



丛书顾问 文历阳 沈彬

全国中等卫生职业教育工学结合“十二五”规划教材

# 护理礼仪与人际沟通

供护理、助产等专业使用

主 编 吕月桂 王远湘



*luliliyi Yu Renjigoutong*



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

丛书顾问 文历阳 沈彬

全国中等卫生职业教育工学结合“十二五”规划教材

# 护理礼仪与人际沟通

供护理、助产等专业使用

主 编 吕月桂 王远湘  
副主编 马可玲 李 收 雷 厉  
编 者 (以姓氏笔画为序)

马可玲 (江汉大学卫生职业技术学院)

王远湘 (湖南环境生物职业技术学院)

刘 琼 (湖南环境生物职业技术学院)

刘世彩 (河南省周口市中心医院)

李 收 (枣庄科技职业学院)

吕月桂 (河南省周口卫生学校)

何小萌 (广东省汕头市卫生学校)

笪玉荣 (江汉大学卫生职业技术学院)

雷 厉 (雅安职业技术学院)



华中科技大学出版社

<http://www.hustp.com>

中国·武汉

## 内 容 简 介

本书是全国中等卫生职业教育工学结合“十二五”规划教材。

本书共十四章,内容包括:护理礼仪、人际沟通、仪态礼仪及在护理工作中运用、仪表礼仪及在护理工作中的应用、语言沟通及在护理工作中的应用、非语言沟通及在护理工作中的应用、社交礼仪及在护理工作中的应用、交往礼仪及在护理工作中的应用、护理工作的人际沟通、沟通技巧在护理工作中的应用、护患冲突及处理技巧、演说礼仪及在护理工作中的应用、现代传播媒介及在护理工作中的应用、护生临床实习中的人际沟通。

本书可供三年制中等卫生职业教育护理、助产等专业的学生使用,也可供其他专业及在职的卫生技术人员等学习参考。

### 图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪与人际沟通/吕月桂 王远湘 主编. —武汉:华中科技大学出版社,2011.7  
ISBN 978-7-5609-6730-1

I. 护… II. ①吕… ②王… III. ①护理-礼仪-专业学校-教材 ②护理学:人际关系学-专业学校-教材 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 220624 号

### 护理礼仪与人际沟通

吕月桂 王远湘 主编

策划编辑:柯其成

责任编辑:陈 鹏

封面设计:范翠璇

责任校对:朱 玢

责任监印:周治超

出版发行:华中科技大学出版社(中国·武汉)

武昌喻家山 邮编:430074 电话:(027)87557437

录 排:华中科技大学惠友文印中心

印 刷:华中科技大学印刷厂

开 本:787mm×1092mm 1/16

印 张:13

字 数:292 千字

版 次:2011 年 7 月第 1 版第 1 次印刷

定 价:26.00 元



本书若有印装质量问题,请向出版社营销中心调换  
全国免费服务热线:400-6679-118 竭诚为您服务  
版权所有 侵权必究

# 全国中等卫生职业教育工学结合 “十二五”规划教材编委会



## 丛书顾问

文历阳 沈 彬

## 委员（按姓氏笔画排序）

|     |              |     |                   |
|-----|--------------|-----|-------------------|
| 丁亚军 | 河南省邓州市卫生学校   | 马恒东 | 雅安职业技术学院          |
| 牛培国 | 河南省新乡市卫生学校   | 邓晓燕 | 西双版纳职业技术学院        |
| 伍利民 | 陕西省咸阳市卫生学校   | 刘 红 | 雅安职业技术学院          |
| 闫天杰 | 河南省周口卫生学校    | 许煜和 | 新疆伊宁卫生学校          |
| 陈礼翠 | 广西桂林市卫生学校    | 周 凤 | 陕西宝鸡亚太专修学院        |
| 周殿生 | 武汉市第二卫生学校    | 赵小义 | 陕西省咸阳市卫生学校        |
| 赵学忠 | 陕西省延安市卫生学校   | 賁亚利 | 江汉大学卫生职业技术学院      |
| 禹海波 | 大连大学职业技术学院   | 彭厚诚 | 黑龙江省齐齐哈尔市卫生学校     |
| 傅克菊 | 湖北省潜江市卫生学校   | 蒙 仁 | 广西壮族自治区人民医院附属卫生学校 |
| 雷巍娥 | 湖南环境生物职业技术学院 | 潘丽红 | 安庆医药高等专科学校        |

## 秘 书

厉 岩 王 瑾

# 总序

近年来,随着社会、经济的发展,我国的中等职业教育也快速发展。教育部《关于进一步深化中等职业教育教学改革若干意见(2008)》明确提出要大力发展中等职业教育,提出中等职业教育要满足社会对高素质劳动者和技能型人才的需要,要坚持“以服务为宗旨、以就业为导向”的办学理念,大力推进工学结合、校企合作的人才培养模式。教材是教学的依据,在教学过程中、人才培养上具有举足轻重的作用。但是现有的各种中等卫生职业教育的教材存在着各种问题:作为本专科教材的压缩版,既不符合中等卫生职业教育的教学实际,也不利于学生考取执业证书;内容过于陈旧,缺乏创新,未能体现最新的教学理念;版式设计也较呆板,难以引起学生的兴趣等。因此,新一轮教材建设迫在眉睫。

为了更好地适应中等卫生职业教育的教学发展和需求,体现国家对中等卫生职业教育的最新教学要求,突出中等卫生职业教育的特色,华中科技大学出版社在认真、广泛调研的基础上,在教育部卫生职业教育教学指导委员会专家的指导下,组织了全国30多所设置有中等卫生职业教育护理等相关专业的学校,遴选教学经验丰富的一线教师,共同编写了全国中等卫生职业教育工学结合“十二五”规划教材。

本套教材充分体现新教学计划的特色,强调以就业为导向、以能力为本位、以岗位需求为标准的原则,按照技能型、服务型高素质劳动者的培养目标,坚持“五性”(思想性、科学性、先进性、启发性、适用性),强调“三基”(基本理论、基本知识、基本技能),力求符合中职学生的认知水平和心理特点,符合社会对护理等相关卫生人才的需求特点,适应岗位对护理专业人才知识、能力和素质的需要。本套教材的编写原则和主要特点如下。

(1) 严格按照新专业目录、新教学计划和新教学大纲的要求编写,教材内容的深度和广度严格控制在中等卫生职业教育教学要求的范围内,具有鲜明的中等卫生职业教育特色。

(2) 体现“工学结合”的人才培养模式和“基于工作过程”的课程模式。

(3) 符合中等卫生职业教育的教学实际,注重针对性、适用性及实用性。

(4) 以“必需、够用”为原则,简化基础理论,侧重临床实践与应用。多数理论课程都设有实验或者实训内容,以帮助学生理论联系实践,培养其实践能力,增强其就业能力。

(5) 基础课程注重联系后续课程的相关内容,临床课程注重满足执业资格标准和相关工作岗位需求,以利于学生就业,突出卫生职业教育的要求。

(6) 紧扣精品课程建设目标,体现教学改革方向。

(7) 探索案例式教学方法,倡导主动学习。

这套教材编写理念新,内容实用,符合教学实际,注重整体,重点突出,编排新颖,适合中等卫生职业教育护理、助产、涉外护理等专业的学生使用。这套新一轮规划教材得到了各院校的大力支持和高度关注,它将为新时期中等卫生职业教育的发展作出贡献。我们衷心希望这套教材能在相关课程的教学发挥积极的作用,并得到读者的喜爱。我们也相信这套教材在使用过程中,通过教学实践的检验和实际问题的解决,能不断得到改进、完善。

全国中等卫生职业教育工学结合“十二五”规划教材  
编写委员会  
2011年2月

# 前言

随着人们社会交往的日益频繁,礼仪和沟通越来越为人们所重视。护理工作主要为人的健康服务,良好的职业形象及沟通能力已成为当今护理教育不可或缺的部分,也是现代护理人员必备的核心能力之一。

本教材以《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》中提出的大力发展职业教育,着力培养学生的职业道德、职业技能和就业创业能力的精神为指导,以满足社会经济的发展和人民群众对护理服务需求的多元化、高品质化的需要为基础,以临床护理岗位需求为导向。坚持“贴近临床,整合内容,优化结构”的原则,力求符合生源特点和就业需要,编写了具有中职护理教育特色的《护理礼仪与人际沟通》教材。

本教材在编写过程中,我们力求体现以下特点:第一,体现以人为本的护理理念;第二,根据临床护理工作特点和中职学生学习认知规律,整合教材内容,把护理礼仪和人际沟通有机地融合在一起,体现教材的适用性;第三,学习内容和临床护理工作紧密结合,贴近学生,贴近中职护理岗位,提升护理专业学生的职业能力;第四,应用“知识链接”、“学习提示”、“护理工作案例”等多样形式,拓展学生视野,提高学生学习兴趣,便于学生理解和运用知识;第五,突出护士职业素养训练,培养学生良好的行为习惯和职业素养,为毕业后就业打下坚实的基础。

在编写过程中,我们得到了各编者所在学校的大力支持,得到了华中科技大学出版社领导和编辑的精心指导,在此表示感谢!对本书参考文献、图片及引用资料的原作者深表谢意!

由于编者学识水平和能力有限,加上时间仓促,书中难免有疏漏和不足之处,殷切希望各位同仁和读者批评指正,以便进一步修订完善。

编者  
2011年2月

# 目 录

## 第一章 护理礼仪 / 1

### 第一节 礼仪概述 / 1

### 第二节 护理礼仪与修养 / 7

## 第二章 人际沟通 / 10

### 第一节 沟通概述 / 10

### 第二节 人际沟通 / 11

### 第三节 人际关系 / 14

### 第四节 护理人际沟通 / 17

## 第三章 仪态礼仪及在护理工作中的应用 / 21

### 第一节 仪态礼仪的特点及要求 / 21

### 第二节 护理工作中的应用 / 22

### 护士职业素质养成训练一:基本举止礼仪 / 33

## 第四章 仪表礼仪及在护理工作中的应用 / 37

### 第一节 护士的仪容 / 37

### 第二节 护士的表情 / 41

### 第三节 护士的服饰 / 46

### 第四节 护士的化妆 / 52

### 护士职业素质养成训练二:仪表礼仪 / 53

## 第五章 语言沟通及在护理工作中的应用 / 57

### 第一节 语言沟通概述 / 57

### 第二节 语言沟通的内容和方法 / 59

### 第三节 护理人员应具备的语言修养 / 60

### 第四节 护理书面语言沟通 / 66

### 护士职业素质养成训练三:语言沟通 / 70

## 第六章 非语言沟通及在护理工作中的应用 / 73

### 第一节 非语言沟通概述 / 73

### 第二节 非语言沟通在护理工作中的应用 / 75

### 护士职业素质养成训练四:非语言沟通 / 85

## 第七章 社交礼仪及在护理工作中的应用 / 87

### 第一节 日常交往礼仪 / 87

第二节 公共场所礼仪/ 96

第三节 应聘礼仪/ 100

第四节 涉外护士交往礼仪/ 106

第五节 民族宗教人士交往礼仪/ 111

护士职业素质养成训练五:社交礼仪/ 115

## **第八章 交往礼仪及在护理工作中的应用/ 117**

第一节 接待礼仪/ 117

第二节 送别礼仪/ 119

第三节 医院各工作部门的护理礼仪/ 121

护士职业素质养成训练六:交往礼仪/ 133

## **第九章 护理工作的人际沟通/ 137**

第一节 护理人员与患者的人际沟通/ 137

第二节 护理人员与其他医务工作人员的人际沟通/ 140

第三节 治疗性沟通/ 142

护士职业素质养成训练七:护理人际沟通/ 146

## **第十章 沟通技巧及在护理工作中的应用/ 149**

第一节 聆听与劝说/ 149

第二节 赞美与批评/ 154

第三节 拒绝与表达/ 157

护士职业素质养成训练八:沟通技巧/ 160

## **第十一章 护患冲突及处理技巧/ 163**

第一节 护患冲突的原因及分类/ 163

第二节 护患冲突的处理技巧/ 167

## **第十二章 演说礼仪及在护理工作中的应用/ 170**

第一节 概述/ 170

第二节 演说的构思与设计/ 172

第三节 演说的表达技巧/ 176

第四节 演说在护理工作中的应用/ 179

护士职业素质养成训练九:演说礼仪/ 180

## **第十三章 现代传播媒介及在护理工作中的应用/ 183**

## **第十四章 护生临床实习中的人际沟通/ 191**

第一节 实习前准备/ 191

第二节 护生与医务人员的沟通/ 192

第三节 护生与患者的沟通/ 194

**参考文献/ 197**

# 第一章 护理礼仪

## 学习目标

**掌握:**礼仪、护理礼仪的定义。

**熟悉:**东西方礼仪的差异。

**了解:**礼仪的起源与发展及学习礼仪的意义。

礼仪,是人们在社会交往中形成的各种符合礼的精神及要求的行为准则或规范的总和。礼仪受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素的影响,其本质是通过一些规范化的行为,表示人际间的相互尊重、友善和体谅。

礼仪是中华民族传统美德宝库中的精髓,身居礼仪之邦,应为礼仪之民。知书达礼、待人以礼,应当是护理专业学生的一个基本素养。

## 第一节 礼仪概述

### 一、中国礼仪的起源与发展

中国具有五千年文明史,素有“礼仪之邦”之称,礼仪文明作为中国传统文化的一个重要组成部分,对中国社会历史发展起了广泛深远的影响,其内容十分丰富。中国古代的“礼”和“仪”,实际上是两个不同的概念。“礼”是制度、规则和一种社会意识观念;“仪”是“礼”的具体表现形式,它是依据“礼”的规定和内容,形成的一套系统而完整的程序。

#### (一) 中国礼仪的起源和发展

礼仪在我国传承沿袭的过程中不断发生着变革,从历史发展的角度来看,其演变过程可以分为六个阶段。

**1. 礼仪的起源时期——原始社会** 礼仪起源于原始社会。整个原始社会是礼仪的萌芽时期,礼仪较为简单和虔诚,包括:制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪;区别部族内部尊卑等级的礼制;为祭天敬神而确定的一些祭奠仪式;制定了一些在人们的相互交往中表示礼节和表示恭敬的行为。

**2. 礼仪的形成时期——奴隶社会** 人类进入奴隶社会,统治阶级为了巩固自己的统治地位把原始的宗教礼仪发展成符合奴隶社会政治需要的礼制,礼仪被打上了阶级的烙印。在这个时期,中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。古代的礼制典籍亦多写于这一时期,如《周礼》、《仪礼》和《礼记》等就是我国最早的礼仪学著作。

**3. 礼仪的变革时期——春秋战国时期** 这一时期,学术界形成了百家争鸣的局

面,以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼仪均进行了研究和发展,对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述。孔子对礼仪非常重视,把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为,倡导“仁者爱人”,强调人与人之间要有同情心,要相互关心,彼此尊重;孟子把“礼”解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌,并把“礼”看做是人的善性的发端之一;荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心,把“礼”看做是做人的根本目的和最高理想,他认为“礼”既是目标、理想,又是行为过程。

**4. 礼仪的强化时期——封建社会** 在我国长达 2000 多年的封建社会里,礼仪文化一直为统治阶级所利用,是维护封建社会等级秩序的工具。这一时期礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中,它逐渐成为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往及窒息思想自由的精神枷锁。

**5. 近代礼仪的发展** 辛亥革命以后,受西方“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响,中国的传统礼仪规范、制度受到强烈冲击。五四新文化运动对腐朽、落后的礼教进行了清算,符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传,那些繁文缛节逐渐被抛弃,同时接受了一些国际上通用的礼仪形式。新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播。



### 知识链接

#### 握手礼的由来

战争期间,骑士们都穿盔甲,除两只眼睛外,全身都包裹在铁甲里,随时准备冲向敌人。如果表示友好,互相走近时就脱去右手的甲冑,伸出右手,表示没有武器,互相握手言好。后来,这种友好的表示方式流传到民间,就成了握手礼。现在人们行握手礼时也都是不戴手套,朋友或互不相识的人初识、再见时,先脱去手套,才能施握手礼,以示对对方的尊重。

**6. 当代礼仪的发展** 新中国成立后,礼仪的发展大致可以分为以下三个阶段。

(1) 礼仪革新阶段:这一时期,摒弃了昔日束缚人们的封建礼教,确立了同志式的合作互助关系和男女平等的新型社会关系,而尊老爱幼、讲究信义、以诚待人、先人后己等中国传统礼仪中的精华,得到了继承和发扬。

(2) 礼仪退化阶段:1966 年至 1976 年,中国经历了文化大革命。十年动乱使国家遭受了难以弥补的严重损失,也给礼仪带来一场“浩劫”。礼仪受到摧残,社会风气逆转。

(3) 礼仪复兴阶段:1978 年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,礼仪建设进入新的全面复兴时期。从推行文明礼貌用语到积极树立行业新风,从开展“18 岁成人仪式教育活动”到制定市民文明公约,各行各业的礼仪规范纷纷出台。讲文明、重礼貌蔚然成风。

#### (二) 西方礼仪的起源与发展

希腊是欧亚大陆西方古典文明的发源地。古希腊哲学家,如毕达哥拉斯、苏格拉

底、柏拉图、亚里士多德等对礼仪均有着许多精彩的论述。

中世纪欧洲形成了封建等级制,此间制定了许多严格而烦琐的贵族礼仪、宫廷礼仪。如用餐的规矩,贵客居上座,举杯祝酒的讲究等。到了文艺复兴时期则制定了个人礼仪和进餐礼仪等,提醒人们讲究道德、清洁卫生和外表美。

随着资本主义制度在欧洲的确立和发展,资本主义社会的礼仪逐渐取代封建社会的礼仪。西方现代学者编撰并出版了众多礼仪书籍,其中比较著名的有:法国学者让·赛尔著的《西方礼节与习俗》,英国学者埃尔西·伯奇·唐纳德著的《现代西方礼仪》,德国作家卡尔·斯莫卡尔著的《请注意您的风度》,美国礼仪专家伊丽莎白·波斯特著的《西方礼仪集萃》,以及美国教育家卡耐基编撰的《成功之路丛书》等。

### (三) 东、西方礼仪的差异

东方礼仪主要是指中国、日本、朝鲜、泰国、新加坡等亚洲国家所代表的具有东方民族特点的礼仪文化。西方礼仪主要是指流传于欧洲、北美洲各国的礼仪文化。它们之间的差异主要体现在以下几个方面。

**1. 在对待血缘亲情方面** 东方人非常重视家族和血缘关系,“血浓于水”的传统观念根深蒂固,人际关系中最稳定的是血缘关系。相比较而言,西方人独立意识强,不是很重视家庭血缘关系,而是更看重利益关系。他们将责任、义务分得很清楚,责任必须尽到,义务则完全取决于实际能力,绝不勉强为之。

**2. 在表达形式方面** 西方礼仪强调实用,表达率直、坦诚。东方人则以“让”为礼,凡事都要礼让三分,与西方人相比,东方人常显得谦逊和含蓄。在面对他人夸奖所采取的态度方面,东、西方人不相同。面对他人的夸奖,东方人常常会说“过奖了”、“惭愧”等字眼表示自己的谦虚;而西方人面对别人真诚的赞扬,往往会用“谢谢”表示接受对方的美意。

**3. 在礼品馈赠方面** 东方人人际交往特别讲究礼数,重视礼尚往来,往往将礼品作为人际交往的媒介和桥梁,送礼的名目繁多,除了在重要节日互相拜访时需要送礼外,平时的婚丧、嫁娶、生日、提职、加薪等都可以作为送礼的理由。西方礼仪强调交际务实,在讲究礼貌的基础上力求简洁便利,反对过分客套。西方人一般不轻易送礼给别人,除非相互之间建立了较为稳固的人际关系。在送礼形式上也比东方人简单得多。一般情况下,他们既不送过于贵重的礼品,也不送廉价的物品,但却非常重视礼品的包装,特别讲究礼品的文化格调与艺术品位。

**4. 在对待“老”的态度方面** 东西方礼仪在对待人的身份地位和年龄上也有许多观念和表达上的差异。东方礼仪一般是老者、尊者优先,凡事讲究论资排辈。西方礼仪崇尚自由平等,在礼仪中,等级的强调没有东方礼仪那么突出,而且西方人独立意识强,不愿老、不服老,特别忌讳“老”。

**5. 在时间观念方面** 西方人时间观念强,做事讲究效率。西方人不仅惜时如金,而且常将交往方是否遵守时间当作判断其工作是否负责、是否值得与其合作的重要依据。在他们看来,这直接反映了一个人的形象和素质。相对来讲,东方人对时间比较随

意,时间观念比较淡漠。例如,开会迟到,老师上课拖堂,开会作报告任意延长时间等。这在西方人看来是不可思议的,他们认为缺乏时间观念是对别人最大的不敬。

**6. 在对待隐私权方面** 西方礼仪处处强调个人拥有的自由(在不违反法律的前提下),将个人的尊严看得神圣不可侵犯。在西方,冒犯对方“私人的”所有权利,是非常失礼的行为。因为西方人尊重别人的隐私权,同样也要求别人尊重他们的隐私权。东方人非常注重共性拥有,强调群体,强调人际关系的和谐和邻里间的相互关心,东方人认为这是富于人情味的表现。

### 【学习提示】

了解东西方礼仪的起源与发展,熟悉东西方礼仪的差异,对护理专业学生的学习和生活有一定的帮助和指导意义,这对将来从事涉外护理的学生更为重要。

## 二、礼仪的基本概念

在日常生活中,人们常常使用礼、礼貌、礼节、礼仪四个词。它们既有共性,也有差异。

### (一) 礼、礼貌、礼节与礼仪

**1. 礼** 礼的含义比较丰富,它既可以指表示敬意和隆重而举行的仪式,也可泛指社会交往中的礼貌、礼节,它是人们在长期的生活实践中约定俗成、共同认可的行为规范。礼的本质是“诚”,有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。“礼”是人际间乃至国际交往中,相互表示尊重、亲善和友好的行为。

**2. 礼貌** 礼貌是人们在交往过程中相互表示敬意和友好的行为准则和精神风貌,是一个人在待人接物时的外在表现。它通过仪表及言谈举止来表示对交往对象的尊重,反映了时代的风尚与道德水准,体现了人们的文化层次和文明程度。

**3. 礼节** 礼节是指人们在日常生活中,特别是在交际场合中,相互表示问候、致意、祝愿、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,具有形式化的特点,主要指日常生活中的个体礼貌行为。

**4. 礼仪** 礼仪是人们在各种社会的具体交往中,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、共同认可的规范和程序,包括“礼”和“仪”两部分。“礼”,即礼貌、礼节;“仪”即“仪表”、“仪态”、“仪式”、“仪容”,是对礼节、仪式的统称。

### (二) 礼、礼貌、礼节、礼仪之间的关系

礼是一种社会道德规范,是人们社会交际中的行为准则。礼貌是表示尊重的言行规范,礼节是表示尊重的惯用形式和具体要求,礼仪是由一系列具体表示礼貌的礼节所构成的完整过程。

“礼貌”、“礼节”、“礼仪”三者尽管名称不同,但都是人们在相互交往中表示尊敬、友好的行为,其本质都是尊重人、关心人,三者相辅相成,密不可分。有礼貌而不懂礼节,往往容易失礼;谙熟礼节却流于形式,充其量只是客套。礼貌是礼仪的基础,礼节是礼

仪的基本组成部分。礼是仪的本质,而仪则是礼的外在表现。礼仪在层次上要高于礼貌、礼节,其内涵更深、更广,它是由一系列具体的礼貌、礼节所构成的。礼节是一种具体的做法,礼仪则是表示礼貌的系统、完整的过程。

### 三、礼仪的特点

#### (一) 普遍认同性

所谓普遍认同性,是指全社会约定俗成,全社会共同认可、普遍遵守的准则。礼仪的普遍认同性表明社会中的规范和准则,必须得到全社会的认同,才能在全社会中通用。

#### (二) 规范性

所谓规范性,主要是指它对具体的交际行为具有规范性和制约性。这种规范性本身所反映的实质是一种被广泛认同的社会价值取向和对他人的态度。

#### (三) 广泛性

所谓广泛性,主要是指礼仪在整个人类社会的发展过程中普遍存在,并被人们广泛认同。礼仪无处不在,礼仪无时不在。

#### (四) 沿习性

所谓沿习性,是指礼仪形成本身是一个动态发展过程,是在风俗和传统变化中形成的行为规范。在这种发展变化中,表现为一种继承和发展。

### 四、礼仪的基本原则

#### (一) 自律的原则

这是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪,最重要的就是自我要求、自我约束、自我控制、自我对照、自我反省、自我检点。

#### (二) 敬人的原则

人们在社会交往中,要敬人之心长存,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。

#### (三) 宽容的原则

人们在交往活动中运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人。

#### (四) 遵守的原则

在交际应酬中,每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪,用礼仪去规范自己在日常生活中的言行举止。

#### (五) 适度的原则

应用礼仪时要注意把握分寸,做到适度得体。

#### (六) 真诚的原则

运用礼仪时,务必诚信无欺,言行一致,表里如一。

### （七）平等的原则

平等是礼仪的核心,即对任何交往对象都一视同仁,给予同等程度的礼遇。

### （八）从俗的原则

由于国情、民族、文化背景的不同,必须坚持入乡随俗,与绝大多数人的习惯做法保持一致,切忌目中无人、自以为是。

### 【学习提示】

作为一名护理专业的学生,一定要遵循礼仪的八大基本原则,严于律己、宽以待人,认真学习礼仪知识,理论联系实际,将其正确运用到学习和生活实践中去。

## 五、学习礼仪的意义

现代社会文明程度的提高,自然促进了人的素质的提高,高素质的人对礼仪文化也就更重视。在当今社会,学习礼仪具有深远的意义。

### （一）有助于树立个人形象,形成完美人格

学习礼仪会帮助个人树立良好的形象,形成融洽的人际关系,其终极目标是形成完美人格。礼仪使人们有意识地带着一种尊重、理解、宽容的诚意来遵守人际交往过程中的各种规则,使人们在生活和工作中有意识地追求美好的个人形象。

### （二）有利于建立良好的人际关系,促进身心健康

实践表明,良好的人际交往有助于提高人们的自信和自尊,降低挫折感,缓解内心的冲突和苦闷,宣泄愤怒和痛苦,减少孤独和寂寞等。这有益于人们的身心健康,而且也可最大限度地避免不良情绪的产生。

### （三）有助于改善社会风气,建设文明和谐的社会

礼是一切社会活动的准则。它表现为人与人之间和谐相处的一种秩序,使人们从内心去追求个人品味和价值提升,改善了社会风气,促进了社会的和谐发展。

### （四）有助于传承中华民族精神,升华礼仪内涵和价值

礼仪文化经过了几千年的积淀,已经超过了物质形态上的意义,成为一种民族精神的象征。即使时代变了,空间变了,人物变了,礼仪的形式变了,但礼仪所承载的精神不会改变,尤其是当这种传统文化融合于现代生活时,其内涵和价值会进一步发展。

### （五）有助于扩大国际交流,增进世界人民的友谊

礼仪是一种世界现象,它在形式上是有地域界限的,但在本质上是沒有国界的。在横向上,它早已跨越国家、民族、时代的界限,不分国籍、性别、年龄、阶层,为全人类所共同拥有,成为全人类的共同财富,即“越是民族的,就越是世界的”;在纵向上,它是一个社会精神文明的标志。礼仪有利于世界各国间的相互理解和交流,以及建立平等的关系。

### 【学习提示】

正确认识学习礼仪的重要意义。礼仪是人际交往的通行证。对个人而言,礼仪是一个人的文化修养、思想道德水平、交际能力的外在表现;对社会而言,礼仪是一个社会生活习惯、文明程度的重要反映。

## 第二节 护理礼仪与修养

南丁格尔视护理为艺术,曾经指出:人是各种各样的,由于社会、职业、地位、民族、信仰、生活习惯、文化程度的不同,所患疾病与病情也不同,要使千差万别的人都达到治疗和康复所需要的状态,本身就是一项最精细的艺术。由此可见,护理人员的护理礼仪与修养对护理行为及护理质量有着特别的影响和制约。

### 一、护理礼仪的含义

护理礼仪是指护理人员在整个护理过程中,为了塑造个人和组织的良好形象,所应严格遵循的尊重患者、尊重患者家属及其他工作人员的礼节和注重仪表、仪态、仪容等方面的规范和程序。

### 二、护理礼仪的内容

在现代护理工作中,加强护理礼仪的培养,已经成为提高护士综合素质的重要途径。护理礼仪是职业礼仪,是护士素质、修养、行为、气质的综合反映。它既是护理工作者修养的外在表现,也是护理人员职业道德的具体表现,主要内容包括护士的仪态礼仪、护士的仪表礼仪、护士的语言沟通礼仪、护士的非语言沟通礼仪、护士的社交礼仪和护士的交往礼仪等。

### 三、护理礼仪的特征

#### (一) 规范性

护理礼仪是护理人员必须遵守的行为规范,是在相关法律、规章制度的基础上,对护理人员的待人接物、行为举止等方面的规范或标准。

#### (二) 综合性

护理礼仪作为一种职业文化,是护理服务工作中科学性与艺术性的统一,是护理人员素质、修养、行为、气质的综合反映,在护理活动中体现出护理人员的人文精神、科学态度和文化内涵。

#### (三) 强制性

护理礼仪中的各项内容是以法律、规章制度等为基础制定的,对护理人员具有一定的约束力和强制性。

#### (四) 适应性

护理礼仪的适应性是指护理人员对不同的服务对象或不同文化的礼仪具有适应的

能力。护理人员要尊重患者的信仰、文化、习俗,并在接触、交流、调整中不断适应。

### (五) 可行性

护理礼仪要运用于护理实践中,应注重有效性和可行性,要得到护理对象的认同和接受。

## 四、护理礼仪的要求及培养

良好的护理礼仪不是与生俱来的,而是要靠不懈努力和學習才能逐步形成。随着医疗市场日益激烈的竞争,护理礼仪作为技术服务的附加服务,越来越被患者所关注。

### (一) 加强道德修养

道德品质也称品德或德行,它是社会道德现象在个人身上的具体体现,是指一定社会的道德原则和规范在个人思想行动中所表现出的某种比较稳定的特征和倾向。道德品质的修养与礼仪行为的养成有着密切的联系,二者相辅相成。礼仪行为从广义上说就是一种道德行为,处处渗透和体现着一种道德精神。护理人员要通过努力学习来加强自己的道德修养,遵守职业规范,努力培养爱心、耐心、细心和责任心,树立正确的世界观、人生观和价值观。

### (二) 提高文化素质

礼仪学是一门综合性的专门学科,一个人只有具备广博的文化知识,才能深刻理解礼仪的原则和规范。因此,护理人员要提高自己的礼仪修养,除了掌握扎实的护理专业知识和技能之外,还要具备心理学、伦理学、社会学、人际关系学等知识,以全面提高个人的文化素质,做到知书达理。

### (三) 积极参加礼仪实践

护理人员如果缺乏基本的礼仪知识,轻则影响工作效果,重则影响护患关系。作为护理人员,应该注意收集、学习护理礼仪知识,要以积极的态度,坚持理论联系实际,将自己学到的礼仪知识积极运用于护理实践的各个方面。

### (四) 努力塑造良好的护理职业形象

护理人员应树立形象意识,在护理实践过程中时刻保持良好的精神状态;要重视自己的个性修养、心理素质的培养,通过优雅适度的举止、大方得体的仪表、文明优美的语言,赢得服务对象的认可和信赖。

## 【学习提示】

作为一名护理专业的学生,一定要努力学习科学文化知识,不断加强个人道德修养,自觉学习礼仪知识,积极参加礼仪实践,努力塑造良好的护理职业形象,这对以后的学习和工作具有非常重要的意义。