

全国卫生职业教育护理及相关专业“十二五”规划教材

护士礼仪与形体

HU SHI LI YI YU XING TI

主编 卢根娣 岳立萍 陈艳东



第二军医大学出版社
Second Military Medical University Press

全国卫生职业教育护理及相关专业“十二五”规划教材

护士礼仪与形体

副主编 李 强 李 宇 李 强

编 委 (按姓氏笔画排序) 顾娟(90) 目錄 章 萍 周

主 编 卢根娣 岳立萍 陈艳东
副主编 丁小萍 李 蕊 席淑华 高 凯
编写者 (以姓氏笔画为序)

丁小萍	尹小林	卢根娣	邢小红
李 蕊	吴 英	汪丽波	张 艳
张三利	陈艳东	武文文	金 玉
周燕燕	岳立萍	徐 慧	高 凯
席淑华	崔宏冰	谢 云	魏良花



第二军医大学出版社
Second Military Medical University Press

内 容 简 介

本教材共分六章,从礼仪概述、日常基本礼仪、护士的仪容仪表礼仪、护士的行为举止礼仪、护士的语言交流礼仪、护士日常工作礼仪等方面进行了阐述。本书特色在于深入浅出,简明扼要,重点突出,结合护理实例,体现理论性、知识性、实践性和趣味性;全书始终体现以人为本、以患者为中心的服务理念和人文精神,帮助学生熟悉掌握日常交流礼仪和工作礼仪,并在临床护理实践中保持优雅的职业形象,更好地应用护士礼仪的知识和技巧。

本书适合卫生职业教育护理及相关专业的学生选用,也可供临床工作的护士晋级考试时参考。

图书在版编目(CIP)数据

护士礼仪与形体/卢根娣,岳立萍,陈艳东主编. —
上海:第二军医大学出版社,2013.9

全国卫生职业教育护理及相关专业“十二五”规划
教材

ISBN 978-7-5481-0659-3

I. ①护… II. ①卢… ②岳… ③陈… III. ①护
士—礼仪—卫生职业学校—教材②护士—形态训练—卫
生职业学校—教材 IV. ①R192.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 175795 号

出 版 人 陆小新
责任编辑 胡加飞

护士礼仪与形体

主 编 卢根娣 岳立萍 陈艳东

第二军医大学出版社出版发行

<http://www.smmup.cn>

上海市翔殷路 800 号 邮政编码:200433

发行科电话/传真:021-65493093

全国各地新华书店经销

江苏天源印刷厂印刷

开本:787×1092 1/16 印张:9.25 字数:22 万字

2013 年 9 月第 1 版 2013 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5481-0659-3/R·1434

定价:24.00 元

丛书编委会

主 编 卢根娣 张玲娟 陈锦治

副主编 李 强 李振宇 卢 鹏

委 员 (按姓氏笔画排序)

丁小萍	丁运良	于有江	王 蓓
王小萍	王世英	王信隆	卢 鹏
卢根娣	刘文演	朱一明	朱友明
朱春梅	吴晓童	张 玲	张 薇
张丽岩	张来平	张金来	张玲娟
张衍兴	时念新	李 强	李运华
李建光	李振宇	杨亚娟	杨明野
杨爱红	苏传怀	陈 强	陈卫红
陈光忠	陈宜刚	陈艳东	陈锦治
季 亮	岳立萍	绍兴明	金燕梅
候黎丽	徐一新	高明灿	盛树东
龚益生	董惠娟		

编 者

2013年7月

前 言

随着医学模式由生物医学模式向生物-心理-社会医学模式的转变,人们对护士角色的期待越来越高,护理人员的精神状态、仪容仪表、言谈举止会直接或间接地影响到护理效果。医学的发展需要护理人员树立“以患者为中心”的服务理念,积极推进优质护理服务,扩大服务内涵。这就要求护理人员不仅要为患者提供优良的护理技术,还包括了更为广泛的优质服务内涵(如礼仪服务)。护士作为专业技术性服务人员,在提供服务时更需要体现优雅内涵,特别是形象、言谈、举止要符合当代社会对护士角色的要求,必须具备“人文心”“科学脑”“世界观”。因此,护理专业学生人才培养目标中礼仪培训成为必修的基本内容,要求学生不仅具有专业知识和专业技能,还应具备良好的人文修养,恰当地将人文关怀应用到临床护理实践中。

《护士礼仪与形体》以现代医学模式和优质护理示范工程活动精神为宗旨,课程目标定位于提高护理人员人文素质与职业素养,培养专业礼仪规范,强化日常生活及临床护理工作中个人行为规范,内练修养、外树形象,注重礼仪实践性,贴近中等卫生职业教育需要。本教材包括六章,从礼仪概述、日常基本礼仪、护士的仪容仪表礼仪、护士的行为举止礼仪、护士的语言交流礼仪、护士日常工作礼仪等方面进行了阐述。在编写过程中,文字力求简明扼要,重点突出,并结合护理实例进行论述与说明,尽量做到融理论性、知识性、实践性和趣味性于一体,深入浅出,详实具体,始终体现以人为本、以患者为中心的服务理念和人文精神,帮助学生熟练掌握日常交流礼仪和工作礼仪,并在临床护理实践中保持优雅的职业形象,更好地应用护理礼仪的知识和技巧。

本书在编写过程中参考了大量文献资料,吸收了国内外学者的研究成果,在此向各位专家学者表示衷心的感谢!

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,恳请专家、同行以及广大师生不吝赐教并予以指正。

编 者

2013年7月

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 概述	(1)
一、礼仪的社会发展	(1)
二、礼仪的基本概念	(4)
三、礼仪的基本原则与功能	(5)
第二节 护士礼仪与职业形象	(7)
一、护士职业形象的内涵	(8)
二、护士职业形象的培养	(8)
三、护士礼仪的作用	(9)
四、护士服务礼仪的特征	(10)
第二章 日常基本礼仪	(12)
第一节 交际礼仪	(12)
一、会面礼仪	(12)
二、送别礼仪	(21)
三、通讯礼仪	(23)
第二节 公共场所礼仪	(28)
一、乘车礼仪	(28)
二、电梯礼仪	(30)
三、进出房间礼仪	(32)
第三节 涉外礼仪	(33)
一、涉外迎送的基本礼仪	(33)
二、部分国家的礼仪风俗	(34)
三、节日礼仪风俗	(38)
四、宗教礼仪风俗	(42)
第三章 护士的仪容仪表礼仪	(45)
第一节 护士的服饰	(45)
一、护士着装礼仪	(45)
二、护士着装的基本要素	(46)
三、护士着装的具体要求	(47)
第二节 护士的妆容	(48)
一、工作妆容	(48)

二、面部礼仪	(53)
三、头饰礼仪	(55)
四、护士肢体修饰	(58)
五、男护士职业形象	(60)
第三节 目光表情	(60)
一、主要规则	(61)
二、目光表达	(61)
三、面容表情	(65)
第四章 护士的行为举止礼仪	(70)
第一节 基本行为礼仪	(70)
一、站姿	(70)
二、坐姿	(74)
三、蹲姿	(78)
四、行姿	(80)
五、手姿	(83)
第二节 护理工作中的行为礼仪	(86)
一、病区环境工作中的行为礼仪	(87)
二、公共环境工作中的行为礼仪	(89)
第五章 护士的语言交流礼仪	(93)
第一节 语言交流的基本礼仪	(93)
一、建立语言交流的基础	(93)
二、有效的语言交流方式	(94)
三、语言交流技巧	(97)
四、语言交流要求	(101)
第二节 护患交流的基本礼仪	(103)
一、护患交流的内容	(103)
二、护患交谈的种类	(105)
三、护患交谈的方式	(106)
四、护患交流的技巧	(107)
五、护患交流中的常用语言	(111)
六、护患交流的禁忌	(113)
第六章 护士日常工作礼仪	(120)
第一节 不同部门护理工作礼仪	(120)
一、病区护理工作礼仪	(120)
二、门诊护理工作礼仪	(123)
三、急诊护理工作礼仪	(124)
四、手术室护理工作礼仪	(125)

五、血透室护理工作礼仪	(126)
六、监护室护理工作礼仪	(127)
第二节 护理操作礼仪	(128)
一、护理操作的基本礼仪要求	(128)
二、常用护理操作礼仪实例	(129)
参考文献	(135)

1. 掌握 护士礼仪在临床护理活动中的事例及其特点。

2. 熟悉 礼仪的类别与功用。

3. 了解 礼仪是职业道德。

第一节 概 述

礼仪是礼貌、礼节,是一种社会交往的要求,仪是仪表、仪态,是一种被人们的共同认可的外貌;礼是礼义、礼节,是在交往中体现出来的人与人之间相互尊重的意思,是与人交往的规矩、方式,以及实践交往行为时所应遵守方面的规范,包括语言、仪容、仪态、仪度等。总之,礼仪具有广泛的外延,可指人在任何活动中,有利于处理相互关系的言行举止为有礼仪在内。古语有云:礼者,敬人也。礼是维系社会正常生活共同遵循的最简单、最基本的道德行为规范。礼仪是社会文明程度、道德和生活习俗的反映。护士礼仪是一种职业礼仪,是护士职业形象的重要组成部分,是护士素质、修养、行为、气质的综合反映,包括护士仪表、使用语言的艺术、人际沟通与沟通技巧、护士行为规范等。

一、礼仪的社会渊源

(1) 从理论上说,礼仪产生是人类为了协调主客观矛盾的需要。人类群体生活中,男女有别,老少有异,需要一种被所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序,必须妥善处理人与人之间客观的利害关系,因此,人们逐步自觉和自觉地定出一系列“秩序”,这就是最初的礼仪。

其实,礼是当时起源于人类与自身欲望保持平衡的制约方法。人对欲望的追求是人的本能,人们在追求欲望的过程中,人与人之间难免会发生矛盾和冲突,为了解决这些矛盾和冲突,就需要为“止欲制乱”而制礼。从具体的仪式上看,礼产生于原始宗教的祭祀活动。礼,是祭祀活动,是原始宗教给祭祀活动都是最早也是最简单的,以祖先、神灵为主祭内容的“礼”。这些祭

第一章 绪 论

学习目标

1. 掌握 护士礼仪在实际护理活动中的作用及其特征。
2. 熟悉 礼仪的原则与作用。
3. 了解 礼仪的社会发展。

礼仪是一种行为规范,是对生活和工作中的礼貌、礼节及仪态的规范性要求。随着社会文明程度的日益提高,人们对礼仪更加推崇,学礼、知礼、用礼不仅是每个现代人的主观意愿,也是整个人类生活的客观需要。学习临床工作中的礼仪规范已成为医疗卫生行业员工入职前培训的基本内容。因此,护士礼仪教育也成为护理专业学生的必修课程。

第一节 概 述

礼是礼貌、礼节,是一种社会交往的要求;仪是仪表、仪态,是一种被人们共同认可的外表。礼仪是在交往中体现出来的人与人之间相互尊重的意愿,是与人交往的程序、方式,以及实施交往行为时的外在表象方面的规范,包括语言、仪容、仪态、风度等。总之,礼仪具有广泛的外延,可将人类任何活动中,有利于处理相互关系的言行举止内容包括在内。它是人类社会维系社会正常生活而共同遵循的最简单、最基本的道德行为规范。礼仪是社会文明程度、道德和生活习俗的反映。护士礼仪是一种职业礼仪,是护士职业形象的重要组成部分,是护士素质、修养、行为、气质的综合反映,包括护士仪表、使用语言的艺术、人际沟通与沟通技巧、护士行为规范等。

一、礼仪的社会发展

(一) 中国礼仪的起源

(1) 从理论上说,礼的产生是人类为了协调主客观矛盾的需要。

首先,礼的产生是群体生活中维持秩序的需要。在人类群体生活中,男女有别,老少有异,需要一种被所有成员共同认定、保证和维护的社会秩序,必须妥善处理人类面临的内部关系。因此,人们逐步积累和自然约定出一系列“秩序”,这就是最初的礼。

其次,礼是一种起源于人类与自身欲望保持平衡的制约方法。人对欲望的追求是人的本能,人们在追寻实现欲望的过程中,人与人之间难免会发生矛盾和冲突,为了解决这些矛盾和冲突,就需要为“止欲制乱”而制礼。

(2) 从具体的仪式上看,礼产生于原始宗教的祭祀活动。

原始宗教的祭祀活动都是最早也是最简单的,以祭天、敬神为主要内容的“礼”。这些祭

祀活动在历史发展中逐步完善了相应的规范和制度,正式形成祭祀礼仪。随着人类对自然与社会各种关系认识的逐步深入,仅以祭祀天地鬼神祖先为礼,已经不能满足人类日益发展的精神需要和调节日益复杂的现实关系。于是,人们将事神祈福活动中的一系列行为,从内容和形式扩展到了各种人际交往活动,从最初的祭祀之礼扩展到社会各个领域的各种各样的礼仪。

(二) 中国礼仪的发展

礼仪在其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4个阶段。

1. 礼仪的起源时期

此期在夏朝(公元前21世纪)以前。礼仪起源于原始社会,在原始社会中、晚期(约旧石器时代)出现了早期礼仪的萌芽。这一时段礼仪较为简单和虔诚,还不具有阶级性。内容包括一些简单的婚嫁礼仪、部落中的尊卑礼制、祭祀礼仪等。

2. 礼仪的形成时期

此期在夏、商、西周三代(公元前21世纪至前771年)。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,礼被打上了阶级的烙印。在这个阶段,中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度。如“五礼”就是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。古代的礼制典籍亦多撰修于这一时期,如周代的《周礼》《仪礼》《礼记》就是我国最早的礼仪学专著。在汉以后2000多年的历史中,它们一直是国家制定礼仪制度的经典著作,被称为礼经。

3. 礼仪的变革时期

此期在春秋战国时期(公元前771至前221年)。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教进行了研究和发展,对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述,第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序划分及其意义。

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。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。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为,要做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。

孟子把礼解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌,即“恭敬之心,礼也”,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,“礼者,人道之极也。”“人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”他认为“礼”既是目标、理想,又是行为过程。

管仲把“礼”看作是人生的指导思想和维持国家的第一支柱,认为礼关系到国家的生死存亡。

4. 礼仪的强化时期

此期在秦汉到清末(公元前221至公元1911年)。在我国长达2000多年的封建社会里,尽管在不同的朝代礼仪文化具有不同的社会政治、经济、文化特征,但却有一个共同点,就是一直为统治阶级所利用,封建社会将作为一种维持社会的等级秩序工具。封建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。纵观封建社会的礼仪,内容大致有涉及国家政治的礼制和家庭伦理两类。这一时期的礼仪构成中华传统礼仪的主体。在漫

长的历史演变过程中,它逐渐变成妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。

5. 现代礼仪的发展

1911年辛亥革命以后,推翻了封建社会的统治,先进知识分子等人群受西方资产阶级“自由、平等、民主、博爱”等思想的影响,对中国的传统礼仪规范、制度等腐朽、落后的礼教进行了批判性接受,符合时代要求的礼仪被继承、完善、流传,而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。新中国成立后,逐渐确立以平等相处、友好往来、相互帮助、团结友爱为主要原则的具有中国特色的新型社会关系和人际关系。改革开放以来,随着中国与世界的交往日趋频繁,西方一些先进的礼仪、礼节陆续传入我国,同我国的传统礼仪一道融入社会生活的各个方面,构成了社会主义礼仪的基本框架。许多礼仪从内容到形式都在不断变革,现代礼仪的发展进入了全新的发展时期。从推行文明礼貌用语到树立行业新风,从开展“18岁成人宣誓仪式”到制订市民文明公约,从涉及礼仪的报刊应运而生到研究礼仪的图书、辞典不断问世,礼仪教育日趋红火,讲文明、树新风蔚然成风。党的十八大修改通过的《中国共产党章程》规定:建设社会主义精神文明,实行依法治国和以德治国相结合。建设社会主义精神文明,实行依法治国和以德治国相结合,提高全民族的思想道德素质和科学文化素质,为改革开放和社会主义现代化建设提供强大的思想保证、精神动力和智力支持,建设社会主义文化强国。加强社会主义核心价值体系建设,坚持马克思主义指导思想,树立中国特色社会主义共同理想,弘扬以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神,倡导社会主义荣辱观,增强民族自尊、自信和自强精神,抵御资本主义和封建主义腐朽思想的侵蚀,扫除社会各种丑恶现象,努力使我国人民成为有理想、有道德、有文化、有纪律的人民。

(三) 东、西方礼仪的差异

东方礼仪主要指中国、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。西方礼仪主要指流传于欧洲、北美各国的礼仪文化。

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。

西方人独立意识强,相比较而言,不太重视家庭血缘关系,而更看重利益关系。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,绝不勉为其难。

2. 在表达方式方面

西方礼仪强调实用,表达率直、坦诚。东方人以“让”为礼,凡事都要礼让三分,与西方人相比,常显得谦逊和含蓄。如:在面对他人夸奖所采取的态度方面,东、西方人不相同的,面对他人的夸奖,中国人常会说“过奖了”“惭愧”“我还差得很远”等字眼,表示自己的谦虚;而西方人面对别人真诚的赞美或赞扬,往往会用“谢谢”来表示接受对方的美意。

3. 在礼品交往方面

在中国,人际交往特别讲究礼数,重视礼尚往来,往往将礼作为人际交往的媒介和桥梁。东方人送礼的名目繁多,除了重要节日互相拜访需要送礼外,平时的婚、丧、嫁、娶、生日、升职、加薪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,反对繁文缛节、过分客套

造作。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。

同时在送礼和接受礼品时,东西方也存在着差异。西方人送礼时,总是向受礼人直接了当地说明:“这是我精心为你挑选的礼物,希望你喜欢”,或者说“这是最好的礼物”之类的话。西方人一般不推辞别人的礼物,接受礼物时先对送礼者表示感谢,接过礼物后总是当面拆看礼物,并对礼物赞扬一番。而东方人则不同,中国人及日本人在送礼时也费尽心机、精心挑选,但在受礼人面前却总是谦虚而恭敬地说“微薄之礼不成敬意,请笑纳”之类的话。东方人在受礼时,通常会客气地推辞一番。接过礼品后,一般不当面拆看礼物,唯恐对方因礼物过轻或不尽如人意而难堪,或显得自己重利轻义,有失礼貌。

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。出门常带记事本,记录日程和安排,有约必须提前到达,至少要准时,且不应随意改动。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。

遵守时间秩序,养成了西方人严谨的工作作风,办起事来井井有条。西方人工作时间和业余时间区别分明,休假时间不打电话谈论工作,甚至在休假期间断绝非生活范畴的交往。相对来讲,中国人使用时间比较随意,时间观念比较淡漠,包括改变原定的时间和先后顺序。

6. 在对待隐私权方面

西方人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自己的隐私权。

东方人非常注重共性拥有,强调群体,强调人际关系的和谐,邻里间的相互关心,嘘寒问暖,是一种富于人情味的表现。

二、礼仪的基本概念

(一) 礼、礼貌、礼节与礼仪

1. 礼

礼的本意为敬神,后引申为表示敬意的通称。在《中国礼仪大辞典》中,礼定义为特定的民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的价值观念、道德规范以及与之相适应的典章制度和行为方式。狭义含义指表示敬意和隆重而举行的仪式;广义指社会交往中的礼貌礼节,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。在特殊时期如奴隶社会、封建社会是指等级森严的社会规范和道德规范。“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。其本质是“诚”,有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意。

2. 礼貌

礼貌是通过仪表及言谈举止来表示对交往对象的尊重。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。具体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。

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。

从广义的角度看,它泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术。从狭义的角度讲,通常是指在较大或隆重的正式场合,为表示敬意、尊重、重视等所举行的合乎社交规范和道德规范的仪式。

礼仪包括“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、礼貌、礼节、礼仪都属于礼的范畴,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;礼节只是一种具体的做法,而礼仪则是一个表示礼貌的系统、完整的过程。

三、礼仪的基本原则与功能

(一) 礼仪的基本原则

1. 宽容的原则

宽容的原则即人们在交际活动中运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人。理解宽容就是说要豁达大度,有气量,不计较和不追究。具体表现为一种胸襟,一种容纳意识和自控能力。

2. 敬人的原则

敬人的原则即人们在社会交往中,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。敬人就是尊敬他人,包括尊敬自己,维护个人乃至组织的形象。不可损人利己,这也是人的品格问题。

3. 自律的原则

自律的原则是礼仪的基础和出发点。学习、应用礼仪,最重要的就是要自我要求,自我约束,自我对照,自我反省,自我检查。自律就是自我约束,按照礼仪规范严格要求自己,知道自己该做什么,不该做什么。

4. 遵守的原则

在人际交往中,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交往活动中的言行举止。遵守的原则就是对行为主体提出的基本要求,更是人格素质的基本体现。遵守礼仪规范,才能赢得他人的尊重,确保交际活动达到预期的目标。遵时守约是指约会要事先发出邀请,不论是邀请方,还是应邀方,一旦答应,就应该按时履约,遵守时间,信守诺言。无论什么理由,不遵时守约都是不礼貌的。中国传统文化提倡做人 与人际交往,都要以信义为本,提倡“一诺千金”。改革开放以后,中国和国际接轨,社会节奏日渐加快,遵时守约更为重要,不讲究诚信,就不会有商品经济的发展,就不会有深入的国际合作,也不会有社会更大的进步。

5. 适度的原则

应用礼仪时要注意把握分寸,认真得体。适度就是把握分寸。礼仪是一种程序规定,而程序自身就是一种“度”。礼仪无论是表示尊敬还是热情都有一个“度”的问题,没有“度”,施礼就可能进入误区。这一原则是要求使用礼仪一定要具体情况具体分析,因人、因事、因时、因地恰当处理。应用礼仪时特别要注意做到把握分寸,认真得体,不卑不亢,热情大方,有理、有利、有节,避免过犹不及。分寸感是礼仪实践的最高技巧,运用礼仪时,假如做得过了头,或者做得不到位,都不能正确地表达自己的自律、敬人之意。

6. 真诚的原则

运用礼仪时,务必诚信无欺,言行一致,表里如一。真诚就是在交际过程中做到诚实守信,不虚伪、不做作。交际活动作为人与人之间信息传递、情感交流、思想沟通的过程,如果缺乏真诚则不可能达到目的,更无法保证交际效果。

7. 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,切勿目中无人,自以为是。从俗就是指交往各方都应尊重相互之间的风俗、习惯,了解并尊重各自的禁忌,如果不注意禁忌,就会在交际中引起障碍和麻烦。《礼记》中说:“入境而问禁,入国而问俗,入门而问讳。”俗话说“十里不同风、八里不同俗”“到什么山唱什么歌”,这些劳动人民有益的格言都说明尊重各地不同风俗与禁忌的重要性。

8. 平等的原则

平等是礼仪的核心,即尊重交往对象,以礼相待,对任何交往对象都必须一视同仁,给予同等程度的礼遇。礼仪是在平等的基础上形成的,是一种平等的、彼此之间的相互对待关系的体现,其核心问题是尊重以及满足相互之间获得尊重的需求。在交际活动中既要遵守平等的原则,同时也要善于理解具体条件下对方的一些行为,不应过多地挑剔对方的行为。平等原则不允许因为交往对象彼此之间在地位、财富以及与自己关系的亲疏远近等方面有所不同,就厚此薄彼,区别对待,给予不同待遇。这便是社交礼仪中平等原则的基本要求。

9. 宽容自律的原则

宽容自律的原则是要求人们在交际活动中运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人。要多容忍他人,多体谅他人,多理解他人,学会为他人着想,善解人意。豁达大度、容纳意识和自控能力是现代人应具备的基本素质。只有能理解人,才能做到宽宏大量。千万不要要求全责备、斤斤计较、咄咄逼人。在人际交往中,要容许其他人有个人行动和独立进行自我判断的自由。对不同于己、不同于众的行为耐心容忍,不必要求其他人处处效仿自己,与自己

完全保持一致,宽容也是尊重对方的一个主要表现。自律是对待个人的要求,是礼仪的基础和出发点。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,这就是所谓自律的原则。

(二) 礼仪的功能

1. 维护功能

礼仪作为社会行为规范,对人们的行为有很强的约束力。在维护社会秩序方面,礼仪起着法律所起不到的作用。社会的发展与稳定,家庭的和谐与安宁,邻里的和谐,同事之间的信任与合作,都依赖于人们共同遵守礼仪的规范与要求。社会上讲礼仪的人越多,社会就会变得更加和谐稳定。

2. 协调功能

在人际交往中,不论体现的是何种关系,维系人际之间沟通与交往的礼仪,都承担着十分重要的“润滑剂”作用。礼仪的原则和规范,约束着人们的动机,指导着人们立身处世的行为方式。如果交往的双方都能够按照礼仪的规范约束自己的言行,不仅可以避免某些不必要的感情对立与矛盾冲突,还有助于建立和加强人与人之间相互尊重、友好合作的新型关系,使人际关系更加和谐,社会秩序更加有序。

3. 塑造功能

礼仪讲究和谐,重视内在美和外在美的统一。礼仪在行为美学方面指导着人们不断地充实和完善自我并潜移默化地熏陶着人们的心灵。人们的谈吐变得越来越文明,人们的装饰打扮变得越来越富有个性,举止仪态越来越优雅,并符合大众的审美原则,体现出时代的特色和精神风貌。

4. 沟通功能

礼仪行为是一种信息性很强的行为,每一种礼仪行为都表达一种甚至多种信息。在人际交往中,交往双方只有按照礼仪的要求,才能更有效地向交往对象表达自己的尊敬、敬佩、善意和友好,人际交往才可以顺利进行和延续。热情的问候、友善的目光、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等,不仅能唤起人们的沟通欲望,彼此建立起好感和信任,而且可以促成交流的成功和范围的扩大,进而有助于事业的发展。

5. 教育功能

礼仪是人类社会进步的产物,是传统文化的重要组成部分。礼仪蕴涵着丰富的文化内涵,体现着社会的要求与时代精神。礼仪通过评价、劝阻、示范等教育形式纠正人们不正确的行为习惯,指导人们按礼仪规范的要求去协调人际关系,维护社会正常生活。让国民都来接受礼仪教育,可以从整体上提高国民的综合素质。

总之,礼仪是一张人际交往的名片,可以帮助我们规范言谈举止,学会待人接物,塑造良好形象,赢得社会尊重;礼仪是一张创造幸福生活的通行证,可以帮助我们架设友谊桥梁,通向成功之路。因此,注重礼仪是每个人立足社会、成就事业和打造美好人生的重要条件。

第二节 护士礼仪与职业形象

护士礼仪属于职业礼仪的范畴,是一种专业文化模式,是研究护理工作中交往艺术的学问。护士礼仪除具有一般礼仪的基本特点外,还具有护理专业的文化特性。护士礼仪是护

理工作者在进行医疗护理和健康服务过程中形成的,被大家公认和自觉遵守的行为规范和准则。它既是护理工作者修养素质的外在表现,也是护理人员职业道德的具体表现。护士礼仪在适用对象、适用范围上存在显著的专业特征,是护理专业的行为规范,用以指导和协调护理行为过程。护士礼仪是护士职业形象的重要组成部分,是护士素质、修养、行为、气质的综合反映,影响着患者对医疗服务的信任。一个具有良好礼仪风范的护士,很快就能博得患者的信任,护士礼仪能表达护理人员的形象,赢得社会的认可,在激烈的社会服务竞争中体现护理工作的价值。

一、护士职业形象的内涵

(一) 良好的礼仪能够树立护士良好的职业形象

患者评价一个护士是否合格、优秀、医院服务是否规范,往往通过与其接触的护理工作者来判断、评价一个护士或一个医院的专业程度和精神风貌。护理工作者良好的职业形象会产生积极的宣传效果,能为其所在的科室、医院树立良好的形象,赢得荣誉。护士的良好职业形象影响着社会对护士职业的评价,影响到护士在社会中的地位。

(二) 良好的护士职业形象是优质护理服务的关键

优质护理服务旨在通过引导、示范、推广、探索和完善适合我国国情的医院护理管理制度,建立护理质量持续改进的长效机制,夯实基础护理,全面提高医院临床护理工作水平。这就要求护理工作者在实际工作中,提高护理人员职业素养,推行护理工作者职业礼仪规范,打造良好的护士职业形象,在赢得患者的信赖,淡化患者不良的心理感受,使护理模式从“亲属看护”模式向“专业护理人员照顾模式”逐渐转变,实现优质、规范、科学、可行性强的护理服务。

(三) 良好的护士职业形象的具体表现

护士的形象应是精神饱满、面带微笑、富有朝气、身体健康、干净整洁、举止文雅、反应敏捷、步履轻盈、沉着冷静、言语精练。

在患者面前,护士应态度认真,对患者的病痛、伤残、死亡应予以同情和帮助,不可冷漠或嬉笑,也不能过度悲哀,做好保护性医疗。

在护士办公室及病室内不宜吃东西,不可接受患者馈赠。称呼患者不宜用床号,应使用患者的名字,对长者要用尊称,并要注意讲话的语气语调,不要引起反感的不良情绪。

二、护士职业形象的培养

最早对护士职业形象提出要求的是南丁格尔,指出“护士必须区别护理患者和护理疾病之间的区别,着眼于整体艺术”。我国著名外科学家黄家驷指出“护士和患者接触比医生要多,病情觉察要比医生早,患者有什么话及时跟护士沟通。因此,患者健康的恢复对护士的依赖丝毫不低于医生。”护理工作的这些特点对护士的职业形象提出了高的要求,要求护士不仅要熟练掌握护理技术,还要不断提高自身的文化知识,重视自己的礼仪修养、个性修养、心理素质的培养,通过大方得体的仪表,优雅适度的举止,亲切感人的言语、良好的交流沟通方法,赢得患者的信赖,塑造良好的职业形象。

(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,是指一定的社会

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。道德品质的修养和礼仪行为的养成有着密切的联系,二者是相辅相成的统一的过程。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。一个人想要在礼仪方面达到较高的造诣,离开了道德品质方面的修养是不可能的;一个人要形成一种高尚的道德品质,就应该从日常礼仪规范这一基础的层次做起。护士职业的特殊性要求护士必须培养出一种富有爱心、耐心、细心和责任心的完美个性。因此,只有加强道德修养、礼仪行为,才能树立良好的职业形象。

(二) 掌握扎实的专业知识和技能,提高专业文化素质

护士职业形象的培养基础是扎实的专业知识和技能,是护理工作完成的基本要求,是护理职业形象关键的第一步。丰富的专业文化知识,可以拓展视野,开阔思路,有助于培养护士科学的思维方法,为良好职业形象的培养提供条件。

(三) 学习礼仪知识,接受礼貌教育

世界各国的礼仪风俗千种万类,我国的各个民族礼节习俗也不尽相同。在实际工作中,如对其他国家或某一具体活动的礼仪知识不了解,只凭以往的经验办事,轻则闹笑话,重则影响工作效果,甚至造成误解。我国几千年的文明,各个历史阶段都有浩瀚的有关礼仪的知识,我们应该注意收集、学习和领会各种礼仪知识,以便在实践中运用,久而久之,不但自己在礼仪方面博闻多识,而且在礼仪修养的实践上也能提高到新的高度,完善职业修养。

(四) 养成良好的行为习惯

礼仪是人们交际活动中的一种行为模式。这种行为模式只有通过长期的自觉练习,变成自身一种自觉的行为,形成习惯,才能在交际活动中更好地发挥作用。礼仪修养实际上就是一个人自觉地用正确的思想战胜不正确的思想,用良好的行为习惯纠正不良行为习惯的过程。检验一个人的礼仪修养如何,很重要的一条标准就是看他是否已把交际礼仪规范变成自身个性中的稳定成分,能否在各种交际场合自然而然地遵循交际礼仪要求。

三、护士礼仪的作用

(一) 护士礼仪的表达作用

在护理工作人际交往中,礼仪仪表是一种无声的语言。仪表服饰所起的沟通作用是自然发生的。仪表是护患交往中最先进入对方视野的信息,患者常有意无意地根据护士的礼仪仪表以及自己所受到的待遇,来分析和判断这其中折射出的对方的心态、情感和意向。因此,礼仪仪表首先是表达作用。

(二) 护士礼仪的实用作用

护士的服饰首要的是实用、便于操作和美观。护士统一的服装是职业的象征,燕尾帽是护士的标志;同时服饰的干净平整、合体舒适可以给人留下美好的印象。

(三) 护士礼仪的行为调节作用

护士礼仪是在医疗护理实践中,根据医疗的需要发展成一套具有普遍意义的行为程式,这种程式的礼仪反过来又规范、约束护士的行为。护士礼仪既反映了护士的外在行为规则,也对护理活动具有规范调节作用。

(四) 护士礼仪的树立形象作用

仪表修饰能给人一种视觉差的造型艺术,扬长避短起到树立良好形象的作用。护士形