

免费提供
精品教学资料包
服务热线: 400-615-1233
www.huatengzy.com

HULI LIYI 护理礼仪

策划编辑 曹晓旭
责任编辑 柴洁 强薇 李旋
封面设计 刘文东



定价: 39.90元

高等院校医护类专业创新教材

护理礼仪

主编 梁爽 崔晓囡 郑秀坤

西北大学出版社

高等院校医护类专业创新教材

HULI LIYI 护理礼仪

主编 梁爽 崔晓囡 郑秀坤

 西北大学出版社

高等院校医护类专业创新教材

HULI LIYI

护理礼仪

主 编 梁 爽 崔晓囡 郑秀坤
副主编 魏麟懿 王 静 王 波



西北大学出版社

· 西安 ·

图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪 / 梁爽, 崔晓囡, 郑秀坤主编. —西安:
西北大学出版社, 2022. 12
ISBN 978-7-5604-5070-4

I. ①护… II. ①梁… ②崔… ③郑… III. ①护理—
礼仪 IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2022)第 239154 号

护理礼仪

HULI LIYI

梁爽 崔晓囡 郑秀坤 主编

出版发行 西北大学出版社
地 址 西安市太白北路 229 号
网 址 <http://nwupress.nwu.edu.cn>
电 话 029-88303059
经 销 全国新华书店
印 装 大厂回族自治县聚鑫印刷有限责任公司
开 本 787 毫米×1092 毫米 1/16
印 张 12.75
字 数 230 千字
版 次 2022 年 12 月第 1 版 2022 年 12 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978-7-5604-5070-4
定 价 39.90 元

如有印装质量问题,请与本社联系调换,电话 029-88302966。

前言

PREFACE

护理礼仪是护士人文素质教育的重要组成部分,近年来受到了社会各界的普遍重视。随着医疗改革的不断深化,“以患者为中心”这一护理服务宗旨也逐渐深入人心,这对临床一线护士提出了更高的要求,不仅要求护理人员要为患者提供优质护理技术,还要为患者提供更为广泛的优质护理服务。护士作为专业技术性很强的服务人员,不仅要有高尚的道德品质、扎实的理论基础、精湛的业务技术,还要具有良好的职业形象、沟通能力以及礼仪修养。因此,护理礼仪是现代护理学不可或缺的一门重要课程。

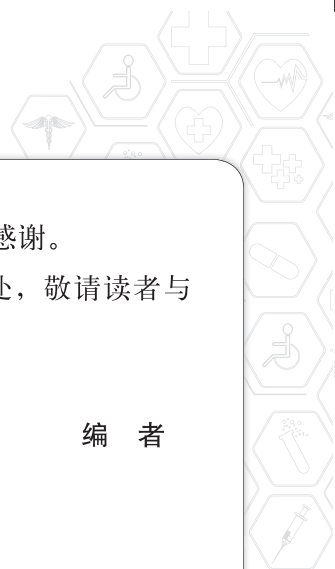
本书以“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念为指引,突出发展意识,以服务医护类专业、推动高等职业教育改革为重点,紧紧围绕高等职业教育卫生人才的培养目标,落实知识、技能、素养并重的理念,强化理论与实践的紧密联系,精准对接行业标准和岗位需求,强化临床思维与技能的培养,注重学生学习兴趣、学习动力及学习习惯方面的培养,拓展学生的学习空间。

编写本书的过程中,编者充分考虑高等院校医护类专业学生的学习情况,力求做到逻辑清晰、内容精练、重点突出、深入浅出、言简意赅。为使本书的内容贴近护理工作岗位要求,编者在编写过程中更加注重教材与临床护理的相互联系,增加“护理情境”模块,力求提高学生分析问题、解决问题的能力;增加“知识链接”模块,以开阔学生的专业知识眼界;增加“思想延伸”模块,以提高学生的思想政治品德;增加“思考题”与“实训”模块,使学与练紧密结合,帮助学生复习和巩固所学知识。

本书共有7章,包括礼仪与护理礼仪、护士日常社交礼仪、护士基本礼仪、护士言谈礼仪、护士工作礼仪、护生实习礼仪和护生求职礼仪。这种内容编排方式充分考虑了教师的教学习惯,也符合学生的学习规律,同时便于学校根据人才培养方案有选择性地安排学时。

本书由营口职业技术学院梁爽、崔晓囡、郑秀坤任主编,由鞍山职业技术学院魏麟懿、石家庄科技信息职业学院王静、营口职业技术学院王波任副主编。

在编写本书的过程中,编者查阅和引用了国内外大量礼仪方面的书籍、电子期刊及其他相关资料,因篇幅有限,不能一一列出作者,在此对相关作者一并表示衷心的感谢。



谢。同时，各编者所在单位也给予了大力的支持，在此一并表示诚挚的感谢。

鉴于编者水平有限，编写时间仓促，书中难免存在疏漏和不当之处，敬请读者与同行不吝指正。

编 者

目录

CONTENTS

第1章 礼仪与护理礼仪 1

1.1 礼仪概述 2

1.1.1 礼仪的基本概念 2

1.1.2 礼仪的起源与发展 2

1.1.3 礼仪的基本原则 6

1.1.4 礼仪的基本作用 7

1.1.5 礼仪的表现形式 8

1.2 护理礼仪概述 9

1.2.1 护理礼仪的概念与特征 9

1.2.2 护理礼仪的内容 10

1.2.3 护理礼仪的基本要求 12

1.2.4 护理礼仪的功能和原则 15

1.2.5 护理礼仪修养的意义与培养途径 17

2.2 基本交往礼仪 23

2.2.1 会面礼仪 23

2.2.2 拜访与接待礼仪 32

2.2.3 馈赠与受赠礼仪 34

2.2.4 通信礼仪 35

2.3 公共礼仪 39

2.3.1 交通礼仪 39

2.3.2 餐饮礼仪 41

2.3.3 会议礼仪 44

2.4 涉外礼仪 45

2.4.1 涉外礼仪的原则 45

2.4.2 涉外交往的基本礼仪规范 49

2.4.3 涉外护理礼仪 50

2.4.4 部分国家的主要礼仪习俗 51

第2章 日常社交礼仪 21

2.1 日常社交礼仪概述 21

2.1.1 社交礼仪的概念与内涵 21

2.1.2 日常社交礼仪应遵循的原则 22

第3章 护士基本礼仪 56

3.1 护士仪容礼仪 56

3.1.1 护士仪容礼仪概述 57

3.1.2 护士仪容修饰 58

3.2 护士仪态礼仪 67

3.2.1 基本仪态 67



3.2.2 护理工作中的仪态 礼仪	84
----------------------------	----

3.3 护士服饰礼仪 88

3.3.1 护士着装的基本原则 ...	88
3.3.2 生活中的服饰礼仪 ...	92
3.3.3 工作中的服饰礼仪 ...	100

第4章 护士言谈礼仪 116

4.1 护士的基本言谈礼仪 116

4.1.1 护士言谈礼仪的含义及 特点	116
4.1.2 护士的文明礼貌用语 ...	117
4.1.3 护士交谈的基本原则和 技巧	119
4.1.4 护士言谈礼仪中的仪态 礼仪	121
4.1.5 护士日常交谈忌用的 语言	123

4.2 护理行业用语 124

4.2.1 行业用语的概念和 作用	124
4.2.2 护理行业语言的使用 原则	124
4.2.3 护理行业语言沟通的 内容和方式	125

4.3 护理工作中的言谈礼仪 128

4.3.1 护理工作用语	128
4.3.2 护士与不同工作对象间的 言谈礼仪	129

4.3.3 护理行业用语的 禁忌	132
---------------------------	-----

第5章 护士工作礼仪 136

5.1 护士工作礼仪概述 136

5.1.1 护士工作礼仪的特点和 作用	137
5.1.2 护士工作礼仪的基本 要求	138
5.1.3 护理操作中的礼仪 规范	138

5.2 岗位护理工作礼仪 140

5.2.1 门诊护理工作礼仪 ...	140
5.2.2 急诊护理工作礼仪 ...	142
5.2.3 手术室护理工作礼仪 ...	144
5.2.4 病区护理工作礼仪 ...	145
5.2.5 社区护理工作礼仪 ...	152

5.3 同事间工作交往礼仪 153

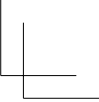
5.3.1 同事共事的礼仪原则 ...	153
5.3.2 同事间交往的禁忌 ...	153
5.3.3 护士交接班礼仪	154

第6章 护生实习礼仪 159

6.1 护生实习礼仪概述 159

6.1.1 护生临床实习的重 要性	159
6.1.2 护生临床实习礼仪的 重要性	160

6.1.3 护生的临床实习职责及工 作内容	161	6.4.2 仪态礼仪问题	172
6.1.4 护生临床实习前的 准备	161	6.4.3 服饰礼仪问题	172
6.2 护生与医务人员的沟通礼仪··	164	6.4.4 沟通礼仪问题	173
6.2.1 护生与医务人员沟通的基 本原则	164	第7章 护生求职礼仪····· 176	
6.2.2 护生与医务人员沟通礼 仪的内容	165	7.1 求职礼仪概述	177
6.2.3 影响护生与医务人员沟 通的因素	167	7.1.1 求职礼仪的概念	177
6.3 护生与患者的沟通礼仪	168	7.1.2 求职礼仪的特点	177
6.3.1 护生与患者沟通的基本 原则	168	7.1.3 求职形式	178
6.3.2 护生与患者沟通礼仪的 内容	168	7.1.4 求职前的准备	179
6.3.3 护生与患者家属的沟通 礼仪	170	7.2 书面求职礼仪	181
6.3.4 影响护生与患者沟通的 因素	170	7.2.1 求职信的撰写	181
6.4 护生在临床实习期间易出现的 礼仪问题	171	7.2.2 个人简历的制作	182
6.4.1 仪容礼仪问题	171	7.2.3 书面求职材料的写作 要求及注意事项	184
		7.3 面试礼仪	185
		7.3.1 面试前的准备	186
		7.3.2 面试中的礼仪	187
		7.3.3 面试后的礼仪	190
		7.3.4 面试礼仪的禁忌	191
		参考文献	195





第 1 章 礼仪与护理礼仪

学习目标

1. 掌握礼仪的概念及基本原则。
2. 熟悉护理礼仪的含义、作用及特征。
3. 了解礼仪的起源、发展和表现形式。



护理情境

正在医院实习的护生小张获得了一次随护理部领导参加学术会议的机会，心中十分期待。在会场上，当她在领导的介绍下认识了一位很有声望的教授时，心情十分激动，立刻主动上前与对方握手。由于见到自己尊敬的教授非常紧张，小张和对方握手时非常用力，而且握了较长时间，直到表达完自己对对方的崇敬之情。

情境思考：

1. 护生小张的行为是否合乎礼仪规范？
2. 人们在社会交往中应该如何待人接物？应该如何让自己更有礼貌？

礼仪（etiquette）是人们在社会交往中形成的各种符合“礼”的精神及要求的行为准则或规范的总和。重礼仪、守礼法、行礼教已内化为民众的一种自觉意识而贯穿于其心理与行为活动之中，成为中华民族的文化特质。荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁。”礼既是个人立身之本，又是国家治理之策。

礼仪受社会历史、风俗习惯、宗教信仰等因素的影响，不同社会阶段、不同社会文化背景，都会形成与之相适应的行为规范——礼仪。

医药卫生体制改革总体部署要求临床护理应“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，努力为民众提供安全、优质、满意的护理服务。这对从事医疗卫生行业的人员的礼仪修养提出了更高的要求。因此，知书达理、以礼待人应当是护理专业学生的基本素养。



1.1 礼仪概述

1.1.1 礼仪的基本概念

1. 礼、礼貌、礼节与礼仪的概念

(1) 礼。“礼”的本意为敬神，本质是“诚”，有敬重、友好、谦恭、关心、体贴之意，后引申为表示敬意的通称，是指人们在长期的生活实践中约定俗成、共同认可的行为规范。礼为特定的民族、国家基于客观的历史传统而形成的价值观念、道德规范及行为方式。礼是在人际交往乃至国际交往中相互尊重、亲善友好的行为。

(2) 礼貌。礼貌是指人们在交往过程中通过语言、动作相互表示敬意和友好的行为准则，是人的道德品行与素养的简单直接的体现。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。礼节是指人们在交往过程中，相互表示问候、致意、祝愿、迎来送往的惯用形式。礼节是礼貌的具体体现，具有形式化的特点。

(4) 礼仪。礼仪是礼节、仪式的统称，是指人们在各种具体的社会交往中，为了表示相互尊重，在仪表、仪态 (bearing)、仪式、仪容 (appearance)、言谈举止等方面约定俗成的、共同认可的规范和程序。从广义上来看，它泛指人们在社会交往中的行为规范和交际艺术；从狭义上来看，它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。

2. 礼、礼貌、礼节、礼仪之间的关系

“礼”是一种社会道德规范，是人们在社会交际中的行为准则。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，礼仪仅是由一系列具体表示礼貌的礼节所构成的完整过程。礼貌、礼节和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。礼是仪的本质，仪则是礼的外在表现。礼貌是礼仪的基础，礼节是礼仪的基本组成部分。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。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、礼节所构成的。

1.1.2 礼仪的起源与发展

礼仪作为人类文明的表现形式之一，同文字、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. 我国礼仪的起源与发展

我国素以“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，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。

(1) 我国礼仪的起源。关于我国礼仪的起源，现有说法不一。归纳起来有五种起源说：一是天神生礼仪；二是礼为天地人的统一体；三是礼产生于人的自然本性；四是礼为人性和环境矛盾的产物；五是礼生于理，起源于俗。

1) 从理论上来说，礼的产生是人类为了满足协调主、客观矛盾的需要。首先，礼的产生是维护自然的“人伦秩序”的需要。在群体生活中，男女有别，老少有异，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定、保证和维护的社会秩序。其次，礼起源于人类寻求满足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，在追寻实现欲望的过程中，人与人之间难免会产生矛盾或冲突，为了避免这些矛盾或冲突，就需要为“止欲制乱”而制礼。

2) 从具体的仪式上来看，礼产生于原始宗教的祭祀活动。原始宗教的祭祀活动既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，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。



图文
中国传统文化——
六礼三仪

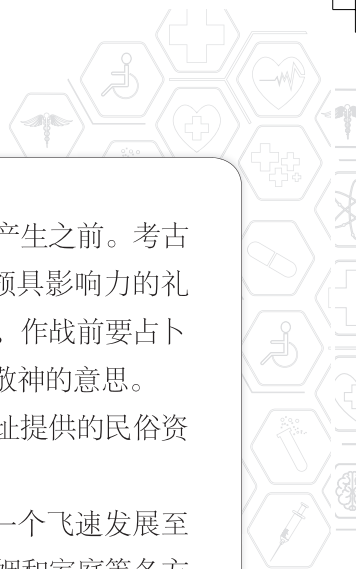


知识链接

图腾崇拜

图腾崇拜是发生在氏族公社时期的一种宗教信仰现象，一般表现为对某种动物的崇拜，也是祖先崇拜的一部分。图腾主要出现在旗帜、族徽、柱子、衣饰、身体等处。图腾崇拜现象蕴含着重要的历史人文意义。目前，对图腾崇拜的研究也是原始社会研究的重要组成部分。

(2) 我国礼仪的发展。我国礼仪起源于原始社会时期，经过数千年的发展，经历了几个阶段后演化为人们熟悉的当代礼仪。从历史发展的脉络来看，我国礼仪的发展演变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。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力的礼仪规范,如古人为了增加财富而祭祀大地、山川和湖泊,出猎要举行仪式,作战前要占卜等。在众多礼仪形式中,敬神礼仪尤为突出,故汉语中“礼”的本意含有敬神的意思。

到了新石器时代晚期,人际交往礼仪也初步形成。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。

2) 古代礼仪的成熟阶段。在夏、商、周三代,我国古代礼仪进入了一个飞速发展至成熟的时期。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,奠定了华夏传统礼仪的基础;礼仪的思想基础是对上天、鬼神、天命的迷信。由于已经进入阶级社会,因而君臣、父子、兄弟、亲疏、尊卑、贵贱等级关系更加突出。从婚姻家庭到政治、社会交往,无不体现着等级特点。

西周时期的《周礼》为我国历史上第一部记载“礼”的书籍。《周礼》《仪礼》《礼记》是我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》偏重于对礼的各个分支做出符合统治者需要的理论说明。这“三礼”标志着我国古代礼仪进入了一个成熟的时期,我国后世的礼仪深受“三礼”的影响。



知识链接

周 礼

《周礼》是一部通过官制来表达治国方案的著作(图 1-1),内容极为丰富,涉及社会生活的所有方面。其所记载的礼的体系最为系统,既有祭祀、朝覲、封国、巡狩、丧葬等国家大典,也有用鼎制度、乐悬制度、车骑制度、服饰制度、礼玉制度等具体规范,还有各种礼器的等级、组合、形制、度数的记载。许多制度仅见于此书,因而尤其宝贵。

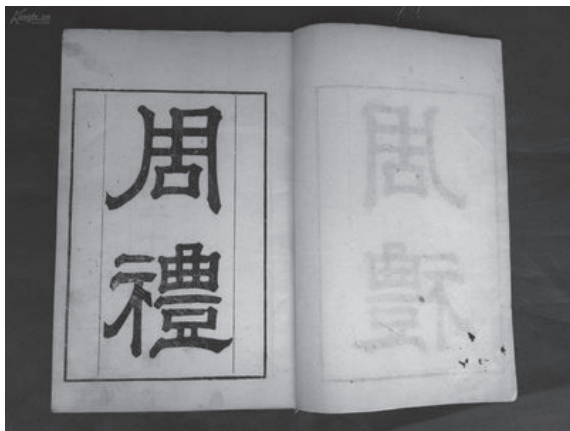


图 1-1 《周礼》书页展示

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, 封建制取而代之。与此相适应, 三代之礼(夏、商、周三代的礼制)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。

综观这一时期关于“礼”的思想可以看出, “礼”不单指礼仪, 还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我国传统礼仪文化的基本精神, 对我国古代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。

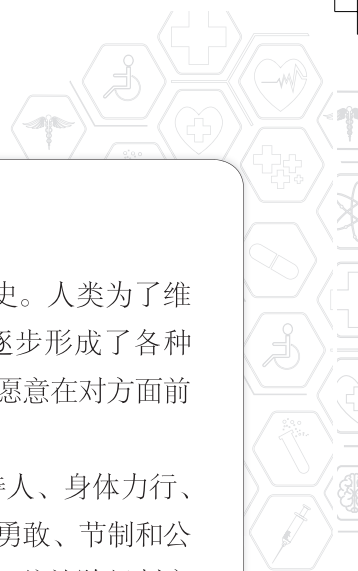
西汉的唯心主义思想家董仲舒在儒家“仁、义、忠、信”的思想基础上提出了“三纲”“五常”之说。三纲即君为臣纲、父为子纲、夫为妻纲, 五常即仁、义、礼、智、信。在漫长的封建历史时期, 董仲舒的这一学说一直被奉为人们日常行为的礼仪准则。到了唐代, 社会昌盛, 礼仪有所改革和发展, 但仍基本沿袭旧礼。元、清两朝, 少数民族入主中原, 给古老的中华传统礼仪带来了冲击。但从整体上看, 少数民族礼仪思想从未占据主导地位, 而是被融入中华传统礼仪之中。

清朝末期和民国时期, 西方文化涌入我国, 传统礼仪文化和规范逐渐被时代所抛弃。科学、民主、自由、平等等观念和与之相适应的礼仪标准得到传播及推广。

5) 现代礼仪阶段。我国的现代礼仪始于五四运动, 延至今日。我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年年末, 清朝的统治瓦解。孙中山于1912年1月1日在南京就任中华民国临时大总统。孙中山与战友们破旧立新, 用民权代替君权, 用自由、平等取代宗法制; 普及教育, 废除祭孔读经; 改易陋俗, 如剪辫子、禁缠足等, 从而正式拉开现代礼仪的序幕。此时, 由西方传入我国的握手礼开始流行于上层社会, 并逐渐在民间普及。20世纪30—40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, 我国的礼仪文化建设从此进入一个崭新的历史时期。尤其是自1978年党的十一届三中全会以来, 改革开放推动我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

西方文明史在很大程度上展现了人类对礼仪的追求和礼仪演变的历史。人类为了维持与发展除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”而产生了脱帽礼。

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以礼待人、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,统治阶级制定了严格而烦琐的贵族礼仪和宫廷礼仪。文艺复兴时期,意大利作家鲍达萨尔·卡斯蒂廖内的《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》一书系统、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,礼仪也随着社会经济的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,而是对优雅举止的认可和赞赏,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。

现代社会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,因而更加丰富多彩。国家有国家的礼制,民族有民族独特的礼仪习俗,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,部分行业的从业者在就业前必须经过严格的礼仪训练才能上岗工作。

1.1.3 礼仪的基本原则

礼仪不是法律法规,不能靠强制的权力来维持;礼仪也不完全等同于道德规范,不可以靠舆论的力量来维持。维持社会活动的礼仪规范只能是社会成员的认同和主动服从。任何事物都有其内在规律和原则,礼仪在文明社会生活中具有重要作用,也有其可以遵循的原则。礼仪的原则是人们对礼仪的长期社会实践活动的高度概括。学习和掌握礼仪的基本原则对帮助人们规范自己的社会行为、减少人际交往失误、增强在职业活动和日常社会中的能力具有积极、重要的作用。

1. 自觉遵守的原则

任何人不论身份高低、职务大小和财富多少,在社会活动中都有自觉自愿遵守、合理应用礼仪规范的义务。用礼仪去规范自己在交往活动中的言行举止,否则就会受到公众的谴责,交际就难以成功。自觉遵守是对行为主体提出的基本要求,更是人格素质的基本体现。

2. 宽容敬人的原则

在人际交往中，每个人的思想、品格及认识问题的水平总是有差别的，不能用一个标准去要求所有的人，而应宽以待人。人们在交往活动中运用礼仪时，要严于律己，更要宽以待人。宽容就是豁达大度，有气量，不计较和不追究，多容忍他人，多体谅他人，多理解他人，这样才能化解生活中的矛盾和冲突。人们要常存敬人之心，不可伤害他人的个人尊严，更不能侮辱对方的人格。

3. 自律适度的原则

学习应用礼仪最重要的是自我约束、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。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；如果没有“度”，施礼就可能进入误区。

4. 真诚平等的原则

真诚就是在交往过程中做到诚实守信，不虚伪、不做作。在社交场合中，并非每个人都能有优美的姿态、潇洒的风度、得体的谈吐，但只要真诚待人，让每个人都感受到你的真诚，就能赢得他人的信任和礼遇。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，不允许因为交往对象在性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富及与自己关系的亲疏远近等方面的不同就厚此薄彼、区别对待，给予不平等的待遇。

5. 入乡随俗的原则

由于国情、民族、文化背景的不同，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。人际交往必须坚持入乡随俗，与绝大多数人的习惯做法保持一致，杜绝目中无人、唯我独尊、否定他人习惯的做法。

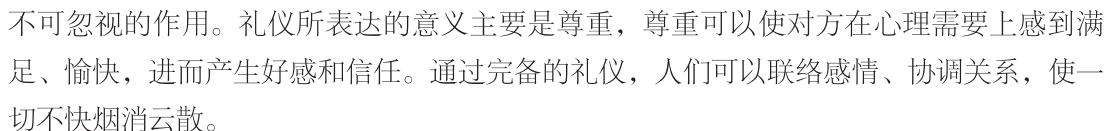
1.1.4 礼仪的基本作用

1. 沟通作用

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了一种甚至多种信息。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，使彼此间建立起好感和信任，还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。

2. 协调作用

礼仪是社会活动中的润滑剂，它对营造平等、团结、友爱、互助的新型人际关系起着



在人类的生活经验中产生的礼仪规范讲究和谐，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，举止仪态越来越端庄优雅，并符合大众的审美原则，体现出时代的特色和精神风貌。

礼仪是人类社会进步的产物，是传统文化的重要组成部分。礼仪蕴含着丰富的文化内涵，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，指导人们按照礼仪的要求去协调人际关系，维护社会的正常生活。接受礼仪教育可以从整体上提高人民群众的综合素质。

礼仪作为人类社会的行为规范，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、邻里的和谐与互助、同事间的信任与合作，都依赖人们共同遵守礼仪的规范与要求。社会上讲礼仪的人越多，社会便越和谐稳定。

1. 语言礼仪

(1) 口头语言类礼仪。口头语言类礼仪是指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,须轻柔时勿高昂,须低沉时勿喧哗;最后,音调要抑扬顿挫、和谐有致。

(2) 口头类礼仪。口头类礼仪是指通过口头语言的形式表达各种礼仪,即以谈话的方式表示礼节。口头语言表达需要注意时间原则、地点原则和对象原则。

（3）书面类礼仪。书面类礼仪是指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。

(1) 表情类礼仪。表情类礼仪是指通过人面部的各种各样的表情传递礼仪。人的面

部是世界上最丰富多彩的一道“风景线”，包括眼、眉、嘴、鼻、脸部肌肉的各种变化，并可协同整个头部的姿势等进行表现。眼睛是人表现表情语言最丰富的部位。“眼睛”像灵魂的一面镜子，人们可以通过眼睛观察到对方是否喜欢自己、支持自己，如深沉地注视表示崇敬、横眉冷眼表示仇恨等。

(2) 仪态类礼仪。仪态类礼仪是指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，如在我国，向上竖起拇指表示赞扬、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可以、好。

(3) 服饰礼仪。服饰礼仪是通过服装、饰物等语言符号表达一定思想和情感意义的礼仪行为。服饰礼仪包括两种类型：一种是由服装、饰物、化妆美容等代表的礼仪；另一种是由各种物品代表的礼仪。服饰、物品类语言有其特殊意义。首先，服饰和物品彰显社会风尚；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。酒宴礼仪是通过设宴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；二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。

1.2 护理礼仪概述

1.2.1 护理礼仪的概念与特征

1. 护理礼仪的概念

护理礼仪是礼仪在护理工作中的具体运用，是礼仪的一种特殊形式，是体现护理服务的具体过程和手段，使无形的服务有形化、规范化和系统化。

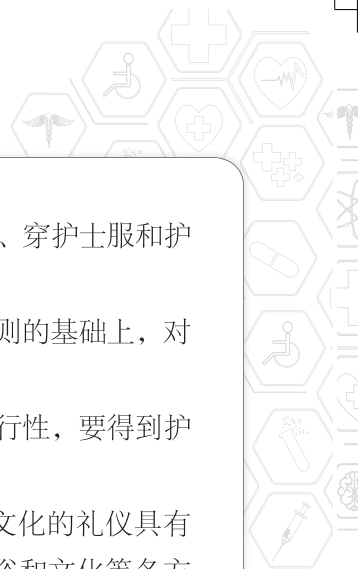
护理礼仪属于职业礼仪范畴，是护士在本职工作岗位上为患者提供服务时应当严格遵守的行为规范和准则，是护士素质、修养、行为、气质的综合反映。它既是护理人员修养素质的外在表现，也是护理人员职业道德的具体表现。

护理礼仪是一门实用性很强的礼仪课程。与礼仪的其他门类相比，护理礼仪具有明显的规范性和更强的操作性。具体来讲，护理礼仪以护士的仪表规范（包含仪容规范和服饰规范）、仪态规范、语言规范和行为规范为主要内容。

2. 护理礼仪的特征

作为护理工作过程中对于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，对护理人员待人接物、律己敬人和行为举止等方面所规定的模式或



标准。例如,不少国家对护士的着装有统一规定,如工作时必须戴护士帽、穿护士服和护士鞋。

(2) 强制性。护理礼仪中的各项内容在法律、规章、制度、守则和原则的基础上,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,就要注意其有效性和可行性,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。随着国际友好往来增多,护理工作面对的患者的信仰、习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、习俗和文化,并在交流、接触和调整中相互融合适应。

(5) 传统性。我国的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髓,不断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,是护理服务科学性与艺术性的统一,是人文与科技的结合,是生命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。

(7) 差异性。礼仪作为各地区、各民族礼仪文化的一种行为准则和规范是约定俗成的,但在应用过程中会因地域等条件的不同而表现出差异性。

1.2.2 护理礼仪的内容

护理礼仪包括护士日常社交礼仪、护士仪容礼仪、护士仪态礼仪、护士服饰礼仪、护士言谈礼仪、护士工作礼仪、护生实习礼仪和护生求职礼仪等。

1. 护士日常社交礼仪

日常社交礼仪是指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,是护理人员应严格遵守的基本礼仪。这样不但可使护理人员得到社会广泛的欢迎和尊重,而且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和思想修养。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,也是尊重患者的体现。整洁、美观的仪容是护士应具备的最基本的职业素养。

3. 护士仪态礼仪

仪态是指人在行动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”,它能真实地反映

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。

4. 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，是一个人身份、气质和内在素质的无言介绍信。大方得体的服饰会使人产生一种无形的魅力，有助于在人际交往中给他人留下良好的第一印象。在工作场合穿着得体、适度和规范，不仅能表现出护士严谨的工作态度，同时能向患者表达礼貌和尊敬，可以给患者留下良好的印象，促进护患关系的和谐发展。

5. 护士言谈礼仪

语言和谈吐简称言谈，是指人们为了达到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。在与护理服务对象进行接触的过程中，言谈礼仪是护士应当掌握的基本工作技巧之一。由于职业的特殊特点，护士的言谈可以“治病”，也可以“致病”，它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

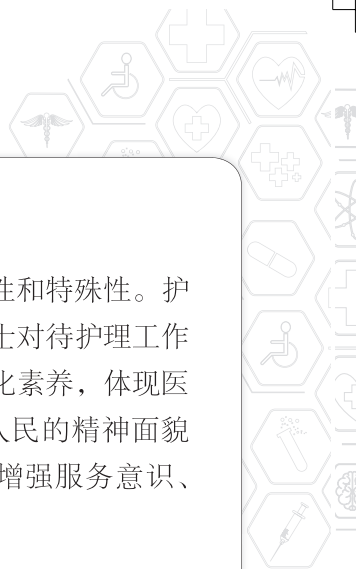
随着人们健康意识的不断增强，患者对护理质量和安全有了更高的要求与标准，并能利用法律武器维护自身的合法权益，这对护士提出了更为严格的要求。因此，护士除严格按护理技术操作规范进行各项护理工作外，还要注意各操作环节中的服务需符合礼仪要求。这样才能为患者提供优质服务，满足患者身体和心理的需求，保证护士的自身安全。

7. 护生实习礼仪

护生临床实习是护生将所学的基本理论、基础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。护生初次接触临床工作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了其求职成败。因此，在实习期间，护生不仅要加强专业知识的学习、积极参与技能培训，还应注重提高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，是求职者在求职过程中必须熟练掌握的交际规则。它是求职者在与求职单位接待者接触时应具有的礼貌行为和交际要求。护生要想在应聘时力挫群雄，掌握必要的惯例和技巧，遵守求职礼仪规范，都是不可或缺的，甚至在某些情况下，这些会使求职达到事半功倍的效果。



1.2.3 护理礼仪的基本要求

护理工作是整个医疗卫生工作的重要组成部分，但又有其相对独立性和特殊性。护士的道德修养、思想品质、敬业精神直接影响患者治疗的效果，决定护士对待护理工作及患者的根本态度。护理服务质量的优劣直接体现护士的文明程度和文化素养，体现医院的服务质量和管理水平。从某种意义上讲，也体现了一个国家和人民的精神面貌与道德水准。从根本上提升护理服务品质、打造医院核心竞争优势、增强服务意识、提升服务素养，是对护理行业及护士的基本要求。

1. 强化职业道德

职业道德既是护理礼仪的主要理论基石之一，也是对护士的基本要求。护理职业道德是在一般社会道德的基础上，根据护理专业的性质、任务，以及护理岗位对人类健康所承担的社会义务和责任，对护理工作者提出的护理职业道德标准和护士行为规范。护理职业道德是护士用于指导自己言行，调整自己与患者、集体、社会之间的关系，判断自己和他人医疗、护理、预防保健、护理管理、护理科研等实践过程中行为是非、善恶、荣辱和褒贬的标准。

护理职业道德的核心思想：为社会服务，为人民服务，对患者负责，救死扶伤，以革命的人道主义精神、高度的责任心、高水平的护理技能和优质的服务为患者提供良好的条件，以促使其早日康复，让患者对护理服务质量称心如意，并且通过全体护士的一言一行传达出本单位对患者的体贴、关心与敬意，反映出本单位的精神风貌和社会责任感。

护理职业道德的具体内容主要包括护士的思想品质、服务态度、道德意志、道德信念和职业修养这五个方面的规范化要求。它们都是护士在工作中的行为准则。

护理职业道德是整个医德体系中的一个组成部分，护理工作的特点决定了护理职业道德与一般的临床医学道德有所不同，具有特殊性。在临床工作中，护理职业道德具有治疗和护理的协调一致性、护理工作的严格性和灵活性三个方面的特殊性。

2. 明确角色定位

角色定位理论主要是要求护士在为服务对象提供服务之前，必须确定好双方各自扮演的角色。只有确定了双方各自扮演的特定角色，护士才能为服务对象提供有针对性的服务，满足患者的需求。

佛罗伦斯·南丁格尔曾说过：“护士其实就是没有翅膀的天使，是真、善、美的化身。”护士在工作岗位上应明确自己扮演的是为患者和社会服务的角色，故要意识到自己所从事的工作是既重要又光荣的。护士在对服务对象进行角色定位时，既要考虑接受护理的是被疾病折磨的患者，又要基于自己对对方的性别、年龄、气质、教养、仪容、仪态、服饰、语言等方面所进行的综合观察，了解患者的特殊需求，结合护理工作规范在为对方服务时履行“保护生命，减轻痛苦，增进健康”的社会责任。此外，在护理服务过程



视频
一分钟了解南
丁格尔精神

中,护士对自己所进行的角色定位需要有所变化和调整。这主要是因为随着与服务对象接触的不断加深和护理服务工作的不断进行,根据患者的身体状况和病情,护理人员所处的具体位置经常会有所变化。

3. 善于双向沟通

双向沟通理论是护理礼仪的重要理论支柱之一。它的中心内容是主张以相互交流、相互理解作为护士与患者之间进行护理的基本前提。双向沟通理论认为,离开了护士与患者彼此之间的相互交流、相互理解,护士想为患者提供令其满意、称心的良好服务通常是不可能的。这就要求护士在工作中理解患者,建立沟通渠道,重视沟通技巧。

4. 坚持“三 A 法则”

护理工作的服务性决定了在进行治疗和护理的过程中,护理人员必须时时配合治疗的需要,尽力为患者创造适合治疗的环境和条件,使治疗和护理得到协调。护理人员在新型医疗关系的构建中必须善于抓住以下三个重点环节,即接受(accept)患者、重视(attention)患者和赞美(admire)患者,也称“三 A 法则”。

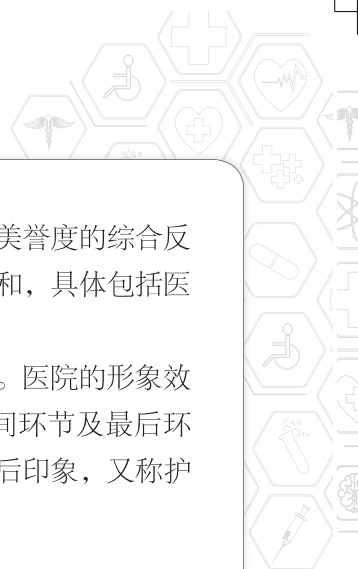
(1) 接受患者。接受患者主要体现为护理人员应当积极、热情、主动地接近患者,淡化彼此之间的戒备、抵触和对立情绪,恰到好处地向对方表示亲近和友好之意,将对方当作自己的朋友来看待,有发自内心地履行“救死扶伤,实行革命的人道主义”的真诚信念和道德责任感,诚心诚意地“以患者为中心”,认可对方、容纳对方、接近对方。

(2) 重视患者。重视患者主要体现为护理人员认真对待、主动关心患者。护理工作的服务对象是一个特殊的群体(老、弱、病、伤、残等),他们比正常人更加需要尊重、安慰、关心和理解。护理人员要真正做到重视患者,首先应当做到“目中有人”,有求必应、有问必答,关心患者的疾苦,想患者之所想,急患者之所急,认真满足患者合理的身心要求,努力为其提供良好的服务。护理人员重视患者的具体体现为在服务过程中尊重和爱护患者,面带微笑,牢记患者的姓名,善用尊称,倾听患者的要求等。

(3) 赞美患者。赞美患者要求护理人员在向患者提供技术服务和生活方面照料的过程中要善于发现对方的心理活动和精神需求,心胸宽阔,有容人之量,并予以适当的赞美。患者的心理与生理和身体健康时相比均发生了变化,遭受精神和肉体上的双重折磨,感情和意志都变得很脆弱,言行缺乏自制力,甚至会怨恨和迁怒医护人员。因此,护理人员应有宽容、谅解与忍让的美德,无论遇到怎样的境况,都不能与患者发生正面冲突,而应从体贴、关心入手,耐心说服、劝导,并适时、适度地对患者予以肯定、称赞和心理上的安慰,消除患者的不良情绪,使其配合医护人员完成各项治疗及护理,早日康复。当然,护理人员在有必要赞美患者时,要注意适可而止、实事求是、恰如其分,否则自己对对方的赞美往往难以奏效。护理人员对患者要有高度的责任心、同情心和爱心。

5. 注重形象效应

医院形象不仅指医疗技术或行为留给公众的印象,还指医院与患者在长期的社会交往



中形成的能够引起人们思想和情感共鸣的一种依赖关系，是医院知名度、美誉度的综合反映，是医院履行社会责任的重要标志。医院形象是医院各个部分形象的总和，具体包括医疗技术形象、服务形象、员工形象、医院外观形象等几个方面的内容。

护理礼仪的形象效应是指医院形象在人们心目中所产生的反应和效果。医院的形象效应主要体现在服务之初、服务之中和服务之后，即服务的第一环节、中间环节及最后环节，也就是护理人员与服务对象交往过程中的第一印象、中间印象和最后印象，又称护理礼仪的首轮效应、亲和效应和末轮效应。



知识链接

首轮效应

人们一般在见面 7 秒内就对对方形成第一印象，而第一印象会在此后的交往中产生巨大的影响。第一印象一旦形成就很难改变，这就是所谓的首轮效应。一见钟情就属于首轮效应。首轮效应的第一个组成要素就是仪容。美国成功学家拿破仑·希尔曾说过：“一个人能否成功，关键在于他的心态。”成功人士都有一种积极心态，而仪容就是这种积极心态的外在表现。

首轮效应理论对整个医护行业的重要启示有以下两条：

(1) 在护理过程中，患者往往通过护理人员的形象礼仪来判断护理人员的学识、技能和个性等，第一视觉印象常常会使患者形成一种特殊的心理定式和情绪定式。护理人员在与患者交往之初，必须认真设计好自己的“初次亮相”，以使社会公众对自己的良好形象先入为主，萌生好感，并且予以认同。

(2) 全体护理人员在面对患者时，均应力求使对方对自己产生较好的第一印象。护理人员与患者，尤其是与常来常往的长期住院治疗的患者形成亲和力是非常有必要的。要做到这一点，护理人员就必须做到待人如己、出自真心和不图回报。

在护理服务过程中，得体而周全地运用末轮效应理论有助于医院与护理人员始终如一地在患者面前维护自己的良好形象；有助于医院与护理人员通过为服务对象热情服务而真正获得对方的认可，并且所提供的服务能被对方愉快地接受；有助于医院与护理人员在服务过程中克服种种困难，从而赢得患者的认同，并因此逐渐提高本单位的社会效益与经济效益。

6. 提倡零度干扰

零度干扰理论亦称零干扰理论。它的基本主张是护理人员在向服务对象提供具体服务的一系列过程中必须主动采取一切行之有效的措施，将对方所受到的一切有形或无形的干扰积极地降低到所能够达到的极限。

实践证明，一个社会的文明程度越高，其社会成员对服务领域内的干扰现象就越难以

容忍。服务对象的文化程度越高,在其享受服务的整个过程中便越不希望受到任何形式的干扰。

零度干扰理论的核心是使服务对象在服务过程中所受到的干扰越少越好。这就要求护理人员在服务过程中为患者创造舒适、安全的环境。护理人员应当特别注意以下三个方面,即创造无干扰环境、保持适当的距离、热情服务无干扰。

1.2.4 护理礼仪的功能和原则

1. 护理礼仪的功能

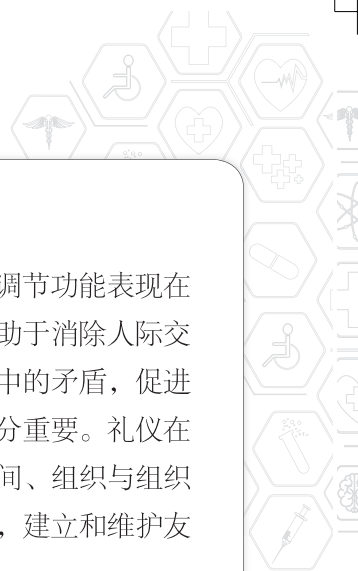
在护理过程中,礼仪无时不在,无处不有。礼仪作为一种行为规范,在护理活动的各个方面发挥着越来越重要的作用。得体、自然的护理礼仪对提升服务水平、展示护理形象和在同业竞争中获取优势具有重要意义。其功能主要包括以下几个方面:

(1) 提高素质。礼仪能够体现一个国家、一个民族的文明程度和道德水准,也是一个人文教养、精神风貌的重要标志。英国哲学家约翰·洛克说过:“美德是精神上的一种宝藏,但是使它生出光彩的则是良好的礼仪。”清初思想家颜元说过:“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身有礼则身修,心有礼则心泰。”礼仪教育是培养高素质护士不可或缺的内容,是企业文化、企业理念的重要组成部分。讲究礼仪不仅是广大患者对医院的基本需求,是医院精神文明的表现,是护理人员的必备素质,也是对患者的尊重。

(2) 规范约束。礼仪是调整社会成员在社会生活中相互关系的行为准则,人与人之间的交往需要按照一定的行为和程式规范进行。在交际场合中,不懂礼或不守礼就无法使交际活动顺利进行,就难以保证交际活动的效果和达到交际的目的。护理礼仪规范围绕护理行业的特点和发展目标,把护理工作的规程、规范和道德标准具体化为一些固定的行为模式,应用于对患者的交往、护理、服务过程中,体现在对不同岗位护理礼仪的具体要求上,如服务态度、服务仪表、服务举止、服务语言、服务效率等,这些要求对每位护士都具有规范和约束作用。

(3) 塑造形象。礼仪是医院的窗口,能反映医院的管理水平和文化底蕴,能体现员工的精神面貌和职业素养,是医院的“金字招牌”。护士的举手投足、言语谈吐、穿着打扮都代表着医院的外在形象和内在管理。构建先进的护理服务文化首先应从讲究礼仪开始。

(4) 提高效益。随着医疗行业的迅猛发展,服务在护理工作中的地位越来越重要。医院之间的竞争不只是治疗技术间的竞争,更多的是无形服务的竞争。各大医院已经意识到,良好的服务可以带来可观的经济效益,礼仪是医院的无形资产。礼仪不但能够展示医院的文明程度、管理风格、道德水准和良好的形象,而且能直接为医院带来巨大的经济效益和社会效益。礼仪是服务的包装,能使服务更加美丽,是沟通的名片、医院发展的助推器。以护士礼仪服务为主要内容之一的优质服务是医院生存和发展的关键所在。所以,良



好的礼仪形象对提高医院的经济效益和社会效益具有十分重要的作用。

(5) 调节关系。调节关系也是礼仪的重要功能。对医院来讲,礼仪的调节功能表现在人际关系和公共关系两个方面。就人际关系来讲,讲究礼仪、遵循规范有助于消除人际交往初期的戒备心理和距离感,增进双方的好感,可以避免和化解人际交往中的矛盾,促进沟通和交流。就公共关系来讲,礼仪对建立和维护组织良好的公共关系十分重要。礼仪在诸多关系中就像润滑剂一样起着协调作用。礼仪交往可以表现在人与人之间、组织与组织之间的相互尊重上,可以加深彼此间的情感,缓和紧张的关系,消除隔阂,建立和维护友好合作的关系,提高共事的能力和办事的效率。

(6) 维护秩序。礼仪规范归根结底是建立和维护秩序,促进和谐。就宏观方面来讲,礼仪要求每个人都遵循体现社会要求和人们共同利益的行为准则与行为规范。就护理行业来讲,礼仪具有使工作秩序规范化、程序化、条理化的功能。规范护士的仪容仪表、服务用语、护理操作程序等可实现服务质量的具体化、系统化、标准化和制度化。在固定的礼仪中,护士接受一定的道德规范要求,并在礼仪文化的氛围中受到熏陶,从而自觉调整其行为。

2. 护理礼仪的原则

(1) 自觉遵守的原则。礼仪虽然对人的行为具有规范和约束作用,但不同于法律规范,因而不带有强制性和惩处性,需要社会成员自觉遵守。只有按礼仪规范去要求自己、约束自己,礼仪才能发挥其各个方面的功能。例如,护士在工作时着护士工作服、戴工作帽,不仅起防护、隔离作用,还代表着护士的尊严和责任。对护理人员来讲,如果违背了职业礼仪规范,就会对交往或服务的对象产生失礼甚至无礼的行为,不但会使个人和组织的形象受损,而且会造成不良后果和影响。因此,每个护士都必须自觉自愿地遵守服务礼仪,以服务礼仪规范自己在工作中的一言一行、一举一动,自觉地将礼仪的相关知识付诸工作和社交实践中。

(2) 平等的原则。护理礼仪的根本点是交际双方的相互平等和相互尊重。如果没有人与人之间的平等,所有的礼仪都会成为表面、机械、形式化的做作举动。因此,在人际交往中,人们虽然需要根据不同的交往对象采取不同的礼仪方式,但是在对交往对象人格的尊重上则要求一视同仁,不能因交往对象在年龄、文化、职业、地位、贫富、关系亲疏等方面的不同而厚此薄彼。

(3) 尊重的原则。礼仪的本质是尊重他人,而尊重是礼仪的情感基础,是相互之间建立友谊、加深交往、发展关系的前提,是护理工作获得成功的重要保证。尊重的原则是指在礼仪行为实施的过程中,要真诚地体现出对他人的重视、恭敬和友好,而不能轻视、怠慢和漠视他人。古人云:“敬人者,人恒敬之。”只有尊重对方,个体才能赢得对方的尊重;只有互相尊重,人与人之间才能建立和谐的人际关系。

(4) 真诚的原则。真诚是人与人相处的基础。礼仪需要真诚,并不是为了图一时之名而虚修礼貌。护士在运用礼仪时务必诚信无欺、言行一致、表里如一,一旦出现差错,应及时报告,尽快采取积极的措施挽回损失。只有如此,护士在运用礼仪时所表现出来的对服务对象的尊敬、爱护、体贴与友好才会更好地被对方理解并接受。

(5) 宽容的原则。宽容的原则是建立和保持和谐人际关系的基础。古人云:“水至清则无鱼,人至察则无徒。”这句话形象而深刻地说明了宽容在护理工作的重要性。宽容的原则要求护士在护理服务中严于律己,宽以待人。遵循宽容的原则,一是要做到理解、体谅,对患者的言行举止不求全责备;二是要做到虚怀大度,对失礼之人不斤斤计较,无论遇到怎样的境况,都不能与患者发生正面冲突,而应从体贴、关心入手,耐心说服、劝导,消除其不良情绪,使其配合医护人员完成各项治疗及护理,早日康复。

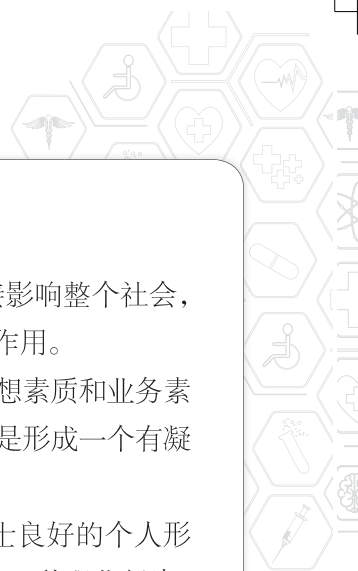
(6) 从俗的原则。由于国情、民族、地域、文化背景等的不同,礼仪在不同国家和地区存在明显的差异性,即所谓的“十里不同风,五里不同俗”,因此,护士不能忽视从俗的原则。从俗的原则要求护士在护理工作中做到:顺势而为,不搞特殊、不当另类;尊重交往对象的习俗禁忌,做到入乡随俗;因角色不同而变换,当己为主人时则主随客便,当己为客时则客随主便。

(7) 适度的原则。礼仪的对象化也是礼仪的一个重要特点,即在不同的场合,面对不同的对象,对礼仪有不同的要求。适度的原则要求人们在施礼过程中善于把握礼仪的尺度,根据具体情况、具体情境施以相应的礼仪,避免“过”与“不及”。在护理工作中,护士既要尊人,又要自尊;既要彬彬有礼,又不能卑躬屈膝;既要热情大方,又不能轻浮忘形。只有适度得体地讲“礼”重“仪”,护士才能取得良好的工作效果。

1.2.5 护理礼仪修养的意义与培养途径

修养是一个含义广泛的概念,主要指人们在思想、道德、学术、技艺等方面所进行的勤奋学习和刻苦锻炼,以及经过长期努力所获得的品质和能力。所谓礼仪修养,主要是指人们为了达到一定的社交目的,按照一定的礼仪规范要求并结合自己实际情况,在礼仪品质、意识等方面所进行的自我锻炼和自我改造。

护士的礼仪修养是护士为了实现组织目标,按照一定的礼仪规范要求,结合护理工作特性,在礼仪品质、意识等方面所进行的自我锻炼和自我改造。护理活动处处体现着护士的个人修养。护士以细致周到的服务和诚信可亲的话语关心患者,为其消除思想顾虑;以端庄的举止、整洁的仪表及轻柔严谨的护理操作完成对患者的治疗和护理,为其创造最佳的心理状态;以宽容的态度面对患者的误解;以慎独的意识履行自己的职责等,这些都是护士礼仪修养的体现。护士在与患者及其家属的交往中是否表现出应有的修养,不仅会影响医院的形象,还会影响患者对病情的理解和对康复出院的信心。



1. 护理礼仪修养的意义

(1) 有利于建设和谐社会。医疗行业服务范围广泛，员工的风貌直接影响整个社会，讲究护理礼仪修养对社会主义精神文明建设、构建和谐社会将产生积极的作用。

(2) 有利于提高员工的整体素质。做好护理工作的关键是建设一支思想素质和业务素质俱佳的护理队伍。讲究护理礼仪，不仅能促进护士文明素质的提高，还是形成一个有凝聚力的行业文化环境的重要途径。

(3) 有利于塑造个人形象，密切护患关系。护理礼仪有助于塑造护士良好的个人形象，要求护士用礼仪标准规范自己的言行。从表面上来看，护理礼仪只是一种职业行为，但实际上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、言谈举止都可能对患者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、得体的言语都会给患者留下良好的印象，得到患者更多的配合和支持。护士在交谈中使用礼貌性语言，针对患者的具体问题予以安抚，能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，从而密切护患关系。

(4) 有利于塑造职业形象，提高护理质量。护理礼仪是护理职业的要求，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，甚至影响社会对护士职业的评价，影响护士在社会中的地位。

(5) 有利于融洽医护关系，营造和谐的环境。医护工作是互相衔接、共同完成疾病的治疗与护理，并以促进患者康复为最终目的的工作。同事之间的一句问候、一个微笑和一句关切的话语都可以拉近彼此间的距离，形成愉悦的工作氛围。护士在工作中仪容整洁、精神饱满、行动干练等可争取他人的信任，有利于彼此间的协作。

2. 护理礼仪修养的培养途径

(1) 提升道德品质修养。道德品质也称品德或德行，是社会道德现象在个人身上的具体体现，是指一定的社会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，处处渗透和体现着道德精神。一个人要想在礼仪方面达到较高的造诣，离不开道德品质方面的修养；而一个人要形成一种高尚的道德品质，也离不开日常礼仪规范的训练。

(2) 提升文化知识素养。礼仪学是一门综合性的专业学科，与公共关系学、传播学、美学、民俗学、社会学等许多学科都有密切的关系。一个人只有具备广博的文化知识，才

能深刻理解礼仪的原则和规范；只有具备较高的文化层次，才能在不同场合更加自如地运用礼仪。因此，护士要提高自己的礼仪修养，就必须有意识地广泛涉猎多种科学文化知识，使自己具备较高的综合知识素养，提高文学、艺术欣赏能力，提高审美能力。这样，护士就可以有意或无意地按照美的规律来认识生活和改造周围的环境，使自己的言行更具美感。

(3) 自觉积累礼仪知识。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，变成自身的一种自觉动作，形成习惯，才能在交往活动中更好地发挥作用。礼仪修养的培养是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礼仪规范变成自身个性中的稳定成分，自然而然地遵循礼仪要求。在多元文化护理工作中，如对某一具体活动的礼仪知识不了解，只凭以往的经验办事，就很可能给服务对象带来不良的心理影响。因此，护士应更注重礼仪和个性修养，注重礼仪知识的学习，利用图书资料、电视、网络、远程教育等系统全面地学习礼仪的基础知识、基本伦理和基本技能；注意收集、学习和领会各种礼仪知识，以便在实践中运用，使自己不但在礼仪方面博闻强识，而且在礼仪修养的实践上也能上升到新高度。

(4) 加强护理礼仪实践。对护理礼仪知识的学习不能仅停留在理论上，还要以积极的态度坚持理论联系实际，将学到的护理礼仪知识积极运用于护理工作之中。护理礼仪修养既要修炼又要培养，因为离开了实践，修养就会成为无源之水、无本之木。护士应在职业岗位、家庭、社会等场合中自觉地从大处着眼，从小处着手，以礼仪的准则来规范自己的言行举止。

思想延伸

文明礼仪，不仅是个人素质、教养的体现，也是个人道德和社会公德的体现，是城市的脸面，更是国家的脸面。所以我们作为具有五千多年文明史的“礼仪之邦”，讲文明、用礼仪，也是弘扬民族文化、展示民族精神的重要途径。

思考：

护生如何在护理领域展现中华礼仪之风？



思考题

1. 中西方礼仪有什么差异?
2. 护理礼仪的基本要求有哪些?
3. 护士应如何提升自己的护理礼仪修养?