

人民卫生出版社

主编 徐晓霞 许红霞

人民卫生出版社

高等学校教材

供护理学专业用

护士礼仪教程

主编 徐晓霞 许红霞

副主编 李琳 杜昭云

编者 (按姓氏笔画排序)

王妍	王芳	许洪青	许红霞	李琳
李雪晴	任巧玲	任淑敏	杜昭云	孙冰
刘菊	张玲	张秀平	张秋梅	贾瑞平
徐晓霞	赵秀珍	商玲	常立玲	黄学英

人民卫生出版社

图书在版编目(CIP)数据

护士礼仪教程/徐晓霞,许红霞主编. —北京:人民卫生出版社,2006.3

ISBN 7-117-07428-0

I. 护… II. ①徐…②许… III. 护士—礼仪—高等学校—教材 IV. R192.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 006985 号

护士礼仪教程

主 编: 徐晓霞 许红霞

出版发行: 人民卫生出版社(中继线 67616688)

地 址: (100078)北京市丰台区方庄芳群园 3 区 3 号楼

网 址: <http://www.pmph.com>

E - mail: pmph@pmph.com

邮购电话: 010-67605754

印 刷: 北京人卫印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 787×1092 1/16 印张: 14

字 数: 332 千字

版 次: 2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 7-117-07428-0/R·7429

定 价: 24.00 元

著作权所有, 请勿擅自用本书制作各类出版物, 违者必究

(凡属印装质量问题请与本社销售部联系退换)

前 言

礼仪是一门综合性较强的行为科学,是人们在与他人交往过程中,共同遵守的行为准则和规范,是在长期的社会生活、风俗习惯基础上形成的人们共同遵守的品行、程序、方式和外在的风度。礼仪是社会交际和待人处世的重要表现方式,无论是经营管理、日常工作,还是生活细节,都需要礼仪。在人际交往中,礼仪不仅可以有效地展现一个人的教养、风度和魅力,还可体现一个人对社会的认知水准、个人学识、修养和价值,是人生成功的重要素质。

我国自古就有“礼仪之邦”的美称。讲究“礼”和“仪”是中华民族优良传统;随着社会发展和人们交往的日益增多,特别是我国加入 WTO 后,各种不同的礼仪准则和现代礼仪的不断发展,学习礼仪的相关知识就显得非常必要了。

护士礼仪是时代发展的需要,是一种专业文化模式,是研究护理交往艺术的学问。护士礼仪除具有礼仪的基本特征外,还具有护士专业的文化特性。护士礼仪不但作为护理职业中的行为要求,更是作为一种行为规范,它指导和协调护理人员在护理行为过程中,科学地、艺术地解决服务对象在身体、心理、社会等方面的问题。作为护理人员学习和掌握礼仪理论知识,在工作中正确的运用礼仪,不仅有利于提高自身的人文素养,并可通过友善的关怀、优雅的举止、得体的谈吐和严谨的工作作风对患者的身心健康产生直接或间接的影响,以利于提高护理质量及病人对护理服务的满意度。护士礼仪教育实际上就是一种素质的养成教育,是教人如何做人、做事的教育,是塑造良好的白衣天使形象的一门重要课程。

本书共包括十二个部分,较为全面地介绍了现代礼仪的基本知识和护理职业礼仪。第一、二章主要介绍礼仪的基本理论知识;礼仪的基本概念与特征、基本原则、主要内容与作用、礼仪的起源和发展、礼仪的重要性以及礼仪修养,当代大学生礼仪修养的过程和重要意义;第三、四章介绍了个人及在社会交往中的一般礼仪,包括仪表、仪容、服饰、仪态、言谈及社交礼仪;第五~八章针对大学生和护理职业特点介绍护理职业礼仪、家庭礼仪、校园礼仪和求职礼仪,为大学生和护理专业学生在大学校园内养成礼仪习惯,顺利通过求职并就业提供了必要的方法与技能;第九~十二章为公务礼仪、商务礼仪、涉外礼仪、宗教礼仪等,附录中收录了中国传统节日、主要少数民族节日、西方国家主要节日等,以拓宽大学生礼仪知识面。

本书可作为医学院校护理专业及相关专业的教材,也可作为在职医护人员的培训用书。在本书的编写过程中,力求做到理论性、系统性、实用性相结合,立足校园,着眼于社会,为大学生今后从事各项工作,在事业和生活方面取得成功奠定良好的基础。

主编 徐晓霞 许红霞

二〇〇六年一月

目 录

第一章 概论	1
第一节 礼仪的涵义与特征	1
一、礼仪的涵义	1
二、礼仪的本质	2
三、礼仪的特征	3
第二节 礼仪的基本原则	5
一、尊重原则	5
二、遵守原则	5
三、自律原则	5
四、适度原则	5
五、宽容原则	5
六、从俗原则	6
第三节 礼仪的内容与作用	6
一、礼仪的主要内容	6
二、礼仪的作用	7
第四节 礼仪的起源和发展	8
一、中国礼仪的起源和发展	8
二、西方礼仪的起源和特点	12
第五节 护理礼仪的重要性	13
一、注重礼仪是护士应有的行为规范.....	13
二、注重礼仪有助于建立良好的护患关系.....	14
三、注重礼仪有助于事业成功.....	14
四、注重礼仪有助于塑造护理人员美的形象.....	14
第二章 礼仪的修养	15
第一节 礼仪修养的特征	15
一、修养与礼仪修养的涵义.....	15
二、礼仪修养的一般特征.....	15
第二节 礼仪修养的过程	16
一、提高礼仪认识.....	16
二、明确角色定位.....	16
三、陶冶礼仪情感.....	17
四、锻炼礼仪意志.....	17

五、参加交往实践.....	17
六、养成讲究礼仪的习惯.....	17
第三章 个人礼仪	18
第一节 仪表礼仪	18
一、仪表的概念.....	18
二、仪表美的意义.....	18
第二节 仪容修饰礼仪	19
一、个人卫生要求.....	19
二、仪容修饰.....	19
三、发型修饰.....	20
第三节 服饰礼仪	21
一、着装的原则.....	22
二、着装的技巧.....	22
三、西装的穿着规范.....	24
四、饰品的选择与佩带.....	30
五、护理人员在工作中的服装礼仪.....	40
第四节 仪态礼仪	41
一、仪态的涵义.....	41
二、仪态礼仪的基本要求.....	41
三、个人交往禁忌.....	46
第五节 语言礼仪	46
一、语言礼仪的特性.....	46
二、语言礼仪的表达方法.....	47
三、有声语言礼仪.....	48
四、无声语言礼仪.....	50
五、类语言礼仪.....	51
第四章 社交礼仪	53
第一节 社交礼仪概述	53
一、社交礼仪的涵义.....	53
二、社交礼仪的特点.....	53
三、社交礼仪的作用.....	54
四、社交礼仪的基本原则.....	55
第二节 见面礼仪	55
一、称谓礼仪.....	55
二、介绍礼仪.....	57
三、握手礼仪.....	59
四、其他见面礼节.....	61

第三节 空间交往礼仪	63
一、交际中的空间位次	63
二、交往中的空间距离	64
第四节 宴请礼仪	64
一、宴请的形式	64
二、宴请者礼仪	65
三、赴宴者礼仪	66
四、餐桌上的礼仪规范	67
五、饮酒的礼仪	67
六、饮茶的礼仪	69
第五节 舞会礼仪	69
一、舞会的组织	69
二、参加舞会的礼仪	70
第六节 通讯礼仪	71
一、电话礼仪	71
二、使用移动通讯的礼仪	73
三、发送电子邮件的礼仪	74
四、使用传真机的礼仪	74
第七节 礼仪文书	75
一、礼仪文书的特点	75
二、礼仪文书的写作方法	75
三、礼仪文书的文体种类	75
四、常用礼仪文书及应用礼仪	75
第八节 社交禁忌	82
一、忌“玩笑过度”	82
二、忌随便发怒	82
三、忌恶语伤人	83
四、忌飞短流长	84
五、忌言而无信	84
 第五章 护士的职业礼仪	 85
第一节 护士的精神风貌	85
一、崇高的理想、远大的抱负	85
二、积极进取、奋发向上	86
三、忠于职守、不畏艰难	86
四、开拓思维、与时俱进	86
第二节 护理服务礼仪	87
一、护理服务礼仪概述	87
二、护理服务礼仪的基本规范	87

第三节 门诊护士工作礼仪	91
一、分诊护士的礼仪规范	91
二、门诊治疗室护士的礼仪规范	92
第四节 急诊护士工作礼仪	92
一、急诊护士的素质要求	93
二、急诊接待礼仪	93
三、急诊救护礼仪	94
第五节 病房护士工作礼仪	94
一、病房护士礼仪规范	95
二、责任护士的工作礼仪	95
第六节 患者出入院的护理礼仪	96
一、病人入院护理礼仪	96
二、病人出院护理礼仪	97
第七节 护理操作的礼仪要求	97
一、操作前的礼仪	97
二、操作中的礼仪	98
三、操作后的礼仪	98
第八节 危重与临终患者的护理礼仪	99
一、危重患者护理礼仪	99
二、临终病人的护理礼仪	100
第六章 家庭礼仪	101
一、家庭礼仪的涵义	101
二、家庭礼仪的特点和内容	101
三、家庭成员礼仪	102
四、祝贺礼仪	105
第七章 学校礼仪	107
第一节 学校礼仪的特点与作用	107
一、学校礼仪的特点	107
二、学校礼仪的作用	107
第二节 校内人际交往礼仪	108
一、与教师交往的礼仪规范	108
二、同学间交往的礼仪规范	109
三、宿舍礼仪规范	109
第三节 课堂礼仪	110
一、学生课前的礼仪	110
二、学生上课时的礼仪	111
三、下课时的礼仪	111

第四节 校园活动礼仪	111
一、文艺晚会礼仪	111
二、体育比赛礼仪	113
第五节 恋爱礼仪	114
一、原则	114
二、求爱时的礼仪	115
三、热恋时的礼仪	116
四、如何对待恋爱中受挫	117
第八章 求职礼仪	118
第一节 职业理想与就业观念	118
一、树立正确的职业理想	118
二、树立新的就业观念	119
第二节 面试前的工作准备	120
一、面试原则	120
二、面试单位的调查	121
三、模拟题的准备	121
四、面试心理准备	121
第三节 求职形象设计	122
一、面试着装	122
二、面试仪容	123
三、面试举止	124
四、面试的注意事项	124
第四节 自荐礼仪	125
一、自荐种类	125
二、自荐材料	126
第九章 公务礼仪	129
第一节 办公礼仪	129
一、基本行为要求	129
二、办公室环境礼仪	130
三、办公室人际礼仪	130
第二节 会议礼仪	133
一、会务工作程式	133
二、会议的基本礼仪	134
三、会议内容的基本礼仪	135
四、会议记录及善后工作礼仪	136
第三节 拜访礼仪	138
一、拜访的涵义及类型	138

二、拜访的作用	138
三、拜访的准备	139
四、拜访过程中的注意事项	140
第四节 接待礼仪	141
一、接待的涵义	141
二、接待的原则	141
三、接待的准备	141
四、接待礼仪	142
第五节 馈赠礼仪	144
一、馈赠的准备	145
二、馈赠的礼仪	145
三、送花礼仪	146
第十章 商务礼仪	150
第一节 商务礼仪的特点	150
一、信用性	150
二、时机性	150
三、文化性	150
第二节 商务会议礼仪规范	151
一、商务谈判的礼仪	151
二、新闻发布会礼仪	153
三、贸易展览会礼仪	155
四、茶话会礼仪	157
第三节 商务仪式礼仪规范	159
一、开业典礼的礼仪	160
二、剪彩礼仪	162
三、签约的礼仪	164
四、庆典礼仪	165
第十一章 涉外礼仪	167
第一节 涉外礼仪概述	167
一、涉外礼仪的特点	167
二、我国对外交往的基本原则	168
三、外事工作的保密原则	168
四、外事出访纪律要求	169
第二节 涉外礼仪通则	170
一、个人形象通则	170
二、不卑不亢通则	171
三、求同存异通则	171

四、入乡随俗通则	171
五、尊重隐私通则	171
第三节 涉外日常礼仪	172
一、衣着礼仪	172
二、餐饮礼仪	173
三、住宿礼仪	176
四、赠送礼品的礼仪	177
第四节 悬挂国旗与演奏国歌礼仪	178
一、悬挂国旗的礼仪	178
二、演奏国歌礼仪	182
第五节 出国出境礼仪	184
一、了解出国的有关规定	184
二、了解国外的有关情况	184
三、办理出国手续	185
四、订购机票(车、船票)	185
第十二章 宗教礼仪	187
第一节 宗教概述	187
一、宗教的含义	187
二、宗教信仰	187
第二节 佛教礼仪	188
一、佛教的起源和传播	188
二、佛教的教义和教规	188
三、佛教礼仪	189
第三节 基督教礼仪	189
一、基督教简况	189
二、基督教的教义和教规	190
三、基督教礼仪	191
第四节 伊斯兰教礼仪	192
一、伊斯兰教的起源和传播	192
二、伊斯兰教的教义和教规	192
三、伊斯兰教主要礼仪	193
第五节 道教礼仪	194
一、道教简况	194
二、道教礼仪	194
附一 中国传统节日	196
附二 主要少数民族节日	200

附三 西方国家主要节日.....	204
附四 护理人员仪态礼仪评分标准.....	209
参考文献.....	211

第一章

概 论

学习目标:

1. 解释礼仪的涵义与特征。
2. 简述礼仪的基本原则。
3. 结合实际谈谈礼仪的作用与内容。
4. 比较中西方礼仪的特点。
5. 了解礼仪的发展趋势。
6. 叙述护理礼仪的重要性。

人类的活动不但受着自然规律的影响和制约,而且还受着社会规律以及由社会规律决定的社会规范的影响和制约。在这些社会规范中,除了道德规范和法律规范以外,还有一个很重要的方面,这就是礼仪规范。礼仪,作为在人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以某种精神约束、支配着每个人的行为。一个人对礼仪的适应和掌握的程度,可以反映其文明和修养的程度。目前,各行各业,尤其是服务业已将礼仪培训作为员工培训的内容之一。医疗卫生服务承担着救死扶伤,治病救人的重任,是一种特殊的服务,在此过程中,护理人员除具有良好的职业道德、护理知识与技能之外,还应遵守礼仪规范。护理人员在工作中要做到自觉运用礼仪,首先需要掌握礼仪的基本理论知识和礼仪规范。

□ 第一节 礼仪的涵义与特征

一、礼仪的涵义

“礼”,《辞海》注释为:

- (1)本谓敬神,可引申为表示敬意的通称。
- (2)为表示敬意而隆重举行的仪式。
- (3)泛指奴隶社会或封建贵族等级制的道德规范。

(4) 礼物。

(5) 古书名。

(6) 姓。

“仪”，《说文解字》注释为“仪，度也。”本意为是法度、法规、典范的意思。“礼”和“仪”既相互联系，又有区别，“礼”是内在的，是人们对自己、对他人的尊重、敬意的态度，而“仪”是外在的，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。只有“礼”和“仪”完美结合，才是完整的礼仪。

礼仪从广义上讲，指的是一个时代的规章制度；从狭义上讲，指的是调整人们社会交往行为的准则或规范的总和。礼仪属于道德范畴，内容丰富，是对礼貌、礼节和仪式的统称。

(一) 礼貌

是指在人们在相互交往过程中为了表示对他人的尊重和友好，在仪表、仪容、仪态以及语言和动作上谦虚和恭敬的体现。它体现时代的风尚和人的道德品质，体现了人们的文化层次和文明程度。在不同的时代，不同的国家，不同的民族以及不同的行为环境中，虽然礼貌表达的形式和要求有所不同，但其基本要求是一致的，即应当做到：诚恳、谦恭、和善和适度，与之相反的是傲慢、粗野、蛮横和轻率。在日常生活的一个微笑，一声“您好”等，都是礼貌的具体表现。

(二) 礼节

2 是人们在日常生活、特别是在交际场合中，相互尊重、祝贺、问候、致意、致谢、哀悼、慰问以及给予必要的协助与照料的惯用形式。礼节是礼貌的具体表现形式，是礼仪的重要组成部分。如中国古代的跪拜，现代世界大多数国家通行的点头致意、握手，一些国家的双手合十及拥抱、亲吻等都属于礼节的各种形式。礼节是待人处世的规矩，是人类在长期的社会生活中自然产生、约定俗成的行为准则。它不是某个团体或个人制定的，也不像法律那样至高无上，但是，要想得到他人的理解、社会的承认，就必须遵守人与人之间交往的规则和方式，即遵守礼节。然而礼节又不是一成不变的，它是随着时间、空间或对象的改变而有所改变。

(三) 仪式

是指在较大或较郑重场合举行的程序化、规范化的活动。仪式作为表达礼貌礼节的形式在礼仪中具有重要意义。根据目的不同，举行的仪式包括迎送仪式、签字仪式、授勋仪式、颁奖仪式、开幕式、闭幕式等。

礼仪涵盖了礼貌和礼节，礼貌是礼仪的基础，礼节是礼貌的具体表现，有礼貌而不懂得礼节，就容易失礼。虽懂礼节，但是施礼时却显得没有诚意和适度的热情，就会给人以应付和虚情假意之感。只有内心的诚意与动作的协调一致，才能达到三者的完美统一。

二、礼仪的本质

礼仪是人们在社会交往过程中，共同遵守的行为准则和规范，是在长期的社会生活、风俗习惯基础上形成的人们共同遵守的品行、程序、方式和外在的风度等。礼仪的本质从不同的角度可以做出不同的回答，而每一种回答只是概括了礼仪的某个方面的本质。从道德的角度，礼仪是为人处世的行为规范和行为准则；从个人修养的角度来看，礼仪是一

个人内在修养的外在表现,也就是说,礼仪表现了个人的素质、修养,反映了他对于交往礼仪的认知和应用;从交往的角度,礼仪是人际交往中的一种艺术,是人与人之间沟通的桥梁;从民俗的角度,礼仪是在人际交往过程中必须遵守的一种惯例,是一种习惯形式,即在人与人交往过程中约定俗成的一种习惯做法;从美学的角度,礼仪是一种行为形式美,是人的心灵美的一种外化。

礼仪作为一种共同遵守的道德行为规范,属于社会意识形态和上层建筑范畴,它既受社会生活的影响,又受社会经济基础的制约。我国古代春秋时的管仲说:“仓廩实则知礼节,衣食足则知荣辱。”随着社会生产、生存环境和生活形态的变化,礼仪不断地充实和完善,逐渐成为社会各阶层都应遵守的准则。

三、礼仪的特征

特点或者特征是某一事物区别与其他事物的显著标志。与其他学科相比,礼仪具有一些自身独特的标志,其主要表现是具有规范性、多样性、传承性、简易性、差异性、社会性、时代性等。

(一) 规范性

礼仪是一种规范,礼仪规范的形成不是人们主观臆断、抽象思维的结果。而是人们在社会交往实践过程中所形成的一定礼仪关系的概括和反映,这就是说,一方面礼仪是一定社会或一定阶段的共同生活对人们行为所提出的要求,这种要求是人们在长期的反复的生活实践中形成的,并通过某种风俗、习惯和传统的方式固定下来;另一方面,它又是一定社会或一定阶级对这种社会要求和生活实践认识,通过一定社会的思想家们把这种要求和认识集中概括起来,用于人们生活实践,使其形成人们普遍遵守的行为准则。这种行为准则支配着人们的交往行为。若遵守这些准则便是合乎礼仪,否则便是失礼。所以,规范性是礼仪的一个极重要的特性。当然,在社会生活中,除了礼仪规范外,还有政治、法律、道德规范等,但与其他规范相比,不论在内容或形式上,礼仪规范都具有自身的特殊性。

(二) 多样性

礼仪与每个人都存在着密切的联系,它广泛涉及到不同的生活、学习和工作领域;同时,不管是在形式上还是在内容上,礼仪都是丰富多样的。如军人有军人的礼仪,教师有教师的礼仪,护士有护士的礼仪,营业员有营业员的礼仪等等。即使是从事同一职业的同一人,他在与人交往的过程当中,每个环节都有不同的礼仪要求。例如营业员在接待顾客时,其基本的礼仪要求表现为:美观端庄的服饰;独具魅力的微笑;当顾客走近柜台时,要主动打招呼;顾客挑选商品时,要不厌其烦;顾客离开柜台时,表示欢迎再次光临等等。凡此种种礼仪,都反映了多样性的特征。

礼仪之所以具有多样性,这是因为在不同的社会生活中,人们的社会关系是多种多样的,即使是在同一社会内部,不同的社会组织,不同的家庭,人与人之间的关系也是多种多样的。因此,反映在礼仪要求上,也就具有多样性的特征。正因为如此,对人们的礼仪要求也应根据不同的情况有所不同。

(三) 传承性

社交礼仪是一个国家、民族传统文化的重要组成部分。文化一般有精神文化和物质文化之分。物质文化是指看得见、摸得着的文化,如中国的故宫、万里长城等都是物质文

化;精神文化是思想文化,心理观念、伦理以及与之相关的科学、宗教、文学、艺术、法律、道德、礼仪社交等都属于精神文化。物质文化是文化的表层部分,精神文化才是文化的深层部分。一般来说,物质文化易改变,精神文化一经形成就很难改变。传统精神文化是一种精神积淀,她是一个民族经过数代人积淀而形成的心理习惯。任何国家、任何民族的礼仪都是在古代礼仪的基础上继承和发展起来的,都是在长期的社会生活和道德实践中逐渐积累起来的,具有鲜明的民族特色。在人类社会发展的历程中,礼仪是将人们的习惯做法以准则的形式固定下来并将沿袭下去,经过一代又一代的去粗取精,去其糟粕,取其精华,使其随着社会的发展而不断丰富和发展。礼仪一旦形成,便具有一定的稳定性,作为一种良好的社会生活准则在社会发展中世代相传,是社会进步、人类文明的重要标志。当然,对于古代的礼仪不能全盘否认、全盘继承,而应该有舍弃、有继承、更有发展,以适应当今社会发展和时代的要求。礼仪的继承性反映在对代表礼仪的主流和本质、体现社会文明和进步的高尚礼仪的继承和发展上。

(四) 简易性

是指在人们的社会生活和交往中易于被理解和接受,易于实现它的要求和作用。礼仪作为一种道德规范,是人们的行为准则中最简易、最普及、最易于实行的,是人们普遍应当做到又不难做到的最低限度的行为要求。由于礼仪的易学易行,得到广大群众的认可,使其具有十分广泛的群众性,在社会交往中得以推广和应用。只要讲究礼仪,按照礼仪的原则和规范去做,就可以收到良好的效果。

(五) 差异性

4 礼仪作为一种行为准则和规范是约定俗成的,其运用要受到时间、地点、环境的约束。不同民族都有自己的生息地域、经济活动方式、风俗文化和心理素质,所以每个民族的都有自己的共同语言、共同活动地域、共同风俗习惯等,这样,不同的民族就形成了不同的礼仪、礼节。由此我们可以看出,社交礼仪是具有差异性的。不同民族、不同阶段、不同国家甚至不同地区的人们都有自己特定的社交礼仪。一般来说,“入乡随俗”、“客随主便”等就充分体现了社交礼仪的差异性。

(六) 社会性

礼仪这种文化形态,有着广泛的社会性。礼仪贯穿于整个人类社会的始终,与人类社会共存亡,只要有人类社会,就会有礼仪;礼仪遍及人类社会的各个领域,既表现在政治领域、文化领域,也表现在军事领域、宗教领域等;礼仪渗透于各种社会关系之中,只要有人与人的关系存在,就会有作为人的行为准则和规范的礼仪的存在。

(七) 时代性

礼仪规范不是一成不变的,它作为一种社会历史的产物,随着社会自身的发展而不断发展完善。某一阶段被公认的礼仪准则、规范,随着历史的发展,有的被肯定,有的被否定,有的被充实,有的被抛弃。同时一些新的内容又补充进来,不断推陈出新,使礼仪适应时代发展的要求。另一方面,随着对外交流的扩大,世界经济全球化和信息化的逐步到来,各国、各地区、各民族之间的交往日益密切,各自的礼仪也随之相互影响、相互渗透、相互取长补短,使各国、各民族的礼仪都具有自身的历史传统和民族特色,而任何时代的礼仪都反映了这个时代的要求和精神。

□ 第二节 礼仪的基本原则

一、尊重原则

尊重他人是礼仪的核心部分。在社会交往和接待活动中,必须以相互尊重为前提,尊重对方的人格,不危害和损伤对方的利益,同时又要保持自尊。对人要诚心诚意,做到宽厚、宽容、大度,尊重交往对象。要平等待人,对任何人都要做到一视同仁,不能因人而异、厚此薄彼。尊重是礼仪的情感基础,只有人与人之间彼此尊重,才能保持和谐愉快的人际关系。古人云:“敬人者,人恒敬之。”就是说,尊敬别人的人,别人会永远尊敬他。彼此相互尊重,人与人之间的关系才能和谐,才会减少摩擦和纷争。

二、遵守原则

讲究礼仪是人们在交往中相互尊重、联络感情、增进友谊的行为,也是一种公德即一个人道德修养的外在表现。每个社会成员都有责任和义务共同维护和自觉遵守,都应该用礼仪来约束自己的一言一行、一举一动。如果违背了礼仪规范,就会受到公众的指责和舆论的谴责,交际也难以成功。

三、自律原则

要求人们从内心树立良好的道德信念和行为规范,并因此约束自己的行为,自觉按照礼仪规范去做而无需外界的提示和监督。在交往中,要求别人做到的自己首先要做到,要“己所不欲,勿施于人”,严于律己、宽以待人,不断提高自我约束、自我克制能力,在礼仪上做到自觉自律。

四、适度原则

所谓度,是一定事物保持自己质的量的限度、幅度、范围,是和事物的质相统一的限量。适度的礼仪,也就是要根据礼仪的行为准则和道德规范,把交往中的言行举止控制在礼仪规范所要求的范围内,合乎情理,恰如其分。具体要求:第一,感情适度。在与人交往时要彬彬有礼,不要低三下四;要热情大方,不要表现轻浮。第二,谈吐适度。在与人交往时要热情友好,不要虚伪客套;要坦率真诚,不要言过其实;还要做到该讲的讲,不该讲的不讲。第三,举止适度。在与人交往时要优雅得体,不要娇柔做作;要尊重习俗,不要粗俗无礼。第四,装扮适度。在社交场合,衣着打扮要与人的身份、地位、所处的环境、自身的条件、穿戴时节相适应。

五、宽容原则

宽容就是要心胸宽广,雍容大度,能原谅别人的过失,设身处地为他人着想。在现代社会的交往中,宽容已被作为现代人的一种礼仪素质。“海纳百川,有容乃大”“金无足赤,人无完人”,只要不是原则性的错误或者工作中大的失误,对人都应宽宏大量,不能求全责备,更不能吹毛求疵。对人宽容,能让别人改正错误和缺点;当自己的利益与他人的利益发生矛