

高等学校创新教材
供本科护理学专业用

护理礼仪

主编 梁伟江

 人民卫生出版社

高等学校创新教材

供本科护理学专业用

护 理 礼 仪

主 编 梁伟江

副主编 商临萍 李惠玲

编 者 (以姓氏笔画为序)

马月华 (齐齐哈尔医学院)

石 玮 (吉林医药学院)

李惠玲 (苏州大学医学部)

张涌静 (山西医科大学)

陆小曲 (右江民族医学院)

唐萍芬 (昆明医学院)

黄卫东 (长春中医药大学)

商临萍 (山西医科大学)

梁伟江 (右江民族医学院)

人 民 卫 生 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

护理礼仪/梁伟江主编. —北京: 人民卫生出版社,
2009.3

ISBN 978-7-117-11087-7

I. 护… II. 梁… III. 护理-礼仪-高等学校-教材
IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 009248 号

护 理 礼 仪

主 编: 梁伟江

出版发行: 人民卫生出版社 (中继线 010-67616688)

地 址: 北京市丰台区方庄芳群园 3 区 3 号楼

邮 编: 100078

网 址: <http://www.pmph.com>

E - mail: pmph@pmph.com

购书热线: 010-67605754 010-65264830

印 刷: 中国农业出版社印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 10.25

字 数: 259 千字

版 次: 2009 年 3 月第 1 版 2009 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-11087-7/R·11088

定 价: 23.00 元

版权所有, 侵权必究, 打击盗版举报电话: 010-87613394

(凡属印装质量问题请与本社销售部联系退换)

前 言

随着社会的进步和发展,礼仪规范对现代人的影响越来越大,不少行业,特别是服务行业,已将礼仪的培训作为本行业上岗培训的主要内容。现代医学模式的改变,对医疗护理质量提出了更高的要求。而护士是医院中人数最多、与患者接触最多、接触时间也最长的群体。因此,加强护士的礼仪修养,提高护理质量,直接关系到医院的存亡,也给护理教育提出了新的要求。

作为培养高级护理人才的医学院校,要及时跟上并调整护理教育的理念,以“以人为本、以病人为中心”的目的出发,从学校开始,加强对护理学生的礼仪教育,逐步培养学生的礼仪修养。我们这本创新教材就是在这种情况下,组织了各个医学院校长期从事礼仪教育、有着丰富教学经验的老师,力争从护士礼仪的概念到内容、教学活动、教学组织等做出一个统一的规范,使本教材能充分地为护理专业的人才培养目标服务,有利于护理学生综合素质的全面发展。

本教材编写人员分工如下:第一章由梁伟江编写;第二章由梁伟江、马月华编写;第三章由黄卫东编写;第四章由张涌静编写;第五章、第六章由陆小曲编写;第七章由李惠玲编写;第八章由商临萍编写;第九章由石玮编写;第十章由梁伟江、唐萍芬编写。本教材除各编委的辛勤劳作外,还得到了苏州卫生职业技术学院的杨晓莉老师、右江民族医学院李凤玲老师、右江民族医学院现代教育中心的大力协助;此外,还参考了大量的教材及相关论文,由于数目较多,只能在书后附上,在此一并感谢。

本教材适用于护理本专科的护理专业和高职高专的护理专业,其他层次的护理专业也可选用,也可作为在职护理人员培训的选用教材。由于时间和经验的原因,书中存在的不足之处与错漏是难免的,我们恳请各位专家和同行加以指教,并请使用本教材的老师和学生提出宝贵意见,以便我们能不断完善。

梁伟江

2008年12月

目 录

第一章 概论	1
第一节 礼仪的含义及特征	1
一、礼仪的概念	1
二、礼仪的特征	2
第二节 礼仪的起源及发展	3
一、礼仪的起源	3
二、礼仪的发展	3
第三节 礼仪的基本原则	4
一、“遵守”原则	4
二、“尊重”原则	4
三、“适度”原则	5
四、“自律”原则	5
五、“守信”原则	5
六、“平等”原则	5
第四节 礼仪的内容与作用	5
一、礼仪的基本内容	5
二、礼仪的作用	6
第二章 护理礼仪概述	7
第一节 开设护理礼仪课程的背景	7
一、医学和护理模式转变的需要	7
二、护理形势发展的需要	7
三、护士职业行为规范的需要	8
第二节 护理礼仪的特征和作用	8
一、护理礼仪的特征	8
二、护理礼仪的作用	8
第三节 护理礼仪是护士职业形象的体现	9
一、护士职业形象的基本要求	9
二、护士职业形象的内在美	10
三、护士职业形象的外在美	10
第四节 学习护理礼仪的意义	12
一、适应现代医院护理服务的需要	12
二、“养成教育”的需要	12
三、改善人际关系的需要	12
四、护理礼仪的主要内容	12

第三章 日常交往礼仪	14
第一节 交际礼仪	14
一、会面与称谓礼仪	14
二、介绍与名片礼仪	19
三、拜访与聚会礼仪	21
四、电话礼仪	23
五、馈赠礼仪	25
第二节 公共礼仪	27
一、交通礼仪	27
二、餐饮礼仪	29
三、文化场所礼仪	31
第三节 涉外礼仪	32
一、涉外礼仪的通则	32
二、涉外交际礼节	35
三、外国的风俗习惯	38
四、宗教礼仪与禁忌	39
第四章 护士服饰礼仪	42
第一节 着装的基本原则	42
一、TPO 原则	42
二、适宜性原则	43
三、适度性原则	44
四、个体性原则	44
五、整体性原则	45
六、技巧性原则	45
第二节 服装礼仪	45
一、服装的功能	45
二、服装的要素	46
三、服装的种类	48
四、着装的注意事项	50
第三节 饰品礼仪	50
一、佩戴饰品的原则	50
二、实用类饰品	51
三、装饰类饰品	52
第四节 护士着装礼仪	54
一、护士着装的种类和特点	54
二、护士着装的基本原则	55
三、护士着装的基本要求	56
第五章 护士仪容礼仪	60

第一节 概述	60
一、仪容礼仪的作用	60
二、仪容礼仪的内涵	61
第二节 护士仪容修饰	61
一、头、面部修饰	61
二、身体的修饰	69
第三节 护士的表情礼仪	69
一、眼神	70
二、笑容	71
第六章 护士仪态礼仪	73
第一节 仪态礼仪概述	73
第二节 护士仪态基本要求	73
一、基本手姿	74
二、站姿	75
三、行姿	77
四、坐姿	79
五、蹲姿	82
六、鞠躬	83
第三节 护士工作姿态礼仪	84
一、端治疗盘	84
二、持病历夹	84
三、递物与接物	85
四、推治疗车	85
五、推平车	85
六、推轮椅	86
第七章 护士语言礼仪	87
第一节 护士言谈礼仪	87
一、语言沟通的五种变量	87
二、语言沟通技巧	90
三、护士常用接待礼仪语	93
四、电话礼仪语	94
第二节 护理沟通礼仪	95
一、医护沟通礼仪	95
二、护患沟通礼仪	95
三、特殊情境的沟通	97
四、影响沟通的主要因素	102
五、非语言沟通变量及技巧	104
第三节 护士语言礼仪的禁忌	106

一、语言交流形式的禁忌	106
二、语言选择场合的禁忌	106
三、语言交流内容的禁忌	107
四、常见的禁忌语	108
五、语言礼仪不慎对患者的负面影响	108
第八章 护士的工作礼仪	110
第一节 上岗前礼仪	110
一、晨间问候	110
二、岗前整理仪容仪表	111
三、准备工作	112
第二节 晨间查房及交接班礼仪	113
一、晨间查房礼仪	113
二、交接班礼仪	114
第三节 日间工作礼仪	115
一、接待出入院患者礼仪	115
二、医护沟通礼仪	116
三、护理操作礼仪	119
四、健康教育中的礼仪	120
五、陪同患者检查时的礼仪	121
六、巡视病室时的礼仪	122
七、书写护理文书应注意的礼仪	122
八、临床教学中的礼仪	123
第四节 护理会诊及业务查房礼仪	124
一、护理会诊中的礼仪	124
二、护理业务查房时的礼仪	125
第五节 支持与协助	126
一、请领物品中应注意的礼仪	126
二、处理特殊事件应注意的礼仪	127
第九章 护生实习礼仪	134
第一节 护生在实习期间的工作礼仪	135
一、完成角色转变,加强服务意识	135
二、展现自身优势,塑造美好形象	135
三、护生在工作中的人际交往礼仪	135
四、严守规章制度和劳动纪律,加强自律意识	141
第二节 护生在实习期间易出现的礼仪问题	141
一、仪容、仪表礼仪不规范	142
二、服饰礼仪不规范	142
三、仪态礼仪不规范	143

四、语言礼仪不规范·····	143
五、自由散漫,挑三拣四·····	143
第十章 求职礼仪 ·····	144
第一节 求职前的准备 ·····	144
一、求职材料的准备·····	144
二、面试前的心理准备·····	145
三、自我介绍的准备·····	146
第二节 求职形象设计 ·····	146
一、形象是一个人的“名片”·····	146
二、形象可以增强自身的竞争力·····	146
三、外在形象的设计·····	147
第三节 求职面试中的礼仪 ·····	147
一、准时守信·····	147
二、以礼待人·····	148
三、见面礼仪·····	148
四、交谈中的礼仪·····	148
五、告别的礼仪·····	149
第四节 面试中的注意事项及禁忌 ·····	149
一、面试中的注意事项·····	149
二、面试的禁忌·····	150
附表 1 化妆考核评分表 ·····	151
附表 2 《护理礼仪》考核评分表 ·····	152

第一章

概 论



1. 掌握护理礼仪的内容与作用
2. 熟悉礼仪的含义及特征
3. 熟悉礼仪的基本原则
4. 了解仪式的产生与发展

人类的活动在受自然规律影响的同时,还受社会规律及由社会规律决定的各种社会规范的影响和制约。在这些社会规律中,除了道德规范和法律规范外,还有一个重要的方面,就是礼仪规范。中国素有“文明古国,礼仪之邦”的美称。孔子曰:“不学礼,无以立”,“礼之用,和为贵”。荀子曰:“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁”。这说明了礼仪是一个人立足社会,成就事业的人生基础。

随着素质教育的全面推进,礼仪教育成为素质教育的重要内容。礼仪是与文明、美和善同时存在的。从礼仪教育入手,培养大学生学会做人,并成为学习、交往、沟通、求职的导向,引领大学生的成长,这是符合教育规律的。作为未来医护人员的护理学生,更应该学习礼貌、礼仪知识。护理工作作为一个与患者密切交往的职业,要求护士不仅要有良好的思想道德品质和精湛的技术,还要具备良好的人际沟通能力,而礼仪是人际沟通的重要工具。因此,学习礼仪、掌握礼仪、应用礼仪,是护理专业学生必需的一门功课。

第一节 礼仪的含义及特征

目前,虽然“礼仪”已被提到一个比较重要的位置,但要对它作出准确、科学的解释还是比较困难的。因为礼仪是一个比较复杂的概念,有广义和狭义之分。广义的礼仪指的是一个时代的典章制度。狭义的礼仪指的是人们在长期的实践中形成的约定俗成的行为规范。而礼仪的特征则是区别于其他学科的显著标志,需要正确掌握。

一、礼仪的概念

(一) 礼仪的含义

“礼仪”由“礼”和“仪”两个词组成。礼,在汉语中本意为敬神,后引申为敬人。仪,指的是

各种仪式、形式、程序等。把“礼”和“仪”合在一起的“礼仪”，就是指为人们所认同、又为人们所遵守、以建立和谐关系为目的的各种符合礼仪精神要求的行为准则或规范的总和。它包含了以下三个方面的含义：

1. 礼仪是一种行为准则或规范。一个人如果要进入某一个国家或地区，就要对那里人们的习俗和行为规范有所了解，入乡随俗，并按当地的习俗和规范来约束自己的行为。

2. 礼仪规范或准则是特定社会的人们约定俗成、共同认可的。约定俗成的礼仪规范一旦形成，就会产生强大的生命力。例如，见面时握手，分别时说“再见”，并非有人逼你做，而是因为它是一种行为规范，你只有这样做，才算合适和被接纳。许多礼仪能世代沿袭就是说明，要想硬性改变是相当困难的。例如，祭祀的仪式。礼仪虽然不是法律，但必须遵守，否则会受到舆论的谴责，造成不良的后果。

3. 礼仪可以体现个人的教养、风度及魅力，是一个人的学识、修养、审美、气质的外在表现，是营造人们之间互相尊重、和谐关系的重要手段。因此，也是个人获得成功的重要手段和途径之一。

（二）礼仪相关概念的辨析

与“礼”相关的词最常用的有“礼貌”、“礼节”和“礼仪”。这三个概念在交往中经常使用，大多数情况下被混为一谈，混合使用。但严格来说，这三者是有区别的。

1. 礼貌 指在人际交往中，通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。侧重表现于人的品质与素养、文化与文明程度。它的基本要求是：诚恳、谦恭、和善和适度；其对立面是：傲慢、粗野、蛮横和轻率。礼貌分为礼貌行为和礼貌语言。礼貌行为如微笑、握手、拥抱等，礼貌语言是使用敬称、敬语、敬辞等，如您好、您坐、请等。

2. 礼节 是人们在交际场所互相表示尊重，友好而惯用的形式，是礼貌的具体表现方式。例如，大多数国家流行的点头致意、握手；部分国家流行的拥抱、亲吻等都属于礼节的各种形式。所以，没有礼节就无所谓礼貌，有了礼貌，就必然伴随着具体的礼节。

3. 礼仪 是对礼节、仪式的统称，涵盖了礼貌和礼节。凡为表示敬意而隆重举行的仪式，均可称为礼仪，指在人际交往中，以约定俗成的程序、方式来表现的律己、敬人的完整行为。礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。

二、礼仪的特征

礼仪的本质特点是它的文化性，属于上层建筑中的道德范畴，具有道德的一般特点。但作为道德的一个特殊方面，又具有其自身的特点。

（一）普遍性

礼仪是一种社会规范，调整社会成员在社会生活中相互关系的行为准则，是全人类共同需求的。所以礼仪被人们广泛地运用于各种场合，可以说礼仪无处不在。尽管不同的国家、不同的民族对礼仪的内容理解不同，反映的情况也不同，但对礼仪的需求却是共同的。甚至，在两个对立的社会制度之间、国家、民族、集团、宗教、家庭、个人之间也发挥着制约的作用。可见，礼仪对维护人类正常生活的重要性。

（二）继承性

任何一种文化都有继承性。礼仪作为一种文化现象，也具有继承性。仪式的形成都是在长期的社会生活和道德实践中逐步积累起来的，在人类社会发展的历程中，礼仪将人们交往过程中的习惯做法以准则的形式固定下来并沿袭下去，经过一代又一代的去粗取精，去其糟粕，

取其精华,使其代代相传并不断发展。只有在社会发生重大变化,人们在观念上发生重大革新时,旧的礼仪才会逐渐以缓慢的速度消失,新的礼仪才逐步形成并取代旧的礼仪。

(三) 差异性(地域性,民族性)

尽管礼仪的普遍性非常明显,但礼仪在不同民族、不同信仰、不同国家和地区之间还是有着明显的差异。甚至同一种礼仪形式,在不同场合、不同的对象,都会有细微的差别。例如同样是握手,男女之间的力度就会不同。

(四) 社会性

礼仪作为一种文化形态,有着广泛的社会性。礼仪贯穿着整个人类的始终,普及社会的各个领域,渗透到各种社会关系之中,只要有人和人的关系存在,就会有作为行为准则和规范的礼仪存在。

(五) 规范性

礼仪是在一定社会范围内长期以来逐渐形成的,被大多数社会成员认可并遵守的行为规范,是在一定文化历史背景下形成的具有一定特色的调整人际关系的社会因素,具有约定俗成的本质属性。礼仪大多数没有明文规定,但又被社会生活中的每一个成员所遵循,使其思想和行为符合礼仪的要求。

第二节 礼仪的起源及发展

我国素以“文明古国、礼仪之邦”著称于世。在五千年的历史演变中,逐渐形成了一套完整的礼仪思想和礼仪规范,这是人类文明进步的结果。礼仪作为人类社会生活的行为规范,是与人类社会同时产生并发展的,每个社会阶段都会形成与之相适应的礼仪。而每个礼仪形式都经历了一个由无到有、由低级到高级的发展过程。

一、礼仪的起源

礼仪随着人类的产生而产生。根据人类学、历史学的研究,人类礼仪的产生主要源于原始的宗教祭祀。

在原始社会,由于科学落后,生产力低下,人们对自然界的许多现象无法作出解释,在自然灾害面前往往感到束手无策,从而对自然界产生了神秘感和敬畏感,形成了对大自然的崇拜。同样,原始人对自身的许多现象也无法解释。如梦幻、生老病死等,产生了“灵魂不死”的观念,进而产生对祖先的崇拜。于是对自然界和祖先的崇拜主要以祭祀的方法表现出来,从而产生了最早、也是最简单的以祭天、敬神为主要内容的“礼”。

另一方面,礼仪还源于协调人类相互关系的需要。人类为了生存和发展,除了抗争大自然外,还要处理人类的内部关系。例如,国家之间、部落之间、男女之间、等级之间等。因此,维护人类的自然人伦秩序是礼仪产生的最原始动力。

从人类的发展来看,最初礼是原始社会宗教信仰的产物,后来在敬神的基础上,礼的含义逐步拓宽,转移到对人的尊敬,从而产生一系列对人施以的礼节、礼貌。因此,在原始社会,已经形成了原始的政治礼仪、敬神礼仪和婚姻礼仪等,是礼仪的起源时期。

二、礼仪的发展

礼仪,就像人类社会一样,经历了从无到有、从低级到高级,不断演变、不断变革的漫长历

史时期,礼仪的文明程度也是随着人类社会的进步而提高的。

原始社会的礼仪主要是表达对大自然、鬼神(图腾)的崇拜,以及表达丰收的喜悦,维护血缘及婚姻关系、劳动生产、日常生活规范的需要。因此,礼仪的地位十分重要,尤其是崇拜性礼仪更是占有突出的地位。由于原始社会尚未产生阶级,个体成员之间是平等的、民主的,因此,这个时期的礼仪也反映出平等的观念,但它的等级是存在的,例如,父母与子女、年长与年幼、首领与成员,所以这个时期的礼仪虽然没有阶级性,但是有等级观念。

奴隶社会的礼仪是以尊君为核心的礼仪。阶级性、不平等性及妇女地位低下突出。其礼仪有着鲜明的阶级色彩。但在这个时期,我们国家出现了孔子、孟子、荀子等一大批礼学家,提出了许多重要的礼仪概念和礼仪规范,形成了较完整的国家礼仪制度,如“五礼”:吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼,是我国礼仪建设的重要时期,确定了崇古重礼的文化传统。

封建社会的礼仪在奴隶社会的礼仪基础上又有了进一步的深化。封建社会的最高统治者——皇帝自命为真龙天子,皇帝的话就是金科玉律。不平等性更加突出。妇女的地位进一步降低,且封建礼仪的封闭性非常显著,在外交上表现得尤为突出,根本不存在对等原则。例如,一些外国使节甚至元首来访,都要对皇帝行“三拜九叩”之礼。

到了现代社会,维护尊卑等级的陈旧没落形式已经被废除,取而代之的是人与人之间的尊重平等,礼仪从内容到形式都发生了很大的变化。现代礼仪既继承了礼仪中的精华,如“尊老爱幼”、“温良恭俭让”、“忠孝”等,又去除了传统礼仪中的一些糟粕,例如,敬神弄鬼,尤其是一些巫医、巫婆的“驱邪”治病等落后不科学的礼仪形式。

西方礼仪的演变与中国有相似之处,但又有它的特点。西方礼仪最早萌芽于中世纪的古希腊,后传入英国及整个欧洲,成为宫廷式贵族礼仪的基础。后经务实的美国将其合理化、生活化后,逐步发展为今天的西方礼仪。西方礼仪的主要特点是,强调个性、自由,尊重妇女、女士优先,简单务实等。

总之,礼仪的产生和发展是由上层建筑、社会的经济基础和道德规范所决定的。它作为人们的行为准则和规范,对社会的发展起着越来越重要的作用。

第三节 礼仪的基本原则

礼仪的原则是人们在社会交往中处理人际关系的出发点和指导。我们不仅要学习和掌握礼仪的规则,还要懂得和遵循礼仪的以下几个原则。

一、“遵守”原则

礼仪作为社会行为的准则和规范,反映了人们的共同利益和要求。所以,在交际应酬中、日常生活中,每一个社会成员都必须自觉、自愿地遵守礼仪规范,用礼仪去规范自己的交际言行。任何人,无论职务大小、身份高低、财富多少,都应自觉地遵守、应用礼仪。否则,就会受到公众的指责。

二、“尊重”原则

尊重是礼仪的灵魂和基础。尊重,包括尊重自己和尊重他人。在人际交往中,在自尊自爱的同时,尊重对方的人格,做到宽容、大度、平等。只有人与人之间互相尊重,才能保持和谐的人际关系。俗话说“你敬我一尺,我敬你一丈”。

三、“适度”原则

适度是指在施行礼仪过程中,必须熟悉礼仪的准则和规范,注意把握分寸,认真得体,恰到好处。既要热情大方,又不能轻浮献媚;既要优雅得体,又不能夸张造作;既要尊重习俗,又不能粗俗无礼。周恩来总理给我们树立了一个优秀的榜样,他总是做到彬彬有礼,不卑不亢,落落大方,赢得了我国人民乃至全世界人民对他的敬重。

四、“自律”原则

就是要求人们从内心树立良好的道德信念和行为准则,并以此约束自己。学习应用礼仪,最重要的就是要自我要求、自我约束、自我对照、自我反省,而无需外界的提示和监督。

五、“守信”原则

真诚守信,是建立良好人际关系的基本条件。守信,就是指在交往中要讲真话,并遵守自己的诺言和实践自己的诺言。礼仪需要真诚,不能为了真诚守信而疏于礼仪,更不能为了礼仪而忘记真诚。

六、“平等”原则

平等是礼仪的核心。即在交往中以诚相待、一视同仁,不能因为年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富等方面有所不同而厚此薄彼,给予不同的待遇。

第四节 礼仪的内容与作用

礼仪之所以被提倡,是因为它有沟通、协调、教育的功能,既有利于个人,又有助于社会。

一、礼仪的基本内容

(一) 构成礼仪的基本要素

礼仪的基本内容包括:礼仪的主体、客体、媒体、环境四个方面。

1. 主体 指礼仪活动的操作者和实施者。
2. 客体 指礼仪活动的指向者和承受者。
3. 媒体 指礼仪活动所依托的某些媒介。
4. 环境 指礼仪活动特定的时空条件,分为礼仪的自然环境和社会环境。

(二) 礼仪的基本内容

礼仪的基本内容包括以下几个方面:

1. 个人礼仪 是学习各种公共礼仪和专业礼仪的基础。包括心灵美、仪表美、行为美、气质与风度美四个方面。
2. 家庭礼仪 家庭关系是社会关系中最普通的关系,也是维持最长久的关系。家庭生活的行为规范和准则,就是家庭礼仪。包括:家庭称谓礼仪、家庭关系礼仪、家庭活动和家庭聚会礼仪四个方面。
3. 社交礼仪 指人们在参加各种有明确目的的社交活动时所必须遵守的每一种社交活动特有的礼仪要求。包括:会议礼仪、宴会礼仪、晚会礼仪、舞会礼仪、庆典仪式礼仪、婚丧与祝

寿礼仪等。

4. 公务礼仪 指公务人员在日常工作中所从事的一系列活动中应遵守的礼仪规范。包括:接待与迎送礼仪、会见与会谈礼仪、请示汇报礼仪、公务文书礼仪等。

5. 礼仪文书 是指礼仪场合中所使用的应用文体的总称。包括:礼仪信函(如贺信、感谢信、慰问信、求职信等)、柬帖和讣告、提词及对联、致词、悼词等。

6. 商务礼仪 当今,商业往来成为人们交往的重要部分,商务礼仪的重要性也随之突显。商务礼仪包括:商务社交礼仪、商务会议与商务洽谈、商务应酬、各国商务礼仪等。

7. 涉外礼仪 礼仪具有民族性、地域性,各国的文化差异同样在礼仪中也有所体现。涉外礼仪包括:国际交往的礼仪规范、原则要求、组织迎送、会见会谈、各种仪式、参观游览及国外禁忌等内容。

二、礼仪的作用

礼仪之所以被广泛提倡和应用,并受到社会的高度重视,主要是因为它对社会、个人具有多方面的功能。

1. 教育导向的功能 礼仪具有推动社会进步、发展社会主义精神文明的功能。礼仪是一个国家、一个民族文明程度、社会风尚和道德水准的重要标志;是一种高尚、美好的行为方式,可以净化人的心灵,陶冶人的情操,提高人的品味,完善人的人生,属于文化范畴。讲究礼仪的行为是文明的行为。通过学习礼仪,可以提高自身的道德修养和文明行为,更好地显示自身的优雅风度和良好形象。礼仪通过评价、示范、劝阻等教育形式去矫正人们的不良行为和习惯,而各种礼仪仪式,更具有强化教育作用的功能。例如,开学典礼,可以教育学生热爱学校,珍惜来之不易的学习机会;毕业典礼,则可教育学生要有感恩之心,用学到的知识回报社会,回报老师和家长。所以礼仪教育是素质教育必不可少的,也是培养“创新性人才”的重要内容。

2. 塑造形象的作用 礼仪是塑造形象非常重要的手段。在人际交往中,言谈讲究礼仪,可以变得文明;举止讲究礼仪,可以变得优雅;穿着讲究礼仪,可以变得大方;行为讲究礼仪,可以变得美好。讲究礼仪的人,可以实现自我价值的最佳表现形式,使自己在激烈的社会竞争中,处于不败之地。

3. 协调沟通的作用 由于每个人的社会政治、经济、文化背景不同,性格、职业、年龄、性别存在差异,使人们在交往中往往存在不同的价值取向。而礼仪在各个原则的支配下所表现出来的尊重、道德、平等、真诚、守信的精神,及种种周全的礼仪形式,必然会赢得对方的好感和信任,使对方心理需求得到满足。所以说:礼仪是社会活动中的润滑剂,是联络人们感情的纽带,沟通人际关系的桥梁。

4. 加强国际交流的作用 随着全球一体化的推进,中国正日益融入国际化的世界体系中。中国已开始参与越来越多的世界事务,因此,以正确良好的礼节接人待物,不仅反映出一个人的道德修养和个性特征,更是一个国家、一个民族精神的体现。例如,在国际交往、对外事务中,要做到仪态大方、彬彬有礼、举止庄重、不卑不亢,使礼仪就像一张国际“名片”,成为表现我们文明古国、礼仪之邦国民素质的重要手段;成为扩大开放、增进友谊、加强交流、促进合作的重要手段。

(梁伟江)

第三章

护理礼仪概述



1. 掌握护理礼仪的特征与作用
2. 熟悉护士职业必备的礼仪修养
3. 熟悉学习护理礼仪的意义
4. 了解开设护理礼仪课程的背景

护理礼仪属于一种职业礼仪的范畴。职业礼仪是从事某种职业的人们在职业生活中所应遵从的礼仪规范以及与之相适应的礼仪意识。护理礼仪就是护理人员必须遵守的行为规范,对护理人员的行为举止、接人待物、服饰等提供规定的模式和标准。

第一节 开设护理礼仪课程的背景

护理礼仪是近年来迅速发展起来的一门边缘学科,在临床使用中收到良好的效果,因此越来越受到许多医院的关注和重视,也给医学院校提出了新的要求。

一、医学和护理模式转变的需要

近年来,随着医学模式的转变及人们健康理念的改变,使护理的理念和内涵发生了重大的改变。而随着社会进步,文化的发展,生活水平的提高,人们对服务行业的要求也越来越高。护理从单纯的以打针发药为主的操作转向科学化、专业化;护理的范围从患者扩展到亚健康的人和健康的人,护理的中心不再是“病”而是“人”。现代护理强调的是“整体护理”,患者是有着生物、心理、社会、文化等多种需要的有机整体。医院的患者由于身心障碍,处于弱势地位,求生欲、期盼健康成为他们的主要需求,患者要求的是更高、更舒适、更符合人性的优质服务。因此,只有满足患者的身心需要,才能达到理想的护理效果。医患关系的协调和融洽,需要双方的沟通,护士则是沟通的桥梁,所以,掌握好礼仪的知识,可以更好地沟通医患关系,得到患者的认可。

二、护理形势发展的需要

现代护理中,护理内涵的扩展,护理目标的提升,需要有高品质的护士,科学的、艺术的、爱

心的有机结合是高品质护士的形象。现在,许多医院已经认识到,临床护理的技能操作是需要良好的护士礼仪相配合的。一个有着优雅的仪态、亲切的微笑、整洁大方服饰的护士,能给患者留下美好的印象,达到医药所不能达到的效果。所以良好的护士修养及礼仪规范是一种护理艺术,可以满足患者的心理需求,促进早日康复。

三、护士职业行为规范的需要

护士是特殊的服务行业。人们通常把护士这个神圣的职业比喻为白衣天使。天使是一种美好、圣洁、施爱的象征,表达了人们对护士职业给予的无比赞美和崇高的期待,由此可见,护士的行为规范及形象在人们的心中占据着重要的位置。护理礼仪可以帮助护士对自己的行为规范及形象有一个完整的认识,从而使自己的行为 and 形象与自己的社会角色协调,与社会角色的期待相一致,使自己的行为规范更加符合职业的需要。

第二节 护理礼仪的特征和作用

要了解一门学科的重要性,首先要看这门学科的特征。

一、护理礼仪的特征

1. 护理礼仪的可行性 护理礼仪是一门应用型学科,它注重的是切实有效、可行实用,它本身就有很强的应用性和可操作性。例如,护士的表情、说话的声调、态度等,都会使患者对护士进行综合评价,从而产生不同的第一印象。护士礼仪广泛地运用到护理实践,并成为工作中的行为规范,普遍受到护理对象的认可和好评。

2. 护理礼仪的综合性 护理礼仪作为专门研究护士人际关系和护士行为规范的科学,不仅有它的特殊性,而且与其他学科密切相关。例如,人文科学理论、民俗学、美学、心理学、社会学、人际关系学等。因此,护士礼仪体现了科学与艺术的统一,人文与科技的统一,哲学与美学的统一。所以,护理活动就是多种学科相结合的综合表现。

3. 护理礼仪的强制性 护理礼仪是护理人员必须遵守的行为规范,它既是约定俗成的,又是在一定法律、规章制度、道德规范的基础上形成的,因此,带有一定的强制性,在工作中对护理人员具有约束性,以保证护理礼仪的严肃性。

4. 护理礼仪的适应性 适应性是指人们对不同的服务对象或不同文化程度的礼仪具有适应的能力。随着国际交往的增多,护理对象的文化、信仰、风俗习惯等各不相同,护理人员要主动去适应,并在工作中不断地调整,互相融合,使不同文化制度的礼仪之间能够互相兼容和适应。

二、护理礼仪的作用

护理礼仪的特点决定了护理礼仪的作用,它是护士综合素质的体现。

1. 仪表礼仪的表达作用 在护患的交往过程中,仪表礼仪是一种无声的语言。在人际交往中,每个人的仪表都会引起交往对象的关注,并影响对自己的整体评价。患者通常也会根据护士的仪表来判断自己的病情、预后及所受到的关注程度。所以,仪表礼仪起到的是表达作用。

2. 服务的艺术作用 近年来医患矛盾的增加,往往是因为医护人员的服务艺术处理不当