

赣科版“十一五”高职高专护理专业教材  
GANKEBAN SHIYIWU GAOZHI GAOZHUAN HULI ZHUANYE JIAOCAI

# 护理礼仪

H U L I L I Y I

主 编 朱启华



江西出版集团  
江西科学技术出版社  
北京出版社

赣科版“十一五”高职高专护理专业教材

GANKEBAN SHIYIWU GAOZHI GAOZHUAN HULI ZHUANYE JIAOCAI

# 护 理 礼 仪

H U L I L I Y I

主 编 朱启华

副主编 赵国琴 张国芳 龚玉秀 黄芳艳

参 编 (按姓氏笔画顺序排列)

王燕萍 邓凤琼 刘国珍 朱启华

朱园园 张国芳 罗晓晖 赵国琴

段金福 黄芳艳 喻海荣 龚玉秀

缪 萍

● 江西出版集团  
● 江西科学技术出版社  
● 北京出版社

图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪/朱启华主编. —南昌:江西科学技术出版社,2007.3  
高职高专护理教材  
ISBN 978-7-5390-3013-5  
I. 护… II. ①朱… III. 护理-礼仪-高等学校:技术学校-教材 IV. R47  
中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第022057号

国际互联网(Internet)地址:  
<http://www.jxkjcs.com>  
选题序号:ZK2006136

|      |  |                                         |  |
|------|--|-----------------------------------------|--|
| 护理礼仪 |  | 朱启华主编                                   |  |
| 出版发行 |  | 江西出版集团·江西科学技术出版社                        |  |
| 社 址  |  | 北京出版社                                   |  |
|      |  | 南昌市蓼洲街2号附1号                             |  |
|      |  | 邮 编:330009 电话:(0791)6623491 6639342(传真) |  |
| 印 刷  |  | 北京通县华龙印刷厂                               |  |
| 经 销  |  | 各地新华书店                                  |  |
| 开 本  |  | 787mm×1092mm 1/16                       |  |
| 字 数  |  | 170千字                                   |  |
| 印 张  |  | 7.5                                     |  |
| 版 次  |  | 2007年7月第1版 2007年7月第1次印刷                 |  |
| 书 号  |  | ISBN 978-7-5390-3013-5                  |  |
| 定 价  |  | 13.00元                                  |  |

(赣科版图书凡属印装错误,可向承印厂调换)

# 前 言

护理,崇高而神圣的职业;礼仪,文明与进步的标尺。现代医学极大的造福于人类,带来了人类的健康福音,提升了人类的生命质量,这已是人所共睹,这种进步无论怎样评价也不为过。然而,近些年,常常有人谈到,医院高科技设备越来越多,可护患之间情感的交流却越来越少。应该说,护士对患者遭受痛苦的折磨有非同一般的体悟,这本当存于心的悲怜悯人情结如今却有减少的趋势。因此,在护理过程中怎样与患者进行心灵沟通,怎样保持天使的纯真本色,我们觉得可以从外在的礼仪切入融合。中国素以“礼仪之邦”而名重八方。在华夏这片丰腴沃土中成长的参天文明大树,礼仪就是其中的一枝一脉。今天,弘扬民族传统美德,加强公民道德建设,践行社会主义荣辱观,护理礼仪就是要汲取其中浓郁的精华,让历久弥新的传统美德的根与干伸展到现实的护理中开花结果,使护士的一颦一笑、一举手一投足,都透露出绵绵不尽的品格涵养,蕴涵着至善至美的纯情真爱,从而营造和谐融洽的护患关系。根据高等职业技术教育卫生部规划教材的要求,按照省卫生厅的统一部署,我们编写了这本《护理礼仪》教材。

全书共九章,较系统地介绍了礼仪的起源与发展,以及护理礼仪的有关知识,阐述了护理过程中应注重的各种礼仪规范以及应掌握的基本要求,每章还附有学习目标和思考题以及相关小知识。因此,该书具有一定的指导性和适用性,是一本适合高职与中职护理专业共同使用、也适合于其他医学类专业参考的教材。

在编写过程中,广泛参阅了有关著作、教材和研究成果,同时,还承蒙上级组织和领导的精心指导,江西科技出版社的鼎力支持,也得益各位尽心尽责参编者的精诚合作,对此,一并致以谢忱。

虽然在编写中,我们力求完美,但由于水平所限,能力所及,书中的疏失和错误在所难免,敬祈各位专家和同仁的斧正。

愿护理与礼仪同行,但愿《护理礼仪》能给人启迪,更愿护理人员有得体的举止、优雅的风度、真诚的微笑、亲切的语言,使患者康复在身,满意在心。

编 者

二〇〇六年九月初

## 出版者的话

赣科版《“十一五”国家级高职护理规划教材》是在教育和卫生行政部门的大力支持下,由江西科学技术出版社与江西护理职业技术学院以及全国各有关医学院校联合向国家教育部申报的项目。目前有8本教材被教育部正式批准为《“十一五”国家级高职护理规划教材》选题。

随着我国经济持续较快发展,人们对健康的需求也相应发生了改变,大家希望得到高质量的医疗保健服务,呼唤社会能提供包括具有医疗技术、人文关爱、心理支持等新内涵的医学高技术人才,医药卫生类高等职业教育愈来愈得到社会的重视和认同,卫生类高等职业教育进入了快速发展时期。

但综观目前卫生类高职教材市场,由于许多学科、课程设置比较混乱,编写的部分教材多属于本科版教材的缩写本,未能突出“职业性、操作性、实用性”的专业特点,缺乏专业教学的科学严谨性和专业培养目标的优势,不太适应目前卫生类高职教育教学的需求。

职业教育是国家教育部今后几年教育改革的重点内容,是关系到培养具有综合竞争力实用型人才的大事,而护理人才又属于技能紧缺性人才之一。积极参与高等职业教育教材的编写和出版既符合国家的政策,也可以满足社会对实用人才的需要。

因此,我们此套高职护理规划教材的编写应以新标准、高起点为基本要求,坚持以人为本和“贴近学生、贴近岗位、贴近社会”的原则,根据学生素质的具体情况和临床用人单位的实际要求,简化理论叙述,采用图文并茂、便于学生阅读的方式进行编写,并紧扣执业护士考试大纲的要求,充分体现实用性、可读性和创新性的特点。使学生通过本套教材的系统学习和训练,掌握必要的理论知识和娴熟的操作技能,适应临床一线工作需要,毕业后能够顺利通过护士执业资格考试。

为此,在编写本套高职护理规划教材的过程中,我们注意把握了如下总体特点:

1. 系统性 这套高职护理规划教材,适用于三年制高职,也适用于五年制高职。针对这两个学生人群起点和素质的不同,我们在专业基础和专业课的编写中有机地进行了考虑。为使有限的课时资源得到充分的利用,对整套书的大纲进行了严格审定,避免了过去某些版本教材中存在的不必要的重复,使整套书在编写过程中做到前后连贯、相互呼应、有机结合。

2. 实用性 突出了职业教育的特点,注重实用能力的培养。教材编写中,摒弃了不必要的繁文缛节。在理论的叙述中,对可以采用图表的,多采用图表形式进行表述;不能采用图



表的,也尽量用通俗易懂的语言进行简洁、明了的描述,以便学生理解和掌握。

3. 创新性和先进性 在内容的编写方面,注意吸收已经得到认可的新的知识。

4. 注意将实践课与专业基础课齐头并进。这样,使学生在专业理论课时,带着在实际操作中发现问题去听课,提高学习积极性。实践证明,打破传统教育中基础理论课与专业课之间的关系,把初级能力训练作为基础,不仅是可行的,而且是必要的。

我们的目标是打造一套高质量的高职高专护理教材,使它既适应学校的教学需要,又符合临床的需要。同时,它还将有助于学生毕业后顺利通过执业考试,为学生的职业生涯发展奠定良好的基础。

我们相信,经过大家的共同努力,我们的目的一定能达到!

# 目 录

|                           |      |
|---------------------------|------|
| 第一章 绪论 .....              | (1)  |
| 第一节 礼仪概述 .....            | (1)  |
| 一、礼仪的产生与发展 .....          | (1)  |
| 二、礼仪的含义、特征及功能 .....       | (2)  |
| 第二节 护理礼仪概述 .....          | (5)  |
| 一、护理礼仪的产生 .....           | (5)  |
| 二、护理礼仪的定义与内容 .....        | (6)  |
| 三、护理礼仪的原则与作用 .....        | (7)  |
| 第三节 学习护理礼仪的途径与方法 .....    | (9)  |
| 一、学习护理礼仪的重要性 .....        | (9)  |
| 二、学习护理礼仪的途径与方法 .....      | (10) |
| 第二章 护理仪表和风度礼仪 .....       | (12) |
| 第一节 护理仪表与风度礼仪的原则与要求 ..... | (12) |
| 一、护理仪表的基本原则与要求 .....      | (12) |
| 二、护理风度的基本原则与要求 .....      | (15) |
| 第二节 护理仪容礼仪 .....          | (17) |
| 一、护理仪容的基本原则与要求 .....      | (17) |
| 二、护理表情的基本原则与要求 .....      | (19) |
| 三、护理化妆的基本原则与要求 .....      | (22) |
| 四、护理化妆的禁忌 .....           | (24) |
| 第三章 护理服饰礼仪 .....          | (26) |
| 第一节 服装 .....              | (26) |
| 一、服装的功能 .....             | (26) |
| 二、服装的三要素 .....            | (28) |
| 三、着装的原则和规范 .....          | (31) |
| 第二节 饰物 .....              | (33) |
| 一、饰物的种类 .....             | (33) |
| 二、饰物的作用 .....             | (34) |
| 三、护士使用饰物的基本原则 .....       | (34) |
| 四、日常生活饰物佩戴的礼仪 .....       | (35) |

|                          |      |
|--------------------------|------|
| 五、日常生活其他饰物佩戴的礼仪 .....    | (36) |
| 六、护士工作岗位配戴饰物的要求 .....    | (37) |
| <b>第四章 护理举止礼仪</b> .....  | (39) |
| 第一节 举止礼仪的作用与特征 .....     | (39) |
| 一、举止的作用 .....            | (40) |
| 二、举止的特征 .....            | (40) |
| 第二节 护理举止礼仪的基本要求和内容 ..... | (41) |
| 一、护理举止的基本要求 .....        | (41) |
| 二、护理举止的主要内容 .....        | (42) |
| <b>第五章 护理语言礼仪</b> .....  | (49) |
| 第一节 语言的基本概述 .....        | (49) |
| 一、语言的基本概念 .....          | (49) |
| 二、语言的特点 .....            | (50) |
| 第二节 护理语言艺术 .....         | (51) |
| 一、护士注重语言艺术修养的重要性 .....   | (51) |
| 二、护理语言的要求 .....          | (52) |
| 三、护理语言交流的对象 .....        | (55) |
| 四、提高护理语言修养的途径 .....      | (60) |
| <b>第六章 护理公务礼仪</b> .....  | (62) |
| 第一节 办公环境礼仪 .....         | (62) |
| 一、办公室自然环境礼仪 .....        | (62) |
| 二、办公室社会环境礼仪 .....        | (63) |
| 三、办公室工作常规礼仪 .....        | (65) |
| 第二节 护理迎送礼仪 .....         | (66) |
| 一、对门诊患者的礼仪 .....         | (67) |
| 二、对急诊患者的礼仪 .....         | (68) |
| 三、迎接住院患者的礼仪 .....        | (68) |
| 四、送别出院患者的礼仪 .....        | (69) |
| 五、对患儿的礼仪 .....           | (69) |
| 六、对老年患者的礼仪 .....         | (70) |
| 七、对青年异性患者的礼仪 .....       | (71) |
| 八、对孕妇的礼仪 .....           | (71) |
| <b>第七章 护理社交礼仪</b> .....  | (73) |
| 第一节 社交礼仪及特点 .....        | (73) |
| 一、社交礼仪的概述 .....          | (73) |
| 二、社交礼仪的产生及意义 .....       | (75) |
| 三、社交礼仪的特点 .....          | (76) |
| 四、社交礼仪的禁忌 .....          | (77) |
| 第二节 护理日常社交礼仪 .....       | (78) |



|                             |             |
|-----------------------------|-------------|
| 一、见面礼仪 .....                | (78)        |
| 二、电话礼仪 .....                | (82)        |
| 三、方位礼仪 .....                | (83)        |
| 四、馈赠礼仪 .....                | (84)        |
| <b>第八章 护理涉外礼仪 .....</b>     | <b>(86)</b> |
| 第一节 涉外礼仪的原则与基本要求 .....      | (86)        |
| 一、涉外礼仪及其特点 .....            | (86)        |
| 二、涉外礼仪的基本原则 .....           | (87)        |
| 三、涉外礼仪的总体要求 .....           | (88)        |
| 第二节 护理涉外基本礼仪 .....          | (90)        |
| 一、迎送礼仪 .....                | (90)        |
| 二、会见会谈礼仪 .....              | (92)        |
| 三、宴请礼仪 .....                | (93)        |
| 第三节 世界重要国家和地区的礼仪习俗与禁忌 ..... | (95)        |
| 一、日常礼仪习俗 .....              | (95)        |
| 二、国外民俗禁忌 .....              | (96)        |
| <b>第九章 护理礼仪修养 .....</b>     | <b>(99)</b> |
| 第一节 护理礼仪修养的内容与要求 .....      | (99)        |
| 一、职业道德修养 .....              | (99)        |
| 二、个性心理修养 .....              | (102)       |
| 三、文化与知识修养 .....             | (105)       |
| 第二节 提高礼仪修养的途径与方法 .....      | (107)       |
| 一、提高礼仪修养的途径 .....           | (107)       |
| 二、提高礼仪修养的方法 .....           | (108)       |

# 第一章 绪论

## 学习目标

1. 了解礼仪的产生与发展
2. 理解礼仪的含义、特征及功能
3. 了解护理礼仪的产生背景
4. 掌握护理礼仪的定义、内容、原则与作用
5. 掌握学习护理礼仪的重要性
6. 理解学习护理礼仪的途径与方法

我国是一个历史悠久的文明古国,几千年的历史演变不仅形成了聪慧睿智的哲学思想、风格卓异的科技医术,璀璨夺目的文苑奇珍,而且还留下了浩如烟海的民族礼仪文化,形成了一整套完整的礼仪思想和行为规范,被冠以“礼仪之邦”的美称。“不学礼,无以立”、“为政先礼”、“齐之以礼”等传统的礼仪文化已深深地融入炎黄子孙的民族性格和文化心理,构成了具有中华民族特色的内在品质。今天,我们仍能深深感悟到中国礼仪文化的源远流长。

在现代社会,人们的社会交往日益广泛,国际间的交流也日趋频繁,礼仪规范在社会生活中的作用也越来越大。医疗卫生服务作为一个特殊的服务行业,已越发意识到礼仪规范的重要性。作为护理人员,学习礼仪知识,并运用礼仪知识来协调处理各种人际关系,无疑是职业的需要、现实的要求、时代的呼唤、历史的责任。

## 第一节 礼仪概述

礼仪,是一种文化,在我国源远流长。它既是一定社会条件下处于一定关系中的人们为维系社会文明、促进和谐发展而共同认可和遵守的行为规范,又是社会文明进步的标志。

### 一、礼仪的产生与发展

#### (一) 礼仪的产生

礼仪的产生源于原始信仰。原始先民在社会实践中逐渐认识到,许多自然现象与自己的生活息息相关,如风、雨、雷、电等,它既可给人造福,成为衣食之源,又可给人带来灾难,造

成人员伤亡。先民们觉得这些自然现象具有无穷的威力,于是产生了崇拜,并创造了各种各样的崇拜的方式,如祭天之礼、祭地之礼等。这就是礼仪的雏形。

随着社会的进步和发展,人们逐渐认识到人与人之间关系的重要。为了协调主、客观矛盾,人们逐渐将对自然的虔诚敬仰礼仪扩展到社会生活的各个方面,除了使人类在天地之间追求平衡与和谐外,还开始和人际关系的平衡与调整相结合,然后衍化、发展,形成了一套具有普遍参照意义的形式与规范,于是礼仪就产生了。

## (二)礼仪的发展

礼仪作为一种意识形态的具体表现形式,也在适应人类文明的步伐而不断更新着内涵。在原始社会,礼仪是一种情感的表达,是一种行为,一种习惯。奴隶社会和封建社会,统治阶级逐渐意识到用精神的力量约束人们的重要性,于是礼仪成为了统治阶级维护统治地位的工具。资本主义社会,人们征服自然的能力有了很大的提高,礼仪开始一步一步地脱去等级外衣向平民化发展,成为人们日常生活中的润滑剂,并且渗透到社会生活的各个方面。

社会主义社会,劳动人民成为了国家主人,礼仪的阶级性消失了。礼仪成了避免冲突,维持社会秩序的行为规范,成为精神文明建设的重要组成部分。

1949年10月1日,中华人民共和国成立。中国的礼仪建设进入了一个崭新的历史时期。昔日束缚人们的“神权天命”、“愚忠尽孝”以及“三从四德”等封建礼教被摒弃;同志式的合作互助关系和男女平等的新型社会关系得以确立;尊老爱幼、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华,则得到继承和发扬。

1978年党的十一届三中全会以来,改革开放的春风吹遍了祖国大地,中国的礼仪建设再次进入高速发展时期。从推行文明礼貌用语到树立行业新风;从开展“18岁成人宣誓仪式”到制订市民文明公约;从涉及礼仪的报刊、杂志的应运而生到研究礼仪的图书、辞典的不断问世,礼仪教育日趋红火,讲文明、重礼貌蔚然成风。近年,中央颁发的《公民道德建设实施纲要》又把精神文明建设推向新高潮。2004年,党的十六届四中全会提出构建“和谐社会”,更为礼仪的发展注入了新的内涵。

## 二、礼仪的含义、特征及功能

### (一)礼仪的含义

严格地说“礼”和“仪”是两个不同的概念。“礼”体现的是制度、规则,是社会意识观念。“仪”则是“礼”的具体表现形式,它是根据“礼”的规定和内容,所形成的一套系统而完整的程式。“礼”是“仪”的标准、内涵,“仪”则将“礼”具体化、形象化。

礼仪的本义是敬神求福的准则和方式,后扩展到政治、经济和日常生活的各个方面。由于礼仪表示的是敬意,并且是针对不同对象表示不同程度、不同形式的敬意。因此,礼仪就成了调整、处理不同关系的一种手段。现代礼仪的含义就是从尊重对方出发,调整并处理种种不同关系的一种约定俗成的形式。

具体地说,礼仪是人们在长期社会生活交往中形成的,为表示相互尊重、敬意而约定俗成、共同遵守的行为规范、准则和程序。简言之,礼仪是人们进行社会交往的行为规范与准

则。具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。其中,礼貌是礼仪的基础,礼节是礼仪的基本组成部分。

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的品质和行为,如尊老爱幼、热情待客等。它侧重于表现人的品质与素养。文雅、谦恭和坦诚友善是礼貌最基本的要求,要做到这几点,就要言谈得体,举止适宜,遵循社会公认的行为规范。

礼貌不同于法律的约束力,它依靠的是个人的道德修养、自省力和社会舆论的影响力。如在公共汽车上,给老人让座是应有的礼貌:男士给女士让座,女士无论坐不坐,都应向让座的男士说声“谢谢。”在公共场合,礼貌不仅包含礼让,而且也指不干扰别人,如公共场合不大声喧哗等。在现代社会中,礼貌是精神文明的组成部分,它可以增进人们的团结与合作。

礼节,通常是指人们在社交场合,表示相互尊重、友好、问候、祝愿等惯用的形式,它实际上是礼貌的具体表现方式。如拜会、回访、挥手致意等。礼节在人际交往中也是不可缺少的形式,问候、致意、礼贺、慰问,都有相应的礼节。古语说:“人无礼不生”,说的就是只有彬彬有礼的人才能使人感到亲近,令人尊敬,反之则令人不悦和反感。

**小资料:**脱帽礼的由来

脱帽礼节来源于冷兵器时代,当时作战都要戴头盔。头盔多用铁制,十分笨重。战士到了安全地带,首先要把头盔摘下,以减轻沉重的负担。这样一来,脱帽就意味着没有敌意。如到友人家拜访,为表示友好,也以脱帽示意。这种习惯流传下来,就是今天的脱帽礼。

礼节或礼仪的各种形式都是在生活实践中产生并优选而来的。各种礼节的产生也都有其各自的真实内容和功用,有一定的文化内涵。如:握手最早发生在人还处于“刀耕火种”的年代。那时,在狩猎和战争时,人们手上经常拿着石块或棍棒等武器。他们遇见陌生人时,如果大家都无恶意,就放下手中的东西,并伸出手掌,让对方抚摸手掌心,表示手中没有藏着什么武器。这种习惯古时便已逐渐演变成在分别、会晤或有所嘱托时,以握手以示亲近。如今,握手礼仪非常普及,表示的是对别人的友好与接纳。说到底,任何礼仪形式,都是为了体现人与人交往中的相互关心与尊敬。

## (二)礼仪的特征

**1. 规范性和自律性** 礼仪是人们在社会交往中共同遵守的行为规范。这种规范,约束着人们的言谈话语和行为举止,也是衡量自己与他人是否敬人的标准。任何人要得到别人的尊敬,得到别人的理解和接受,就必须无条件地遵守礼仪。虽然,礼仪对人们的各种行为有着广泛的约束力,但这种约束力不是强制性的。它不像法律那样威严,也不像道德那样肃然。礼仪的实施主要依靠人们对各种规范的自觉地遵守,无需别人的督促和监督,重在自律。当然,礼仪的自律性并不意味着人们可随意冒犯,不注意礼仪的人往往在社会生活中处处尴尬,遭人非议。

**2. 普遍性和差异性** 礼仪的产生离不开人类的群体活动,是人类社会为妥善处理人际关系,建立必要的生活秩序所形成的一种规范。因而也就决定了它必须具有普遍性,必须是能够在群体内通行,得到群体的普遍认可并共同遵守。比如,尊老爱幼、礼貌待客、礼尚往来、遵时守约等符合大多数人价值取向的基本礼仪,就是全人类、各民族所共同遵循的准则。但是,由于不同民族的缘起背景、对自然的认知以及对社会行为准则的要求不尽相同,每个民族都有自己的语言、活动区域和自己独特的民风习俗。因此,礼仪是有差异性的。一般所

说的“入乡随俗”、“客随主便”就充分体现了礼仪的差异性。

3. **传统性和发展性** 礼仪是一个国家、民族传统文化的组成部分。在我国,礼仪是以传统文化为基础,并不断吸收其他民族的优秀文化,在长期的社会生活实践中逐渐发展和完善起来的,它根植于传统文化这块沃土。人们在长期生活及交往中修礼、崇礼、习礼并固定沿袭下来,使礼仪的传统性根深蒂固。比如,尊老爱幼、父慈子孝等反映民族传统美德的礼仪一代接一代流传至今。尽管礼仪是在人类长期的社会活动实践中形成、发展、完善起来的。但是,社会的发展,历史的进步,社会活动的新特点、新问题的出现,又要求礼仪有所变化,有所进步,以适应新形势下新的要求。在这个过程中,传统礼仪的那些繁琐、消极和保守的内容不断被摒弃、那些体现了人类精神文明和社会进步,代表着民族传统文化本质和主流的礼仪,既世代相传,又不断完善和弘扬。如从封建社会的“三从四德”到社会主义社会的男女平等,就体现了礼仪随着社会的进步不断更新、不断完善特征。

### (三)礼仪的功能

1. **维系功能** 礼仪在人类社会生活中的最大功能就是维系。没有礼仪的社会是一盘散沙、一群乌合之众,难以建立正常的社会秩序。而当人们认同了一定的行为规范之后,社会生活就有可能逐渐纳入有序的轨道。人与人之间有了正常的交往和协作,也就有可能产生向心力和凝聚力,从而进一步保证社会的稳定和健康发展。这就是礼仪的维系功能。例如,礼仪的许多规范,都在教人怎样处理夫妻关系、父子关系、兄弟关系,最终是为了维系家庭。家庭稳固了,社会的稳定自然就有了基础。说到底,现代礼仪的规范其实就是处理各种人际关系的规范,也是维系人与人之间和谐关系的规范。

2. **教育功能** 礼仪与法律不同,礼仪重在自律。也就是说,礼仪主要是通过示范、灌输、评价等方式,要求人们自觉遵守社会行为规范。在我国,孝顺父母、尊敬老人,这是传统礼仪中十分重要的内容。中华民族之所以形成这样一种传统美德,就是长期教化的结果。一方面,只要你读书,你就得接受这方面的教育。另一方面,全社会形成的良好风气,成年人在这方面所做出的榜样,对于年轻一代都是一种熏陶。再一方面,当出现不孝顺父母或不尊敬老人的行为时,又立即会受到社会舆论的指责。这对于没有犯错误的人来说,也是一种形象化的教育,在他心灵深处留下的印象有时候比空洞的说教还要来得深刻。这一切,很少使用暴力,都是在和风细雨之中,潜移默化地进行着的。这就是礼仪的教育功能。

3. **调节功能** 礼仪的调节功能,体现在人与人之间的关系上。首先,礼仪通过指导和纠正人们的行为方式,塑造良好的社会形象等手段,来达到协调人际关系的目的。人们常说的礼仪是人际关系的“润滑剂”,就是这个意思。其次,当人际关系出现裂痕时,良好的礼仪可以弥合裂痕。在公共场合无意中妨碍了别人,引起了对方的恼怒,一句得体的礼貌用语:“对不起!”“请原谅!”可以很快缓和现场的气氛,顷刻化解眼看就要爆发的冲突。有时无意中伤害了他人,在恰当的时机送上一份适宜的礼物也能表达歉意、化解矛盾。藏族谚语“有枝有节的树容易攀登,知书识礼的人容易接近”也是礼仪的调节功能的体现。

4. **约束功能** 礼仪既然是一种规范,自然有着很强的约束作用。礼仪一经制定和推行,便成为社会习俗、社会行为规范。任何一个生活在这种礼仪习俗和规范环境中的人,都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束。能自觉地接受社会礼仪约束的人,被人们认为是符合社会要求的人,是值得尊敬的人。反之,社会会以道德和舆论的手段来对他加以约束,甚至以法

律的手段来强迫。当然,礼仪的约束功能更多地体现在人们的自我约束。中国的先圣哲人推崇并沿用至今的“推己及人”、“以己度人”、“己所不欲,勿施于人”和“己欲立而立人,己欲达而达人”等为人之道,既是一种内在的道德修养,也是一种发自内心的自我约束。

**5. 美化功能** 礼仪是人类生活经验的总结。礼仪讲究和谐,重视内在素养和外在表现的一致。古人说:“蕴蓄于中,形诸于外”,就是要求一个人既要有与人为善的道德观念,又要有与之相适应的优雅得体的言谈举止。我们平时会注意到,受过良好教育或注重礼仪修养的人,无论在内在素质,还是外在行为方式方面与缺乏此种训练的人相比有着明显的不同。因此,礼仪规范有益于人们更好地设计和维护个人形象,更充分地展示个人良好的教养与优雅的风度。当人们重视了美化自身,以礼待人时,人们会更加和睦,生活会更加温馨,这时,美化自身便会发展为美化生活,进而美化社会。

## 第二节 护理礼仪概述

护理工作在医院工作中的重要组成部分。护士在完成护理工作的过程中需要各方面人员的配合,特别是患者的配合,因此,也可以说,护理工作是人际交往的特殊形式。所以,明确护理礼仪的含义,遵循护理礼仪的原则,对于护理人员来说是十分重要的。

### 一、护理礼仪的产生

护理工作是与人类健康、幸福息息相关的职业。作为一种职业,它已经在世界上走过了一个多世纪的里程。100多年来,成千上万的护士在南丁格尔精神的指引下,为了人类的健康和幸福,奉献着自己的爱心,在人的生与死、健康与疾病的转换中承担着非常重要的作用,被人们誉为“白衣天使”。

然而多年来,我国的护士们往往只注重技术水平和工作能力的提高,而忽视了礼仪规范的养成。人们印象中的护士除了忙碌的身影,就是疲倦的面容。护士与人们心目中的“天使”有着一定的距离,似乎没有“天使”那么美好。

随着医学模式的转变,以人的健康为中心的医疗护理改革正在不断深化。人们越来越深刻地认识到,高质量的医疗护理服务必须要有高素质的医护人员相匹配。护理工作者不仅要有广博的文化基础知识,娴熟的专业技能,更要有良好的护理礼仪修养。

礼仪是社会文明的标尺,是社会主义精神文明建设的重要内容之一。随着社会主义精神文明建设的广泛开展,各行各业的职业礼仪规范要求越来越高。护理工作,作为社会主义精神文明建设的“窗口”行业,应该有更好的、更科学的礼仪规范要求,才无愧于“白衣天使”的崇高称号。

## 二、护理礼仪的定义与内容

### (一) 护理礼仪的定义

护理礼仪,是护理人员在护理职业中所应当遵守的行为规范和准则,是一般礼仪在护理工作运用和体现。言谈合情合理,举止得体大方,按约定俗成的规矩办事,特别是用服务对象即患者容易接受的方式与他们交往,是护理礼仪的基本内容。因此,正确运用护理礼仪,对于树立单位及个人的良好形象,妥善处理各方面的关系,促进护理工作的开展,实现护理工作的目标,取得良好的社会和经济效益,都具有非常重要的意义。

### (二) 护理礼仪的内容

护理礼仪属于职业礼仪的范畴,是护理人员在工作岗位上应当遵守的行为规范。包括仪表、服饰、举止、谈吐等方面的具体要求。护理礼仪主要有以下内容:

1. **护理仪表和风度礼仪** 仪表、风度是以言语、举止、态度为表征,在社会交往中体现一个人的德、才、体、貌等各种素质的综合表现或独特风貌,是内在美和外表美的和谐统一。患者入院后,首先注意的就是护士的仪表、风度。它决定着护患关系的发展方向。护士应努力把握好与患者初次见面的机会,给患者留下美好的第一印象,这是建立良好护患关系的基础。

2. **护理服饰礼仪** 着装能体现一个人的文化修养和审美情趣,是一个人的身份、气质、内在素质的无言的介绍信。从某种意义上来说,服饰是一门艺术,服饰所能传达的情感与意蕴,甚至不是用语言所能替代的。护士在工作场合穿着得体、适度、规范,一方面能表现出护士严谨的工作态度,另一方面也向患者表达了一种礼貌和尊敬,可给患者留下良好的印象,促进护患关系的和谐发展。

3. **护理举止礼仪** 举止是一种无声的“语言”,它真实地反映了一个人的素质、受教育水平以及能够被人信任的程度。它在护患关系的发展中也起着非常重要的作用。一个训练有素的护士,他的优美的站姿、娴淑的坐姿、雅致的步态、恰当的手势、丰富的表情,不仅展现了护士本人良好的个人素质,更能充分体现护理职业的独特魅力,给人们留下温和、善良、仁爱的“白衣天使”形象。

4. **护理语言礼仪** 语言是人们交流思想、沟通感情、建立联系、消除隔阂、协调关系、促进合作的重要渠道,也是人的知识、阅历、才智、教养和应变能力的综合体现。在护理工作中,护士除了可以通过语言向患者传递尊重、友善、平等等信息外,更需要通过语言获得患者病情的相关资料,以便提供更全面的护理。因此,语言礼仪是护士在护理工作中必须掌握的最基本的工作技巧。

5. **护理公务礼仪** 护理公务礼仪是护理人员在处理办公、会议及迎送等公务活动中应遵循的礼仪规范。公务礼仪不仅关系到护理人员本人的形象,更牵涉到他所代表的医院形象。因此,护理人员要本着内强素质,外塑形象的宗旨,努力创造一个文明的工作环境,营造一个和谐恬静的氛围,促进各项工作的开展。

6. **护理社交礼仪** 护理社交礼仪是护理人员在社会活动中与人交际往来时应遵循的礼



仪规范。护理人员严格遵守礼仪的基本要求,可使言行举止合乎人情事理,合乎礼节和仪式的要求。这样,不但可使护理人员得到社会广泛的欢迎和尊重,更可使护理工作得到更多的理解和支持。

**7. 护理涉外礼仪** 护理涉外礼仪是护理人员在国际交往中应遵循的礼仪规范。由于对外开放的不断扩大,护理人员的国际交流和合作的机会越来越多,学好护理涉外礼仪有助于增进世界各国护士之间的相互了解,加强世界各国护士之间的友好情谊,促进护理事业的发展。

### 三、护理礼仪的原则与作用

#### (一) 护理礼仪的原则

礼仪主要起规范作用,规范则有标准和尺度。这就需要在运用时遵循一个大致的原则。所谓护理礼仪原则,概括地说,就是护理人员在人际交往、护患往来中所依据的标准与规则。

**1. 尊敬原则** 尊敬是礼仪的情感基础,也是礼仪的核心内容。尊敬包含自尊和尊敬他人。自尊是护士对自身的一种态度,它是护士自我意识的一种表现形式。它要求护士自己尊重自己,保持自己的人格和尊严,并注意自身修养,以获得别人的尊敬。尊敬他人是护士对他人的一种态度。这种态度要求护士承认和重视他人特别是患者的人格、感情、爱好、习惯以及应享受的权利和利益。在当今社会,人与人是平等的,人格上没有贵贱之分,对他人,特别是对患者表示尊敬,是现代社会讲究礼仪的表现。只有尊敬别人,才能得到别人的尊敬。只有相互尊敬,才能建立良好的人际关系、和谐的护患关系,才能保证护理工作的顺利开展。

**2. 真诚原则** 真诚是做人之本,是立业之道。真诚要求人们在交往中,要以诚相待、表里如一。在护理工作中,护士更需要遵守这一原则。如果把礼仪当作一种假面具,用虚伪的客套来敷衍患者,表面上口吐莲花,实际上冷若冰霜;或者患者人前一套,患者背后一套,那么,不但不能赢得患者的信赖,反而会引起患者的厌恶,甚至有可能造成对患者的伤害。“存乎心,发乎言”,只有真诚地对待患者,才能很好地表达对患者的友好和尊敬,才能更好地被患者理解和接受。只有这样,才能建立比较稳固的护患关系,护理工作才能够顺利地完

**3. 宽容原则** 宽容是待人处世的美德,更是护士质朴情感的体现。当人生病后,生理和心理压力都大于常人,感情和意志会变得很脆弱,言行缺乏自制力,从而出现性格、行为暴躁易怒,甚至有时会将疾病痛苦所造成的怨恨迁怒于护士。这就需要护士要有比常人更开阔的心胸,比常人更大的容人之量,要多体谅患者、多理解患者。无论遇到何种情况,都不能和患者发生正面冲突,应从体贴、关怀入手,耐心说服、劝导,以消除患者的不良情绪以及不良情绪给患者造成的伤害。一个有着宽容胸怀的护士,往往能够赢得更多人的理解和帮助,能够更好地协调好各种人际关系,从而更有利于护理工作的顺利进行。

**4. 平等原则** 平等是礼仪的第一步,平等原则是礼仪的基础。护士在护理工作中,每天要接触许多不同行业、不同文化层次、不同年龄、不同性格、不同职务的人。其中有伤病患者也有正常的健康人。疾病的折磨和健康的追求,使他们把希望全部寄托在医院。仅从他们

的生存状态和眼光里就能感受到他们对医护人员的渴望。这就要求护士对他们一视同仁,给予同等程度的礼遇。不能以财富的多少、关系的远近和职位的高低而厚此薄彼、区别对待。护士在工作中平等对待患者,能很容易与患者建立起良好的情感基础,也更容易保持良好的护患关系,当然就更有利于工作的开展。

**5. 自律原则** 自律也是礼仪的基础和出发点。自律就是自我约束、自我控制,事事处处用礼仪标准规范自己的言谈举止。面对疾病缠身,身心均处于不佳状态的患者,有时亲朋好友都会表现出厌烦的情绪,但是护士却要始终面带微笑去关心、爱护、体贴他们。这就要求护士严格遵守自律原则,不以自己的喜好对待患者,任何时候都要表现出对患者人格的尊重以及自己对患者的真诚的态度。甚至有时要放下自己的喜怒哀乐,做到“忧在心而不形于色,悲在内而不形于声”,决不能因自己的情绪失控而影响患者的情绪,以至影响治疗护理的效果。所以,自律是建立良好护患关系的基础,是完成护理工作的保证。

**6. 适度原则** 适度原则要求人们在应用礼仪时,要注意掌握技巧,注意把握分寸。要做到:既彬彬有礼,又不低三下四;既殷勤接待,又不失庄重;既热情大方,又不轻浮谄媚。护士在实际工作中,特别是与患者交往时更要注意分寸的把握。比如在与病人的交谈中,不会说不会笑,总是把脸绷得紧紧的,患者问三句你才答一句,那就无法形成一种轻松融洽的气氛。但是,走向另一个极端,与患者交谈时,只是自己高谈阔论、滔滔不绝、口若悬河,甚至在病房里打打闹闹,俏皮话连篇,这也难免会引起患者的反感。所以,只有把握好了人与人之间的交往尺度,才能取得好的交往效果,才能保证护理工作的顺利进行。

**7. 从俗原则** 由于国情、民族、文化背景的不同,在人际交往中,要注意“一方水土,一方习俗。”在生活中常常有人把自己的礼仪方式看成是正确的、标准的,把其他民族、国家的习俗看成是不可思议。其实,这是一种以“我”为中心的片面的看法。中国古代就有“入境而问禁,入国而问俗”的说法。因此,护士在护理工作中,要切记各民族的礼俗已成为其民族文化不可分割的一部分,是不容忽视的;切勿唯我独尊,自以为是,随意批评或否定他人的习俗和习惯做法。现代社会是一个开放的社会,人际交往越来越频繁,如果护士在工作中能很好地遵守从俗的原则,会使礼仪的应用更加得心应手,更加有助于护理工作的开展。

## (二) 护理礼仪的作用

**1. 护理礼仪是护理人员完成护理工作的保证** 作为一名护理人员,要在医院接触各类不同的患者,因此,除了应具备良好的身心素质、深厚的文化修养、娴熟的操作技能外,还应该懂得与掌握一些礼仪基本知识,并将礼仪正确地运用到实际的护理活动中。护理人员始终以礼仪作为约束自己行动的外在标准,时时讲礼节,处处有礼貌,尊重患者,关心患者,就能赢得患者的欢迎和尊重,就能在患者的理解和支持下顺利地地完成各项护理工作。

**2. 护理礼仪是医院与患者之间的润滑剂** 礼仪对于医院,就像服装对于人体的美化,能在医院与患者之间架起友谊的桥梁,而护理人员是架设医院与患者之间桥梁的建筑大师。讲究护理礼仪,不但有利于护士与患者之间进行良好的沟通,而且有利于协调医院与患者之间的关系。护理礼仪帮助护士巧妙、艺术地处理各种复杂的关系,减少交往之中的冲突,避免摩擦,促进和谐,能为医院创造一种宽松融洽的社会气氛,帮助医院赢得患者的信赖与支持。

**3. 护理礼仪是塑造医院形象的基础** 礼仪是医院形象的体现。讲究礼仪有助于医院树