谊	江苏省镇江卫生学校
王志勇	枣阳市卫生职业技术学校	张 录	乌兰察布医学高等专科学校
尤学平	江苏省镇江卫生学校	陈天泉	甘肃省天水市卫生学校
乌建平	江西医学院上饶分院	林秋红	辽宁省营口市卫生学校
艾力·孜瓦	新疆维吾尔医学专科学校	凯赛尔·阿不都克热木	新疆维吾尔医学专科学校
石艳春	内蒙古医科大学	孟宪明	枣阳市卫生职业技术学校
朱梦照	惠州卫生职业技术学院	赵小义	陕西省咸阳市卫生学校
任卫东	辽宁省营口市卫生学校	晏志勇	江西护理职业技术学院
刘卫国	呼和浩特市卫生学校	徐玉梅	潍坊护理职业学院
刘波涛	乌兰察布医学高等专科学校	徐国华	江西护理职业技术学院
许煜和	新疆伊宁卫生学校	徐神恩	江西医学高等专科学校
孙学华	淮北职业技术学院	黄晓华	湖州中等卫生专业学校
李俊华	贵州省人民医院护士学校	董淑雯	潍坊护理职业学院
李晓彬	甘肃省酒泉卫生学校	韩爱国	潍坊护理职业学院

总序

随着我国经济的持续发展和教育体系、结构的重大调整,职业教育办学思想、培养目标随之发生了重大变化,人们对职业教育的认识也发生了本质性的转变。我国已将发展职业教育作为重要的国家战略之一。《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》中提出,在全社会实行学业证书和职业资格证书并重的制度。《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》中也强调,积极推进学历证书和职业资格证书“双证书”制度,推进职业学校专业课程和执业标准相衔接,完善就业准入制度。护理专业被教育部、卫生部等六部委列入国家紧缺人才专业,予以重点扶持。根据卫生部的统计,到2015年我国的护士数量将增加到232.3万人,平均年净增加11.5万人,这为护理专业的毕业生提供了广阔的就业空间,也对卫生职业教育如何进行高素质技能型护理人才的培养提出了新的要求。护理专业的人才培养应以职业技能的培养为根本,与护士执业资格考试紧密结合,力求满足学科、教学和社会三方面的需求,突出职业教育特色。

为了顺应中等卫生职业教育教学改革的新形势和新要求,在认真、细致调研的基础上,在教育部高职高专医学类及相关医学类教学指导委员会文历阳教授、沈彬教授等专家的指导下,我们组织了全国30多所卫生职业院校的200多位老师编写了这套秉承“学业证书和职业资格证书并重”理念的全国中等卫生职业教育护理专业“双证书”人才培养“十二五”规划教材。

本套教材编写过程中,力求充分体现以服务为宗旨,以就业为导向,以培养技能型、服务型高素质劳动者为目标,以临床实际应用和技能提高为主线的基本思想,结合护士执业资格考试的“考点”,突出职业教育应用能力培养的特点,充分考虑中等卫生职业学校的学生特点、就业岗位和职业考试的要求,坚持“五性”(思想性、科学性、先进性、启发性、适用性),强调“三基”(基本理论、基本知识、基本技能),以“必需、够用”为度,融入学科的新知识、新进展和新技术,力求符合中职学生的认知水平和心理特点,符合社会对护理等相关卫生人才的需求特点,适应岗位对护理专业人才知识、能力和素质的需求。在充分研究、分析已有教材的优缺点的基础上,取其精华,并进行创新,力求建设一套实用性强、适用性广、老师好教学生好学的精品教材。本套教材的编写原则和主要特点如下。

(1) 紧扣教育部制定的新专业目录、新教学计划和新教学大纲的要求编写,随章节配套习题,全面覆盖知识点与考点,有效提高护士执业资格考试通过率。教材内容的深度和广度严格控制在中等卫生职业教育教学要求的范围内,具有鲜明的中等卫生职业教育特色。

(2) 紧跟教改,接轨“双证书”制度。紧跟教育部教学改革步伐,注重学业证书和职业资格证书相结合,提升学生的就业竞争力。



(3) 体现“工学结合”的人才培养模式和“基于工作过程”的课程模式。

(4) 以“必需、够用”为原则,简化基础理论,侧重临床实践与应用。多数理论课程都设有实验或者实训内容,以帮助学生理论联系实践,培养其实践能力,增强其就业能力。

(5) 基础课程注重联系后续课程的相关内容,专业课程注重满足执业资格标准和相关工作岗位需求,以利于学生就业,突出卫生职业教育的要求。

本套教材编写理念新颖,内容实用,符合教学实际,注重整体,重点突出,编排新颖,适合于中等卫生职业教育护理、助产、涉外护理等专业的学生使用。这套规划教材得到了各院校的大力支持和高度关注,它将为新时期中等卫生职业教育的发展作出贡献。我们衷心希望这套教材能在相关课程的教学发挥积极的作用,并得到读者的喜爱。我们也相信这套教材在使用过程中,通过教学实践的检验和实际问题的解决,能不断得到改进、完善。

全国中等卫生职业教育护理专业“双证书”人才培养“十二五”规划教材
编写委员会

前言

“护理礼仪与人际沟通”是中等卫生职业教育护理专业的一门必修课程,也是全国护士职业资格考试的必考内容。课程的任务是使学生了解护理礼仪与人际沟通的基本理论和知识,掌握护理礼仪和人际沟通在护理工作中的应用技巧,培养护理专业学生良好的职业素养和行为习惯。

在华中科技大学出版社的组织下,我们 14 位编者按照全国中等卫生职业教育护理专业“双证书”人才培养“十二五”规划教材的要求编写本书。以“符合人才培养需求,体现教育改革成果,确保教材质量,形式新颖创新”为指导思想,以职业技能培养为基础,与护士执业资格考试紧密结合,力求满足学科、教学和社会的需求,体现思想性、科学性、先进性和实用性。

本书主要特色是紧跟教改,接轨“双证书”(学业证书和执业资格证书)制度,以任务为驱动,以项目为导向。较全面、系统地介绍了“护理礼仪与人际沟通”的理论基础、原则、礼仪规范等;阐述了护士职业礼仪的要求及培养方法,分析了护理人际关系的影响因素,探讨了临床护理实践中护理礼仪与沟通的有效途径及方法;重视护士的礼仪与沟通训练。每章前设有学习目标,正文中链接相关知识、图片、案例,每章后有实训项目和练习题,注重培养学生的礼仪修养,激发学生学习的积极性,提高学生的人际交往能力、沟通能力及解决问题的能力。

本书共 10 章,包括绪论,护士素质要求与礼仪规范,护理工作中的语言沟通,护理工作中的非语言沟通,护理人际关系中的礼仪与沟通,临床护理实践中的礼仪与沟通,社区护理中的礼仪与沟通,护理工作中的书面语言沟通,护理临床实习中的礼仪与沟通,涉外护理中的礼仪与沟通等内容。思路清晰、内容丰富、层次清楚、图文并茂。

本书可作为中职护理专业的教材,也可供从事医护工作的人员参考。

本书在编写过程中,得到华中科技大学出版社的指导和帮助,得到护理界同仁和各位编者所在单位的支持,在此表示衷心感谢!同时,对本书所引用参考文献、图片及资料的原作者深表谢意!

由于编者的能力和水平有限,书中难免存在疏漏,恳请使用本书的师生和护理界同仁不吝指正。

卢省花

目 录

第一章 绪论	/ 1
第一节 护理礼仪概述	/ 1
第二节 护理人际关系概述	/ 9
第三节 护理人际沟通概述	/ 16
第四节 学习护理礼仪与沟通的意义及方法	/ 19
第二章 护士素质要求与礼仪规范	/ 23
第一节 护士素质要求及培养	/ 23
第二节 护士工作的仪表礼仪	/ 27
第三节 护士工作的体态礼仪	/ 35
第四节 护士日常交往的礼仪与沟通	/ 43
实训项目 护士体态训练	/ 55
第三章 护理工作中的语言沟通	/ 58
第一节 语言沟通概述	/ 58
第二节 护理语言沟通运用	/ 62
实训项目 护士应聘演讲的训练	/ 71
第四章 护理工作中的非语言沟通	/ 73
第一节 非语言沟通概述	/ 73
第二节 护理非语言沟通运用	/ 77
实训项目 非语言沟通的运用训练	/ 82
第五章 护理人际关系中的礼仪与沟通	/ 85
第一节 护患关系概述	/ 85
第二节 护患关系的礼仪与沟通	/ 89
第三节 护士与医务人员的礼仪与沟通	/ 97
第四节 护理工作中的冲突与协调	/ 102
实训项目一 护士与患者治疗性沟通的训练	/ 108
实训项目二 护士与医生沟通礼仪的训练	/ 109
第六章 临床护理实践中的礼仪与沟通	/ 111
第一节 门诊、急诊护士的礼仪与沟通	/ 111
第二节 基础护理操作的礼仪与沟通	/ 119
实训项目一 门诊护士与患者的礼仪与沟通	/ 127



第三节 专科护士的礼仪与沟通	/ 129
实训项目二 护士与外科患者的沟通礼仪训练	/ 148
第七章 社区护理中的礼仪与沟通	/ 150
第一节 社区护理概述	/ 150
第二节 社区护士的礼仪与沟通	/ 153
实训项目 老年人日常生活的礼仪与沟通训练	/ 158
第八章 护理工作中的书面语言沟通	/ 160
第一节 护理书面语言沟通概述	/ 160
第二节 护理书面语言沟通的要求	/ 165
实训项目 护理相关文书记录的训练	/ 169
第九章 护理临床实习中的礼仪与沟通	/ 171
第一节 护生实习前准备	/ 171
第二节 护生实习中的礼仪与沟通	/ 175
实训项目 护生迎送住院患者的沟通训练	/ 179
第十章 涉外护理中的礼仪与沟通	/ 181
第一节 涉外护理概述	/ 181
第二节 涉外护士礼仪与沟通	/ 183
附录 中国护士职业标准	/ 190
参考文献	/ 194

第一章

绪论

人无礼则不生,事无礼则不成,国家无礼则不宁。

——荀子



学习目标

掌握:护理礼仪、人际沟通理论及礼仪原则。

熟悉:人际关系含义及护理人际规范的要求。

了解:中西礼仪的起源、发展及差异。

随着医学模式的转变,护理内涵的拓展,人们对医疗和护理质量有了更高的要求。护士不仅要有丰富的医学理论知识和娴熟的护理操作技能,还要有大方得体的护理行为。因此,学习护理礼仪与人际沟通、学会处理护理工作的人际关系、规范护理人员的言行有利于建立和谐的护患关系,也有利于促进人们的身心健康。

第一节 护理礼仪概述

礼仪是指礼貌、仪容,是人们在交往过程中约定俗成的、并为一定的交往环境和人们生活中所接受的一种文化和道德修养。而护理礼仪是一种职业礼仪,是护理工作者在进行医疗、护理工作和健康服务过程中所遵循的行为标准,是护理人员素质、修养、行为、气质的综合反映,也是护理人员职业道德的具体表现。规范的护理礼仪可以营造和谐的医疗和护理环境,提高护理的服务质量。因此,护理礼仪是提高护士综合素质的重要内容。

一、礼仪

(一) 礼仪的相关概念及其与礼貌、礼节的关系

1. 礼仪的相关概念

(1) 礼仪:人们在交往过程中,表示相互尊重、敬意、友善和体谅而约定俗成的行为规范与准则,是对礼貌、礼节等的统称。

(2) 礼貌:人们在交往过程中通过语言、动作等表现出的谦虚、恭敬。它主要体现一个人的品质与修养,同时表现时代的特征。

(3) 礼节:人们在社交场合表现尊重、友好、祝愿、问候、哀悼等惯用的形式,是礼貌的



具体表现。如回访、握手、献花、行礼等。

2. 礼仪与礼貌、礼节的关系

礼貌、礼节和礼仪都是指人们在交往过程中表示尊重、友好的行为,它们之间既有联系,又有区别,两者相辅相成。如果说礼貌侧重于强调个人的道德品质,那么礼节强调的就是这种品质的外在表现形式。有礼貌而不懂礼节就容易失礼,虽有对他人尊敬友好的心意,却不知怎样去表达,因而在与人交往时往往会尴尬、紧张、手足无措。而不懂礼貌只学些表面的礼节形式,就难免会机械模仿,让人觉得虚情假意、故作姿态。因此,讲礼貌、懂礼节应是内在品质与外在形式的统一。而礼仪的文化内涵要相对深些,它侧重于社会交往,人们在礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的行为规范,多用于较大规模的活动或较为隆重的场合。礼貌、礼节多指交往过程中个体的行为,而礼仪则是指社交活动中以一定的程序、方式来表现的具一贯性的完整行为。一般来说,礼节产生于礼仪之前。最初的社交活动规模较小,礼节也较为简单,随着现代社会交往范畴的日益扩大,交往活动越来越频繁、深入,礼节也越来越复杂,于是逐渐形成了一些约定俗成的礼节程序,礼仪就从礼节中自然而然地游离出来。因此,礼节是礼仪的基础,礼仪是程式化了的礼节。

(二) 礼仪的分类

1. 政务礼仪

政务礼仪是指国家公务人员在工作场合行使国家权力和管理职能所必须恪守的、有关人际交往的行为规范。因为它代表和维护着国家和政府的形象,所以在所有礼仪中显得至关重要。

2. 社交礼仪

社交礼仪是人们在生活中必不可少的一部分,是人们从家庭走向社会,进行社会交往的必备礼仪。社交礼仪通常包括见面与介绍礼仪、拜访与接待礼仪、交谈与交往礼仪、宴请与馈赠礼仪等。

3. 商务礼仪

商务礼仪是指商务人员在商务交往中的交往礼节。它与一般的人际交往不同,体现在商务活动的各个环节之中。

4. 国际礼仪

国际礼仪是指人们参与国际交往所要遵守的规则、惯例,是约定俗成的做法。它强调交往中的规范性、对象性和技巧性,以及在接触外宾时应当遵守的国际交往原则。

5. 职业礼仪

职业礼仪是指人们在职业活动中所应当遵从的行为规范,以及与之相适应的礼仪意识。如《中国护士职业标准》要求护士在为患者服务的过程中,应有责任意识、平等意识、朋友意识和亲人意识。

(三) 礼仪的基本原则

1. 诚信原则

诚信是一个人的立身基础,没有诚信,一切交往都无法维系。诚信首先必须“以诚待人,以心换心”。诚信原则包含真诚和信义两层含义。真诚是人与人相处的基本态度,是一个人在行为与内在道德的统一,是决定一个人的人际吸引力大小的首要因素,是人格魅

力的主要来源。真诚的原则就是要求人们在运用礼仪时,务必待人以诚、真心实意、表里如一、言行一致。如果缺乏真诚,口是心非,即使在礼仪方面做得无可挑剔,最终还是得不到别人的信任与尊重。在社交场合中,并非人人都能做到姿态优美、举止潇洒、谈吐得体,但只要真诚相待,使每个人都能感受到你所做的一切都是真诚的,同样能赢得别人的信任和礼遇。信义是指人们要遵时守信,“言必信,行必果”,切不可做“语言上的巨人,信任上的矮子”。失约、不守时、言而无信等都是让人反感的行为。小到一个人的言谈举止、为人处世,大到社会的繁荣发展都离不开诚信。人们总是根据他人的言行是否一致来判断其是否真诚可信。诚信是为人处世、立足社会的根本。

2. 遵守原则

在人际交往中,每个人都必须自觉地用礼仪去规范自己的言行举止。对于礼仪,不能只限于学习、了解,更重要的是要付诸实践,做到学以致用。任何人都要自觉遵守礼仪规范,否则就会受到公众的谴责。

3. 敬人原则

“敬人”是礼仪的核心内容之一,也是礼仪的最终目的。俗话说“你敬我一尺,我敬你一丈”,可见尊重他人,也就是尊重自己。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”。在人际交往中,与交往对象既要互谦互让、互尊互敬、友好相待、和睦共处,更要将重视、恭敬、友好放在第一位。时刻怀有敬人之心,不可失敬于人,更不能侮辱他人人格。

4. 宽容原则

在人际交往中,要心胸宽广,宽以待人,多体谅他人,多理解他人,不要求全责备、过分苛求、斤斤计较。由于每个人的生存环境、生活经历不同,思想品格、认识问题的水平有一定的差异,不能用一个标准去衡量所有的人,这样才能保持人际关系的和谐。

5. 自律原则

自律就是要律己、敬人。“律己”和“敬人”是礼仪规范的核心。学习运用礼仪知识,最重要的是要自我约束、自我克制、自我反省、自我审视,在任何场合都要自觉按礼仪规范要求要求自己,遵守信约、以礼待人。只有人们都按礼仪的要求严格规范自己的言行,人与人之间的交往才能和谐、顺利。

6. 适度原则

凡事过犹不及。在人际交往中,无论是见面时的称呼、介绍,还是相互交谈,都要遵循一定的礼节,特别要注意把握分寸、合乎规范、不卑不亢,恰到好处地营造出友好、亲切、和谐的氛围。运用礼仪时,若做得太过或未做到位,都不能正确表达自己的自律、敬人之意。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。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。在与人相处时,既要优雅大方,又不能矫揉造作;既要尊重习俗,又不能粗俗无礼。

7. 平等原则

在交往过程中,对任何交往对象都必须尊重,要一视同仁,以礼相待,给予同等礼遇。不可因交往对象的年龄、性别、职业、文化、种族、地位、财富及与自己亲疏关系等方面的不同而区别对待,厚此薄彼,给予不平等待遇。



8. 从俗原则

由于国情、民俗、文化背景不同,每个民族、每个地区都有自己独特的风俗习惯和礼仪禁忌,所以在人际交往中,应当尊重和接受习俗,做到入乡随俗,切忌自以为是、妄加评论,更不能取笑他人、否定他人,否则会被认为是不懂礼仪的无礼之人。



案例引导

国王的梦

古代有个国王做了一个梦:梦见自己的牙齿全部掉光了。请众人来解梦,一位大臣说:“国王,这是凶兆,您的亲人都比您先去。”国王听了大怒,将其处死并株连九族。另一位大臣说:“国王,大吉大吉,您比您所有亲人都长寿。”国王听后欣喜,于是,大大奖赏了这位大臣。

启示:同样的内容,由于表达不同,就会有不同的效果。人们总喜欢听好听的、动听的、美妙的话。如俗话说的,会说话的人,说得人笑;不会说话的人,说得人气得跳。

问题:你能说话吗?你会说话吗?请谈谈遵循礼仪原则的重要性?

二、礼仪的起源与发展

(一) 中国礼仪的起源与发展

礼仪的形成源于习俗,是人类在长期的社会实践中逐步形成的,是社会历史发展的必然产物。不同时期的礼仪有其不同的特点和意义。

1. 原始社会时期

这一时期由于缺乏科学知识,生产力水平低下,人们对变幻莫测的自然现象,如风雨、雷电等无法作出科学解释,在自然灾害面前感到无能为力,充满恐惧。人们猜测照耀大地的太阳、呼啸的风都是神,巍峨耸立的山中有山神,滔滔不绝的江河中有河神等,认为事物的成败皆是神灵使然。因此,人们敬天畏神,产生了原始崇拜,逐渐形成了“图腾崇拜”的各种仪式,这种仪式就是最早的礼仪。

2. 奴隶社会时期

这一时期礼仪从原始宗教仪式发展成一整套的伦理道德观念。奴隶主制定了一系列国家礼仪制度,以维持及巩固自己在社会政治、经济、文化等方面的统治地位。西周时代是我国的礼治时代,周公主持制定的《周礼》中就提出了一整套的礼制,他制礼作乐,将人们的行为举止、心理情操等都纳入一个尊卑有序的模式之中,形成了我国奴隶社会的礼制,奠定了“以礼为制”的教化系统。

3. 春秋战国时期

以孔子、孟子、荀子为代表的思想家,系统、全面地阐述了礼的起源和功能,发展了礼仪理论。孔子将“以礼为制”发扬光大,除了倡导以礼治国,更加注重修身,“不学礼,无以立”、“克己复礼为仁”都是孔子的名言,他要求人们要做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”,倡导“仁者爱人”、“为国以礼”,强调人与人之间要有同情心,彼此要互相关心、互相尊重,认为礼是治国安邦的根本,是君子所必须具备的道德修养。孟子继承和发扬了孔子

的“仁学”“礼治”的理论,主张“以德服人”“舍生取义”,讲究“修身”和培养“浩然正气”等,提出了符合地主阶级思想的“仁政”学说。荀子主张“隆礼”“重法”,十分注重建立新的封建等级制度,提倡礼法并重。

4. 封建社会时期

西汉时期,董仲舒继承和发展了孔子关于礼的思想,把儒家礼仪概括为“三纲五常”(“三纲”是指君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲;“五常”是指仁、义、礼、智、信)。到了宋代,礼制进一步发展,进入了“揭礼”的盛行阶段,如对妇女提出了“三从四德”的新道德礼仪标准(“三从”是指未嫁从父、既嫁从夫、夫死从子;“四德”包括:妇德,即坚守贞操,对丈夫忠诚,对所有族人要谦恭有礼;妇言要求妇女善于应对、说话得体、有一定的智慧和修养;妇容要求妇女质朴端庄、服饰整洁;妇功要求妇女要把侍奉公婆和丈夫作为最重要的事情)。在漫长的封建历史时期,各代封建王朝都继承了上述礼制,而且不断深入发展,形成了一套完整的封建礼仪体制,成为维护封建阶级统治强有力的精神武器。

随着西方列强的入侵,中国沦为半殖民地半封建社会,这个时期,封建礼仪融合了西方资本主义的道德观,形成了礼仪道德的大杂烩。“辛亥革命”一声枪响,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,特别是“五四”新文化运动,对传统封建礼仪进行了猛烈抨击,极大促进了人们思想的解放,从而为现代礼仪的产生创造了条件。

5. 新中国的成立

1949年新中国的成立,标志着中国礼仪进入了一个崭新的阶段。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。在社会主义社会,人人平等,礼仪不再是统治阶级用于维护其利益的工具,摒弃了“三纲五常”“三从四德”等封建礼教,继承和发扬了尊老爱幼、尊师重教、诚信待人、助人为乐、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华。

党的十一届三中全会以来,中国的礼仪建设再次进入高速发展时期。从推选文明用语到树立行业新风;从“18岁成人宣誓仪式”到制定“市民文明公约”;从国务院颁布的《公民道德建设实施纲要》到“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会”为主要内容的职业道德,这些将精神文明推向新的高潮,为礼仪发展注入了新的内涵。

21世纪的今天,中国向世界敞开了大门,礼仪的规范对人们生活的影响越来越大。作为中华民族的后代,我们有责任有义务弘扬我国优良的礼仪风范,为“文明古国”“礼仪之邦”再添光彩。



知识链接

古代生活中的雅语

请人原谅说“包涵”;求人帮忙说“劳驾”;向人提问说“请教”;
得人惠顾说“借光”;归还物品说“奉还”;未及迎接说“失迎”;
需要考虑说“斟酌”;请人勿送说“留步”;接受好意说“领情”;
与人相见说“您好”;问人姓氏说“贵姓”;问人住址说“府上”;



得人帮助说“谢谢”；祝人健康说“保重”；向人祝贺说“恭喜”；老人年龄说“高寿”；身体不适说“欠安”；自己住家说“寒舍”；女士年龄称“芳龄”；称人女儿为“千金”；送礼给人说“笑纳”；送人照片说“惠存”；欢迎购买说“惠顾”；希望照顾说“关照”；请人赴约说“赏光”；对方来信说“惠书”；无法满足说“抱歉”；请人协助说“费心”；言行不妥说“对不起”；慰问他人说“辛苦”；迎接客人说“欢迎”；宾客来到说“光临”；等候别人说“恭候”；麻烦别人说“打扰”；客人入座说“请坐”；陪伴朋友说“奉陪”；临分别时说“再见”；中途先走说“失陪”；送人远行说“平安”；请人决定说“钧裁”；接受教益说“领教”；谢人爱意说“错爱”；受人夸奖说“过奖”；交友结亲说“高攀”；赠人书籍说“惠存”。

（二）西方礼仪的起源与发展

西方的文明史，同样在很大程度上表现着人类对礼仪追求及其演进的历史。人类为了维持与发展血缘亲情以外的各种人际关系，避免“格斗”或“战争”，逐步形成了各种与“格斗”“战争”有关的动态礼仪。如为了表示自己手里没有武器，让对方感觉到自己没有恶意而创造了举手礼，后来演变为握手；为了表示自己的友好与尊重，愿在对方面前“丢盔卸甲”，于是创造了脱帽礼等。

1. 古希腊时期

希腊是亚欧大陆西方古典文明的发源地。公元前 11 世纪，古希腊进入因《荷马史诗》而得名的“荷马时代”，哲学家对礼仪有许多精彩的论述：毕达哥拉斯率先提出了“美德即是一种和谐与秩序”的观点；苏格拉底认为，哲学的任务不在于谈天说地，而在于认识人的内心世界，培植人的道德观念，他不仅教导人们要待人以礼，而且在生活中身体力行，为人师表；柏拉图强调教育的重要性，指出理想的四大道德目标是智慧、勇敢、节制、公正；亚里士多德指出，德行就是公正，他说，人类由于志趣善良而有所成就，成为最优良的动物，如果不讲礼法、违背正义，他就堕落为最恶劣的动物。

2. 罗马帝国时期

公元 1 世纪末至公元 5 世纪，是罗马帝国统治西欧时期。教育理论家昆体良撰写了《雄辩术原理》一书。书中论述罗马帝国的教育情况，认为一个人的道德、礼仪教育应从幼儿期开始。而诗人奥维德通过诗作《爱的艺术》，告诫青年朋友不要贪杯，用餐不可狼吞虎咽。

公元 476 年，西罗马帝国灭亡，欧洲开始封建化过程，12—13 世纪是欧洲封建社会鼎盛时期。中世纪欧洲形成的封建等级制，以土地关系为纽带，将封建主与附庸联系在一起。此间制定了严格而烦琐的贵族礼仪、宫廷礼仪等。12 世纪的冰岛诗集《埃达》就详尽叙述了当时用餐的规矩，如嘉宾贵客居上座，举杯祝酒有讲究等。

3. 文艺复兴时期

14—16 世纪，欧洲进入文艺复兴时期。该时期涉及礼仪的名著有：意大利作家加斯梯

良编著的《朝臣》，论述了从政的成功之道和礼仪规范及其重要性；尼德兰人文主义者伊拉斯谟斯撰写的《礼貌》，论述了个人礼仪和进餐礼仪等，提醒人们讲究道德、清洁卫生和外表美。英国哲学家弗兰西斯·培根指出，一个人若有好的仪容，那对他的名声大有裨益，并且，正如女王伊丽莎白所说，那就“好像一封永久的推荐书一样”。

4. 资本主义时期

17世纪和18世纪是欧洲资产阶级革命浪潮兴起的时代。随着资本主义制度在欧洲的确立和发展，资本主义社会的礼仪逐渐取代封建社会的礼仪。资本主义社会奉行“一切人生而自由、平等”的原则，但由于社会各阶层在经济上、政治上、法律上的不平等，因此未能做到真正的自由、平等。不过，资本主义时期也编撰了大量礼仪著作。如英国资产阶级教育思想家约翰·洛克于公元1693年写的《教育漫话》，系统论述了礼仪的地位、作用及礼仪教育的意义和方法。

西方现代学者编撰、出版了不少礼仪书籍，其中比较著名的有法国学者让·赛尔的《西方礼节与习俗》，英国学者埃尔西·伯奇·唐纳德的《现代西方礼仪》，德国作家卡尔·斯莫卡尔的《请注意您的风度》，美国礼仪专家伊丽莎白·波斯特的《西方礼仪集萃》及美国教育家卡耐基的“成功之路丛书”等。

（三）中西方礼仪的差异

随着跨国交际日益增多，中西方礼仪文化的差异逐渐凸显。纵观中西方风俗及礼仪，似乎没有一个是完全相同的，无论大小都会有些许差异。中西方风俗及礼仪的差异，主要表现在以下方面。

1. 交际语言

（1）日常招呼语：中国人见面打招呼通常会说“吃了么？”“上哪？”等，这些用语体现了人与人之间的亲切感。可对西方人来说，这种打招呼的方式会令对方感到突然、尴尬甚至不快，因为西方人把这种问话理解成一种“盘问”，感到对方在询问他们的私生活。在西方国家，日常打招呼他们只问候一声“早上好”“下午好”就可以了。其中，英国人见面喜欢谈论天气。

（2）称谓：在中国一般只有彼此熟悉的、亲密且同一辈分的人之间才可以“直呼其名”。但在西方“直呼其名”的范围要广得多。在西方国家，常用“先生”和“夫人”来称呼陌生人，对女性可称“小姐”“女士”或“夫人”等。在家庭成员之间，不分长幼尊卑，一般可互称姓名或昵称。在家里可以直接叫爸爸、妈妈的名字。这在中国是不允许的，在中国必须分清辈分、长幼，否则就会被认为不懂礼貌。

（3）告别语：在和患者告别时，在中国常说“多穿点衣服”“多加强营养”之类的话，表示对患者的关怀。但西方人绝不会说这类话，因为这样说会被认为有指手画脚之嫌。西方人会说“多保重”或“希望你早日康复”等。

2. 餐饮礼仪

（1）饮食要求：中国有句俗语叫“民以食为天”，这说明饮食在中国人心目中的地位。中国菜肴注重色、香、味、形、意，既要好吃又要好看。西方的饮食比较讲究营养的搭配和吸收，而不太关注食物的色、香、味、形、意，秉持一种科学的饮食观念。

（2）餐饮氛围：中国人在吃饭的时候都喜欢热闹，很多人围在一起吃吃喝喝、说说笑笑，营造一种热闹的用餐氛围。而西方人在用餐时，都喜欢幽雅、安静的环境，西方人认为



在餐桌上一定要注意自己的礼仪,不可以失去礼节,如在进餐时嘴唇不能发出声音。

(3) 宴请礼仪:在中国,从古至今大多都以左为尊,在宴请客人时,要将地位尊贵的客人安排在左边的上座,然后再依次安排。在西方则是以右为尊,男女间隔而坐,夫妇也分开而坐,男士要替位于自己右边的女宾客拉开椅子,以示对女士的尊重。另外,西方人用餐时要坐正,他们认为弯腰、低头、用嘴凑上去吃很不礼貌。吃西餐的时候,主人不提倡大肆饮酒,而在中国,讲究以酒助兴,有时为了表示对对方的尊重,喝酒时都是一整杯一整杯地喝。

3. 服饰礼仪

西方男士在正式社交场合通常身着保守式样的西装,内穿白衬衫,打领带。他们喜欢黑色,因此一般穿黑色的皮鞋。西方女士在正式场合要穿礼服套装。另外,女士外出有戴耳环的习俗。在西方国家,尤其是美国,人们平时喜欢穿着休闲装,如T恤加牛仔裤。中国人穿着打扮日趋西化,传统的中山装、旗袍等已少见,正式场合男女着装已与西方相似。

4. 整体性思维

中国人强调整体性和综合性,而西方人则重视个体性。如中医和西医,中医强调的是整体,西医不一样,从解剖学的角度来说,西医重视整体中的局部。整体思维和个体思维之间的差异还表现在交往中,中国人到西方人家里吃饭,当主人问今天吃中餐还是西餐时,客人很客气地说道:“随便。”也就是客随主便。西方人对这样的答复难以理解,不知道怎么处理。我们的思维方式认为客随主便是礼貌的表现,是对主人的尊重,可西方人不这样认为,这就是区别。

5. 感情表达

感情表达时,中国人是细腻含蓄地表达感情,而西方人则是直接表露情感。如中国古代的《梁山伯与祝英台》等戏剧,西方人是很难看懂的。这就是中西方文化差异的体现。

礼仪是一种文化,是文化就有纵向的传承和横向的借鉴与融合。随着世界全球化步伐不断加快,在经济、文化高速碰撞融合的大背景下,西方文化大量涌入中国,中国传统礼仪也不断受到西方礼仪文化的冲击。如何既保护中华民族传统礼仪,又去其糟粕,与西方礼仪进行合理、有效地融合,成为人们不断思考和探讨的话题。越来越多的人认识到中西礼仪文化必将互相渗透,不断发展。只有认清中西礼仪文化的差异,将二者合理、有效地融合,才能建立适合中国当代社会的礼仪文化体系。

三、护理礼仪

1. 护理礼仪的含义

护理礼仪是护理工作者在为患者进行医疗、护理和健康服务过程中应自觉遵守的行为规范和准则。护理礼仪是一种职业礼仪,它既是护理工作者素质和修养的外在表现,也是护理人员职业道德的具体体现。

2. 护理礼仪的特征

(1) 规范性:护理礼仪是护理工作者必须遵守的行为规范,是在法律法规及各种规章制度等原则基础上,要求护理人员应该做什么、不应该做什么,为待人接物、律己敬人、行为举止等方面提供规范的模式和标准。

(2) 强制性:护理礼仪的内容是基于法律、规章、守则和原则基础上的,对护理工作具