



医学高职高专“十一五”规划教材
— 供护理专业用 —

医护礼仪

◎ 主编 单伟颖

YIHU LIYI

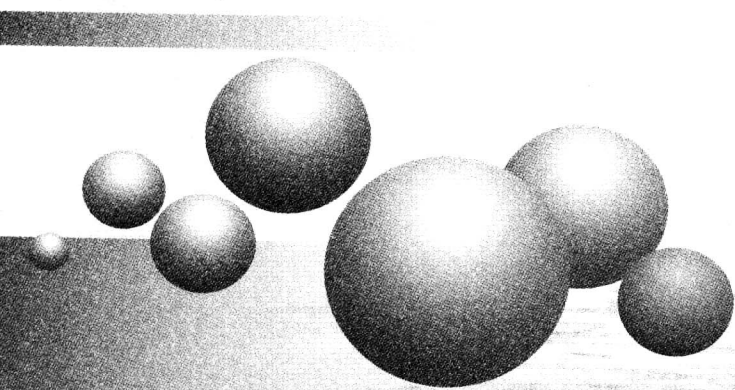


医学高职高专“十一五”规划教材
— 供护理专业用 —

医护礼仪

◎ 主编 单伟颖

YIHU LIYI



图书在版编目(CIP)数据

医护礼仪/单伟颖主编. —郑州:郑州大学出版社,
2008.3

医学高职高专“十一五”规划教材

ISBN 978-7-81106-667-8

I. 医… II. 单… III. 医药卫生人民-礼仪-高等学校:
技术学校-教材 IV. R192

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 0145639 号

郑州大学出版社出版发行

郑州市大学路 40 号

出版人:邓世平

全国新华书店经销

河南新丰印刷有限公司印制

开本:787 mm × 1 092 mm

印张:14.25

字数:337 千字

版次:2008 年 3 月第 1 版

邮政编码:450052

发行部电话:0371-66966070

1/16

印次:2008 年 3 月第 1 次印刷

书号:ISBN 978-7-81106-667-8

定价:24.00 元

本书如有印装质量问题,请向本社调换

医学高职高专“十一五”规划教材编审委员会

名誉主任 沈 宁

主 任 吴逸明

副主任 (按笔画排序)

丁胡诚	王 东	王迎新	王柳行	王晓南
王 强	叶文艳	牛扶幼	毛兰芝	田 仁
刘洪宇	刘春峰	孙建萍	孙明明	李玉荣
李爱玉	李俊伟	李润民	沈曙红	苗双虎
赵凤臣	康平芬	唐振华	梁吉平	梁华龙
曹 凯	程 伟	曾铁功	潘传中	

委 员 (按笔画排序)

马远方	马维平	卫琮玲	王宪龄	王曼文
王学娅	王朝庄	邓仁丽	邓翠珍	丰慧根
付元秀	卢桂珍	田玉慧	刘延锦	关 青
李永生	李国安	李秀敏	李杰红	张百让
张玲芝	张改叶	余晓齐	何群力	何 坪
沈 健	杨立明	杨福江	杨德芬	周效思
罗艳艳	单伟颖	易慧智	陈传波	赵建龙
汪洪杰	黄 英	熊和民	姬栋岩	雷 慧
谭建三	薛松梅	薛军霞		

办公室主任 吕双喜

秘 书 李龙传

医学高职高专“十一五”规划教材参编院校

(按笔画排序)

三峡大学	河南中医学院
广东化工制药职业技术学院	河南科技大学
井冈山学院	承德医学院
山西医科大学汾阳学院	南华大学
内蒙古医学院	南阳医学高等专科学校
长沙民政职业技术学院	临汾职业技术学院
辽宁中医药大学	重庆医科大学应用技术学院
吉林医药学院	信阳职业技术学院
邢台医学高等专科学校	珠海卫生学校
达州职业技术学院	浙江大学
安徽医学高等专科学校	浙江医学高等专科学校
邵阳医学高等专科学校	焦作职工医学院
金华职业技术学院	湖北中医药高等专科学校
郑州大学	湖北职业技术学院
郑州华信职业技术学院	楚雄医药高等专科学校
郑州铁路职业技术学院	新乡医学院
河北工程大学	漯河医学高等专科学校
河南大学	遵义医学院
河南广播电视大学	鹤壁职业技术学院

编者名单

主 编 单伟颖

副 主 编 罗艳艳 程家娥

编写秘书 梁迎辉

编 委 (以姓氏笔画为序)

罗艳艳 新乡医学院

单伟颖 承德医学院

陈雪霞 内蒙古医学院

梁迎辉 承德医学院

程家娥 湖北中医药高等专科学校

编写说明

当前,医学高职高专护理学专业教育发展迅速,办学规模和办学层次逐年增加,市场对医学高职高专护理专业的学生需求逐年递增,学生就业率高,形成了医学院校一个新的亮点。为了落实《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》,配合医学高职高专院校护理学专业学科建设和课程建设需要,顺应社会发展对新一代护理学人才的需求,优化护理学教学质量,郑州大学出版社于2006年对国内医学高职高专护理专业的培养目标、培养模式、课程体系、教学内容和教学大纲等进行了广泛而深入的调研,得到了湖北、湖南、山西、山东、四川、安徽、陕西、江西、吉林、浙江、江苏、辽宁、广东、贵州、云南、河北、河南、重庆、内蒙古等全国省市、自治区三十多所院校的积极响应,也得到了国内一大批护理学教育专家的支持。为了紧扣当前护理学专业教学的实际,他们先后组织召开了多次医学高职高专护理学专业教学研讨会暨规划教材编写会,无论是大的环节,还是小的细节,无不经过与会专家和教授的科学规划、认真研讨和商榷,最终确定了这套医学高职高专“十一五”规划教材(护理学专业)编写的指导思想、体例和规范。一些科目已经被列入卫生部护理学专业“十一五”规划教材。

可以说,这套教材的出版和以后医学高职高专护理学专业实训教材的出版,关注护理行业人才需求、培养目标、知识结构、课程设置,教学内容的确定和学习效果的评价迎合了当前医学高职高专护理学专业教育迅速发展的新趋势,有助于深化护理学专业教学内容和课程体系的改革。希望使用教材的师生多提意见和建议,以便及时修订、不断完善,使这套教材在医学高职高专护理学专业教育中发挥更大的作用。

医学高职高专“十一五”规划教材编审委员会

2007年6月

前 言

礼仪,是人类文明的一个重要组成部分,是世界各民族宝贵的文化积累和精神财富。随着医学和护理学的飞速发展,人们保健意识的不断提高,医护礼仪的重要性日益显著,虽然社会上介绍礼仪的教材、书籍很多,大都对公共礼仪进行了介绍,却没有一本非常适合医护人员尤其是在校医护专业学生的礼仪书籍,为此我们编写了《医护礼仪》。这本教材,本教材是卫生部规划教材,不仅可供医护专业的学生使用,也可作为医护人员素质教育培训的参考书。

本教材共分十章,较为全面系统地介绍了医护人员应当掌握的礼仪常识,第一章是绪论部分,主要介绍礼仪的发展简史、基本概念及其特点、种类和功能等;第二章至第九章为本书的重点,主要对医护人员的颜面、服装服饰、姿态、社交、人际沟通、工作、求职等方面的礼仪要求作了系统、详细的介绍,并辅以具体的行为模拟训练,注重医护礼仪的实用性和可操作性,同时特别强调了新一代医务人员应具备的内在和外在素质;第十章介绍了其他相关的礼仪知识,作为自学的参考内容。

在编写这本教材的过程中,参考和引用了有关国内外礼仪方面的大量书籍,在此对所引用文献的作者表示深切的谢意。同时,由于时间仓促,难免有诸多的疏漏和不足,我们衷心希望此书能为大家起到抛砖引玉的作用,同时希望读者能够给我们提出宝贵意见,以使我们得以更正提高。

单伟颖

2007 年 7 月



目 录

第一章 绪论	1	第四节 颜面部保养	38
第一节 概述	1	一、蒸汽清洁皮肤	38
一、礼仪发展简史	1	二、面膜敷面	39
二、礼仪的基本概念	4	三、面部按摩	40
三、礼仪的内容	5	四、皮肤护理	42
四、礼仪的特点	6	第五节 医护人员颜面礼仪	44
五、礼仪的原则	7	一、头面修饰	45
六、礼仪的功能	9	二、表情流露亲切	47
七、礼仪的适用范围	11	思考题	48
第二节 学习礼仪的意义与 方法	12	第三章 服装服饰礼仪	49
一、学习礼仪的意义	12	第一节 概述	49
二、学习礼仪的方法	12	一、服装服饰礼仪的发展	50
思考题	13	二、服装服饰礼仪的意义	55
第二章 颜面礼仪	14	第二节 服装礼仪	58
第一节 概述	14	一、服装的功能	58
一、颜面礼仪的内涵及意义	15	二、服装的选择原则	58
二、颜面礼仪的基本原则	15	第三节 服饰礼仪	63
第二节 颜面礼仪工具	16	一、服饰的功能	63
一、化妆刷	16	二、服饰的使用规则	63
二、化妆笔	17	三、常见的服饰及其佩戴方法	64
三、化妆夹	17	第四节 服装服饰礼仪的忌讳及 注意事项	68
四、修饰、定妆用品	18	一、个体性	68
第三节 颜面修饰程序	20	二、整体性	68
一、化妆品的种类及选择原则	20	三、文明性	71
二、修饰程序	29	四、整洁性	71
三、颜面修饰礼节	38	五、协调性	71
		六、技巧性	72



第五节 医护人员在工作中的服饰礼仪..... 74	第三节 医护工作中的社交礼仪 108
一、工作帽的选择与佩戴 75	一、医务人员的行为举止和仪表 108
二、工作服装的选择与穿着 75	二、医护工作中的礼仪 109
三、工作中鞋与袜的选择 76	三、医护人员的形象设计 112
四、工作中的饰物佩带 76	思考题 114
思考题 77	
第四章 姿态礼仪..... 78	第六章 人际沟通礼仪 115
第一节 概述..... 78	第一节 人际关系 115
一、人体美标准 78	一、人际关系的概念及特征 116
二、肥胖对身心健康的影响 79	二、人际关系发展史 116
三、减肥 健美 79	三、人际关系类型 116
第二节 常见的姿态礼仪..... 84	四、人际关系的建立 117
一、手姿..... 84	五、影响人际关系的因素 118
二、站姿..... 86	第二节 人际沟通 122
三、坐姿..... 88	一、人际沟通的概念及意义 122
四、行姿..... 93	二、人际沟通属性 123
五、蹲姿..... 95	三、人际沟通基本要素 123
第三节 医护的姿态礼仪..... 96	四、人际沟通方式与技巧 124
一、基本要求 96	五、影响沟通的因素 130
二、常见姿态 96	第三节 人际关系的建立 132
思考题 101	一、良好人际关系的形成 132
第五章 社交礼仪 102	二、维护良好人际关系技巧 133
第一节 概述 102	三、消除人际交往中的心理障碍 135
一、社交的定义 102	第四节 网络中的人际关系 137
二、社交的特点 102	一、网络中人际关系特点 137
三、社交的类型 103	二、网络中的人际沟通 138
四、社交礼仪的类型 103	第五节 医护工作中的
五、社交礼仪的表现形式 103	人际关系 141
第二节 常见的社交礼仪 104	一、医护工作中人际沟通的目的和意义 141
一、交际礼仪 104	二、医护与服务对象的
二、交通通讯礼仪 106	人际沟通 142
三、餐饮礼仪 108	三、医护人员之间的人际沟通 151



思考题	154	三、面试后的礼仪	191
第七章 医护工作礼仪	155	思考题	191
第一节 概述	155	第九章 医护礼仪与修养	192
一、医护工作礼仪的		第一节 自身修养的养成	192
基本要求	155	一、加强业务学习 提高	
二、医护工作中的		文化知识修养	192
礼仪规范	158	二、注重素质修养 提高	
第二节 门诊与急诊医护		文明程度	193
工作礼仪	161	三、强化社会主义道德修养	
一、门诊医护工作礼仪	161	建立良好的社会形象	196
二、急诊医护工作礼仪	163	第二节 医护职业尊严	197
第三节 病房医护工作礼仪	164	一、价值与价值观念	197
一、基本要求	164	二、完善知识结构与自我	
二、各科病房医护工作礼仪的		形象设计	197
特点	166	三、自尊、自爱、自强、自信	197
第四节 其他医护工作礼仪	175	第三节 医护人性美	198
一、手术室医护工作礼仪	175	一、医护应具备的心理素质	198
二、肿瘤科医护工作礼仪	177	二、医护应具备的人格特点	198
三、传染科医护工作礼仪	178	三、医护应具备的人性美	199
思考题	180	四、宽容的力量	199
第八章 求职礼仪	181	第四节 医护工作中的	
第一节 概述	181	道德礼仪	199
一、求职礼仪的概念	181	第五节 读书与知识积累	202
二、求职礼仪的特点	181	思考题	202
三、求职礼仪种类	182	第十章 其他礼仪	203
第二节 书面求职礼仪	182	第一节 馈赠礼仪	203
一、求职信的写作方法	182	一、馈赠的注意事项	203
二、个人简历的写作方法	183	二、馈赠的礼仪	204
三、书面求职材料写作要求及		第二节 送花礼仪	205
注意事项	185	第三节 探视礼仪	207
第三节 面试礼仪	186	思考题	208
一、面试前的准备	186	参考文献	209
二、面试中的礼仪	187		

第一章 绪 论

学 习 目 标

- ◆说出礼仪的主要发展阶段及各阶段特点。
- ◆背诵礼仪的定义。
- ◆说出礼节、礼貌、礼仪的联系和区别。
- ◆背诵礼仪的原则。
- ◆背诵礼仪的特点。
- ◆说出礼仪的功能。

第一节 概 述

自古以来,人类的行为每时每刻都在受到各种各样社会规范的影响和制约。其中道德规范、法律规范和礼仪规范是最主要的三个方面。道德规范是用善与恶、正义与邪恶、公正与偏私等范畴来规范和衡量人类的行为;法律规范则是由法制机关强迫人们必须执行的行为法规;礼仪规范是在人类漫长的发展长河中逐渐形成的,用于约束、协调个体与他在社会生活中具体行为的一种约定俗成的行为准则。

随着人类社会的不断进步,礼仪规范在现代社会中对人们生活的影响越来越突出。各行各业,尤其是服务行业,则把礼仪培训作为岗前培训的最基本内容。面临日益提高的人类健康需求,医疗卫生体系作为特殊的服务行业,已经意识到职业礼仪修养对满足人类健康需求以及提高行业服务质量的重要性。对医务人员加强礼仪修养教育,已成为当前高等医学教育不可缺少的重要内容之一。在学习礼仪具体内容之前,有必要对其发展进行了解。

一、礼仪发展简史

礼仪是人类文化的重要组成部分,同时也是人类进步以及文明的重要表现形式之一,如同文字、绘画等,作为人类文明、进步的表现形式一样,是人类不断摆脱愚昧、无知乃至野蛮,并逐渐走向开放、文明的标志。



(一) 礼仪的起源

礼仪是由习俗演变而来。在原始社会,伴随着人类的出现便出现了习俗,故礼仪起源于原始社会。礼仪的产生与发展是随着社会的发展而发展的,其内涵不断获得充实和丰富。首先,在原始社会,由于生产力水平极其低下,人类认识世界的能力极为有限,当时对于诸如风雨、雷电、洪水、干旱、瘟疫等自然现象不能给予合理和科学的解释,便将之视为崇拜和敬畏的对象。为此,在遭遇以上灾难时,人们就会举行一系列祭祀、供神、宗教、顶礼膜拜等活动。伴随着这些活动的出现,宗教礼仪便应运而生。由此便产生了“礼”的最初含义,即是指供奉神灵的仪式。其次,在原始社会人类以群居形式生存,同一部族成员往往共同采集、狩猎、饮食,在活动中形成的惯性语言和动作,日积月累之后逐渐成为了日后人们日常劳动和生活方面的礼仪。部落之间在交往的过程中,为求得彼此间的信任、谅解、协作而经常使用的语言、体态等,也逐渐成为人们对外交往的礼仪。如在远古时代,人类以打猎为生,在路上相遇,为了表示对对方的友好和信任,便主动丢弃掉手中的石头或利器,并主动让对方触摸、检查手掌,这便是当前握手礼仪的起源。另外,婚姻的存在以及其外在形式的不断发展,产生了现代婚姻礼仪;等级关系的出现,又引发了以后的政治礼仪。总之,与现代社会相比较,原始社会人类生活尽管异常简单,由此而产生的礼仪亦相对单纯,但正是原始社会的礼仪萌芽,一直影响着以后人类几千年的礼制礼俗。

(二) 礼仪的历史演变

礼仪的产生是随着人类的出现而出现的,同样,其发展也是随着人类社会的进步而不断发展和演变的。从人类历史发展来看,我国礼仪在不同时期,有其不同的特点和意义。

1. 原始社会 礼仪起源于原始社会。尽管原始社会仅仅是礼仪的萌芽阶段,但据有关材料证明,原始社会已经形成了具有很大影响的礼仪规范。宗教、婚姻等礼仪已具雏形。其中,敬畏天神形成的礼仪是最早的原始礼仪。

2. 奴隶社会 随着人类社会进入奴隶社会,统治阶级为了维护自身利益,制定了一系列国家礼仪制度,用于约束被统治阶级的行为,从而进一步巩固自身的统治地位。此时,礼仪则由原始社会以宗教礼仪为主的礼仪形式发展成为一套为统治阶级服务的伦理道德观念。奴隶社会的礼,主题就是政治体制,即刑典法律。正是所谓的“礼,国之大柄也。”中国历史上最早记载“礼”的文字材料,出现在我国古代礼仪最具有代表性的西周时代,是由周公主持制定的论礼专著,被称为“三礼”之一的《周礼》。本专著比较完整的记载了当时统治阶级的礼仪制度以及生活方式,形成了我国奴隶社会最早偏重于政治制度的礼制。《仪礼》作为“三礼”之二,简称《礼》,又称《礼经》,是关于春秋战国时期的礼制汇编,主要偏重记载了行为规范。《礼记》被称为“三礼”之三,是由孔子的弟子等人撰写,主要内容包括各阶层生活习惯、教育原理、儒家政治、伦理等,偏重于对礼各分支做理论说明。这“三礼”的出现,标志着中国古代礼仪进入了成熟时期。

公元前 770 年左右,即春秋战国时期,作为奴隶社会向封建社会的转型期,社会经历了深刻的变革。此间,以孔子、孟子、荀子等为代表的思想家则从理论上系统地阐述了礼的起源、本质与功能,发展和革新了礼仪理论。

孔子作为儒家学派的创始人,提出“不学礼,无以立”,并主张礼是人们言行标准的基本准则;礼是治国安邦的基本法度;要求人们用道德规范约束自己的行为,做到“非礼勿



视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。

孟子继承和发展了孔子的“礼治”,提出“仁政”,主张“以德服人”、“舍生取义”,讲究“修身”和培养“浩然正气”。孟子认为恭敬、辞让礼节是人类与生俱来的。他认为人要达到礼的标准,最根本的问题是主观反省自己,最大限度降低自己的各种欲望。

荀子更倾向于建立新的封建等级制度,主张“隆礼”、“重法”。他认为“礼”的核心内容就是区别人的贵贱、长幼、贫富等等级,提出礼法并用,更进一步指出了礼仪在治国安邦中的重要性。

以上以孔子、孟子和荀子为代表,历史上第一次全面而深刻地阐述了社会等级秩序的划分及意义,以及与之相适应的礼仪规范、道德义务。

3. 封建社会 封建社会的礼仪形成于秦汉时期,在以后各朝代均有不同程度的发展,特别是进入唐朝,封建社会礼仪得到进一步强化。封建社会完成了历史上礼仪由奴隶社会礼制阶段向礼仪阶段的转变。

西汉时期著名的儒学大师董仲舒是形成封建礼仪的典型代表。他主张人与人之间的交往应该遵从“三纲五常”。三纲:君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲;五常:仁、义、礼、智、信。并提出父慈子孝、夫唱妇随、兄友弟恭等一系列道德规则,成为当时约束人民行为、维护封建统治的强有力的武器。董仲舒学说一直被人们视为日常行为的礼仪准则。

唐代社会昌盛,礼仪也有所改革和发展,但仍基本沿袭旧礼。

宋代成为了封建社会礼仪的盛行阶段,素有“揭礼”之称。对女性提出了著名的“三从四德”,“三从”即在家从父、出嫁从夫、夫死从子;“四德”即:“妇德”——一切言行都要遵从忠、孝、节、义;“妇言”——说话要小心谨慎;“妇容”——容貌打扮要美观整齐;“妇功”——要把侍奉公婆和丈夫作为最重要的事情来做。

封建社会礼教被打上了严格等级制度的烙印,在一定程度上束缚了人的思想,甚至阻碍了社会的进步,但礼仪又不乏积极的成分,为以后礼仪的进一步发展奠定了一定的基础。

4. 现代礼仪阶段 随着西方列强的入侵,中国沦为半殖民地半封建社会,此时,中国礼仪受到西方资本主义道德观影响,形成了礼仪道德观的大杂烩。直到辛亥革命一声炮响,开始移风易俗,破旧立新,普及教育等,才正式拉开了现代礼仪的帷幕。五四运动吹响了反帝反封建的号角,对维护尊卑、跪拜、缠足等传统礼仪进行了猛烈的抨击,特别是新文化运动的兴起,直接成为现代礼仪产生的条件。1949年新中国成立,人民当家做了主人。在社会主义国家形成了新型的人际关系,人人平等,彼此互相尊重、互相关心,礼仪不再是等级制度的体现,更不是统治阶级统治的工具,而成为体现平等、和谐及维护社会秩序的行为规范,是社会主义精神文明建设的重要组成部分。从此,中国礼仪进入了一个崭新的历史时期。

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系列行为规范。任何国家的礼仪礼节均与本国的社会制度、民俗民风、文化背景以及社会精神文明、物质文明的程度密切相关。社会主义制度下的礼仪礼节属于道德范畴,是社会主义公共道德的重要组成部分。

随着人类的不断进步,社会的不断发展,特别是人类生产方式和生活方式的不断变



革,人们的思想也会随之不断更新和变化,礼仪礼节也随之更加丰富,进而更加有效地约束人们的言行,成为社会进步不可缺少的动力之一。

二、礼仪的基本概念

在中华民族悠悠五千年的历史长河中,流淌着勤劳、智慧的中华儿女创造的璀璨文明。作为中华民族引以为自豪的社会文明与道德的表现形式——中华现代礼仪,是祖先留给我们的十分宝贵的历史文化遗产,是民族精神文明和进步的重要标志。

现代社会中礼仪规范对人们生活的影响越来越大。各行各业,尤其是服务行业更是把礼仪修养培训作为本行业上岗培训的基本内容。医疗卫生服务作为一个特殊的服务行业,已意识到职业礼仪修养对提高行业服务质量的重要性,对医务人员,尤其是对临床第一线医务工作者加强礼仪修养教育,已成为目前高等医学教育不可缺少的重要课程。

礼仪是人类文化的组成部分,是人类进步、文明、道德的反映,同时也是一个团体、组织和个人形象的反映。学习礼仪,可以提高人的素质和教养,维护、改善个人和群体形象,增进相互间的了解、理解和信任。我们今天学习礼仪,不仅应当学习礼仪知识,继承优良传统,提高个人文明素质和塑造个人良好形象,还要以自己美好高尚的言行影响他人,带动他人,使礼仪之花香满人间。

礼仪是人类社会生活中,在语言、行为方面的一种约定俗成的、符合“礼”的精神的、要求每个社会成员共同遵守的准则和规定。

礼仪所研究的领域是人类的行为。由于理解的角度不同,礼仪的含义也不同:从伦理道德的角度理解,礼仪被认为是为人处世的行为规范;从个人修养的角度看,礼仪可以说是一个人的内在修养和素质的外在表现;从美学的角度理解,礼仪则是一种形式美的表现;从公共关系学来说,礼仪也是一种交往的艺术,沟通的技巧;以法制的观点看,礼仪乃治国安邦之大法,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;对社会来讲,礼仪是精神文明建设的重要组成部分,是社会的文明程度、道德风尚和生活习俗的反映。简单地说,人际交往的行为准则和规范,即称之为礼仪。礼仪是教养的直接体现,是内在修养外在表现的重要因素,是形式美的标准要求,是人与人之间相互沟通的重要技巧。从内容上讲,礼仪是由主体、客体、媒体和环境四项基本要素构成。在临床护理工作中,礼仪的主体,即礼仪活动的操作者和实施者,就是护士;礼仪的客体,即礼仪活动的指向者和承受者,包括病人、病人家属及相关亚健康人群;礼仪的媒体,即礼仪活动所依托的媒介,包括语言、行为、事件等;礼仪的环境,即礼仪活动得以进行的特定时间、空间条件,包括自然环境与社会环境。礼仪的表现形式有:礼、礼节、礼貌、仪表、仪式等。

在社会交往中,要卓有成效、轻松愉快地进行社交活动,就要懂得怎样才是恰当的举止行为,就要了解礼仪的含义及不同场合的使用方法。

(一)礼

礼是表示敬意的通称,是表示尊敬的言语或动作,是人们在长期的生活实践中由于风俗习惯而形成的大家共同遵守的规范仪式。其本质是“诚”,有敬重、友好、谦恭、关心体贴别人之意。

礼属于上层建筑的一部分,它与经济基础相适应,并随其发展而不断完善和发展。从



原始社会握手礼的来历,至今天国际通用的一些交际礼节(如鸣炮 21 响是最高致敬礼节),都体现了人类文明地不断进步。

(二) 礼貌

礼貌是人们交往时,相互表示谦虚恭敬和友好的言行规范,指人们在语言、动作、表情乃至仪表、仪态等方面对他人表示谦虚、恭敬、友好的表现。它侧重于表现人的品质与素养,体现了时代的风尚与道德水准,体现了人们的文化层次和文明程度。礼貌是待人接物时的外在表现,它通过言谈、表情、姿势等来表示对人的尊重,可分为礼貌行为和礼貌语言。

(三) 礼节

礼节是人们在日常生活中,特别是在交际场合相互表示尊重、友好、问候、祝颂、感谢、哀悼、慰问等给予必要的协助与照料的惯用形式,是礼貌在仪表、仪容、仪态及语言、行为等方面的具体要求,如鞠躬、握手、感谢信、致敬电、鸣礼炮、献花圈等。各国礼节的表达差异较大。

(四) 礼仪

礼仪是表示礼节的仪式,通常是指在较大或较隆重的场合,为表示重视、尊重、敬意、友好而举行的合乎社交规范和道德规范的礼宾仪式;又指在人际交往中,自始至终地以一贯的、约定俗成的程序与方式来表现的律己、敬人的完整行为。

礼仪的本质是人类社会为维系社会正常生活而共同遵循的最简单、最起码的道德行为规范。它属于道德体系中社会公德的内容,是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成并以风俗、习惯和传统等形式固定下来的。

礼仪涉及社会生活领域中的每一个方面。语言、行为表情、服饰饰物是构成礼仪最基本的三大要素。一般而言,任何重大典礼活动都需要同时具备这三种要素才能完成。

(五) 礼貌、礼节、礼仪的联系与区别

礼节是礼貌的具体表现,是表示尊重的惯用形式和具体要求;礼貌是表示尊重的言行规范,是礼节的规范;礼仪则是通过礼貌、礼节、仪式等所体现的、在人际交往中约定俗成的行为规范与准则。三者相辅相成,密不可分。

礼貌、礼节、仪表、仪式等是礼仪的具体表现形式,礼仪则是表示敬意而举行的隆重仪式。没有礼节就无所谓礼貌,有了礼貌就必然伴有具体的礼节形式,如行礼的礼节就是向人表示尊重的具体的礼貌形式。这种礼貌的表现形式可反映出一个人良好的品质素养。

(六) 医护礼仪

医护礼仪属于职业礼仪范畴,它既是医务工作者素质修养的外在表现,也是医护人员职业道德的具体表现,是医护人员在进行医疗和健康服务过程中形成的、被大家公认和自觉遵守的言行规范。其实际内涵即医务人员在工作岗位上向病人及其他服务对象提供服务时标准的、具体的做法,也是一个医护人员塑造良好形象的基本礼仪。

三、礼仪的内容

礼仪涉及社会生活的方方面面,表现为种种外在形式,反映着内在文化修养的深刻内涵。礼仪的基本内容,包括自我形象设计和交往应酬的技巧。自我形象设计,即对自己在



工作场合、社交场合的举止(包括仪表、表情、举止、服饰、化妆、谈吐等)进行设计;交往应酬的技巧主要指待人接物的技巧。

礼仪依据其适用对象、适用范围的不同,大致可以分为个人礼仪、交往礼仪(政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、涉外礼仪和社交礼仪)。其中,与护理工作密切相关的是交往礼仪中的服务礼仪,是在医疗系统中以人为中心的人际交往的基本要求和规范。

从讲解知识、传授做法、提高修养、适用实际需要的目标出发,我们在本门课程中,主要从礼仪的一般要求、现代护理的一般概况对护理礼仪的要求、日常生活及护理工作中礼仪的使用等方面进行学习,以使我们的护理人员能够掌握与人交往的言行规范,真正成为给人带来幸福、愉快的美丽的“白衣天使”。

四、礼仪的特点

特点或者特征是某一事物区别于其他事物的显著标志。与其他学科相比,礼仪具有一些自身独具的特征。这主要表现在其规范性、限定性、可操作性、共同性、统一性、传承性、差异性、通俗性、时代性、变动性等各个方面。

(一) 规范性

礼仪的规范性,不但约束着人们在一定交际场合的言谈话语、行为举止,使之合乎要求,而且也是人们在特殊交际场合必须采用的一种“通用语言”,是衡量他人并判断自己是否自律、敬人的一种尺度。

(二) 限定性

礼仪,顾名思义,主要适用于交际场合,适用于普通情况之下的、一般的人际交往与应酬。在这个特定范围之内,礼仪肯定行之有效。离开了这个特定的范围,礼仪则未必适用。

(三) 可操作性

礼仪具有很强的实用性和可操作性。从某种意义上说,它实际就是有关交际艺术的科学。

礼仪不是纸上谈兵、空洞无物、故弄玄虚,而是既有总体上的礼仪原则规范,又在具体的细节上以一系列的方式、方法,仔细周详地对礼仪原则规范加以贯彻,并把它们落到实处,使之“言之有物”,“行之有礼”,不为空谈。

(四) 共同性

礼仪是一种社会规范,它早已跨越国家和民族的界限,成为调整社会成员在社会生活中相互关系的行为准则,是全人类所共同需要的上层建筑。所以礼仪被广泛地运用于各种场合,可以说礼仪无处不在。大至政治、经济、文化领域,小至个人衣食住行,不论城市乡村、各行各业,不论干部群众、集体个人,不论单位家庭、繁简事务,不分国家、民族、地域、性别、年龄,不分场合大小、人数多少,只要存在交往,人们就需要通过礼仪来表达彼此的情感和尊重,礼仪就会作为一种不可缺少的、不可逾越的行为规范被普遍地遵循。尽管不同的国家、不同的民族对于礼仪内容的理解不同、重视的程度不同、反映的形式也不同,但对礼仪的需要却是共同的。