



“十二五”职业教育
国家规划教材
经全国职业教育教材
审定委员会审定

护理礼仪与人际沟通

(第3版)

高燕 主编

高等教育出版社



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

HULI LIYI YU RENJI GOUTONG

护理礼仪与人际沟通

(第3版)

编者(以姓氏汉语拼音为序)

高燕 主编
张连辉 金华 副主编

付晓歌(武汉大学)	谢万兰(襄阳职业技术学院)
高燕(襄阳职业技术学院)	徐玲(四川卫生康复职业学院)
贺梅(乌兰察布医学高等专科学校)	余大敏(广州医科大学卫生职业技术学院)
金华(乐山职业技术学院)	朱红(山西同文职业技术学院)
刘君(辽宁医药职业学院)	张连辉(襄阳职业技术学院)
刘雅玲(沈阳医学院)	张涌静(山西医科大学汾阳学院)

高等教育出版社·北京

内容提要

本书是“十二五”职业教育国家规划教材。

本书分为两篇,共13章,内容包括绪论、护士仪容礼仪、护士服饰礼仪、护士仪态礼仪、社交礼仪及在护理工作中的应用、校园礼仪、跨文化护理礼仪、护理人际关系、人际沟通与有效沟通、语言沟通、非语言沟通、人际冲突与护患冲突和发展人际关系。

本书可作为高职高专护理礼仪、社交礼仪与人际沟通教学和参考用书,也可作为临床护士礼仪培训、优化护患关系、处理护理人际关系、自学礼仪知识和沟通技巧的指导和参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪与人际沟通 / 高燕主编. —3版. —北京:
高等教育出版社, 2014. 8

ISBN 978-7-04-039905-9

I. ①护… II. ①高… III. ①护理-礼仪-高等职业
教育-教材②护理学-人际关系学-高等职业教育-教材
IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 T03756 号

策划编辑 肖 娴
责任校对 胡美萍

责任编辑 肖 娴
责任印制 刘思涵

封面设计 李小璐

版式设计 于 婕

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街4号
邮政编码 100120
印 刷 肥城新华印刷有限公司
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 18.25
字 数 440千字
购书热线 010-58581118
咨询电话 400-810-0598

网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
版 次 2003年12月第1版
2014年8月第3版
印 次 2014年8月第1次印刷
定 价 29.00元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换
版权所有 侵权必究
物 料 号 39905-00

出版说明

教材是教学过程的重要载体,加强教材建设是深化职业教育教学改革的有效途径,推进人才培养模式改革的重要条件,也是推动中高职协调发展的基础性工程,对促进现代职业教育体系建设,切实提高职业教育人才培养质量具有十分重要的作用。

为了认真贯彻《教育部关于“十二五”职业教育教材建设的若干意见》(教职成[2012]9号),2012年12月,教育部职业教育与成人教育司启动了“十二五”职业教育国家规划教材(高等职业教育部分)的选题立项工作。作为全国最大的职业教育教材出版基地,我社按照“统筹规划,优化结构,锤炼精品,鼓励创新”的原则,完成了立项选题的论证遴选与申报工作。在教育部职业教育与成人教育司随后组织的选题评审中,由我社申报的1338种选题被确定为“十二五”职业教育国家规划教材立项选题。现在,这批选题相继完成了编写工作,并由全国职业教育教材审定委员会审定通过后,陆续出版。

这批规划教材中,部分为修订版,其前身多为普通高等教育“十一五”国家级规划教材(高职高专)或普通高等教育“十五”国家级规划教材(高职高专),在高等职业教育教学改革进程中不断吐故纳新,在长期的教学实践中接受检验并修改完善,是“锤炼精品”的基础与传承创新的硕果;部分为新编教材,反映了近年来高职院校教学内容与课程体系改革的成果,并对接新的职业标准和新的产业需求,反映新知识、新技术、新工艺和新方法,具有鲜明的时代特色和职教特色。无论是修订版,还是新编版,我社都将发挥自身在数字化教学资源建设方面的优势,为规划教材开发配备数字化教学资源,实现教材的一体化服务。

这批规划教材立项之时,也是国家职业教育专业教学资源库建设项目及国家精品资源共享课建设项目深入开展之际,而专业、课程、教材之间的紧密联系,无疑为融通教改项目、整合优质资源、打造精品力作奠定了基础。我社作为国家专业教学资源库平台建设和资源运营机构及国家精品开放课程项目组织实施单位,将建设成果以系列教材的形式成功申报立项,并在审定通过后陆续推出。这两个系列的规划教材,具有作者队伍强大、教改基础深厚、示范效应显著、配套资源丰富、纸质教材与在线资源一体化设计的鲜明特点,将是职业教育信息化条件下,扩展教学手段和范围,推动教学方式方法变革的重要媒介与典型代表。

教学改革无止境,精品教材永追求。我社将在今后一到两年内,集中优势力量,全力以赴,出版好、推广好这批规划教材,力促优质教材进校园、精品资源进课堂,从而更好地服务于高等职业教育教学改革,更好地服务于现代职教体系建设,更好地服务于青年成才。

高等教育出版社

2014年7月

前言

护理礼仪与人际沟通是护士基本素养要素之一。护士在护理工作中应掌握基本礼仪和沟通技巧,才有助于建立和谐的人际关系,主动满足患者的需要,提升服务质量。护理礼仪与人际沟通作为护理专业的核心课程,主要帮助学生在护理实践中提升道德礼仪修养、扩充礼仪知识和规范护士职业礼仪,形成主动交往的理念,采用适宜的沟通手段,搭建和善的人际关系,提高职业综合能力,促进工作水平日益提升。

《护理礼仪与人际沟通》第3版修订按照德育为先、能力为重、全面发展的要求,着力培养学生职业道德、职业技能和就业创业能力。以人文素养理论思想为指导,以护理工作中的礼仪修养、礼仪、沟通技能训练为核心,以规范护士学生的礼仪行为,提高沟通能力和职业岗位竞争力,培养人文关怀精神为目标,探索护理专业护理礼仪与人际沟通能力培养模式。本着学习礼仪和沟通技巧要“用心来学习,用身体来实践”的精神进行了整体框架设计。

教材特色:教材内容与时俱进,编写体例新颖实用,难易度设计照顾中高职衔接需要。

1. 教材内容与时俱进。剔除不合时宜的教学内容,补充、更新最新的知识,有以下几个亮点。

●结构上的改革:全书共分为两篇,包括交往礼仪与护理礼仪、人际交往与护患沟通;把第2版的实训篇融入各章,目的是加强实践教学,提高应用能力;删除第2版的演讲,相关知识在语言沟通中体现;恢复了第1版的校园礼仪内容并单独成章。

内容上的改革:第一章增加了礼仪发展沿革;第五章增加了外出活动礼仪和护理毕业生应聘礼仪中的“无领导小组讨论”;第九章增加了有效沟通,将“涉外护理礼仪”改为“跨文化护理礼仪”,加入少数民族的特殊习俗和禁忌等内容;第十一章非语言沟通增加了非语言沟通技巧在护理工作中的应用;第十二章增加了人际冲突及解决冲突的基本知识;第十三章增加了发展人际关系技巧在护理工作中的应用等,体现了重基础、突出专业性和应用性等特点。

合并了相关内容:第八章涵盖普通人际关系与医院人际关系;应聘礼仪纳入第五章社交礼仪;仪表礼仪以仪容、服饰、仪态三个单独章节呈现,加强形象管理,满足职业需要。

教材形式的改革:修订第3版突出了“教、学、做、评”一体化。每章节中穿插“做一做”“试一试”“想一想”“议一议”环节。还有“案例导入”“阅读思考”“名人轶事”等,以此为活跃课堂、提高兴趣、锻炼能力提供了素材,为学生搭建参与互动及自学平台。每章最后的“小结”引导学生对本章所学重要概念进行梳理和总结。

修订后的教科书着重体现高职教育特点,保持和发扬《护理礼仪与人际沟通》前两版特色,修订后实用性更加鲜明。本书的优势:一是护理礼仪与人际沟通融为一体,内容全面丰富;二是应用大量的图、表与案例,表述直观,形式活泼;三是突出课堂练习、师生互动和课后实训;四是重视反馈,完善了考核体系,考核形式多样化:以考核表量化为主,评价为辅,考核与自测兼顾,便于学生自我完善。

2. 编写体例新颖实用,难易度设计照顾中高职衔接需要。内容具有理念先进、创新设计、特色鲜明、图文并茂、制作精良等优势。礼仪示范方面规范性强,教育教学方面指导性强,内容形式突破性强,学生自学适用性强。如学生可以自由组合进行模拟练习等。该教材深入浅出,通俗易懂。专门增加了“知识拓展”,可作为学生自学提高的参考。

在第3版修订过程中,尽管参编人员以科学严谨的态度认真撰写,付出了辛勤的劳动,但由于时间和主客观条件所限,尚存某些欠缺和不妥之处,恳请同人和读者予以指正。

再次感谢为此教材付出劳动的老师、医生、护士和学生,感谢第2版编者朱源源、杨萍、余先会和胡瑛为教材修订打下良好基础。

高 燕

2014年4月

目 录

第一篇 交往礼仪与护理礼仪

第一章 绪论	3	第二节 护士仪态礼仪的总体要求和要点	70
第一节 礼仪基本知识	4	第五章 社交礼仪及在护理工作中的应用	75
第二节 礼仪发展沿革	11	第一节 社交礼仪	76
第三节 护理礼仪概述	16	第二节 公共场所礼仪	90
第二章 护士仪容礼仪	23	第三节 毕业生应聘面试礼仪	95
第一节 仪表礼仪	24	第六章 校园礼仪	109
第二节 发型礼仪	26	第一节 校园礼仪基本规范	109
第三节 化妆礼仪	29	第二节 学生行为礼仪	112
第四节 护士职业化妆要求	33	第三节 学校公共场所礼仪	115
第三章 护士服饰礼仪	36	第七章 跨文化护理礼仪	120
第一节 服饰基本礼仪	36	第一节 涉外礼仪的概述	121
第二节 社交服饰礼仪	44	第二节 民族宗教人士交往礼仪	131
第三节 护士职业着装礼仪	48	第三节 少数民族风俗习惯礼仪	135
第四章 护士仪态礼仪	54		
第一节 护士仪态	55		

第二篇 人际交往与护患沟通

第八章 护理人际关系	147	第二节 人际沟通的类型和层次	182
第一节 人际交往	147	第三节 有效沟通的基本要素和正确心态	184
第二节 人际关系中不良心理与对策	160	第十章 语言沟通	195
第三节 护理人际关系	163	第一节 护理语言沟通的原则及其注意事项	196
第九章 人际沟通与有效沟通	173	第二节 护理语言沟通的内容	
第一节 沟通概述	174		

和方式	202	冲突	237
第三节 护士的语言形式和 语言修养	204	第一节 人际冲突的处理	238
第十一章 非语言沟通	217	第二节 护患冲突的处理	245
第一节 非语言沟通概述	218	第十三章 发展人际关系	257
第二节 非语言沟通的途径及在 护理工作的应用	220	第一节 发展人际关系的技巧	258
第十二章 人际冲突与护患		第二节 发展人际关系的技巧在 护理工作中的应用	272
参考文献	281		

第一篇

交往礼仪与护理礼仪

- 第一章 绪论
- 第二章 护士仪容礼仪
- 第三章 护士服饰礼仪
- 第四章 护士仪态礼仪
- 第五章 社交礼仪及在护理工作中的应用
- 第六章 校园礼仪
- 第七章 跨文化护理礼仪

第一章 绪 论

【知识目标】

1. 说出礼仪的概念、特点和原则。
2. 简述中国礼仪发展历史。
3. 明确中西方礼仪文化的差异。
4. 说出护理礼仪的概念和培养护理礼仪素养的方法。

【技能目标】

能运用所学礼仪知识养成礼仪行为;分析日常礼仪行为,在人际交往中把握礼仪原则,提升人际交往能力。

【素养目标】

体悟礼仪内涵及护理礼仪的意义并能在护理工作中自觉履行职业礼仪。

◇ 学习内容

1. 礼仪基本知识。
2. 礼仪发展史。
3. 护理礼仪概述。
4. 护理礼仪修养。

◇ 名人警句

孔子曰:“不学礼,无以立。”(《论语·季氏》篇)“不知礼,无以立。”(《论语·尧曰》篇)君子若不能学礼知礼,就不懂得如何安身立命和为人处事。

问题导向:① 何谓礼仪? 你如何理解其内涵? ② 礼仪的基本原则和特点是什么? ③ 什么是护理礼仪? 对护理工作有何意义?

自古以来,人们的行为都会受到各种各样社会规范的影响和制约。其中最主要的有道德规范、法律规范和礼仪规范。道德规范是指社会用以调整人与人之间及个人与社会、国家、民族之间关系的行为准则,它用善良与凶残、正义与邪恶、公正与偏私等范畴来评价人们的行为。而法律规范也只是勾勒出人们采取可允许行为的框架,并且是由法律机关强迫人们执行的行为法则,它只能规范普遍的行为,对于具体情境中的具体行为往往无能为力。礼仪规范则是在

人类悠久的历史发展过程中逐渐形成,并有丰富积累的,用以约束、协调个体与他在社会生活中具体行为的一种规范。它来源于人们的日常生活实践,具体地指导、支配或控制人们的行为,是人们自觉、自愿遵守和维护的行为准则。

在21世纪,随着人际交往日益频繁,礼仪在生活、工作和学习上具有越来越重要的作用。礼仪不仅可以约束人们的行为,更是一个人教养、风度、魅力的有效体现。同时,礼仪也是一种潜在的资本,是一个人顺利进入社会的钥匙,更是一个人适应社会、建立良好人际关系、获得事业成功的重要条件。因此,各行各业的人都应该认真学习和掌握礼仪规范,感悟礼仪蕴含的人文理念,并以此来充实自己、完善自己,从而实现自己的人生价值。

◇ 核心词汇

礼仪:人们在社会交往中形成的,以建立和谐关系为目标的各种符合“礼”的精神及要求的行为规范、准则和仪式的总和。

护理礼仪:护士在为护理对象提供护理服务时,为了塑造个人乃至护理群体的良好形象所应当严格遵循的一系列行为规范和准则。

护理礼仪修养:护士为了提供高效优质的护理服务而按照护理礼仪原则和规范的要求,并结合自身的实际情况,在礼仪意识以及礼仪品质等方面所进行的长期、自觉的自我锻炼和自我改造。



案例导入

一双温暖的鞋子

冬春换季的时候,一位母亲把生活用品拿出来进行整理、归类。母亲意外地发现,女儿去年秋天才买的一双鞋子已经穿着不合脚了,但是又没有合适的人可送,怎么办呢?虽然这双鞋子还比较新,也很漂亮,最后也只好决定丢掉。女儿于是自告奋勇地要把鞋子丢进垃圾桶里。但是母亲却阻止说:“别忙。”一边说着一边接过鞋子,拿出鞋油和鞋刷,细细地擦拭、上油。女儿不解地问:“不是要丢掉吗?”“是的。”母亲头也不抬地回答。“但这是一双还能穿的鞋子,捡垃圾的人或者别的人也许会穿的。我们要把鞋子擦得干干净净的!”鞋子擦好了,亮得几乎让人舍不得丢掉。母亲把鞋子递给女儿:“去,现在你可以把鞋放在垃圾桶旁边了。”

“你直接把鞋子送给那个捡垃圾的人不是更好吗?”女儿又问。母亲摇摇头:“那样不好!捡垃圾的人自食其力,他们并不是乞讨者。当面给他们东西,会使他们觉得难堪的”。

于是女儿照做了。后来,母女二人在阳台上,隔着透明的玻璃窗,看到那个捡垃圾的人快乐地、小心翼翼地收起那双鞋子,迈着轻快的步子踏上了回家的路。

这则小故事体现了人际交往中哪些礼仪原则?

第一节 礼仪基本知识

一、礼仪的概念

礼仪在我国古代是被作为一个时代的典章制度和道德教化使用的。《辞源》对“礼”的解

释是:规定社会行为的法则、规范、仪式的总称。“礼仪”内涵包括“礼”和“仪”两个部分。

(一) 礼仪的含义

1. “礼”有如下含义

- (1) 表示尊敬的语言或动作。如礼貌、敬礼等。
- (2) 社会生活中由于风俗习惯而形成的为大家共同遵守的仪式。如典礼、婚礼等。
- (3) 泛指社会生活中的某些行为准则、道德规范。
- (4) 指礼物。如生日礼物、结婚礼物等。

2. “仪”有如下含义

- (1) 法度、准则:如《墨子·天志》所说的“置此以为法,立此以为仪……”
- (2) 形式、程序:如司仪、仪式等。
- (3) 典范、表率:如仪仗、礼仪小姐等。
- (4) 容貌、风度:如仪态、仪容、仪表等。

“礼”和“仪”实际是两个不同的概念。“礼”是制度、规则和一种社会意识观念,是“仪”的内在道德性基础,蕴含仁爱、恭敬之意;“仪”是“礼”的外在具体表现形式,是依据“礼”的规定和内容而形成的一套系统而完整的程序。

礼仪是人们在社会交往中形成的、以建立和谐关系为目标的各种符合“礼”的精神及要求的行为规范、准则和仪式的总和。它是人类文明、道德、进步的反映,同时也是一个社会组织、个人形象的反映。

(二) 礼仪相关概念

礼仪同礼貌、礼节、仪表、仪式和礼宾,既有所区别又相互联系。

1. 礼貌 礼貌是在人际交往中,用语言和行为表示相互尊重和友好的行为规范,它包括礼貌的语言和礼貌的行为两大部分,它不仅体现时代的特点,更能体现个人的品质和修养。叔本华曾说过:“礼貌之于人,犹如温暖之于蜡。”

2. 礼节 礼节是在日常生活中人们用以表示相互问候、祝贺、谢意、慰问的惯用形式,是礼貌本质的外化。没有礼节就无所谓礼貌,而礼貌概括了礼节所要求的全部规范。如握手、感谢信、鸣礼炮、献花等。

3. 仪表 仪表指一个人的外表,主要包括一个人的容貌、姿态、服饰以及个人卫生等方面,它在一定意义上能反映出一个人的修养、性格等特征,是一个人内在素质的外在表现。

4. 仪式 仪式指在一定场合,为表示尊重、敬意、友好而举行的具有专门程序化行为规范的活动。如颁奖仪式、签字仪式等。

5. 礼宾 礼宾指人际的、社会的乃至国际交往过程中表现尊重、友好的具有一定程式的活动规范。如迎宾式。

二、礼仪的内容

根据礼仪适用的对象及范围不同,礼仪有以下基本内容。

1. 一般礼仪 一般礼仪包括礼仪的起源和历史演变,礼仪的功能、原则、特点及礼仪的本质等。

2. 个人礼仪 个人礼仪是社会个体的行为规范及待人处世的准则,是一个人仪表、言谈、举止、待人、接物等方面具体的规定,是文明行为的道德规范和标准,也是一个人文化教养、良知的外在表现。个人礼仪不仅涉及个人生活中的小节、小事和自我的形象,更可以影响到企业乃至民族、国家的整体形象。个人礼仪的内容主要包括个人仪表及仪容礼仪、体态礼仪等。

3. 家庭礼仪 家庭礼仪是指为了维持家庭的幸福,各家庭成员在长期的家庭生活中用以沟通思想、传递信息、联络感情的行为准则和礼节、仪节的总称。家庭礼仪以血缘关系为基础,以相互关心、相互扶持为原则,以建立和谐愉快的家庭关系为目标。主要用在父母、子女、夫妻、兄妹等亲人之间。包括家庭称谓礼仪、家庭祝贺礼仪、待客礼仪等。

4. 礼仪文书 礼仪文书是指人们在日常生活中用书面文字来表达情感的礼仪方式,是用来调整、改善、发展人与人之间、个体与群体之间、群体与群体之间相互关系的书面材料和文字。常用的有礼仪书信,如邀请信、感谢信、礼仪电报、贺年卡片、讣告等。在社会礼仪日益规范的今天,必须熟悉各种礼仪的书面表达特点及要求,明确书面的语言表达方式及运用,从而增进相互之间的交往。

5. 交际礼仪 交际礼仪是人们从家庭走向社会与他人发生交往时的礼仪,是人们相互沟通时必须遵循和掌握的礼节和礼貌。如握手礼仪、介绍礼仪、宴请礼仪、舞会沙龙礼仪等。交际礼仪的目的是为了人与人之间和谐相处,保证人际交往和联系的顺利进行。

6. 涉外礼仪 涉外礼仪是人们在对外交往过程中,为了维护自身和国家形象,向外宾表示尊重、友好的各种礼节和约定俗成的习惯做法。包括涉外服饰礼仪、会谈礼仪、用餐礼仪、赠送礼仪等内容。

7. 宗教礼仪 宗教礼仪是指宗教信仰者为了表达对信仰对象的尊敬和崇拜而约定的各种礼节、仪式和活动的总称。

8. 职业礼仪 职业礼仪又叫行业礼仪,是职业人员在职业场所从事一定的职业活动时应该遵循的行为规范。职业礼仪包括服务礼仪、公务礼仪和商务礼仪,如护士的职业礼仪见图1-1和图1-2。



图1-1 护士与患者亲切沟通



图1-2 护送患者出院

三、礼仪的特点

1. 继承性 礼仪规范是将人们交往中的行为定势,以准则的形式固定并沿袭下来,因此形成了礼仪的继承性的特点。从古至今,礼仪的发展就从未间断,现代礼仪也正是在吸取传统礼仪精华的基础上,逐渐发展并完善起来的。

《荀子》中“言语之美,穆穆皇皇”提倡语言的美在于谦恭和文雅。清代儿童启蒙读物《弟子规》中“步从容,立端正,缓揭帘,勿有声”指的是个人行为举止要从容、安静;而其中的“衣贵洁,不贵华,冠必正,纽必结”是指在穿着上要朴实洁净、仪表端庄。这些优良的礼仪传统,同样适用于当今社会,可以让人们养成良好的生活习惯,保持良好的社会风气。

2. 发展性 礼仪是随着时代的发展,随着环境、地点、人物等方面的变化而变化的。《礼记》中“礼,时为大”意思是说,“礼”需要与时俱进,要创新和发展。在封建社会,见到皇帝要“三跪九叩”,以显示尊、卑之间的地位差别,倘若违背则被认为是“大不敬”,会被判有罪。而在现代社会,普通公民都可以与市长、省长乃至国家主席面对面地握手交谈,显示平等和相互的尊重。随着社会的发展和时代的进步,必然会引发交往活动中的新问题,礼仪也必须推陈出新,与时代同步。

3. 通用性 不同国家、不同地区、不同民族的礼仪,具有很多相似、相近的地方,可以互相融合、互相渗透。在文化的传播和融合的过程中,地区性、民族性礼仪会逐渐转化成国际通用的礼仪。随着对外开放,国际交往的日益增多,礼仪的通用性将会越来越强。如握手礼、名片礼、鲜花礼、生日礼等愈来愈趋于国际一致性。

4. 差异性 礼仪的差异性主要体现在地域差异性、民族差异性和个体差异性。“五里不同风,十里不同俗。”礼仪作为一种约定俗成的行为规范,产生和发展必然会受到不同地区和不同民族政治、经济、文化因素的影响,因此礼仪自然而然就具有地域和民族的差异性。各民族的习俗礼仪凝聚着本民族本地区人民的文化情结,人们严格遵循,用心维护,表达尊重和友好。礼仪的差异性还表现为个性差异,一个受到良好的道德、礼仪教育和熏陶的人,在知礼、懂礼、行礼方面必然不同于一个未受过良好礼仪教育的人。《礼记》云:“入境而问禁,入国而问俗,入门而问讳。”在学礼用礼过程中,必须重视礼仪的差异性,才能发挥礼仪在人际交往中的重要作用。



阅读思考

忽略差异性的代价

1999年在东北,某集团准备和新疆某著名企业进行合作。一切准备就绪后,对方派来了全权代表。既是远道的客人,又是将来的合作者,礼遇可想而知。在欢迎晚宴上,他们特别安排了东北名菜“猪肉炖粉条”和朝鲜族的特色菜“狗肉”来招待几位远道的新疆客人。本来气氛和谐而热烈的晚宴,在压轴菜“猪肉炖粉条”和“狗肉”上来后,客人们的脸色一下子变了,气愤地拂袖而去。两天后,他们发来声明:“我们是伊斯兰人,贵方居然用猪肉和狗肉来招待,这是对我们民族的不敬、对伊斯兰教的轻蔑、对神灵的亵渎。我们无法合作!”

5. 实践性 礼仪来源于社会实践,礼仪素养的形成必须经过长期反复自觉地陶冶、磨炼和实践。不仅要使人们形成对礼仪规范的正确认知,而且要求实现礼仪行为的自觉性。因此,

学习礼仪要用心学习,用身体实践。只有把礼仪的原则、规范应用于实践,运用到生活、工作中去对照、检查和修正,才能不断地检验和提高自身的礼仪品质,达到学礼贵在应用的目的。

6. 针对性 礼仪是用于需要以礼相待的特定的交际场合的仪式、礼节。在特定的范围、特定的场合,礼仪会行之有效,发挥很好的作用。反之,离开了特定的范围,礼仪就不一定适用了,这就是礼仪的针对性。如“欢迎光临”在商场、酒店使用,会使服务对象备感温馨;可如果是在医院,如此说话就不合适了。正是由于礼仪的这些差别,要求我们尽可能地熟练掌握礼仪,熟练地应用礼仪规范来展示自己的风范,促进交往成功。

四、礼仪的基本原则

礼仪的基本原则是处理人际关系的指导原则,遵循并贯彻实施这些原则,才能最大限度发挥礼仪的功能。

1. 敬人的原则 孔子曰:“爱人者,人恒爱之;敬人者,人恒敬之。”尊重的需要是一种高级需要,心理学家马斯洛认为:尊重的需要包含自尊和他尊。自尊包括对获得信心、能力、成就等的愿望;他尊则是来自他人对自身的承认、接受、关心和赏识等。尊重是礼仪的情感基础,是向交往对象表示接受和认可的态度,更是建立和维持和谐人际关系的前提,尊重他人是“礼”的核心内容之一。在护理工作中,无论患者病情轻重、地位高低,护士始终如一地关爱患者,尊重患者的想法、需要和选择,才会赢得患者的接受和认同,建立互敬互爱的护患关系。



阅读思考

别样的尊重

这是一堂人体解剖课,一群刚入学的医学生在教授的引领下,来到一具新鲜的标本前。标本是一位刚去世的老人,他临终前自愿把遗体捐给医学院,虽然子女们都反对。玻璃盖被轻轻掀开,教授对学生们说:“让我们一起向这位陌生的逝者默哀鞠躬吧!”学生们愣了一下,随后不约而同地摘下头上的帽子和围巾行礼默哀。3 min后,老教授说:“虽然它只是一具尸体标本,可因为有过丰富的生命,依旧有尊严,依然值得尊重,不容轻视和戏谑!它的主人无私地将它奉献给了医学教育,更值得我们向他表示深深的敬意和谢意!”

2. 自律的原则 自律,就是遵循法度,自加约束,也就是自己约束自己。孔子曰:“修己以敬。”律己是对自我的要求,是礼仪的根本出发点和基础。礼仪是待人处世之道,是靠人们的信念自觉地来维系的,它不同于必须由司法机关来强制执行的法律。礼仪,没有遵守的奖励,也没有违反后的惩罚,它是依靠社会舆论来进行监督的一种约定俗成的行为规范,“不能自律,何以正人”(唐朝张九龄《贬韩朝宗洪州刺史制》)。学习应用礼仪首先要做到自我约束、自我检点、自我反思。要求别人做到的,自己要先做到,否则对人严,对己宽,不克己自律,礼仪就无从谈起。

3. 宽容的原则 宽容即允许别人自由行动或判断;耐心而毫无偏见地容忍与自己的观点或公认的观点不一致的意见。宽大有气量,不计较或不追究。子贡曾问孔子:“老师,有没有一个字,可以作为终身奉行的原则呢?”孔子说:“那大概就是‘恕’吧。”“恕”,用今天的话来讲,就是宽容。宽容,包括“容言”“容过”“容才”。“责人之心责己,恕己之心恕人”(《曾广贤文》),其本质是指在人际交往中,应理解他人,宽容他人,和谐相处。人与人在现实生活中难

免会发生冲突和误解,切不可得理不饶人。一味地批评、指责,只能造成他人的反感,引起人际关系的疏远和恶化。唯有宽容,才能让人心悦诚服地纠正缺点和错误。因为宽容不是放纵,不是姑息迁就,不是放弃原则,宽容是一种高度同情、仁爱、勇敢和自信的表现,宽容在社会交往中的作用是巨大的,它在人的心灵上产生的震撼力远比责罚报复要强烈得多。



阅读思考

宽容地暗示

相传古代有位老禅师,一日晚在禅院里散步,突见墙角边有一张椅子,他一看便知有位出家人违犯寺规越墙出去溜达了。老禅师也不声张,走到墙边,移开椅子,就地而蹲。少顷,果真有一小和尚翻墙,黑暗中踩着老禅师的背脊跳进了院子。当他双脚着地时,才发觉刚才踏的不是椅子,而是自己的师傅。小和尚顿时惊慌失措,张口结舌。但出乎小和尚意料的是,师傅并没有厉声责备他,只是以平静的语调说:“夜深天凉,快去多穿一件衣服。”从那以后,小和尚再也没有犯过类似的错误。

4. 诚信的原则 诚信是什么?诚,即真诚、诚实;信,即守承诺、讲信用。诚信的基本含义是守诺、践约、无欺。通俗地表述,就是说老实话、办老实事、做老实人。孔子曰:“人而无信,未知其可也。”真诚就是人们在运用礼仪与人交往时要真心实意,言行一致,表里如一。只有如此,才有可能搭建和谐愉快的人际交往平台,才能令对方产生安全感和亲切感,才能彼此进行情感的交流。在人际交往中,表里不一,口是心非,缺乏诚意的人,尽管在礼貌礼节上可能无可挑剔,在短时间内能赢得别人的好感。但“路遥知马力,日久见人心”,最终会令人反感,使得人际交往难以维持。在人际交往中我们务必要诚实无欺,言而有信。因为诚信是做人处事、立足社会的根本,是一个人道德星空下最耀眼的一颗星星,是应该发于内心,遵从自愿,终身恪守的原则。



阅读思考

三顾茅庐,成就大业

东汉末年,天下大乱,刘备一心想匡扶汉室,有所作为,他听说诸葛亮博古通今,文韬武略,很是倾慕,就和关羽、张飞带着礼物到南阳卧龙岗请他出山。刘备在茅屋前下马,亲自上前叩门。恰巧诸葛亮这天出去了,刘备只得失望而归。时过数日,探听到诸葛亮已归,正值隆冬,朔风凛凛,刘、关、张三人冒雪而行,结果又扑了空。光阴荏苒,又至新春。刘备准备再去请诸葛亮。关羽说诸葛亮也许是徒有虚名,张飞却主张用绳子将其捆来。刘备斥责了他们,选了一个吉日,三人又乘马来到卧龙岗。可诸葛亮正在睡午觉未醒,刘备不敢惊动,恭恭敬敬地站在草堂台阶下等候。过了一个时辰,诸葛亮翻身醒来,感动于刘备“三顾茅庐”的真心诚意,答应出山相助。从此,刘备在诸葛亮的辅弼下,如鱼得水,成就了大业。

5. 从俗的原则 从俗就是按照风俗习惯,遵循习惯做法。《礼记》中说:“礼从宜,使从俗。”在人际交往过程之中,由于国情、文化背景、民族习惯的不同,就必然存在着礼仪风俗各不相同的现象,对这种现象应该有正确客观的认识,要尊重交往对象的习俗,坚持入乡随俗的原则,千万不能目中无人,自高自大,自以为是,唯我独尊,否则就会产生不良的影响,造成人际关系的紧张。遵守从俗的原则应该做到:求同存异、客随主便、主遂客意、入乡随俗。