

第一章 绪 论

本章导读

随着生产力的发展,人们的物质生活条件日益改善,社会的文明程度逐步提高,人们对礼仪愈加推崇。在医疗卫生领域,随着医疗模式的转变和“以人为本”护理理念的提出,护理人员不仅要掌握丰富的专业知识和精湛的操作技能,还要具备良好的仪表仪容及个人形象。护理礼仪对于促进护理人员的人际关系、提高医疗护理质量有着重要的作用。

目标透视

1. 了解礼仪的起源与发展。
2. 熟悉礼、礼貌、礼节与礼仪的概念。
3. 熟悉礼仪的基本原则、特点和作用。
4. 掌握护理礼仪的含义、特点以及理论基础。
5. 掌握提高护理礼仪修养的基本方法。

第一节 礼仪概述

一、礼仪的起源与发展

(一) 中国礼仪的起源与发展

1. 礼仪的萌芽时期

礼仪起源于原始社会时期,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,形成最早的服饰礼仪。进入新石器时期,人类不仅

能制作精细的磨光石器,并且开始从事农耕和畜牧。在其后数千年岁月里,原始礼仪渐具雏形。在西安附近的半坡遗址发现的公共墓地中,坑位排列有序,死者的身份有所区别,有带殉葬品的仰身葬,还有无殉葬品的俯身葬等。此外,仰韶文化时期的其他遗址及有关资料表明,当时人们已经注意尊卑有序、男女有别。长辈坐上席,晚辈坐下席;男子坐左边,女子坐右边等礼仪日趋明确。

2. 礼仪的形成时期

约公元前 21 世纪至公元前 771 年,中国由金石并用时代进入青铜时代,原始社会向奴隶社会过渡,这一时期尊神活动升温。中国出现了最早的礼仪著作《周礼》(又名《周官》),这部著作本为一官职表,后经整理,成为讲述周朝典章制度的书。这本著作记载了周朝礼仪制度方面的内容,最典型的是“五礼”的形成,即吉礼、凶礼、宾礼、军礼、嘉礼。吉礼,指祭祀的典礼;凶礼,主要指丧葬礼仪;宾礼,指诸侯对天子的朝觐及诸侯之间的会盟等礼节;军礼,主要包括阅兵、出师等仪式;嘉礼,包括冠礼、婚礼、乡饮酒礼等。由此可见,许多基本礼仪在商末周初已基本形成。此外,于商周之际成书的《易经》和在周代大体定型的《诗经》,也有一些涉及礼仪的内容。

3. 礼仪的变革时期

公元前 771 年到公元前 221 年的春秋战国时期,中国由奴隶社会逐渐向封建社会过渡。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。孔子曰:“不学礼,无以立。”孟子提出的“仁、义、礼、智”成为当时的道德规范。荀子则强调了“以德服人”“礼法并重”。在这些伟大的思想家的作用下,礼仪得到了很大程度上的发展和变革。



知识链接

孔子(约公元前 551—前 479 年)是中国古代大思想家、大教育家,他首开私人讲学之风,打破贵族垄断教育的局面。他删《诗》《书》,定《礼》《乐》,赞《周易》,修《春秋》,为历史文化的整理和保存做出了重要贡献。他编订的《仪礼》,详细记录了战国以前贵族生活的各种礼节仪式。孔子认为,“不学礼,无以立。”(《论语·季氏篇》)“质胜文则野,文胜质则史。文质彬彬,然后君子。”(《论语·雍也》)他要求人们用道德规范约束自己的行为,要做到“非礼勿视,非礼勿听,非礼勿言,非礼勿动。”(《论语·颜渊》)他倡导的“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。总之,孔子较系统地阐述了礼及礼仪的本质与功能,把礼仪理论提高到一个新的高度。

孟子(约公元前 372—前 289 年)是战国时期儒家主要代表人物。在政治思想上,孟子把孔子的“仁学”思想加以发展,提出了“王道”“仁政”的学说和民贵君轻说,主张“以德服人”。在道德修养方面,他主张“舍生而取义”,讲究“修身”和培养“浩然之气”等。

荀子(约公元前 298—前 238 年)是战国末期的大思想家。他主张“隆礼”“重法”,提倡礼法并重。他说:“礼者,贵贱有等,长幼有差,贫富轻重皆有称者也。”(《荀子·富国》)荀子指出:“礼之于正国家也,如权衡之于轻重也,如绳墨之于曲直也。故人无礼不生,事无礼不成,国家无礼不宁。”(《荀子·大略》)荀子还提出,不仅要有礼治,还要有法治。只有尊崇礼,法制完备,国家才能安宁。荀子重视客观环境对人性的影响,倡导学而至善。



孔子像



孟子像



荀子像

4. 礼仪的强化时期

公元前 221 年,秦王嬴政最终吞并六国,统一中国,建立起中国历史上第一个中央集权的封建王朝,秦始皇在全国推行“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”。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,以撰写《资治通鉴》而名垂青史的北宋史学家司马光的《涑水家仪》和以《四书集注》名扬天下的南宋理学家朱熹的《朱子家礼》最著名。明代时期,交友之礼更加完善,忠、孝、节、义等礼仪日趋繁多。

5. 礼仪的衰落时期

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

辛亥革命后,特别是五四文化运动对于人们的思想解放起到极大的作用。人们迫切要求破除原有的封建礼仪制度,如跪拜、磕头、缠足、纳妾等,开始倡导民主、平等、自由的新风尚。

1949 年 10 月 1 日,中华人民共和国宣告成立,人民成为了国家的主人,中国的礼仪建设从此进入一个崭新的历史时期。这一时期,摒弃了昔日束缚人们的“神权天命”“愚忠愚孝”以及严重束缚妇女的“三从四德”等封建礼教,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、以诚待人、先人后己、礼尚往来等中国传统礼仪中的精华,则得到继承和发扬。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,中国的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,岗位培训、礼仪教育日趋红火,讲文明、重礼貌蔚然成风。

(二) 中、西方礼仪上的差异

1. 对待亲情方面

中国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,不是很重视家庭血缘关系,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。处处强调个人拥有的自由,追求个人利益。

2. 表达形式方面

中国礼仪不仅注重礼貌,而且讲究礼节,提倡中庸之道,凡事都要礼让三分,与西方人相比,常显得既热情亲切又谦逊含蓄。在面对他人夸奖的态度方面,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。

西方礼仪不仅文明礼貌,而且思想开放,强调实用,提倡平等,情感外露,表达率直坦诚,没有中国人那样强烈的家庭本位,而强调个人本位。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. 礼品馈赠方面

中国人在人际交往上特别讲究礼数,重视礼尚往来,往往将送礼作为人际交往的媒介和桥梁,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、提职、加薪都可以作为送礼的理由。在送礼时也费尽心机、精心挑选,但在受礼人面前却总是要说一些谦虚而恭敬的话,如“微薄之礼不成敬意,请笑纳”。中国人在受礼时,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。

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。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。送礼时,总是向受礼人直截了当地说明:“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”。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。

4. 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做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。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。

5. 礼仪活动方面

中国人讲人情、重人脉,注重人伦亲情和家族血缘,讲究尊老爱幼,尊重老者优先,喜欢讲究论资排辈。

西方人崇尚个性自由,注重功利,提倡女士优先,讲究绅士风度。虽也有等级之分,但

并不十分突出,他们把个人尊严看得神圣不可侵犯。

6. 宴请方面

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。

西方人请客时很少上许多菜,但一般会说:“这是我的拿手好菜,特地精心为你做的。”表现出西方人的热情与直爽。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。

7. 对待隐私方面

东方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,认为这是一种富于人情味的表现。

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。如果冒犯对方私人的所有权利,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。

二、礼仪的基本概念

(一)礼、礼貌、礼节与礼仪

1. 礼

礼在中国古代用于定亲疏,决嫌疑,别同异,明是非。《释名》曰:“礼,体也。言得事之体也。”《礼器》曰:“忠信,礼之本也;义理,礼之文也。无本不立,无文不行。”礼是一个人为人处事的根本,也是人之所以为人的一个标准。故《论语》曰:“不学礼,无以立。”礼的含义很丰富,既包括社会交往中的礼貌、礼节,也可以表示充满敬意的隆重仪式,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”,有友好、尊敬、谦恭之意,是人际间交往中表示尊重、亲善的行为。在《中国礼仪大辞典》中,礼是被这样定义的: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。

2. 礼貌

礼貌是人们在交往时相互表示敬重和友好的行为规范,它体现了时代的风尚与道德水准以及人们的文化层次和文明程度。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。它对人们交往时的基本要求是诚恳、谦恭、和善和有分寸,做到待人“诚于中而形于外”。

3. 礼节

礼节是人和人交往的礼仪规矩,是礼貌的具体表现,包括动作形式和语言形式。如握

手、鞠躬、磕头等,是动作形式;问候、道谢、祝颂等,是语言形式。

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过程,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,礼仪可以说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。

(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,三者是相互联系、相辅相成的,它们之间既有联系,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,虽然有对他人尊敬友好的心意,却不知怎样去表达,因而在与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。而礼仪的文化内涵要相对深些,它侧重于社会交往中,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、礼节多指交往过程中个别的行为,而礼仪则是指社交活动中,自始至终以一定的程序、方式来表现的完整行为。一般说来,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,交往活动越来越频繁深入,礼节也越来越复杂,于是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游离出来。因此,礼节是礼仪的基础,礼仪是程式化了的礼节。

三、礼仪的基本原则

(一)平等的原则

平等是礼仪的核心,也就是要充分尊重交往对象,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,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。

(二)敬人的原则

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。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。

(三)真诚的原则

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。运用礼仪时,务必诚信无欺,言行一致,表里如一。

(四)宽容的原则

宽容,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,对人要豁达大度,有气量。具体表现为一种胸襟,一种容纳意识和自控能力。

(五)从俗的原则

从俗是指交往各方都应尊重相互之间的风俗、习惯,了解并尊重对方的禁忌,如果不注意禁忌,就会在交际中引起障碍和麻烦。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。

(六)自律的原则

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。自律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。

(七)遵守的原则

遵守的原则既是对行为主体提出的基本要求,又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。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交往活动中的言行举止。

四、礼仪的特点和作用

(一)礼仪的特点

1. 认同性

认同性是社会约定俗成的,并为广大群众共同认可、普遍遵守的准则。一般来说,礼仪代表一个国家、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,具有全人类的共同性。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。

2. 规范性

礼仪的规范性,主要是指它对具体的交际行为具有规范性和制约性。这种规范性不仅约束着人们在一切交际场合的言谈话语、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采用的一种“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表现得合乎礼仪、彬彬有礼,都必须对礼仪无条件地加以遵守。

3. 传承性

礼仪的传承性是指礼仪形成本身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,表现为一种继承和发展。任何国家的礼仪都具有自己鲜明的民族特色,任何国家的当代礼仪都是在本国古代礼仪的基础上继承、发展起来的。离开了对本国、本民族既往礼仪成果的传承、扬弃,就不可能形成当代礼仪。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,并逐渐形成自己的民族特色,这不是一种短暂的社会现象,而且不会因为社会制度的更替而消失。

4. 发展性

世界上任何事物都是发展变化的,礼仪虽然有较强的相对独立性和稳定性,但它也会随着时代的发展而发展。一方面,它是在人类长期的交际活动实践中形成、发展、完善起来的,绝不可能凭空杜撰、一蹴而就,不会完全脱离特定的历史背景;另一方面,社会的发展,历史的进步,由此而引起的众多社交活动的新特点、新问题的出现,又要求礼仪有所变化,有所进步,推陈出新,与时代同步,以适应新形势下新的要求。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,礼仪随之也不断地相互影响,相互渗透,相互取长补短,不断地被赋予新的内容。

(二) 礼仪的作用

概括地说,礼仪是表示处于不同地位的人们的相互关系和调整,是处理人与人之间相互关系的手段。礼仪的作用表现在以下几个方面。

1. 尊重的作用

尊重也就是向交往对象表示尊敬和敬意,同时对方也还之以礼。礼尚往来,有礼仪的交往行为,蕴涵着交往双方对彼此的尊敬。

2. 调节的作用

礼仪具有调节人际关系的作用。一方面,礼仪作为一种规范、程序,对人际关系模式起着约束和及时调整的作用;另一方面,某些礼仪形式、礼仪活动可以化解矛盾、建立新的关系模式。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,便成为社会的习俗和社会行为规范。任何一个生活在某种礼仪习俗和规范环境中的人,都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束,自觉接受礼仪约束的人是“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他加以约束,甚至以法律的手段来强迫。

4. 教化的作用

礼仪作为一种道德习俗,对全社会的每个人都有教化作用,都在施行教化。同时,礼仪

的形成和完善,是一定社会传统文化的重要组成部分,它以“传统”的力量不断地由老一辈传给新一代,世代相承、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。

五、学习礼仪的重要性

(一)有利于树立个人形象,建立良好的人际关系

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。礼仪能够使人与人之间形成一种相互尊重、理解和宽容的融洽关系。学习礼仪的人懂得去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,从而使别人愿意与之交往,形成良好的人际关系。一个具有良好交往的人,往往更具自信和自尊,很大程度上能够避免挫折感。当个体遇到内心的冲突和苦闷时,能够利用这种和谐的人际关系来倾诉和宣泄,减少孤独和寂寞等。

(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有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。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,塑造美好的心灵。

(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,是调整社会成员在社会关系中的准则。作为一种非法律规范,它包括道德规范、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,让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如何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,会在最大程度上改进社会风气,促进社会的文明和谐。

(四)有利于传承民族精神,增进世界人民友谊

礼仪文化是经过几千年的积淀才得以形成的,它已经超过了物质形态上的意义,成为了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发生改变的。同时,礼仪也是一种世界现象,虽然在形式上受地域的限制,但本质上是没有限界的。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,有利于促进各国人民之间建立深厚的友谊。

第 二 节 护理礼仪与修养

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,是护理人员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。它既是护理人员素质、修养、行为、气质的综合表现,也是护理人员职业道德的具体体现,包括护理人员的仪表、仪态、仪容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先进的护理技术和广博的医疗知识,还要有高度的责任心和耐心,以及严谨务实的科学态度和良好的道德风尚。遵守护理礼仪能够在无声之中营造出友善、亲切、温暖、积极的医疗护理环境,进而提高护理服务质量。

护理工作也是一种独特的艺术,护理专家王秀英说过:“护理工作可以发扬女性所有的力和美。”这里所说的“力”是女性的性别魅力和优势;“美”则包含着护士的礼仪。护理工作的这种艺术美,是通过护理人员的言行、举止、仪容仪表来体现的。良好的礼仪可以体现出护士的文化修养、审美情趣及知识涵养。护士在工作中注意自己的礼仪也反映出自己敬岗、爱岗,对岗位工作的高度责任心和事业心。讲究礼仪还可以带给患者一个整洁、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。从某种意义上说,护理人员的形象提高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,护士礼仪作为医疗服务的内在因素,已为大多数医院所接受,并且它作为技术服务的附加服务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,成为人们选择医院的一大考虑要素。

二、护理礼仪的理论基础

现代护理礼仪是经过很长一段历史时间传承和积淀下来的,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,包括心理学、伦理学、人际沟通学、美学等相关学科。现代护理礼仪是一门具有广泛理论基础的综合应用学科。

(一)心理学

心理学是研究人的心理现象发生、发展和活动规律的一门科学。医疗护理的服务对象是人,能够很好地认识人的心理活动形式和心理变化的规律,才能使护理行为符合礼仪的要求和原则。心理学的研究成果对为什么要实施以及如何实施护理礼仪给出了解释。

(二)伦理学

伦理学以社会道德为研究对象,它将道德与其他人类活动区别对待,对道德现象加以界

定,论证道德的本质、根源、特点、功能及其发展规律等。护理礼仪是一种必须符合伦理道德的准则和规范,而且个人礼仪修养水平最终是由自身道德水平来决定的。因此,伦理学为护理礼仪的形成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。护理礼仪是帮助护士建立良好人际关系的重要手段,运用护理礼仪的过程也是进行人际交往和沟通的过程。人际沟通学中的相关理论也是护理礼仪的理论基础。

(四)美学

美学是从人对现实的审美关系出发,研究美、丑、崇高等审美范畴和人的审美意识、美感经验,以及美的创造、发展及其规律的科学。“没有翅膀的天使”“真善美的化身”都是对护理人员的赞誉,护士的美需要通过具体的形式表现出来,护理礼仪就是一种表现的载体。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

护理礼仪除了具有一般礼仪的基本特征外,还具有护理职业的专业文化特点,是护理人员专业行为规范。

(一)规范性

护理行为本身就是一项规范性相当强的操作技术,而护理礼仪也正是在这些操作实施过程中通过得体的举止和适当的言语得以体现的。每一项护理技术都是护理人员严格遵循完整的技术操作规范和要求来完成的,每一个护理程序和细节都应体现出应有的护理礼仪。护理礼仪本身就是护理人员必须遵守的行为规范,它是在法律、规章、制度、守则等原则的基础上,要求护理人员可以做什么,不可以做什么,对待人接物、行为举止等提供规定的模式或标准。

(二)兼容性

护理礼仪的兼容性是指人们对于不同的服务对象或不同文化的礼仪具有适应的能力,不同文化制度的礼仪之间能够相互兼容和相互适应。随着国际交流与合作的增多,护理工作中面对的患者在信仰、风俗、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、习俗,并在交流、接触、调整中相互融合适应。

(三)强制性

既然护理礼仪的诸多内容以法律、规章、制度、守则等为基础形式,那么护理人员在工作中,就有了强制的约束力,对不遵守者就必须给予惩处,以保障护理礼仪的严肃和尊严。

(四)综合性

护理礼仪是护理人员综合素质的体现,是护理服务科学性与艺术性的统一,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新的应用学科。

(五)可行性

护理礼仪注重的是切实有效、可行实用。它主要包括了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。护理礼仪的原则应该是具体的,而不是纸上谈兵、华而不实。对于护理人员来讲,要把护理礼仪广泛运用于护理实践,并成为工作中的行为规范,受到护理对象的认可。

(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,现代的护理礼仪就是承继了中华民族的优良传统并汲取了西方文化的精华,在发展和完善自己的科学体系上形成的。

四、护理礼仪的重要性

护理工作是一项专业技术性较强的工作,其服务对象是那些有着各种各样复杂的生理、心理问题的患者。护理人员的言谈举止、仪表仪态对于提高护理服务质量、美化护理人员整体形象、协调护理人员的人际关系有着重要的影响。

(一)帮助护理人员树立良好的职业形象

护理人员的职业形象包括护理人员整体的外在形象以及整个社会对其印象的评价。良好的护理形象是护理人员内在美和外在美的有机结合。良好的护理形象不仅决定着医院在社会公众心理的印象,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。

1. 规范护理人员的仪表仪容

护理职业的特殊性对护理人员仪表和仪容有着特定的要求,从护理人员帽子的佩戴、服装的穿着到发型、面部以及手的修饰,护理礼仪中都有着相当具体的规范。护理人员只有严格遵循这些规范,才能时刻以洁净、典雅、大方的形象出现在社会公众面前。

2. 规范护理人员的仪态

护理人员的仪态是护理人员在日常学习、工作中的习惯性动作及神态,是护理人员思想、情感、性格的外在表现。护理礼仪通过一系列具体的标准和要求对护理人员的举止进行严格的规范,使护理人员举手投足间都显得文雅大方、得体适度,能够充分体现护理人员良好的个人修养和对他人的尊重。

3. 规范护理人员的语言

俗语讲“良言一句三冬暖,恶语伤人六月寒”,美好的语言可以减轻患者的痛苦,促进治

疗和康复,而不恰当的刺激性语言则会导致疾病的发生或原有疾病的加重。护理礼仪要求护理人员语言文明、礼貌、规范,富于情感性和技巧性,在护理活动中有效发挥语言的治疗作用,充分散发护理人员语言形象的光芒,给人以美的享受。

(二)促进护理人员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,包括患者及其家属、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更好地向交往对象表达自己的尊重、关心和理解,从而建立起良好、和谐的人际关系。

1. 护患关系

护患关系是指在护理实践活动中,护理人员与患者之间建立的人际关系,是护理人际关系的重要组成部分。随着护理实践范围和功能的扩大,护患关系中的活动主题包含了丰富的内容。护理工作的特殊性决定了护理人员无法以自己的喜恶来选择护理对象,无论患者病情的轻重,也不管患者的身份地位和文化层次,护理人员都必须遵循护理礼仪的要求给予同样的尊重与关爱。护理人员得体的仪表、大方的仪容仪态、轻柔的动作、关切的话语,都体现着对患者高度的尊重。一个严格遵守护理礼仪的护理人员,才能够赢得患者的尊重与理解,才能与患者建立起良好的护患关系。

2. 护医关系

护医关系是在对患者的医疗和护理过程中建立起来的同事关系。护理人员和医生是医疗卫生保健工作队伍中占比例最大的两支基本力量,因此,护士与医生的关系显得尤为重要。随着护理学科的迅速发展,护医关系已由传统的从属型向互补型转变,在疾病的康复过程中,医疗和护理同样重要,二者相互影响、相互促进。护理礼仪通过塑造端庄高雅、敏捷干练的护理人员形象,使护理人员主动摒弃无礼无知的言谈举止,提升了自身在医生心目中的地位,从而能够赢得医生的尊重和理解。一个具备良好礼仪修养的护理人员,会在与医生的接触中相互尊重、相互理解、相互帮助、团结协作,建立积极和谐的人际关系,共同为患者的健康服务。

3. 护护关系

在任何医院的不同科室中,护士的人数是最多的,护士的工作也是接触面最复杂的。护护关系就是护士与护士之间的人际关系,它作为医院诸多人际关系中的一种,占有重要的地位。护护关系的好坏直接影响到同事之间的团结,影响到护士的情绪和工作,从而进一步影响护理质量和患者的健康。护理人员之间按照护理礼仪的要求去沟通和交往,工作中讲文明、讲礼貌,互相理解与尊重,才能建立起和谐的护护关系,保证工作顺利完成,避免差错事故的发生。

(三)有助于提高护理服务质量

护理服务的质量在很大程度上是由患者的评价来衡量的,患者对护理人员的评价是综合性、多方位的,不仅包括护理人员对自己实施的护理技术,还包括护理人员的服务水平和与之相处的融洽度。优质高效的护理服务应当能使患者获得身心的极大满足,从而能尽快恢复健康。而护理人员如果不注重仪表的修饰,忽视仪态的训练,甚至冷言冷语相对,那么再熟练的护理服务也只能是患者眼中一个又一个冷冰冰的技术操作,不会得到赞同和认可。在注重整体护理的今天,护理人员尤其应注重护理礼仪的学习和运用,因为护理礼仪能够展现护理人员的形象美、语言美,能够将一个个机械而冰冷的护理服务变得温暖、亲切、富于人情味,使每一位患者不仅在生理上,而且在心理上获得极大的满足,使医疗护理服务达到最佳的效果。



知识链接

在传统的护理工作中,护理人员往往是在医生支配下执行医嘱,单纯地完成治疗计划。有些护士不善于与患者交流,不愿意听取患者的意见,让患者绝对地服从医护人员,从而造成医患关系的紧张。这些不仅影响到治疗效果也损毁了医院的整体形象。为了适应现今社会发展的需要,护理人员必须转变自己的观点,遵从护理礼仪的规范和要求。良好的护理礼仪不仅可以营造良好的医疗护理环境,而且可以提高护理服务质量。因此,护理礼仪已经成为提高护理人员全面素质的一个重要方面。

整洁的仪表、优雅亲切的举止、热情关怀的语言、熟练精湛的护理技术、执著敬业的奉献精神,可以赢得患者的信任,让患者对医院产生依赖感,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。例如,护士自然、亲切的表情,文雅、健康的姿态,可以使患者和护士在沟通中得到安慰、理解、帮助和鼓励,有利于护理质量的提高。

护理人员对患者人性化的关怀和护理,能够使患者住院满意率得到增加。规范的护士礼仪服务不仅可以使医院形象更加高大,而且还会赢得患者的信赖和支持,提高医院的声望和竞争力。因此,护理礼仪服务也是医院发展与竞争必须具备的条件。护理人员应遵守职业规范,注重个人修养,不断汲取现代科学文化知识,以全面提高个人的综合素质,努力塑造良好的护理职业形象。

五、提高护理礼仪修养的基本方法

“修养”的内涵十分广泛,主要是指一个人经过长期的努力所形成的高尚的品质、正确的处世态度,以及在思想上、学术上形成的一种品质和能力。提高护理礼仪修养的实质就是护理人员提高礼仪认识、规范礼仪行为,最终形成护理礼仪品质的过程。护理礼仪品质是一定的社会礼仪原则和规范在人的思想和行为中的体现,是人们在礼仪行为中所表现出来的稳定的特征和倾向,是自觉意志的行动过程。

(一)追求崇高的道德品质

道德品质反映整个社会的精神风貌,也反映个人的思想觉悟、精神境界、文明教养以及自我调节、自我控制的能力。良好的道德品质是护理人员协调人际关系、改善服务态度、塑造美好形象的基础,也是提高礼仪修养的前提。护理人员应该严格遵守各项道德原则和规范,从自身做起,从身边的小事做起,努力追求崇高的道德品质。

(二)注意培养内在美

护理礼仪不仅要求护理人员在仪表仪容、语言、态度等方面符合一定的规则和要求,还需要护理人员要加强内在修养的提高。因此,护理人员平时要多读书、多学习,努力提高自身文化素养,培养自己的聪明才智和高尚的情操。只有做到内外兼修,才能维持长久魅力。

(三)加强自我监督

护理礼仪修养的形成,不能依靠外界的监督。护理人员要时刻提醒自己注意自身形象,不能以为别人看不见或者不在意而懈怠。日常生活、工作中,应该进行自我监督,对自己提出新的要求,注意自己的言行是否符合礼仪规范,不断加以修正。在各种交际场所中,自然地使用礼仪规则,久而久之,就会使自身的护理礼仪品质得到完善,成为合格的“白衣天使”。

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,它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、促进护理人员建立良好的人际关系、提高医疗护理服务质量等。所以,学习护理礼仪具有重大的现实意义。

思考题

1. 护理礼仪的含义及理论基础是什么？
2. 护理礼仪有哪些主要的特点？
3. 如何才能提高护理礼仪修养？