



全国中等卫生职业教育规划教材
供护理、助产及其他医学相关专业使用

护理礼仪与人际沟通

Huli liyi yu renji goutong

主编/王 燕



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

全国中等卫生职业教育规划教材
供护理、助产及其他医学相关专业使用

护理礼仪与人际沟通

HULI LIYI YU RENJI GOUTONG

主 编 王 燕

副主编 王全华

编 者 (以姓氏笔画为序)

王 琨 山东省泰安卫生学校

王 燕 山东省临沂卫生学校

王全华 首都铁路卫校

殷金明 重庆市医药卫生学校

程建红 山东省临沂卫生学校



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/王 燕主编. —北京:人民军医出版社,2010.5
全国中等卫生职业教育规划教材
ISBN 978-7-5091-3427-6

I. ①护… II. ①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. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 055100 号

策划编辑:杨小玲 文字编辑:王 庆 责任审读:周晓洲
出 版 人:齐学进
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—8118
网 址:[www. pmmp. com. cn](http://www.pmmp.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:9.75 字数:228千字
版、印次:2010年5月第1版第1次印刷
印数:0001~6000
定价:20.00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

全国中等卫生职业教育规划教材

编审委员会

主任委员 于晓谟 毕重国

副主任委员 李一杰 李新春 张展 许煜和 苏传怀
张又良 姚磊

委员 (以姓氏笔画为序)

丁来玲	马惠萍	王萍	王燕	王安民
王学纯	王春先	车春明	毛珍妮	龙霖
田仁	田廷科	生加云	闫天杰	刘岩
刘琳	刘大川	江红	许丽	许爱娣
孙元儒	孙利民	孙洪军	李秀金	李尚丽
杨壮来	邸淑珍	张庆	张小蕾	张文选
张淑爱	张燕京	陈秀娟	林峰	赵从玲
赵树重	胡捍卫	姜丽芳	姜德才	秦爱军
袁泉	莫玉兰	桂平	贾延刚	党占涛
黄涛	黄惟清	符秀华	韩少瑞	韩新荣
曾乐强	曾建平	翟向红	魏珑	魏海青

编辑办公室 郝文娜 杨小玲 曾小珍 李玉梅 徐卓立

全国中等卫生职业教育规划教材

教材目录

1	解剖学基础	于晓谟	苏传怀	主编
2	生理学基础	姜德才	柳海滨	主编
3	病理学基础		张文选	主编
4	生物化学概论		许煜和	主编
5	病原生物与免疫学基础		许丽	主编
6	药物应用护理	莫玉兰	符秀华	主编
7	护理学基础		龙霖	主编
8	护理礼仪与人际沟通		王燕	主编
9	健康评估		张展	主编
10	内科护理		张淑爱	主编
11	外科护理		张燕京	主编
12	心理与精神护理		胡捍卫	主编
13	妇产科护理		王春先	主编
14	儿科护理		王萍	主编
15	社区护理		黄惟清	主编
16	急救护理技术		李一杰	主编
17	护理专业技术实训		曾建平	主编
18	美育		刘岩	主编
19	青少年心理健康		刘大川	主编
20	社会学基础		刘琳	主编
21	就业与创业指导		丁来玲	主编
22	卫生法律法规		姜丽芳	主编
23	护理伦理学		孙元儒	主编
24	营养与膳食指导		袁泉	主编
25	职业生涯与发展规划		闫天杰	主编
26	口腔临床护理与预防保健		马惠萍	主编
27	老年护理		邸淑珍	主编
28	五官科护理		桂平	主编
29	康复护理		王安民	主编
30	中医护理		赵从玲	主编
31	重症监护技术		许爱娣	主编
32	产科护理		翟向红	主编
33	妇科护理		陈秀娟	主编
34	母婴保健		李尚丽	主编
35	遗传与优生学基础		田廷科	主编

出版说明

在全国各类教材推陈出新、百花齐放的繁荣形势下,为了落实《国务院关于大力发展职业教育的决定》中提出的职业教育课程改革和教材建设规划精神,贯彻《护士条例》,针对护士执业考试实行全国统一组织、统一大纲、统一试题、统一评分标准的管理办法,人民军医出版社组织全国 30 余所卫生职业院校和医疗机构中具有多年教学、医疗和护理实践经验的教师和医护人员,对涉及护理执业考试的专业课程和专业基础课程进行了规划和编写,出版了这套《全国中等卫生职业教育规划教材》。

本系列教材共 35 种,各书紧紧把握护士执业资格的基本要求,围绕护理人才就业市场,突出职业性和技能型,体现了思想性和实用性。可供护理、助产及其他医学相关专业的教学和护士执业考试选用。从 2010 年春季本系列教材开始陆续出版并向全国中等卫生职业院校供应。

本教材的编写从理论体系、组织结构到内容描述方法等方面进行了大胆尝试,主要着力于体现“必需为准、够用为度”,使其更加贴近学生的认知能力和掌握知识程度。在课程内容的取舍和课程结构设计方面,紧贴护理专业,适应就业市场,做到科学继承,有所创新,既反映出必要的新知识、新技术、新标准,又符合综合、够用、实用和精简的课程优化原则,且始终贯穿渗透对学生实事求是的科学态度、良好的职业技能和职业道德及创新精神的培养。在内容的编排和描述方面,针对学生的年龄阶段、文化程度、学习动机和态度采取了“分段描述,适时点拨”的手法,用“学习要点”和“重点提示”等强化学习效果的方式予以提醒或解释,表现形式新颖,文字描述浅显易懂,便于学生尽快掌握所学知识或开启学习的兴趣。

我们衷心感谢本系列教材组织编写中各卫生职业院校的大力支持和辛勤付出,希望参编的院校积极推广编写成果和选用本套规划教材,在使用过程中不断总结经验,及时提出修改意见,使编写成果不断得到完善和提高,更好地服务于护理职业教育和护士执业考试,也希望其他院校积极选用本教材并多提宝贵意见。

前 言

护士,作为一个与人类生命全过程打交道的职业,不仅需要扎实的护理知识和熟练的专业技术,还需要良好的职业礼仪和人际交际能力。随着护理模式从传统的“以疾病为中心”的功能模式,发展到现在的“以患者健康为中心”的整体护理模式,人们对护士角色的期望也越来越高。因此,护理专业学生学习护理礼仪与人际沟通,对于提高学生的职业素质、优化学生的智能结构、增强学生的社会适应能力、改善工作实践中的人际关系、建立良好的工作氛围、提高服务质量和工作效率,都将起到积极的促进作用。

本书是中职护理专业的使用教材,编写中以现代医学模式和整体护理模式对护理人员的要求为出发点,紧紧围绕“以服务为宗旨,以就业为导向、以岗位需求为标准”的职业教育指导思想,力求符合中职学校生源特点,贴近社会生活、贴近专业岗位,力求结合“以人为本,人文护理”模式,突出卫生职业教育特色,融理论、实践、案例于一体。

1. 注重理论的适度性 本教材以应用为目的,以应用为出发点,理论知识尽可能贴近生活、贴近护理工作,浅显易学,并能指导实践,增强学生的学习兴趣,引导学生进入到现实工作环境(情景设置)中去,将理论知识快速转变为知识技能。

2. 注重实践技能的培养 教材编写不求理论的系统全面,章节选择上更侧重针对性、实用性和可操作性,体现职业特点,求新,求实,避免内容重复。不讲究理论的系统性,而讲究理论的实用性,达到学以致用目的。

3. 注重发挥图、表、例的积极作用 教材融传授知识、培养能力、提高素质为一体,充分发挥图、表、例的积极作用,避免了传统教学理论枯燥乏味的说教模式,既体现了趣味性又体现了教学组织的科学性和灵活性(每章穿插故事、名言警句、案例、插图、模拟训练等,以小故事大道理的形式寓教于乐,实现学生的角色转换,达到情景教学的效果)。

4. 注重理论与实践的结合 打破传统教学模式,给学生充分展示自我的机会,让学生在实践中学习理论,通过实践理解理论。

5. 结合中职学生特点 每章前提出学习要点,章后提出讨论与思考的问题。用启发性语言提出问题,紧扣学生的心弦,驱动他们的好奇心,让学生在寻求探索、解决问题的思维活动中,掌握知识,培养技能。

本教材分上下两篇,共13章,54个学时。由于学时受限,部分“案例分析”“模拟训练”及

“补充知识”将放置学习光盘内。具体 54 个学时分配如下。

序 号	内 容	学 时
第 1 章	绪论	2
第 2 章	护士的仪表礼仪	4
第 3 章	护士的仪态礼仪	6
第 4 章	护士的交际礼仪	4
第 5 章	护理工作礼仪	4
第 6 章	人际关系	2
第 7 章	人际沟通	2
第 8 章	护理工作中的语言沟通	6
第 9 章	护理工作中的非语言沟通	5
第 10 章	沟通礼仪在护理工作中的应用	5
第 11 章	护理工作中的人际沟通	6
第 12 章	治疗过程中的人际沟通	6
第 13 章	护理实习生临床实习的人际沟通	2

在本教材编写过程中,编者参考和引用了大量有关礼仪和沟通方面的书、影像等资料,同时也得到了首都铁路卫校、重庆市医药卫生学校、山东省泰安卫生学校和山东省临沂卫生学校的大力支持,在此表示衷心的感谢!由于编者水平有限,若书中有偏颇和疏漏之处,敬请各位同行、各位专家批评指正。

编 者

目 录

上篇 护理礼仪

第 1 章 绪论	2	第 4 章 护士的交际礼仪	28
第一节 礼仪概述.....	2	第一节 见面礼仪	28
一、礼仪的基本概念	2	一、称谓礼仪.....	28
二、礼仪的发展简史	3	二、介绍礼仪.....	30
三、礼仪的内容	5	三、迎送礼仪.....	32
第二节 礼仪的原则和作用.....	5	第二节 电话礼仪	32
一、礼仪的基本原则	5	一、拨打电话的礼仪.....	32
二、礼仪的作用	7	二、接听电话的礼仪.....	33
第三节 护士礼仪的特征和作用.....	7	第三节 面试礼仪	33
一、护士礼仪的特征	7	一、面试前的准备.....	33
二、护士礼仪的作用	8	二、面试中的礼仪.....	34
第 2 章 护士的仪表礼仪	10	三、面试后的礼仪.....	35
第一节 护士的仪容礼仪	10	第四节 乘车礼仪	36
一、发型礼仪.....	10	一、乘公共汽车的礼仪.....	36
二、面容要求.....	11	二、乘火车的礼仪.....	36
三、化妆.....	12	三、乘轿车的礼仪.....	36
第二节 护士着装礼仪	13	四、注意事项.....	37
一、护士工作着装.....	14	第 5 章 护理工作礼仪	38
二、其他着装.....	16	第一节 门诊护士工作礼仪	38
第 3 章 护士的仪态礼仪	19	一、接诊礼仪.....	38
第一节 表情	19	二、护理治疗工作中的礼仪.....	39
一、表情的作用.....	19	第二节 急诊护士工作礼仪	39
二、表情的构成因素.....	20	一、急诊护士素质要求.....	39
第二节 举止	23	二、急诊接待礼仪.....	40
一、举止的要求.....	23	三、急诊救护礼仪.....	41
二、护士的举止.....	23	第三节 病房护士工作礼仪	41

一、患者入院护理礼仪·····	41	第四节 护理工作礼仪·····	43
二、患者进入病区后的护理礼仪·····	41	一、护理操作的礼仪要求·····	43
三、患者出院护理礼仪·····	43	二、常用护理操作礼仪案例·····	44

下篇 护理人际沟通

第6章 人际关系 ·····	48	第8章 护理工作中的语言沟通 ·····	61
第一节 人际关系与护理人际关系·····	48	第一节 护理语言沟通的类型和方式·····	61
一、人际关系·····	48	一、护理语言沟通的类型·····	61
二、护理人际关系·····	49	二、护理语言沟通的方式·····	62
第二节 影响人际关系的因素·····	49	第二节 护理人员应具备的语言修养和沟通技巧·····	63
一、生理因素·····	49	一、护理人员应具备的语言修养·····	64
二、心理因素·····	49	二、护理人员应具备的沟通技巧·····	65
三、社会因素·····	50	三、护理工作中的礼貌用语·····	71
四、道德、文化修养·····	50	四、护理工作中的用语禁忌·····	72
第三节 建立良好人际关系的意义·····	50	第三节 成功沟通的过程和要求·····	72
一、有利于营造良好的工作环境·····	51	一、成功沟通的过程·····	72
二、有利于提高医疗护理质量·····	51	二、成功沟通的要求·····	74
三、有助于提高护理工作效率·····	51	第9章 护理工作中的非语言沟通 ·····	76
四、有利于医学模式的转变·····	51	第一节 非语言沟通的概念、特点和作用·····	76
第四节 建立良好人际关系的策略·····	51	一、非语言沟通的概念·····	76
一、主动交往·····	51	二、非语言沟通的特点·····	77
二、帮助别人·····	52	三、非语言沟通的作用·····	78
三、关注对方·····	52	第二节 非语言沟通的形式及应用·····	79
四、肯定对方的自我价值·····	52	一、肢体语言·····	79
第7章 人际沟通 ·····	54	二、环境语言·····	81
第一节 沟通概述·····	54	三、副语言·····	83
一、沟通与人际沟通·····	54	第三节 非语言沟通的策略·····	83
二、人际沟通的特征·····	55	一、通俗准确·····	83
三、人际沟通的意义·····	55	二、协调自然·····	84
第二节 人际沟通的层次和类型·····	56	三、适度温和·····	84
一、人际沟通的类型·····	56	四、灵活应变·····	84
二、人际沟通的层次·····	57	第10章 沟通礼仪在护理工作中的应用 ·····	86
第三节 影响人际沟通的因素·····	58	第一节 护理工作中的聆听与说服礼仪·····	86
一、环境因素·····	58		
二、距离因素·····	59		
三、情绪因素·····	59		
四、生理因素·····	60		
五、个性因素·····	60		

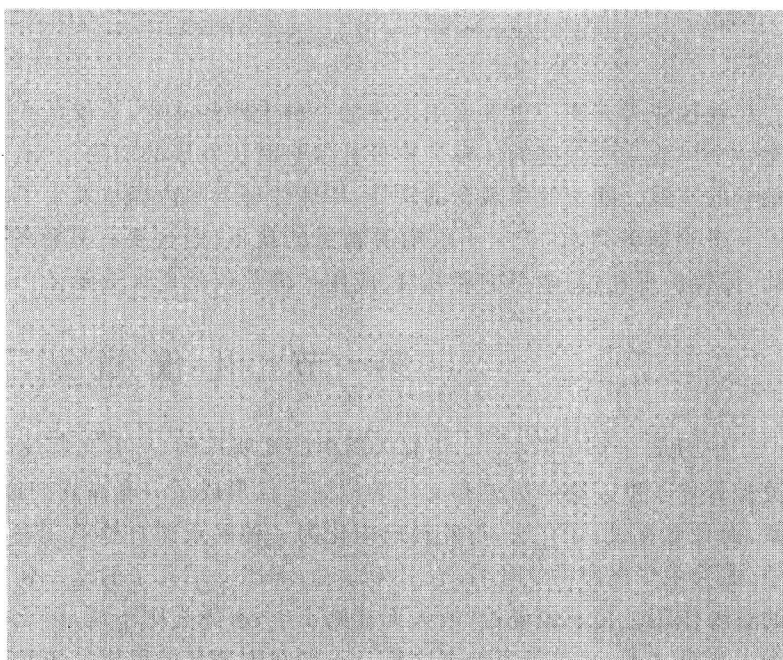
一、护理工作中的聆听·····	86	四、结束期·····	113
二、护理工作中的说服·····	88	第三节 特殊患者的治疗性沟通·····	114
第二节 护理工作中的赞美与批评		一、手术患者的治疗性沟通·····	114
礼仪·····	89	二、传染病患者的治疗性沟通·····	116
一、护理工作中的赞美·····	89	三、肿瘤患者的治疗性沟通·····	117
二、护理工作中的批评·····	91	四、临终患者的治疗性沟通·····	118
第三节 护理工作中的拒绝与表达·····	92	第 13 章 护理实习生临床实习的人际	
一、护理工作中的拒绝·····	92	沟通 ·····	121
二、护理工作中的表达·····	93	第一节 实习前的准备·····	121
三、模拟训练·····	94	一、知识准备·····	121
第 11 章 护理工作中的人际沟通 ·····	97	二、环境认知·····	122
第一节 护患关系沟通·····	97	三、心理准备·····	122
一、患者的角色特征·····	97	四、身体准备·····	122
二、护患关系的性质特点·····	98	五、基本礼仪准备·····	123
三、护患关系的类型·····	98	六、实习护士应具备的素质和能力	
四、护患关系的发展过程·····	99	·····	123
五、护患关系的影响因素·····	100	第二节 护理实习生与带教老师的	
六、建立良好的护患关系对于护士		沟通 ·····	123
的要求·····	101	一、转变角色·····	123
第二节 护士与患者家属的沟通·····	102	二、沟通原则·····	124
一、患者家属的角色特征·····	102	三、影响沟通的因素·····	125
二、护士在与患者家属沟通中的		第三节 护理实习生与患者的沟通	
作用·····	103	·····	125
第三节 护理人员与其他医护人员		一、树立良好形象·····	125
的沟通·····	105	二、重视生活护理·····	125
一、医护之间的关系沟通·····	105	三、掌握沟通的原则·····	126
二、护际之间的关系沟通·····	106	四、影响沟通的因素·····	126
第 12 章 治疗过程中的人际沟通 ·····	109	附录 A 我国部分少数民族礼仪 ·····	128
第一节 治疗性沟通的概述·····	109	一、蒙古族·····	128
一、治疗性沟通的概念·····	109	二、藏族·····	129
二、治疗性沟通与一般性沟通的		三、回族·····	131
区别·····	109	四、维吾尔族·····	131
三、治疗性沟通的目的及作用·····	110	五、壮族·····	132
四、治疗性沟通的原则·····	111	六、朝鲜族·····	133
五、影响治疗性沟通的因素·····	111	七、傣族·····	134
第二节 治疗性沟通的过程·····	112	附录 B 我国港澳台地区礼仪 ·····	135
一、准备期·····	112	一、香港·····	135
二、初始期·····	112	二、澳门·····	135
三、运作期·····	113	三、台湾·····	136

附录 C 宗教礼仪	138	一、饮食禁忌	143
一、基督教	139	二、数字禁忌	143
二、佛教	140	三、颜色禁忌	144
三、伊斯兰教	141	四、花卉禁忌	144
附录 D 涉外礼仪禁忌	143	五、动物图案禁忌	144

上 篇

Part 1

护 理 礼 仪



第 1 章

绪 论

学习要点

1. 礼仪的概念、内容、原则和作用
2. 护士礼仪的特征和作用

礼仪作为人类历史发展中形成的一种丰厚的文化,不仅是社会生活的要求,也是一个人乃至一个民族文明程度的体现。护理礼仪是时代发展的产物,它不仅是护士素质的体现,也是护理学的实践。随着健康观念的转变,护理的理念和内涵也发生了重大变革,人们对护理质量有了一个新的要求,护士不仅要有精湛的技术,而且要有高雅的职业气质和美好的心灵。因此,重视护理礼仪、学习护理礼仪、应用护理礼仪就更加重要。

第一节 礼仪概述

中国是一个有着 5 000 年悠久历史的文明古国,有着光辉灿烂的文化,她以“礼仪之邦”的美誉著称于世。她的历史和文化的积淀不仅形成了一套高尚的道德准则和完整的礼仪规范体系,而且重礼仪,守礼法,行礼教已内化为一种民众的自觉意识而贯穿其心理与行为的活动之中,成为中华民族的文化特质。“不学礼,无以立。”孔子的这一名言,道出了礼在中国古代社会的重要作用。荀子也说过“故人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”也就是说,礼既是个人立身之本,又是国家治理之策。正如我国著名的思想家颜元所说:“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身尚礼则身正,心尚礼则心泰”。特别是在当今社会,中国与世界的联系以及人与人之间的交往日益频繁和广泛,得体的礼仪,可使个人生活充满自信、友爱和欢乐,使民族精神焕发出青春魅力。在对外交往中,仪态大方,彬彬有礼,举止庄重,不卑不亢,足以表现我们泱泱大国的国民精神风貌,也日益成为我们扩大开放,增进友谊,促成合作的重要方法和手段。人类文明是从礼仪开始的。

一、礼仪的基本概念

礼仪是人类文明的产物,是人们进行社会交往的行为规范和准则。礼仪的本质就是通过

一些规范化的行为来表示人际间的相互尊重、友善和体谅。就个人来说,礼仪修养是一个人思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现;对社会来说,礼仪修养是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。

礼仪是对礼貌、礼节、仪表、仪式的统称。

1. 礼貌 是指人们在交往中通过语言、动作等表现出来的谦虚和恭敬。它不仅表现时代的特点,还能体现个人的品质和修养。如主动打招呼、道谢、使用尊称等。

2. 礼节 是指人们在交往场合,表示相互尊重和友好的惯用形式,是礼貌的具体体现。没有礼节就无所谓礼貌,有了礼貌,就必然有具体的礼节。如握手、献花、敬礼等。

3. 仪表 是指一个人的外表。主要包括一个人的容貌、姿态、服饰、风度和个人卫生等。它在一定意义上能反映一个人的修养、性格特征,是一个人内在素质的外在表现。

4. 仪式 是指为表示隆重、敬意、友好而举行的具有专门程序、规范化的活动。如开幕式、颁奖仪式、升旗仪式等。

二、礼仪的发展简史

人类学家认为,礼仪在人类摆脱愚昧状态后就已经产生,发展至今经历了漫长的历史进程。

(一)礼仪的起源

礼仪的形成源于习俗。其演变过程为:习俗——习惯——礼仪。礼俗源于自然界,是古人敬天畏神的观念和认识的反映。在原始社会,生产力水平低下,人们对自然界变幻莫测的自然现象和无法驾驭的自然力量,感到无能为力和恐惧,充满了神秘感。由此,产生了原始崇拜。人们认为有创造宇宙的神即造物之主,往往把一些自然现象,如电、闪、雷鸣等奉为神灵加以膜拜。在遭遇干旱、水灾、瘟疫等天灾人祸的时候,进行一系列的祭神供神活动,以祈求神的保护。在远古恶劣的自然环境和生活条件下,人们形成了群居的生活方式。在长期的群居生活中,这种祭神活动逐渐成为人们共同生活的一种习惯,此即为风俗,又称习俗。这种习惯经过长期使用并统一规范,形成了后来的礼仪。如祭天之礼仪、祭地之礼仪、祭祖之礼仪。今天的婚姻仪式中拜天、拜地、拜父母就源于礼仪。人类祖先以打猎为生,世界对他们来说充满了危机,因此,当不同部落的人们相遇时,如果都怀有善念,便伸出一只手,手心朝上,向对方表示没有武器,并让其抚摸掌心以表示亲近、问候之意。再如穿衣礼仪的形成:最初人类是赤身裸体的,为了保暖遮羞,开始以树皮、动物皮毛为衣,逐渐形成了穿衣的习俗。随着社会的进步,不仅要穿衣,而且对不同性别、不同年龄、不同场合、不同活动等的穿衣还有了特殊的要求,形成了穿衣的礼仪。

(二)礼仪的发展

从历史发展的脉络看,漫长的礼仪发展史大致分为6个阶段。

1. 萌芽时期 礼仪随着社会的发展不断形成和完善,在原始社会的旧石器时期,出现了早期礼仪的萌芽。30 000年前的北京周口店山顶洞人,用穿孔的兽牙、海蚶壳、石块、草籽串成链子作为装饰品挂在脖子上;用兽皮和树叶缝制成衣服打扮自己。公元前10 000年左右的新石器时期,在今西安附近的半坡遗址的公共墓地中,坑位排列有序,死者的身份有所区别,有带殉葬品的仰身葬,也有无葬品的俯身葬等,产生了等级的尊卑概念。

2. 形成时期 公元前21世纪至公元前8世纪,中国进入了青铜器时代。从原始社会末期

向早期奴隶社会过渡,传统礼仪进入了飞速发展以至成熟的时期,出现了中国最早的礼仪著作。如《周礼》、《礼记》、《仪礼》等。奠定了华夏礼仪传统的基础。《周礼》是中国流传至今的第一部礼仪专著。将人们的行为举止、心理情操系统地纳入一个尊卑有序的模式中去,要求人们依礼而行。《礼记》对礼做出了符合统治阶级需要的说明。而《仪礼》则详细记录了战国前贵族生活的各种礼节仪式。

3. 变革时期 春秋战国时期,是我国奴隶社会向封建社会转变的过渡时期。在此期间,相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想巨人,发展和革新了礼仪理论。孔子的“不学礼,无以立”,要求人们用道德规范约束自己的言行,做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动”。倡导“仁者爱人”,强调人与人之间要有同情心,要互相关心,彼此尊重等。孟子更是继承发扬了孔子的“仁学”,主张兴办学校,“舍生取义”,讲究“修身”和培养“浩然正气”等。将“仁、义、礼、智”作为基本的道德规范。荀子则强调“以德服人”、“辞让之心”、“恭敬之心”。这些礼仪思想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,形成了隆礼重法的社会局面。

4. 封建礼仪的盛衰时期 公元前 221 年,秦王嬴政统一中国,标志着封建社会的到来。“礼”逐渐演变至“礼仪”,其主要作用是维护封建社会的等级秩序,为统治阶级的利益服务。

西汉时期对封建礼仪的制定影响最大的人是叔孙通和董仲舒。叔孙通制定的礼制发展了礼的仪式和礼节规定;实现了尊君抑臣、尊夫抑妻、尊神抑人;区分出尊卑等级。董仲舒提倡“天人合一”,他把儒家礼仪具体概括为“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。这一学说成为封建伦理道德的准则。

宋代著名教育家朱熹从教 40 余年,编写了《小学》蒙童须知等教材,这对儿童礼仪方面的教育是非常重要的。他的“天理”论提出“三从”“四德”的道德礼仪标准。“三从”即在家从父、出嫁从夫、夫死从子;“四德”即妇德——一切言行都要符合忠、孝、节、义;妇言——说话要小心谨慎;妇容——容貌打扮要整齐美观;妇功——要把侍奉公婆和丈夫作为最重要的事情来做。

明朝时期大力推崇礼教,礼仪之风盛行,制定了祭祖、祭天、祭年等仪式仪程,规范了“君臣之礼”、“尊卑之礼”、“交友之礼”等社会活动,使礼制向深层发展,礼仪日益完善。

5. 现代礼仪时期 1911 年,随着辛亥革命的一声炮响,中国 2 000 年的封建君主专制统治宣告结束。孙中山先生组建了中华民国政府,开始破旧革新,移风易俗,用自由平等取代宗法等级制度。废除缠足、跪拜、纳妾,普及教育的改革,从而正式拉开了现代礼仪的帷幕。礼仪开始逐步脱去等级外衣,向平民化发展。民主、平等、自由的新礼仪,如握手、鼓掌、鞠躬等逐渐普及,促进了人们的交往、交流。

6. 当代礼仪时期 1949 年 10 月 1 日,中华人民共和国宣告成立。中国礼仪和礼学进入了一个崭新的历史时期。昔日束缚人们的“三纲”、“五常”、“三从四德”等封建礼教被摒弃,尊老爱幼、尊师重教、尊敬父母、讲究信义、以诚待人、助人为乐、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华,得到继承和发扬。十一届三中全会以来,中国的礼仪建设再次进入高速发展时期。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”,到制定“市民文明公约”;从中央颁发的《公民道德建设实施纲要》,到“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会”为主要内容的职业道德以及“八荣八耻”的面世,将精神文明推向新高潮、为礼仪发展注入了新的内涵。

21 世纪的今天,中国向世界敞开了大门,作为中华民族的后代,我们有权利、有义务、有责

任弘扬我国优良的礼仪风范,为“礼仪之邦”再添光彩。

三、礼仪的内容

根据礼仪使用的对象及范围不同,可分以下几种。

(一)个人礼仪

主要是指一个人的仪表仪容礼仪、语言谈吐礼仪、举止行为礼仪等。它是一个人文化素养、教养、良知的外在表现。个人礼仪不仅涉及个人形象,也可影响到团队乃至民族、国家的整体形象。

(二)家庭礼仪

家庭同社会的联系十分密切,它是构成社会的基本单位,也是社会的缩影。家庭礼仪是以血缘关系为基础,以相互关心,相互扶持为原则,以建立和谐幸福愉快的家庭观为目标的礼仪。日常生活中有许多礼节,都是在家庭中举行的。如过生日、节日聚会等。

(三)文书礼仪

是指人们在日常生活中用书面文字来表达情感的礼仪方式。它是用来调整、改善、发展人际间相互关系的书面文字材料。常用的礼仪文书如信函、请柬、贺卡、讣告、感谢信等。

(四)职业礼仪

又称行业礼仪,是职业人员在职场所从事一定职业活动时应遵循的行为规范。它包括公务礼仪、商务礼仪和服务礼仪。护士在工作岗位上必须遵守护理礼仪的职业行为规范。

(五)社交礼仪

又称交际礼仪,是人们从家庭走向社会与他人发生交往时的礼仪。社交礼仪的目的是调节和增进人与人之间的关系,保证人际交往的顺利进行。人们交往时必须遵守和掌握的常见礼仪有:握手礼仪、介绍礼仪、宴请礼仪等。

(六)涉外礼仪

又称国际礼仪,是指人们在国际交往中,同外国人打交道时所应遵守的礼仪。为了维护自身和国家形象,向外宾表示尊重和友好的常用礼仪、礼节和习惯做法包括:涉外服饰礼仪、迎送礼仪、用餐礼仪、赠送礼仪等。

第二节 礼仪的原则和作用

礼仪不是自发而成的,而是靠后天在交往实践中努力学习和培养得来的。在社交活动中,人们能否熟练运用得体的礼仪,是一个人受教育程度的体现,是一个人内在素质的反映,也是一个人道德水准高低的标尺。只有学好并运用好现代礼仪,才能取得事业的成功,才能赢得社会的认可。

一、礼仪的基本原则

礼仪的基本原则是处理人际关系的出发点和指导原则。在日常生活中,必须在宏观上掌握一些具有普遍性、共同性、指导性的礼仪规律,即礼仪原则。只有掌握了基本原则,才有助于更好地学习礼仪,运用礼仪。