



卫生部“十二五”规划教材  
全国高等医药教材建设研究会“十二五”规划教材  
全国高职高专教材

供五年一贯制护理学专业用

# 护理礼仪

第2版

主编 刘桂瑛



人民卫生出版社  
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE





卫生部“十二五”规划教材

全国高等医药教材建设研究会“十二五”规划教材

全国高职高专教材 供五年一贯制护理学专业用

# 护 理 礼 仪

第 2 版

主 编 刘桂瑛

副主编 王 燕 孙联伟

编 者 (以姓氏笔画为序)

王 力 (黑龙江护理高等专科学校)

王 燕 (山东省临沂卫生学校)

刘桂瑛 (广西医科大学护理学院)

孙联伟 (黑龙江护理高等专科学校)

张红梅 (大庆医学高等专科学校)

陈 文 (安徽省皖西卫生职业学院)

柳 敏 (安徽省阜阳卫生学校)

曾萍萍 (广西医科大学护理学院)

秘 书 曾萍萍 (广西医科大学护理学院)

人 民 卫 生 出 版 社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

护理礼仪/刘桂瑛主编. —2 版. —北京:人民卫生出版社, 2011. 8

ISBN 978-7-117-14596-1

I. ①护… II. ①刘… III. ①护理-礼仪-医学院校-教材 IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 128865 号

|                                                       |                       |
|-------------------------------------------------------|-----------------------|
| 门户网: <a href="http://www.pmph.com">www.pmph.com</a>   | 出版物查询、网上书店            |
| 卫人网: <a href="http://www.ipmph.com">www.ipmph.com</a> | 护士、医师、药师、中医师、卫生资格考试培训 |

版权所有, 侵权必究!

本书本印次封底贴有防伪标。请注意识别。

## 护 理 礼 仪

第 2 版

主 编: 刘桂瑛

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 010-59780011)

地 址: 北京市朝阳区潘家园南里 19 号

邮 编: 100021

E - mail: [pmph@pmph.com](mailto:pmph@pmph.com)

购书热线: 010-67605754 010-65264830

010-59787586 010-59787592

印 刷: 北京人卫印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 13

字 数: 315 千字

版 次: 2004 年 10 月第 1 版 2011 年 8 月第 2 版第 12 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-14596-1/R · 14597

定价(含光盘): 34.00 元

打击盗版举报电话: 010-59787491 E-mail: [WQ@pmph.com](mailto:WQ@pmph.com)

(凡属印装质量问题请与本社销售中心联系退换)

## 第二轮全国高职高专五年一贯制护理学专业卫生部规划教材

### 修订说明

第一轮全国高职高专五年一贯制护理学专业卫生部规划教材是由全国护理学教材评审委员会和卫生部教材办公室 2004 年规划并组织编写的,在我国高职高专五年一贯制护理学专业教育的起步阶段起到了非常积极的作用,很好地促进了该层次护理学专业教育和教材建设的发展和规范化。

全国高等医药教材建设研究会、全国卫生职业教育护理学专业教材评审委员会在对我国高职高专护理学专业教育现状(专业种类、课程设置、教学要求)和第一轮教材使用意见调查的基础上,按照《教育部关于加强高职高专教育人才培养工作的意见》等相关文件的精神,组织了第二轮教材的修订工作。

本轮修订的基本原则为:①体现“三基五性”的教材编写基本原则:基本理论和基本知识以“必须、够用”为度,可适当扩展,强调基本技能的培养。在保证教材思想性和科学性的基础上,特别强调教材的适用性与先进性。同时,教材融传授知识、培养能力、提高素质为一体,重视培养学生的创新能力、获取信息的能力、终身学习的能力,突出教材的启发性。②符合和满足高职高专教育的培养目标和技能要求:本套教材以高职高专护理学专业培养目标为导向,以护士执业技能的培养为根本,力求达到学生通过学习本套教材具有基础理论知识适度、技术应用能力强、知识面较宽、综合素质良好等特点。③注意与本科教育和中等职业教育的区别。④注意体现护理学专业的特色:本套教材的编写体现对“人”的整体护理观,使用护理程序的工作方法,并加强对学生人文素质的培养。⑤注意修订与新编的区别:本轮修订是在上版教材的基础上进行的修改、完善,力求做到去粗存精,更新知识,保证教材的生命力和教学活动的良好延续。⑥注意全套教材的整体优化:本套教材注重不同教材内容的联系与衔接,避免遗漏和不必要的重复。⑦注意在达到整体要求的基础上凸显课程个性:全套教材有明确的整体要求。如每本教材均有实践指导、教学大纲、中英文名词对照索引、参考文献;每章设置学习目标、思考题、知识链接等内容,以帮助读者更好地使用本套教材。在此基础上,强调凸显各教材的特色,如技能型课程突出技能培训,人文课程增加知识拓展,专业课程增加案例导入或分析等。⑧注意包容性:本套教材供全国不同地区、不同层次的学校使用,因此教材的内容选择力求兼顾全国多数使用者的需求。

全套教材共 29 种,配套教材 15 种,配套光盘 12 种,于 2011 年 9 月前由人民卫生出版社出版,供全国高职高专五年一贯制护理学专业师生使用,也可供其他学制使用。

## 第一届全国卫生职业教育护理学专业教材

# 评审委员会名单

- 顾问：**
- |     |          |
|-----|----------|
| 郭燕红 | 卫生部医政司   |
| 李秀华 | 中华护理学会   |
| 尤黎明 | 中山大学护理学院 |
| 姜安丽 | 第二军医大学   |
| 涂明华 | 九江学院     |
- 主任委员：**
- |     |            |
|-----|------------|
| 巫向前 | 上海医药高等专科学校 |
| 熊云新 | 柳州医学高等专科学校 |
- 副主任委员：**
- |     |          |
|-----|----------|
| 金中杰 | 甘肃省卫生厅   |
| 夏海鸥 | 复旦大学护理学院 |
- 委员：**（按姓名汉语拼音首字母排序）
- |     |              |
|-----|--------------|
| 陈命家 | 安徽医学高等专科学校   |
| 程瑞峰 | 江西护理职业技术学院   |
| 党世民 | 西安交通大学附设卫生学校 |
| 高三度 | 无锡卫生高等职业技术学校 |
| 高贤波 | 哈尔滨市卫生学校     |
| 黄 刚 | 甘肃省卫生学校      |
| 姜丽萍 | 温州医学院护理学院    |
| 姜渭强 | 苏州卫生职业技术学院   |
| 李春艳 | 北京朝阳医院       |
| 李乐之 | 中南大学湘雅二医院    |
| 李晓松 | 黑龙江护理高等专科学校  |
| 李 莘 | 广东省卫生职业教育协会  |
| 刘登蕉 | 福建卫生职业技术学院   |
| 路喜存 | 承德护理职业学院     |
| 梅国建 | 平顶山学院        |
| 秦敬民 | 山东医学高等专科学校   |

---

|         |            |
|---------|------------|
| 尚少梅     | 北京大学护理学院   |
| 王 瑾     | 天津医学高等专科学校 |
| 杨 红     | 重庆医药高等专科学校 |
| 杨 军     | 江汉大学卫生技术学院 |
| 姚 宏     | 本溪卫生学校     |
| 云 琳     | 河南职工医学院    |
| 赵汉英     | 云南医学高等专科学校 |
| 秘 书：皮雪花 | 人民卫生出版社    |

## 第2版前言

《护理礼仪》是全国高等职业技术教育卫生部规划教材。本书是在对前版教材进行调查和总结的基础上进行重新编写的。这次教材的重新编写,对教材的知识结构和具体内容进行了适当的调整,力求体现护理工作的职业礼仪特点,适当链接一些具有知识性、趣味性的案例,使理论和临床护理之间尽可能进行合理、有机的结合。本次修订还增加了大量真人实景的图片,并配套制作了内容丰富、贴近教学与临床实践的光盘,直观而形象生动,更突出了教材的实用性。教材可供五年一贯制护理专业用,也可作为临床护理人员素质教育培训的重要参考书。

《护理礼仪》全书共分为八章,较为全面系统地介绍了护理工作者应当掌握的礼仪常识。第一章绪论部分主要介绍礼仪的发展简史、基本概念及护理礼仪的重要意义等;第二章至第七章为本教材的重点内容,主要对护理职业人员的仪容、举止、服饰、言谈、交往、工作等方面的礼仪要求作了全面、详细的介绍,并进一步强化了实训操作内容,强调实践技能的重要性,注重职业礼仪的实用性和可操作性,使学习者能真正做到学以致用。第八章以介绍多元文化习俗礼仪为主,让学习者能初步了解不同国家、地区的不同礼仪习俗,以适应全球一体化国际发展的趋势,实现跨文化护理的目标。

教材还编写了本门课程的教学大纲,作为教师教学的指导性文件,各校可根据自己的实际情况参照执行。学习和掌握好本书所介绍的职业礼仪规范,对提高护理人员的整体素质,提高服务质量,提高医疗服务的社会效益和经济效益都具有十分重要的意义。

本教材在编写过程中,参考和引用了国内外礼仪方面的大量有关书籍,在此表示深切的谢意。本书的编写还得到人民卫生出版社及各参编单位的大力支持,也在此一并表示衷心的感谢!

本教材是全体参编人员共同努力的结果。由于我们水平有限,难免存有诸多不足之处,衷心希望广大读者提出宝贵意见。

刘桂瑛

2011年5月

## 第二轮教材目录

| 序号 | 教材名称        | 配套教材 | 配套光盘 | 主编      | 指导评委 |
|----|-------------|------|------|---------|------|
| 1  | 人体结构学       | √    | √    | 杨壮来 牟兆新 | 赵汉英  |
| 2  | 病理学与病理生理学   | √    | √    | 陈命家     | 姜渭强  |
| 3  | 生物化学        |      |      | 赵汉芬     | 黄 刚  |
| 4  | 生理学         |      |      | 潘丽萍     | 陈命家  |
| 5  | 病原生物与免疫学    | √    |      | 许正敏     | 金中杰  |
| 6  | 护理药理学       | √    | √    | 徐 红     | 姚 宏  |
| 7  | 护理学导论       | √    | √    | 王瑞敏     | 杨 红  |
| 8  | 基础护理技术      | √    | √    | 李晓松     | 刘登蕉  |
| 9  | 健康评估        | √    |      | 薛宏伟     | 李晓松  |
| 10 | 护理伦理学       |      |      | 曹志平     | 秦敬民  |
| 11 | 护理心理学       |      | √    | 蒋继国     | 李乐之  |
| 12 | 护理管理与科研基础   | √    |      | 殷 翠     | 姜丽萍  |
| 13 | 营养与膳食       |      |      | 林 杰     | 路喜存  |
| 14 | 人际沟通        |      |      | 王 斌     | 李 莘  |
| 15 | 护理礼仪        |      | √    | 刘桂瑛     | 程瑞峰  |
| 16 | 内科护理学       | √    | √    | 马秀芬 张 展 | 云 琳  |
| 17 | 外科护理学       | √    | √    | 党世民     | 熊云新  |
| 18 | 妇产科护理学      | √    | √    | 程瑞峰     | 夏海鸥  |
| 19 | 儿科护理学       | √    |      | 黄力毅 张玉兰 | 梅国建  |
| 20 | 社区护理学       |      |      | 周亚林     | 高三度  |
| 21 | 中医护理学       | √    |      | 陈文松     | 杨 军  |
| 22 | 老年护理学       | √    |      | 罗悦性     | 尚少梅  |
| 23 | 康复护理学       |      |      | 潘 敏     | 尚少梅  |
| 24 | 精神科护理学      |      | √    | 周意丹     | 李乐之  |
| 25 | 眼耳鼻咽喉口腔科护理学 |      |      | 李 敏     | 姜丽萍  |
| 26 | 急危重症护理学     | √    |      | 谭 进     | 党世民  |
| 27 | 社会学基础       |      |      | 关振华     | 路喜存  |
| 28 | 护理美学基础      |      | √    | 朱 红     | 高贤波  |
| 29 | 卫生法律法规      |      |      | 李建光     | 王 瑾  |



# 目 录

|                 |    |
|-----------------|----|
| 第一章 绪论          | 1  |
| 第一节 礼仪发展简史      | 1  |
| 一、礼仪的起源         | 2  |
| 二、礼仪的发展         | 2  |
| 第二节 礼仪概论        | 4  |
| 一、礼仪的概念         | 4  |
| 二、礼仪的作用         | 4  |
| 三、礼仪的基本原则       | 5  |
| 第三节 护理职业礼仪培养的意义 | 6  |
| 一、加强职业道德修养      | 6  |
| 二、提高个人人格魅力      | 6  |
| 三、培养良好的心理品质     | 7  |
| 四、丰富人文学科知识      | 7  |
| 第二章 仪容礼仪规范      | 9  |
| 第一节 头面仪容        | 9  |
| 一、头发            | 10 |
| 二、面容            | 13 |
| 三、化妆            | 14 |
| 第二节 表情仪容        | 15 |
| 一、眼神            | 15 |
| 二、笑容            | 17 |
| 第三节 护理人员工作仪容礼仪  | 18 |
| 一、护士仪容礼仪的基本原则   | 18 |
| 二、头面修饰          | 18 |
| 三、身体修饰          | 19 |
| 四、表情表露          | 20 |
| 第四节 仪容礼仪实训      | 21 |
| 一、表情仪容的训练       | 21 |
| 二、基本化妆技巧        | 22 |
| 第三章 举止礼仪规范      | 25 |
| 第一节 基本仪态举止      | 25 |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| 一、手姿 .....                  | 25        |
| 二、站姿 .....                  | 30        |
| 三、坐姿 .....                  | 33        |
| 四、行姿 .....                  | 36        |
| 五、蹲姿 .....                  | 37        |
| 六、行礼 .....                  | 38        |
| <b>第二节 护理人员举止礼仪规范 .....</b> | <b>41</b> |
| 一、基本要求 .....                | 41        |
| 二、护理工作中常见举止礼仪规范 .....       | 41        |
| <b>第三节 举止礼仪实训 .....</b>     | <b>45</b> |
| 一、基本仪态训练 .....              | 45        |
| 二、行礼训练 .....                | 45        |
| 三、工作举止礼仪训练 .....            | 46        |
| <b>第四章 服饰礼仪规范 .....</b>     | <b>48</b> |
| <b>第一节 着装 .....</b>         | <b>48</b> |
| 一、着装的基本原则 .....             | 48        |
| 二、不同场合的着装 .....             | 55        |
| 三、着装的注意事项 .....             | 55        |
| <b>第二节 配饰 .....</b>         | <b>56</b> |
| 一、装饰类配饰的使用 .....            | 56        |
| 二、实用性配饰的使用 .....            | 57        |
| <b>第三节 护士服饰礼仪规范 .....</b>   | <b>58</b> |
| 一、工作着装 .....                | 59        |
| 二、非工作着装 .....               | 62        |
| <b>第四节 服饰礼仪实训 .....</b>     | <b>64</b> |
| 一、工作着装训练 .....              | 64        |
| 二、非工作着装 .....               | 65        |
| <b>第五章 语言礼仪规范 .....</b>     | <b>68</b> |
| <b>第一节 语言基本礼仪规范 .....</b>   | <b>69</b> |
| 一、礼貌用语 .....                | 69        |
| 二、文明用语 .....                | 70        |
| 三、书面用语 .....                | 71        |
| 四、电话用语 .....                | 72        |
| <b>第二节 言谈的技巧 .....</b>      | <b>73</b> |
| 一、恰当选题 .....                | 73        |
| 二、准确表达 .....                | 75        |
| 三、其他言谈技巧 .....              | 76        |
| <b>第三节 护理工作语言规范 .....</b>   | <b>78</b> |
| 一、工作语言规范 .....              | 79        |
| 二、职业用语 .....                | 84        |

|                      |     |
|----------------------|-----|
| 第四节 语言礼仪规范实训 .....   | 90  |
| 一、言谈技巧训练 .....       | 90  |
| 二、职业用语训练 .....       | 92  |
| 第六章 生活社交礼仪规范 .....   | 95  |
| 第一节 见面礼仪 .....       | 95  |
| 一、称谓礼仪 .....         | 95  |
| 二、介绍礼仪 .....         | 97  |
| 三、致意礼仪 .....         | 101 |
| 第二节 交往礼仪 .....       | 102 |
| 一、接待礼仪 .....         | 102 |
| 二、乘车礼仪 .....         | 105 |
| 三、馈赠礼仪 .....         | 108 |
| 第三节 庆典礼仪 .....       | 110 |
| 一、开幕式 .....          | 110 |
| 二、签字仪式 .....         | 113 |
| 三、毕业典礼 .....         | 114 |
| 第四节 公务礼仪 .....       | 115 |
| 一、办公礼仪 .....         | 115 |
| 二、会议礼仪 .....         | 117 |
| 三、参观礼仪 .....         | 119 |
| 第五节 求职礼仪 .....       | 120 |
| 一、书面求职礼仪 .....       | 120 |
| 二、求职面试礼仪 .....       | 126 |
| 第六节 社交礼仪实训 .....     | 130 |
| 求职面试模拟实训 .....       | 130 |
| 第七章 护理工作礼仪规范 .....   | 134 |
| 第一节 常规护理工作礼仪 .....   | 134 |
| 一、护理工作礼仪的基本原则 .....  | 134 |
| 二、护理操作中的礼仪规范 .....   | 136 |
| 三、常用护理操作礼仪范例 .....   | 137 |
| 第二节 不同岗位护理工作礼仪 ..... | 144 |
| 一、门诊护士工作礼仪 .....     | 144 |
| 二、急诊护士工作礼仪 .....     | 145 |
| 三、病房护士工作礼仪 .....     | 148 |
| 四、手术室护士工作礼仪 .....    | 153 |
| 第三节 护理工作礼仪实训 .....   | 155 |
| 一、门诊护士工作礼仪训练 .....   | 155 |
| 二、急诊护士工作礼仪训练 .....   | 156 |
| 三、病房护士工作礼仪训练 .....   | 157 |
| 四、手术室护士工作礼仪训练 .....  | 158 |

---

|              |     |
|--------------|-----|
| 第八章 多元文化习俗礼仪 | 161 |
| 第一节 主要宗教习俗礼仪 | 161 |
| 一、佛教         | 162 |
| 二、基督教        | 165 |
| 三、伊斯兰教       | 168 |
| 第二节 部分国家习俗礼仪 | 171 |
| 一、亚洲         | 171 |
| 二、非洲         | 175 |
| 三、欧洲         | 176 |
| 四、美洲         | 180 |
| 五、大洋洲        | 182 |
| 护理礼仪教学大纲(参考) | 184 |
| 参考文献         | 190 |

# 第一章 绪 论

## 学习目标

### 一、知识目标

1. 掌握礼仪的概念、作用及基本原则。
2. 熟悉护理职业礼仪培养的意义。
3. 了解礼仪的起源与发展。

### 二、技能目标

熟练掌握礼仪基本原则在护理职业工作中的应用。

中华民族是人类文明的发祥地之一,我们的祖先创造了灿烂的人类文明,文化教育历史源远流长。礼仪文化作为中华民族传统文化的一个重要组成部分,对中国社会历史的发展有着广泛而深远的影响,礼仪文化的传承,形成了中华民族固有的道德标准和礼仪规范,素有“礼仪之邦”的美称。礼仪是一个国家社会风气的现实反映,是一个民族精神文明和进步的重要标志。

随着社会的进步,礼仪文化对现代人类生活的影响越来越大。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项基本内容。医疗卫生服务作为一个特殊的服务行业,不仅意识到职业礼仪规范对提高行业服务质量的重要性,更意识到充满人文关怀的礼仪服务对人类健康的重要意义。加强对医务人员,尤其是临床一线与病人接触最多的护理人员礼仪修养教育,已成为护理人文关怀不可或缺的重要内容。

## 第一节 礼仪发展简史

一次,孔子问坐在身边的弟子曾子:“过去的圣贤之王都有非常高尚的德行,高深的学问以教化天下人民,所以君臣相安、人民安居乐业,你知道是为什么吗?”曾子听了,立即起身离席,恭敬地行礼答道:“学生愚钝,不知其中的深刻的道理,请老师指教。”

这便是“曾子避席”的故事。曾子知书达理,向老师求教时的礼貌、谦逊态度成为后世传颂的佳话。

## 一、礼仪的起源

### (一) 礼仪起源于习俗

礼仪是由习俗演变而来的。人类相袭成俗的各种惯例,渐渐演变成了后来的礼仪。人类形成群体生活后,经过长期的朝夕共处,个体与个体的交流、群体与群体之间的交往,逐渐形成了一些共同生活的习惯和共同遵守的交往的惯例,这种习惯和惯例的延续就形成了约定俗成的习俗。习俗经长期沿袭自然地被人们自觉遵守,并统一规范形成了后来的礼仪。例如,最初人类是赤身裸体的,为了保暖遮羞而以衣蔽体,继之形成了穿衣的习俗;而后随着社会的进步,对穿衣有了不同的要求,或男女有别,或场合有分,这就逐渐形成了穿衣的礼仪。再如握手的礼节,最初也是原始的人类交往中,为表示不怀敌意,见面时互击右手,以证明自己未持兵器,久之这种互击右手的习惯便演化成了握手礼。其他各种不同形式的礼仪也都如此相袭而成。

### (二) 礼仪起源于祭祀

在古代,由于缺乏科学知识,人们对许多自然现象无法做出科学的解释,人们在自然灾害面前束手无策,天地山川、江河湖海的自然灾害,常给脆弱的人类带来灭顶之灾,人们敬畏自然,猜想照耀大地的太阳是神,呼啸吹拂的风也是神,巍峨耸立的山中有山神,滔滔不绝的江河中有河神……认为一切成败得失皆神灵使然,人们敬天畏神,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,这些祭祀祈祷的种种形式逐步形成了“图腾崇拜”的仪式,这些仪式也就形成了最早的原始礼仪。可见,礼仪又是原始社会宗教的产物。正如《说文解字》所说“礼,履也,所以事神致福也”。

## 二、礼仪的发展

### (一) 礼仪的形成与发展

正如我们前面所描述的,原始社会时期人类就已形成了早期的礼仪。在旧石器时代,生活在几万年前的山顶洞人已经懂得缝衣御寒、蔽体遮羞,用兽骨、贝壳制作成项链,既是祭祀祈福的工具,也是满足审美的需要。据我国考古发现,在新石器时期的仰韶文化时期就已经有了比较明确的礼仪规范,如在祭祀活动中规定长幼有序,长辈坐上席,晚辈坐下席;男女有别,男性坐右侧,女性坐左侧等。

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,夏朝时期的礼制就已相当成熟并在社会的统治阶层中流行,而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。西周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。他制礼作乐,将人们的行为举止、心理情操等统一纳入一个尊卑有序的模式之中,它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、规范社会的重要手段,这些礼仪内容对我国后世的社会道德准则、礼仪规范都产生了深远的影响。

东周时期,王室衰落,诸侯纷起争霸,东周王朝已无力恪守传统礼制。至春秋战国时期,更是出现了“礼坏乐崩”的局面,传统的礼制受到新的挑战,学术界呈现出百家争鸣的现象。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,认为

人们应当用礼的规范来约束自己的行为,主张“非礼勿视、非礼勿听、非礼勿言、非礼勿动”,强调“不学礼,无以立”。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。孟子更继承发扬了孔子的“仁学”,主张“以德服人”、“舍生取义”,讲究“修身”和培养“浩然正气”等。荀子主张“隆礼”、“重法”,提倡礼法并重,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,国无礼不宁。”更进一步指出了礼仪的重要性。

儒家重视礼教,推崇仁、义、礼、智、信的思想,最终发展成中国传统文化的精髓,几千年来一直影响着中国社会的进步和发展,足见“礼”对于国家和社会的重要意义。

## (二) 不同时期礼仪意义

不同时期的礼仪,有其不同的特点和社会意义。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套完整的伦理道德观念。奴隶社会的礼,主体就是政治体制,就是刑典法律。正所谓“礼,国之大柄也”。奴隶主用“礼”来维护自己在政治、经济、文化及社会各个方面的统治。

封建社会阶段,礼制的演变进入了礼仪时期,而且礼仪制度亦具有新的特点,即被打上了严格的等级制度的烙印,其主要作用仍是维护封建社会的等级秩序,为统治阶级的利益服务。西汉初期,叔孙通协助高祖刘邦制定了朝廷礼仪,突出发展了礼仪的仪式和礼节。董仲舒把儒家礼仪概括为“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),他“罢黜百家,独尊儒术”的建议,使儒家礼教成为定制。宋代,礼制更进一步发展进入了“家礼”盛行的阶段,提出了“三从四德”的家庭道德礼仪标准(“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)。各代封建王朝都继承了上述礼制,且不断地深入发展,形成了一套完整的封建礼仪体制。

随着西方列强的入侵,中国沦为半殖民地半封建社会,中国的封建礼仪加上西方资本主义的道德观,形成了礼仪道德的大杂烩。直到清王朝土崩瓦解,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,正式拉开了现代礼仪的帷幕,一些传统的违背人性的封建“礼制”逐步退出历史舞台,现代文明的礼仪规范渐渐成为现代社会新的行为规范和道德准则。

改革开放以来,政府更是重视社会主义精神文明的建设,江泽民同志曾指出“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”,并提出了“以德治国”的管理思想,使礼仪道德教育再次成为社会主义精神文明建设不可缺少的重要内容。

现代礼仪通常被人们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。各个国家的礼仪礼节,与本国的社会制度、民族的风俗习惯、人民的文化素质以及社会的物质文明和精神文明的程度等是密切相关的,它应当符合特定历史条件下的社会道德规范。随着全球经济一体化的发展,国际交往的日益频繁,我国的礼仪文化更是吸收和接受了世界上一些先进的文明礼仪,国际上通用的礼仪规则和惯例也融入我国的当代礼仪中,成为我国社会主义精神文明、社会主义公共道德中极其重要的组成部分,为我国的经济发展和社会的和谐稳定发挥了积极的作用。



## 第二节 礼仪概论

传说元朝初期,元世祖忽必烈欲广纳天下贤才,听闻一个叫胡石塘的书生饱读诗书,才华盖世,便诏见胡生。胡生喜出望外,赶忙进京面君。但胡生一向不拘小节,不修边幅,连面君时都忘记整理衣冠,歪戴着帽子就去见皇帝。元世祖见状心里就不高兴,再问胡有什么本事,胡答:“修身齐家治国平天下。”元世祖听后冷笑道:“你一帽不平,何以平天下!”便把胡生轰出了大殿。而胡生也因“一帽不平”失去了“修身齐家治国平天下”的机会。

### 一、礼仪的概念

礼仪是在人际交往中约定俗成的行为规范与准则,是对礼貌、礼节、仪表、仪式等具体形式的统称。

礼貌是指在人际交往中通过语言、动作等表现出的谦虚和恭敬。它主要表现出一个人的品质与素养。

礼节是指人们在社交场合表现尊重、友好、祝颂、哀悼等惯用的形式。礼节实际上是礼貌的具体表现,如行礼就是向人表示礼貌的一种具体表现形式。而这种礼貌的表现形式则反映了一个人良好的品质素养。

仪表是指人的外表,如容貌、服饰、姿态等。

仪式是指在一定场合举行的,有专门程序规范的活动,如发奖仪式、开幕仪式、签字仪式等。

护理礼仪,属职业礼仪范畴,是指护理工作者在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。它既是护理工作者修养素质的外在表现,也是护理工作者职业道德的具体表现。

礼仪研究的领域是人类的行为活动,人的行为活动是随着社会经济的发展、意识形态的进步而不断发展变化的,因此礼仪所研究的行为活动也将是变化的、发展的。

### 二、礼仪的作用

**1. 沟通作用** 礼仪是人们交际生活中的礼节和仪式。热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等礼仪形式的表达,可使人们得以成功的交流与沟通,有利于扩大社会交往,促进事业成功。

**2. 协调作用** 礼仪是社会活动中的润滑剂,它对营造一个平等、团结、友爱、互助的新型人际关系起着不可忽视的协调作用。礼仪传达的意义是对他人的尊重,尊重可以使对方在心理需要上感到满足、愉悦,进而产生好感和信任。通过完备的礼仪,人们可以联络感情、协调关系,创造人与人之间和谐友善的关系。

**3. 维护作用** 礼仪是整个社会文明发展程度的标志,从某种意义上说,在维护社会秩序方面,礼仪起着法律所起不到的作用。人们往往能够通过礼仪这种不成文的规则自觉地约束个人的行为,保持人际交往的和谐和社会的稳定。对礼仪原则约定俗成的遵从,保证了人与人之间的相互尊重及家庭的和睦,也维护了社会的稳定。



**4. 教育作用** 礼仪是一种丰富的文化内涵,是一种高尚、美好的行为方式,能潜移默化地熏陶人们的心灵,影响人们的行为方式,它通过评价、劝阻、示范等形式教育人们纠正不正确的行为习惯,把人们培养成为通情达理的模范公民。同时,遵守礼仪原则的行为,客观上就是一种榜样,无声地影响着周围的人,人们在耳濡目染之中接受教育、净化心灵、陶冶情操、匡正缺点、端正品行。礼仪的教育作用润物无声地影响了人们的品行,促进了社会主义精神文明的建设。

**5. 美化作用** 礼仪是人类美好生活经验的总结。礼仪讲究和谐,重视内在美和外在美的统一,使美好心灵与美丽仪表、优美举止形成一个有机的整体,使人们注意塑造良好的形象,充分展现美好的风采。当个人重视了自身的美化,大家都能以礼相待时,人际关系会更加和睦,生活将变得更加温馨,这时,美化自身便会发展为美化生活。这也是礼仪所发挥的美化作用。

### 三、礼仪的基本原则

**1. 遵守的原则** 在社会交往应酬中,每一位参与者都必须自觉地遵守礼仪规则,以社会认同的礼仪规则去规范自己在交际中的言行举止。任何人,不论身份高低、职务大小,财富多少,都有自觉遵守、应用礼仪的义务,否则就会受到公众的指责,社会交往就难以成功,这就是遵守的原则。

**2. 自律的原则** 礼仪是一种社会交往中自然形成的公共规则,最重要的是要靠每个人自觉地自我约束、自我控制、自我反省、自我检点来实现,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。礼仪更强调的是律己,就是要求人们树立公共道德观念,规范行为准则,不断提高自我约束、自我克制的能力,自觉按礼仪规范行事,遵守信约,以礼待人。

**3. 敬人的原则** 敬人即尊敬他人,就是要求人们在交际活动中,要将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位,要常存敬重他人之心,用友好的礼仪形式表达对对方的尊重和友善,以实现人际交往的良好沟通。

**4. 宽容的原则** 宽容的原则就是要求人们在交际活动中运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人。要多容忍他人,多体谅他人,多理解他人,而不要求全责备,过分苛求。在人际交往中,每个人的思想、品格及认识问题的水平总是有差别的,我们不能用一个标准去要求所有的人,而应宽以待人,这样才能化解生活中的人际冲突。

**5. 平等的原则** 礼仪交往的核心是尊重,只有平等相交,才能体现出对人的尊重。以礼待人,对任何交往对象都一视同仁,给予同等程度的礼遇,这便是平等的原则。在社会交往中不允许因为交往对象之间在年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己关系亲疏远近等方面的不同,就厚此薄彼,区别对待,给予不平等的待遇。

**6. 从俗的原则** 由于国情、民族、文化背景的不同,在人际交往中,实际上存在着“十里不同风,百里不同俗”的局面,必要时,应当入乡随俗,与绝大多数人的习惯做法保持一致,这也是对大多数人的一种尊重,这便是从俗的原则。当处于一种“少数”状态时切勿自高自大,唯我独尊,自以为是,指手画脚,随意批评,否定他人的风俗和习惯。

**7. 真诚的原则** 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,真诚的原则就是要求人们在运用礼仪时,务必以诚待人,表里如一。缺乏真诚、口是心非的人,即使在礼仪方面做得无可指责,最终还是得不到别人的尊重和信任。在社交场合中,并非每个人都能有优美的姿态、潇洒的风度、得体的谈吐,但是只要你真诚待人,让他人感受