

全国高职高专医学规划教材

(护理类专业专用)



普通高等教育“十一·五”国家级规划教材

护理礼仪与人际沟通

(第二版)

主编 高 燕



高等教育出版社



普通高等教育“十一五”国家级规划教材

全国高职高专医学规划教材

护理礼仪与人际沟通

(第二版)

(护理类各专业用)

主 编 高 燕

副主编 马可玲 朱源源 朱 红

编 者 (按姓氏笔画排序)

马可玲 (江汉大学)

皮惠敏 (黄石理工学院)

朱 红 (山西职工医学院)

朱源源 (宜春职业技术学院)

刘 君 (辽宁中医药大学职业技术学院)

刘雅玲 (沈阳医学院)

杨 晓 (潍坊医学院)

杨 萍 (恩施州卫生学校)

余大敏 (广州医学院)

余先会 (襄樊职业技术学院)

张连辉 (襄樊职业技术学院)

张涌静 (山西医科大学汾阳学院)

胡 瑛 (武汉大学医学院职业技术学院)

高 燕 (襄樊职业技术学院)

高雪雁 (第四军医大学咸阳卫校大专部)



高等教育出版社

内容简介

本书为普通高等教育“十一五”国家级规划教材。

本书在第一版的基础上作了较大调整,部分内容进行了删减和补充,增加了现代护理礼仪、护理礼仪与修养、沟通礼仪及在护理工作中的应用、护生临床实习的人际沟通等内容,删减了校园礼仪、课堂学习礼仪、学生餐厅礼仪等。

本书分三篇、十五章内容,第一、二篇重点介绍了护理礼仪和护理人际沟通的有关知识。考虑到大多数高职学生涉世面窄和礼仪与人际交往知识不足的特点,在各章节中同时介绍了普通礼仪知识和相关人际交往技巧。在编排上,每章前提出学习要点和学习建议,章后附习题。第三篇是实训与考核,便于老师掌握学生学习效果。

本书适用于高职高专护理类各专业学生使用。

图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪与人际沟通/高燕主编. —2版. —北京:
高等教育出版社,2008.1

ISBN 978-7-04-022311-8

I. 护… II. 高… III. ①护理-礼仪-高等学校:
技术学校-教材②护理学-人际关系学-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 190616 号

策划编辑 刘惠军 责任编辑 刘惠军
版式设计 马敬茹 责任校对 殷然

封面设计 于涛
责任印制 毛斯璐

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 100011
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京嘉实印刷有限公司

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
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>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

开 本 787×1092 1/16
印 张 12.25
字 数 290 000

版 次 2003 年 12 月第 1 版
2008 年 1 月第 2 版
印 次 2008 年 1 月第 1 次印刷
定 价 19.50 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 22311-00

前 言

根据教育部、卫生部高职高专培养目标的要求,我们在第一版教材的基础上,重新编写了第二版《护理礼仪与人际沟通》一书,本书是“十一五”国家级规划教材。在编写的过程中,我们力求做到科学性、先进性、启发性、创新性和选用性相结合,以实现教材新颖、精美、高雅、质量上乘的目标。

本书分为护理礼仪、护理人际沟通和实训考核三篇内容,第一篇和第二篇主要介绍护理礼仪与护理人际关系的有关知识,同时考虑到高职学生涉世面窄、礼仪与人际沟通知识不足的特点,在各章节中也有普通礼仪、人际关系常识及沟通技巧等知识的介绍。其目的是帮助学生构建一座通往事业成功的“桥梁”。在内容编排上,每章前提出学习要点和学习建议,供教师和学生参考,每章后有习题,便于学生复习。鉴于礼仪和人际沟通具有很强的实践性,本书编写了礼仪与人际沟通应用的训练题和考核方法,为第三篇实训考核篇的基本内容,旨在增强学生的实践能力,学以致用。

护理工作的主要内容是与患者及相关人群交往并为其服务。护理礼仪与人际交往能力是护理人员职业素质的基本要求。基于这个原因我们在第一版的基础上,本着去粗取精、充实完善的原则,对内容进行了删减和补充,增加了第二章护理礼仪与修养,主要简述现代护理理念、护理礼仪修养。第三章交往礼仪及在护理工作中的应用,删除了校园礼仪、课堂学习礼仪,增加了公共场所礼仪。原书第一章的内容加上宗教礼仪作为本书第二章讲述。第五章仪表礼仪及在护理工作中的应用,在原书第二章护理礼仪的基础上补充了仪表礼仪。增加的第十章沟通礼仪及在护理工作中的应用,教会学生劝说、聆听、赞美、拒绝等常用沟通技巧并应用在交往和护理工作中。第十一章护理工作中的人际沟通和第十二章护患冲突,是原教材第八章护理工作中的关系沟通的扩展。增加第十四章护生临床实习的人际沟通,是为了让学生做好实习前的准备工作,更快适应医院环境,处理好护理人际关系。第十五章护理毕业生应聘礼仪是从原教材第一章专门提出来,作为一个重点来写的,以适应当前毕业生就业应聘面试的需要。原教材第九章护理工作中的书面语言沟通,是“护理学基础”医疗文件的书写重点讲述的内容,在此教材中可以不作要求,因此作了删减。以上内容的修改是为了向学生提供一本既适用于护理专业又能用于日常交往的较全面、较系统的礼仪与人际沟通教材。

本教材具有以下特色:一是护理礼仪与人际沟通内容融为一体,内容全面丰富;二是应用大量的文中插图、文中举例与文中表格,表述直观,形式活泼;三是突出实训,重视考核,体现高职教育特点;四是考核形式多样化: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。

通过理论教学、实训和考核,培养学生应用基本礼仪原则,体现文明礼貌,展示护理人员的良好职业道德和形象;学会与人沟通,提高人际交往能力;主动与患者沟通,避免和减少护患冲突,提高护生在护理工作中正确处理医院各种类型人际关系的能力;通过语言和非语言沟通技巧,表

达和传递护理人员对患者的人文关怀。

参加编写的人员有皮惠敏、高雪雁(第一章)、皮惠敏(第二章)、马可玲(第三章)、刘雅玲(第四章)、高燕(第五章)、胡瑛(第六章)、余大敏(第七章)、张涌静、高燕(第八章)、张连辉(第九章)、余先会(第十章)、杨萍(第十一章)、朱源源(第十二章)、高燕、杨晓(第十三章)、朱红(第十四章)、刘君(第十五章)。付晓歌、盛达、高军、谢丽同志为本教材做了大量技术性工作。

在此谨向各位作者及其所在单位的领导表示感谢!

本书相关阐述若有争议,以礼仪的国际惯例为准。

2007 年 6 月 8 日

“护理礼仪与人际沟通”参考学时

章节	内容	54 学时			36 学时		
		理论	实训、考核	合计	理论	实训、考核	合计
第一章	绪论	2		2	2		2
第二章	护理礼仪与修养	2		2	2		2
第三章	交往礼仪及在护理工作中的应用	4	2	6	1.5	1.5	3
第四章	涉外、宗教人士交往礼仪及在护理工作中的应用	2		2	2		2
第五章	仪表礼仪及在护理工作中的应用	4	4	8	4	2	6
第六章	人际关系	2		2	2		2
第七章	人际沟通	2	2	4	1.5	0.5	2
第八章	语言沟通	2	2	4	1.5	0.5	2
第九章	非语言沟通	2	2	4	1.5	0.5	2
第十章	沟通礼仪及在护理工作中的应用	2	2	4	1.5	0.5	2
第十一章	护理工作的人际沟通	1	1	2	1		1
第十二章	护患冲突	1	1	2	1		1
第十三章	演讲	2	2	4	2	2	4
第十四章	护生临床实习的人际沟通	2		2	1.5	0.5	2
第十五章	护理毕业生应聘礼仪	2	2	4	1.5	1.5	3
机动				2			2
合计		32	20	54	26.5	9.5	36

目 录

第一篇 护理礼仪

第一章 绪论	3
第一节 概述	3
一、礼仪在我国的形成和发展	3
二、礼仪的概念	5
三、礼仪的内容	6
第二节 礼仪的特点和原则	7
一、礼仪的特点	7
二、礼仪的基本原则	8
第三节 学习礼仪的意义	10
一、有助于塑造良好的形象	10
二、有助于形成完美人格	10
三、有助于提高道德修养	10
四、有助于协调改善人际关系	11
五、有助于社会主义精神文明建设	11
习题	11
第二章 护理礼仪与修养	12
第一节 护理礼仪概述	12
一、护理礼仪的含义	12
二、护理礼仪产生的背景	13
三、护理礼仪产生的理论基础	14
第二节 护理礼仪的主要内容与特征	15
一、护理礼仪的主要内容	15
二、护理礼仪的特征	16
第三节 护理礼仪修养	17
一、护理礼仪修养的含义	17
二、护理礼仪修养的基本方法	18
习题	19
第三章 交往礼仪及在护理工作中的应用	21

第一节 日常交往礼仪	21
一、称谓礼仪	21
二、介绍礼仪	21
三、馈赠礼仪	24
四、通信礼仪	24
五、见面礼仪	27
第二节 公共场所礼仪	31
一、位次礼仪	31
二、餐饮礼仪	32
三、交通礼仪	33
第三节 护理文书礼仪	34
习题	34
第四章 涉外、宗教人士交往礼仪及在护理工作中的应用	36
第一节 涉外礼仪	36
一、涉外礼仪的概念、本质、功能及其意义	36
二、涉外护理礼仪的基本原则和规范	37
第二节 民族宗教人士交往礼仪	44
一、佛教礼仪	44
二、基督教礼仪	45
三、伊斯兰教礼仪	46
习题	47
第五章 仪表礼仪及在护理工作中的应用	48
第一节 发型礼仪	48
一、发型修饰原则及要求	48
二、发型修饰技巧	49
第二节 服饰与化妆礼仪	51

一、服装礼仪	51
二、配饰礼仪	53
三、化妆礼仪	53
第三节 护理人员的仪表礼仪	54
一、护理人员的面部、四肢、化妆	

礼仪	54
二、护理人员的服饰礼仪	55
三、护理人员的仪态礼仪	56
习题	63

第二篇 护理人际沟通

第六章 人际关系

第一节 人际关系与护理人际

关系

一、人际关系

二、护理人际关系

第二节 人际关系的影响因素

一、生理因素

二、普通心理因素

三、社会心理因素

四、道德、文化修养

第三节 人际关系的研究内容

一、人际认知

二、人际关系状态及相互作用

三、人际吸引

第四节 人际关系中不良心理与

矫正

一、孤僻心理

二、羞怯心理

三、猜疑心理

四、焦虑心理

五、自卑心理

六、嫉妒心理

七、世故心理

八、自私心理

习题

第七章 人际沟通

第一节 沟通概述

一、沟通与人际沟通

二、人际沟通的特征

三、人际沟通的意义

第二节 人际沟通的模式

一、沟通的模式

二、人际沟通中人体感官的作用

第三节 人际沟通的类型和层次

一、人际沟通的类型

二、人际沟通的层次

第四节 人际沟通的功能和影响

因素

一、人际沟通的功能

二、人际沟通的影响因素

习题

第八章 语言沟通

第一节 护理语言沟通

一、护理语言沟通的原则

二、语言沟通的注意事项

第二节 护理语言沟通的内容和

方法

一、护理语言沟通的内容

二、护理语言沟通的方法

第三节 护理人员应具备的语言

修养和礼仪

一、护理人员应具备的语言修养

二、护理语言沟通礼仪

习题

第九章 非语言沟通

第一节 非语言沟通的特点及在护理

工作中的作用

一、非语言沟通的特点

二、非语言沟通在护理工作中的作用

二、非语言沟通在护理工作中的应用

第二节 非语言沟通的形式及在护理

工作中的应用

一、肢体语言	98	二、特殊护患冲突的处理	125
二、环境语言	102	习题	125
三、客体语言	103	第十三章 演讲	127
四、副语言	103	第一节 概述	127
习题	103	一、演讲的概念	127
第十章 沟通礼仪及在护理工作中的应用	105	二、演讲的基本类型	127
第一节 聆听与说服礼仪	105	第二节 演讲的准备	128
一、聆听	105	一、准备演讲稿	128
二、说服	106	二、演讲训练	129
第二节 赞美与批评礼仪	107	第三节 演讲的实现	129
一、赞美	107	一、有声语言的应用	129
二、批评	110	二、态势语言的应用	131
第三节 拒绝与表达礼仪	111	三、演讲者的主体形象	133
一、拒绝	111	四、临场应变	133
二、表达	112	第四节 演讲在护理工作中的应用	134
习题	112	一、健康教育分类	134
第十一章 护理工作的人际沟通	114	二、健康教育注意事项	134
第一节 护理人员与患者的人际沟通	114	习题	135
一、护患关系的性质和特点	114	第十四章 护生临床实习的人际沟通	136
二、建立良好的护患关系对护理人员的要求	115	第一节 实习前准备	136
三、护理人员与患者家属的沟通	115	一、实习前心理准备	136
第二节 护理人员与其他医务工作人员的人际沟通	116	二、实习前的身体准备	136
一、医护沟通	116	三、实习中基本礼仪的准备	137
二、护际沟通	117	第二节 护生与医务人员的沟通	137
第三节 治疗性沟通	119	一、护生与医务人员沟通的影响因素	137
一、护理操作过程中的沟通礼仪	119	二、护生与医务人员沟通的原则	138
二、健康教育过程中的沟通礼仪	119	第三节 护生与患者的沟通	138
习题	120	一、护生与患者沟通的影响因素	138
第十二章 护患冲突	121	二、护生与患者的沟通原则	139
第一节 护患冲突的原因和分类	121	习题	140
一、护患冲突的原因	121	第十五章 护理毕业生应聘礼仪	141
二、护患冲突的分类	122	第一节 应聘前的准备	141
第二节 护患冲突的处理	123	一、信息准备	141
一、一般护患冲突的处理	123	二、个人资料准备	141
		第二节 书面应聘礼仪	142
		一、笔试	142

二、自荐信	142
三、个人简历	143
第三节 面试礼仪	145
一、面试内容	145

二、面试前的准备	145
三、面试	145
习题	148

第三篇 实训考核

一、称谓礼仪、介绍礼仪	153
二、电话礼仪	153
三、微笑礼仪	153
四、位次礼仪	154
五、礼仪综合	154
六、外籍患者饮食礼仪	154
七、护士仪表礼仪	156
八、人际沟通	156

九、护理语言沟通	158
十、非语言沟通	159
十一、聆听	160
十二、护理人际沟通	160
十三、护患冲突	161
十四、完成演讲	162
十五、应聘	163

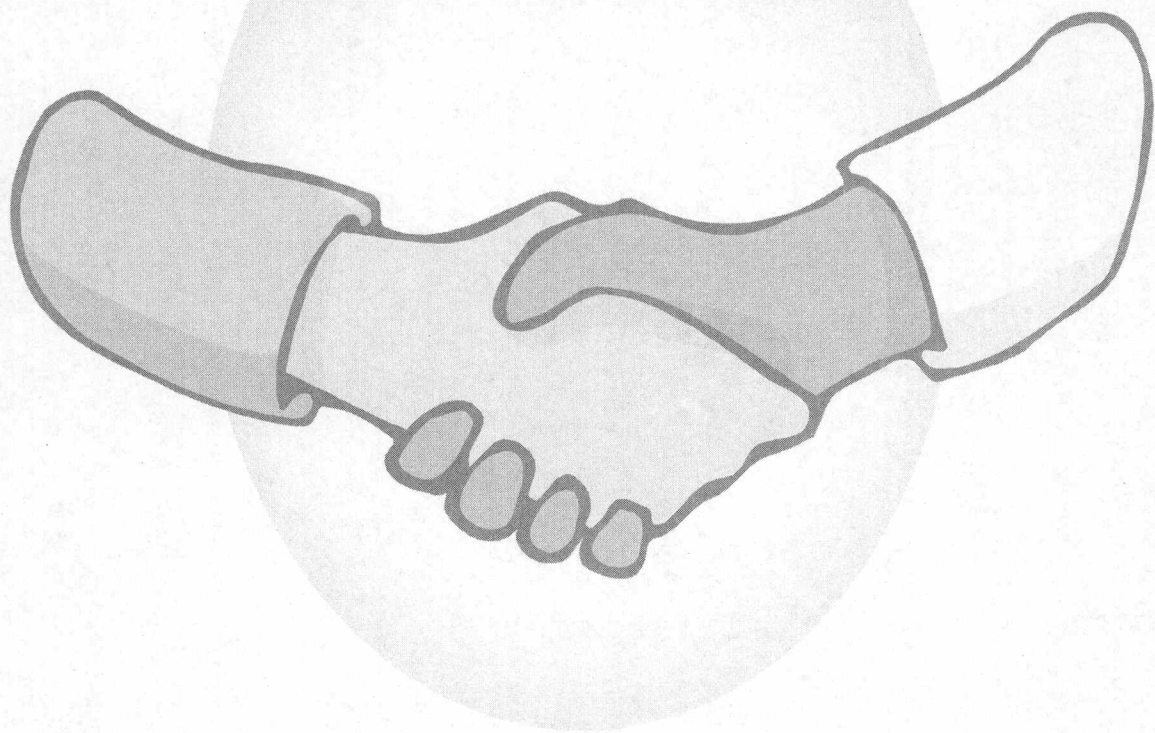
附录	168
----	-----

一、护理礼貌用英语 80 句	168
二、卫生行业服务用语规范及禁语 40 例	171
三、护患对话范例	173
四、庆祝“国际护士节”演讲稿	176
五、某护士“竞聘护士长”演讲稿	178
六、中文自荐信	179
七、英文自荐信	180
八、中文简历	181
九、英文简历	182
十、自我介绍	183

参考文献	184
------	-----

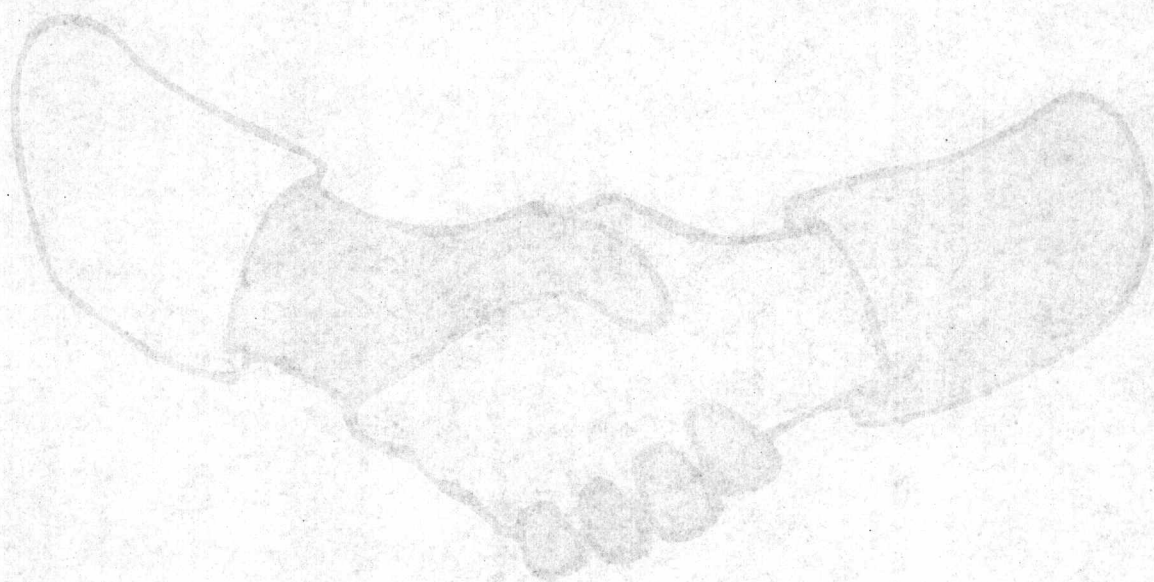
第一篇

护理礼仪



策 一 篇

以 外 聖 世



第一章 绪 论

【学习要点】

1. 礼仪的起源与发展。

2. 礼仪的概念和内容。

3. 礼仪的特点和原则。

4. 学习礼仪的意义。

【学习建议】

1. 结合生活实践,讨论学习礼仪对个人乃至护士职业有何意义。

2. 参阅有关书籍,加深对礼仪内涵的理解。

3. 通过课堂训练加深理解礼仪的原则并尝试应用礼仪规范进行社交活动。

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。道德规范是指一定社会用以调整人和人之间以及个人与社会、国家、民族之间关系的行为准则。它用善与恶、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人们采取可允许行为的框架,并且是由法制机关强迫人们执行的行为法则,它只能规范具有普遍性的行为,而对于具体情景中的具体行为往往无能为力。礼仪规范则是在人类悠长的历史发展进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。它来源于人们日常生活的实践,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世纪的今天,随着人际交往的日益增多,礼仪也在生活、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。礼仪也是一种潜在的资本,是一个人顺利步入社会的钥匙,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地学习和掌握礼仪,并以此来充实自己、完善自己,从而实现自己的人生价值。

第一节 概 述

一、礼仪在我国形成和发展

人类学家认为,礼仪在人类摆脱愚昧状态后就已经产生,发展至今已经历了漫长的历史进程。

(一) 礼仪的起源

礼仪的产生可以追溯到远古时代。“礼”最早是从甲骨文中的“禮”字演变而来的,其含义是供神敬神的仪式。在原始社会,生产力水平低下,人们对变幻莫测的自然现象和无法驾驭的自然

力量,往往迷惑不解,从而对自然界充满神秘感和敬畏恐惧感,在遭遇干旱、水灾、瘟疫等天灾人祸的时候,人们就会进行一系列的祭神、供神的活动,以祈求神的保佑。这样,原始人的以祭天敬神为内容的“礼”就出现了。

(二) 礼仪的发展

1. 萌芽时期 在原始社会的旧石器时期,50 万年前的北京周口店山顶洞人,用动物骨头、石块、草籽串成项链;用兽皮和树叶缝制成衣服打扮自己,形成了最早的服饰礼仪。到了公元前 1 万年左右的新石器时期,在西安附近的半坡遗址村的公墓地。坑位排列与死者身份有关,产生了等级的尊卑概念。

2. 形成时期 约公元前 2100 年至公元前 711 年,中国进入了青铜器时代。从原始社会向奴隶社会过渡,尊神活动升温。中国出现了最早的礼仪著作《周礼》、《礼记》、《仪礼》。《周礼》是中国流传至今的第一部礼仪专著,将人们的行为举止、心理情操系统地纳入一个尊卑有序的模式之中,要求人们依礼而行。《仪礼》详细记录了战国以前贵族生活的各种礼节仪式。《礼记》对礼作出了符合统治阶级需要的说明。

3. 变革期 公元前 771 年到公元前 221 年的春秋战国时期,是我国奴隶制度向封建制度转变的过渡时期。孔子、孟子、荀子等思想者,发展和变革了礼仪理论。孔子曰:“不学礼,无以立。”孟子的“仁、义、礼、智”作为基本的道德规范。荀子则强调“以德服人”“辞让之心”“恭敬之心”。形成了隆礼重法的社会局面。

4. 封建礼仪的强化和衰落期 大约从公元前 221 年的秦、汉时期到 1911 年的清末。这一时期的礼仪特点是尊君抑臣、尊父抑子、尊夫抑妻、尊神抑人。西汉时期,董仲舒提倡“天人合一”,他把儒家礼仪具体概括为“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。到清代末年,礼仪发展到僵化、刻板的地步,古代礼仪盛极而衰。

5. 现代礼仪时期

随着辛亥革命一声炮响,中国两千多年的封建君主专制统治宣告结束,特别是五四新文化运动,极大地促进了人们的思想解放。人们迫切要求破除维护尊卑等级的封建礼仪,如跪拜、缠足、纳妾等,开始积极倡导民主、平等、自由的新礼仪,如握手、鼓掌、鞠躬等,这些变化促进了人们的相互交往,顺应了社会的发展和世界潮流。

1949 年 10 月 1 日,中华人民共和国宣告成立。从此,人民当家做主成为国家的主人。在社会主义社会,人人都是平等的,彼此都互相尊重、互相关心,礼仪再也不是维护统治阶级利益的工具了,而成为体现平等、维持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,礼仪也因此进入到一个崭新的阶段。在社会主义建设和发展阶段,礼仪充分继承和发扬了中华民族的传统美德,如敬老爱幼、尊师重教、孝敬父母、助人为乐、“五讲”、“四美”等,反映了中国人民团结、平等、文明、上进的精神面貌。改革开放以来,日益增进的国际交往使西方国家的礼仪规范不断传入我国,在继承、发扬我国优良传统礼仪的基础上,我们吸收和借鉴了世界上一切国家先进、文明的礼仪之长,从而丰富和完善了中华礼仪的内涵,使之与国际礼仪接轨。

在 21 世纪的今天,中国向世界敞开了大门,我们更应该弘扬“礼仪之邦”的优良传统,人人知礼、学礼、用礼,在日常学习、生活、工作的方方面面,体现良好的道德修养和礼仪风范,在国际

舞台上展现中华民族的礼仪风采,为建设高度文明的社会主义社会服务。

二、礼仪的概念

“礼仪”最早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,“礼仪”的含义包括“礼”和“仪”两个部分。具体表现为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

(一) 礼仪的含义

1. “礼”的内容有如下含义

- (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。朱熹注曰:“礼,谓制度品节也。”它是国家、社会、个人都不可缺少的。
- (4) 指礼物。如生日礼物、结婚礼物等。

2. “仪”的内容有如下含义

- (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;
- (5) 礼物:如贺仪、谢仪等。

“礼”和“仪”联在一起成为“礼仪”,这又如何解释呢?其准确的含义是:

“礼仪”是人类社会生活中,在语言、行为等方面的一种约定俗成的,符合“礼”的精神,要求每个社会成员共同遵守的以“律己敬人”为核心的完整的行为准则或规范。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) 礼仪的相关概念

礼仪同礼节、礼貌、仪表,既有所区别又相互联系。

1. 礼貌 是在人与人的交往中,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 是指在日常生活中人们用以表示相互的问候、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 是指一个人的外表,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 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 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。

三、礼仪的内容

根据礼仪适用的对象及范围的不同,礼仪有以下基本内容:

(一) 一般礼仪

包括礼仪的起源和历史演变,礼仪的功能、原则、特点以及礼仪的本质等。

(二) 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,也是一个人文化素养、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、语言谈吐的礼仪、举止行为的礼仪等。

(三) 家庭礼仪

家庭是构成社会的基本单位,不仅是家庭成员亲密相处的固定场所,也是同社会取得联系进行社会交往的重要场所。家庭同社会的联系十分密切,是社会生活的场所,也是社会的缩影。日常生活中有许多的礼节,都是在家庭中举行的,如过生日、节日聚会等。家庭礼仪就是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。家庭礼仪是以血缘关系为基础,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的。主要用在父母、子女、夫妻、兄妹等亲人之间。包括家庭称呼礼仪、家庭成员间的礼仪、祝贺礼仪、待客礼仪等。

(四) 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。

(五) 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。社交礼仪的目的是调节和增进人与人之间的关系,保证人际交往和联系的顺利进行。

(六) 涉外礼仪

涉外礼仪就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、友好的各种礼仪、礼节和习惯做法。包括涉外服饰礼仪规范、会谈礼仪规范、用餐礼仪规范、赠送礼仪规范等内容。

(七) 宗教礼仪

是指宗教信仰者为了表达对崇拜对象的尊敬和崇拜而规定的各种礼节、仪式和活动的总称。

(八) 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(图1-1)。

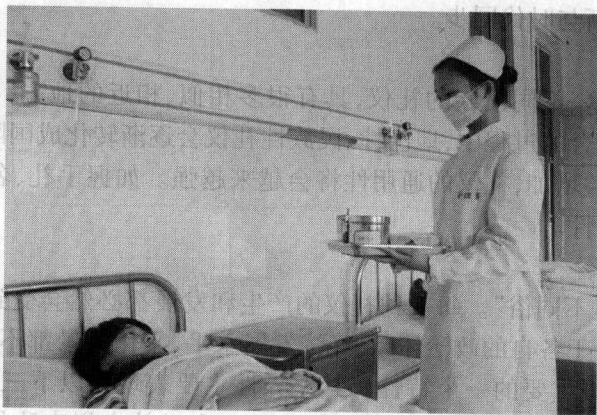


图 1-1 护士职业礼仪

第二节 礼仪的特点和原则

一、礼仪的特点

(一) 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,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。总之,中华民族讲究礼仪,待人以礼的传统精华礼仪应该传承下去、发扬光大,并付诸实践。

文中举例:

我国传统的婚聘礼仪——“六礼”,即纳采、问名、纳吉、纳征、请期、亲迎。纳采,就是媒人说媒;问名,就是询问男女双方的生辰八字,看是否相合;纳吉,就是正式提亲或称订婚;纳征,即男方向女方送彩礼;请期,就是男方征求女方意见,商订结婚的日期;亲迎,即指正式结婚的仪式。随着社会的不断发展,传统的思想习俗也在不断变革,“六礼”逐渐被有意识地删减。到了宋朝就只剩下纳采、纳征、亲迎三礼。而在 21 世纪的今天,男女则自由恋爱、结婚,人们对婚姻的本质也有了科学的认识,婚姻的幸福与否不在于男女双方的八字是否相合,因而“问名”纯属迷信,已被绝大多数人所抛弃。当代婚聘礼仪虽然在内容、形式上和以前有许多的不同,但基本还是延续并保留了“六礼”中的请期和亲迎等习俗。

(二) 变动性

礼仪具有时代变动性,它是随着时代的发展,随着环境、地点、人物等方面的变化而变化的。在古代,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,一个普通的公民都可以与市长、省长乃至国家主席面对面地握手交谈,再行跪拜礼则可视为另类。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