



全国中等卫生职业教育卫生部“十一五”规划教材

供护理、助产、涉外护理专业用

第2版

护理礼仪

卫生职业教育教学指导委员会审定

主编 耿洁



人民卫生出版社
PEOPLE'S MEDICAL PUBLISHING HOUSE





全国中等卫生职业教育卫生部“十一五”规划教材

供护理、助产、涉外护理专业用

护 理 礼 仪

第2版

主 编 耿 洁

副主编 朱启华

编者（以姓氏笔画为序）

叶 玲（湖南省益阳医学高等专科学校）
宁桂英（广西壮族自治区玉林市卫生学校）
多云莲（河南省焦作市妇幼保健院）
朱启华（江西省赣州卫生学校）
刘经彩（安徽省阜阳卫生学校）
赵国琴（江西护理职业技术学院）
耿 洁（河南省焦作卫生学校）

秘书：王荣荣（河南省焦作卫生学校）



人民卫生出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

护理礼仪/耿洁主编. —2 版. —北京:
人民卫生出版社, 2008.1

ISBN 978-7-117-09562-4

I. 护… II. 耿… III. 护理-礼仪-专业学校-教材
IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 184893 号

本书本印次封底贴有防伪标。请注意识别。

护 理 礼 仪

第 2 版

主 编: 耿 洁

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: 北京汇林印务有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787 × 1092 1/16 印张: 9.25

字 数: 228 千字

版 次: 2003 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月第 2 版第 16 次印刷

标准书号: ISBN 978-7-117-09562-4/R · 9563

定价 (含光盘): 25.00 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)

出版说明

为贯彻“国务院关于大力发展职业教育的决定”等重要文件精神，卫生部、教育部于2006年3月调整并成立了第二届卫生职业教育教学指导委员会（简称第二届行指委）的工作范围和人员组成，以更好地指导卫生职业教育的发展。为了适应卫生事业发展改革对卫生职业人才的需求，第二届行指委领导和组织全国中等卫生学校对中等卫生职业教育6个专业7个门类的教学计划和教学大纲进行了调研、规划、组织编写、论证等工作，并报卫生部审定通过，于2007年5月正式颁布，由人民卫生出版社正式出版。卫生部教材办公室在卫生部、教育部的领导下，在第二届行指委的直接指导下，立足于更好地在卫生职业教育中体现职业教育的发展与改革趋势，组织全国百余家中等卫生学校，以新教学计划和教学大纲为依据，编写了全国中等卫生职业教育卫生部“十一五”规划教材。本套新一轮规划教材得到了各学校的大力支持和高度关注，它将成为新时期、新形势下大力发展卫生职业教育的重要基础和根本保障！

本轮教材的修订原则和特点为：①紧扣新教学计划和教学大纲进行编写，体现构建和谐社会对技能型、高素质劳动者的需求、教育部门的培养目标、卫生部门的用人要求的紧密结合。本轮教材的培养目标定位为：以服务为宗旨、以就业为导向、以岗位需求为标准，培养与我国社会主义建设要求相适应，与就业岗位要求相符合，为卫生事业发展服务的技能型的高素质劳动者。②体现“以就业为导向、以能力为本位，以发展技能为核心”的职教理念，理论知识强调“必需、够用”、符合中等卫生职业教育生源的特点和就业的需求；强化技能培养，包括专业技能、就业技能、创业技能。③体现统一性与灵活性的结合：护理专业、药剂专业教材采用模块化的课程结构，各学校可根据实际情况选择和组合教材模块，以培养特色化人才。强调“宽口径、重实用”的思路，优化课程结构，精选教学内容。“宽口径”是指覆盖面宽，力求使学生专业素质的内涵得到拓宽；“重实用”是教学内容要实际、实用，紧密联系工作岗位实际需要和执业资格考试、相关职业考试大纲的要求。各专业根据专业特点，在教材中设置了不同特色的图文框，对教学内容进行适当的拓宽或延伸，从而激发学生的学习兴趣、开拓学习视野。④体现优良传统与改革思想的融合：在上一轮教材的基础上，保持课程体系和内容的连贯性，修改不适应教学的环节、课程、内容，体现改革思路清晰、方向明确、途径成熟的专业教学理念。⑤体现卫生部规划教材的权威性、科学性、先进性、适用性、规范性。⑥体现服务于学习与教学的原则：本轮教材在书末设置了实践指导、教学大纲的内容，多数专业核心课程编写了配套教材和（或）配套光盘。

本套新一轮规划教材包括公共基础课程、医学基础课程、6个专业7个门类的专业课程、选修课程共108种教材。其他未修订专业的教材如各校仍开设该专业，可继续使用原教材。

卫生职业教育教学指导委员会
卫生部教材办公室
人民卫生出版社
二〇〇七年十二月

第二届 卫生职业教育教学指导委员会

职 责	姓 名	工作单位
顾 问	祁国明	中华医学会
	鲍 朗	教育部高教司
主任委员	刘雁飞	卫生部科教司
副主任委员	孟 群 (★)	卫生部科教司
	石鹏建	教育部高教司
	董德刚	辽宁省卫生厅
	姒建敏	浙江大学
	胡国臣	人民卫生出版社
秘书长	沈 彬 (★)	天津医学高等专科学校
副秘书长	解江林	卫生部科教司教育处
	文历阳	华中科技大学同济医学院
委 员	李赵城	卫生部人事司
	郭燕红	卫生部医政司
	王启明	教育部高教司
	范 唯	教育部职成司
	刘 杰	教育部职成司
	吕一平	北京市卫生局
	张孟华	浙江省卫生厅
	孙宁生	江苏省卫生厅
	耿文奎	广西壮族自治区卫生厅

秘 书

张文清
刘文川
郭 明
吴仁友
曾 诚
陈增良
叶向前
梁琼芳
陈明非
佘国华
云 琳
姜渭强
金中杰
高三度
姚 宏
路喜存
杜 贤
王 瑾

天津医科大学
哈尔滨医科大学
大连医科大学
上海交通大学成教学院
四川大学教育发展中心
浙江医学高等专科学校
西安医学院
肇庆医学高等专科学校
福建卫生职业技术学院
湖南永州职业技术学院
郑州卫生职业技术学院
苏州卫生职业技术学院
甘肃省卫生学校
无锡高等卫生职业技术学校
本溪市卫生学校
承德市卫生学校
人民卫生出版社
天津医学高等专科学校

注：“★”为常务

全国中等卫生职业教育卫生部“十一五”规划教材

目 录

总序号	适用专业	分序号	课程名称	版次	主编
1	中等卫生职业教育各专业	1	语文应用基础	2	于叔杰 张谷平
2	中等卫生职业教育各专业	2	数学应用基础	2	张守芬 林虹伟
3	中等卫生职业教育各专业	3	英语应用基础	2	孙国棣 赵 旦
4	中等卫生职业教育各专业	4	物理应用基础	2	宋大卫
5	中等卫生职业教育各专业	5	医用化学基础	2	黄 刚
6	中等卫生职业教育各专业	6	信息技术基础	2	关中辉
7	中等卫生职业教育各专业	7	体育与健康	1	张庆霞
8	中等卫生职业教育各专业	8	病理学基础	2	王志敏
9	中等卫生职业教育各专业	9	病原生物与免疫学基础	2	吕瑞芳
10	中等卫生职业教育各专业	10	解剖学基础(包括系解和组胚)	2	王怀生 李 召
11	中等卫生职业教育各专业	11	生理学	2	彭 波 李茂松
12	药剂、医学检验	12	解剖生理学基础	2	王维智 蒋劲涛
13	中等卫生职业教育各专业 (医学检验专业除外)	13	生物化学	2	车龙浩
14	护理	1	妇产科护理	2	刘文娜
15	护理	2	口腔临床护理	1	葛嫒丰
16	护理	3	口腔美容及预防保健	1	范珍明
17	护理	4	重症监护技术	1	刘旭平
18	护理	5	重症监护仪器使用与维护	1	王 懿
19	护理、助产	6	儿科护理	2	叶春香
20	护理、助产	7	护理学基础	2	李晓松
21	护理、助产	8	急救护理技术	2	傅一明
22	护理、助产	9	健康评估	1	张淑爱
23	护理、助产	10	内科护理	2	金中杰 林梅英
24	护理、助产	11	社区护理	2	陈锦治
25	护理、助产	12	外科护理	2	严鹏霄 王玉升
26	护理、助产	13	心理与精神护理	2	李丽华
27	护理、助产、涉外护理	14	护理礼仪	2	耿 洁
28	护理、助产、涉外护理	15	老年护理	2	张小燕
29	护理、助产、涉外护理	16	人际沟通	2	张书全
30	护理、助产、涉外护理	17	五官科护理	2	李 敏
31	护理、助产、涉外护理	18	药物应用护理	2	姚 宏
32	护理、助产、涉外护理	19	中医护理	2	申惠鹏
33	护理、涉外护理	20	护理专业技术实训	1	张美琴

总序号	适用专业	分序号	课程名称	版次	主编
34	涉外护理	1	儿科护理	1	于海红
35	涉外护理	2	妇产科护理	1	包小兰
36	涉外护理	3	护理学基础	1	邵阿末
37	涉外护理	4	护理英语	1	刘国全
38	涉外护理	5	急救护理技术	1	李树东
39	涉外护理	6	健康评估	1	夏惠丽
40	涉外护理	7	内科护理	1	马秀芬 孙建勋
41	涉外护理	8	社区护理	1	徐国辉
42	涉外护理	9	外科护理	1	谭 进 周 静
43	涉外护理	10	心理与精神护理	1	杨 萍
44	涉外护理	11	英语国家概况	1	黄宁益
45	助产	1	产科学及护理	2	薛 花 程瑞峰
46	助产	2	妇科护理	1	李晋爱
47	助产	3	母婴保健	2	杨玉杰
48	助产	4	遗传与优生学基础	2	周德华
49	口腔工艺技术	1	口腔固定修复工艺技术	2	黄强生
50	口腔工艺技术	2	疾病学基础	1	吴增春
51	口腔工艺技术	3	可摘义齿修复工艺技术	2	米新峰 农一浪
52	口腔工艺技术	4	口腔工艺设备	1	李新春
53	口腔工艺技术	5	口腔疾病概要	2	毛珍娥
54	口腔工艺技术	6	口腔解剖学	1	肖希娟
55	口腔工艺技术	7	口腔生理学	2	李华方
56	口腔工艺技术	8	口腔工艺材料学基础	2	杨家瑞
57	口腔工艺技术	9	口腔医学美学基础	2	肖 云
58	口腔工艺技术	10	口腔预防保健基础	2	李耀锋
59	口腔工艺技术	11	口腔正畸工艺技术	2	杜维成
60	口腔工艺技术	12	口腔组织及病理学基础	1	刘 影
61	药剂	1	常用制剂技术与设备	1	江 丰
62	药剂	2	天然药物化学基础	2	王天玲
63	药剂	3	天然药物学基础	2	李建民
64	药剂	4	无机与分析化学基础	1	石宝珏
65	药剂	5	药剂学	2	高 宏
66	药剂	6	药理学与药物治疗学基础	1	张 庆
67	药剂	7	药品市场营销学	2	钟明炼
68	药剂	8	药事管理学	2	寇建民
69	药剂	9	药物分析	2	牛彦辉
70	药剂	10	药物化学基础	2	王玮瑛
71	药剂	11	药用植物学基础	1	潘凯元
72	药剂	12	医药企业经营与管理	1	王捧英
73	药剂	13	医药商品学	1	艾尔肯·依布拉依木
74	药剂	14	医院药学概要	1	彭丽红
75	药剂	15	制药工艺基础	1	李淑清

总序号	适用专业	分序号	课程名称	版次	主编
76	药剂	16	制药过程与设备	1	姜爱霞
77	药剂	17	中药调剂与制剂技术	1	高荣哲
78	药剂	18	中药鉴定技术	1	邹丽焱
79	药剂	19	中药炮制技术	1	马 光
80	药剂	20	中医药学概论	1	李 莉
81	药剂、医学检验	21	有机化学	2	曾崇理
82	药剂、医学检验、口腔工艺技术	22	疾病概要	2	刘昌权
83	医学检验	1	分析化学	2	谢庆娟
84	医学检验	2	寄生虫检验技术	2	尹燕双
85	医学检验	3	临床检验	2	安 艳 赵 平
86	医学检验	4	免疫检验技术	2	鲜尽红
87	医学检验	5	生物化学检验技术	2	沈岳奋
88	医学检验	6	生物化学	2	李月秋
89	医学检验	7	微生物检验技术	2	郭积燕
90	医学检验	8	无机化学	2	丁秋玲
91	医学影像技术	1	X线摄影化学及暗室技术	2	吕文国
92	医学影像技术	2	X线物理与防护	2	李迅茹
93	医学影像技术	3	超声诊断学	2	夏国园
94	医学影像技术	4	电工与电子技术	2	赵笑畏
95	医学影像技术	5	疾病概要	2	任光圆 刘更新
96	医学影像技术	6	医学影像设备	2	冯开梅
97	医学影像技术	7	影像技术学	2	李 萌 陈本佳
98	医学影像技术	8	影像诊断学	2	李海鹰 王 豪
99	中等卫生职业教育各专业选用	1	就业与创业指导	2	温树田
100	中等卫生职业教育各专业选用	2	美育	2	汪宝德
101	中等卫生职业教育各专业选用	3	青少年心理健康	1	盛秋鹏
102	中等卫生职业教育各专业选用	4	社会学基础	2	刘叔疆
103	中等卫生职业教育各专业选用	5	卫生法律法规	2	王 峰
104	中等卫生职业教育各专业选用	6	心理学基础	2	肖 丹
105	中等卫生职业教育各专业选用	7	医学伦理学	2	曾繁荣
106	中等卫生职业教育各专业选用	8	营养与膳食指导	2	刘 琦
107	中等卫生职业教育各专业选用	9	职业道德与职业生涯规划	1	谈玲华
108	中等卫生职业教育各专业选用	10	中医学基础	2	刘全生

前言

随着护理模式从“以疾病为中心”向“以人为中心”的转变,人们对护士角色的期待越来越高,护理人员的言谈举止、形象会直接或间接地影响到护理效果,因此,对护理专业学生的培养提出了新的智能结构要求,要求不仅具有专业知识和专业技能,还应具备良好的人文修养,礼仪培养也就成为必然要求。

本教材正是为了适应护理模式的转变,也是为了贯彻落实教育部“国务院关于大力发展职业教育的决定”(国发[2005]35号)和卫生部“关于加强卫生职业教育的指导意见”(卫办科教发[2006]168号)的精神,在教育部、卫生部的组织下编写的。教材以新编教学计划和大纲为依据,遵循“以服务为宗旨,以就业为导向,以岗位需求为标准”的职业教育指导思想,将《护理礼仪》课程目标定位于培养专业礼仪规范,提高职业修养,注重礼仪实践性,贴近中等卫生职业教育需要,贴近护理专业礼仪要求。

本次教材修订以现代医学模式和整体护理对护理人员的要求为出发点,以能力为本位,以技能为核心,力求符合生源特点和就业需求,注重培养学生良好的行为习惯和职业素养。教学内容分为六大模块:绪论、仪表礼仪、行为礼仪、言谈礼仪、交往礼仪、日常工作礼仪。其基本特点反映在:第一,普遍性与特殊性相结合,教材在一般的社交礼仪基础之上完善和拓展护理礼仪,体现护理职业的特殊性;第二,实践性和操作性相结合,教材兼顾学生生理和个性特点,以学生为主体,突出专业礼仪和职业修养特点,增加了护理礼仪的实践力度,在正文中穿插了知识链接、想一想、说一说、练一练等,加强课堂的互动性,让学生在课堂上“动”起来,主动参与课堂教学,营造师生互动的课堂氛围,同时唤起学生的问题意识,做到举一反三,活学活用;第三,课堂学习与面向就业相结合,力求让学生在学完《护理礼仪》课程后,养成良好的行为习惯,为毕业后就业打下扎实的基础,为竞争上岗做好最基本的铺垫;第四,文字与视图相结合,教材中增加了大量图片,配备了教学光盘,增强了可视性,便于教师讲授和学生学习。此外,在章后“复习题”及书后“实践指导”中,创设了临床护理情景,便于学生进行探究式的学习与体验,提高学生分析问题和解决问题的能力。

书中参考了大量礼仪书籍及电子刊物等相关资料,同时得到了黑龙江省卫生学校李晓松、河南省焦作卫生学校高晓梅、北京179中学李锐、江西省赣州市人民医院曾丽霞等的大力支持,得到了河南省焦作卫生学校美容技术专业高级美容师艾丽给予的化妆技术支持,在此表示衷心的感谢。

本次改版是一次粗浅的尝试,由于编写时间紧张,水平有限,难免存在不足和需改进之处,恳请专家、同行以及广大的师生、读者指正。

耿 洁

2008年1月

目 录

第一章 绪论	1
第一节 礼仪概述	1
一、礼仪的基本概念和分类	1
二、礼仪的由来	2
第二节 礼仪的原则和作用	5
一、礼仪的原则	5
二、礼仪的作用	7
第三节 护理礼仪与职业形象培养	7
一、护理礼仪的特征	8
二、护理礼仪的作用	8
三、护士职业形象的培养	9
第二章 护士仪表礼仪	11
第一节 仪容礼仪	11
一、面部礼仪	11
二、头饰礼仪	18
第二节 服饰礼仪	20
一、生活中的服饰礼仪	20
二、工作中的服饰礼仪	23
第三章 护士行为礼仪	31
第一节 基本行为礼仪	31
一、站姿	31
二、坐姿	36
三、行姿	40
四、蹲姿	42
附 手姿	44
第二节 护理工作中的行为礼仪	45
一、护士工作中的举止礼仪	46
二、护士工作中的行为礼仪	50

第四章 护士言谈礼仪	54
第一节 言谈的基本礼仪	54
一、言谈技巧	54
二、交谈方式	59
第二节 护理工作中的言谈礼仪	60
一、护患交流的技巧	60
二、护患交流的禁忌	64
三、护理操作中的情景语言	65
第五章 护士交往礼仪	70
第一节 基本交往礼仪	70
一、介绍礼仪	70
二、电话礼仪	74
三、电梯礼仪	76
附1 移动通讯礼仪	77
附2 电子邮件礼仪	77
附3 发送传真礼仪	78
第二节 医院内的交往礼仪	78
一、与病人的交往礼仪	79
二、与同事的交往礼仪	82
第六章 护士日常工作礼仪	85
第一节 接待礼仪	85
一、接待礼仪的基本规则	85
二、接待礼仪	86
第二节 送别礼仪	91
一、事前准备工作	91
二、送别形式	91
第三节 各部门护理工作礼仪	93
一、门诊护理工作礼仪	93
二、急诊护理工作礼仪	94
三、手术室护理工作礼仪	95
四、病区护理工作礼仪	97
第四节 护理操作礼仪	101
一、护理操作的礼仪要求	102
二、常用护理操作礼仪范例	103

附录 涉外礼仪	108
一、涉外交往通则	108
二、涉外交往的基本礼仪	109
三、世界主要国家的礼仪习俗	112
四、节日礼仪习俗	117
五、宗教礼仪习俗	122
实践指导	125
实践1 面部及头部妆饰训练	125
实践2 工作服饰展示及训练	126
实践3 基本行为礼仪——姿态训练	126
实践4 护士工作行为礼仪	127
实践5 行为礼仪综合表演	128
实践6 言谈礼仪训练	128
实践7 交往礼仪训练	129
实践8 护士日常工作礼仪训练	130
实践9 护士综合礼仪素质训练	131
护理礼仪教学大纲	132

第一章 绪 论

本章重点是理解护理礼仪特征及作用,难点是正确认识礼仪的作用。希望同学们通过《护理礼仪》课程的学习,养成良好的日常行为习惯和职业行为习惯,知礼懂礼,赢得他人和社会的尊重,培养高雅的气质、潇洒的风度和具有个性的形象类型,做一个有涵养、有礼貌、受欢迎的护理人员。



礼仪是一种行为规范,是对生活和工作中的礼貌、礼节及仪态的规范性要求。讲究礼仪是社会生活和谐有序进行、社会文明发展进步的客观需求。现代社会对行业礼仪的要求越来越高,不少行业已把礼仪培训作为职员上岗前的必备条件,医疗卫生行业同样如此,因此护理礼仪教育也成为护理专业学生的必修课。

第一节 礼仪概述

礼仪是由社会发展形成的约定俗成的交往规范,是社会生活中人们共同遵守的健康礼节和仪式,是文明社会人们彼此交往的基本修养。它指导和协调着个人或团体在社会交往中的言行举止。如果在医院的门诊大厅,穿着得体大方的导医护士面带微笑,主动迎接来诊者,一句“您好,需要我的帮助吗?”的问候语,会使来诊者对医院产生亲切感;如果在病房能听到护士用亲切的语言对病人做健康指导,会让病人感受到护士服务的周到和细致……因此,礼仪不是抽象的概念,不是深奥的理论知识,礼仪体现在每个人的语言和行为中。即使是很简单的一句话,很细小的一个动作,也能反映一个人的礼仪修养。就个人来说,礼仪修养是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现;对社会来说,礼仪修养是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。

想一想:

生活中的礼仪表现在哪些方面?课堂中学生应注意哪些礼仪?

一、礼仪的基本概念和分类

礼仪具有丰富的内涵,尽管其含义随着社会的发展越来越宽泛,表述形式多样,但含义的核心是统一的,即礼仪是在人际交往过程中形成并得到共同认可的行为规范、交往程序和准则,是通过尊重、敬意、友好、关心等进行沟通与交流、增进了解、表达心意的一种形式。

(一) 礼仪的基本概念

礼仪是对礼貌、礼节、仪式、仪表等的统称。

1. 礼貌 是指人们在交往过程中为表示尊重和友好,通过语言和动作表现出敬意的行为规范,如尊称、主动打招呼、道谢等。礼貌是通过身边的小事体现出来的,一位同学在下楼梯时,与迎面的老师相遇,她主动向老师问好:“老师好!”,并让开请老师先过,这种行为就是

礼貌的体现。

2. 礼节 是社会交往中表示尊重、祝贺、问候致意、迎来送往、慰问或哀悼等的惯用形式。社交上,礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式。如接待来宾时许多国家通行见面握手、献花,还有一些国家可以拥抱、亲吻等,这都属于礼节的具体形式。

3. 仪表 是指人的外在表现,包括容貌、服饰、姿态、风度和个人卫生等。

4. 仪式 是在较为庄重的场合为表示敬意或隆重,举行具有专门程序的规范化的活动,如各种会议、项目的开幕式或闭幕式、颁奖仪式、签字仪式等等。

从本质上讲,礼貌是礼仪的基础,礼节、仪表、仪式是礼仪的基本组成部分,礼仪是由一系列具体的、表现礼貌的礼节构成的,它不像礼节一样只是一种做法,而是一个表示礼貌的系统、完整的过程,在层次上高于礼貌、礼节,其内涵更深、更广。礼仪的完整含义应该包括四个方面:第一,礼仪是一种行为准则或规范;第二,礼仪受文化传统、风俗习惯、宗教信仰以及时代潮流的直接影响;第三,礼仪是个人学识修养、品质的外在表现;第四,礼仪的目的是通过社交各方的相互尊重,达到人际关系的和谐状态。

礼 仪

在中文里,最早的“礼”和“仪”是分开使用的,“礼”主要有三种意思:一是指政治制度;二是礼貌、礼节,三是指礼物。“仪”也有三种意思:一是指容貌和外表;二是指仪式和礼节;三是指准则和法度。将“礼”和“仪”连用最早出现在《诗经·小雅·楚茨》中:“为宾为客,献酬交错,礼仪卒度。”

在英文词典里可以找出几个相同的词义:一为 *courtesy*,即礼貌,泛指一般客气的仪态;二为 *etiquette*,意为交际应对的酬谢礼节;三为 *protocol*,意为礼规、礼仪等。今天所说的礼仪更侧重于“*etiquette*”,其原意是指法庭上用的一种“通行证”,它上面记载着进入法庭时应遵守的事项。后来,其他各种公众场合也都制定了相应的行为规范,这些规范由繁而简,构成系统,并演变成了“人际交往的通行证”,逐渐形成了公认的、也是人们愿意自觉遵守的国际礼节。“*etiquette*”有三种含义:一是指谦恭有礼的言谈举止;二是指教养和规矩,也就是礼节;三是指仪式、典礼、习俗等。

(二) 礼仪的分类

礼仪按照行业划分为行业礼仪和非行业礼仪。行业礼仪,也称职业礼仪,如政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪;非行业礼仪,如社交礼仪和国际礼仪等。护理礼仪属于行业礼仪,是一种特定职业的职业礼仪,指的是护士在工作岗位上所应当遵守的行为规范。

1. 政务礼仪 也称国家公务员礼仪,是国家公务员在执行国家公务时所应当遵守的礼仪。

2. 商务礼仪 是公司、企业的从业人员以及其他一切从事经济活动的人士在经济来往中所应当遵守的礼仪。

3. 服务礼仪 是各类服务行业的从业人员在自己的岗位上所应当遵守的礼仪。

4. 社交礼仪 也称交际礼仪,是社会各界人士在一般性交际应酬之中所应遵守的礼仪。

5. 国际礼仪 也称涉外礼仪,是人们在国际交往中,在同外国人打交道时所应遵守的礼仪。

二、礼仪的由来

我国自古就以“文明古国”、“礼仪之邦”著称于世,礼尚往来、知书达理、知恩图报、以礼

相待等文明礼教,传承千年。两千多年前的孔子曾经为推行“礼治”奔波一生,可见我们的祖先自古就十分重视社会的文明与道德,尤其注重其表现形式——礼仪。

(一) 中国礼仪的起源与发展

礼仪是由习俗演变而来的,其演变过程可概括为:习俗——习惯——礼仪。如穿衣礼仪的形成:最初人类是赤身裸体的,为了保暖遮羞,开始以树皮、动物皮毛为衣,渐渐形成了穿衣的习俗。随着社会的进步,不仅要求穿衣,而且对不同场合、不同地点、不同性别、不同活动等的穿衣还有了特殊的要求,逐渐形成了穿衣的礼仪。

礼仪随社会的发展不断形成和完善。在不同的社会时期,礼仪作为统治者约束人们行为的要求,使其具有明显的时代特性。从奴隶社会开始,就有了原始的宗教仪式,如将兽齿挂在脖子上作为装饰品,在去世的族人身旁撒铁矿粉并举行仪式。夏、商、周时代又逐渐完善了礼制,我国古代的《周礼》、《仪礼》、《礼记》,被后人称为“礼学著作”。春秋战国时期出现的先秦儒家孔子、孟子、荀子等思想家,深刻论述了礼仪规范,发展和革新了礼仪理论,留下了宝贵的礼仪典籍,并影响着世代炎黄子孙。孔子认为“不学礼,无以立”,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”,倡导“仁者爱人”,强调人与人之间要有同情心,要互相关心,互相尊重。孟子主张“以德服人”,“舍生而取义”,讲究“修身”和培养“浩然之气”。荀子更重视“礼”,著有《礼论》,主张“礼者,人道之极也。”把礼看做人生的指导思想和维持国运的支柱,提倡礼法并重,指出“礼之于正国家也,如权衡之于轻重也,如绳墨之于曲直也。故人无礼不生,事无礼不成,国家无礼不宁”。

到了封建社会,统治阶级逐渐意识到用精神的力量约束人们的重要性,于是礼制逐渐演变为礼仪,成了维护统治阶级地位,为统治阶级服务的工具,并打上严格的等级制度烙印。清朝《帝子规》中对尊敬长者要求——或饮食,或走坐,长者先,幼者后;对仪表要求——冠必正,纽必结,袜与履,俱紧切;对仪态要求——步从容,立端正,揖深圆,拜恭敬;对禁酒要求——年方少,勿饮酒,饮酒醉,最为丑;对语言要求——刻薄语,秽污词,市井气,切戒之。

清王朝瓦解后孙中山主张破旧立新,用民权代替君权,争取自由、平等,废除祭孔读经,剪辫子,禁缠足,从而拉开了现代礼仪的帷幕,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。

1949年10月1日中华人民共和国成立,使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“三纲五常”、“三从四德”等封建礼教被摒弃,劳动人民成为了国家的主人,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,礼仪的阶级性消失了。礼仪成为避免冲突,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,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得到了继承和发扬。

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。2001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。党的十六届三中和四中全会上,中共中央先后提出了以科学发展观统领经济社会发展全局和构建社会主义和谐社会的重大战略决定。科学发展观把“以人为本”作为其本质和核心,将人的全面发展与社会的全面进步作为其出发点和落脚点。提倡“爱岗敬业,诚实守信,办事公道,服务群众,奉献社会”为主要内容的职业道德,构建和谐的社会主义新型人际关系。倡导“八荣八耻”,即以热爱祖国为荣,以危害祖国为耻;以服务人

民为荣,以背离人民为耻;以崇尚科学为荣,以愚昧无知为耻;以辛勤劳动为荣,以好逸恶劳为耻;以团结互助为荣,以损人利己为耻;以诚实守信为荣,以见利忘义为耻;以遵纪守法为荣,以违法乱纪为耻;以艰苦奋斗为荣,以骄奢淫逸为耻。这一系列的要求和精神更为礼仪的发展注入了新的内涵。

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中不断变革、不断更新和不断发展,加之与国际的接轨,礼仪的形式和要求也呈现多元化趋势,逐渐朝着提高人们的整体素质、促进社会精神文明建设的方向变化和发展。

(二) 西方礼仪的起源与发展

西方的文明史在很大程度上表现了人类对礼仪的追求与礼仪演变的历史。人类为了维持与发展血缘亲情以外的各种人际关系,避免“格斗”或“战争”,逐步形成了各种与“格斗”、“战争”有关的动态礼仪,如为了表示自己手里没有武器,让对方感觉到自己没有恶意,创造了举手礼,后来演变为握手礼;为了表示自己的友好与尊重,愿意在对方面前“丢盔卸甲”,产生了脱帽礼。

从古希腊到当代,西方诸多名家对礼仪都做过精彩的论述。古希腊的毕达哥拉斯提出“美德即是一种和谐与秩序”;苏格拉底教导人们要待人以礼,身体力行,为人师表;柏拉图强调教育的重要性,提出理想的四大道德目标是智慧、勇敢、节制和公正;亚里士多德指出“德行就是公正”。中世纪则是礼仪发展的鼎盛时期,制定了严格繁琐的贵族礼仪和宫廷礼仪;文艺复兴时期,意大利作家加斯梯良的《朝臣》论述了从政的成功之道、礼仪规范及重要性;之后,随着欧洲资产阶级革命浪潮的兴起,礼仪有了新的发展,英国资产阶级教育思想家约翰·洛克的《教育漫话》系统、深入地论述了礼仪的地位、作用、意义和方法。到了20世纪中期,礼仪也随社会经济发展得到进一步的发展,这时的礼仪已不再是上层社会对遵循礼仪的繁琐要求,而是对优美举止的认可和赞赏,形成了适应社会平等关系的比较简单的礼仪规则,礼仪更注重实用、简洁和文明。礼仪的社会性越来越大,有关礼仪的书籍也层出不穷,比较著名的有法国学者让·赛尔的《西方礼节与习俗》,英国学者埃尔西·伯奇·唐纳德的《现代西方礼仪》,德国作家卡尔·斯莫卡尔的《请注意您的风度》,美国礼仪专家伊丽莎白·波斯特的《西方礼仪集萃》以及美国教育家卡耐基的《成功之路丛书》等。

今天的礼仪在继承传统礼仪文化精髓的基础上,不断增添新的内涵,更加丰富多彩,国家有国家的礼制,民族有独特的礼仪习俗,行业有行业的礼仪规范,国际上也有各国共同遵守的礼仪惯例。不少国家已把礼仪作为公民的“必修课”,从基础教育开始,培养公民的礼仪意识和修养,就业前必须经过严格的礼仪训练,才能上岗工作。

由此可见,礼仪起源与发展是与社会的进步和发展紧密结合在一起的,是社会交往的产物,也是国际文化交流的产物。

(三) 中西方礼仪的差异

1. 中国礼仪

(1) 敬老爱幼,亲情至上:中国的人际关系中重视血缘和亲情,保持着“血浓于水”的传统观念。中国人的家庭观念很强,“父母在,不远游”、“叶落归根”,中国人不论身居何处,始终不忘国家,不忘家乡,不忘亲友,千方百计为国家、为家乡作出贡献;崇尚四世同堂,敬老爱幼,家长终生操劳,养育儿女,不辞辛劳。

(2) 谦虚含蓄,善于自制:中国人视谦虚为美德,性格多宽厚平和、含蓄内向、忍耐力强,与人相处时谨慎行事,不喜欢张扬,善于控制自己的感情,“动于心,发于情,止于礼”。认为做