

现代护士

礼仪 与 素养

主 编 / 梁银辉

主 审 / 何国平

湖南科学技术出版社
Hunan Science & Technology Press.

现代护士

礼仪 与 素养

主 编 / 梁银辉

副主编 / 喻 坚 谭浪浪

主 审 / 何国平

湖南科学技术出版社
Hunan Science & Technology Press.

现代护士礼仪与素养

主 编：梁银辉

主 审：何国平

责任编辑：梅志洁 黄一九

出版发行：湖南科学技术出版社

社 址：长沙市展览馆路 66 号

<http://www.hnstp.com>

邮购联系：本社直销科 0731—4441720

印 刷：长沙芳鸿印刷厂

(印装质量问题请直接与本厂联系)

厂 址：长沙市河西潭家冲 25 号

邮 编：410006

经 销：湖南省新华书店

出版日期：2000 年 8 月第 1 版第 1 次

开 本：787mm×1092mm 1/32

印 张：6.125

插 页：4

字 数：133000

印 数：1~5060

书 号：ISBN 7-5357-3000-0/R·633

定 价：10.50 元

(版权所有·翻印必究)

前 言

礼仪从形式上说是一种外在的行为规范，从内容上说是一种精神气质。礼仪对个人来说，其价值几乎等同于生命。对整个社会而言，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。在医疗护理服务行业中，面对广大的护理服务对象，良好的护士礼仪及素养无疑是一剂疗效至佳的良药，对提高医疗护理质量将起着举足轻重的作用，特别是随着医学模式的转变，以病人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以高素质的医护人员相匹配。整体护理是当今护理的新概念，要求我们护理工作者不仅要有广博的文化基础知识，精湛的专业技能，而且要有良好的人文道德修养，礼仪则是其中的一个方面，《现代护士礼仪与素养》正是为适应这一形势的需要而编写的。

本书从理论与实践两方面，叙述了护士应当遵守的礼仪规范和应当注重的礼仪修养，其内容包括礼仪及礼仪学的基本理论、护士的仪表礼仪、护士的举止礼仪、护士的服饰礼仪、护士的交往礼仪、护士的语言礼仪、护士的公务礼仪、护士的涉外礼仪。全书内容通俗易懂，具有较强的科学性和实用性，是护士提高自身素质，加强人文修养的专业读本，也是护理专业学生提高专业素养的良好教材。

特别值得一提的是，我在学习礼仪的基本理论，探讨护士礼仪的实践过程中，深得中国人民大学金正昆老师的教导，在

此深表感谢。在本书的编写过程中，还得到了湖南医科大学护理学院的大力支持，湖南医科大学王谦、胡骄平老师对本书的编写也提出了许多的宝贵意见，在此一并表示感谢。

由于编者水平有限，编写时间仓促，书中不足和遗漏之处在所难免，恳请读者批评指正。

编者

1999 年 10 月

目 录

●第一章 绪论	(1)
第一节 礼仪溯源	(1)
一、礼仪的起源	(1)
二、礼仪的发展	(3)
第二节 礼仪及礼仪学	(4)
一、礼仪	(4)
二、礼仪学	(12)
第三节 学习礼仪的意义、途径和方法	(14)
一、学习礼仪的意义	(14)
二、学习礼仪的途径和方法	(16)
●第二章 护士的仪表礼仪	(19)
第一节 仪容	(19)
一、头发	(20)
二、眼部	(23)
三、耳部	(23)
四、鼻部	(24)
五、口部	(24)
六、手臂	(25)
七、腿部	(26)

第二节 表情	(27)
一、眼神	(28)
二、笑容	(31)
第三节 化妆	(35)
一、化妆的原则	(36)
二、化妆的禁忌	(37)

●第三章 护士的举止礼仪

(39)

第一节 举止的特点和功能	(39)
一、举止的特点	(39)
二、举止的功能	(40)
第二节 举止礼仪的原则及内容	(41)
一、举止礼仪的原则	(41)
二、举止礼仪的内容	(41)

●第四章 护士的服饰礼仪

(51)

第一节 服装	(51)
一、服装的功能	(52)
二、服装的三要素	(54)
三、着装的原则和规范	(58)
第二节 饰物	(63)
一、饰物的功能和种类	(63)
二、首饰使用的规则	(64)
三、常用首饰的佩戴方法	(65)

●第五章 护士的交往礼仪 (70)

第一节 称谓 (70)

一、称谓的种类 (71)

二、准确把握称谓的要求 (75)

三、称谓忌讳 (75)

第二节 介绍 (77)

一、介绍在交往中的作用 (77)

二、介绍的基本规则 (78)

三、介绍的礼仪要求 (78)

四、介绍的方式 (79)

五、用名片介绍 (87)

第三节 常用的见面礼节 (89)

一、握手礼 (90)

二、其他见面礼节 (94)

第四节 空间交际礼仪 (97)

一、交往中的空间位次 (97)

二、交往中的空间距离 (99)

第五节 馈赠 (100)

一、赠送的六要素 (101)

二、择礼的标准 (102)

三、赠送的规范 (103)

四、受赠的规范 (104)

五、送花 (105)

●第六章 护士的语言礼仪 (107)

第一节 语言的形式和要求 (107)

一、语言的主要形式 (107)

二、语言的要求	(110)
三、护士的语言	(113)
第二节 护患交谈	(114)
一、交谈的特征	(114)
二、交谈的原则	(115)
三、交谈的内容	(117)
四、交谈的方式	(118)

●第七章 护士的公务礼仪

第一节 文明的工作环境	(123)
一、自然环境	(123)
二、社会环境	(124)
第二节 护患礼仪	(130)
一、接待门诊患者	(130)
二、接待急诊患者	(131)
三、迎接入院患者	(131)
四、迎送出院患者	(131)
五、对患儿的礼仪	(132)
六、对孕产妇的礼仪	(133)
七、对老年患者的礼仪	(135)
八、对年轻异性患者的礼仪	(136)
第三节 电话礼仪	(136)
一、打电话	(137)
二、接电话	(141)

●第八章 护士的涉外礼仪

第一节 涉外交往的基本准则	(145)
---------------------	-------

一、维护形象	(146)
二、不卑不亢	(147)
三、以右为尊	(147)
四、求同存异	(148)
五、入乡随俗	(149)
六、尊重隐私	(150)
七、信守约定	(152)
八、热情有度	(153)
九、女士优先	(154)
十、不必过谦	(154)
第二节 涉外交往的基本礼仪规范	(154)
一、个人礼仪	(154)
二、接待礼仪	(155)
第三节 涉外交往的馈赠常识	(160)
一、亚洲国家的馈赠	(160)
二、西方国家的馈赠	(161)
三、国际交往中馈赠举要	(162)

附录

部分国家的礼仪习俗	(165)
参考文献	(183)

第一章 绪 论

我们的祖国素以“文明古国”、“礼仪之邦”著称于世。在其五千余年的历史演变过程中，不仅形成了一整套完整的礼仪思想和礼仪规范，而且重礼仪，守礼法，行礼教已内化为一种民众的自觉意识而贯穿其心理与行为活动之中，成为中华民族的文化特质。

“不学礼，无以立”，孔子的这一名言，道出了礼在中国古代社会中的重要作用。又如荀子说：“故人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”也就是说，礼既是个人立身之本，又是国家治理之策，正如我国著名的思想家颜元所说：“国尚礼则国昌，家尚礼则家大，身尚礼则身正，心尚礼则心泰。”

在现代，礼作为人们内在修养的外在表现，通过人们的言谈举止，直接反映出一个人的整体素质和涵养的高低，在处理各种人际关系和事务中，直接影响人们事业的成败。概言之，礼之修养与表现，事关个人、集体、民族、国家的形象，关系人们事业的兴衰与成败。

第一节 礼仪溯源

一、礼仪的起源

自从有了人，有了人与自然的关系，有了人与人之间的交

往，“礼”便产生和发展起来。

从理论上讲，“礼”首先起源于人类为协调主观、客观矛盾的需要。但“礼”并非一开始就作为行为规范为人们所自觉遵守，它最初只是一种习惯，一种意向。原始社会，生产力落后，人们的生理得不到满足，安全得不到保障。为了生存，人们常常会有意无意地用一些象征性动作向同类表示自己的意向和情感。比如当不同部落的人相遇时，如果双方都怀着善意，便伸出一只手，手心朝前，向对方表示自己没有武器，并让对方抚摸掌心以表示亲近、问候之意。这些动作从偶然地表示某种意向，到成为习惯，为社会认可，而自然地成为人们行为规范，这就是最初的“礼”。不过这种“礼”与现代礼仪是有区别的，这不仅仅是内涵不同，重要的还在于前者是无意识的，后者是有意识的。

从仪式上讲，“礼”起源于原始的宗教祭祀活动。在原始时代人们的心目中，天地鬼神是在冥冥之中主宰万物，干预人类意志的，所以，必须先敬鬼神。礼仪也就体现在这种极其虔诚而庄严的祭祀活动中。在人类面对自然力量的肆虐而感到无法认识与控制的时代，这种祭祀仪式所体现的，无疑是原始人类对自然的敬畏与崇拜，这是最早的礼仪内涵。比如“社稷”现在成了国家的代名词，就是源于人们对社神、稷神的崇拜。

随着社会的发展和进步，人类对自然现象和各种社会关系的认识不断加深和丰富，最初的畏惧心理逐渐转化为对社会控制、利用和改造的意识，原先所创立的礼仪，远不能适应各种复杂的现实关系，“礼”的内容便开始发生本质性的变化，逐渐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，进而渗透到社会政治领域，形成一套具有普遍参照意义

的程式与规范，于是“礼”就确立起来了。

二、礼仪的发展

和其他任何事物一样，“礼”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自己的内涵。“礼”在不同的历史发展阶段，所包含的阶级成分是不同的。原始社会，“礼”是一种意向情感的表达，是一种行为，一种习惯。因为当时物质文明还不够丰富，人们仅仅依靠精神力量管理社会，改造世界。到了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，“礼”就成为统治阶级的工具。虽然人们改造自然的能力有一定的提高，但在提高的过程中，等级制度也日益森严，执政者为了维护自己的统治，保持自己的地位，就借助“礼”来约束人们，管理社会。资本主义社会经济飞速发展，人们征服自然的能力有了很大的提高，开始依靠自己的力量，不信天地和鬼神，他们高喊“平等博爱”的口号，尽管这种“平等”是虚伪的，但“礼”的阶级成分也随着这种变化而不断减少，一步一步地脱去等级外衣开始向平民化发展，成为人们日常生活中不可缺少的润滑剂，并且渗透到社会生活的各个方面，它包括社会道德、习俗、宗教等，如跪拜礼的范围逐渐减少，一般在宗教仪式中，它已不是等级的表现形式。近代中国，随着西方侵略者的坚船利炮，及其政治、经济、文化、思想、道德和礼仪一同进入，一方面导致了中国传统文化秩序的破坏和瓦解，另一方面，资本主义的礼仪规范，在中国得以推广和实施，给中国的传统礼仪注入了生机。

在社会主义社会，劳动人民成为国家的主人，礼仪不再具有阶级性，人与人是平等的。“礼”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。

在中国社会主义革命和建设时期，礼仪既继承和弘扬了中华民族传统美德，又学习和吸收了其他国家和民族一些礼仪，如人们之间的诚挚相处，互谅互让，舍己为人，助人为乐，尊敬老人，爱护幼小，路不拾遗，夜不闭户等。

改革开放后，随着东西方交流增多，西方的一些礼仪规范以更快的速度传入我国，使我国的礼仪规范又增加了许多新的符合国际惯例的因素。

现在，传统的、现代的、西方的各种礼仪并存，使我国现阶段礼仪状况显现出一种勃勃生机，但由于中国几千年的封建社会历史，传统礼仪中的一些糟粕仍在一些地方存在和盛行，影响或阻碍社会交往的进行。因此，我们目前要做的工作，一方面要继承发扬中华民族在礼仪方面的优良传统，确定具有时代特色的社会主义礼仪规范，另一方面要在一个新的高度上与国际礼仪接轨，使我们的行为举止符合国际通用的礼仪规范。

第二节 礼仪及礼仪学

一、礼仪

（一）“礼”、“仪”及礼仪

《辞海》（1979年版）对“礼”是这样解释的：①本谓敬神，引申为表示敬意的通称，如敬礼、礼貌。②为表敬意而举行的仪式，如婚礼、丧礼。③泛指奴隶社会或封建社会贵族等级制的社会规范和道德规范。④礼物。“仪”则是法度、准则。“仪”是“礼”的动作或物品，是外在形式。那么“礼”和“仪”既相互联系，又有区别，一方面，“礼”是内在的，是人们对己、对他人的尊重、敬意的态度，而仪是外在的，是通

过一定的形式、程序、动作等表现出来的“礼”，所以，“礼”是“仪”的本质，而“仪”则是“礼”的现象。另一方面，“礼”和“仪”又是密不可分的，即内在的“礼”只有以外在美的形式表现出来时，才是真正的“礼”，因此，只有“礼”和“仪”完美结合，才是完整的礼仪。

关于礼仪，有以下几种定义：

在现代社会交往中，所谓“礼”，是教人尊敬和关心他人，使之合乎情理；所谓“仪”，是教人在言行上要恰如其分，使之合乎事理。礼仪即在社会交往中，表示尊重、敬意和重视的一整套社交规范和基本的道德准则，具体表现为礼貌、礼节、仪表和仪式等。

礼仪包括礼节和仪式，它是人们在各种具体社会交往中为了相互尊重，在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈、举止等方面约定俗成的，共同认可的行为规范，它是文明道德修养的标志，其表现形式为谦虚而恭敬的态度，优雅而得体的举止，文明而礼貌的语言，大方而高雅的装束等。

还有些专家，从不同的角度对礼仪作出了这样的解释：

从个人修养的角度来看，礼仪可以说是一个人的内在修养和素质的外在表现。也就是说，礼仪即教养，素质则体现于对礼仪的认知和应用。

从道德的角度来看，礼仪可以被界定为为人处世的行为规范，或行为准则。

从交际的角度来看，礼仪可以说是人际交往中的一种艺术，也可以说是一种交际方式或交际方法。

从民俗的角度来看，礼仪既可以说是在人际交往中必须遵循的律己敬人的习惯形式，也可以说是约定俗成的对人以尊重、友好的习惯做法。简言之，礼仪是待人接物的一种惯例。

从传播的角度来看，礼仪可以说是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧。

从审美的角度来看，礼仪可以说是一种形式美。它是人们心灵美必然的外化。

（二）“礼貌”、“礼节”、“礼仪”

礼貌，在古礼中，是指对人恭敬和顺的仪容。现在一般是指在人际交往中，通过言语、动作向交往对象表示谦虚和恭敬。它侧重于表现人的品质与素养。

礼节，通常是指人们在交际场合，相互表示尊重、友好的惯用形式，它实际上是礼貌的具体表现方式。它与礼貌之间的相互关系是：没有礼节就无所谓礼貌；有了礼貌，就必然具有礼节。

礼仪，则是对礼节、仪式的统称。是指在人际交往中以一定的约定俗成的程序方式来表现的律己、敬人的完整行为，它是文明道德修养程度的标志。

由此可见，礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。换言之，礼仪，实际上是由一系列具体的表现礼貌的礼节所构成的；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。

（三）礼仪的特征

礼仪作为一门独立的学科，具有自身的特征。这主要表现在其规范性、限定性、可操作性、传承性、变动性五个方面。

1. 规范性

礼仪指的就是人们在交际场合待人接物时必须遵守的行为规范。这种规范，不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、行为举止，使之合乎礼仪；而且也是人们在一切交际场合必须采用的“通用语言”，是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的

惯用形式。因此，任何人要想在交际场合表现得合乎礼仪，彬彬有礼，都必须对礼仪无条件地加以遵守。另起炉灶，自搞一套；或是只遵守个人适应的部分，而不遵守不适应自己的部分，都难以为交往对象所接受，所理解。

2. 限定性

礼仪主要适用于交际场合。在这个特定范围之内，礼仪肯定行之有效。离开了这个特定的范围，礼仪则未必适用。这就是礼仪的限定性。必须明确，当所处场合不同，所具有的身份不同时，所要应用的礼仪往往会因此而各有不同，一般说来，适合应用礼仪的场合主要是初次交往、因公交往、对外交往等。

3. 可操作性

规则简明，易学易会，实用可行，便于操作，是礼仪的一大特征。礼仪既有总体上的礼仪原则、礼仪规范，又以一系列的方式、方法对礼仪原则、礼仪规范加以具体的贯彻和实施，使之“言之有物”，“行之有礼”，从而能够被人们广泛地运用于交际实践，并受到广大公众的认可。

4. 传承性

任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色，任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的继承、扬弃，就不可能形成当代礼仪。这就是礼仪的传承性。作为一种人类文明的积累，礼仪将人们在交际应酬中的习惯做法固定下来，流传下去，并逐渐形成自己的民族特色，这不是一种短暂的社会现象，而且不会因为社会制度的更替而消失。对于既往的礼仪遗产，正确的态度不应当是食古不化，全盘沿用，而应该是有扬弃，有继承，更有发展。

5. 变动性