



21世纪职业教育立体化精品教材
“互联网+”新形态教材

护理礼仪与人际沟通

杨竹 主编



“互联网+”
新形态教材

名师视频：“看”书“听”书 直观学习
教学案例：融汇案例 生动解读
在线检测：“码”上做“码”上答

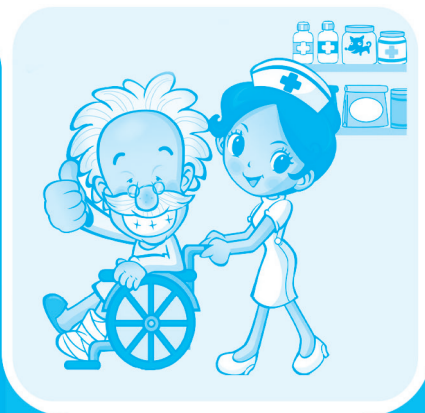
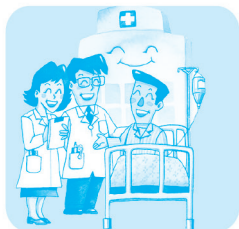




21世纪职业教育立体化精品教材
“互联网+”新形态教材

护理礼仪与人际沟通

杨竹 主编
刘景东 苏丽芬 李贺芝 副主编



图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪与人际沟通/杨竹主编. —南京: 江苏凤凰教育出版社, 2016. 11 (2019. 8 重印)

ISBN 978-7-5499-6115-3

I. ①护… II. ①杨… III. ①护理—礼仪 ②护理学—人际关系学 IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 253006 号

书 名 护理礼仪与人际沟通

主 编 杨 竹

责任编辑 杨小军

出版发行 凤凰出版传媒股份有限公司
江苏凤凰教育出版社

地 址 南京市湖南路 1 号 A 楼, 邮编: 210009

出 品 江苏凤凰职业教育图书有限公司

网 址 <http://www.ppve.cn>

经 销 凤凰出版传媒股份有限公司

印 刷 天津市蓟县宏图印务有限公司

厂 址 天津市蓟县天津专用汽车产业园福山大道 14 号

电 话 022-29140509

开 本 787 毫米×1 092 毫米 1/16

印 张 13.5

版 次 2016 年 11 月第 1 版 2019 年 8 月第 2 次印刷

标准书号 ISBN 978-7-5499-6115-3

定 价 32.00 元

批发电话 025-83658830

盗版举报 025-83658873

图书若有印刷错误可向江苏凤凰职业教育图书有限公司调换
提供盗版线索者给予重奖

内容简介

INTRODUCTION

本书是在贯彻落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020)》的前提下,根据我国应用型职业教育的要求,针对医学院校学生的教学特点,经过长期调研,结合大量医护人员的教学实践编写而成的。

按照科学、实用的原则,本书分为上、下两篇。上篇主要介绍护理礼仪,包括绪论、礼仪与修养、基础礼仪介绍、护士职业礼仪、护理工作礼仪、护理涉外礼仪;下篇主要介绍人际沟通,包括人际关系与人际沟通、沟通的技巧及方法、护理中人际沟通应用、治疗性关系中的沟通、护理实习及应聘。这些内容系统地讲解了护理礼仪与人际沟通的相关知识,内容丰富、重点突出、构思新颖,理论联系实际,帮助学生在掌握理论知识的同时,搭建起和实践结合的桥梁,使学生认识到护理礼仪的重要性,掌握沟通的技巧,提高学生在实践中的沟通能力。

本书既可以作为医学院校护理及相关专业的教材,也可以作为社会从业人员的参考读物和培训教材。

前 言

PREFACE

现代社会中，随着社会的进步和发展，礼仪在人们的日常生活中扮演着越来越重要的角色。社会的各行各业，特别是服务行业，为了提高服务质量，已经将礼仪规范和修养作为上岗培训的基本内容之一。近年来，随着医疗改革的不断深入、医疗模式的转变，对护理人员也提出了更高的要求。在实际工作中，护理人员的基本形象、言谈举止、沟通技巧等不但反映了个人修养，更会直接或间接地影响患者的健康和护理效果。因此，良好的医疗、护理服务，不再仅仅局限于生物学等传统医学的范畴，还扩展到社会学和心理学等多重领域，它对护理专业学生的培养也提出了全新的、更高的要求。

我国现代护理教育理念随着医疗、护理行业的发展，在教学内容、人才培养、技巧应用、教学活动等几个方面都发生了变革。护理教学实践也更注重人文科学理论与护理理论的有机结合，努力加强理论与实践的结合、技巧的应用，用不同形式进行护理教育。

在实际工作中，护理礼仪与人际沟通贯穿于整个医疗、护理和健康服务的过程中。护理人员是与患者接触最多、关系最密切的医务人员，其整体素质和能力直接体现着医院的护理水平。良好的护理礼仪既是护理人员修养的外在表现，又是护理人员职业道德的具体体现。护理工作礼仪不能等同于一般的社交礼仪，是在一般社交礼仪的基础之上不断拓展、完善的，并有其职业的特殊性。良好的人际沟通不仅有利于护理人员顺利地完成护理工作，还能促进患者积极主动配合治疗和康复活动，提高医院的整体护理质量。护理人员面对的是受疾病折磨的患者，他们在接受治疗和护理时，护理人员的热情服务、温暖话语，能使他们得到心理安慰，从而产生安全感、信任感。

本书以培养综合素质高、知识面广的应用型技术人才为目标，坚持“实用、好用、够用”的原则，遵循思想性、科学性、先进性、启发性和实用性的特点，以阐明理论、强化应用为教学重点。通过这种教学形式，改变理论脱离实际的状况，加强实践教学环节，提高学生的实践应用能力，更好地培养应用型人才。

全书在编排上注重内容充实、体例新颖，旨在提高学生的学习兴趣，进而更好地掌握理论知识和实践技巧。在每一章开篇，设有“目标透视”和“引导案例”：“目标透视”是对每章内容提出的学习目标和要求；“引导案例”是针对本章的主要内容，结合实际中的案例，引导学生和读者思考相关的知识，同时又是引出每章内容的导语。在每节内容中穿插“知识链接”和“小贴士”：“知识链接”是对相关理论知识的补充和扩展阅读；“小贴士”是针对某个知识点给出的一些提示、帮助、建议、小窍门。每章知识讲解结束后，设有“本章小结”和“教学检测”：“本章小结”是针对每章知识做小结，提炼每章的重点内容；“教学检测”是针对每章的理论知识设置的练习题，是对重要知识点的回顾，能帮助学生把握每章重点。

本书在编写过程中坚持理论联系实际的原则，对护理礼仪与人际沟通的内容体系和结构进行了改革。各章节知识点明确、重点突出，有利于学生在有限的时间内掌握学习内容。本书在编写过程中，参考了大量有关护理礼仪、人际沟通等方面的书籍，并引用了其中的一些资料，在此向相关作者深表感谢。

由于编者水平有限，编写时间仓促，书中难免存在不妥之处，敬请各位专家及广大读者提出宝贵意见，以便修订时改进。

编者

上篇 护理礼仪

第一章 绪论

目标透视	3
引导案例	3
第一节 礼仪的起源与发展	4
第二节 礼仪概述	11
第三节 护理礼仪概述	16
本章小结	21
教学检测	21

第二章 礼仪与修养

目标透视	23
引导案例	23
第一节 礼仪的基本原则	24
第二节 个人修养	26
第三节 护理礼仪与修养	30
本章小结	33
教学检测	33

第三章 基础礼仪介绍

目标透视	35
引导案例	35
第一节 个人仪容仪表礼仪	36
第二节 个人服饰礼仪	38

第三节 个人仪态礼仪	45
第四节 社交礼仪	51
本章小结	54
教学检测	55

第四章 护士职业礼仪

目标透视	57
引导案例	57
第一节 护士仪容仪表礼仪	58
第二节 护士服饰礼仪	63
第三节 护士仪态礼仪	69
第四节 护士表情规范	81
第五节 护理工作中的礼仪规范	85
本章小结	89
教学检测	89

第五章 护理工作礼仪

目标透视	93
引导案例	93
第一节 护理工作礼仪概述	94
第二节 门诊、急诊护理礼仪	97
第三节 病房护理礼仪	100
本章小结	105
教学检测	105

第六章 护理涉外礼仪

目标透视	107
------------	-----

引导案例	107
第一节 护士涉外礼仪	108
第二节 宗教人士交往礼仪	115
本章小结	123
教学检测	123

下篇 人际沟通

第七章 人际关系与人际沟通

目标透视	127
引导案例	127
第一节 人际关系	128
第二节 人际沟通	135
本章小结	142
教学检测	142

第八章 沟通的技巧及方法

目标透视	145
引导案例	145
第一节 有效沟通	146
第二节 护理语言沟通	151
第三节 护理非语言沟通	160
本章小结	164
教学检测	164

第九章 护理中人际沟通应用

目标透视	167
------------	-----

引导案例	167
第一节 护患之间的人际沟通	168
第二节 医护之间的人际沟通	173
第三节 护护之间的人际沟通	176
第四节 护理人员与其他工作人员的 人际沟通	180
本章小结	183
教学检测	183

第十章 治疗性关系中的沟通

目标透视	185
引导案例	185
第一节 治疗性沟通	186
第二节 治疗性沟通的技巧	191
本章小结	195
教学检测	196

第十一章 护理实习及应聘

目标透视	197
引导案例	197
第一节 护理实习	198
第二节 毕业生应聘	202
本章小结	207
教学检测	207

参考文献



上篇 护理礼仪



第一章

Chapter 1

绪论



目标透视

1. 了解礼仪的起源与发展,中西方礼仪的差异,礼、礼貌、礼节与礼仪的概念。
2. 熟悉礼仪的特点、作用,学习礼仪的重要性。
3. 掌握护理礼仪的含义、特点及理论基础。



引导案例

一次,英国一访华观光旅游团下榻北京国际会议中心大厦,翻译小姐陪同客人外出参观,在上电梯的时候,一位英国客人请这位翻译小姐先上,可是这位小姐谦让了半天,执意要让客人先行。事后这些客人抱怨,他们在中国显示不出绅士风度来,原因是接待他们的女士们都坚持不让他们显示。例如,上下汽车或进餐厅时,接待他们的女士们坚持让他们先走,弄得他们很不习惯,甚至觉得受了委屈。虽然我方人员解释,中国是“礼仪之邦”,遵循“客人第一”的原则,对此解释他们也表示赞赏,但对自己不能显示绅士风度仍表示遗憾。

第一节 礼仪的起源与发展

一、中国礼仪的起源与发展

(一)中国礼仪的起源

中华民族是人类文明的发祥地之一,中国文化传统源远流长。礼仪作为中华民族文化的基础,有着悠久的历史。礼仪究竟何时何故而起,自古以来,人们就在不断地探讨。归纳起来,有以下几种说法。

从时间上讲,最早的礼仪可以追溯到原始社会时期,在长达 100 多万年的原始社会中,人类逐渐开化。生活在距今约 1.8 万年前的北京周口店山顶洞人,就已经知道用穿孔的兽齿、石珠作为装饰品挂在脖子上,用兽皮、树叶缝制成衣服穿在身上,这就形成了最早的服饰礼仪。进入新石器时期,人类不仅能制作精细的磨光石器,而且开始从事农耕和畜牧。在其后数千年的岁月里,原始礼仪渐具雏形。

从理论上说,礼的产生是人类协调主客观矛盾的需要。首先,礼的产生是为了维护自然的“人伦秩序”。人类为了生存和发展,必须与大自然抗争,不得不以群居的形式相互依存,人类的群居性使得人与人之间既相互依赖,又相互制约。在群体生活中,男女有别,老少有异,这既是一种天然的人伦秩序,又是一种需要被所有成员共同认可、保证和维护的社会秩序。人类的内部关系必须妥善处理,所以人们逐步积累和约定出一系列“人伦秩序”,这就是最初的礼。其次,礼的产生是为了满足人类自身欲望与实现欲望的条件之间动态平衡的需要。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,难免会产生矛盾和冲突,为了避免这些矛盾和冲突,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。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“事神致福”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中,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

在传承沿袭的过程中,中国礼仪也在不断发生着变化。从中国礼仪的发展过程来看,其演变过程可以分为以下几个阶段。

1. 礼仪的起源时期

礼仪的起源时期为夏朝以前(公元前 21 世纪前)。礼仪起源于原始社会,在旧石器

时代(原始社会中、晚期)就出现了早期的礼仪。当时的礼仪较为简单和虔诚,尚处于萌芽阶段,不具备任何阶级属性。由于当时社会的发展和人们对自然的了解,礼仪主要是为祭天敬神而确定的一些祭祀仪式。另外,由于人类生活的逐步扩展,礼仪也逐渐出现在人们的日常生活中。例如,明确血缘关系的婚嫁礼仪;部族内部尊卑等级的礼制;一些在人们的相互交往中表示礼节和尊敬的动作等。

2. 礼仪的形成时期

礼仪的形成时期为夏、商、西周三代(公元前 21 世纪—前 771 年)。在这一时期,中国由金石并用时代进入青铜时代,由原始社会向奴隶社会过渡,这一时期尊神活动逐渐升温。同时,人类社会也逐渐出现了阶级的划分,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。在这个阶段,中国第一次形成了比较完整的国家礼仪制度,也第一次以文字的形式明确记载了礼仪制度的具体内容。例如,中国最著名的礼仪著作《周礼》(又名《周官》),这本著作记载了周朝礼仪制度各个方面的内容,其中最典型的是“五礼”,即吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼。由此可见,许多基本礼仪在商末周初已基本形成。另外两部礼仪著作——《仪礼》和《礼记》也对后世产生了深远的影响,这两部著作与《周礼》一起合称“三礼”。

3. 礼仪的变革时期

礼仪的变革时期为春秋战国时期(公元前 771—前 221 年)。在这一时期,中国的奴隶社会逐步瓦解,封建社会逐步形成。中国古代文化迅速发展,相继涌现出孔子、孟子、荀子等思想巨人。“百家争鸣”现象的出现也推动了中国礼仪和文化的发展与革新。孔子曰:“不学礼,无以立。”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(见图 1-1)。孟子提出的“仁、义、礼、智”成为当时的道德规范(见图 1-2)。荀子把“礼”作为人生哲学思想的核心,把“礼”看作是做人的根本目的和最高理想,认为“礼者,人道之极也”,他认为“礼”既是目标、理想,又是行为过程。在这些伟大的思想家的推动下,礼仪也得到了很大的发展和变革。



图 1-1 孔子像



图 1-2 孟子像

Chapter
1

Chapter
2

Chapter
3

Chapter
4

Chapter
5

Chapter
6

Chapter
7

Chapter
8

Chapter
9

Chapter
10

Chapter
11

知识链接

诸子百家

诸子百家是对春秋战国时期各种学术派别的总称,据《汉书·艺文志》的记载,数得上名字的学术派别有189家,共有4324篇著作。其后的《隋书·经籍志》《四库全书总目》等书记载的“诸子百家”则有上千家,但流传较广、影响较大、较为著名的不过几十家而已,其中只有10家发展为学派。诸子百家中流传最广泛的是儒家、道家、阴阳家、法家、名家、墨家、杂家、农家、小说家、纵横家。在春秋战国时期,各种思想学术流派的成就,与同时期古希腊文明相辉映,以孔子、老子、墨子为代表的三大哲学体系,形成了“百家争鸣”的繁荣局面。至汉武帝时,推行“罢黜百家,独尊儒术”的政策,于是以孔子、孟子为代表的儒家思想成为正统,统治汉族思想与文化两千余年。同时,儒家文化也不同程度地影响了其他少数民族,甚至影响到与中国相邻的国家。

小贴士

儒家

儒家是春秋战国时期“百家争鸣”中出现的一个重要学派,由著名思想家、教育家孔子创立,由著名思想家、文学家孟子加以发展。

儒家崇尚《周礼》,认为人人安分守己、互相关怀,达到一个大同世界,就是“仁”。“仁”是儒家的核心内容。儒家学说所倡导的“仁、义、礼、智、信”,被历代统治者及学术界所推崇,成为中国传统思想的核心及道德的主流。

4. 礼仪的强化时期

礼仪的强化时期为秦汉到清初(公元前221—公元1796年)。秦王嬴政统一中国后,建立起中国历史上第一个中央集权的封建王朝,并在全国推行“书同文,车同轨,行同伦”。西汉思想家董仲舒把封建专制制度的理论系统化,提出“唯天子受命于天,天下受命于天子”的“天人感应”之说。他把儒家礼仪概括为“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”。汉武帝刘彻采纳董仲舒“罢黜百家,独尊儒术”的建议,使儒家礼教成为定制。到了宋代,关于家庭方面的礼仪得到发展,以北宋史学家司马光的《涑水家仪》和南宋理学家朱熹的《朱子家礼》最著名。明代时期,交友之礼更加完善,忠、孝、节、义等礼仪日趋增多。纵观封建社会的礼仪,内容主要包括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了中华传统礼仪的主体。

5. 礼仪的衰落时期

礼仪的衰落时期为清初到清末(公元1796—1911年)。满族入关后,逐渐接受了汉族的礼制,并且使其复杂化,导致一些礼仪显得虚浮、烦琐。例如,清代的品官相见礼,当

★ 微视频



三纲五常

品级低者向品级高者行拜礼时,动辄一跪三叩,重则三跪九叩。清代后期,清王朝政权腐败,民不聊生,礼仪发展到刻板、僵化的地步,古代礼仪盛极而衰。

6. 现代礼仪的发展时期

现代礼仪的发展时期为民国时期(公元 1911—1949 年)。辛亥革命以后,受西方资产阶级“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、落后的封建礼教进行了批判和总结,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。

7. 当代礼仪时期

当代礼仪时期为中华人民共和国成立之后(1949 年至今)。新中国成立后,我国逐渐确立了以“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,随着中国与世界交往的日趋频繁,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,现代礼仪进入了全新的发展时期。大量的礼仪书籍相继出版,各行各业的礼仪规范纷纷出台,礼仪讲座、礼仪培训日趋火红,人们学习礼仪知识的热情空前高涨,讲文明、讲礼貌蔚然成风。今后,随着社会的进步、科技的发展和国际交往的增多,礼仪必将得到新的完善和发展。

二、西方礼仪的起源与发展

西方礼仪是随着西方文明的产生而产生的。自公元前 6000 年起,爱琴海诸岛居民开始从事农业生产,相继产生了克里特文化和迈锡尼文化,礼仪也随之产生。公元前 11 世纪,古希腊进入因《荷马史诗》而得名的“荷马时代”。《荷马史诗》是主要描写特洛伊战役和希腊英雄奥德赛的故事的叙事诗,其中也有许多关于礼仪的论述,如讲礼貌、守信用的人才会受人尊重。古希腊哲学家对礼仪也有许多精彩的论述。例如,毕达哥拉斯(Pythagoras,公元前 580—前 500 年)率先提出了“美德即是一种和谐与秩序”的观点;苏格拉底(Socrates,公元前 469—前 399 年)认为,哲学的任务不在于谈天说地,而在于认识人的内心世界,培养人的道德观念;柏拉图(Plato,公元前 427—前 347 年)强调教育的重要性,指出理想的四大道德目标是智慧、勇敢、节制、公正;亚里士多德(Aristotle,公元前 384—前 322 年)指出,德行就是公正,他认为“人类由于志趣善良而有所成就,成为最优良的动物,如果不讲礼法、违背正义,就会堕落为最恶劣的动物”。

公元 1 世纪末至 5 世纪是罗马帝国统治西欧的时期。在此时期,教育理论家昆体良(Quintilianus)撰写了《雄辩术原理》一书,书中论及罗马帝国的教育情况,认为一个人的道德、礼仪教育应从幼儿时期开始;而诗人奥维德(Publius Ovidius Naso)通过诗作《爱的艺术》,告诫青年朋友不要贪杯,用餐时不可狼吞虎咽。公元 476 年,西罗马帝国灭亡,欧洲开始封建化的过程。公元 12 世纪至 17 世纪是欧洲封建社会的鼎盛时期。中世纪欧洲形成的封建等级制度,以土地关系为纽带,将封建主与附庸联系在一起,此时期制定了

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9Chapter
10Chapter
11

严格而繁琐的贵族礼仪、宫廷礼仪等。例如,于12世纪写定的冰岛诗集《埃达》,就详尽地叙述了当时的用餐礼仪。

公元14世纪至16世纪,欧洲进入文艺复兴时期。该时期出版的涉及礼仪的著作包括:意大利作家卡斯蒂廖内(Baldesar Castiglione)编著的《朝臣》,《朝臣》论述了从政的成功之道、礼仪规范及其重要性;尼德兰人文主义者伊拉斯谟(Desiderius Erasmus,公元1466—1536年)撰写的《礼貌》,《礼貌》着重论述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。英国哲学家弗兰西斯·培根(Francis Bacon,公元1561—1626年)指出:“一个人若有好的仪容,那对他的名声大有裨益,并且,正如女王伊莎贝尔所说,那就‘好像一封永久的推荐书一样’。”

公元17世纪、18世纪是欧洲资产阶级革命浪潮兴起的时期。在这一时期,尼德兰革命、英国革命和法国大革命相继爆发。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了封建社会的礼仪。资本主义社会奉行“一切人生而自由、平等”的原则,但由于社会各阶层在经济上、政治上、法律上的不平等,因而未能做到真正的自由、平等。但是,在资本主义时期也出现了大量的礼仪著作。捷克资产阶级教育家夸美纽斯(J. A. Comenius,公元1592—1670年)编撰了《青年行为手册》等。英国资产阶级教育思想家约翰·洛克(John Locke)于1693年编写了《教育漫话》,《教育漫话》系统地、深入地论述了礼仪的地位、作用及礼仪教育的意义和方法。德国学者缅甸杰斯的礼仪专著《论接待权贵和女士的礼仪——兼论女士如何对男士保持雍容态度》,于1716年在汉堡问世。英国政治家切斯特菲尔德伯爵(Earl of Chesterfield)在其著作《教子书》中指出:“世间最低微、最贫穷的人都期待从一个绅士身上看到良好的教养,他们有此权利,因为他们在本性上是和你相等的,并不因为教育和财富的缘故而比你低劣。同他们说话时,要非常谦虚、温和,否则,他们会以为你骄傲而憎恨你。”

西方现代学者也编撰、出版了不少礼仪书籍,其中比较著名的有法国学者让·赛尔(Jean Sell)的《西方礼节与习俗》、英国学者埃尔西·伯奇·唐纳德(Elsie Burch Donald)的《现代西方礼仪》、德国作家卡尔·斯莫卡尔的《请注意您的风度》、美国礼仪专家伊丽莎白·波斯特(Elizabeth Post)的《西方礼仪集萃》及美国教育家卡耐基(Dale Carnegie)的《成功之路丛书》等。

三、中西方礼仪的差异

礼仪作为人与人之间交流的规则,是一种语言,也是一种工具。由于文化背景和宗教信仰的不同,使得中国同其他国家,尤其是西方国家有着截然不同的礼仪文化。随着我国改革开放步伐的日益加快,跨国交流日益增多,中西方礼仪文化的差异越发明显,这种差异带来的影响也是不容忽视的,在中西方礼仪没有得到完美融合之前,我们有必要了解这些礼仪的差异。

(一)语言表达方面

西方礼仪强调实用,表达率直、坦诚。中国人以“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。

在面对他人夸奖时所采取的态度方面,中国人与西方人各不相同。面对他人的夸奖,中国人常常会说“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。

日常打招呼时,中国人大多使用“吃了吗?”“上哪呢?”等,这体现了人与人之间的一种亲切感。可对西方人来说,这种打招呼的方式会令对方感到突然、尴尬,甚至不快,因为西方人会把这种问话理解为一种“盘问”,认为对方在询问他们的私生活。在西方,日常打招呼他们只说一声“你好!”或“早上好!”“下午好!”“晚上好!”就可以了。

在称谓方面,在汉语里,一般只有彼此熟悉、亲密的人之间才可以“直呼其名”。但在西方,“直呼其名”比在汉语里的范围要广得多。在西方,常用“先生”和“夫人”来称呼不知其名的陌生人,对十几或二十几岁的女子可称呼“小姐”,结婚了的女性可称“女士”或“夫人”等;在家庭成员之间,不分长幼尊卑,一般可互称姓名或昵称;在家里,子女可以直接叫爸爸、妈妈的名字;对所有的男性长辈都可以称“叔叔”,对所有的女性长辈都可以称“阿姨”。这些在中国是行不通的,在中国,必须要分清楚辈分、老幼等关系,否则就会被认为不懂礼貌。

中西方语言中有多种不同的告别语。例如,在和患者告别时,中国人常会说“多喝点开水”“多穿点衣服”“早点休息”之类的话,表示对患者的关怀。但西方人绝不会说“多喝水”之类的话,因为这样说会被认为有指手画脚之嫌,他们会说“多保重”或“希望您早日康复”等。

(二) 餐饮礼仪方面

中国人一向秉承谦虚的风尚,在请客时,往往会客气地说“没什么菜,请随便用”或者“手艺不好,将就着吃吧”。如果请客时食物被客人一扫而光,主人在面子上会很不好看,会觉得食物准备不充分或客人还没有吃饱。西方人请客时不会上很多菜,但一般会说:“这是我的拿手好菜,特地精心为你做的。”这表现出西方人的热情与直爽,而且请客时,如果食物被客人吃光,主人一定会感到欢欣鼓舞;若看见盘里剩下不少菜,反而会垂头丧气,因为剩菜说明其烹调水平有待提高。

在餐饮氛围方面,中国人在吃饭的时候喜欢热闹,很多人围在一起吃吃喝喝、说说笑笑,大家一起营造出一种热闹、温暖的用餐氛围。除非是在很正式的宴会上,否则中国人在餐桌上并没有很特别的礼仪。西方人在用餐时都喜欢幽雅、安静的环境,他们认为,在餐桌上时一定要注意自己的礼仪,不可以失去礼节,如在进餐时不能发出很难听的声音。

中西方宴请礼仪也各具特色。在中国,从古至今大多以左为尊,在宴请客人时,要将地位很尊贵的客人安排在左边的上座,然后依次安排。在西方则是以右为尊,男女间隔而坐,夫妇也分开而坐,女宾客的席位比男宾客的席位稍高,男士要替位于自己右边的女士拉开椅子,以示对女士的尊重。另外,西方人用餐时要坐正,弯腰、低头、用嘴凑上去吃都是很不礼貌的,但这恰恰是中国人通常吃饭的方式。吃西餐的时候,西方人不提倡大肆饮酒。而在中国的餐桌上,酒是必备之物,以酒助兴,有时为了表示对对方的尊重,喝酒的时候都是一杯一杯地喝。

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9Chapter
10Chapter
11

(三) 礼品馈赠方面

在中国,人际交往特别讲究礼数,重视礼尚往来,往往将礼物作为人际交往的媒介和桥梁。中国人送礼的名目繁多,除了重要节日互相拜访需要送礼外,平时的婚、丧、嫁、娶、过生日、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。西方人在送礼形式上也比中国人简单得多。一般情况下,他们既不送过于贵重的礼物,也不送廉价的礼物,但却非常重视礼物的包装,特别讲究礼物的文化格调与艺术品位。

在送礼和接受礼物时,中西方也存在着差异。西方人送礼时,总是向受礼人直截了当地说明“这是我为你精心挑选的礼物,希望你喜欢”,或者说“这是最好的礼物”之类的话;西方人一般不会推辞别人的礼物,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;而中国人则不同,中国人在送礼时也费尽心思、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。中国人在接受礼物时,通常会客气地推辞一番。接过礼物后,一般不当面拆开礼物,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。

(四) 时间观念方面

中国人对待时间比较随意,时间观念比较淡薄,经常会改变原定的时间和先后顺序。这在西方人看来是不可思议的,他们认为不尊重别人的时间是最大的不敬。

西方人的时间观念强,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。在西方人看来,是否守时直接反映了一个人的形象和素质。西方人的工作时间和休息时间区别分明,休息时间不打电话或谈论工作,甚至会在休假期间断绝非生活范畴的交往。

(五) 对待隐私方面

中国人非常注重共性拥有,强调群体,强调人际关系的和谐与邻里间的相互关心,认为这是富有人情味的表现。

西方礼仪处处强调个人拥有的自由,将个人的尊严看得神圣不可侵犯。如果冒犯对方的权利,那是非常失礼的行为。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。

★ 微视频



中西方礼仪的差异

礼仪是一种文化,是文化就有纵向的传承和横向的借鉴与融合。在全球化不断加快,经济、文化高速碰撞、融合的大背景下,西方文化大量涌入中国,中国传统礼仪也不断受到西方礼仪的冲击。如何保护中华民族传统礼仪,去其糟粕,与西方礼仪进行合理、有效的融合,成为人们不断思考和探讨的话题。越来越多的人认识到,中西方礼仪文化必将会互相渗透、不断发展。

第二节 礼仪概述

一、礼仪的基本概念

在中国传统的定义上，“礼”和“仪”实际是两个不同的概念。礼者，内出于心，是存乎内心的准则和规范，是一种制度、规则和社会意识观念；仪者，外显于形，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，表现在外部的语言、行为等方面。

（一）礼、礼貌、礼节与礼仪

1. 礼

礼的本意是敬神，后引申为表示敬意的通称。礼的含义比较丰富，它既可以指为表示敬意而举行的仪式，也可以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。它还特指奴隶社会、封建社会中等级森严的社会规范和道德规范。在《中国礼仪大辞典》中，“礼”被定义为特定的民族、人群或国家基于客观历史传统而形成的，以确定维护社会等级秩序为核心内容的价值观念、道德规范，以及与之相适应的典章制度和行为方式。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

礼貌是人们为维系社会正常生活而共同遵守的最起码的道德规范。它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的，并以风俗、习惯和传统等方式固定下来。在日常工作与生活中，礼貌表现在人们的举止、仪表、语言上，表现在服务的规范、程序上。叔本华曾说过：“礼貌之于人，犹如温暖之于蜡。”

3. 礼节

礼节是人们在日常生活中，特别是在交际场合中相互问候、致意、祝愿、慰问，以及给予必要协助和照料时的惯用形式。礼节是对他人态度的外在表现，是礼貌在语言、行为、仪表等方面的具体规定。礼节往往从对他人表示敬意的仪式方面表现出来，如点头致敬、鞠躬、握手、吻手和接吻等均属于礼节。

4. 礼仪

礼仪是指在人际交往中，以一定的、约定俗成的程序、方式来表现的律己敬人的行为规范或准则，涉及穿着、仪态、交往、沟通、仪式等内容。从个人修养的角度来看，礼仪是一个人的思想道德水平、文化修养、交际能力的外在表现；从交际的角度来看，礼仪是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法，是人际交往中约定俗成的，给人以尊重、友好的习惯做法。

★ 微视频



文明礼仪

Chapter
1

Chapter
2

Chapter
3

Chapter
4

Chapter
5

Chapter
6

Chapter
7

Chapter
8

Chapter
9

Chapter
10

Chapter
11

（二）礼、礼貌、礼节与礼仪之间的关系

礼是人们在社会交往中形成的行为准则，是一种社会道德规范。礼貌、礼节与礼仪都属于礼的范畴，三者之间是相互联系、相辅相成的，它们既有联系，又有区别。如果说礼貌侧重于强调个人的道德品质，那么礼节强调的就是这种品质的外在表现形式。有礼貌而不懂礼节就容易失礼，虽然对他人有尊敬、友好的心意，却不知怎样去表达，因而在与他人交往时往往会出现尴尬、紧张、手足无措等。但如果不懂礼貌，只学些表面的礼节形式，就难免会出现机械模仿、故作姿态，让人感到虚情假意。因此，讲礼貌、懂礼节应当是内在品质与外在形式的统一。礼仪的文化内涵要相对深些，它侧重于在社会交往中，人们在礼遇规格、礼宾次序等方面应遵循的行为规范，多用于较大规模或较为隆重的场合。礼貌、礼节多指在交往过程中个别的行为，而礼仪则是指在社交活动中，自始至终以一定的程序、方式来表现的完整行为。一般来说，礼节产生于礼仪之前。最初的社交活动规模较小，礼节也较为简单，随着社会交往的扩大化和现代化，交往活动的频繁、深入，礼节也越来越复杂，并逐渐形成了一些约定俗成的礼节程序，礼仪就从礼节中自然而然地脱离出来。因此，礼节是礼仪的基础，礼仪是程式化的礼节。

知识链接

接待国宾的欢迎仪式

中国通常把正式来访的外国元首、政府首脑当作国宾，因而特别重视，但是只有国家元首的正式访问才能称作国事访问，才是最隆重的访问。

国事访问的接待工作一般由外交部礼宾司牵头，由外交部有关主管地区司等职能机构，以及钓鱼台国宾馆、人民大会堂等单位分头完成。国宾的安全警卫工作由公安部负责。每次接待都会成立一个由外交部礼宾司、有关地区司和公安部相关单位负责人领导的办公室，分头承办、落实有关接待工作。

接待国宾的欢迎仪式是国宾访问中最重要的礼仪活动。

新中国成立后的30多年间，欢迎国宾的仪式一般在机场、车站举行，同时组织成千上万的各界群众，在国宾车队经过的地方夹道欢迎。有一段时间，我国还为来访的国宾专机安排了战斗机护航。

20世纪80年代以来，为适应社会不断发展的需要，我国对礼宾仪式进行了改革。自1980年9月1日起，欢迎仪式改在人民大会堂东门外广场举行。人民大会堂、天安门广场是首都的心脏，是我国政治活动的中心，在这里举行国宾的欢迎仪式，更庄严、隆重，更具政治意义。同时，欢迎仪式地点的改变，也省去了很多人力、物力。

欢迎仪式开始前，我方领导人在人民大会堂东门外台阶前迎接贵宾。贵宾至台阶前下车，儿童上前献花（如果有贵宾夫人，则由男女儿童两人献花，女童献贵宾，男童献夫人）。我方领导人与贵宾握手，并把我方出席欢迎仪式的官员介绍给

贵宾。接着,贵宾将外方出席的官员介绍给我方领导人。之后,我方领导人陪同贵宾走向检阅台(贵宾夫人不上检阅台)。

检阅台位于人民大会堂东门外广场中央,其后左右两侧飘扬着中外两国国旗。登上检阅台,客右主左,面向天安门广场站定。军乐团开始奏来访国国歌,同时,惊天动地的礼炮在仪式现场对面的历史博物馆西门外广场开始鸣放。国家元首来访鸣放礼炮 21 响,政府首脑鸣放礼炮 19 响。来访国国歌奏毕,即奏中国国歌,两国国歌奏毕,礼炮也刚好鸣放完毕。在人民大会堂内(北大厅或东大厅)举行的仪式,现已不鸣放礼炮。

国歌奏毕,接着就是检阅仪仗队。首先,仪仗队队长手持军刀,离开仪仗队,正步走向检阅台,在台前约 10 米处,立正报告:“总统(总理)阁下! 中国人民解放军仪仗队列队完毕,请您检阅!”我方领导人陪同贵宾走下检阅台,沿红地毯向中国人民解放军军旗方向前进。在军旗前站定,行注目礼。之后,我方领导人与贵宾右转并换位,即贵宾在左,靠近仪仗队一侧,开始检阅。至仪仗队队尾,贵宾向仪仗队队长点头致谢,检阅毕。我方领导人与贵宾换位,即客右主左,返回检阅台站定,仪仗队开始进行分列式表演。

整个欢迎仪式不过 20 分钟,但是甚为庄重、激动人心。这是国宾访华的第一印象,也是礼宾工作的重心所在。

小贴士

21 响礼炮的由来

资产阶级登上历史舞台以后,“礼”又发展到一个重要的历史阶段,当今国际上通用的一些交际礼节绝大部分就是这个时期留下来的,如鸣放礼炮起源于英国。当时英国是世界上航海事业最发达的国家,英国海军舰船在驶入别国海域之前,为了表示对对方没有敌意,就把军舰上的火炮膛内的炮弹放空;在遇到他国舰船时,也同样把火炮膛内的炮弹放空,表示同对方友好。以后,鸣放礼炮就成为国际上相互表示敬意的隆重仪式。那时,英国战舰上的大炮多为 7 门,最大的战舰有 21 门。海军司令登舰时鸣炮 21 响,海军司令以下的军官登舰时鸣炮 19 响。以后,鸣礼炮 21 响便成为最高的致敬礼节。英国是最早正式采用这种礼节迎送国家元首和政府领导人的国家,此后一些国家也相继采用了这种礼节。我国从 1961 年起,在迎送外国国家元首和政府首脑时,也按照国际惯例鸣放礼炮。

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9Chapter
10Chapter
11

二、礼仪的特点和作用

(一) 礼仪的特点

1. 规范性

礼仪的规范性主要体现在:礼仪是一整套人们共同认可并可以具体执行的行为规范。这种规范不仅约束着人们在一切交际场合中的言谈话语、行为举止,使之合乎礼仪,而且也是人们在一切交际场合必须使用的一种“通用语言”,是衡量他人、判断自己是否自律、敬人的一种尺度。因此,任何人要想在交际场合中表现得彬彬有礼,得到他人的尊重,都必须无条件地遵守礼仪规范。

2. 认同性

礼仪是人们共同认可的、约定俗成的行为准则,因而对人们的行为具有很强的约束性。它跟法律、道德一样,对人们的行为产生制约,从而使个人的行为更加符合整个社会和大多数人认可的标准,使人际关系更和谐、社会更稳定。一般来说,礼仪代表着一个国家、一个民族、一个地区的文化习俗特征,但也有不少礼仪是全世界通用的。例如,问候、打招呼、礼貌用语、各种庆典仪式、签字仪式等,大体是世界通用的。礼仪的普遍认同性表明人们都认可一些行为准则,这些准则使得每个人都能更好地和他人相处。

3. 传承性

礼仪的传承性是指礼仪形成本身就是一个动态发展的过程,是在一定的风俗和传统变化中形成的行为规范。在这种变化中,礼仪表现为一种继承和发展。任何国家的礼仪都具有其国家和民族鲜明的特征,都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了本国、本民族古代礼仪成果的传承,这些礼仪也就失去了生存和发展的土壤。作为一种人类的文明积累,礼仪将人们在交际过程中的习惯做法固定下来、流传下去,并逐渐具有自己的民族和地域特色,这不是一种短暂的社会现象,而是社会长期发展和人们相互作用的结果。

4. 发展性

世界上任何事物都是发展、变化的,礼仪也一样,它随着时代的发展而发展、社会的变化而变化。一方面,礼仪是人们在长期的交际活动中形成、发展、完善起来的,绝不可能凭空杜撰、一蹴而就,不能完全脱离特定的历史背景;另一方面,随着社会的发展、历史的进步,众多社交活动也出现了新特点、新问题,又要求礼仪要有所变化、有所进步、推陈出新、与时代同步,以适应新形势下的新要求。与此同时,随着世界经济的国际化倾向日益明显,各个国家、各个地区、各个民族之间的交往日益密切,礼仪也在相互影响、相互渗透,不断地被赋予新的内容。

(二) 礼仪的作用

概括地说,礼仪是人们相处和交往的规则,是处理人与人之间相互关系的手段。礼

仪的作用主要表现在以下几个方面。

1. 尊重的作用

礼仪就是向交往对象表示尊敬和敬意,同时对方也还之以礼,即在向对方表示尊重、敬意的过程中获得对方的理解和尊重。通过礼尚往来、有礼仪的交往行为,促进人与人之间的沟通,促进人们相互尊重。人们在交往时以礼相待,有助于加强人们之间的互相尊重,从而建立友好合作的关系,缓和或者避免不必要的矛盾和冲突。

2. 调节的作用

礼仪具有调节人际关系的作用。在现代生活中,人们的相互关系错综复杂,有时会突然发生冲突,有的人甚至会采取极端行为。礼仪有利于促使冲突各方保持冷静,缓解已经激化的矛盾,使人与人之间的感情得以沟通,从而建立起相互尊重、彼此信任、友好合作的关系,进而有利于各项事业的发展。由此可见,礼仪在处理和发展人际关系中起着重要的调节作用。

3. 约束的作用

礼仪作为行为规范,对人们的社会行为具有很强的约束作用。礼仪一经制定和推行,久而久之,便会成为一定的社会行为规范。任何一个生活在某种礼仪习俗和规范环境中的人,都会自觉或不自觉地受到该礼仪的约束,自觉接受礼仪约束是“成熟的人”的标志,不接受礼仪约束的人,社会就会以道德和舆论的手段来对其加以约束,甚至以法律的手段来强迫其接受。

4. 教化的作用

礼仪的教化作用主要表现在两个方面:一方面,礼仪作为一种道德习俗,社会中的每个人都会学习它,都会被它教化,使其成为自身的一部分;另一方面,礼仪的形成、完备和继承,是社会传统文化的重要组成部分,它以“传统”的力量不断地由上一代传给下一代,世代相传。在社会进步中,礼仪的教化作用具有极为重大的意义。

三、学习礼仪的重要性

“做人先学礼”,礼仪教育是人生的第一课。礼仪必须通过学习、培养和训练,才能成为人们的行为习惯。每一位社会成员都有义务和责任,通过学习礼仪、传承礼仪,自然而然地成为这个民族和团体的一员。个人文明礼仪一旦养成,必然会在社会生活中发挥重要的作用。

(一)有利于树立个人形象,建立良好的人际关系

礼仪是一个人内在素质和外在形象的具体体现,学习礼仪有利于树立良好的个人形象,能够使人之间形成一种相互尊重、理解和宽容的融洽关系。遵守礼仪的人,懂得去遵守人际交往过程中的各种规则,从而在生活和工作中给他人留下良好的个人形象,从而使别人愿意与之交往,形成良好的人际关系。一个具有良好交往能力的人,往往更具自信和自尊,在很大程度上能够避免挫折感。

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9Chapter
10Chapter
11

（二）有利于提高人们的人文素质

人文素质是指人们在人文方面所具备的综合品质或达到的发展程度，“人文”的重点在于如何去做人、如何与人交往。礼仪具有明显的教化作用，是一种人文教育。它作用于人的情感，影响和改变着人的价值观、人生观，最终目的是教育人们做文明人。礼仪在行为美学方面指导着人们不断地充实和完善自我，在潜移默化中陶冶情操，塑造美好的形象。

（三）有利于提高人们的道德水平，构建文明、和谐的社会

礼仪是一种社会规范，是约束社会成员在社会生活中的行为准则。作为一种非法律规范，礼仪包括道德规范、宗教规范、生活习俗、交往准则等。其中，道德规范具有特殊的地位和作用，因为它是从社会生活中概括、提炼出来的一种自觉的社会意识形态，是依靠社会舆论、传统习惯和个人信念来维持的。礼仪教育可以丰富人们的礼仪知识，使人们明确地掌握符合社会主义道德要求的礼仪规范，并指导人们在实际生活中按照礼仪规范来约束自己的行为，把内在的道德品质和外在的礼仪形式有机地统一起来，成为有较高道德素质的文明人。如果每个人都懂礼仪，都具有较高的道德素养，能在很大程度上改进社会风气，促进社会的文明、和谐。

礼仪是人际关系和谐的基础。社会是不同群体的集合，群体是由众多个体汇合而成的，而个体的差异性绝对的，如性别、年龄、贫富、尊卑等。礼仪是社会交往的润滑剂和黏合剂，会使不同群体之间相互敬重、相互理解、求同存异、和谐相处。

（四）有利于传承民族精神，增进世界人民的友谊

礼仪文化是经过了长时间的发展和积累才得以形成的，它已经超过了物质形态上的意义，成为一种民族精神的象征。即使经历时代的变迁，礼仪的形式有所变化，但是它所承载的精神是不会改变的。同时，礼仪也是一种世界现象，虽然它在形式上受地域的限制，但在本质上是没国界的。礼仪是世界发展和进步的桥梁，是全人类共同拥有的财富，它有利于国际间的沟通与交流，有利于增进各国人民之间的友谊。

第三节 护理礼仪概述

一、护理礼仪的含义

护理礼仪是一般礼仪在护理工作中的具体运用和体现，是一种职业礼仪。它是护理人员进行医疗、护理和健康服务的过程中形成的，是被大家共同认可并能自觉遵守的行为准则和规范。护理礼仪既是护理人员素质、修养的综合表现，又是护理人员职业道德的具体体现。护理礼仪包括护理人员的仪容、仪表、仪态，以及人与人之间交往、沟通

的技巧与行为规范。面对患者这一特殊群体,护理人员不仅要具备广博的医疗知识和先进的护理技术,还要有耐心、责任心,以及严谨务实的科学态度和良好的道德风尚。应用并遵守护理礼仪能够在无声之中营造出亲切、友善、温暖、积极的医疗、护理氛围,从而提高医疗、护理的服务质量。

护理工作不仅是一种简单的技能,也是一种独特的艺术。护理专家王秀英曾经说过:“护理工作可以发扬女性特有的力和美。”这里所说的“力”,是指女性的性别魅力和优势,“美”则包含着护理人员的礼仪。护理工作的这种艺术美,是通过护理人员的仪容仪表、言行举止来体现的。良好的礼仪可以体现护理人员的文化修养、审美情趣及知识涵养。护理人员在工作中注意自己的礼仪也是爱岗敬业的表现,是对岗位工作有责任心和事业心的表现。讲究礼仪还可以给患者创造一个整洁、舒适的居住环境,同时创造一个友善、亲切、健康向上的人文环境。从某种意义上讲,提高护理人员的形象对于塑造医院的良好形象具有重大意义。特别是在医院竞争日益激烈的今天,护理礼仪作为医疗服务的内在因素,已被大多数医院所接受,并且它作为护理技术服务的附加内容,越来越被患者所关注,成为影响医院在社会公众中总体形象的关键因素,成为人们选择医院的主要考虑要素。

二、护理礼仪的理论基础

现代护理礼仪就像传统礼仪一样,也是经历了从产生、发展到强化的各个阶段。经过长时间的历史传承和积淀,现代护理礼仪在借鉴传统礼仪文化精华的同时,也吸收了很多现代人文学科的研究成果,这些学科包括心理学、伦理学、人际沟通学、美学等。现代护理礼仪是一门具有广泛理论基础的综合型应用学科。以下对现代护理礼仪所涉及的各门学科做一个简单的介绍。

★ 微视频



护理礼仪

(一) 心理学

心理学是一门研究人类的心理现象、精神功能和行为的学科。心理学研究涉及知觉、认知、情绪、人格、行为和人际关系等诸多领域。因此,通过掌握心理学的知识和技能,医护人员能够很好地认知、解释、预测人的心理活动及心理变化的规律,了解患者及其家属的行为,使得护理行为符合礼仪的要求和原则。

知识链接

护理心理学

所谓护理心理学,是指从护理情境与个体相互作用的观点出发,研究在护理情境这个特定的社会生活条件下个体心理活动发生、发展及其变化规律的学科。此定义中所指的“个体”,即护理心理学的研究对象,包括护士与患者两个方面。这就是说,护理心理学既要研究在护理情境下“患者”个体心理活动的规律,又要研究“护士”个体心理活动的规律,二者不可偏废。

Chapter
1

Chapter
2

Chapter
3

Chapter
4

Chapter
5

Chapter
6

Chapter
7

Chapter
8

Chapter
9

Chapter
10

Chapter
11

自 19 世纪中叶南丁格尔(Florence Nightingale, 1820—1910 年)创立第一所护理学校以来,人们就把“担负保护人类健康的职责,以及护理患者而使之处于最佳状态”看成是护理工作的主要内容。随着医学模式由生物医学模式向生物—心理—社会医学模式转变,护理制度也由过去“以疾病为中心”的功能制护理向“以患者为中心”的整体护理转变。整体护理是把人看成一个身心统一的整体,护理工作就是要给患者以护理支援,关心患者的心理,提高患者的自我护理能力,使患者早日康复。

(二)伦理学

伦理学是哲学的一个分支,以社会道德作为研究对象。它将道德与其他人类活动区别对待,对道德现象加以界定,探索并论证道德的本质、根源、特点、功能及其发展规律等。护理礼仪作为一种职业礼仪,像传统礼仪一样,也必须符合伦理道德的准则和规范,而且个人礼仪修养的水平也反映了自身道德修养的水平。因此,伦理学作为人类礼仪的基石,为护理礼仪的形成和发展提供了理论指导和依据。

(三)人际沟通学

人际沟通学是研究人与人之间交往的方法、技巧和规律的学科。如何与患者及其家属打交道、如何处理护患关系等都是在护理工作中经常会碰到的问题。通过应用护理礼仪,并运用人际沟通的技巧,护理人员可以树立很好的个人形象,建立良好的人际关系。运用护理礼仪的过程也是进行人际交往和沟通的过程。

(四)美学

美学是以人类审美为自身特殊领域,以审美活动为具体的研究对象,通过探讨审美活动中起主导作用的人的精神世界,来追踪、建构人类审美价值体系的人文学科。“白衣天使”“真善美的化身”等都是对护理人员的赞誉,而这些赞誉正是对护理人员美的认可,护理礼仪正是这些美的具体体现和传播载体。将美学理论应用于护理礼仪之中,突出了护理礼仪的审美意义。护理人员的仪容、仪表、仪态、语言、动作等都包含着美学。

三、护理礼仪的特点

护理礼仪作为一种职业礼仪,除了具有一般礼仪的基本特征外,还具有护理职业的专业特点。

(一)规范性

护理工作本身就是一项规范性非常强的技术性操作,而护理礼仪也正是在实施这些

操作的过程中,通过护理人员的仪容仪表、得体的举止和适当的言语来体现的。每一项护理操作都是护理人员根据完整的操作技术规范和要求来完成的,每一个护理程序和细节都体现出应有的护理礼仪。护理礼仪本身就是护理人员应共同遵守和执行的行為准则和规范,它是在规章、制度、守则等的基础上,要求护理人员可以做什么、不可以做什么,是护理人员待人接物、行为举止等方面规定的模式或标准。

(二)兼容性

护理工作本身就具有比较统一的标准和通用性。因此,护理礼仪对于不同民族、不同文化的服务对象具有适应的能力,会根据不同的服务对象进行调整,兼容不同的文化、信仰、习俗。随着国际之间交流的日益增多,护理人员在护理工作中会遇到很多来自不同国家和地区的患者,这些患者在信仰、风俗、文化等方面都会有所差异,这就对护理人员和护理礼仪提出了更高的要求,护理人员在工作中要尊重患者的文化、信仰、习俗,并在交流、接触、调整的过程中相互融合、相互适应。

(三)强制性

作为一种职业礼仪,护理礼仪为了满足护理工作的需求,其内容多以规章、制度、守则等形式存在。因此,护理人员在工作中应严格遵守这些礼仪的规定。对于不遵守这些礼仪规定的护理人员,可能还会做出相应的惩罚。

(四)综合性

护理礼仪的综合性体现在很多方面。首先,护理礼仪是护理人员综合素质的体现,是护理服务的科学性与艺术性的统一;其次,护理礼仪是人文与科技相结合的产物,是心理学、伦理学与美学等学科综合起来的应用学科。

(五)可行性

由于护理工作的要求,护理礼仪更注重的是可行性。护理礼仪主要包括护理人员的仪表礼仪、仪态礼仪、服饰礼仪、语言礼仪、日常交往礼仪等内容,详细而又具体地规定了护理人员在护理活动中的着装、发饰、站、坐、行等方面的要求,对护理人员的语言也有相应的规范。护理礼仪的所有内容和规定都是具体可行的,而不是空洞无物、纸上谈兵。对于护理人员来讲,应把护理礼仪广泛运用于护理实践,并使其成为工作中的行为习惯。

(六)传统性

传统性是护理礼仪的另一个重要特点。任何地区、民族或国家都有自己的传统文化,这些传统文化中的精华部分应该得到继承和发扬。中国的文化礼仪体现了中华民族重人伦、崇道德、尚礼仪的传统,现代护理礼仪就是继承了中华民族的优良传统和文化礼仪,并汲取了西方文化的精华,在发展和完善自己的科学体系的基础上形成的。

Chapter
1Chapter
2Chapter
3Chapter
4Chapter
5Chapter
6Chapter
7Chapter
8Chapter
9Chapter
10Chapter
11

四、护理礼仪的重要性

护理工作是一项专业性、技术性非常强的服务性工作,其服务对象是有着各种各样生理、心理问题的患者。护理人员 和患者及其家属都有着直接或间接的接触,所以护理人员的仪表仪态、言谈举止对患者及其家属有着很大的影响,对提高护理服务质量、美化护理人员整体形象、协调护理人员的人际关系也有着重要的影响。

(一)有助于树立良好的职业形象

护理人员的职业形象不仅代表了自身的外在形象,同时也代表了社会对护理团队及其所在机构的印象、评价。良好的护理人员形象是护理人员内在美和外在美的有机结合。良好的护理人员形象不仅决定着医疗团队和医院在社会公众心里的印象,而且还极大地影响着护理人员在社会中的地位。护理礼仪通过约束和规范护理人员的言谈举止,来塑造敏捷、干练、文雅、端庄的护理人员形象,从而体现出护理人员良好的道德修养与素质,有利于提高医院的社会形象。

(二)有助于建立良好的人际关系

护理人员在医疗、护理活动中需要和很多人打交道,包括患者、家属、医生、医技人员、护工、其他护理人员等,护理礼仪能够有效地规范护理人员的言谈举止,体现其优雅、大方的职业形象,从而赢得沟通对象的信任与好感。另外,护理礼仪能够使护理人员真诚宽容地待人,采用良好的沟通方式向沟通对象表达自己的尊重、关心和理解,从而建立良好、和谐的人际关系。

(三)有助于提高护理服务质量、提升护理服务效果

护理质量取决于两个方面:一是护理技术,二是良好的护理礼仪。护理技术的好坏直接决定着护理质量的高低,但如何使护理技术在应用中达到最佳的效果,还取决于护理人员的职业礼仪。良好的护理礼仪不但能使护理人员在护理实践中充满自信,而且护理人员优美的仪表、端正的态度、亲切的语言、优雅的举止,可以给患者创造一个友善、亲切、健康向上的人文环境,起到药物所起不到的作用,达到良好的治疗效果,提高护理服务工作质量。同时,护理人员整洁的仪表、优雅的举止、渊博的医学知识、熟练的护理技术,也可以赢得患者的信任,使患者积极配合治疗,从而对患者的康复起到积极的促进作用。

(四)有助于减轻患者的心理压力

现代护理管理以整体护理为核心,护理人员不仅要熟练掌握各种护理技术、相应的医疗和护理知识,还应有很好的涵养和良好的行为规范。通过良好的护理礼仪服务,减轻患者的心理压力,将正能量传递给患者。当患者入院时,护理人员应给以微笑。微笑是人际交往的钥匙、是美的象征、是爱心的体现,对患者微笑能给患者以生的希望,微笑还能改善同

事之间、护患之间的关系。当身患重病的患者满怀信心来到病房求医时,医护人员一句温暖的话语,一个自然、亲切的表情,都可以使患者把心里话讲出来,从而便于护理人员发现患者存在和潜在的心理问题,使患者在与护理人员的沟通中得到安慰、理解、帮助和鼓励,有效地排除患者的紧张、焦虑等负面情绪,使其积极配合各项治疗与护理。

知识链接

在医院里,护士是与患者接触次数最多、接触时间最长的群体。病痛中的患者能否感到舒适、幸福、快乐,与护士的修养有很大的关系。护士提高自身的修养,会变得更成熟、善解人意,更能做到人文护理,将“以人的健康为中心”和“以人为本”的护理理念落到实处,真正做到“微笑在脸上,文明用语在嘴上,娴熟动作在手上,仪表整洁在身上”,用“四心”,即细心、热心、爱心、耐心换来患者的理解、尊重和支持。良好的护理礼仪服务不但给患者治疗提供了积极的支持,而且对护理人员自身的心理保健也有一定的效果。临床护理人员需要长期面对患者,患者的病痛、泪水、抱怨,甚至无礼的谩骂,都会给护理人员带来很多不良的情绪反应。因此,护理人员做好自我心理保健非常重要。从表面上看,护理人员的衣着、仪态、表情只会对患者产生影响,但实质上这些也会影响护理人员自身的心理状态。我们平时可能没有在意这样一个问题,那就是“人是因为高兴而笑,还是因为笑而高兴呢?”人们往往认为“人是因为高兴而笑”。但心理学研究表明,通过先笑同样可以在一定程度上唤醒或激活人的生理水平,从而产生积极的情绪体验,也就是说,人也可以通过先笑而获得愉快的情绪反应。因此,良好的护理礼仪有助于促进护理人员保持健康的心态,进而维持自身的心理健康。

本章小结

中华民族的礼仪起源于原始社会时期,经过漫长的岁月积淀和传承,才形成今天比较完善的现代礼仪。无论是人与人之间的交往,还是国与国之间的合作,都需要讲究礼仪。礼仪能够使交流双方相互尊重,能够调节和约束彼此的行为。随着医疗卫生事业的发展,在护理工作中强调礼仪势在必行。护理礼仪是一般礼仪在护理工作中的应用和体现,是一种职业礼仪,能够帮助护理人员树立良好的职业形象,建立良好的人际关系,提高护理服务质量、提升护理服务效果,减轻患者的心理压力等。因此,学习护理礼仪具有重大的现实意义。

教学检测

一、选择题

1. 中国的礼仪源远流长,其发展也经历了几个阶段,其中礼仪的变革时期是指 ()
A. 夏朝以前(公元前 21 世纪前)

Chapter 1

Chapter 2

Chapter 3

Chapter 4

Chapter 5

Chapter 6

Chapter 7

Chapter 8

Chapter 9

Chapter 10

Chapter 11

- B. 夏、商、西周三代(公元前 21 世纪—前 771 年)
 C. 春秋战国时期(公元前 771—前 221 年)
 D. 清初到清末(公元 1796—1911 年)
2. 中国礼仪和西方礼仪在很多方面存在差异,下列不属于中西方礼仪差异的是 ()
 A. 语言表达方面
 B. 握手礼仪
 C. 餐饮礼仪方面
 D. 时间观念方面
3. 下列属于礼仪的特点的是(多选) ()
 A. 规范性
 B. 认同性
 C. 传承性
 D. 发展性
4. 下列属于礼仪的作用的是(多选) ()
 A. 尊重的作用
 B. 调节的作用
 C. 约束的作用
 D. 教化的作用
5. 下列人物中最先创立护理学校的是 ()
 A. 弗洛伦斯·南丁格尔(Florence Nightingale)
 B. 玛丽·居里(Marie Curie)
 C. 特蕾莎修女(Blessed Teresa of Calcutta)
 D. 海伦·凯勒(Helen Keller)
6. 下列不属于护理礼仪的理论基础的是 ()
 A. 伦理学
 B. 美学
 C. 心理学
 D. 化学

二、简答题

1. 护理礼仪的含义及其理论基础是什么?
2. 护理礼仪有哪些主要的特点?
3. 护理礼仪的重要性体现在哪些方面?

