



第二章 礼仪概述



第一节 礼仪

第二节 护理礼仪



第二章 礼仪概述

学习目标

1. 阐述礼仪的含义。
2. 熟记礼仪、礼貌、礼节、仪表、仪式、护理礼仪的概念。
3. 阐述礼仪的特点及基本原则。
4. 熟记护理礼仪的特征。
5. 举例说明护理礼仪在临床工作中的作用。



第一节 礼仪





一、礼仪及相关概念

(一) 礼仪的含义

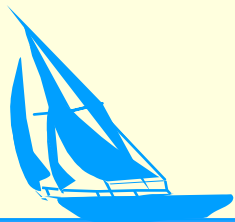
- 从个人修养的角度来看，礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现
- 从道德的角度来看，礼仪是为人处世的行为规范、行为准则
- 从交际的角度来看，礼仪是人际交往中使用的一种艺术
- 从民俗的角度来看，礼仪是在人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯形式
- 从传播的角度来看，礼仪是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧
- 从审美的角度来看，礼仪是一种形式美，是人的心灵美的必然外化





(二) 礼仪相关概念

- ◆ 礼貌 是指人们在交往过程中相互表示尊重和友好，通过语言和动作表现出敬意的行为规范。
- ◆ 礼节 是指在日常生活中人们用以表示相互的问候、祝贺、致意、慰问、哀悼等的惯用形式。
- ◆ 仪表 是人的外在表现，主要包括容貌、姿态、服饰、个人卫生等。
- ◆ 仪式 是在较为庄重的场合为表示尊重、敬意、友好或隆重，举行具有专门程序的规范化活动。





二、礼仪的起源和发展

(一) 礼仪的起源

原始宗教的祭祀活动

禮


事神致福





(二) 礼仪的发展

原始社会→奴隶社会→封建社会→五四运动→新中国成立→改革开放以来





三、礼仪的分类

- ④ 职业礼仪
- ④ 社交礼仪
- ④ 涉外礼仪
- ④ 宗教礼仪
- ④ 礼仪文书
- ④ 家庭礼仪





四、礼仪的特点

- ⊕ 继承性
- ⊕ 差异性
- ⊕ 变动性
- ⊕ 实践性
- ⊕ 通用性
- ⊕ 规范性
- ⊕ 限定性





五、礼仪的基本原则

◆ 敬人的原则

◆ 宽容的原则

◆ 自律的原则

◆ 诚信的原则

◆ 遵守的原则

◆ 适度的原则

◆ 从俗的原则

◆ 平等的原则





第二节 护理礼仪





一、护理礼仪的含义

护理礼仪是护理工作者在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。





二、护理礼仪的特征

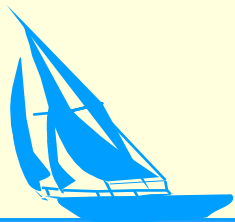
规范性

强制性

综合性

适应性

可行性



三、护理礼仪在临床护理工作中的应用

- ◆ 1. 将礼仪渗透到护理工作中可以规范护理人员的言行，提高护士素质，完善护士形象。
- ◆ 2. 护士端庄的仪表不仅能够有效地表达出对患者的尊重，还能赢得患者的尊重，是建立良好护患关系的开端。
- ◆ 3. 护士优雅大方、规范的举止可使患者消除顾虑、减少紧张情绪，并有助于赢得患者的信任。
- ◆ 4. 护士礼貌的语言能够帮助建立融洽、和谐的护患关系，使患者感受到温暖。
- ◆ 5. 良好的护理礼仪服务能够唤起患者对美好生活的向往，增强战胜病魔的勇气和信心，促进康复。





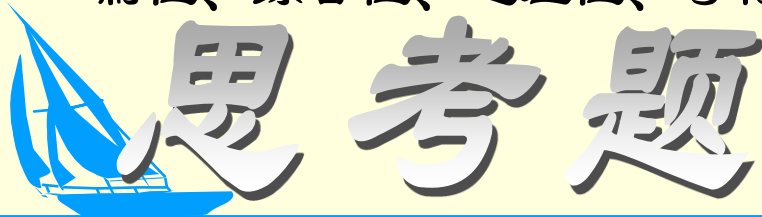
小结

礼仪的含义包括礼仪是一个人的内在修养和素质的外在表现；礼仪是为人处世的行为规范、行为准则；礼仪是人际交往中使用的一种艺术；礼仪是在人际交往中必须遵守的律己敬人的习惯形式；礼仪是一种在人际交往中进行相互沟通的技巧；礼仪是人的心灵美的必然外化。

礼貌是指人们在交往过程中相互表示尊重和友好，通过语言和动作表现出敬意的行为规范；礼节是指人们在社会交往中表示尊重、祝贺、哀悼等惯用形式；仪表是人的外在表现，主要包括容貌、姿态、服饰等；仪式是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活动。

礼仪的分类包括职业礼仪、社交礼仪、涉外礼仪、宗教礼仪、礼仪文书、家庭礼仪。礼仪的特点包括继承性、差异性、变动性、实践性、通用性、规范性、限定性。礼仪的原则包括敬人、宽容、自律、诚信、遵守、适度、从俗、平等。

护理礼仪是护理工作者在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。护理礼仪的特征包括规范性、强制性、综合性、适应性、可行性。



礼仪的基本原则包括什么？



测试题


一、单选题

1. 世界各民族的见面礼各不相同，印度人采用合十礼，欧美人采用拥抱礼、亲吻礼，日本人和朝鲜人采用鞠躬礼，这体现了礼仪的哪种特点
- A. 继承性
 - B. 差异性
 - C. 通用性
 - D. 规范性
 - E. 限定性



测试题

一、单选题

2. 护士小张对待位高权重的患者甲热情亲切，对待交不起住院费的患者乙冷若冰霜，她违反礼仪的哪项原则
- A. 敬人的原则
 - B. 平等的原则
 - C. 自律的原则
 - D. 诚信的原则
 - E. 适度的原则
- 



测试题

二、简答题

- 1.礼仪的基本原则包括什么？
- 2.护理礼仪的特征包括什么？