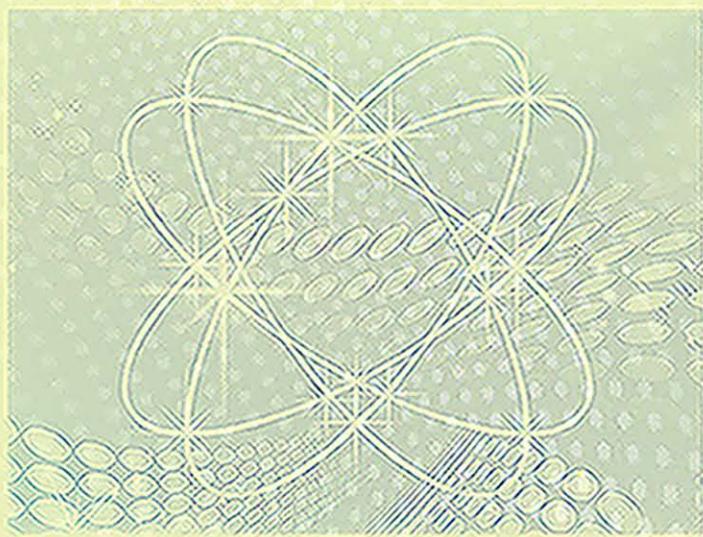


# 护理礼仪与人际沟通

(第2版)

主 编 杨云山



人民军医出版社



全国医学院校高职高专规划教材

供护理、助产及其他相关专业使用

# 护理礼仪与人际沟通

HULI LIYI YU RENJI GOUTONG

(第2版)

主 编 杨云山  
副主编 郝玉梅 胡雪芬 孙元儒  
编 者 (以姓氏笔画为序)  
王星歌 铁岭卫生职业学院  
王晓莉 盐城卫生职业技术学院护理系  
孙元儒 泰山护理职业学院  
朱庆欣 宜春职业技术学院  
李仁子 延边大学人文社会科学学院  
杨云山 宜春职业技术学院  
郝玉梅 商丘医学专科学校  
胡雪芬 黑龙江大兴安岭职业学院  
梁瑞媚 广东省佛山科学技术学院医学院



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

北 京

---

图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪与人际沟通/杨云山主编. —2版. —北京:人民军医出版社,2012.1

全国医学院校高职高专规划教材

ISBN 978-7-5091-5269-0

I. ①护… II. ①杨… 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(2011)第 228672 号

---

策划编辑:曾小珍 文字编辑:王方 吴倩 黄维佳 责任审读:周晓洲

出版人:石虹

出版发行:人民军医出版社

经销:新华书店

通信地址:北京市 100036 信箱 188 分箱

邮编:100036

质量反馈电话:(010)51927290;(010)51927283

邮购电话:(010)51927252

策划编辑电话:(010)51927300-8163

网址:[www.pmp.com.cn](http://www.pmp.com.cn)

---

印刷:京南印刷厂 装订:桃园装订有限公司

开本:787mm×1092mm 1/16

印张:10 字数:232千字

版、印次:2012年1月第2版第1次印刷

印数:17001—23000

定价:21.00元

---

版权所有 侵权必究

购买本社图书,凡有缺、倒、脱页者,本社负责调换

# 全国医学院校高职高专规划教材(护理、助产专业·第2版)

## 编 审 委 员 会

主任委员 黄 敏 宋国华

副主任委员 牟兆新 封苏琴 欧阳蔚 单伟颖  
田 仁 姚 磊

委 员 (以姓氏笔画为序)

丁淑贞	马 骥	马可玲	王安民
王志敏	王桂琴	王惠珍	牛卫东
牛春雨	叶文忠	刘昌权	刘晓芳
刘家英	关 红	杜友爱	李军改
李志强	李怀珍	杨云山	杨壮来
杨美玲	肖建英	邱兰萍	冷圣梅
沈曙红	宋大卫	宋小青	张 敏
张立力	陈月琴	陈佩云	陈俊荣
陈瑞领	周 英	周立社	周更苏
周国明	周恒忠	周晓隆	周菊芝
赵 玲	赵佩瑾	贲亚琍	胡雪芬
保颖怡	侯继丹	耿 杰	钱 明
徐江荣	高江原	常唐喜	崔香淑
崔洪雨	雷 慧	慕江兵	蔡文智
薛洲恩			

编辑办公室 郝文娜 徐卓立 曾小珍 池 静  
袁朝阳

# 全国医学院校高职高专规划教材(护理、助产专业·第2版)

---

## 教 材 书 目

1. 信息技术应用基础
2. 职业生涯与发展规划
3. 就业与创业指导
4. 医用化学基础
5. 人体解剖学
6. 组织学与胚胎学
7. 生理学
8. 生物化学
9. 病理学
10. 病理生理学
11. 病原生物学与免疫学基础
12. 医学遗传与优生
13. 护理药理学
14. 营养与膳食
15. 预防医学(含卫生统计)
16. 护理学导论
17. 基础护理学
18. 健康评估
19. 社区护理学
20. 内科护理学
21. 外科护理学
22. 妇产科护理学
23. 儿科护理学
24. 传染病护理学
25. 眼耳鼻咽喉口腔科护理学
26. 精神科护理学
27. 皮肤病与性病护理学
28. 中医护理学
29. 急危重症护理学
30. 康复护理学
31. 老年护理学
32. 护理美学
33. 护理心理学
34. 护理管理学
35. 护理礼仪与人际沟通
36. 护理伦理学
37. 卫生法律法规

# 出版说明

---

人民军医出版社 4 年前组织全国各地近 50 所医学院校编写出版了《全国医学院校高职高专规划教材(护理、助产专业)》第 1 版。全套教材出版后在几十家院校应用,先后多次重印,有的学科重印 10 余次,逐步成为医学教育领域中的一套优质品牌教材,为我国高等医学职业教育和专科教育事业作出了贡献。

随着我国医疗卫生事业的发展和进步、国家大力促进医疗体制改革、加快卫生职业教育步伐、加强社会主义新农村和社区医疗建设,进一步提高基层医疗卫生水平成为日渐迫切的需求;为各级卫生机构大量输送既有良好职业素质和沟通技巧,又有精湛专业技术和实践能力的医护人员,是当前医学教育的重要目标。人民军医出版社有 60 年的医学专业出版历史,出版了大批优秀学术著作和教材,具有较强的出版力和影响力。按照国家教育部、卫生部的有关文件精神,人民军医出版社广泛征求各院校的意见,决定组织《全国医学院校高职高专规划教材(护理、助产专业)》的修订再版。

修订再版工作从 2011 年年初开始,组成第 2 版教材编委会,召开主编会议及各本教材的编审会议,确定教材的编写思路,按规定进度完成教材的编写出版工作。

本套教材秉承科学严谨、特色鲜明、质量一流的传统,坚持精理论强实践、精基础强临床、培养实用技能型人才的核心思想,遵循“三基”“五性”原则,结合当前医学模式的变化和整体化护理的进程,针对新的需要,注重与国家护士执业考试新大纲接轨,突出护理专业实践技能培养,紧贴高职高专这一层次的人才培养目标,满足“双证上岗”的需求。

本版教材的书目调整为 37 本,保留了第 1 版教材的精华,补充了近年来的新知识新发展,改进了部分章节的讲授方式,修改删除了原教材中部分不够实用的内容。本版教材淡化学科界限,围绕“基础课为专业课解惑、专业课渗透人文关怀、体现先进护理理念”的主线展开。第 2 版教材经过精简、融合、重组、优化的精心打造,内容更加充实,更适用于技能型人才的培养模式,更能促进校内的理论和实践教学与临床实际工作相结合,也更符合当前医疗卫生事业的发展需求。

本套教材涉及面广,起点较高,涵盖了护理、助产专业的基础课、专业基础课、专业课和人文课 4 个领域,可供高职高专护理、助产以及其他相关专业的学生使用,基本满足了多数院校的教学要求。欢迎各高等医学专科学校、职业技术学院以及有高职高专培养需求的医学院校选用本套教材并对教材存在的不足提出宝贵意见。

# 前 言

---

随着社会经济的发展和医学模式的转变,广大人民群众对护理质量和护理服务水平提出了更高的要求,人文关怀在临床护理中显得日益重要,加强护理人文修养的学习与培训已成为当今高等护理职业教育的重要内容之一。为配合各医学及高职院校护理专业人文课程教学的需要,人民军医出版社在《护理美学与礼仪》第1版的基础上组织编写了本教材,供高职高专护理、助产等专业使用。

护理礼仪与人际沟通是一门新兴的人文学科,在借鉴传统礼仪和沟通的基础上,也吸收了包括心理学、伦理学、美学、传播学等多门学科的研究成果。本教材坚持“以人为本”的护理理念,遵循“实用、够用”原则,突出“精理论、强实践、精基础、强临床”,培养实用技能型人才,强调与临床护理工作、护士执业考试对接。编写时重视学生学习的兴趣和课堂的互动性,书中采用了较多的图片和提供护理实践中的案例;重视实训与考核,体现高职教育的特点。通过理论教学、实训、考核,达到学生掌握必要的护理礼仪与人际沟通技巧的目的,为学生提高社会适应能力、走向护理工作岗位打下坚实的基础。

本书在内容上分为护理礼仪与人际沟通两部分。礼仪方面的内容除了护士仪容礼仪、服饰礼仪、体态礼仪、交往礼仪,另外增加了涉外礼仪、求职应聘礼仪,以便能与国际接轨;在人际沟通方面系统地划分为护理工作中的关系沟通、有声语言沟通、非语言沟通、书面语言沟通。

在编写过程中,编者参考了国内外大量相关的文献、资料及教材,并吸纳了部分图表,同时得到了人民军医出版社和各编写院校的大力支持,在此谨一并致以衷心的感谢!

本教材虽经多次修改和审校,但由于编写经验不足,书中可能会有错误和不足之处,恳请各位读者和同仁予以指正!

编 者

2011年12月

# 目 录

<b>第1章 绪论</b> ..... (1)	
<b>第一节 学习护理礼仪与人际沟通的必要性</b> ..... (1)	
一、适应医学模式转变的需要 ..... (1)	
二、塑造良好的护理职业形象的需要 ..... (1)	
三、协调改善人际关系的需要 ..... (1)	
四、推动我国护理事业向前发展的需要 ..... (2)	
<b>第二节 礼仪的起源和发展</b> ..... (2)	
一、礼仪的起源和发展 ..... (2)	
二、礼仪的相关概念 ..... (3)	
<b>第三节 礼仪的原则</b> ..... (3)	
一、礼仪的特点 ..... (3)	
二、礼仪的作用 ..... (4)	
三、礼仪的基本原则 ..... (5)	
<b>第2章 护士仪容礼仪</b> ..... (7)	
<b>第一节 皮肤护理</b> ..... (7)	
一、从科学的角度认识你的皮肤 ..... (8)	
二、皮肤的日常保养 ..... (9)	
三、洗脸程序 ..... (9)	
四、各个季节护肤技巧..... (10)	
<b>第二节 护士的化妆</b> ..... (11)	
一、化妆的原则..... (11)	
二、简易化妆方法..... (11)	
三、不同脸型化妆法..... (12)	
四、化妆与灯光的关系..... (13)	
五、化妆中的注意问题..... (13)	
<b>第三节 护士的发型</b> ..... (14)	
一、了解自己的头发..... (14)	
二、头发的修饰与保养..... (14)	
三、病态头发的养护..... (16)	
四、发型与身体各部的配合..... (17)	
五、护士在工作中的发型..... (19)	
<b>第3章 护士的服饰礼仪</b> ..... (21)	
<b>第一节 着装的基本原则</b> ..... (21)	
一、“TPO+PAS”原则 ..... (21)	
二、整体性原则..... (22)	
三、技巧性原则..... (22)	
四、适度性原则..... (23)	
<b>第二节 服装礼仪</b> ..... (23)	
一、服装的功能..... (23)	
二、服装的要素..... (24)	
三、护士着装礼仪..... (27)	
<b>第三节 饰品礼仪</b> ..... (29)	
一、配饰的基本原则..... (29)	
二、护士饰品佩戴的要求..... (30)	
<b>第4章 护士举止礼仪</b> ..... (31)	
<b>第一节 护士体态礼仪</b> ..... (31)	
一、体态礼仪与护理工作的关系..... (31)	
二、护士的标准体态..... (32)	
三、护士常用的工作体态..... (38)	
四、护士形体训练..... (40)	
<b>第二节 护士交往礼仪</b> ..... (41)	
一、见面礼仪..... (41)	
二、电话礼仪..... (47)	
三、往来礼仪..... (50)	

四、位次礼仪·····	(52)	四、护患关系的发展过程·····	(89)
第三节 涉外礼仪·····	(53)	五、影响护患关系的因素·····	(90)
一、涉外礼仪的基本要求·····	(53)	六、护患沟通策略·····	(91)
二、涉外礼仪的具体规范·····	(56)	七、护士与患者家属的关系沟通 ·····	(92)
<b>第5章 护士的求职应聘礼仪</b> ·····	(60)	第三节 护理人员与医院其他工作 人员的关系沟通·····	(94)
第一节 应聘前的准备·····	(60)	一、护士与医生之间的关系沟通 ·····	(94)
一、需要“知己”，做好自我定位···	(60)	二、护士与管理者之间的关系沟通 ·····	(95)
二、做好“知彼”，搜集有效信息···	(61)	三、护士与护士之间的关系沟通 ·····	(97)
三、调整好心态和情绪·····	(61)	四、护士与医技、后勤人员的关系 沟通·····	(97)
第二节 书面求职礼仪·····	(62)	第四节 护理工作中的关系沟通 训练·····	(98)
一、撰写求职信的礼仪·····	(62)	<b>第8章 护理工作中的有声语言沟通</b> ·····	(100)
二、撰写简历的礼仪·····	(63)	第一节 语言沟通的分类及层次 ·····	(100)
三、准备相关证明材料的礼仪·····	(65)	一、语言沟通的分类·····	(100)
第三节 面试礼仪·····	(65)	二、语言沟通的层次·····	(100)
一、面试前的礼仪·····	(65)	第二节 护理人员应具备的语言 修养·····	(101)
二、面试中的礼仪·····	(67)	一、语言的规范性·····	(102)
三、面试后的礼仪·····	(71)	二、语言的治疗性·····	(104)
四、结束语·····	(72)	三、语言的原则性·····	(105)
<b>第6章 人际沟通概述</b> ·····	(74)	四、护士语言的培养·····	(106)
第一节 沟通的概述·····	(74)	第三节 护士专业性交谈的技巧 ·····	(107)
一、沟通与人际沟通·····	(74)	一、交谈的概述·····	(107)
二、沟通的基本要素·····	(75)	二、护患交谈中的类型与常用 语言·····	(111)
三、沟通的类型·····	(76)	三、护患有效交谈的技巧·····	(112)
第二节 人际关系概述及其影响 因素·····	(78)	四、特殊患者的交谈礼仪·····	(116)
一、人际关系概述·····	(78)	第四节 护理专业性交谈能力的 训练·····	(117)
二、人际关系的影响因素·····	(81)	一、在思想上重视交谈礼仪·····	(117)
第三节 影响人际沟通的因素·····	(83)		
一、人际沟通的功能·····	(83)		
二、影响人际沟通的因素·····	(84)		
<b>第7章 护理工作中的关系沟通</b> ·····	(86)		
第一节 人际沟通与护理过程·····	(86)		
一、引进沟通后的护理程序·····	(86)		
二、引进沟通在护理工作中的意义 ·····	(87)		
第二节 护患关系沟通·····	(87)		
一、护患关系概念·····	(87)		
二、护患关系的特点与分类·····	(87)		
三、护患关系的基本模式·····	(88)		

二、在生活中理论实践结合 …… (117)	
三、在训练中查找不良习惯 …… (117)	
<b>第9章 护理工作中的非语言沟通</b> …………… (119)	
<b>第一节 非语言沟通的特点及其     在护理工作中的作用</b> …… (119)	
一、非语言沟通的特点 …… (119)	
二、非语言沟通的功能 …… (121)	
三、非语言沟通在护理工作 中的作用 …… (121)	
<b>第二节 非语言沟通的表现形式     及其在护理工作中的应用</b> …………… (122)	
一、非语言沟通的表现形式 …… (122)	
二、非语言沟通在护理工作 中的应用 …… (123)	
<b>第三节 非语言沟通能力的训练</b> …………… (134)	
一、微笑训练 …… (134)	
二、非语言沟通观察力训练 …… (134)	
三、非语言沟通的角色扮演练习 …………… (135)	
	<b>第10章 护理工作中的书面语言沟通</b> …………… (136)
	<b>第一节 书面语言沟通的基础知识</b> …………… (136)
	一、书面语言沟通的概念 …… (136)
	二、书面语言沟通的特点 …… (136)
	三、书面语言沟通的形式与应用 …………… (137)
	<b>第二节 护理书面语言沟通的作用     及书写要求</b> …… (138)
	一、护理书面语言沟通的作用 …… (138)
	二、护理书面语言沟通的书写 要求 …… (139)
	<b>第三节 护理书面语言沟通中     常见缺陷及克服办法</b> …… (140)
	一、护理书面语言沟通的常见 缺陷 …… (140)
	二、护理书面语言沟通中缺陷 的克服办法 …… (145)
	<b>参考文献</b> …… (148)

随着时代的发展和社会的进步,社会的物质文明和人们的生活水平不断提高,特别是人文关怀以及平等意识理念的不断增强,人们对护理质量和护理服务水平提出了更高的要求,对护理工作者也提出了新的挑战。为适应社会发展的需求,迎接新的挑战,护理礼仪知识与人际沟通技巧的培养,已经成为当今护理教育中重要的内容。护理礼仪既是护士尊重患者的形式,也是护士赢得服务对象爱戴的一种方法;护理人员的言谈举止是传递美好情感的桥梁,也是给患者最大的人文关怀。礼仪在护理工作中发挥着树立护士形象、协调护患关系、提高护理服务质量等重要作用。人际沟通是建立人际关系的基础,是维护人际关系的手段。

### 第一节 学习护理礼仪与人际沟通的必要性

#### 一、适应医学模式转变的需要

现代科学和医学的不断发展,使医学模式和护理模式都发生了转变,由传统的医学模式和功能制护理模式转变为生物-心理-社会医学模式。现代的护士不再仅仅是医生的助手,护士的工作也不是机械地执行医嘱、简单地发药打针,而是对患者的生理、心理、社会等多方面因素进行分析,实施整体护理,因此对护理人员的要求也随着提高。护士不仅要具有扎实的理论知识、娴熟的操作技术,还必须具备良好的礼仪修养、人际沟通技巧及独立判断与处理问题的能力。

#### 二、塑造良好的护理职业形象的需要

护理职业形象是护理人员在工作状态所应保持的角色形象的全部内涵。它包括护理人员的仪容、仪表、举止、行为、言谈等外在表现形式。护士美好的语言和行为是护士美好心灵的展现、诠释和延伸;护士端庄的相貌和仪表是对患者的基本尊重,是良好护患沟通的前提。因此学习护理礼仪与人际沟通有助于塑造良好的护理职业形象。

#### 三、协调改善人际关系的需要

人际交往重在有礼。只有知礼、守礼的人才能在人际交往中表现出文明礼貌、热情友好、

诚实守信、严以律己和宽以待人。现在我国独生子女的比例高,多数独生子女的性格特点是以自我为中心,而不会以对方的角度考虑问题,这种情况是人际交往中产生矛盾最根本的原因。良好的人际关系的基础是人与人之间的互相尊重与支持。只有学习礼仪与人际沟通并运用到人际交往中,才能建立积极和谐的人际关系。

## 四、推动我国护理事业向前发展的需要

随着护理事业的发展,临床护理已经走出了单纯的技术范畴,整体护理是当前我国护理学理论与实践发展的重要特征,它强调以健康为中心、护理程序为方法,有系统地对患者躯体和心理进行护理。整体护理是否有效,很大程度上取决于护士的职业素质,这就要求我们在转变传统的护理观念的同时,同样要注重护士的职业礼仪教育。护士良好的职业形象、高尚的品德修养和有效的沟通技巧是保证整体护理实施的必要条件。

## 第二节 礼仪的起源和发展

孔子曰:“不学礼,无以立。”礼仪,是人类文明社会交往时的基本修养,得体优雅的礼仪,包含着对他人的尊重、对自己的尊重,也是受过良好教育的体现。

### 一、礼仪的起源和发展

#### (一) 礼仪的起源

礼仪起源于原始社会,即在公元前 21 世纪的夏朝产生之前。在原始社会,由于生产力水平低下,认识世界的能力有限,人们对自然现象无法作出科学的解释,更谈不上掌握和驾驭自然规律,从而对自然界充满神秘感、崇拜感和恐惧感。当遭遇旱灾、水灾、瘟疫等天灾人祸的时候,人们进行一系列的宗教祭祀活动,以祈求神明的保佑,伴随这些活动的宗教礼仪就应运而生。

#### (二) 礼仪的发展

1. 萌芽时期 在原始社会的旧石器时期,1.8 万年前的北京周口店山顶洞人就已经知道打扮自己。他们用穿孔的兽齿或植物的种子等串成项链,用兽皮、树叶制作成衣服,在他们去世的族人的身旁撒放赤铁矿粉,举行原始宗教仪式,这就是目前在我国发现的最早的葬礼。

2. 形成时期 公元前 2100 年至公元前 771 年的青铜器时代。从原始社会向封建社会过渡,传统礼仪进入飞速发展时期,这个时期的礼仪被典制化,并出现了我国最早的礼仪著作《周礼》《礼记》《仪礼》。中国历史上第一部礼仪专著《周礼》,将人们的行为举止、心理情操等全部纳入一个尊卑有序的模式中,要求人们重礼、守礼。《礼记》重点是对礼的各个分支作出符合统治者需要的理论说明。《仪礼》重点记录战国以前贵族的行为规范。

3. 变革期 公元前 771 年至公元前 221 年的春秋战国时期,是我国奴隶社会向封建社会转变的过渡期。在此期间,相继出现了孔子、孟子、荀子等思想家,发展和革新了礼仪理论。孔子要求人们做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”,并倡导“仁者爱人”。孟子主张“以德服人”“舍生而取义”。荀子主张“隆礼”“重法”,提倡礼法并重。

4. 封建礼仪形成、强化、衰落期 公元前 221 年至公元 1911 年,即秦汉时期至清朝末期。秦始皇统一中国后,建立了中国历史上第一个中央集权的封建王朝,并在全国推行“书同文”

“车同轨”“行同伦”。西汉思想家董仲舒在儒家“仁、义、忠、信”的思想基础上提出了“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”。董仲舒这一学说在漫长的封建历史时期，一直被奉为人们日常行为的礼仪准则。清朝末期，大量西方文化涌入中国，传统礼仪文化和规范逐渐被时代抛弃。

5. 现代礼仪时期 辛亥革命以后，中国两千多年的封建君主专制统治宣告结束。五四新文化运动对腐朽、落后的礼教进行猛烈的抨击，破除维护尊卑等级的封建礼仪，如跪拜、缠足等，倡导民主、平等、自由的新礼仪，如握手、鞠躬等。特别是新中国成立以后，确立了同志式的互助合作关系及男女平等的新型社会主义关系，并把尊老爱幼、尊师重教、孝敬父母、讲诚信、讲信义、礼尚往来等中国传统礼仪的精华传承和发扬光大。改革开放以来，国际交往日趋频繁，西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国，从而丰富和完善了中华礼仪的内涵。从推行文明礼貌用语、制定文明市民公约到树立行业新风，各行各业的礼仪规范纷纷出台，礼仪讲座、礼仪培训日趋红火。人人学礼、懂礼、守礼，在日常学习、生活、工作中的各方面体现良好的道德修养和礼仪风范，在国际舞台上展现华夏儿女的礼仪风采。

## 二、礼仪的相关概念

礼仪一词可有广义与狭义之分。广义的礼仪是指一个时代的典章制度；狭义的礼仪是指人们在社会交往中形成的并应自觉遵守的行为规范与准则。它是人们在长期共同生活和相互交往中逐步形成的，并以风俗、习惯和传统等形式固定下来的，其主要表现形式为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

### (一) 礼貌

礼貌是指语言动作谦虚恭敬的表现，是人与人之间在交往中相互表现敬重和友好的行为。礼貌侧重于表现人的品质与素养，如握手礼。

### (二) 礼节

礼节是指人们在社会交往过程中表示敬意、问候、祝愿、迎来送往等方面的惯用形式，如鞠躬、献花等礼节。礼貌和礼节的关系是：没有礼节，就无所谓礼貌；有了礼貌，就必然伴有礼节。有礼貌而不懂礼节，容易失礼；懂礼节而没有礼貌，同样会失礼。

### (三) 仪表

广义的仪表指人的外表，包括容貌、姿态、风度，服饰等内容，是礼节的第一形象；狭义的仪表主要指人们的服饰。

### (四) 仪式

仪式是指在一定场合举行的具有专门规定的程序化的规范活动，如开学典礼仪式、升旗仪式、宣誓仪式等。

## 第三节 礼仪的原则

### 一、礼仪的特点

#### (一) 共同性

礼仪是社会发展的产物，不同国家、地域、民族均以讲礼仪为荣。尽管不同国家、区域、民

族所进行的礼仪活动内容、形式和重视的程度不一样,但是社会各阶层人士需要共同遵守的准则与行为规范,例如礼貌问候、文明用语、庆典仪式、签字仪式等,都成为国际交往的共同礼仪。

### (二) 差异性

不同国家、地域、民族因文化背景不一样,形成的礼仪表现的形式不一样。例如在中国询问男性与其身边同年龄女性关系时一般这样问“请问这是您的妻子(或者爱人)吗?”而在西方国家只能这么问“请问这是您的妻子吗?”否则对方很生气,“爱人”在西方意指“情人”,因为你的问话否定了对方作为妻子的合法地位。

### (三) 继承性

礼仪具有规范人们交往中的言行举止的作用,并以准则的形式固定沿袭下来。现代礼仪规范秉承着“取其精华,弃其糟粕”的态度逐渐发展并完善起来。例如谦虚、尊老爱幼是中华民族优良传统,而西方国家传承的是自由平等、个性张扬的思想。

### (四) 发展性

社会随着时间的推移在进步,礼仪也在不断地发展。在古代社会中,平民老百姓见到当官的或有钱的老爷必须下跪或者作揖,以显示尊卑之间的地位差异,如果违背了则被认为“大不敬”,重则入狱乃至杀头。而在当代社会中,它摒弃和革除了显示人尊卑身份的跪拜礼仪,建立了民主、平等关系的握手礼仪。

### (五) 实践性

礼仪是来源于社会实践,而又必须在社会实践中反复演练,并服务于社会实践的一门学科。在社会交际中,只有把学到的礼仪理论自觉运用到实际生活工作中,才能不断检验和提高自身的礼仪素质,达到学习礼仪的最终目的。

### (六) 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。在特定的时间、地点、人物,礼仪会行之有效,发挥很好的作用。在现代已经把护理定位为服务行业,一般情况下要求微笑服务。例如在门诊的导诊台为患者解答疑惑或者在住院部迎接新入院患者时,微笑代表的是乐于为对方服务,但是当患者抢救失败的时候就不适合了,这就是礼仪的针对性。

## 二、礼仪的作用

### (一) 尊重作用

尊重的作用是指向对方表示尊敬、敬意,同时对方也还之以礼。亚洲名嘴张锦贵教授曾经说过:“你把亲切送给对方,对方就会把欢喜送给你!”这里蕴含的就是礼尚往来,彼此尊敬的意思。

### (二) 教育作用

礼仪的推广可以在社会上起到良好的示范教育作用,可以带动良好的社会风气。例如央视综合频道经常播放公益广告,纠正人们不正确的行为习惯,倡导按照礼仪要求,协调人际关系,最终营造文明、健康、和谐的社会氛围,为社会主义精神文明建设贡献力量。

### (三) 沟通作用

热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、大方得体的举止可以给人留下美好的印象,增加人际交往吸引力,为成功的沟通做好准备,并有利于扩大社会交往,促进事业的成功。

#### (四)协调作用

礼仪是交际活动中的润滑剂,能够起到协调的作用。在现代生活中,人们的相互关系错综复杂,在平静生活中突然发生冲突,甚至采取极端行为,礼仪有利于促使双方保持冷静,缓解已激化的矛盾。在社会交往时只要人们注重礼仪规范,就能够互相尊重,友好合作。

#### (五)约束作用

礼仪作为行为规范,一经制定和推行,便形成社会的习俗和社会的行为规范。尽管礼仪不像法律那样具有强制力,但是它可借助舆论监督和社会影响而产生约束作用,使人们在适当范围内自觉遵守它。

#### (六)美化作用

礼仪是塑造形象的必要手段。在社交活动中,交谈注重礼仪,可以变得文明;举止注重礼仪,可以变得高雅;穿着注重礼仪,可以变得大方;行为注重礼仪,可以变得美好。只要注重礼仪,事情都会做得恰到好处。

### 三、礼仪的基本原则

#### (一)遵守的原则

在人际交往活动中,每个人都要自觉自愿地用礼仪规范自己的言行,每个人都有自觉遵守和运用礼仪的义务,无论普通老百姓还是领导干部,也不管是百万富翁还是乞丐,都应严格地遵守人际交往中的各种礼仪,否则就会被公众指责,甚至导致事业的失败。只有掌握、坚持这条原则,才能保证礼仪的逐步推广和规范使用。

#### (二)自律的原则

自律是礼仪的出发点和基础,礼仪规范由“对他人做法的要求”和“对自己做法的要求”两部分组成,其中最重要的是对自我的要求,即在社会生活中首先要做到自我约束、自我控制、自我检点、自我反思。正如孔子曰“己所不欲,勿施于人”,意指要求别人做到的,自己要先做到,否则礼仪就无从谈起。

#### (三)敬人的原则

在社会交往中,要常怀敬人之心。礼仪从内容到形式都是尊重他人的具体体现,尊重是礼仪的实质。心理学把人们对尊重的需要分为两大类,即自尊和来自他人的尊重。自尊包括对获得信心、能力、本领、成就、独立和自由的愿望;尊重他人就是尊重他人的人格、劳动和价值,以平等的身份同他人交往,还包括尊重他人的选择,不强求他人按自己的爱好习惯去生活、行事。受人尊重则是来自他人对自身的承认、接受、赏识等。

#### (四)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。人与人在现实生活中难免会发生冲突和误解,做人要怀有一颗宽容的心,得理也饶人,而不要咄咄逼人、斤斤计较、过分苛求,这样才能减少交往矛盾,化解人际冲突。

#### (五)平等的原则

平等是礼仪的核心,对待交往对象要以礼相待、一视同仁,给予同等礼遇。不能因为交往对象的身份、地位、年龄、性别、种族、财富以及与自己关系亲疏程度的差异,而厚此薄彼、区别对待。

### (六)从俗的原则

在人际交往过程中,因为国情、民族习惯、文化背景的不同,各地的礼仪要求也存在差异。对于这种情况,要坚持入乡随俗,与绝大多数人的习惯做法保持一致,千万不要妄自尊大、自以为是,否则就会产生不良的影响,造成人际关系的紧张。

### (七)真诚的原则

真诚是决定一个人的人际吸引力高低的首要因素,是人与人相处的基本态度,是一个人外在行为与内在道德的统一。“烽火戏诸侯”的故事说明,一个君王没有诚信会亡国;“狼来了”的故事说明,一个普通老百姓没有诚信会丢掉性命。失约、不守时及言而无信等都是令人反感而失礼的行为。在人际交往中,务必要做到以诚待人、表里如一、言行一致。

### (八)适度的原则

应用礼仪时要注意把握分寸,礼仪是一种程序规定,而程序规定本身就是一种“度”。礼仪的适度要求有感情适度、谈吐适度、举止适度三个方面。彬彬有礼,却不低三下四;热情大方,却不轻浮谄媚;自尊却不自负;谦虚却不拘谨;老练却不世故。这就是一个人具有高度礼仪修养的体现。

#### 链接 社交中的黄金原则

1. 对朋友的态度要永远谦恭,要常常微笑着同别人交谈、交往。
2. 对周围的人要时时保持友好相处的关系,寻找机会多为别人做些什么。例如,你的邻居病了,你能想到为他做一碗可口的汤,别人对你就会经久难忘。
3. 当别人给你介绍朋友时,你应集中精力去记住人家的名字。在以后的交往中,你一见面就能叫出他的名字,人家就会觉得这个人很热情,很有心。
4. 要学会容忍,克服任性,要尽力理解别人,遇事要设身处地为别人着想。做到这一点就能让朋友感到亲切、可信、安全。

(杨云山)

#### 思考题

1. 如何理解礼仪的含义和礼仪的相关概念?
2. 礼仪的特点有哪些?
3. 礼仪的基本原则有哪些?
4. 在生活中,哪些方面是礼仪的表现?作为一名学生,应加强哪些礼仪训练?

## 护士仪容礼仪

提起护士,人们都会联想起“白衣天使”的形象,说明在不同的社会分工中,人们对职业形象都有一个具体的定位。这虽不是硬性的规定,但在很大程度上说明了社会对我们职业的定性,对护士职业有一个自身想象的空间。那么为了让我们自己能适合大众期望,仪容就显示出其特殊的作用与位置,仪容可传达出最直接、最生动的信息,因此掌握仪容相关礼仪在护理工作中至关重要。

人们常常被告诫不可“以貌取人”,但在人际交往中仪容表达出的意义往往胜过语言。“相由心生”,仪容常常可以透露出一个人的内在品质、文化修养。得体、优雅的仪容能够激发人的自信和乐观进取的心态。护士的仪容是护士与患者进行交往的第一印象,护士整洁简约、形象端庄、修饰规范的仪容会赢得良好的首因效应,从而在以后的工作中得到患者更多的尊重、支持与配合。反之,与“白衣天使”形象背道而驰的邋遢、不整洁、着装不规范自然会给人一种不被尊重的感觉。总之,护理人员应学会如何塑造自身良好的仪容,这既是一门科学,更是一门艺术。

仪容,通常指人的外貌或容貌,主要包括头部和面部。在仪表礼仪当中,仪容是重要的组成部分,礼仪对个人仪容的首要要求就是仪容美,它包括三层次的含义:仪容的自然美,指先天条件,一个人的容貌如何,通常受遗传因素的影响,拥有一副先天美好的仪容相貌,无疑会令人赏心悦目、感觉愉悦;仪容的修饰美,指依个人条件,规范地对仪容进行必要的修饰,扬长避短,设计并塑造出美好的个人形象,在与人交往中尽量建立一个良好的个人形象;仪容的内在美,指通过后天的学习,不断提高个人的思想、道德水平和文化、艺术素养,培养出自己高雅的气质与美好的心灵,使自己秀外慧中、表里如一。因此,真正意义上的仪容美,应该是以上三个方面的高度和谐与统一,缺少其中任何一个方面,都会影响个人的仪容美。

### 第一节 皮肤护理

面部皮肤犹如一面镜子,可折射出人的健康状况、年龄和情绪。如果能对面部皮肤实施最佳的保养护理,会使青春常驻,由于受先天和后天因素的影响,每个人的皮肤不可能是十全十美,为使皮肤光滑滋润,应根据自身皮肤的性质、特点有针对性地护理。