



中国科学院教材建设专家委员会规划教材
全国医学高等专科学校教育案例版规划教材

供高职高专护理类专业使用

护理礼仪

主编 赵国琴



科学出版社

中国科学院教材建设专家委员会规划教材
全国医学高等专科学校教育案例版规划教材

供高职高专护理类专业使用

护 理 礼 仪

主 编 赵国琴
副主编 刘晓霞 邓 玲
编 者 (以姓氏笔画为序)
王益兰(长沙卫生职业学院)
丘桂芳(惠州卫生职业技术学院)
叶 卉(~~江西医学高等专科学校~~)
邓 玲(~~南昌大学抚州医学分院~~)
孙洪梅(潍坊护理职业学院)
刘晓霞(运城护理职业学院)
赵国琴(~~江西护理职业技术学院~~)
赖 丹(

科 学 出 版 社

北 京

· 版权所有 侵权必究 ·

举报电话:010-64030229;010-64034315;13501151303(打假办)

内 容 简 介

全书共分八章,全面系统地介绍了护理人员应当掌握的礼仪常识。第一章绪论主要介绍礼仪发展简史、基本概念及学习护理礼仪的重要意义等;第二章至第七章为本教材的重点部分,详细介绍了护理人员的仪容、举止、服饰、言谈、交往、工作等方面的礼仪规范和实训要求,强调职业礼仪的实用性和可操作性,有助于学生学以致用;第八章主要介绍涉外护理工作基本礼仪常识,使学生能初步了解不同国家和地区的礼仪习俗差异,以适应国际护理发展趋势。

本教材适合护理专业在校学生学习使用,还可作为医院新护士岗前培训的参考书籍。

图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪/赵国琴主编. —北京:科学出版社,2013.5

(中国科学院教材建设专家委员会规划教材 全国医学高等专科学校教育案例版规划教材)

ISBN 978-7-03-037417-2

I. 护… II. 赵… III. ①护理—礼仪—医学院校—教材 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 092813 号

责任编辑:秦致中/责任校对:张怡君

责任印制:肖 兴/封面设计:范璧合

版权所有,违者必究。未经本社许可,数字图书馆不得使用

科学出版社出版

北京东黄城根北街16号

邮政编码:100717

<http://www.sciencep.com>

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2013年5月第 一 版 开本:787×1092 1/16

2013年5月第一次印刷 印张:10 1/2

字数:246 000

定价:22.80 元

(如有印装质量问题,我社负责调换)

前 言

为满足广大人民群众对医疗护理服务质量要求不断提高的需要,在卫生部开展优质护理服务工程的大背景下,各医院都在实施责任制整体护理,要求每个责任护士要和医生一样分管若干名患者,这就对护理人员提出了更高的要求。护理人员除了要有扎实的护理理论和熟练的护理技能,还必须努力提高自己的整体素质,具有良好的礼仪修养,树立良好的“白衣天使”形象。为此,科学出版社组织相关人员编写了本教材,以适应高职高专院校对高素质护理人才培养的需要。

全书共分八章,全面系统地介绍了护理人员应当掌握的礼仪常识。第一章绪论主要介绍礼仪发展简史、基本概念及学习护理礼仪的重要意义等;第二章至第七章为本教材的重点部分,详细介绍了护理人员的仪容、举止、服饰、言谈、交往、工作等方面的礼仪规范和实训要求,强调职业礼仪的实用性和可操作性,有助于学生学以致用;第八章主要介绍涉外护理工作中的基本礼仪常识,使学生能初步了解不同国家和地区的礼仪习俗差异,以适应国际护理发展趋势。

本教材的特色是:①以案例引导教学,在正文内容中,增加了与日常生活和护士执业情景相关的案例,内容通俗易懂,以启发学生思考,便于教师开展“学导式”教学活动;②突出能力培养,第二至八章均含有一节实训教学内容,有助于学生训练与自我提高。③紧密结合护士执业资格考试大纲要求,每章正文后附案例分析、要点总结与考点提示、复习思考题及参考答案,复习思考题题型与护士执业资格考试接轨,便于学生自我检测。本教材适合在校学生学习使用,还可作为医院新护士岗前培训的参考书籍。

本教材编写人员都是来自教学一线的老师,大家结合教学实际、临床岗位需求和护士执业资格考试大纲要求,数易其稿,著成此书。在编写过程中,参考和引用了国内外礼仪方面的大量有关书籍,得到了科学出版社和各参编院校的大力支持,在此一并表示衷心的感谢!

由于编者水平有限,书中难免有疏漏和不足之处,恳请广大师生和读者不吝赐教并予以指正。

编 者

2013年2月

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 礼仪概述	(1)
第二节 礼仪的基本原则、特点和作用	(5)
第三节 护理职业礼仪的培养	(7)
第二章 仪容礼仪	(13)
第一节 头面部仪容	(13)
第二节 表情仪容	(19)
第三节 仪容礼仪的基本原则和要求	(24)
第四节 仪容礼仪实训	(26)
第三章 举止礼仪	(30)
第一节 举止礼仪的作用及基本内容	(30)
第二节 护理工作中的举止礼仪	(44)
第三节 举止礼仪实训	(51)
第四章 服饰礼仪	(57)
第一节 着装	(57)
第二节 饰物	(60)
第三节 护理人员服饰礼仪	(63)
第四节 服饰礼仪实训	(65)
第五章 言谈礼仪	(70)
第一节 言谈的基本礼仪	(70)
第二节 言谈技巧	(73)
第三节 护理工作中的言谈礼仪	(77)
第四节 言谈礼仪实训	(82)
第六章 日常社交礼仪	(87)
第一节 基本交往礼仪	(87)
第二节 公务礼仪	(101)
第三节 求职礼仪	(108)
第四节 社交礼仪实训	(114)
第七章 护理工作礼仪	(118)
第一节 常规护理工作礼仪	(118)
第二节 对待不同患者的工作礼仪	(135)
第三节 护理工作礼仪实训	(138)
第八章 涉外礼仪	(145)
第一节 涉外礼仪的基本原则	(145)
第二节 涉外交往基本礼仪	(147)
第三节 部分国家的习俗礼仪和禁忌	(152)
第四节 涉外礼仪实训	(159)
参考答案	(162)

第一章

绪 论

我国是四大文明古国之一,是人类文明的发祥地,中华民族创造了灿烂的人类文明,上下五千年的文明历史源远流长,赢得了“礼仪之邦”的美称。礼仪文化作为我国传统文化的一个重要组成部分,对我国社会政治、经济和文化的发展有着广泛而深远的影响。中华民族在礼仪文化的传承方面,形成了一套固有的道德标准和礼仪规范。礼仪是人类社会的一种行为规范,是一个国家社会风气的现实反映,是一个国家精神文明和社会进步的重要标志。讲究礼仪是建设和谐社会、促进社会文明进步的客观要求。

随着社会的进步和发展,礼仪文化对现代生活的影响越来越大,人民群众对行业礼仪的要求越来越高,因此,各行各业都把文明礼仪行为的培养,视为行业员工培养的一门必修课。医疗卫生服务作为一个特殊的服务行业,不仅需要规范医务人员的职业礼仪,更需要为患者提供充满人文关怀的礼仪服务,这对提高医疗卫生行业服务质量,促进人类健康具有重要意义。因此,加强对医务人员,尤其是临床一线与患者接触最密切的护理人员的礼仪修养教育至关重要,因而护理礼仪教育也成为护理专业学生的必修课。

第一节 礼仪概述

一、礼仪的起源和发展

我国自古以来就有礼尚往来、知恩图报、以礼相待、知书达理等文明礼教,并传承千年。

(一)礼仪的起源

礼仪是由习俗演变而来的,其演变过程可概括为:习俗——习惯——礼仪。人类相袭成俗的各种惯例,渐渐演变成了后来的礼仪。

礼仪源于俗,而礼俗源于自然界,是古人敬天畏神观念和认识的反映。远古时代的人类由于缺乏科学知识,对大自然的变化无法认知,在变幻莫测、无法抗拒的自然灾害面前束手无策,各种自然灾害常给脆弱的人类带来灭顶之灾,人们敬畏自然,敬天畏神,认为创造宇宙的神即万物之主,一切成败得失皆神灵使然,把一些自然现象如电、闪、雷鸣等奉为神灵加以膜拜,以各种各样的形式向天地神灵祭祀祈祷,祈求神灵赐福保佑,由此产生了祭神的活动,这些祭祀活动逐渐成为人们共同遵守的习惯,从而形成了最早的原始礼仪。可见,礼仪是原始社会宗教的产物。正如《说文解字》所述“礼,履也,所以事神致福也”。

在远古恶劣的自然环境和生活条件下,人们形成了群居的生活。在长期的群居生活中,个体之间的交流和群体之间的交往,逐渐形成了一些共同生活的习惯和共同遵守的交往惯例,这种习惯和惯例的延续就形成了约定俗成的习俗。如穿衣礼仪的形成,最初人类是赤身裸体的,为了保暖遮羞而以树皮、动物皮毛蔽体,继之形成了穿衣的习俗。随着社会的进步,对穿衣有了不同的要求,或场合有分,或男女有别,这就逐渐形成了穿衣的礼仪。再如握手礼的形成,起源于原始的人类交往中,见面时互击右手,以证明自己未持兵器、不怀敌意,久之这种互击右手的

习惯便演化成了握手礼。其他各种形式的礼仪也都如此相袭而成。习俗经长期沿袭被人们自觉遵守和使用,并统一规范形成了后来的礼仪。

(二)礼仪的形成与发展

正如上面所述,原始社会时期人类就已形成了早期的礼仪。在旧石器时代,生活在距今 1.8 万年前的北京周口店山顶洞人已懂得缝衣御寒、蔽体遮羞,用兽骨,拿穿孔的兽齿、石珠、贝壳制作成项链挂在脖子上,既是祭祀祈福的工具,也是满足审美的需要。在去世的族人身旁撒放铁矿粉,举行原始宗教仪式。在新石器时期的仰韶文化中有了比较明确的礼仪规范,在祭祀活动中规定长幼有序,男女有别,即长辈坐上席,晚辈坐下席,男性坐右侧,女性坐左侧等。

人类社会进入到奴隶社会,礼仪也从原始宗教仪式发展成为一整套的伦理道德观念。这个时期的礼,主题是政治体制,就是刑典法律。夏、商、西周时期更是我国古代礼仪形成、发展和成熟的阶段。据史料记载,夏朝时期的礼制已相当成熟并在统治阶层中流行;到了商代,礼仪制度更是渗透到社会的各个阶层;周代时期的礼仪则达到了系统完备的阶段,此时的统治阶级便是以“礼”治国的。《周礼》、《仪礼》、《礼记》,被后人称为“礼学著作”,正所谓“礼,国之大柄也”。西周时代是我国古代历史的礼制时代,周公主持制定的《周礼》是我国第一部有关礼仪的著作,也是当时治国安邦的典籍,除了有关政刑的各种制度外,还提出了一整套的礼制。他制礼作乐,将人们的行为举止、心里情操统一纳入到一个尊卑有序的模式之中,形成了我国奴隶社会最早的礼制。《周礼》明确地规定了古代礼仪的规范,将“礼”分为吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼等五类,成为当时管理国家、规范人们行为的重要手段,这些礼仪对我国后世的社会道德准则、礼仪规范产生了深远的影响。东周时期,王室衰落,诸侯纷起争霸,统治阶级已无力恪守传统礼制,出现了所谓“礼坏乐崩”的局面。

春秋战国时期是我国奴隶社会向封建社会转型时期。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。以孔子为代表的儒家文化主张“克己复礼”,恢复“礼治”,把“礼”视为治国安邦的根本,强调“不学礼,无以立”,要求人们应当用礼的规范来约束自己的行为,做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”,倡导“仁者爱人”,人与人之间要有同情心,要互相关心,彼此尊重等。孟子继承和发展了孔子“仁学”,主张“舍生取义”、“以德服人”,讲究“修身”和培养“浩然正气”等。荀子更重视“礼”,著有《礼论》,主张“隆礼”、“重法”,认为“礼者,人道之极也”,提倡礼法并重,把礼看做人生的指导思想和维持国运的支柱,指出“礼之于正国家也,如权衡之于轻重也,如绳墨之于曲直也。故人无礼不生,事无礼不成,国家无礼不宁”。这些礼仪思想对古代中国的礼仪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。儒家文化重视礼教,推崇仁、义、礼、智、信的思想,最终发展成为中国传统文化的精髓,几千年来,一直影响着中国社会的发展。

到了封建社会,礼制的演变进入了礼仪时期,统治阶级意识到用精神的力量约束人们思想的重要性,于是礼制、礼仪,成了维护统治阶级地位并为统治阶级服务的工具,打上了严格的等级制度烙印,其主要作用是维护社会的等级制度。西汉时期,叔全通制定的礼制发展了礼的仪式和礼节规定,突出了尊君抑臣,区分出尊卑等级序列的要旨;而董仲舒在儒家“仁义忠信”的思想基础上提出了“三纲”(即君为臣纲,父为子纲,夫为妻纲)、“五常”(即仁、义、礼、智、信)之说,这一学说成为封建伦理道德准则。

宋代程颐、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、妇言、妇容、妇功”,“妇德”即一切言行都要符合忠、孝、节、义,“妇言”即说话要小心谨慎,“妇容”即容貌打扮要整齐美观,“妇功”即要把侍奉公婆和丈夫作为最重要的事情来做。

明朝时期大力推崇礼教,礼仪之风盛行,制定了祭祖、祭天、祈年等仪式和议程,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,礼仪日益完善。

到了清王朝,不仅继承了上述礼制,而且还将其更广泛、更深入地发展下去。如清代《弟子规》制定的各种礼仪规范,对尊敬长者的要求是:或饮食,或走坐,长者先,幼者后;对仪表的要求是:冠必正,纽必结,袜与履,俱紧切;对仪态的要求是:步从容,立端正,揖深圆,拜恭敬;对禁酒的要求是:年方少,勿饮酒,饮酒醉,最为丑;对语言的要求是:刻薄语,秽污词,市井气,切戒之。

1911年,清王朝土崩瓦解,孙中山主张破旧立新,用民权代替君权,用自由、平等取代宗法等级制;普及教育,废除祭孔读经;改易陋习,剪辫子、禁缠足等,从而正式拉开现代礼仪的帷幕,礼仪开始逐步脱去等级外衣向平民化发展,西方的一些礼仪如握手礼等也传入中国,并逐渐普及到民间。

1949年新中国成立后,我国礼仪建设进入了一个崭新的历史时期,劳动人民成为了国家主人,礼仪的阶级性消失了,人们摒弃了昔日严重束缚妇女的“三从四德”等封建礼仪,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,礼仪成为精神文明建设的重要组成部分,成了维持社会秩序的行为规范,而尊老爱幼、先人后己、以诚待人、礼尚往来等中国传统礼仪文化中的精华内容,得到了继承和发扬。改革开放以来,政府更是重视社会主义精神文明的建设,邓小平同志提出了对物质文明和精神文明建设要“两手抓,两手都要硬”的指导思想,礼仪教育日趋红火,讲文明、重礼貌蔚然成风。江泽民同志指出“弘扬中国古代优良道德传统和革命道德传统,吸取人类一切优秀道德成就,努力创建人类先进的精神文明”,使礼仪道德教育再次成为社会主义精神文明建设的重要内容。在党的十六届三中和四中全会上,中央作出了以科学发展观统领经济社会发展全局和构建社会主义和谐社会的重要决定。之后,倡导“八荣八耻”,构建和谐的社会主义新型人际关系;提倡“爱岗敬业,诚实守信,办事公道,服务群众,奉献社会”的职业道德;党的“十八大”提出要扎实推进社会主义文化强国建设,指出“文化是民族的血脉,是人民的精神家园。全面建成小康社会,实现中华民族伟大复兴,必须推动社会主义文化大发展大繁荣,兴起社会主义文化建设新高潮,提高国家文化软实力,发挥文化引领风尚、教育人民、服务社会、推动发展的作用”;这一系列要求和所倡导的精神为礼仪规范和教育增添了新的内涵。

当前,礼仪已被公认为是国家政府机构或社会团体在正式活动中所采取的一种行为规范。国家有国家的礼制,各民族有自己独特的礼仪习俗,各行各业都有自己的礼仪规范。各个国家的礼仪规范,与本国社会制度、民族风俗习惯、人民文化素质以及社会文明程度密切相关,它必须符合特定历史条件下的社会道德规范。国际上有各国共同遵守的礼仪惯例,随着国际交往的日益频繁,国际上一些通用的礼仪规则和惯例也融入到我国的当代礼仪中,成为我国社会主义精神文明的重要组成部分,为我国的经济发展和社会和谐稳定发挥了积极作用。

二、礼仪的基本概念和分类

案例 1-1

面试的不同结果

某老师带领学生到一大医院面试,院长是该老师的老同学,交代医院有关部门要热情接待。到达医院后,接待人员为每位学生倒水,其间有位女生表示自己只喝红茶,学生们坐在有空调的会议室,坦然地接受服务,没有丝毫客气。当院长忙完赶来后,不断向学生表示歉意,没有人应声。当院长给学生递送名片时,学生们大都单手接过,没有起身也没有致谢,只有一个学生起身双手接过接待人员递过来的茶和院长递来的名片时客气地说了声:“谢谢,辛苦了!”最后,只有这位学生收到了这家医院的录用通知。

请思考:

①是什么原因使其他学生失去机会的? ②她们的哪些行为是不合乎礼仪要求的?

(一) 礼仪的概念

礼仪是在人际交往中形成的约定俗成的行为规范、交往程序与准则。是通过尊重、敬意、友好、关心等进行沟通与交流、增进了解、表达心意的一种形式。礼仪具有丰富的内涵,是对礼貌、礼节、仪表、仪式等具体形式的统称。

1. 礼貌 礼貌是指人们在交往过程中通过语言、动作表示对交往对象的尊重、友好和敬意的行为规范。主要表现出一个人的内在品质和素养,常通过身边的一些小事体现出来,如见面时尊称他人、主动问好、道谢等,又如学生迎面与老师相遇,学生主动向老师说:“老师好!”,并站立一边,让老师先过。

2. 礼节 礼节是人们在社交场合表现尊重、友好、慰问、祝福或哀悼等的惯用形式。礼节事实上是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现,可反映一个人良好的品质素养。如接待来宾时见面行礼、握手、献花,还有一些国家可以拥抱、亲吻等。

3. 仪表 仪表是人的外表,如容貌、服饰、姿态、风度和个人卫生等。

4. 仪式 仪式是在一定场合为表示敬意或隆重举行的、有专门程序的规范化的活动,如开学典礼、毕业典礼、欢迎仪式、颁奖仪式、签字仪式、各种活动或会议的开幕和闭幕式等等。

实际上,礼仪是由一系列、具体的、表现礼貌的礼节所构成的系统而完整的过程。礼貌是礼仪的基础,礼节、仪表、仪式是礼仪的基本组成部分。在层次上,礼仪高于礼貌、礼节,其内涵更深、更广。其完整含义可包括四个方面:①礼仪是一种行为规范或准则;②礼仪受文化传统、风俗习惯、宗教信仰以及时代的直接影响;③礼仪是个人修养、学识才华与品质的外在表现;④呈现礼仪的目的是表达相互尊重,达到人际关系的和谐状态。

(二) 礼仪的分类

礼仪按照行业分为行业礼仪(或职业礼仪)和非行业礼仪,行业礼仪有商务礼仪、政务礼仪、服务礼仪;非行业礼仪有国际礼仪和社交礼仪等。

1. 商务礼仪 是指从事经济贸易活动的人员在工作交往中应遵守的礼仪规范或准则。

2. 政务礼仪 又称国家公务员礼仪,是指公务员在执行国家公务时应遵守的礼仪规范或准则。

3. 服务礼仪 是各类服务行业的从业人员在本职岗位上应遵守的礼仪规范或准则。

4. 涉外礼仪 又称国际礼仪,是人们在国际交往中,在和外国人打交道时应遵守的礼仪规范或准则。

5. 社交礼仪 又称交际礼仪,是人们在一般性交际应酬场合中应遵守的礼仪规范或准则。

护理礼仪属于行业礼仪,是指护理人员在护理工作岗位上所应遵守的行为规范或准则。

(三) 中西方礼仪文化的差异

1. 中国礼仪文化 ①谦虚谨慎,含蓄自制。中国人把谦虚作为一种美德,与人相处表现为谨慎,善于克制和控制自己的感情,“动于心,发于情,止于礼”被视为具有良好的道德修养。得到表扬时,一般会谦虚地说:“做得不好”,精心挑选了礼品,送礼时却说“微薄之礼,不成敬意,请笑纳”;收受礼品时,常会客气推辞。②注重人情,礼尚往来。在交往中,通过互赠礼物,达到沟通信息,表达愿望,加深感情的目的,因此,请客送礼在中国非常普遍。此外,中国人比较要面子,看重别人和社会对自己的评价,往往忽略自身的感受。③尊老爱幼,亲情至上。“血浓于水”是中国人的传统观念,在人际关系中,中国人重视血缘和亲情,把一个家庭四代同堂视为福气,家长不辞辛劳,以权威维系着家庭成员的关系,养育儿女,终生操劳。“父母在,不远游”及“叶落归根”的家庭观念,使中国人不论身居何处,始终不忘国家,不忘家乡,不忘亲人,千方百计想为国家、为家乡做贡献。

2. 西方礼仪文化 ①求真务实,讲究效率。西方人办事不注重关系,讲求效益和效率,在交往活动中不讲客套,不过分的谦虚,喜欢就喜欢,不喜欢决不勉强。②男女平等,女士优先。在西方,女性经济独立,享有与男性平等的地位。在交际活动中,如果不尊重女性是十分失礼的,甚至会被斥为缺乏教养而激起公愤。提倡关心女性、帮助女性、保护女性。如乘电梯,不管是否认识,男士都要让女士先行;乘坐小汽车时,男士必须上前为女士打开车门。③崇尚个性,自由至上。在西方,家庭成员之间的人格是平等的,家长与孩子之间可以直呼姓名,在家里,每个人都享有不受别人干涉的权利和自由,如果有人未经允许推门进入或事先没有约定就造访,甚至在未经允许的情况下搀扶老人或残疾人,都被看做是不懂礼或失礼的行为。

第二节 礼仪的基本原则、特点和作用

案例 1-2

关心患者,尊重生命

小刘是一位产科护理人员。一天,她在护理一位产妇分娩时,不断给产妇擦汗,在产妇宫缩暂停时,给产妇喂水,并予指导、安慰和鼓励,当胎儿娩出后,小刘向产妇表示祝贺:“恭喜你,生了一个乖女儿!”出院时,产妇全家向小刘表示了诚挚的感谢。

请思考:

①你觉得小刘的做法遵循了礼仪的哪项原则? ②小刘的做法会给产妇和家属带来什么感受?

一、礼仪的基本原则

在社会交往中,人们遵守一定的礼仪原则,能创造出安定、愉快、和谐的氛围,使人心情舒畅。在不同的时间和场合,针对不同的对象,人们遵循的礼仪原则是基本一致的,即遵守、自律、尊重、宽容、平等、从俗、真诚、适度等原则。

1. 遵守原则 在人际交往中,任何人都有自觉遵守礼仪、应用礼仪的义务,每位参与者都要自觉、自愿地遵守礼仪,以社会认同的礼仪规则去规范自己的言行举止,这就是遵守的原则。任何人,不论身份高低、职务大小、财富多少,都有自觉遵守礼仪的义务,否则会受到公众的指责,社会交往就难以成功。

2. 自律原则 礼仪规范由“对待他人的要求”和“对待自己的做法”两部分组成,其中最重要的就是对自己的要求,这是礼仪的基础和出发点。如果不能律己,只会律人,不讲慎独与克己,遵守礼仪就无从谈起。因此,每个人都要有自我约束、自我对照、自我反省、自我控制的能力,自觉按礼仪规范做事,严于律己,以礼待人,而不是依靠其他的强制力量来实施,这就是礼仪的自律原则。古人云:“己所不欲,勿施于人”,只有每个人都按照要求严格规范自己的言行,人际交往才会和谐顺利。

3. 尊重原则 即尊重他人,要求人们在人际交往过程中,要将对他人的尊重、恭敬、友好放在首位,互尊互敬、友好相待、和睦相处,做到敬人之心常存,以实现人际交往的良好沟通。实际上,礼仪并不在于追求单纯的形式美,它最核心的内容,就是对他人的尊重、重视与关爱,尊重是相互的,你尊重别人,别人才会尊重你。护理人员对患者的尊重包括对其生命、人格和权利的尊重。

4. 平等原则 平等是礼仪的核心要求,只有平等相交,才能体现出对人的尊重。在社会交往中,对任何人都一视同仁,以诚相待,给予同等礼遇,这便是平等的原则。不能因为交往对象在国籍、种族、性别、年龄、文化、职业、地位、身份、财富以及与自己的关系等方面的不同,就区别

对待,厚此薄彼,给予不平等的待遇。护理人员是一个特殊的服务群体,和患者接触最密切、交流最广泛,每个患者身上都有优缺点,如果护理人员不能平等对待患者,一切礼仪都将变得毫无价值。因为其一言一行都将直接影响到护理队伍乃至整个医院的形象和声誉。

5. 宽容原则 人们在人际交往中,既要严于律己,又要宽以待人。要容忍他人、理解他人、体谅他人,而不是求全责备,咄咄逼人,过分苛求。要有容人之短、海纳百川的胸襟与度量,因为每个人的思想、性格及认知水平是有差别的,不能用一个标准去要求所有的人,不强求他人与自己完全保持一致,要给对方以个人发挥和自我判断的自由,这是尊重对方的一种具体表现。只有这样,才能化解生活与工作中的矛盾与冲突。要学会虚心接受别人的批评意见,只要不是恶意,就应以宽容大度的姿态对待,有则改之,无则加勉。

6. 从俗原则 礼仪与各民族的风俗习惯、宗教信仰等有很大关系。在现实生活中,由于国情、民族、宗教信仰及文化背景的不同,存在着“十里不同风,百里不同俗”的情况。礼仪交往要求人们尊重对方,入乡随俗,入境问禁,与当地绝大多数人的习惯做法保持一致,以避免误会和产生矛盾,也体现对当地人的一种尊重,这便是从俗的原则。切忌自以为是,妄自尊大,随意批评和否定他人的风俗习惯。

7. 真诚原则 指人们在与人相处时,要做到以诚待人,言行一致,表里如一,使交往的对方理解和接受你的真诚。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。做人若口是心非、阳奉阴违,当面一套,背后一套,即使在礼仪的其他方面做得无懈可击,最终还是得不到别人的尊重和信任。在生活中,并非人人都有美丽的外表、优美的姿态、潇洒的风度和得体的谈吐,但只要真诚待人,让别人感受到诚意,同样能赢得他人的尊重和礼遇。

8. 适度原则 是指运用礼仪时须注意技巧,把握分寸,合乎规范,适度得体。具体要求是感情适度、谈吐适度、举止适度。既要热情大方,又不能阿谀奉承;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;既要优雅得体,又不能夸张造作;既要彬彬有礼,又不能低声下气;既要尊重习俗,又不能粗俗无礼。

二、礼仪的特点

礼仪是在人类发展的进程中约定成俗、相延成习的行为规范,具有传承性、通俗性、时代性、共同性、差异性、限定性等特点。

1. 传承性 任何国家的礼仪都是在本国古代礼仪基础上延续、发展而来的。作为一种人类文明的积累,礼仪将人们在交际应酬中的习惯做法固定下来并流传下去,形成自己的民族特色。一旦形成,便会有一个相对的延续过程,被世代传承下去,这就是礼仪的传承性。对于古老的礼仪文化,正确的态度应是有继承、有发展、也有扬弃。

2. 通俗性 礼仪是由风俗习惯形成的,大多没有明文规定,但又被社会生活中每一个成员所认同和遵循。它简单明了,不需要高深的理论,人们可以通过耳濡目染来掌握,但随着国际交往和人际交往的日益频繁,各种礼仪文化也在不断地加以总结、提高,并逐渐成为系统而规范的礼仪文化。

3. 时代性 时代在不断地前进,社会在不断的进步,礼仪文化也随着社会的发展而不断丰富和发展,赋予新的内容,并在实践中不断完善,形成一种具有时代特色的礼仪规范。

4. 共同性 礼仪是在人类社会生活的基础上产生的行为规范,是全人类的共同需要,它早已超越国家和民族的界限,不分国别、性别、年龄、阶层,只要人类存在着交往活动,人们就需要通过礼仪来表达对彼此的情感和尊重。尽管不同国家、不同民族对于礼仪的内容理解不同、重视程度不同、反映形式也不同,但对礼仪的需要却是共同的。

5. 差异性 不同文化背景产生的礼仪文化也各不相同,不同地域的文化决定着礼仪的内容

和表现形式,具有明显的差异性。礼仪的差异性还表现在礼仪的等级差别上,对不同身份地位的对象施以不同的礼仪。此外,行业礼仪也有差异性,如医疗服务、航空服务、公务场合和外交场合的礼仪各有其特色。

6. 限定性 礼仪主要适用于交际场合,在某个特定的交际范围内,礼仪是行之有效的,离开了这个范围,礼仪未必适用,这就是礼仪的限定性。

三、礼仪的作用

1. 沟通作用 在人际交往过程中,如果每个人都能够正确地运用礼仪,用热情的问候、亲切的微笑、友善的目光、文雅的谈吐、得体的举止对待交往对象,可更好地表达自己的尊重、敬佩、友好与友善,增进人与人之间的了解与信任,帮助人们获得成功的交流和沟通,必将促进社会交往的进一步发展,进而营造和谐、宽松的人际关系,有利于工作和生活。

2. 维护作用 礼仪是整个社会文明进步的标志,人们学礼、知礼、用礼,在维护社会秩序、保持人际交往的和谐和社会的稳定方面,礼仪起着重要的作用。因为人们通过礼仪的规则自觉地约束个人的行为,保证了人与人之间的相互尊重及家庭的和睦,进而维护了社会的稳定。

3. 教育作用 礼仪蕴含着丰富的文化内涵,是一种高尚、美好的行为方式。它潜移默化地影响着人们的心灵,通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不良的行为习惯。人们遵守礼仪原则的行为,就是一种榜样,影响着周围的人,人们在耳濡目染、口耳相传之中受到教育、陶冶情操、净化心灵、改正缺点、提高修养。礼仪的这种教育作用无形中端正了人们的品行,促进了社会精神文明的进步。

4. 美化作用 礼仪讲究和谐,重视内在美和外在美的统一,使心灵美、仪表美、举止美的形成有机整体。人们运用礼仪,注意塑造自身良好的形象,充分地展示个人的良好修养与优雅风度,对自身起着美化的作用,进而人际关系会更加和睦,生活将变得更加美好,这就是礼仪所发挥的美化作用。

5. 协调作用 礼仪是社会活动中的润滑剂,它传达的是对他人的尊重,尊重可以使对方在心理上得到满足和快乐,进而产生好感和信任,通过完美的礼仪表现,人们可以联络感情,协调关系,这对营造平等、团结、友爱、互助的新型人际关系起着重要的协调作用。

6. 提高作用 对社会来讲,礼仪是社会文明程度、道德境界和生活习俗的反映,是精神文明的重要组成部分,若每个人都能够学好礼仪、遵守礼仪、运用礼仪,将有助于社会风气的净化,精神品位的提升,从而提高整个社会的文明程度。对个人而言,礼仪是一个人文化修养、思想境界、交际能力的外在表现,是衡量一个人文明程度的准绳。可以说礼仪就是教养,有教养才能表现文明。因此,人们学习和运用礼仪,不仅能提高个人修养,更可以提高个人的文明程度。

第三节 护理职业礼仪的培养

护理礼仪是指护理人员进行医疗护理和健康服务过程中,形成的被大家公认的和自觉遵守的行为规范和准则。护理礼仪属于职业礼仪范畴,它既是护理人员素质修养的外在表现,也是护理人员职业道德的具体体现。礼仪研究的是人类的行为,由于人类行为活动的可变性,所以礼仪的内涵也随着社会经济的发展、人类的文明进步而在不断发展与完善。护理礼仪主要是研究护理人员工作行为和交往艺术的学问,它汇集了护理礼仪、形体训练、临床案例分析等有关知识成果,是一门新兴的综合性应用学科,也是人文科学的重要组成部分。它应现代护理事业发展的需求而产生,对提高护理人员的现代素质和缓解护患关系具有重要意义,因此,学好和用好护理礼仪知识对护理人员非常重要。

案例 1-3**护理礼仪的效果**

一位患者来到某医院就诊,在门诊大厅看到导诊护士小张身着整齐、得体、大方的护士服,面带微笑,主动迎上前来说:“大爷,您好,需要我帮助吗?”他感到一股暖流涌上心头,焦急的心情立即轻松了许多。随后,小张带他去挂号、候诊、做各种检查、取药。这位患者非常感动,临走时,还把小张的电话记下来,表示要请小张去他家做客。

请思考:

①小张的服装体现了护理礼仪的什么特点? ②作为护理专业的学生,在护理实训课堂上该如何着装?

一、护理礼仪的特点

护理礼仪是一种专业文化模式,除具有一般礼仪的基本特点外,还具有护理专业的文化特性。它是护理专业的行为规范,用来指导和协调护理工作行为过程中的艺术,在适用对象、适用范围上存在显著的专业特点。

1. 规范性 护理礼仪是护理人员必须遵守的行为规范,它是在相关法规、工作制度和护理伦理守则的基础上,对护理人员在待人接物、律己敬人、行为举止等方面提供规定的模式或标准,要求护理人员必须做什么,可以做什么,不可以做什么,如护理人员的着装规范就要求护理人员上班必须身着统一的工作服,佩戴胸卡、胸表,扣齐所有扣子,头戴燕尾帽,头发收起在脑后用发套网住,脚穿肉色丝袜和护士鞋,全身上下干净、整齐、合体,这样就能给人留下美好的印象;若内衣领露出太多、帽子在工作服外面、衣扣不整齐、裙子下摆长于工作服下摆,或工作服有破损、有墨水或药水的污迹等,则会让人产生不良的感觉,甚至产生不信任的感觉。

2. 制约性 护理礼仪的规范要求既然以相关法规、工作制度和护理伦理守则等为基础,那对护理人员就有一定的强制性和约束力,对不遵守者就必须给予一定的惩处,以维护护理礼仪的严肃性。

3. 包容性 是指护理人员对不同的服务对象或不同文化的礼仪具有包容并适应的能力。随着国际间交流和友好往来的增多,不同民族、不同国家之间的礼仪文化也需要相互兼容和相互适应。护理人员面对的患者在宗教信仰、风俗习惯、文化传统等各方面都有差异,要在工作中尊重患者的宗教信仰和文化习俗,在交流、接触过程中相互包容和适应,达到和谐相处。

4. 综合性 护理礼仪作为一种专业文化,体现的是护理人员的综合素质,不仅反映在护理人员的仪表和外在精神面貌上,更是其内在的道德品质、思想素质、敬业精神和自身修养的深层体现。护理工作是科学性与艺术性的统一,强调对患者的人文关怀和对生命的尊重,护理人员在服务患者的过程中必然会体现出科学的工作态度和丰富的文化底蕴,在为患者进行各项护理操作时必然能展现自身的语言美、风度美和技艺美,从而让患者感到满意。

5. 可行性 护理礼仪作为护理工作中的行为规范,广泛运用于护理实践中,能得到护理人员和服务对象的广泛认同,才有生命力和持久性。护理礼仪的许多规范是具体、严肃而又程序化和形式化的,在运用上要根据具体情况,视患者的病情、环境、民族、生活习惯、文化背景不同而灵活运用,做到有礼有节,礼仪得体,达到高水平的礼仪修养境界。因此,护理礼仪必须具有可行性的特点。

6. 传统性 传统性是护理礼仪的重要特征。每个民族或每个国家都有自己的传统文化,传统文化中的精华必须继承。我国的护理礼仪继承了中华民族的优良文化传统,并借鉴和汲取了西方礼仪文化的精华,使其科学体系得到丰富、发展和完善。

二、学习护理礼仪的意义

当前,在医疗卫生系统开展的整体护理工作和优质护理服务工程中,加强护理礼仪的培养,已成为提高护理人员全面素质的一项重要内容。良好的职业礼仪有助于塑造护理人员的职业形象,提高护理人员人格魅力,融洽护患关系和医护关系,从而为患者营造一个温馨的治疗和康复环境。

(一)有助于塑造护理人员职业形象

护理人员的职业形象是护理人员与服务对象相互接触的过程中所形成的。护理礼仪是职业的要求,是树立护理人员职业形象,促进护理事业不断发展的重要条件,它要求护理人员在工作岗位上用职业礼仪的标准规范自己的行为。表面上看,护理礼仪展示的只是一种职业行为,可实际上却反映出非常丰富的文化内涵,是护理人员全部文化修养的外在体现,既反映了护理服务“以人为本,关爱生命”的原则,又体现出对患者的尊敬、友好和人文关怀,表现出护理人员良好的个人修养。尊重自己的服务对象,重视对患者的人文关怀,通过大方得体的仪表、优雅适度的举止、亲切感人的语言,塑造护理人员良好的职业形象。讲究护理职业礼仪,将有助于提高医院在社会公众心目中的地位和声誉。而护理人员个人在工作场所的言谈举止、衣着服饰,已不再是只代表自己的个人行为,而是影响着社会公众对该医院所有护理人员的评价,影响到护理人员在整个社会中的地位。

(二)有助于提高护理人员人格魅力

加强礼仪修养的培养可以提高护理人员的人格魅力。护理人员的形象与言谈举止、音容笑貌都可对患者产生直接或间接的影响,从而影响护理效果。护理人员行为举止有礼、谈吐文雅、外表端庄、处世大方、办事沉着而有分寸以及对护理事业执著的追求都能彰显其人格魅力,成为美的载体,获得患者的尊重、信赖与合作,还可唤起患者对生活的向往,产生美的享受和追求,给患者以精神上的鼓舞和力量,增添其战胜疾病的信心和勇气,有利于患者的身心康复。这种素质在工作中的具体体现将对患者的治疗、身心康复起到药物或其他治疗手段所达不到的作用。

(三)有助于密切护患关系

南丁格尔说:“护士其实就没有翅膀的天使,是真善美的化身。”护理人员在工作中应充分发挥女性特有的温柔善良、耐心体贴的优势,当好生命的守护神。我国护理老前辈王秀瑛曾这样说:“国家不可一日无士兵,亦不可一日无护士”,说明护理工作的重要性和护患关系的密切性。护理人员就好像战士一样,与患者朝夕相处,日夜守护着患者的健康与安危。患者的心理与生理压力都高于常人,忍受着精神和肉体的双重折磨,感情与意志都很脆弱,在言行方面难免缺乏自制力,有时甚至会将疾病所造成的痛苦与怨恨迁怒于医护人员,护理工作稍有不慎,就可能导致患者不满,甚至生气,故要求护理人员予以忍让、宽容与谅解,这需要护理人员的礼仪修养达到一种很高的境界。护理人员在接待患者时,端庄的仪表、规范的操作、礼貌而得体的言语可给患者留下良好的第一印象,针对患者提出的问题,护理人员耐心解释,细心安抚,可使患者得到心理上的满足,产生情感上的共鸣,从而密切护患关系。

(四)有助于融洽同事关系

人际交往,贵在团结与和谐。护理工作是互相衔接、需要团队共同协作完成治疗患者疾病,并以促进患者康复为最终目的的工作,而团队相处,难免发生矛盾。当出现矛盾时,应顾全大局,求得团结与和谐。繁忙工作中对同事的一句问候、一个微笑、一句关切的话语,可以拉近彼此的距离。而仪容整洁、精神饱满、行动干练,可获得同事的信任,有利于彼此的协作。因此,护理人员应和周围同事建立良好的人际关系,创造一个友好、和谐、舒心的工作氛围。因此,对同

事应以礼相待,懂得关心、体贴和尊重他人,理解与支持他人,让同事感到可亲、可敬与可信;既严于律己,又宽以待人;对事既坚持原则,又通情达理。只有这样,才能赢得团队成员间的相互信任,才能做到团结协作,共同为患者服务。

三、护理职业礼仪的培养

我国历代思想家与教育家都十分重视礼仪的教育和修养,他们把礼仪教育和修养视作“修身、齐家、治国、平天下”的一项重要内容,视修身、立德为做人的根本,认为每个人只有先提高自身的礼仪修养,成为具有高尚道德品质的人,才能把家庭经营好,担当起国家的重任,实现事业上的成功。护理人员需要提高礼仪修养,才能更好地履行护理人员“促进健康、预防疾病、恢复健康、减轻病痛”的工作职责。南丁格尔把护理视为一门“精细的艺术”,护理的内涵、具体内容及表达形式应该是对生命、尊严、权利、需求、人格的尊重与服务。这一工作特点对护理人员的行为规范提出了更严格的要求,它要求护理人员不仅要具备较扎实的专业理论知识和熟练的护理技术,还必须具有良好的礼仪素养。

(一)学习护理礼仪的途径

礼仪不仅是一种外在的表现形式,还与个人各方面的修养密切相关。一个人修养的程度是与他的礼仪水平成正比的。所以加强护理礼仪修养,既要重视礼仪的外在表现形式,更应在内在修养方面下工夫,通过各种途径,努力学习,在勤奋求知中不断地充实自己,不断提高自身素质和礼仪水平。一般来说,护理人员学习礼仪主要有以下三条途径:

1. 向书本理论学习 人的文化水平越高、知识越广博,其整体素质就越高。而理论学习是积累知识、提高礼仪修养和文化水平的主要途径,也是护理人员开发自我、完善自我的必要前提。可利用图书、报刊资料、广播电视及互联网,系统地、全面地学习礼仪的基础知识、基本理论和基本技能,通过大量的阅读学习,不断地丰富自己、提高自己。在礼仪和专业学习中,注意培养职业认知、职业道德、职业理想、职业意志、职业情感及职业技能,不断提高文化知水平,成为一个有学问、有修养、懂礼仪的人,就能够得到他人的称赞和尊敬,就能够塑造良好的护理人员形象。

2. 向社会实践学习 礼仪本身就是一门应用科学,实践是学习礼仪的最好老师。人际交往实践是学习礼仪一个具体过程,只有通过社会实践,才能真正掌握礼仪。因此,学习礼仪,必须坚持理论联系实际的原则,要注重实践,大胆的实践,将理论知识运用于实践,在实践中不断地学习、总结和提高,这是学习礼仪的最佳途径。

3. 向专家学习 可以向礼仪教师、培训专家或在礼仪方面经验丰富或学有所长者学习。他们的共同之处,是对礼仪有相当的了解和研究,或具有大量的实践经验和深刻的心得体会,通过向他们学习,可使自己取长补短,益智开窍,更快地掌握礼仪的真谛和要领,这是学习礼仪的一个重要途径。

(二)学习护理礼仪的方法

学习护理礼仪首先要充分认识护理礼仪的重要性,认识护理职业价值,并做到以下几点:

1. 广泛学习,丰富内涵 护理职业礼仪的培养应将礼仪学习和其他科学文化知识的学习有机结合起来,努力提高科学文化水平,掌握丰富的人文学科知识,获取全面的职业礼仪知识。在社交活动中,具有较高文化与知识修养的人,容易成为受欢迎的人。因此,护理人员应广泛涉猎各种文化知识,不断充实自己,有了丰富的科学文化知识,才能使自己懂礼貌、讲礼节,思考问题才能周到,处理问题才会妥当,面对患者才能冷静,做到既“知书”又“达理”。因此,广泛学习既是加强自身修养的需要,也是护理职业礼仪的要求,有助于自己更好地掌握礼仪和运用礼仪。

2. 遵守规范,求得和谐 遵守规范,就是要凡事讲究适度,按礼仪规范去办事,协调好与各类公众的关系,使自律与他律相统一。在人际交往尤其是和患者合作过程中,护理人员都必须自觉地遵守礼仪要求,规范自己工作中的一言一行、一举一动。当护理人员用礼貌的态度对待患者时,对患者本身就是一种示范,同样会得到患者礼貌的回报。人际交往,贵在和谐。要宽以待人,真诚待人,与人为善;要善解人意,为他人着想。与患者交往时既要严于律己,更要宽以待人,要多容忍患者、多体谅患者、多理解患者,只有尊重他人,才能赢得相互间的尊重;只有“我为人人”,才能“人人为我”。护理工作是个连续不断的工作,需要护理团队成员齐心协力才能完成。而团体相处,难免发生矛盾,当个人的利益与团队的利益、局部的利益与全局的利益、暂时的利益与长远的利益发生冲突时,应以团队利益、全局利益、长远利益为重,以顾全大局,求得和谐,这也是护理礼仪真谛之所在。

3. 联系实际,反复实践 实践是检验真理的唯一标准,也是学习礼仪最好的老师。礼仪是一种行为准则,诸如礼貌、礼节、仪式等许多具体的规范和约定俗成的做法需要掌握,许多技巧、技能需要通过反复训练和社会交往实践才能学会。一个人的礼仪修养不是与生俱来的,而是通过课堂上的模仿训练和后天学习以及不断实践逐渐积累而成的。要通过反复训练,达到熟能生巧,潜移默化,形成一种自觉的行为。交往实践作为学习礼仪的一个具体过程,不仅可以让人加深对礼仪的了解,把对礼仪的认识运用到实践中去,强化对礼仪的印象,并化为实际的礼仪行为,而且还具有检验作用,可以用来判断掌握和运用礼仪的实际水平,使自己成为一个知礼、守礼、行礼的人。

4. 重复渐进,自我约束 学习礼仪不可急于求成,而应抓住重点,有主次之分。最好从与自己日常生活最密切的方面开始,可以达到事半功倍的效果,但必须注意,学习礼仪是一个渐进的过程,礼仪规范与要求,只有重复运用,反复体验,才能真正掌握牢固。古人强调提高个人修养要注意反躬自省,“吾日三省吾身”。学习礼仪,应进行自我监督和自我约束,即自我要求、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点,对自己既要严格要求,又要处处注意自我检查。在应当努力的时候学会坚持;在应当制止的时候学会放弃,不任性苛求,不固执己见。这样,才有助于发现自身缺点,找出不足,将学习与运用礼仪真正变为个人的自觉行动和习惯做法。

总之,学习礼仪,不是单纯的动作表演、姿态训练及语言的规范化,礼仪必须有良好的素质为基础。慧于中才能秀于外,一个护理人员无论先天条件有多么优越,无论怎样精心的打扮,或经过多严格的训练,如果不努力提高自身的素质修养,那么礼仪也只能是一种缺乏内涵的机械模仿。所以,学习护理礼仪必须丰富文化内涵,把重点放在提高内在素质上。



案例 1-1 分析

本案例是刚出校门的学生最容易出现的问题,也是面试过程中非常重要的环节。通常面试官都会注重应试者在短短的面试时间内所表现出来的礼仪修养,进而判断应试者的人品乃至职业素养,从而决定是否聘用。在该案例中,其他学生失去机会的原因主要是在院方的热情接待过程中,大部分学生没有做出礼貌的回应,忽视了礼节,让院方领导感觉这些学生缺乏最起码的礼仪知识,而医院作为社会服务的窗口行业,其员工的礼仪修养是尤为重要的。在此案例中,学生们不合乎礼仪的行为有:接待人员为学生倒水时,学生没有丝毫客气,表示只喝红茶的女生更显得无礼,因为她违反了客随主便的原则;在院长赶来后向學生表示歉意时,没有人应声,表明学生不懂得体谅他人;在院长递送名片时,学生们大都单手接过,没有起身也没有致谢,说明学生不懂礼貌和礼节,这些行为细节都是不合乎礼仪要求的,反映出学生们礼仪知识的缺乏。

案例 1-2 分析

对于患者的生死大事,护理人员应具有尊敬的概念。产妇在分娩期都会有不同程度的紧张心理,护理人员把新生命的诞生看作一件大喜事,这是对产妇的尊敬,会让产妇和家属感到亲切的抚慰和无限的温暖。这种对人的生命的尊重,足以表现出护理人员真正的品格。

案例 1-3 分析

小张的服装体现了护理礼仪的规范性,导诊护士的规范着装能使来诊者对医院产生亲切感,消除就诊时的一些焦躁心情;同时,小张的服务让患者在治疗疾病的同时感受到护士服务的周到和细致,有利于患者的康复。因此,礼仪不是抽象的概念,不是深奥的理论知识,它反映在每个人生活和工作中,体现在每个人的一言一行里。即使是很简单的一句话,很细小的一个动作,都能表达礼仪。



要点总结与考点提示

礼仪是人类社会的一种行为规范,是一个国家社会风气、精神文明和社会进步的重要标志。讲究礼仪是建设和谐社会、促进社会文明进步的客观要求。医疗卫生服务作为一个特殊的服务行业,不仅需要规范医护人员的职业礼仪,更需要为患者提供充满人文关怀的礼仪服务。本章围绕礼仪和护理礼仪的相关内容进行了阐述,介绍了礼仪的起源与发展、基本概念和分类、基本原则、特点和作用,并对护理礼仪的特点、学习护理礼仪的意义以及护理职业礼仪的培养等问题进行了详细论述。通过学习要求掌握礼仪的基本概念、基本原则、特点和作用以及护理礼仪的特点,熟悉护理职业礼仪的培养途径,了解礼仪的起源与发展、学习护理礼仪的意义等。



复习思考题

- 礼仪的形成,源自于()
 - 某种制度
 - 某人的想法
 - 习俗
 - 原始部落
 - 习惯
- 下面哪项是中国传统礼仪中的精华()
 - 尊老爱幼、讲究信义、以诚待人
 - 先人后己、礼尚往来
 - 剪辫子、禁缠足
 - 三从四德
 - 八荣八耻
- 护理人员尊重患者,一视同仁,具体体现在哪些方面?()
 - 尊重患者的生命、人格和权利
 - 廉洁奉公、遵纪守法
 - 热爱事业、立志献身
 - 言语谨慎、端庄可信
 - 爱岗敬业,诚实守信
- 1997年亚运会闭幕式在日本广岛举行,结束的时候,6万人的会场上竟没有一张废纸,这些观众遵守了哪一项礼仪原则?()
 - 遵守原则
 - 自律原则
 - 尊重原则
 - 从俗原则
 - 适度原则
- 礼仪的作用不包括以下哪项?()
 - 沟通作用
 - 维护作用
 - 教育与提高作用
 - 美化与协调作用
 - 控制作用
- 护理礼仪的特点不包括以下哪项?()
 - 规范性
 - 制约性
 - 包容性与综合性
 - 强制性
 - 传统性和可行性
- 礼仪的基本原则以下哪项除外?()
 - 遵守和自律原则
 - 随机应变原则
 - 尊重和适度原则
 - 真诚和从俗原则
 - 宽容和平等原则

(赵国琴)