

全国高等医药教材建设研究会·卫生部规划教材

全国高等学校教材

供 **本科护理学类专业** 用

护理礼仪

主 编 刘 宇



人民卫生出版社

全国高等医药教材建设研究会·卫生部规划教材

全国高等学校教材

供本科护理学类专业用

护 理 礼 仪

主 编 刘 宇

副主编 单伟颖

编 者 (以姓氏笔画为序)

刘 宇 (北京大学护理学院)

张凤英 (四川大学华西护理学院)

张涌静 (山西医科大学汾阳学院)

单伟颖 (承德医学院)

郭记敏 (北京大学护理学院)

章新琼 (安徽医科大学护理学院)

人 民 卫 生 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪/刘宇主编. —北京: 人民卫生出版社,
2006. 7

ISBN 7-117-07817-0

I. 护... II. 刘... III. 护理—礼仪—高等学校—
教材 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 072376 号

本书本印次封底贴有防伪标。请注意识别。

护 理 礼 仪

主 编: 刘 宇

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: 潮河印业有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 850×1168 1/16 印张: 8.75

字 数: 234 千字

版 次: 2006 年 7 月第 1 版 2006 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

标准书号: ISBN 7-117-07817-0/R·7818

定价(含光盘): 19.00 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)

全国高等学校本科护理学类专业第四轮卫生部规划教材

修 订 说 明

为适应我国高等护理学类专业教育发展与改革的需要,经过全国高等医药教材建设研究会和护理学专业教材评审委员会的审议和规划,卫生部教材办公室决定从2004年9月开始对原有教材进行修订。

在调查和总结第三轮卫生部规划教材质量和使用情况的基础上,提出了第四轮教材的规划与编写原则:①体现“三基五性”的原则:“三基”即基本理论、基本知识、基本技能;“五性”即思想性、科学性、先进性、启发性、适用性。②力求作到“四个适应”:适应社会经济发展和人群健康需求变化,护理的对象从“病人”扩大到“人的健康”;适应科学技术的发展,教材内容体现“新”;适应医学模式的变化与发展,教材内容的选择和构建从传统的“生物医学模式”转变为“生物-心理-社会模式”,体现“以人的健康为中心,以整体护理观为指导,以护理程序为主线”;适应医学教育的改革与发展,以学生为主体,注重学生综合素质和创新能力的培养,把教材编写成为方便学生学习的材料——“学材”。③注重全套教材的整体优化,处理好不同教材内容的联系与衔接,避免遗漏和不必要的重复,并在整体优化的基础上把每本教材都努力编写成同类教材中最权威的精品教材。④为辅助教师教学和学生学习的,本套教材进行立体化配套,根据不同教材的特点,分别编写了相应的《学习指导及习题集》和(或)配套光盘。

经研究确定第四轮本科护理学类专业教材共33种,包括医学基础课程、护理专业课程和相关人文学科课程。在原有教材的基础上增加了《护理礼仪》、《人际沟通》、《社会学基础》、《护理专业英语》、《护理美学》。根据调查使用意见,《护理学基础》课程编写了两种版本的教材:①《新编护理学基础》;②《护理学导论》、《基础护理学》。以上教材供有不同教学需求的学校根据实际情况选用。《急危重症护理学》和《临床营养学》为与高职高专共用教材。

全套教材于2006年9月前由人民卫生出版社出版,以供全国高等学校本科护理学类专业使用。

卫生部教材办公室

2006年6月

第四轮教材目录

序号	课 程	版次	主 编	配套光盘	配套教材
01	人体形态学	第2版	项涛、周瑞祥	✓	✓
02	生物化学	第2版	高国全	✓	✓
03	生理学	第2版	唐四元	✓	✓
04	医学微生物学与寄生虫学 ★★	第2版	刘晶星		✓
05	医学免疫学	第2版	安云庆		
06	病理学与病理生理学 ★★	第2版	步宏		✓
07	药理学	第2版	董志		
08	预防医学	第2版	凌文华		
09	健康评估 ★ ★★	第2版	吕探云	✓	✓
10	护理学导论 ★★	第2版	李小妹		✓
11	基础护理学 ★★	第4版	李小寒、尚少梅	✓	✓
12	护理教育学 ★ ★★	第2版	姜安丽		
13	护理研究 ★ ★★	第3版	肖顺贞		
14	内科护理学 ★★	第4版	尤黎明、吴瑛	✓	✓
15	外科护理学 ★★	第4版	曹伟新、李乐之		✓
16	儿科护理学 ★ ★★	第4版	崔焱		
17	妇产科护理学 ★ ★★	第4版	郑修霞	✓	✓
18	中医护理学 ★★	第2版	刘革新		✓
19	眼耳鼻咽喉口腔护理学 ★★	第2版	席淑新	✓	✓
20	精神科护理学 ★	第2版	李凌江		✓
21	康复护理学	第2版	石凤英	✓	
22	护理管理学 ★★	第2版	李继平		✓
23	护理心理学	第2版	周郁秋		✓
24	临床营养学 *	第2版	张爱珍		
25	急危重症护理学 * ★	第2版	周秀华		✓
26	老年护理学	第2版	化前珍	✓	
27	社区护理学	第2版	赵秋利		✓
28	护理礼仪		刘宇	✓	
29	人际沟通		冷晓红		
30	社会学基础		史宝欣		
31	护理专业英语		宋军	✓	
32	护理美学		姜小鹰	✓	
33	新编护理学基础 ★ ★★		姜安丽	✓	✓

注：★为普通高等教育“十五”国家级规划教材。

★★为普通高等教育“十一五”国家级规划教材。

*为本科、高职高专共用教材。

✓为有相应的配套教材或配套光盘。

全国高等学校

第二届护理学专业教材评审委员会

- 顾问 林菊英 (卫生部北京医院 南丁格尔奖获得者)
巩玉秀 (卫生部医政司护理处)
杨英华 (复旦大学护理学院)
- 主任委员 沈 宁 (中国协和医科大学)
- 副主任委员 尤黎明 (中山大学护理学院)
殷 磊 (澳门理工学院高等卫生学校)
左月燃 (中国人民解放军总医院)
- 委员 李秋洁 (哈尔滨医科大学护理学院 南丁格尔奖获得者)
郑修霞 (北京大学医学部护理学院)
姜安丽 (第二军医大学)
崔 焱 (南京医科大学护理学院)
李小妹 (西安交通大学医学院)
李继平 (四川大学华西护理学院)
胡 雁 (复旦大学护理学院)
李小寒 (中国医科大学护理学院)
段志光 (山西医科大学)
汪婉南 (九江学院护理学院)
熊云新 (柳州医学高等专科学校)
姜渭强 (苏州卫生职业技术学院)
梅国建 (平顶山卫生学校)

前 言

随着社会主义经济建设及精神文明建设的蓬勃发展,广大人民群众对医疗护理服务质量提出了更高的要求。同时,伴随着“生物”医学模式向“生物-心理-社会”医学模式的转变,护理服务从“以疾病为中心”转变为“以人为中心”,要求护理人员对护理服务对象要实施涵盖生理、心理和社会等各方面的整体护理。在护理过程中,除了要求护理人员要具有扎实的护理知识和熟练的护理技能之外,还必须注意自身的一言一行、一举一动,这些都可能对护理服务对象的身心健康产生直接或间接的影响。因此,在迎接这些新的挑战时,护理人员必须从自我做起,不断加强自身的素质修养、知识修养,以及良好的礼仪修养,提高文明程度,树立良好的公众形象,不负“白衣天使”的美誉。为此,人民卫生出版社组织相关人员编写了本书,以适应社会进步和现代医学模式转变的需要。

全书共分八章和一个附篇,着重介绍了护理工作者应当掌握的礼仪常识。绪论部分主要介绍礼仪的发展简史、基本概念以及学习护理礼仪的重要性及基本方法等;第2章主要介绍日常礼仪的主要内容以及具体的实施方法;第3~7章则主要介绍护理人员在仪容、服饰、举止、言谈以及具体工作场所中所应具备的礼仪规范,也是全书的重点所在;第8章介绍了求职礼仪的具体要求,为护理学生毕业分配时提供一定的指导;附篇则介绍了国内外不同国家的礼仪文化,以满足护理人员对不同文化背景护理的需要。全书文字力求简明扼要,重点清晰,并结合护理实例进行论述与说明,以便于读者在较短时间内能获得更多的知识,得到启发和教益。

本书作者均为活跃在护理教学和临床第一线的工作者,大家查阅了大量的书籍和资料,并结合护理教学和临床护理工作的实际需要,经反复多次修改后而著成此书。本书同时附有相应的学习光盘,光盘中对各章内容进行了总结,并配以相应的图片和视频资料,以方便教师和学生在学习本课程时使用。本书不仅可作为高等院校护理专业教学使用,同时也可作为临床护理工作人员素质教育培训的参考书。

由于编者水平有限,时间仓促,书中难免有疏漏和不足之处,恳请专家、同行以及广大师生不吝赐教并予以指正。

刘 宇

2006年7月

目 录

第一章 绪论	1
第一节 概述	1
一、礼仪的起源与历史演变	1
二、礼仪的基本概念	3
三、礼仪的基本原则与表现形式	4
四、礼仪的基本功能	5
第二节 学习护理礼仪的意义与方法	6
一、学习护理礼仪的意义	7
二、学习护理礼仪的方法	7
第二章 日常礼仪	9
第一节 交际礼仪	9
一、会面礼仪	9
二、邀请与约会礼仪	14
三、通讯礼仪	16
四、馈赠礼仪	18
第二节 公共场所礼仪	19
一、交通礼仪	19
二、餐饮礼仪	21
三、文化场所礼仪	23
第三节 涉外礼仪	25
一、国际礼仪通则	25
二、涉外迎送礼仪	26
三、会见与会谈礼仪	27
四、涉外交往中的其他礼仪	28
第三章 护士仪容礼仪	30
第一节 基本原则	30
一、仪容的内涵	30
二、仪容礼仪的基本原则	30
第二节 仪容修饰	32
一、护士面部修饰	32
二、护士化妆	33
三、护士发部修饰	36
四、护士肢体修饰	38
第三节 目光表情	40
一、主要规则	40
二、目光表达	40
三、面容表情	43

第四章 护士服饰礼仪	47
第一节 着装的基本原则	47
一、TPO原则	47
二、适应性原则	48
三、整体性原则	49
四、个体性原则	49
五、适度性原则	49
六、技巧性原则	49
第二节 服装礼仪	49
一、服装的功能	50
二、服装的要素	50
三、护士着装礼仪	53
第三节 饰品礼仪	54
一、实用类饰品	55
二、装饰类饰品	56
第五章 护士体态礼仪	58
第一节 基本体态	58
一、手势	58
二、站姿	60
三、坐姿	62
四、行姿	68
五、蹲姿	70
第二节 护理工作中的体态礼仪	70
一、基本要求	70
二、护理工作中常见的体态礼仪	71
第六章 护士言谈礼仪	75
第一节 言谈中的基本礼仪	75
一、言谈的基本特征	75
二、言谈中的基本礼仪	75
第二节 护理工作中的言谈礼仪	79
一、使用礼貌、准确的语言	79
二、选择恰当的谈话内容	80
三、运用有效的沟通技巧	81
第七章 护理工作礼仪	84
第一节 概述	84
一、护理工作礼仪的基本要求	84
二、护理操作中的礼仪规范	85
第二节 门诊与急诊护理工作礼仪	87
一、门诊护理工作礼仪	87
二、急诊护理工作礼仪	88
第三节 病房护理工作礼仪	89
一、基本要求	89
二、各病房护理工作礼仪的特点	90

第四节 同事间工作交往的礼仪	93
一、基本礼仪要求	93
二、工作交往礼仪	94
第八章 求职礼仪	96
第一节 概述	96
一、求职礼仪的概念	96
二、求职礼仪的特点	96
三、求职礼仪的种类	96
第二节 书面求职礼仪	97
一、求职信的写作方法	97
二、个人简历的写作方法	98
三、书面求职材料的写作要求及注意事项	101
第三节 面试礼仪	101
一、面试前的准备	101
二、面试中的礼仪	103
三、面试后的礼仪	105
附篇：中外礼仪文化	107
参考文献	126

第一章 绪 论

中国素以“文明古国”、“礼仪之邦”著称于世，讲“礼”重“仪”是中华民族世代相传的优秀传统，源远流长的礼仪文化是先人留给我们的一笔丰厚的遗产。知礼懂礼、守礼行礼，是个人或组织树立自身形象，赢得他人和社会尊重的前提，同时也是事业获得成功的重要条件。同时，礼仪也是一个国家社会风气的现实反映，是一个民族精神文明和进步的重要标志。随着医学模式从“生物”医学模式向“生物-心理-社会”医学模式的转变，以及以“健康为中心”的护理理念的成熟与发展，使得护理人员的职能、工作范围和工作内容均发生了巨大的变化。结合护理工作的特点，倡导礼仪文化，注重护士的道德修养，规范个人行为，都将有利于提高护士的综合素质，从而进一步提高护理工作的服务质量。因此，护理人员加强礼仪修养教育，已成为护理教育中不可缺少的重要课程。

第一节 概 述

一、礼仪的起源与历史演变

礼仪作为人类文明的表现形式之一，同其他诸如文字、绘画等文明表现形式一样，是人类不断摆脱愚昧、野蛮，逐渐走向开化、文明的标志。揭示礼仪的起源及其历史演变，有助于护理人员更深入地了解礼仪文化，以更好地指导礼仪实践。

（一）礼仪的起源

礼仪起源于人类之初的原始社会。促成礼仪产生的因素是多种多样的。首先，在原始社会，由于生产力水平极为低下，人类处于愚昧状态，认识世界的能力极为有限。在绝大多数情况下，人们一切生活资料的来源均依赖于自然。低水平的认识能力使人类无法对自然现象做出科学解释，更谈不上掌握和利用自然规律，因而对自然产生崇拜感和恐惧感，并由此形成了人类早期的宗教与祭祀活动。伴随这些活动的宗教礼仪也就应运而生了。如古人为了增加财富，祭祀大地、山川湖泊；出猎要举行仪式；作战前要占卜等。其次，同一部族成员在共同的采集、狩猎、饮食生活中使用的习惯性语言和动作成为人们日常劳动和生活方面的礼仪；不同部族的成员，彼此间为了求得信任、谅解、协作而经常使用的一些语言、表情、体态，也逐渐成为人们对外交际方面的礼仪。如在远古时代，人类以打猎为生，人们在路上相遇，便主动丢掉手中所握的石块或利器，并让对方触摸、检查手掌，以表示对对方的友好和信任。这样的礼俗沿袭至今便成了握手礼。另外，婚姻的存在及其形态的发展，产生了婚姻方面的礼仪。等级关系的出现，又引发出政治方面的礼仪。与现代社会相比，原始社会的生活尽管异常简单，但人类社会的各种基本关系已经产生，因而各种礼仪均已萌芽。

（二）礼仪的历史演变

从历史发展的脉络看，古代中国礼仪演变的过程大致可分为以下几个阶段：

1. 礼仪的起源阶段 礼仪起源于原始社会，即公元前 21 世纪的夏朝产生之前。据考古学、民俗学等方面的材料证明，我国原始社会的社会生活中已经形成了颇具影响的礼仪规范。原始的宗教礼仪、婚姻礼仪等已具雏形。其中，敬神礼仪更为突出。汉语中的“礼”本身就含有敬神的意思。

到了新石器时代晚期,人际交往礼仪也初步形成。半坡遗址和姜寨遗址提供的民俗资料表明,当时的人们在交往中已经注重尊卑有序、男女有别了。在家庭中,家庭成员按照长幼男女席地而坐:老者坐上边,年少者坐下边;男子坐左边,女子坐右边。他们用两根中柱把主室分为两个半边,右边中柱是女柱,左边中柱是男柱。男女成年时在各自的柱子前举行成年仪式。今天的纳西族人仍保留着这种古老的仪式。

炎黄五帝时期,礼仪的内容日渐丰富。历史上有过“礼理起于大一,礼事起于穗皇,礼名起于皇帝”之说。尧舜时代,国家已具雏形。同时民间交往礼仪达到进一步发展,延续几千年的拜、揖、拱手等礼仪,此时已广泛运用于社交活动之中了。典籍中有“五礼”、“五典”之说,“五礼”即吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼,“五典”即父子有亲、君臣有义、夫妇有别、长幼有序、朋友有信。这说明此时的礼仪已较为系统规范了。

2. 古代礼仪的成熟阶段 大约在夏商周三代,我国传统礼仪进入了一个飞速发展以至成熟的时期。在这一时期礼仪被典制化,礼仪内容涵盖政治、宗教、婚姻、家庭等各方面,奠定了华夏礼仪传统的基础。

夏商周三代的礼仪在典籍中记载很多,且有大量出土文物可以佐证。在这个时期,礼仪的思想基础是对上帝、鬼神、天命的迷信。但由于已经进入阶级社会,所以更加突出了君臣、父子、兄弟、亲疏、尊卑、贵贱等等级关系。从婚姻家庭到政治、社会交往,无处不体现等级特点。

中国历史上第一部记载“礼”的书籍——《周礼》出现于西周时期。《周礼》、《仪礼》和《礼记》是中国最早的礼制百科全书,称为“三礼”。《周礼》偏重政治制度,《仪礼》偏重行为规范,《礼记》偏重对礼的各个分支做出符合统治者需要的理论说明。这“三礼”标志着中国古代礼仪进入了一个成熟的时期,中国后世的礼仪深受“三礼”的影响。

3. 古代礼仪的变革阶段 春秋战国时期,社会经历了深刻的变革,奴隶制逐渐走向崩溃,封建制代之而起。与此相适应,三代之礼也经历着历史的变革。孔子、孟子、荀子等思想家在理论上阐述了礼的起源、本质、功能等问题,第一次全面而深刻地阐述了社会等级秩序的划分及其意义,以及与之相适应的礼仪规范、道德义务。

孔子是儒家学派的创始人,他的主要礼仪思想包括如下内容:礼是判断社会成员言行标准的基本准则;礼是治国安邦的基本法度,“治国不以礼,犹无耜而耕”,故孔子提倡“为国以礼”;礼是个人践行的自觉要求,他要求人们做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。孔子主张复兴周礼,并对周礼做出一定的补充和发展。

孟子继承和发展了孔子的“礼治”理论,提出了适合地主阶级理想的“仁政”学说。孟子认为像恭敬、辞让这样的礼节是人生来就有的。他给人性以善的价值规定,认为人要达到礼的标准,根本问题是主观反省,尽可能减少自己的各种欲望。

荀子十分注重建立新的封建等级制度,提出了“隆礼”、“重法”的主张。他认为“礼”的中心内容就是区别贵贱、长幼、贫富等等级。“礼”要使每个人在贵贱、长幼、贫富等等级中都有恰当的地位。

纵观这一时期的关于“礼”的思想,可以看出,“礼”不单指礼仪,而是涵盖了全部道德的内容,并成为统治阶级的“统治术”。孔孟等思想家的礼仪思想构成了中国传统礼仪文化的基本精神,对古代中国礼仪的发展产生了重要而深远的影响,奠定了古代礼仪文化的基础。

4. 封建礼仪的形成、强化和衰落阶段 封建礼仪形成于秦汉时期,以后各朝代均有发展,特别是在唐朝得到了进一步强化。到清末封建礼仪日渐衰落。

西汉的唯心主义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”之说。“三纲”即“君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲”,“五常”即仁、义、礼、智、

信。在漫长的封建历史时期，董仲舒的这一学说一直被奉为人们日常行为的礼仪准则。到了唐代，社会昌盛，礼仪也有所改革和发展，但仍基本沿袭旧礼。元清两朝，少数民族入主中原，给古老的中华传统礼仪带来冲击。但从整体上看，少数民族礼仪思想从未占据主导地位，而是被溶于中华传统礼仪之中。

清朝末期，尤其民国时期，西方文化大量涌入中国，传统礼仪文化和规范逐渐被时代所抛弃。科学、民主、自由、平等观念和与之相适应的礼仪标准得到传播和推广。

5. 现代礼仪阶段 中国的现代礼仪始于五四运动，延至今日。中国现代礼仪是在反帝、反封建的基础上兴起的。五四运动吹响了反帝、反封建的号角，对传统礼仪进行了猛烈的抨击，特别是新文化运动的兴起，直接为现代礼仪的产生创造了条件。1949年新中国的成立确立了新型的人际关系，标志着中国礼仪和礼学进入了一个崭新的历史时期。一些落后的传统礼仪被抛弃，一些优秀的传统礼仪被保留，并增添了许多新的内容。

西方礼仪文化也有一个产生和发展的过程。在古希腊、古罗马时代的诗歌典籍、荷马史诗以及苏格拉底、柏拉图、亚里士多德等哲学家的著述中，都有关于礼仪的论述。产生于斯堪德纳维亚地区的古代史诗《伊达》，对于社交场合的礼宾次序、餐桌上的用餐规矩、酒席中的持杯祝酒、交谈中的辞令修辞等已有较详尽的说明。同时，对不能遵守各种礼仪规范者，还规定了一定的处罚规则。中世纪教会礼仪盛行。教会经典一方面束缚着人们的人际交往，另一方面又对人们的为人处世提出礼仪要求。文艺复兴运动使人们从封建的枷锁中解放出来，神权受到冲击，宗教礼仪逐渐失去主导地位，自由、平等、博爱等思想观念渗入到礼仪文化中，这使人类历史上的传统礼仪发生了重大变化。

历史发展到今天，各个国家和民族都形成了自己独具特色的礼仪文化和礼仪规范。但另一方面，当今世界也形成了一些被普遍认可和接受的礼仪惯例。个性与共性共存是当今世界礼仪的特点。

二、礼仪的基本概念

中国是一个历史悠久的文明古国，“礼仪”一词很早就被作为典章制度和道德教化来使用。通常讲的“礼仪”是“礼”和“仪”两个词的合成词。但最早时的“礼”和“仪”常常是分开使用的。在古代典籍中，“礼”主要有三层含义，一是等级制度及与其相适应的礼节，二是尊敬和礼貌，三是礼物。“仪”在古汉语中也有三层意思，一是指容貌和外表，二是指礼节和仪式，三是指准则和法度。将“礼”与“仪”连用始于《诗经·小雅·楚茨》：“为宾为客，献酬交错，礼仪卒度。”此外，《周礼》中也有关于礼仪的说法。中国古代的“礼仪”从本质上讲是道德教化，它不仅仅指表面的形式，更主要的是指道德的内涵。礼仪是道德的重要内容，又是道德的重要表现形式。如“君臣之礼”便是奴隶制和封建制等级制度的表现。

西方国家的“礼仪”一词始于法语，原意是“法庭上的通行证”。在古代法国，法庭规则通常被写在进入法庭的通行证上，发给进入法庭的每个人，让他们了解并在进入法庭后严格遵守。这些类似于中国古代“礼仪”一词的准则、法度的涵义。后来，“礼仪”一词进入英语，演变成“人际交往的通行证”。它有三层涵义：①指谦恭有礼的言词和举动；②指教养、规矩和礼节；③指仪式、典礼、习俗等。

纵观古今中外对于“礼仪”涵义的理解，可以看出站在不同的角度上，对“礼仪”这一概念可以做出种种相应的界定：

1. 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、素质在一个人行为举止中的体现。

2. 从道德的角度来看，“道德仁义，非礼不成”。礼仪可以被界定为为人处世的行为规范，或曰标准做法、行为准则。

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

4. 从民俗的角度来看,礼仪既可以说是在人际交往中必须遵行的律己敬人的习惯形式,也可以说是在人际交往中约定俗成的示人以尊重、友好的习惯做法,是待人接物的一种惯例。

5. 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。

6. 从审美的角度来看,礼仪可以说是一种形式美,它是人的心灵美的必然的外化。

因此,在以上各种殊途同归的各种界定的基础上,可以认为礼仪(etiquette),就是一个人、一个组织乃至一个国家和民族内在的精神文化素养的显示,也是协调人际关系的约定俗成的行为规范。

三、礼仪的基本原则与表现形式

(一) 礼仪的基本原则

礼仪的基本原则是指行礼致仪时应遵循的一些基本要求。具体的礼仪规范内容庞杂,又因民族、地域的不同而存在很大的差异。但无论何人、何时、何地,在行礼致仪时又都需要共同遵循一些基本原则。

1. 遵守的原则 在社会交往过程中,任何人无论其身份高低、职位大小、财富多寡,都应自觉自愿地遵守礼仪,以礼仪去规范自己在交际活动中的一言一行,一举一动。否则,交际就难以成功,就会受到公众的指责。

2. 自律的原则 礼仪规范由对待个人的要求与对待他人的做法两大部分构成。而学习、应用礼仪,最重要的就是要自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。正如古人所云:“己所不欲,勿施于人”,这就是自律的原则。

3. 敬人的原则 在礼仪的两大构成部分中,有关对待他人的做法这一部分,比对待个人的要求更为重要,这一部分实际上是礼仪的重点与核心。而对待他人的诸多做法之中最重要的一点,就是要敬人之心常存,处处不可失敬于人,不可伤害他人的个人尊严,更不能侮辱对方的人格,孔子曾云:“礼者,敬人也。”掌握了敬人的原则,就等于掌握了礼仪的灵魂。

4. 宽容的原则 礼仪的基本要求是尊重人。在人际交往中,尊重他人,实际上就是要尊重其个人选择。要严以律己,更要宽以待人,要多容忍、多体谅,多理解他人,千万不要求全责备,斤斤计较,过分苛求,咄咄逼人。

5. 平等的原则 在具体运用礼仪时,允许因人而异,根据不同的交往对象,采取不同的具体方法。但是不能因为交往对象彼此之间在年龄、性别、种族、性格、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系远近等方面不同,就厚此薄彼、区别对待,必须对任何交往对象都一视同仁,给予同等程度的礼遇。

6. 从俗的原则 由于国情、民族、文化背景的不同,在人际交往中,实际上存在着“十里不同风,百里不同俗”的局面。面对此种情况时,必须坚持入乡随俗,与绝大多数人的习惯做法保持一致,切勿目中无人、自以为是。

7. 真诚的原则 真诚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。在人际交往中运用礼仪时,务必诚实无欺,言行一致,表里如一。只有如此,自己在运用礼仪时所表现出来的对交往对象的尊敬与友好,才能更好地被对方理解并接受。

8. 适度的原则 凡事过犹不及,因此在运用礼仪时一定要注意技巧,特别要注意做到把握分寸,合乎规范,如谈吐、举止适度,交往态度自然。避免做得过了头或做不到位,以免不能正确地表达自己的自律、敬人之意。

(二) 礼仪的表现形式

礼仪的内涵需要通过人的姿态、行为等方式表现出来。礼仪的表现形式多种多样,根据表现形式的不同,礼仪可以分为四种形式:语言礼仪、仪表礼仪、体态礼仪和媒体礼仪。

1. 语言礼仪 即用语言形式表现出来的礼仪。语言包括口头语言和书面语言两类。语言礼仪涵盖用词、修辞、语气等各个方面。在语言礼仪中,需注意:禁忌粗俗语言;禁忌长篇大论;禁忌只顾自己宣泄,不顾对方的反应;禁忌不分场合、对象。

2. 仪表礼仪 即人们在其外表,包括容貌、姿态、风度等方面表现出来的礼仪。它涵盖了人作为社会之人的全部的美,将人内在的心灵美与外在的形象美有机地统一在一起。在仪表礼仪中需注意服饰化妆要与个人的身材、气质、年龄、职业、身份,以及周围的环境相一致。

3. 体态礼仪 是指人们在动作、表情、界域等方面表现出来的表示一定含义的礼仪。体态礼仪是一种无声但却有形的语言,它可以表达人的某种思想,展示人的修养。体态礼仪一般受不同民族、不同文化、不同风俗习惯等因素的影响,存在着较大的差异。但从总体上讲,在体态礼仪方面应注意:忌松垮,忌冷淡,忌傲慢,忌轻佻。

4. 媒体礼仪 就是通过媒介物展现出来的礼仪。如通过名片、请柬、礼品、信函等媒体而展现出的礼仪。媒体礼仪需禁忌:重礼轻义;送礼不分对象,不择礼品;礼贿;礼仪媒体粗俗。

在行礼致仪的过程中,不同形式的礼仪既可以单独使用,也可以混合使用。其中,前三种礼仪形式是礼仪的直接表现,而媒体礼仪则通过一定的媒介物来间接表达礼仪,如通过名片介绍自己,悬挂国旗,致送礼品等。礼仪的划分也不是绝对的,它们之间有交叉重叠的现象,有些礼仪形式如信函礼仪,既包括语言礼仪如信函中使用的称谓,又包括媒体礼仪如整洁的信封和纸张等。

四、礼仪的基本功能

礼仪作为一种行为规范或行为模式,在人类社会生活的各个方面都发挥着重要的作用。

1. 礼仪与人际交往 礼仪是人际交往的润滑剂。无论是一般性的私人交往,还是工作中的人际交往,都需要遵循和符合一定的礼仪规范。礼仪能使人与人之间的交往在和谐、融洽的气氛中更富于成果。

从心理学的角度讲,人际交往之初,由于交往的双方相互之间还不十分了解,因此不可避免地会彼此产生某种戒备心理或距离感。如果交往双方在交往之初都能做到施之以礼、还之以礼,则可以消除交往双方的心理隔阂,拉近双方的距离。另外,每个人都有获得他人尊重的心理需求,而相互尊重又是良好人际交往的根本条件。注重交往礼仪,无疑会增加对方的好感,从而为今后的进一步交往奠定良好的基础。中国古代的跪拜礼、作揖礼,现代的握手、微笑礼以及西方人见面的拥抱、亲吻礼等,都是向对方表示友好的方式。见面礼是以后双方能否继续交往、建立友谊的关键。

礼仪是化解矛盾、增强感情的催化剂。在现代社会,人际关系日益复杂。由于利益的冲突,人际交往中发生一些矛盾和纷争是不可避免的。出现矛盾纷争后,首先应发扬“礼让”的美德。如果不属于原则问题,当事双方应相互谦让以化解矛盾、平息事态。即便是原则问题,也应以理服人、以礼感人。

2. 礼仪与公众形象 每一个人都生活在一定的社会关系网络中,都要与他人发生一定的交往,都要以一定的身份参加各种不同内容和形式的公众活动,出现于各种不同的公众场合中。个人在公众场合中的表现以及给公众留下的印象,就是自身的公众形象。良好的公众形象不仅是公民尊严和修养的体现,也是进一步发展各种社会关系的重要条件。而要树立良

好的公众形象,就必须讲究礼仪。

礼仪是建立良好公众形象的前提。一个人以何种形象呈现给公众,归根到底是由他在公众场合的具体作为决定的。要赢得别人的尊重,自己首先要尊重别人。所以,举止得体、以礼待人,才能给人留下良好的印象,赢得公众的好感和尊重。

礼仪是公共场所文明的标志。公共场所是社会组织开展各种公共活动的场地,也是人群相对密集的地方。随着社会的发展,公共场所的范围越来越大,从而大大拓展了人们生活的空间。由于公共场所中人群比较集中,增大了发生冲突的可能性。因此,每个社会成员都要加强礼仪修养,在公共场所中要做到讲究礼仪、互谅互让、和谐共处。否则,不仅有失体面,还可能引发纷争。从某种意义上讲,公共场所是社会文明的重要检验地。公共秩序如何,代表着一个国家、一个民族、一个地区的文明程度。

3. 礼仪与职业 任何一种职业都会直接或间接地面对公众,都有对外交往的任务和需要,也就必然会涉及到礼仪问题。其中服务性行业,如旅游餐饮、交通通讯、医疗卫生、金融商贸等,更是“礼仪职业”。对于上述行业来讲,礼仪不仅是职业的要求,也是树立行业形象,推动事业成功的重要条件。

礼仪是职业的要求。任何一个企业或组织要想在激烈的市场竞争中免遭淘汰,就必须不断追求更为优质的产品和服务。尊重自己的服务对象,讲求职业礼仪,将有助于提高本企业、本组织在社会公众心目中的地位和声誉。从一定意义上讲,组织形象本身就是一笔无形的资产。良好的形象是效益的源泉。而一个人在工作场所的言谈举止、衣着服饰已经不再是纯粹的个人行为了,而是与所在组织的利益紧密联系,因而必须严格约束和规范自身行为,自觉维护所在组织的形象。

礼仪是事业成功的条件。人类社会实质上是一个由种种复杂的社会关系所构成的网络体系。每一个组织或个人都需要经常面对和处理各种不同的社会关系。能否妥善处理好这些关系,直接决定着事业的兴衰成败,大至国家大事,小至个人生活。而礼仪正是建立、巩固和改善各种关系的基本要素之一。对于一个组织来讲,领导者礼贤下士无疑是网罗人才、谋取事业成功的重要条件;对个人来说,举止文明、待人有礼,无疑会赢得他人的尊重,有利于个人事业的发展。

4. 礼仪与对外交往 通过对外交往增进与世界各国人民的友谊,建立和发展友好关系,既是实现人类和平的需要,也是一个国家和民族促进自身发展的前提条件。由于各国各民族礼俗方面的差别,对外交往需要格外重视礼仪。同时,世界各国在长期的交往中,已形成了一些国际性的礼仪规范和约定俗成的礼节惯例。在对外交往中,上至国家领导人,下至普通百姓,都应重视并讲究礼仪,遵守国际惯例,尊重对方的礼俗习惯。否则,轻则“失礼”,重则可能危及两国关系,损害国家和民族的形象。

礼仪也是一个国家文明程度的体现。当今世界各国,普遍重视交往中的文明礼貌。人们往往把礼宾修养视为一个国家或民族文明程度的重要标志。在全方位对外开放的新形势下,在国际交往的礼仪方面也存在着一个与世界接轨的问题。在任何一种对外交往的场合,每一个人的一言一行都事关国家和民族的形象,因而必须格外重视。

第二节 学习护理礼仪的意义与方法

随着社会的进步,科技的发展,以及医学模式的转变,人们对护理服务质量的要求越来越高。同时,由于护理是一门自然科学和社会人文科学相结合的学科,因此如何在护理过程中体现“整体化护理”和“人性化护理”,是护理人员所面临的新挑战。这些均对护理人员的综合素质提出了更高的要求,对其职业修养、礼仪规范也提出了更高的标准。

一、学习护理礼仪的意义

随着社会主义精神文明建设的广泛开展,各行各业对职业修养与礼仪规范的要求也越来越高,而医疗卫生服务作为社会主义精神文明建设的“窗口”行业,医疗卫生服务提供者应该有较高的职业修养,并能更好地遵循相应的礼仪规范。因此,护理人员作为医疗卫生队伍中的一员,学习必要的专业礼仪知识,培养良好的礼仪修养已是现代医学和社会进步的必然要求。

同时,随着“生物”医学模式向“生物-心理-社会”医学模式的转变,“健康”与“护理”的概念均发生了较大的变化。健康不仅仅是没有疾病,而应是生理、心理及社会适应三方面的完好状态。护理也从“以疾病为中心”转为“以健康为中心”。护理工作的范畴得到进一步的扩展,从个体照顾到家庭和社区的群体照顾,从医院内服务扩大到医院外服务,从生理的照顾到生理、心理、社会的全方位的护理。护士的角色也随之得到进一步的丰富和发展,除了以往“照顾者”的角色之外,护士还承担着健康促进者、病人权益维护者、研究者、平等合作者、协调者、健康教育者及心理咨询者等多种角色。在提供护理服务的过程中,护理人员的言谈举止、一颦一笑都会给护理服务对象的心理和健康产生很大的影响。所以,护理人员得体的举止、恰当的言谈等良好的礼仪行为对服务对象的身心健康将起到除药物以外的效果。而这些转变无不要求护理人员要更新观念、加强自身学习,提高综合素质,重塑护理工作者良好的专业形象。礼仪知识的学习与运用就是培养护士良好的素质修养、树立良好专业形象的重要手段之一。

二、学习护理礼仪的方法

礼仪修养不是与生俱来的,也不是短期就能够实现的,而是靠后天的不懈努力和精心教化才逐渐形成的。可以说,个人礼仪由文明的行为标准真正成为个人的一种自觉、自然的行为是一个渐进的过程。因此,护理人员良好礼仪修养的养成需要长期的知识积累、情操陶冶和不断实践。

1. 充分发挥个人的主观能动性 护理人员个体的主观能动性是形成自身良好礼仪风范的基本前提。只有护理人员自身充分认识到学习礼仪的重要意义并愿意投身到礼仪的学习中,才能努力学习并主动实践,在实践中充分发挥自我监督的作用。及时发现自身的缺点和不足,将学习、运用礼仪真正变为个人的自觉行动和习惯做法。

2. 使用多种途径进行礼仪规范的学习 在学习礼仪的过程中,护理人员应广泛利用课堂听课、课下翻阅图书资料、接触广播电视和互联网络等多种途径全面获取有关礼仪规范的知识。同时也可以从社会交往实践中进行学习。交往实践作为学习礼仪的一个具体过程,不仅可以使人加深对它的了解,强化对它的印象,而且还可以检验其作用,并且据以判断个人掌握、运用礼仪的实际水平。

3. 注重理论联系实际 礼仪本身是一门应用学科,因此护理人员学习礼仪务必要坚持知和行的统一。护理人员要注重实践,要将知识运用于日常生活和护理实践中,不断向实践学习。这是学习礼仪的最佳方法。在实践过程中,要对一些规范、要求反复进行运用和重复体验,并不断进行总结,才能真正掌握相应的礼仪规范。同时,在实践过程中,护理人员还可以向一些做得较好的护理人员进行学习,向她们了解其实践经验和心得体会,从而使得自己取长补短、益智开窍。

4. 努力提高自身修养 学习礼仪,不是单纯的动作的表演、姿态的训练及语言的规范化,礼仪必须以个人良好的素质为基础。一个人无论其具有多么优越的先天条件,无论经过多么精心的打扮,或受过再多严格的训练,如果不努力提高自己的内在素质,那么礼仪也只