



护理礼仪

Nursing Etiquette

正常人体结构
生物化学
生理学
病原生物与免疫学
病理学
护理药理学
健康评估
护理学导论
基础护理技术

内科护理学
外科护理学
妇产科护理学
儿科护理学
眼耳鼻咽喉口腔科护理学
老年护理学
中医护理学
社区护理学
康复护理学

精神科护理学
急危重症护理学
护理心理学
护理伦理学
卫生法律法规
► 护理礼仪
人际沟通
护理管理学

护理礼仪

◆ 主编 郭 静



上海交通大学出版社

免费提供

精品教学资料包

服务热线: 400-615-1233
www.huatengzy.com



扫描二维码
关注上海交通大学出版社
官方微信

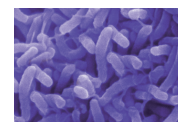


定价: 32.00元

护理礼仪

Nursing Etiquette

◆ 主编 郭 静



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

护 理 礼 仪

主 编 郭 静

副主编 牛玉娥



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内 容 提 要

本书共分9章,第1章绪论主要介绍礼仪和护理礼仪的发展简史、基本概念以及学习护理礼仪的途径与方法;第2章日常社交礼仪主要介绍了生活中常见的、最基本的、应该掌握的礼仪知识;第3章到第7章主要介绍护士的仪容、服饰、仪态、言谈及工作等方面的礼仪要求;第8章和第9章主要介绍护生临床实习中的礼仪和求职礼仪的具体要求。

本书可作为护理专业的教材,也可作为临床护理工作人员素质教育的培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪/郭静主编. —上海:上海交通大学出版社,2014(2024 重印)

ISBN 978-7-313-11360-3

I. ①护… II. ①郭… III. ①护理—礼仪—教材
IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 101225 号

护理礼仪

HULI LIYI

主 编:郭 静

出版发行:上海交通大学出版社

邮政编码:200030

印 制:大厂回族自治县聚鑫印刷有限责任公司

开 本:787 mm×1 092 mm 1/16

字 数:254 千字

版 次:2014 年 6 月第 1 版

书 号:ISBN 978-7-313-11360-3

定 价:32.00 元

地 址:上海市番禺路 951 号

电 话:021-64071208

经 销:全国新华书店

印 张:11.5

印 次:2024 年 7 月第 8 次印刷

版权所有 侵权必究

告读者:如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话:0316-8836866

前言

Preface

我国医疗改革的不断深化,以及人民群众日益增长的健康需求,都给临床一线护士提出了更高的要求。护士不仅要有高尚的政治思想、扎实的理论知识、精湛的业务技术,还要具有良好的职业形象、沟通能力及礼仪修养,才能更好地为患者提供优质的护理服务,成为名副其实的“白衣天使”。因此,护理礼仪是现代护理学专业不可缺少的一门重要课程。

本书遵循“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,以现代医学模式和优质护理对护理人员的要求为出发点,以能力为本位,以技能为核心,力求符合职业特点和就业需求,注重培养学生良好的行为规范和职业素养。

《护理礼仪》共分9章,包括绪论、日常社交礼仪、护士仪容礼仪、护士服饰礼仪、护士仪态礼仪、护士言谈礼仪、护士工作礼仪、护生实习礼仪、护生求职礼仪。其中,第1章绪论主要介绍礼仪和护理礼仪的发展简史、基本概念以及学习护理礼仪的途径与方法等;第2章日常社交礼仪主要介绍生活中常见的、最基本的、应该掌握的礼仪知识;第3章至第7章主要介绍护士的仪容、服饰、仪态、言谈及工作等方面的礼仪要求,是本书的重点;第8章和第9章主要介绍护生临床实习中的礼仪和求职礼仪的具体要求,为护生临床实习及求职提供一定指导。全书文字简明扼要、重点清晰,可方便读者在短时间内能获得更多信息,得到启发和教益。

本书的编写过程中,编者查阅和引用了国内外大量有关礼仪方面的书籍、电子刊物及其他相关资料,在此对相关作者表示衷心的感谢。书中配有大量的图片,文字与图片相结合,图文并茂,可视性强,便于读者学习。本书不仅可供护理专业教学使用,也可以作为临床护理工作人员素质教育的培训用书。

本书由山东万杰医学院郭静任主编,淄博市第一医院牛玉娥任副主编。

由于编者水平有限,编写时间仓促,书中存在的疏漏和不足之处,恳请广大读者不吝赐教并予以指正。

编 者

目 录

Contents

第 1 章 绪论 1

1.1 礼仪概述 1

1.1.1 礼仪的起源与发展 1

1.1.2 礼仪的基本概念与分类 5

1.1.3 礼仪的特征 6

1.1.4 礼仪的表现形式 7

1.1.5 礼仪的原则 8

1.1.6 礼仪的作用 9

1.2 护理礼仪概述 10

1.2.1 护理礼仪的概念与特征 10

1.2.2 护理礼仪的作用 11

1.3 护理礼仪的内容、学习途径与方法 12

1.3.1 护理礼仪的内容 12

1.3.2 护理礼仪的学习途径与方法 13

第 2 章 日常社交礼仪 15

2.1 基本交往礼仪 15

2.1.1 会面礼仪 15

2.1.2 拜访与接待礼仪 25

2.1.3 馈赠礼仪 27

2.1.4 通信礼仪 28

2.2 公共场所礼仪 31

2.2.1 交通礼仪 31

2.2.2 餐饮礼仪 34

2.2.3 会议礼仪 37

2.2.4 文化场所礼仪	38
2.3 涉外礼仪	40
2.3.1 涉外礼仪的原则	40
2.3.2 涉外交往的基本礼仪规范	43

第3章 护士仪容礼仪 45

3.1 护士仪容礼仪概述	45
3.1.1 仪容礼仪的内涵和作用	45
3.1.2 仪容礼仪的基本原则	46
3.2 护士仪容修饰	48
3.2.1 头发的保养与修饰	48
3.2.2 面部的保养与修饰	50
3.2.3 肢体修饰	57
3.3 护士表情礼仪	58
3.3.1 眼神	59
3.3.2 笑容	62
3.3.3 护士表情礼仪的总体要求	65

第4章 护士服饰礼仪 67

4.1 着装的基本原则	67
4.1.1 TPO 原则	68
4.1.2 适应性原则	68
4.1.3 整体性原则	69
4.1.4 个体性原则	69
4.1.5 适度性原则	69
4.1.6 技巧性原则	70
4.2 生活中的服饰礼仪	70
4.2.1 服装	70
4.2.2 饰物	74
4.3 护士工作中的服饰礼仪	76
4.3.1 护士服的演变	76
4.3.2 护士服的种类和特点	77
4.3.3 护士着装的原则	78

4.3.4 护士着装的具体要求	78
-----------------------	----

第5章 护士仪态礼仪

5.1 基本仪态	88
5.1.1 手姿	88
5.1.2 站姿	93
5.1.3 坐姿	96
5.1.4 行姿	102
5.1.5 蹲姿	104
5.2 护理工作中的仪态礼仪	106
5.2.1 护理工作中仪态礼仪的基本要求	106
5.2.2 护理工作中常见的仪态礼仪	107

第6章 护士言谈礼仪

6.1 言谈的基本礼仪	112
6.1.1 言谈的基本特征	113
6.1.2 言谈的技巧	113
6.1.3 交谈的方式	116
6.2 护理工作中的言谈礼仪	118
6.2.1 护士言谈礼仪的原则	118
6.2.2 护士言谈的技巧	119
6.2.3 护士言谈的禁忌	123
6.2.4 护理操作中的情景语言	124
6.3 护理工作的言谈过程	125
6.3.1 准备阶段	125
6.3.2 起始阶段	125
6.3.3 交谈阶段	126
6.3.4 结束阶段	127

第7章 护士工作礼仪

7.1 护士工作礼仪概述	128
7.1.1 护士工作礼仪的基本要求	128
7.1.2 护理操作中的礼仪规范	129

7.2 岗位护理礼仪	130
7.2.1 门诊护理工作礼仪	130
7.2.2 急诊护理工作礼仪	132
7.2.3 手术室护理工作礼仪	133
7.2.4 病区护理工作礼仪	135
7.2.5 社区护理工作礼仪	140
7.2.6 涉外病房护理工作礼仪	141
7.3 同事间工作交往的礼仪	144
7.3.1 同事共事的礼仪原则	144
7.3.2 同事间交往的禁忌	144
7.3.3 护士交接班礼仪	145

第8章 护生实习礼仪 147

8.1 护生实习礼仪概述	147
8.1.1 护生临床实习的重要性	147
8.1.2 护生临床实习礼仪的重要性	148
8.1.3 护生临床实习前的准备	148
8.1.4 护生临床实习职责及工作内容	149
8.2 护生与医务人员的沟通礼仪	150
8.2.1 转变角色	150
8.2.2 护生与医务人员沟通的基本原则	150
8.2.3 护生与医务人员的沟通礼仪内容	150
8.2.4 影响护生与医务人员沟通的因素	152
8.3 护生与患者的沟通礼仪	153
8.3.1 护生与患者沟通的基本原则	154
8.3.2 护生与患者的沟通礼仪内容	154
8.3.3 护生与患者家属的沟通礼仪	155
8.3.4 影响护生与患者沟通的因素	156
8.4 护生在临床实习期间易出现的礼仪问题	157
8.4.1 仪容礼仪问题	157
8.4.2 服饰礼仪问题	157
8.4.3 仪态礼仪问题	158
8.4.4 沟通礼仪问题	158

第 9 章 护生求职礼仪	159
9.1 护生求职礼仪概述	159
9.1.1 求职礼仪的概念	159
9.1.2 求职礼仪的特点	160
9.1.3 求职礼仪的种类	160
9.2 书面求职礼仪	160
9.2.1 求职信的写作方法	161
9.2.2 求职信中个人简历的写作方法	162
9.2.3 书面求职材料的写作要求及注意事项	164
9.3 面试礼仪	165
9.3.1 面试前的准备	165
9.3.2 面试中的礼仪	167
9.3.3 面试后的礼仪	170
9.3.4 面试礼仪的禁忌	170
参考文献	173



第 1 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。礼仪不仅是一个国家社会风气的现实反映,也是一个民族文明和进步的重要标志。

现代社会对行业礼仪的要求越来越高,不少行业已经把职业礼仪培训作为上岗前的必备条件。医药卫生体制改革总体部署和 2010 年全国卫生工作会议精神,要求临床护理“以患者为中心”,进一步规范临床护理工作,改善护理服务,提高护理质量,努力为人民群众提供安全、优质、满意的护理服务。因此,护理礼仪教育已成为护理专业一门不可缺少的重要课程。



学习目标

- ◎ 掌握礼仪的概念及基本原则。
- ◎ 掌握学习护理礼仪的途径与方法。
- ◎ 熟悉礼仪的特征及分类。
- ◎ 熟悉护理礼仪的概念、特征、作用及内容。
- ◎ 了解礼仪的起源与发展。
- ◎ 了解中西方礼仪的差异。
- ◎ 了解礼仪的表现形式及作用。

1.1 礼 仪 概 述

1.1.1 礼仪的起源与发展

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。揭示礼仪的起源与发展,有助于人们更深入地认识礼仪的本质,更好地指导礼仪实践。

1. 中国礼仪的起源与发展

从历史发展的脉络来看,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。根据考古学、民俗学等方面的资料表明,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。如古人为了增加财富祭祀大地、山川和湖泊,出猎要举行仪式,作战前要占卜等。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,沿袭至今便成了握手礼。在众多礼仪形式中,敬神礼仪更为突出,汉语中的“礼”本意就含有敬神的意思。

到了新石器时代晚期,人际交往礼仪也初步形成。根据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。

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,礼事起于燧皇,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”和“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。

2) 古代礼仪的成熟阶段

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、婚姻和家庭等各方面,奠定了华夏礼仪传统的基础。

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。

西周时期的《周礼》为中国历史上第一部记载“礼”的书籍。《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》偏重于政治制度,《仪礼》偏重于行为规范,《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变革。孔子、孟子和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、道德义务等。

儒家学派的创始人孔子的主要礼仪思想包括以下内容: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,犹无耜而耕也”,故孔子提倡“为国以礼”,礼是个人践行的自觉要求,要求人们做到“非礼勿视,非礼勿听,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。它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,而是被融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。

1911年末,清朝瓦解,孙中山先生于1912年1月1日在南京就任中华民国临时大总统。孙中山先生与战友们破旧立新,用民权代替君权,用自由、平等取代宗法级制;普及教育,废除祭孔读经;改易陋俗,剪辫子、禁缠足等,从而正式拉开现代礼仪的帷幕。此时由西方传入中国的握手礼开始流行于上层社会,并逐渐普及民间。二十世纪三四十年代,中国共产党领导的苏区、解放区重视文化教育事业及移风易俗,进而谱写了现代礼仪的新篇章。

6)当代礼仪阶段

1949年10月1日,中华人民共和国宣告成立,中国的礼仪文化建设从此进入一个崭新的历史时期。新中国成立以来,礼仪的发展大致可以分为3个阶段。

(1)礼仪革新阶段:1949—1966年是中国当代礼仪发展史上的革新阶段。在此期间,摒弃了昔日束缚人们的“神权天命”“三从四德”等封建礼教,确立了同志式的合作互助关系及男女平等的新型社会关系,而尊老爱幼、先人后己、讲究信义、以诚待人、礼尚往来等中国传统礼仪中的精髓内容则得到继承和发扬。

(2)礼仪退化阶段:1966—1976年,中国发生了“文化大革命”,许多优良的传统礼仪被丢弃,礼仪受到严重摧残,社会风气逆转直下。

(3)礼仪复兴阶段:1978年党的十一届三中全会以来,改革开放推动中国的礼仪建设进

入全新的复兴时期。推行文明礼貌用语、树立行业新风、制定市民文明公约等举措,各行各业的礼仪规范纷纷出台,岗位培训、礼仪教育日趋增多,讲文明、重礼貌蔚然成风。

2. 西方礼仪的起源与发展

西方的文明史在很大程度上表现了人类对礼仪的追求与礼仪演变的历史。人类为了维持与发展血缘亲情以外的各种人际关系,避免“格斗”或“战争”,逐步形成了各种与“格斗”和“战争”有关的动态礼仪,如为了表示自己的友好与尊重,愿意在对方面前“丢盔卸甲”,产生了脱帽礼。

从古希腊到当代,西方诸多名家对礼仪都做过精彩的论述。苏格拉底教导人们要待人以礼,身体力行,为人师表;柏拉图强调教育的重要性,提出理想的四大道德目标是智慧、勇敢、节制和公正;亚里士多德指出“德行就是公正”。中世纪则是礼仪发展的鼎盛时期,制定了严格烦琐的贵族礼仪和宫廷礼仪。文艺复兴时期,意大利作家加斯梯良的《朝臣》论述了从政的成功之道、礼仪规范及重要性。之后,随着欧洲资产阶级革命浪潮的兴起,礼仪有了新的发展,英国资产阶级教育思想家约翰·洛克的《教育漫话》系统深入地论述了礼仪的地位、作用、意义和方法。到了20世纪中期,礼仪也随社会经济发展得到进一步的发展,这时的礼仪已不再是上层社会对遵循礼仪的烦琐要求,而是对优美举止的认可和赞赏,形成了适应社会平等关系的比较简单的礼仪规则,礼仪更注重实用、简洁和文明。

今天的礼仪在继承传统礼仪文化精髓的基础上,不断增添新的内涵,更加丰富多彩。国家有国家的礼制,民族有独特的礼仪习俗,行业有行业的礼仪规范,国际上也有各国共同遵守的礼仪惯例。不少国家已把礼仪作为公民的“必修课”,从基础教育开始,培养公民的礼仪意识和修养,就业前必须经过严格的礼仪训练,才能上岗工作。

3. 中西方礼仪的特点

1) 中国礼仪

(1) 敬老爱幼,亲情至上。中国的人际关系中重视家族和血缘关系,“血浓于水”的传统观念根深蒂固。中国人的家庭观念很强,“父母在,不远游”“叶落归根”;崇尚四世同堂,敬老爱幼,家长终生操劳,养育儿女,不辞辛劳。

(2) 谦虚含蓄,善于自制。中国人视谦虚为美德,性格多宽厚平和、含蓄内向、忍耐力强,与人相处时谨慎行事,不喜欢张扬,善于控制自己的感情,“动于心,发于情,止于礼”。生活中的一些习惯用语表现出了谦虚含蓄,如受到表扬时,总要谦虚地说“做得很不好”;精心挑选了礼品,送礼时却说“微薄之礼,不成敬意,请笑纳”;收受礼品时,常常会客气推辞,接过礼品后一般不会当面拆开看,避免显得自己重利轻义,有失礼貌。

(3) 注重人情,礼尚往来。在交往中,如果接受了别人的礼物或宴请而不回赠,被认为是很不礼貌的。通过互赠礼物可以加强联系,表达感情。

2) 西方礼仪

(1) 讲究平等,自由至上。与中国家庭相比西方家庭成员之间更加注重人格上的平等,家长与孩子之间的关系更随意一些,孩子可以直呼父母的姓名,在家里每个人都享有不受别人干涉的权利和自由。他们将责任和义务分得很清楚,责任必须尽到,义务则完全取决于实际能力,绝不勉为其难,处处强调个人拥有的自由。

(2) 崇尚个性,不重客套。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。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。送礼时,向受礼人直接说“这是我精心为你挑选的礼物,希望你喜欢”。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。

(3)讲究效益,不重人情。西方人办事讲求效益,讲究办事效率,不注重人情关系,在交往活动中喜欢直率坦诚。

1.1.2 礼仪的基本概念与分类

礼仪具有丰富的内涵,尽管其含义随着社会的发展越来越宽泛,表述形式多样,但含义的核心是统一的,即礼仪是在人际交往过程中形成并得到共同认可的行为规范、交往程序和准则。

1. 礼仪的基本概念

1)礼

礼的本意为敬神,后引申为表示敬意的通称。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,是人们在长期的生活实践中约定俗成的,共同认可的行为规范。“礼”是人际交往乃至国际交往中相互表示尊重、亲善和友好的行为。

2)礼貌

礼貌是指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。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

礼节是社会交往中表示尊重、祝贺、问候致意、迎来送往、慰问或哀悼等的惯用形式。社交上,礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式,如接待来宾时许多国家通行见面握手、献花,还有一些国家可以拥抱、亲吻等,这都属于礼节的具体形式。

4)仪表

仪表是指人的外在表现,包括容貌、服饰、姿态、风度和个人卫生等。

5)仪式

仪式是指在较为庄重的场合为表示敬意或隆重,举行具有专门程序的规范化的活动,如各种会议、项目的开幕式或闭幕式、颁奖仪式、签字仪式等。

6)礼仪

礼仪包括“礼”和“仪”两部分。“礼”,即礼貌、礼节,“仪”即仪表、仪式。礼仪是对礼貌、礼节、仪式和仪表等的统称,是人们在各种社会交往中为了表示相互尊重,在仪表、仪式等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。

2. 礼仪的分类

礼仪按照行业划分为行业礼仪和非行业礼仪。行业礼仪也称职业礼仪,如政务礼仪、商

务礼仪、服务礼仪；非行业礼仪，如社交礼仪和国际礼仪等。

1) 政务礼仪

政务礼仪也称国家公务员礼仪，是国家公务员在执行国家公务时所应当遵守的礼仪。

2) 商务礼仪

商务礼仪是公司、企业的从业人员以及其他一切从事经济活动的人士在经济往来中所应当遵守的礼仪。

3) 服务礼仪

服务礼仪是各类服务行业的从业人员在自己的工作岗位上所应当遵守的礼仪。

4) 社交礼仪

社交礼仪也称交际礼仪，是社会各界人士在一般性交际应酬之中所应遵守的礼仪。

5) 国际礼仪

国际礼仪又称涉外礼仪，是人们在国际交往中，在同外国人打交道时所应遵守的礼仪。

护理礼仪属于行业礼仪，是一种特定职业的职业礼仪，指的是护士在工作岗位上所应当遵守的行为规范。

1.1.3 礼仪的特征

礼仪作为人际交往过程中行为的基本规范，具有其自身的特征。人们在特定场合、特定时间，针对特定对象会遵守不同的礼仪。礼仪作为人类社会的产物，具有与人类社会相适应并服务于人类交往的特征，主要表现在规范性、限定性、社会性和普遍性、实践性和操作性、民族性和地域差异性、传统性和发展性以及世界性等方面。

1. 礼仪的规范性

礼仪的规范性要求人们在交往中必须遵守相应的行为规范，在特定的场合采用规范的语言和行为。礼仪的规范是衡量他人并判断自己是否符合礼仪要求的标准和尺度。人们在交往场合要想合乎礼仪就必须遵守礼仪规范。

护士在接待患者和提供护理服务过程中需要遵循的职业标准和行为规范就是护士礼仪规范的具体体现。

2. 礼仪的限定性

特定的礼仪只适用于特定的场合和范围。当场合不同，身份不同，所要求的礼仪也各有不同，这就是礼仪的限定性。在服务场所应用的仪容、仪态礼仪不一定适用于家庭。护士在工作场合和休闲场合，其行为要求也可能不同。

3. 礼仪的社会性和普遍性

礼仪作为社会产物是应社会需要而产生的，对社会成员的交往行为起着规范的作用，因此，社会性是礼仪最基本的特征。所谓人无礼不往，事无礼不成，都反映了礼仪的社会性本质。礼仪广泛存在于社会生活中，对人际关系起调节作用，体现礼仪的普遍性。上到国家政治、经济和文化领域，下到公民个人的社会交往，只要有人与人交往的存在，礼仪就有意无意地左右着人们的行为。

4. 礼仪的实践性和操作性

礼仪是来源于社会实践并服务于社会实践的一门学科。礼仪的实用性和实践性很强,只有把礼仪理论不断地应用于礼仪实践,才能不断地检验和提高自身的礼仪素养。因此,护士不仅要懂得礼仪的知识,更应表现出相应的礼仪行为。礼仪的理论相对高深,但其规则简明、实用,也易于掌握,具有较强的可操作性。

5. 礼仪的民族性和地域差异性

礼仪就其形式和表达方式都受到民族因素的影响。不同国家、不同种族和民族、不同宗教、不同地域文化都可能产生不同的习俗和规则,由此导致礼仪在内容和形式上的地域差异性。我国是一个多民族大国,有 56 个民族,表现出多种不同的礼仪习俗。我国礼仪强调“礼”是核心,是治国安邦、规范人伦的重要原则。西方礼仪在其精神上与我国有较大区别,强调个人利益和对个人权益的尊重,其宗教色彩更浓。

6. 礼仪的传统性和发展性

礼仪作为文化现象,是社会文化的产物,随社会历史的变迁而发展。礼仪的发展和演变主要与民族传统文化、文化交流和科学技术进步有直接的关系。礼仪由传统习俗演变而来,一旦形成,就会被人们认同而有一段较长时间的延伸期,那些符合人性基本需要且有社会适应性的礼仪便逐步构成了民族文化传统的内容,被融入后世的现实生活而被代代传承下来。礼仪也是在交流中逐步发展的,通过交流,人们从对方的规范和准则中发现先进所在,并逐步吸取与本地礼仪结合,最终形成更符合现代社会人际交往所需的礼仪规范,使自己的礼仪文化得到发展和升华。礼仪发展还与社会科学技术进步有直接关系。社会经济水平和物质条件的发展,使人们交往的方式和手段多样化,使礼仪从形式和内容上都更加丰富,以满足社会人群不断提高的文化生活需要。

7. 礼仪的世界性

世界各国各民族的礼仪在保持本民族传统的同时又会在相互交往的过程中同化和融合,并在此基础上逐步发展形成国际礼仪。

1.1.4 礼仪的表现形式

1. 语言礼仪

1) 语音类

通过不同的语音来表示礼仪,即通过声音的高低、音色、语速和声调等来暗示不同的意义。首先,声音表达要让人感到真实、朴实、自然;其次,音量要控制得当,需轻柔时勿高昂,需低沉时勿喧哗;最后,音调要注意抑扬顿挫、和谐有致。

2) 口头类

通过口头语言的形式表达的各种礼仪,即以谈话的方式表示礼节。表达要注意时间原则、地点原则和对象原则。

3) 书面类

通过书面语的方式表达礼仪,用于非面对面人际交往。通过感谢信、贺电、函电、请柬、

祝词等书信形式来传情达意,其两大特点是礼节性和规范性。

2. 身体礼仪

1) 表情类

通过人的面部各种各样的表情来传递礼仪。人的面部是人世间最丰富多彩的一道风景线,包括眼、眉、嘴、鼻、颜面肌肉的各种变化以及整个头部的姿势等。如人的眼睛是人的表情语言中最丰富的,“眼语”像灵魂的一面镜子,通过眼睛可以观察到对方是否喜欢你、支持你,如深沉的注视表示崇敬,横眉冷眼表示仇恨,眉来眼去表示情人间暗送秋波。

2) 仪态类

通过人的各种仪态传达礼仪。人的体态非常多,有手语、肩语、腿语、足语等。其中手语是语义最丰富的动作语言,如竖起拇指向上表示赞扬、了不起;伸出小拇指表示鄙视;向上同时伸出中指和食指组成英文字母“V”表示胜利;用拇指和食指圈成“O”形,其他三指向上伸出表示“OK”“好”。

3. 服饰礼仪

服饰是通过服装、饰物等语言符号表达一定思想和情感意义的礼仪行为。包括两种类型:一种是由服装、饰物、化妆美容等代表的礼仪,另一种是通过各种物品代表的礼仪。饰物类语言有其特殊的意义。首先,服饰和物品彰显着社会风尚;其次,服饰和物品是一种情感的象征;最后,服饰和物品是一种美的演绎。

4. 酒宴礼仪

酒宴是通过设宴吃饭表示对客人的尊重和欢迎的一种礼节。古今中外,以酒宴款待亲朋好友已成为惯例。一则通过美味佳肴表达对朋友亲人的深情厚谊,再则通过宴席上种种礼仪行为表示对客人的尊重礼貌,以求此后发展互相友好的关系。

1. 1. 5 礼仪的原则

礼仪原则是人们在处理人际关系时的出发点和应遵从的指导思想,是人们对礼仪长期实践活动的高度概括和总结。它是保证礼仪正确施行的基本条件。礼仪的原则主要有遵守的原则、自律的原则、平等的原则、敬人的原则、宽容的原则、真诚的原则、适度的原则和从俗的原则。

1. 遵守的原则

在交际活动中,每一位参与者不论其职位高低、财富多少,都必须自觉自愿地遵守礼仪规则,以礼仪规范自己的言行举止。任何人都有自觉遵守礼仪、应用礼仪的义务,否则将会受到公众的指责。

2. 自律的原则

古人云:“己所不欲,勿施于人。”礼仪规范由“对待他人的做法”和“对待自己的要求”两部分组成,其中最重要的就是对自我的要求,即运用中需要重视自我要求、自我约束、自我控制、自我检点、自我对照和自我反省,对待个人的要求是礼仪的基础和出发点。如果不能律己只会律人,不讲慎独与克己,遵守礼仪就无从谈起。只有每个人按照要求严格规范自己的言行,人与人之间的交往才会和谐顺利。

3. 平等的原则

平等是礼仪的核心,对人应以诚相待,一视同仁,给予同等礼遇,不因地位高低、财富多少、国籍种族不同以及与自己关系的亲疏远近而不同。

4. 敬人的原则

敬人的原则是指与人交际活动中的互相谦让,互相尊敬,友好相待,和睦相处。要把对交往对象的尊重、尊敬和友好放在首位,要做到敬人之心常存,不可伤害他人尊严,更不能侮辱对方的人格。尊敬是相互的,你尊重别人,别人才会尊重你。

5. 宽容的原则

宽容的原则是指在人的交往活动中多容忍、体谅他人,严于律己、宽以待人,不应求全责备、斤斤计较、过分苛求、咄咄逼人。要有容人之短、海纳百川的胸襟与度量。“水至清则无鱼,人至察则无徒”,不必强求他人与自己完全保持一致,给对方以个人行为和自我判断的自由,这是尊重对方的一种具体表现,同时要学会虚心地接受别人的批评意见。

6. 真诚的原则

真诚的原则是指在运用礼仪时务必待人真诚、言行一致、表里如一,使交往的对方理解和接受你的真诚。不能口是心非、言行不一,更不能阳奉阴违,当面一套背后一套。

7. 适度的原则

为了保证礼仪沟通的实效,应注意掌握技巧,合乎规范,把握分寸,适度得体。既要彬彬有礼,又不能低三下四;既要热情大方,又不能轻浮谄媚;既要真诚友好,又不能虚伪客套;既要坦率真诚,又不能言过其实;既要优雅得体,又不能夸张造作;既要尊重习俗,又不能粗俗无礼。

8. 从俗的原则

人际交往中因国情、民俗、文化背景差异存在着“十里不同风,百里不同俗”的现象,礼仪与各民族的风俗习惯、宗教信仰等有很大关系。礼仪交往要求人们尊重对方,入乡随俗,入境问禁,而不能妄自尊大、自以为是或简单否定其他民族和国家习俗。

1.1.6 礼仪的作用

在社交活动中,人们能否懂得并熟练运用得体的礼仪,是一个人所受教育程度的体现,是一个人内在素质的表现,也是一个人道德水准高低的标尺。

1. 塑造形象

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。人们的谈吐越来越文明,装饰打扮越来越富有个性,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。

2. 促进交流

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。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,使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。

3. 改善关系

学习和运用礼仪,不仅可以使个人在交际活动中充满自信,胸有成竹,处事不惊,更能够帮助人们规范彼此的交际行为,更好地向交往对象表达自己的尊重、敬佩、友好与友善。增进人与人之间的了解与信任,帮助人们更好地取得交际的成功,进而造就和谐、宽松的人际关系。

4. 维护秩序

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,家庭的幸福与和谐,邻里的友善与和睦,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,社会便会更加和谐稳定。

5. 净化风气

对社会来讲,礼仪是精神文明建设的重要组成部分,是社会文明程度、道德境界和生活习俗的反映。每个人遵守礼仪、运用礼仪,将有助于社会风气净化、精神品位的提升,从而推进社会主义精神文明的建设。

1.2 护理礼仪概述

护理礼仪是一种专业文化模式,是研究护理工作中交往艺术的学问,护理礼仪除具有一般日常社交礼仪的基本特征外,还具有护理专业的文化特征,是护理专业的行为规范,用以指导和协调护理行为过程。护士职业形象的培养有赖于护理礼仪的学习,良好的职业形象不仅可体现护士的个人素质,同时可以增进护患关系,加快患者康复。要塑造良好的护士形象,除了具备一定的知识以外,还必须具备良好的礼仪修养。

1.2.1 护理礼仪的概念与特征

1. 护理礼仪的概念

护理礼仪,属于职业礼仪范畴,是护士在护理实践活动中必须共同遵守的准则、秩序和行为规范的总和。它既是护理工作者素质修养的外在表现,也是护理人员职业道德的具体体现。

护理礼仪来源于护理实践,又直接应用于护理服务,因而具有很强的实践性、应用性和普及性,对于培养合格护士、提高护理服务质量和优化护士整体形象具有重大、深远的意义。

2. 护理礼仪的特征

作为护理工作过程中行为的基本规范和要求,护理礼仪具有其自身的特征。

1) 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、守则的基础上,护理人员的待人接物、律己敬人和行为举止等方面规定的模式或标准。例如,不少国家对护

士的着装有统一规定,工作时必须戴帽,穿护士服和护士鞋。

2) 强制性

护理礼仪中的各项内容是基于法律、规章、制度、守则和原则基础上的,对护理人员具有一定的约束力和强制性。

3) 可行性

护理礼仪要运用于护理实践中,要注意礼仪的有效性和可行性,要得到护理对象的认同和接受。

4) 适应性

护理礼仪的适应性是指护士对不同的服务对象或不同文化的礼仪具有适应的能力。随着国际间友好往来增多,护理工作面对的患者其信仰、风俗和文化等各方面都有所不同,护士要在工作中尊重患者的信仰、文化和习俗,并在交流、接触和调整中相互融合适应。

5) 传统性

我国护理礼仪继承了中华民族的优良传统,并汲取了西方文化的精华,不断地发展和完善着自己的科学体系。

6) 综合性

护理礼仪作为一种专业文化,是护理服务的科学性与艺术性的统一,是人文与科技的结合,是生命的伦理学与美学的结合,并在护理活动中体现护士的科学态度、人文精神和文化内涵。

1.2.2 护理礼仪的作用

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一个重要内容。护理礼仪不仅体现在护士的仪表和精神状态上,而且更深层地反映在护士的思想素质、道德品质、敬业精神和自身修养上。

1. 塑造个人形象,密切护患关系

护士的形象是护士在与服务对象相互接触的过程中形成的。护理礼仪有助于塑造护士良好的个人形象,要求护士用礼仪的标准规范自己的言行。从表面上看,护理礼仪只是一种职业行为,但实际上却具有非常丰富的文化内涵,是人的全部文化修养的外在体现,既反映了护士职业“以人为本,关爱生命”的原则,又体现出对他人的尊敬和友好,表现出护士良好的个人修养。护士的形象、言谈举止和音容笑貌都可能对服务对象产生直接或间接的影响,从而影响护理效果。在接待患者时,护士端庄的仪表、规范的操作、文雅的举止、得体的言语会给患者留下良好的印象,得到患者更多的配合和支持。在交谈中使用礼貌性语言,针对患者的具体问题予以安抚,而使患者得到心理上的满足和慰藉,使护患双方产生情感上的共鸣,从而密切了护患关系。

2. 塑造职业形象,提高护理质量

护理礼仪是职业的要求,是树立护理职业形象、提高护理质量和促进护理事业不断发展的重要条件。尊重自己的服务对象,讲究职业礼仪,将有助于提高医院在社会公众心中的地位和声誉。护士个人在工作场所的言谈举止、衣着服饰已不再是单纯的个人行为,而是与其

所在医院的利益紧密联系,甚至影响到社会对护士职业的评价,影响到护士在社会中的地位。

3. 融洽医护关系,营造和谐环境

医护工作是互相衔接、共同完成疾病治疗,并以促进患者康复为最终目的的工作。同事之间一句问候、一个微笑和一句关切的话语,都可以拉近彼此的距离,形成愉悦的工作环境。工作中仪容整洁、精神饱满、行动干练都可争取他人的信任,利于彼此的协作。

1.3 护理礼仪的内容、学习途径与方法

护理礼仪是一门综合性的人文学科,涉及学科及内容较多。学习护理礼仪应从日常礼仪开始,结合护理工作特点,在工作中、与人交往中不断摸索积累出护士的良好形象。

1.3.1 护理礼仪的内容

护理礼仪属于职业礼仪的范畴,是护理人员在工作岗位上应当遵守的行为规范,护理礼仪包括护士日常社交、仪容、服饰、仪态和人际沟通等方面。

1. 护士日常社交礼仪

日常社交礼仪是人们在日常社交活动中所共同遵守的行为规范。使言行举止合乎人情事理、合乎礼节和仪式的要求,是作为护理人员应严格遵守礼仪的基本要求。这样不但可使护理人员得到社会广泛的欢迎和尊重,更可使护理工作得到更多的理解和支持。

2. 护士仪容礼仪

仪容是指人的容貌,是个人仪表的重要组成部分,在人的仪表美中具有举足轻重的作用,它能反映出人的精神气质、思想修养。在人际交往中,仪容特别容易引起交往对象的关注,并影响对方对自己的整体评价。对于护理人员来说,美好的仪容不仅是个人美的表现,也是对患者尊重的体现。整洁、美观的仪容是护士应具备的最基本的职业要求。

3. 护士服饰礼仪

服饰是人们对所穿服装、所用饰品的总称。服饰可以传递人的思想和情感,能体现一个人的文化修养和审美情趣,是一个人的身份、气质和内在素质的无言介绍信。大方得体的服饰使人有一种无形的魅力,有助于在人际交往中给人们留下良好的第一印象。护士在工作场合穿着得体、适度 and 规范,不仅能表现出护士严谨的工作态度,同时也向患者表达了一种礼貌和尊敬,可以给患者留下良好的印象,促进护患关系和谐发展。

4. 护士仪态礼仪

仪态是指人在行为中的身体姿态与风度。姿态是身体所表现的样子,风度是内在气质的外在表现。仪态是一种无声的“语言”,也是内涵丰富的肢体“语言”,它真实地反映一个人的素质,更能充分体现护理职业的独特魅力,给人们留下善良、温和、仁爱的“白衣天使”印象。

5. 护士言谈礼仪

语言和谈吐简称言谈,是人们为了某种目的在一定的语境中以口头形式运用语言的一

种活动。言谈在社会活动中可以帮助人们传递信息、交流思想、增进了解、加深认识。护理人员在与护理服务对象进行接触的过程中,言谈礼仪是护理工作者应当掌握的基本工作技巧之一。由于特殊的职业特点,护理人员的言谈可以“治病”,也可以“致病”,直接关系到患者的生命和健康。因此,在护理工作中,护士一定要遵循相应的言谈礼仪,使用恰当的沟通技巧,以体现自身良好的职业素质,提高护理质量。

6. 护士工作礼仪

随着人们健康意识的不断提高,患者对护理质量与安全有了更高的要求标准,并能利用法律武器维护自身的合法权益,这对护士提出了更为严格的要求。因此,护士除严格执行护理技术操作规范进行各项护理工作外,还要注意各操作环节中的服务需符合礼仪要求。这样才能满足患者身体和心理需求,为患者提供优质服务,保证护士自身安全。

7. 护生实习礼仪

护生临床实习是护生将所学的基本理论、基本知识和基本技能应用于临床护理实践的过程,是护生从学校走向临床工作不可逾越的重要阶段。护生初次进入临床会遇到许多在校期间不曾遇到的问题。同时,护生在临床实习中的表现也直接决定自身求职的成败。因此,在实习期间护生不仅要加强专业知识学习、积极参与技能培训,还应注重自身素质和行为规范,以最佳的表现为自己的就业奠定良好的基础。

8. 护生求职礼仪

求职礼仪是公共礼仪的一种,它是求职者在求职过程中必须熟悉掌握的交际规则。它是求职者与求职单位接待者接触时应具有的礼貌行为和交际要求。护士毕业生应聘时,要想力挫群雄,掌握必要的惯例和技巧,遵从求职礼仪规范,都是不可或缺的,甚至在某些情况下,会使求职达到事半功倍的效果。

1.3.2 护理礼仪的学习途径与方法

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

护理人员个人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,并在实践中充分发挥自我监督作用。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、课下翻阅图书资料及通过互联网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礼仪的了解,强化对礼仪的印象,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. 注重理论联系实践

礼仪本身是一门实践性学科,因此护理人员学习礼仪务必要坚持理论和实践的统一。护理人员应注重实践,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,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好的护理人员学习,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。因此,护理人员必须不断提高自身的道德修养,严格遵守护理职业道德规范,纠正行业的不正之风,自觉维护“白衣天使”的崇高形象。同时,护理人员还要注重个性的自我完善,培养健康的性格和灵活应变的交往能力与自控能力,只有这样,才能真正体现出护理人员高尚的职业形象。

复习与思考

1. 什么是礼仪?
2. 礼仪的基本原则是什么?
3. 中西方礼仪有什么差异?
4. 护理礼仪有什么作用?
5. 如何培养自己的护理礼仪修养?