



“十四五”职业教育国家规划教材

护理礼仪与 人际沟通

HULI LIYI YU RENJI GOUTONG

夏曼 主编



河南科学技术出版社

· 郑州 ·

图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪与人际沟通/夏曼主编. —郑州:河南科学技术出版社, 2020. 9
(2022.1重印)

ISBN 978-7-5725-0082-4

I. ①护… II. ①夏… III. ①护理-礼仪-职业高中-教材②护理学-人际关系-职业高中-教材 IV. ①R47

中国版本图书馆CIP数据核字(2020)第136698号

出版发行:河南科学技术出版社

地址:郑州市郑东新区祥盛街27号 邮编:450016

电话:(0371) 65788642 65788870

网址:www.hnstp.cn

策划编辑:李娜娜 李明辉 仝广娜

责任编辑:郭亚婷

责任校对:丁秀荣

整体设计:张伟

排版:高珂

责任印制:朱飞

印刷:河南省环发印务有限公司

经销:全国新华书店

开本:787 mm×1092 mm 1/16 印张:9.5 字数:212千字

版次:2020年9月第1版 2022年1月第3次印刷

定价:32.50元

如发现印、装质量问题,影响阅读,请与出版社联系并调换。

中等卫生职业教育“十四五”立体教材

编审委员会

主 任 王良启

副主任 王金河

编 委 (按姓氏笔画排序)

于爱霞	王 平	王良启	王金河
王海鑫	牛会巧	尹春霞	白立庆
曲振瑞	乔庆军	刘 敏	刘万梅
刘桂萍	刘笑梦	刘淑娅	李延玲
李希科	李坪淦	李照普	吴文秀
张 莉	张文黎	张志友	张秋霞
张继新	张淑爱	武秋林	范 真
赵文慧	赵丽娅	赵清秀	钮 靖
夏 曼	顾红霞	郭明广	黄 磊
褚青康	阚书敏	魏清枝	

《护理礼仪与人际沟通》编写人员

主 编 夏 曼

副主编 朱 莉 姜亚娟

编 者 （以姓氏笔画为序）

王云霞 朱 莉

齐 鸣 郑 楠

胡 蝶 姜亚娟

夏 曼

河南科学技术出版社
Henan Science and Technology Press

编写说明

为加强职业教育教学基本建设，促进职业教育专业教学科学化、标准化，建立健全职业教育质量保障体系，教育部颁布了《中等职业学校护理专业教学标准（试行）》。该标准对专业课程进行了大幅度的调整，突出以人为本的整体素质教育，增加了公共基础课程的比例，压缩了医学基础课程的学时，强化了专业课及专业方向课程，进一步拓宽了毕业生的就业领域。依照新的专业教学标准的要求，我们组织河南省卫生职业院校骨干教师对中等卫生职业教育教材进行了再次修订。

本套教材编写的指导思想是坚持“以服务为宗旨，以就业为导向，以能力为本位”的职业教育特色，以培养具有扎实的理论知识、较强的实践能力、良好的职业素质及评判性思维能力的高素质专业人才为目标，在上一版教材的基础上进一步优化、创新，利用“互联网+教育”的思路和技术，采取纸质教材与数字资源相结合的模式，为中职护理及相关专业学生提供一套优质教材。

在修订过程中，为了使教材更好地体现职业教育的性质和特色，符合现代医学模式下专业岗位资格考试的要求，参编教师在深刻领会教学标准各项要求的基础上，广泛听取各校对上一版教材的意见，并对护士执业资格考试大纲进行认真学习和深入分析，把握近年来执业资格考试命题内容的变化趋势，力求做到观念更新、定位准确，确保本套教材在思想性、科学性、先进性、启发性和实用性方面有更好的呈现，在结构上、内容上实现整体优化，以服务于专业发展和教学改革。

在表现形式上，充分利用现代信息技术，将传统纸质教材与数字资源有机结合，在纸质教材上印制二维码，读者扫描二维码即可观看 PPT、视频，做练习题等。充分利用数字教学资源，为提升教师的教学水平、创新教学模式，以及提高学生学习的便捷性、趣味性、自主性、开放性、拓展性，提供了资源支撑。

河南省数十所卫生职业院校的教育专家和骨干教师参加了本套教材的编写，同时我们还邀请了临床护理专家参加本套教

材的编写和审定工作，为缩短教学与临床的距离，突出教材的先进性和实用性奠定了坚实的基础。本套教材的编写得到了各参编学校、医院领导的大力支持，所有参加教材编写和审定的教师及专家都付出了辛勤的劳动，河南科学技术出版社有关人员也给予了精心指导和帮助，使本套教材得以顺利出版，在此一并致以诚挚的谢意！

本次修订的编写队伍中，新增了一批年轻的教师，体现了河南省中等卫生职业教育蓬勃发展、后继有人的良好态势。我们的目标是编写一套贴近社会、贴近专业、贴近岗位、便于教与学双方使用的精品教材，在修订过程中，为提高教材的可读性和助学功能，我们也努力进行了多方面的探索和实践，但教材中可能仍存在不足之处，恳请各界同仁及使用本教材的广大师生多提宝贵意见和建议，使之逐步完善。

中等卫生职业教育“十四五”立体教材编审委员会

2020年7月

前 言

随着医疗卫生事业的发展，护理工作从“完成医嘱”的功能制护理转变为重视“人文关怀”的系统化整体护理，社会对护理质量也有了更高需求，护士不仅要有娴熟的护理技能，还必须具备相应的礼仪素养和沟通能力，以便为患者提供更优质的服务。

《护理礼仪与人际沟通》是为培养护士的礼仪素养和沟通能力而编写的。编写过程中，以“必须、够用”为度，力求做到科学性、创新性、先进性和实用性。

本教材分“护理礼仪”与“人际沟通”上、下两篇。“护理礼仪”部分包括护理礼仪概述、护士的仪容礼仪、护士的服饰礼仪、护士的举止礼仪、护士常用社交礼仪、护理工作礼仪和护士的求职礼仪；“人际沟通”部分包括人际沟通理论、护理工作中的语言沟通、护理工作中的非语言沟通、护理工作的人际沟通等。

编写过程中，我们重视对基本知识和基本技能的介绍，突出教材的实用性和可操作性，“学习要点”部分，力求明确本章的学习目的和学习重点；“情景导入”部分，为学生的课堂讨论提供了素材；正文在讲解护理礼仪和人际沟通知识的基础上，分别插入“知识链接”，以拓展学生的视野；“案例分析”，以体现护理礼仪与人际沟通的人文情怀；章后的“实践训练”环节，为实践教学提供了借鉴；“讨论与思考”和“模拟试卷”可帮助学生实现从知识到能力的迁移和提升。

我们把党的二十大精神有机地融入到教材中，每一

章中加入1~2个“思政案例”，凸显社会主义核心价值观和“四个自信”内容，加强对学生进行人文理念和思政教育引领，帮助学生树立正确的世界观、人生观和价值观，为“全面建设社会主义现代化国家”培养优秀的医护人才提供了良好铺垫。

本书可供中等卫生职业教育护理专业学生使用，也可以作为广大护理工作指导护理实践的参考用书。

本书在编写过程中得到了诸多护理临床专家的指导，也参考借鉴了有关著作和文献资料，在此谨表示衷心感谢！由于我们水平有限，加之时间较紧，难免出现遗缺、不足之处，敬请读者批评指正。

夏曼

2020年1月

目 录

上篇 护理礼仪

第一章 护理礼仪概述	(1)
第一节 礼仪概述	(2)
一、我国礼仪的起源和发展	(3)
二、东西方礼仪的主要差异	(4)
三、礼仪的基本含义与表现形式	(5)
四、礼仪的基本原则	(5)
五、礼仪分类	(6)
六、礼仪的作用	(7)
第二节 护理礼仪与职业形象	(7)
一、护理礼仪	(7)
二、护理礼仪的特征	(8)
三、护士职业形象的培养	(8)
四、学习护理礼仪的方法与意义	(9)
第二章 护士的仪容礼仪	(12)
第一节 护士的皮肤保养与化妆	(13)
一、面部皮肤的类型与保养	(13)
二、化妆的原则与禁忌	(14)
三、化淡妆的方法	(14)
第二节 护士仪容的修饰	(15)
一、护士的头发修饰	(15)
二、护士的面部修饰	(17)
三、护士的肢体修饰	(18)
第三节 护士的表情	(18)
一、护士表情应用原则	(18)
二、眼神	(19)
三、笑容	(21)
第三章 护士的服饰礼仪	(24)
第一节 服饰礼仪概述	(24)
一、服装的功能	(25)
二、服装的基本要素	(25)

三、着装的基本原则	(26)
第二节 护士着装礼仪	(27)
一、护士服的演变	(27)
二、护士的着装规范	(27)
第四章 护士的举止礼仪	(32)
第一节 常用举止礼仪	(32)
一、站姿	(33)
二、坐姿	(35)
三、蹲姿	(38)
四、行姿	(39)
五、手姿	(41)
第二节 护理工作中常见的举止礼仪	(44)
一、持病历夹	(44)
二、端治疗盘	(45)
三、推治疗车	(46)
四、推平车	(47)
五、陪同引导	(47)
六、上下楼梯	(47)
七、出入房间	(47)
八、搀扶帮助	(47)
第五章 护士常用社交礼仪	(50)
第一节 护士的基本交往礼仪	(51)
一、日常见面礼仪	(51)
二、人际称呼礼仪	(53)
三、介绍礼仪	(53)
四、拜访礼仪	(54)
五、迎送礼仪	(55)
六、电话礼仪	(56)
七、电梯礼仪	(57)
第二节 餐桌礼仪	(58)
一、赴宴的礼仪	(58)
二、中国餐桌礼仪	(58)
三、西方餐桌礼仪	(60)
第三节 涉外护理礼仪	(62)
一、涉外护理礼仪的含义	(62)

二、涉外护理礼仪的基本原则	(62)
三、涉外护理礼仪要点	(63)
四、涉外护理礼仪禁忌	(63)
五、涉外护理常用礼仪习俗	(63)
第六章 护理工作礼仪	(66)
第一节 护理工作礼仪的基本规范	(67)
一、护士工作礼仪的基本要求	(67)
二、护士操作中的礼仪规范	(67)
第二节 门诊与急诊护理工作礼仪	(70)
一、门诊护理工作礼仪	(70)
二、急诊护理工作礼仪	(71)
第三节 病房护理工作礼仪	(73)
一、病房护理工作礼仪基本要求	(73)
二、各病房护理工作礼仪	(75)
第七章 护士的求职礼仪	(81)
第一节 书面求职礼仪	(82)
一、求职信	(82)
二、个人简历	(83)
第二节 面试礼仪	(85)
一、面试前的准备	(85)
二、面试中的礼仪	(86)
三、面试后的礼仪	(87)
下篇 人际沟通	
第八章 人际沟通理论	(91)
第一节 沟通概述	(92)
一、沟通的含义及构成要素	(92)
二、沟通的层次	(93)
三、沟通的意义	(93)
第二节 人际沟通概述	(94)
一、人际沟通的概念	(94)
二、人际沟通的类型	(94)
三、人际沟通的影响因素	(96)
第三节 人际关系	(97)
一、人际关系的含义和原则	(97)

二、人际交往中的认知效应	(98)
三、人际认知效应在护理工作中的应用策略	(99)
第九章 护理工作中的语言沟通	(102)
第一节 语言沟通概述	(103)
一、语言沟通的类型	(103)
二、护患语言沟通的作用	(103)
三、护患语言沟通的内容	(103)
四、护患语言沟通的原则	(104)
第二节 交谈	(105)
一、交谈的基本形式	(105)
二、交谈的特点	(106)
三、护患交谈技巧	(106)
四、护患交谈的注意事项	(108)
五、护患交谈的常用语言及禁忌	(109)
第三节 其他语言沟通	(110)
一、书面语言沟通	(110)
二、网络沟通	(112)
三、演讲	(112)
第十章 护理工作中的非语言沟通	(116)
第一节 非语言沟通概述	(117)
一、非语言沟通的含义	(117)
二、非语言沟通的特点	(117)
三、非语言沟通的功能	(118)
四、非语言沟通的类型	(119)
第二节 护士的非语言沟通	(119)
一、护士非语言沟通的基本要求	(119)
二、护士非语言沟通的形式	(120)
三、护理工作中的其他非语言沟通	(122)
第十一章 护理工作中的人际沟通	(125)
第一节 护理人际沟通概述	(125)
一、护理人际关系和人际沟通	(126)
二、护理人际沟通的发展趋势	(126)
第二节 护理人际沟通的基本内容	(127)
一、护士与患者之间的关系沟通	(127)
二、护士与患者家属之间的关系沟通	(128)

三、护理工作中的其他关系沟通	(129)
第三节 治疗性沟通	(131)
一、治疗性沟通概述	(131)
二、护理操作用语	(132)
三、护理健康教育	(134)
附录	(138)
附录一 卫生行业服务用语规范及禁语 40 例	(138)
附录二 护患对话范例	(140)
附录三 护士与各种患者沟通的注意事项 ..	(144)
参考文献	(145)

河南科学技术出版社
Henan Science and Technology Press

河南科学技术出版社
Henan Science and Technology Press

上篇

护理礼仪

河南科学技术出版社
Henan Science and Technology Press

第一章

护理礼仪概述



学习要点

知识目标：掌握护理礼仪的概念、基本原则，学习护理礼仪的意义、方法及护士职业形象的培养；熟悉礼仪的概念、特征和作用；了解礼仪的发展简史。

能力目标：培养正确分析与生活中礼仪问题的能力。

素质目标：学以致用，运用所学礼仪知识，培养良好的职业礼仪素养。



情景导入

王某参加一个专业培训会，在会场上见到了毕业后多年未见的母校专业老师赵教授，因会场人比较多，并有一段距离，故王某大声喊：“赵教授，您好！”同时直奔赵教授，主动拉着赵教授的手长时间地握着，聊了好一会儿。

请分析：

1. 王某的行为是否合乎礼仪规范？
2. 同学们在社会交往过程中，应如何待人接物？

礼仪是人类发展历史进程中逐渐形成并积淀下来的一种文化现象，它既是一个国家、一个民族社会风气的真实写照，也是衡量每个社会成员道德水准、行为规范的重要标尺。国家有国家的礼制，民族有民族的礼俗，行业有行业的礼仪，国际上也有各国共同遵守的礼仪惯例。护理礼仪属于职业礼仪范畴，在护理工作中发挥着树立护士形象、协调护患关系、提高护理服务质量等重要作用。随着时代的发展和社会的进步，人们对护理质量和护理服务水平的要求不断提高，护理礼仪知识与人际沟通技巧已经成为现代医护人员从业的必要条件，是护理专业学生学习的重要内容。

第一节 礼仪概述

中国是人类古文明的发祥地之一，享有“礼仪之邦”的美誉，文化传统源远流长。孔子曰：“不学礼，无以立。”荀子曰：“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。”这些都说明了礼仪的重要性。

一、我国礼仪的起源和发展

我国的礼仪起源于古时的祭祀，是古人敬天畏神观念和认识的反映。礼仪发展至今已经历了漫长的历史进程。

（一）礼仪的萌芽时期

我国的礼仪起源于原始社会，这一阶段是早期礼仪的萌芽时期。在原始社会，人们对变幻莫测的自然现象，充满了敬畏，不能给予合理的、科学的解释，由此产生了原始崇拜。人们通过举行一系列祭祀、供神、顶礼膜拜等活动，祈求“诸神”赐福、保平安。这个时期的礼仪较为简单，还不具有阶级性。内容包括：制订了明确血缘关系的婚嫁礼仪；区别部族内部尊卑等级、男女有别的礼制，墓地中的坑位也是按照死者的身份有序排列的；确定了祭天敬神的祭奠仪式；制订了一些在人们的相互交往中表示礼节、恭敬的动作等。



扫码看知识链接

（二）礼仪的形成时期

夏、商、西周三代（约前2070—前771），奴隶社会时期，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，礼仪被打上了阶级的烙印。在这个阶段，传统礼仪进入了飞速发展以至成熟的时期，我国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度，出现了最早的礼仪著作，如《周礼》《仪礼》《礼记》等，奠定了华夏礼仪传统的基础。《周礼》是我国流传至今的第一部礼仪专著，它将人们的行为举止、心理情操系统地纳入一个尊卑有序的模式中，要求人们依礼而行。《仪礼》则是我国春秋战国时代的礼制汇编。而《礼记》对“礼”做出了符合统治阶级需要的说明，是一部先秦至秦汉时期的礼学文献选编。

（三）礼仪的变革时期

春秋战国时期（前770—前476），是我国奴隶社会向封建社会的过渡时期。学术界形成了百家争鸣的局面，以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发发展，对礼仪的起源、本质和功能进行了系统阐述，第一次在理论上全面而深刻地论述了社会等级秩序的划分及其意义。

孔子把“礼”看成是治国、安邦、平定天下的基础。他认为“不学礼，无以立”，要求人们用礼的规范来约束自己的行为，做到“非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动”，倡导“仁者爱人”，强调人与人之间要有同情心，要相互关心，彼此尊重。

孟子继承发扬了孔子的“仁学”，把“礼”解释为对尊长和宾客严肃而有礼貌，即“恭敬之心，礼也”，并把“礼”看作人的善性的发端之一。

荀子把“礼”看作是做人的根本和最高理想，强调“人无礼则不生，事无礼则不成，

国家无礼则不宁”。

（四）礼仪的强化时期

秦汉到清末（前221—1911）是我国礼仪的强化时期。自从秦王嬴政统一了六国，建立了第一个封建王朝，我国经历两千多年的封建社会。尽管在不同的朝代，礼仪具有不同的社会政治、经济、文化特征，但却有一个共同点，那就是维护封建社会的等级秩序，为统治阶级的利益服务。这一时期礼仪的重要特点是尊君抑臣、尊父抑子、尊夫抑妇、尊神抑人。在漫长的历史演变过程中，它逐渐演变为妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。

（五）现代礼仪时期

1911年，辛亥革命推翻了统治中国几千年的君主专制制度。五四新文化运动对腐朽、落后的封建礼教进行猛烈地抨击，废除了维护尊卑等级的封建礼仪，如跪拜、缠足等，普及教育，改易陋俗，正式拉开了现代礼仪的帷幕。在这一时期，新的礼仪标准、价值观念得到推广和传播，社会倡导民主、平等、自由的新礼仪，如握手、鞠躬等逐渐普及。

（六）当代礼仪时期

1949年10月1日，中华人民共和国成立，我国礼仪和礼学进入了崭新的历史时期。社会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，并把尊老爱幼、尊师重教、孝敬父母、讲究信义、以诚待人、助人为乐、礼尚往来等中国传统礼仪的精华传承和发扬光大。改革开放以来，随着我国与世界的交往日趋频繁，西方的一些礼仪、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，构成了我国社会主义礼仪的基本框架，我国的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，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。



扫码看知识链接

二、东西方礼仪的主要差异

由于形成礼仪的重要根源——宗教信仰的不同，使得世界上信仰不同宗教的人们遵守着各不相同的礼仪。东方礼仪主要指以中国、日本、朝鲜、泰国、新加坡等为代表的亚洲国家所代表的具有东方民族特点的礼仪；西方礼仪主要指流传于欧洲、北美各国的礼仪。



扫码看思政案例

1. 对待血缘亲情 东方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，将责任、义务分得很清楚，处处强调个人拥有的自由，追求个人利益。

2. 表达形式 东方人以“让”为礼，凡事都要礼让三分，表达谦逊、含蓄。西方礼仪强调实用，表达率直、坦诚。面对他人的夸奖，中国人常回应说“过奖了”“惭愧”等，以示谦虚；而西方人往往会用“谢谢”来接受对方的美意。

3. 见面礼仪 东方人见面通常是点头、握手或行拱手礼，或微欠身子握手；在西方，拥抱礼、亲吻礼和吻手礼是常见的见面礼。

4. 礼品馈赠 东方人重视礼尚往来，往往将送礼作为人际交往的媒介和桥梁；西方礼仪强调交际务实，一般不轻易送礼给别人。在接受礼品时，东方人通常会客气地推辞一番，接过礼品后，一般不当面拆看礼物；西方人一般不推辞礼物，对送礼者表示感谢后总是当面拆看礼物，并对礼物赞扬一番。

5. 对待长辈的态度 东方礼仪一般是老者、尊者优先，明确辈分、老幼等关系，礼貌尊称；西方礼仪独立意识强，崇尚自由平等，辈分关系不突出，家庭成员之间不分长幼尊卑，可直呼其名。

6. 饮食文化 东方饮食注重菜肴色、香、味、形、意俱全，我国有句俗语“民以食为天，食以味为先”；西方人多注重食物的营养而忽略了食物的色、香、味、形、意。

7. 对待隐私权 东方人注重共性拥有，强调群体、人际关系的和谐；西方礼仪处处强调个人拥有的自由（在不违反法律的前提下）和隐私。

三、礼仪的基本含义与表现形式

礼仪是人类文明的产物，是社会文明程度、道德和生活习俗的反映。礼仪是人们在长期共同生活和相互交往中逐步形成的，以风俗、习惯和传统等形式固定下来并加以系统的规范，经长期的使用或进一步完善而逐渐演变过来的较为统一的行为模式，它是人类社会为维系社会正常生活而共同遵循的最基本的道德行为规范与准则。礼仪因受到不同国家、地域、民族、文化背景和社会环境等因素的影响而有所差异。

礼仪的主要表现形式为礼貌、礼节、仪表、仪式等。

1. 礼貌 礼貌是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，通过仪表及言谈举止来表示对交往对象的尊重，如主动打招呼、道谢、使用尊称等。它反映了时代的风尚与道德水准，体现个人的品质和修养。

2. 礼节 礼节是指人们在社会交往过程中表示敬意、问候、祝愿、迎来送往等方面的惯用形式，如鞠躬、献花等礼节。礼节是礼貌的具体表现，具有形式化的特点，主要指日常生活中的个体礼貌行为。

3. 仪表 仪表通常是指人的外观、外表。它主要包括一个人的容貌、姿态、服饰、风度和个人卫生等。仪表一定程度上能反映一个人的修养和性格特征，是一个人内在素质的外在表现。

4. 仪式 仪式是指在一定场合，为表示尊重、敬意、友好而举行的具有专门规定的程序化的规范活动，如开学典礼仪式、升旗仪式、宣誓仪式、颁奖仪式等。

四、礼仪的基本原则

在日常生活、学习和工作中，掌握礼仪的基本原则，有助于更好地学习礼仪，运用礼仪。

1. 遵守原则 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。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。

2. 自律原则 自律是礼仪的出发点和基础，在社会生活中首先要做到自我约束、自

我控制、自我检点、自我反思。正如孔子所说“己所不欲，勿施于人”，意指要求别人做到的，自己要先做到。

3. 敬人原则 尊敬他人，是人际交往获得成功的重要保证，也是礼仪的核心所在。孔子曰：“礼者，敬人也。”也就是说，人们在交际活动中，与交往对象要互谦互让，互尊互敬，友好相待，和睦共处，将重视、恭敬、友好放在首位。要常怀敬人之心，不可失敬于人。

4. 宽容原则 宽容具体表现为一种胸襟、一种容纳意识和自控能力。在交际活动中运用礼仪时，既要严于律己，又要宽以待人，多容忍、多体谅、多理解他人，要豁达大度、有气量，不求全责备、咄咄逼人、斤斤计较、过分苛求。

5. 真诚原则 真诚就是在交际过程中做到诚实守信，不虚伪、不做作。古人云：“人无信不立。”诚信是一个人的立身基础。在人际交往中，务必要以诚待人、表里如一、言行一致，做到“言必信，行必果”。

6. 平等原则 平等是礼仪的核心，在交往中要以礼相待、一视同仁，给予同等礼遇。不因交往对象地位高低、财富多少、国籍种族不同，以及与自己关系的亲疏远近，而厚此薄彼、区别对待。

7. 适度原则 凡事过犹不及，适度就是把握分寸，认真得体。适度，分为感情适度、谈吐适度、举止适度三个方面。如在与人交往时，既要彬彬有礼，又不能卑躬屈膝；既要优雅得体，又不能矫揉造作；既要热情大方，又不能轻浮谄媚；既要诚挚友善，又不能虚伪客套；既要真诚坦率，又不能言过其实。

8. 从俗原则 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，从俗就是指交往各方都应尊重相互之间的风俗习惯，了解并尊重各自的禁忌，必要时入乡随俗，切勿妄自尊大，自以为是，简单否定他人异于己的做法。



扫码看知识链接

五、礼仪分类

礼仪按应用范围一般分为政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪、社交礼仪、涉外礼仪、日常生活礼仪和风俗节庆礼仪等七大类，各类礼仪内容相互交融。

1. 政务礼仪 政务礼仪是国家公务人员在行使国家权力和管理职能时所必须遵循的礼仪规范。

2. 商务礼仪 商务礼仪是在商务活动中体现相互尊重的行为准则。

3. 服务礼仪 服务礼仪是指服务行业的从业人员应具备的基本素质和应遵守的行为规范，主要适用于服务行业的从业人员。护理礼仪属于服务礼仪范畴。

4. 社交礼仪 社交礼仪是指人们在人际交往过程中所具备的基本素质、交际能力等。社交礼仪在当今社会人际交往中发挥的作用越来越重要。

5. 涉外礼仪 涉外礼仪是指在长期的国际往来中，逐步形成的外事礼仪规范，也就是人们参与国际交往所要遵守的惯例，是约定俗成的做法。它强调交往中的规范性、对象性、技巧性。

6. 日常生活礼仪 日常生活礼仪包括见面礼仪、介绍礼仪、交谈礼仪、宴会礼仪、

会客礼仪、舞会礼仪、馈赠礼仪及探病礼仪等。

7. 风俗节庆礼仪 风俗节庆礼仪包括春节礼仪、清明礼仪、端午礼仪、重阳礼仪、中秋礼仪,以及结婚礼仪、祝寿礼仪和殡葬礼仪等。

六、礼仪的作用

礼仪的作用概括地说,是表示人们不同地位的相互关系和调整、处理人们相互关系的手段,表现在以下几个方面。

1. 尊重作用 在交往中,一方向对方表示尊敬,以示敬意,同时对方也还之以礼。礼尚往来,蕴含着彼此的尊重。

2. 约束作用 礼仪作为行为规范,一经制订和推行,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。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,以维护良好的社会秩序。

3. 教育作用 礼仪蕴含着丰富的文化内涵,是一种高尚、美好的行为方式。礼仪的推广可以在社会上起到良好的示范教育作用,它潜移默化地净化人的心灵,陶冶人的情操,提高人的品位,完善人的性格。礼仪通过评价、示范、劝阻等教育方式纠正人们的不良习惯,倡导人们按照礼仪要求,协调人际关系,营造文明、健康的社会秩序和社会风气。

4. 沟通作用 在交往中,双方都自觉地遵守礼仪规范,通过热情的问候、亲切的微笑、文雅的谈吐、得体的举止等沟通感情,达到良好的交际效果。

5. 协调作用 礼仪是交际活动中的润滑剂,它对营造团结友爱、平等互助的人际关系起着重要的作用。运用礼仪,可以帮助人们规范交际行为,联络感情,协调关系,化解矛盾,增进彼此间的理解和信任。

第二节 护理礼仪与职业形象

一、护理礼仪

护理礼仪是一种专业文化模式,是研究护理工作中交往规范艺术的学科。护理礼仪除具有一般礼仪的基本特征外,还具有护理专业的文化特性,是护理专业的行为规范,用以指导和协调护理行为过程中的艺术。护理礼仪在工作中发挥着树立护士形象、协调护患关系、提高护理服务质量等重要作用。

护理礼仪,属于职业礼仪范畴,是护理工作者在进行医疗护理工作和健康服务过程中必须严格遵循的行为规范和准则。它是护士素质、修养、行为、气质的综合反映,也是护士职业道德的具体表现。良好的护理礼仪可以无声地营造完美的医疗护理环境,提高护理服务质量。因此,学习护理礼仪已经成为提高护士综合素质的一项重要内容。

二、护理礼仪的特征

1. 规范性 护理礼仪是护士必须遵守的行为规范，是在相关法律、规章、制度、守则的基础上对护士的待人接物、言谈举止等方面规定的标准和制度。如着装要求、妆容要求、规范用语等。

2. 适应性 适应性是指护士对不同文化背景的服务对象或不同文化礼仪的适应能力。护理工作面对的患者在信仰、风俗、文化等各方面都有差异，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。

3. 强制性 护理礼仪中的各项内容是基于法律、规章、守则和原则基础上的，对护士具有一定的约束力和强制性，以保持护理礼仪的严肃和尊严。

4. 可行性 护理礼仪注重的是切实有效、可行实用。因此，护理礼仪需广泛运用于护理实践，并成为工作中的行为规范，力求得到护理对象的认可。

5. 综合性 护理礼仪是人文与科技的结合，是伦理学与美学的结合，更是护理的科学性和艺术性的结合。在护理活动中，护理礼仪要体现护士的科学态度、专业技能、人文精神和文化内涵。

三、护士职业形象的培养

护理工作是爱心和艺术的结合，护士是保护和促进人类健康的白衣天使。护士职业形象是护士在护理职业活动中表现出来的外表、思想、言行、知识、能力的综合形象，不仅包括了自然仪表、风度、言谈、举止等外在形象，更多的是体现护士的道德品质、业务能力等内在素养。护士的职业形象是护士内在的心灵美与外在的仪表美、行为美之间协调统一的结果，这就要求护士必须不断地充实自己，在护理工作中既能用丰富的科学知识和娴熟的操作技能为患者提供优质的医疗护理服务，又能以良好的礼仪修养为每一个需要健康帮助的人提供全方位的护理帮助，以温文尔雅的形象面对患者，做文明礼貌的“健康使者”。

1. 具备较高的职业素养和敬业精神 护士必须具备较高的职业道德素养和为人类健康服务的敬业精神，只有这样，才能自觉地规范自身行为，为提高护理质量打下良好基础。

2. 具有扎实的专业知识和护理技能 扎实的专业知识和护理技能是护士职业形象培养的基础，是护理工作顺利进行的保证。掌握良好的专业知识和护理技能，是培养护士良好职业形象的先决条件。

3. 储备丰富的人文科学知识 护理工作是一项综合性工作，护士不但要具备较高的职业道德修养、为人类健康服务的敬业精神、扎实的护理专业知识及护理技能，还需要储备丰富多元的人文科学知识，拓展思路、开阔眼界，以便全面提升个人的知识水平，为提高服务质量做好理论铺垫。



扫码看知识链接

四、学习护理礼仪的方法与意义

（一）学习护理礼仪的方法

“做人先学礼”，礼仪修养不是先天具备的，是通过后天学习、培养和训练才能形成的良好的行为习惯。护士良好礼仪修养的养成，需要长期的知识积累、情操陶冶和实践锻炼。

1. 加强道德修养 礼仪的修养在于内外兼修。礼仪修养与道德修养密不可分，礼仪修养是思想道德的组成部分，一个人的礼仪修养水平的高低，受其道德修养水平的制约，提高个人的思想道德、品质素质是提高礼仪修养的基础和前提。

2. 积累礼仪知识 礼仪是人们交际活动中的一种行为规范，这种规范是需要通过长期的自觉学习、练习，逐渐变成自身的一种行动自觉。形成习惯，成为常态，才能在交往活动中自然而然地遵循交往礼仪要求，更好地发挥作用。护士应全面系统地学习、领会各种礼仪知识，注意在工作生活中观察、模仿、学习，从身边的小事做起，认认真真、持之以恒地进行礼仪的学习和训练，不断提高自身的礼仪修养。

3. 丰富科学文化知识 礼仪是一门综合性学科，它与公共关系学、传播学、美学、民俗学、社会学等许多学科都有密切关系。一个人只有博闻多识，才能深刻理解礼仪的原则和规范，才能在不同场合自如运用。因此，要提高自身的礼仪修养，必须有意识地广泛涉猎多种科学文化知识，加强文化艺术方面的修养，提高文学、艺术欣赏能力，从而提高礼仪素养。

4. 重视礼仪实践 礼仪修养关键在于实践，离开实践，礼仪修养就成为无源之水、无本之木。坚持理论联系实际，积极参加社交实践活动和第二课堂活动，将自己学到的礼仪修养知识应用于社会生活实践中，培养交际能力。在学校、家庭、社会等场合，时时处处自觉地进行礼仪实践，从大处着眼、小处着手，以礼仪的准则规范自己的言谈举止，克服不良习惯，逐步提高礼仪修养。

（二）学习护理礼仪的意义

随着社会的发展、科技的进步及医学模式的转变，人们对健康需求以及对医疗护理服务质量的要求越来越高，护理礼仪已成为医院文化建设的重要组成部分。一个优秀的护理人员，不仅要有广博的专业知识、精湛的专业技能，还要有良好的人文道德修养。因此，护士学好礼仪并具备良好的职业素养是卫生事业发展的客观需要。

1. 增进护患关系，营造和谐环境 人际交往重在有礼。良好的人际关系的基础是人与人之间的互相尊重与支持。护士的仪表仪容、言谈举止都可能对患者产生直接或间接的影响，从而影响护理质量。学习护理礼仪知识并将护理礼仪融入临床护理工作中，不仅可以提升护士的综合素质，提高护理质量，构建和谐护患关系，而且可以提升服务对象的满意度，减少护患冲突。护理工作中优美的站姿、端庄的坐姿、轻盈的步态、娴熟的操作及礼貌的语言、真诚的微笑，能充分展示护士良好的职业素质和礼仪风范，既能体现出对患者的关心、照顾和体贴，获得患者的信任，密切护患关系，也可消除患者心中的疑虑和紧张情绪，树立战胜疾病的信心和勇气，为患者提供全身心、全方位的优质护理服务。

2. 塑造良好形象，提高护理质量 护理礼仪是护士职业形象的重要组成部分，是护

士素质、修养、行为、气质的综合反映。一方面，护士的职业形象是医院整体形象的关键内容，能给公众留下深刻印象；另一方面，护士的礼仪形象影响着社会对护士职业的评价，影响着护士在社会中的地位。良好的护理礼仪，可以帮助护士塑造良好的形象，赢得社会的认可，体现护理工作的价值；同时，护士在实施礼仪的过程中，在潜移默化中塑造着自身的良好气质，完善着自身形象。护理礼仪能强化护理行为效果，从细微处满足患者心理需求，促进其早日康复，提高护理工作效率。



讨论与思考

1. 赵某，女，18岁，某职业院校一名护理专业学生，头发染成金黄色，化着浓妆，佩戴耳环、项链，穿着保暖睡衣和保暖拖鞋走进教室上课。

请思考：

- (1) 该学生在仪容仪表上存在哪些问题？
- (2) 作为学生，你认为应该怎样做？

2. 学生张某，每次见到老师，总会非常有礼貌地打招呼问好，而在校园里正面遇到打扫卫生的物业人员时却面无表情、不予理睬。

请思考：

- (1) 学生张某的问题出在哪里？
- (2) 作为学生，你应该怎样做？



扫码看答案

实践训练：课堂礼仪训练

主题：课堂礼仪训练		地点：教室	
目标： 1. 熟知课堂礼仪对学生仪容仪表、行为举止的要求。 2. 遵守课堂礼仪，养成良好的学习习惯。 3. 建立良好的师生关系，提高应用礼仪的能力。			
学生分组： 衣帽整洁，符合学生礼仪要求，4~5人分为一小组，以情景设定和角色扮演的形式进行练习。准备小红旗或红五星作为得分小组的奖励。			
活动名称	教师活动	学生活动	时间分配
回顾教学重点	教师提问 1. 何谓礼仪？当代礼仪有哪些特征？ 2. 礼仪的基本原则有哪些？其主要表现形式有几种？ 3. 如何加强自身的职业形象培养？ 4. 怎样做一名文明守规、品学兼优的学生？	学生抢答	10分钟

续表

主题：课堂礼仪训练		地点：教室	
情境实训	1. 教师设定课堂情境。 2. 带教教师进行实践活动安排。 3. 教师在学生模仿练习过程中巡回指导。 4. 教师对学生练习中存在的问题进行集中矫正强化。通过情景展示、角色扮演，得出结论，指导学生展示出良好的课堂礼仪规范。 5. 学生互相点评打分后教师综合点评、打分。 教师打分（50%）+学生打分（50%） 6. 评选优胜小组予以奖励。	1. 学生分组：4~5人一组，每组选出1人为组长。 2. 各组按照提前策划的实践活动方案，开展实践活动。组长负责组织小组成员针对案例及所设计的情景进行分析，撰写脚本。 3. 情景模拟，角色扮演，讨论归纳出正确的课堂礼仪规范等。 4. 分组进行角色扮演展示、汇报演出。 5. 其他各组点评、打分。 6. 点评完毕，本组分享感受。	70分钟
活动小结	1. 总结学生课堂礼仪要求。 2. 广泛调动学生参与积极性，尊重学生的各种表演，多鼓励学生，不讽刺挖苦学生。强调课堂是学生获得知识的主要渠道，是师生间、同学间互相交流的主要场所，学生应自觉遵守课堂礼仪规范，从自身做起、从现在做起，高标准，严要求，做新时代合格学生。		8分钟
布置作业	多思考、多总结，加强礼仪训练，提升自身形象。		2分钟



扫码看本章小结



扫码做本章练习题



扫码看本章PPT

(朱 莉)

第二章

护士的仪容礼仪



学习要点

知识目标：掌握护士仪容礼仪的主要内容、仪容修饰的流程和方法；熟悉护士仪容礼仪的规范、自我修饰方法与禁忌；了解护士仪容礼仪的内容和基本要点。

能力目标：具有在不同场合下正确运用护士仪容礼仪的能力。

素质目标：能运用护士仪容修饰的方法和技巧，提高护理工作技能和质量。



情景导入

85岁的李大妈性格胆小，有轻度老年抑郁症，一天因支气管炎急性发作住院治疗，护士小李接待了她，李大妈见了小李后立即要求更换护士。原来小李皮肤惨白显得面无血色，无精打采，而且身上散发出浓烈的香水味，使李大妈产生抗拒心理。

请分析：

1. 护士小李在护理礼仪方面存在什么问题？
2. 小李应采取什么样的改进措施？护士在仪容方面有哪些礼仪要求？

仪容，通常是指人的外观、外貌，主要指人的容貌。面部修饰是个人仪容礼仪的重要内容，良好的仪容令人赏心悦目，感觉愉快。仪容美主要应体现自然美、修饰美和内在美三个方面。仪容的内在美是最高境界，仪容的自然美是人的心愿，而仪容的修饰美是仪容礼仪关注的重点。忽视任何一方面都会影响仪容整体美。仪容礼仪涵盖护理仪容，得体的护理仪容贯穿整个护理过程中。

第一节 护士的皮肤保养与化妆

一、面部皮肤的类型与保养

(一) 面部皮肤的类型

根据皮肤脂腺的分泌状况、面部皮肤类型特征及其外观特征，人的皮肤一般可分四种类型，即中性皮肤、干性皮肤、油性皮肤和混合性皮肤。

1. 中性皮肤 中性皮肤是健康理想的皮肤，皮脂分泌量适中，皮肤既不干也不油，红润细腻，富有弹性，毛孔较小，对外界刺激不敏感。正常皮肤的pH值为5.0~7.0，最低4.0，最高可达9.6。中性皮肤的pH值为5.0~5.6，其护理以保养为主。

2. 干性皮肤 干性皮肤白皙，毛孔细小而不明显，皮脂分泌量较少，皮肤较干燥，易产生细小皱纹。毛细血管表浅，容易破裂。干性皮肤一般较为脆弱，对外界影响较为敏感，易起干纹裂纹，易脱皮，皮肤无光泽，易发红。干性皮肤的pH值为4.5~5.0，其护理以补水保湿为主。

3. 油性皮肤 油性皮肤的人肤色较深，毛孔粗大，皮脂分泌量较多，皮肤油腻光亮，不易产生皱纹，对外界的刺激不敏感。由于皮脂分泌过多，易产生粉刺、痤疮等，较常见于青春发育期的年轻人。油性皮肤的pH值为5.5~6.6，油性皮肤护理的最好办法是清洗。

4. 混合性皮肤 混合性皮肤是一种兼有干性皮肤和油性皮肤特征的皮肤。在面部T区（前额、鼻、口周、下巴）呈油性状态，眼部及两颊呈干性状态。混合性皮肤多见于25~35岁的人。清洁是混合性皮肤护理时的重要工作。在眼部及两颊呈干性状态的皮肤区，可以用带有油脂的乳液帮助锁水。

(二) 面部皮肤的保养

1. 清洁 清洁是保养皮肤的首要环节，彻底清洁皮肤，以免污垢、油脂堵塞毛孔，引起诸如炎症、青春痘、粗糙、暗沉等皮肤问题，影响皮肤的正常代谢。

2. 保养

(1) 保养基本原则。

1) 保持充足的水分：平时多喝水，多吃水分含量大的食物。

2) 保持充足的睡眠：适度的睡眠是皮肤的最佳保养品。睡眠不足会加快皮肤的老化，尤其是干性皮肤，比油性皮肤老化得更快。

3) 避免内外界刺激：夏天的暴晒、冬天的寒冷，都会使皮肤受到损伤，变得粗糙；食用过多辛辣食物，容易导致机体阴阳失调而出现皮肤问题。

4) 放松身心：护士工作强度大，平时承受的身心压力较大。所以，要注意保持开朗乐观的心态，这对皮肤的保护至关重要。

(2) 不同类型皮肤的保养。

1) 中性皮肤：以滋润为主，洁面后可适当使用化妆水，再涂保湿润肤霜。

2) 干性皮肤：保证皮肤得到充足的水分是关键。洁面时用含滋润成分的洁面乳，使用保湿化妆水，用滋润性乳液或营养霜，每周可做一次营养面膜，加快细胞代谢，促进

皮脂腺和汗腺的分泌。

3) 油性皮肤：保持皮肤清洁，控油是关键。每日至少洗两次脸，使用香皂或洁面乳彻底清洁皮肤，用收敛性化妆水以控制油脂分泌。

4) 混合性皮肤：T区部位需加强清洁，抑制皮脂腺的分泌；两颊、颧骨等干燥部位需要补充水分，使用化妆水、保湿乳液以加强保湿。

另外，要注意防晒。可以涂抹防晒霜，使用遮阳伞、墨镜等，以免紫外线晒伤皮肤。

二、化妆的原则与禁忌

(一) 化妆的原则

日常生活中，适度的化妆是护士自尊自爱的表现，也是对交往对象的一种尊重。

1. 自然美观 化妆既要求美观、生动，更要求真实、自然。化妆的最高境界是“妆成却似无”“自然而然”，即使近距离观看也应该没有人工美化的痕迹。化妆的目的在于使人变得更加美丽，因此化妆时不可任意发挥、寻求新奇，而应扬长避短、适度矫正，达到美化容貌的目的。

2. 得体协调 化妆应讲究个性得体与场合的协调性。护士的妆容应淡雅、清新、庄重，与护士的身份、工作场合、服饰相协调，以体现出护士的品位不俗。

(二) 化妆的禁忌

1. 当众化妆 根据礼仪规范，化妆是一种私密行为，只宜于无人时进行。在大庭广众之下旁若无人地化妆，有卖弄表演、吸引异性之嫌，自损形象。要牢记“修饰避人”的原则，不在公共场合化妆，不在熟人面前化妆，不在异性面前化妆。

2. 离奇怪妆 护士化妆，要努力塑造出护士温文尔雅、光彩照人的良好形象。所以，护士的工作妆，不能另类、离奇古怪，不能偏离社会对护士的角色定位，否则，会有损护士的个人与群体形象。

3. 残妆示人 护士一旦化妆，就要做到善始善终，尽力维护妆面的完整性，尤其是面、颈要一致，不可只化面部不顾颈部，造成“假面具”的现象。护士要及时对自己的妆面进行检查，若有残妆现象，及时进行补妆，给人留下尽可能完美的个人形象。

三、化淡妆的方法

(一) 淡妆的基本要求

护士的妆容应体现护士的大方、庄重、典雅，应以浓淡相宜、清新自然为好。

(1) 在护肤的基础上略施粉底，以保证面部、颈部肤色的均匀一致性。

(2) 注意眉形与脸形的协调性，眉形以贴近自然为标准，不可过长、过弯、过浓，眉峰不可过分陡峭。

(3) 唇形轮廓自然清新，不可过于饱满性感、鲜艳奇特，应浅淡适宜，嘴角微微上翘，增加甜美效果。

(4) 一般不用眼影，若使用可以小面积、自然色为主；腮红也应淡雅，可选用中性色，不可比口红艳丽。



扫码看知识链接

（二）职业淡妆的化妆方法

1. 快速化妆法 快速化妆法比较适合目前职业女性快节奏的生活。

(1) 洁肤后，在面部、颈部拍化妆水，涂润肤霜。

(2) 粉底液均匀涂抹在面部、颈部，调节整体肤色。

(3) 适当使用眼影与腮红。可小面积使用淡雅单色眼影，涂防水睫毛膏，眉毛稀少者可描眉；根据肤色情况决定是否使用腮红。

(4) 涂抹滋润型唇膏，保证口唇的滋润状态。

(5) 整体修饰，使妆容与发饰、服装更加协调。

2. 整体细致化妆法 如果时间允许，可采用整体细致的化妆方法，使妆容效果更好。

(1) 绾起长发，露出整个面部，认真洁面。

(2) 拍爽肤水两遍，用润肤霜均匀涂抹面、颈部。

(3) 用粉底液调节面部、颈部颜色。一般选用接近肤色的粉底液，使妆容更自然，注意眼睛下方、鼻唇沟的两侧、鼻翼两侧及下颌处，这些地方容易遗漏，造成妆容不匀的结果。油性区域，粉底可稍厚，干性区域一带而过，以便产生立体效果。

(4) 使用粉扑按压蜜粉，吸取面部多余油脂，固定粉底，达到定妆效果。

(5) 选择恰当眼影，涂在外眼睑处，面积不宜过大，用眼影棒涂匀。

(6) 用眼线笔沿睫毛根部描眼线。

(7) 睫毛夹从睫毛根部分三段向上夹，用睫毛刷从根部沿“之”形刷睫毛膏，使睫毛自然弯曲向上，眼睛更加有神。

(8) 采用修补的方法画眉毛，并用眉刷扫匀，使眉毛更自然。

(9) 勾画唇型，涂口红，工作妆的口红以浅色、透明色、鲜艳度低的颜色为佳，并用纸巾吸去多余的口红；由颧骨向外刷腮红。

最后，整体观察，对不理想的地方进行必要的修整，使妆容更加适合护士职业岗位的要求。

第二节 护士仪容的修饰

一、护士的头发修饰

（一）基本要求

1. 清洁干爽 头发在一个人脸面中占首要地位，是否清洁直接影响到个人的形象，所以，要及时清洗以求清爽宜人，无异味、无异物。正常情况下，护士每周清洗头发2~3次，油性发质可多洗一次，并经常梳理，及时修剪，保持头发的柔顺度；尽量做到不染或少染发。

2. 长短适度 头发长短的选择与性别、个人爱好、身高、年龄、职业等诸多因素有关，护士可以根据自己的情况和爱好选择适合自己的头发长度。但工作时间，护士的发型必须符合职业要求，不管长短均应前不遮眉、后不触领、侧不掩耳，以方便护士帽（燕帽）的佩戴。

(1) 短发：发长不超过耳下 3 厘米，否则要扎起或戴发网。

(2) 长发：工作时不可披肩，也不可扎马尾辫，应将头发盘起，给人以干练的印象，同时也减少长发披肩而导致的污染。

3. 发型得体 发型的选择应综合考虑发质、脸形、身高、体形、着装、性格、场合、个人爱好等因素，应简洁大方、适合自己。

4. 美发自然 目前美发常使用烫发、染发、造型、假发四种方法。无论使用哪种方法，应以美观、大方、自然为原则，不宜过分雕琢，应符合社会主流和大众审美观。

(二) 长发的盘缩方法与护士发饰

1. 长发的盘缩方法 涂抹适量啫喱膏于头发上，使碎发伏贴。刘海梳理顺畅，固定在一侧，不遮盖眼睛。

(1) 海绵盘发器(图2-1)盘发：适合头发较长的护士。先用皮筋将长发于枕骨上方扎成马尾，将发尾穿入盘发器中间，由发尾向上卷至发根处，再向下缩去，两端扣紧，使长发成圆环状(图2-2)。



图2-1 海绵盘发器



图2-2 海绵盘发器盘发效果

(2) 梳篦式盘发器(图2-3)盘发：适合长碎发的护士。将头发全部抓起，朝向一侧贴头皮旋转向上，发尾藏于内面，将梳篦式盘发器从侧面挂住部分头发，篦齿插入发根即可(图2-4)。

(3) 韩式简易盘发：将头发扎成马尾，向上翻转，从中部将发尾塞至发间，藏好发尾。上方凹陷处可加淡雅发饰(图2-5)。



图2-3 梳篦式盘发器



图2-4 梳篦式盘发器盘发效果



图2-5 韩式简易盘发

(4) 传统盘发：将长发扎成马尾，分两部分，其中一部分绕在另一部分发根部，周围用发卡固定；将另一部分以同样方式盘绕、固定；然后用发网或发饰固定。

2. 护士的发型发饰 以上几种盘发及短发，均适合佩戴燕帽。上班时，护士不适合佩戴夸张的发饰。护士上班的发型发饰如图2-6所示。



扫码看知识链接



背面

侧面

图2-6 护士的发型图

二、护士的面部修饰

1. **眼部** 护士应及时清除眼部分泌物，保持清洁；工作时间不佩戴有色眼镜。
2. **鼻部** 护士应及时修剪鼻毛，避免其长出鼻孔外，保持鼻腔清洁。
3. **口腔** 护士上班前忌食气味浓重的食物如大蒜、韭菜、大葱等，不吸烟、不饮酒。饭后及时刷牙或漱口，保持牙齿清洁，口气清新无异味。上班时间，面向患者时不出现打嗝、打哈欠、打喷嚏等不雅行为。
4. **耳部** 护士应及时清除耳郭内外、耳后污垢，修剪耳毛，勿使其露在耳外。

三、护士的肢体修饰

(一) 修饰要求

1. **不用彩绘** 护士的肢体上不适合艺术绘画,也不宜使用贴饰,不适合刺字或者刻画。

2. **保持滋润** 护士的四肢皮肤应当始终保持应有的清洁和滋润,经常涂擦润肤霜,保持皮肤滋润。

3. **去除汗毛** 女护士肢体上的汗毛有碍美观。所以,女护士应及时去掉手、上肢、腋下、腿部等处的汗毛。

(二) 各部位的修饰

1. **手的修饰** 手是人体的“第二张面孔”,护士绝大部分护理操作要依赖双手完成,在操作时,患者无意中就会关注护士的手。所以,女护士如有一双柔软、滋润、洁净、灵活的手,会给患者留下深刻的印象,也会增加患者的信任感。护士因职业的关系,经常洗手,容易使手部皮肤干燥粗糙,所以要注意保养,及时涂护手霜。干粗活及接触洗涤剂时,最好使用橡胶手套,防止皮肤粗糙老化。

2. **指甲的修饰** 护士不适合留长指甲,否则,不仅不卫生,还容易刮伤患者。指甲的长度以超出甲床1~2毫米为宜,过短也容易使指甲与甲床分离,造成感染。在我国,护士工作期间是不允许涂彩色甲油的,也不适合彩色甲绘,指甲颜色应为自然色。

3. **上肢修饰** 工作状态时,护士应穿着带袖护士服,不裸露肩部。当穿着短袖护士服时,手臂上、腋下的毛发应去除,以免不雅。社交礼仪要求,正式场合不穿无袖装,其他场合穿无袖装时,腋毛必须事先去除。

4. **腿、脚修饰** 正式场合,男士不穿短裤,女士不宜穿短裤或超短裙,裙长应及膝,袜口不能露在裤脚或裙摆之外,以免造成“三截腿”,影响视觉的整体美感。工作场合,护士不裸露腿部,不光脚穿鞋,也不穿前露脚趾、后露脚跟的鞋子。



扫码看思政案例

第三节 护士的表情

面部表情,是指人们面部形态的变化所显示出的内心的思想感情。在人际交往中,表情真实可信地反映着人们的心理活动及思想感情的变化。作为非语言性信息符号,表情所传达出的情感信息要比有声语言传达出的情感信息更为真实可信。现代心理学家认为:人情感的全部表达=言语(7%)+声音(38%)+表情(55%)。可见表情在人与人之间的沟通中占相当重要的位置。构成表情的主要因素是眼神和笑容。

一、护士表情应用原则

护士工作时,运用表情要遵守的原则主要有以下几个。

(一) 谦恭

表情神态能够直接表达待人的谦和恭敬程度,也备受患者的关注,是患者评价护士

服务质量的重要标准。因此，护士在工作状态下的表情应当是谦和恭敬的。

（二）友好

护士对所有患者应一视同仁，无论相貌、衣着、职位，护士都应把友好的信号通过表情恰当地表现在脸上。

（三）适宜

要求护士的表情无论是谦和婉转还是活泼俏皮，都要与所处的场合和情境相协调。护士的表情应与病房工作环境、患者的心态和病情融洽，不能一味地微笑服务。护士要有较强的应变能力和对情境气氛的感受能力。

（四）真诚

护士所有的表情和行为，都必须建立在真诚的基础上，做到表里如一，体现职业美德和真诚情感的有机统一；否则，就会背离服务目标而走向虚伪，而虚伪必将导致护理工作的失败。

二、眼神

（一）概念

眼神，也称目光，是指人在进行注视时，眼部所进行的一系列活动，以及在这一过程中所呈现出来的神态。一个人的全部神态表情中，眼神居于极为重要的地位。眼神能最明显、最自然、最准确、最迅速地显示出一个人的心理活动。对一个人而言，与别人交往所获取信息的87%来自视觉，而来自听觉的信息则仅为10%左右。这都强调了眼神的重要性。

（二）注视礼仪

目光注视一般涉及注视的部位、角度、时间和方式等几个方面。

1. 注视的部位及类型 目光注视他人的部位，既表明自己对交往对象的态度，也显示自己与交往对象的关系。

（1）公务型：根据交往对象亲疏关系的不同，采取注视不同的面部区域。一般来说，办公交流适合注视对方前额中央，称为公务凝视区。

（2）社交型：轻松的社交注视，适合注视两眼与唇部之间的区域，称为社交注视区。

（3）亲密型：亲人、恋人、朋友之间的注视区，范围可以更广，两眼至胸腹部均可，称为亲密型注视。

（4）关注型：注视双眼的方法称为关注型注视，表示重视、洗耳恭听，它可以制造严肃的气氛，不宜长时间运用，否则，易使人感到紧张或难堪。

（5）局部型：这种注视又称随意型注视，主要是注视交往对象身体的某个局部。一般是应对方的要求或需要对方帮助时采用这种注视方法。如果在公共场合无缘无故地对陌生人采用这种注视方法，是很不礼貌的，尤其是随意地注视异性的胸部、臀部、大腿等部位，是很失礼的行为。

2. 角度 注视他人时，目光的角度，即视线发出的方向，事关与交往对象的亲疏远近，必须重视。注视的常规角度有以下种。

（1）平视：平视即视线呈水平状态，也称正视。平视适用于普通场合与身份、地位

平等之人进行交往时。正视对方或平视对方，意味着交往双方地位上的平等及自己不亢不卑的态度。

(2) 仰视：仰视他人，常常有尊重、崇拜、敬畏或信任之意；适用于面对尊长者时。

(3) 侧视：它是平视的特殊情况。侧视时，位居交往对象一侧，主动地扭转上身，使之转向对方，面向且平视着对方。侧视时，如果不面向对方，即为斜视对方，是很失礼的。

(4) 俯视：它可表示对晚辈的宽容、怜爱，也可表示对他人的轻蔑、歧视。在社交场合要慎用。

3. 时间 在人际交往中，注视对方时间的长短由与社交对象的亲疏关系来决定，并表示注视方的态度。在交谈中，听的一方一般应多注视说的一方。

(1) 表示友好时：注视对方时间应占全部相处时间的1/3左右。

(2) 表示重视时：注视对方的时间占全部相处时间的2/3左右。

(3) 表示对对方的轻视时：注视对方的时间不到全部相处时间的1/3。

(4) 表示对对方感兴趣抑或敌意：注视对方的时间超过全部相处时间的2/3。

4. 方式 目光注视的方式多种多样，最常见的有直视、凝视、盯视、环视等。

(1) 直视：直接地注视交往对象。它表示认真、尊重，坦诚，或是关注对方，适用于各种情况。

(2) 凝视：凝视是直视的一种特殊情况，即全神贯注地进行注视。它多用于表示专注、恭敬。

(3) 盯视：目不转睛，长时间地凝视某人的某一部位。长时间盯视会使对方感到尴尬，不宜多用。

(4) 环视：兼顾多方，有节奏地注视身边不同的人或事物。它表示认真、重视，护士可多用。护士每次进入病房时，尽管有时只为一个患者进行治疗护理，也要巧妙地运用环视，点面结合，给予每一位患者适当的关注，以免患者有被冷落、被遗忘的感觉，从而营造轻松和谐的氛围。



扫码看思政案例

(三) 护士与患者交流时应避免的眼神

1. 与患者无目光的交流 护士与患者交谈时，若始终不与对方的目光相接触，会使患者感到你心不在焉，对他的谈话不感兴趣，患者对护士会失去信任。

2. 目光躲闪，不敢正视患者 护士如躲闪患者的目光，或目光漂浮不定，则会被患者认为其心虚、不诚实、知识水平不够、心不在焉，护士的可信度将会降低。

3. 操作时目光不在操作部位 护士的目光若不在操作部位，患者会认为护士的注意力不集中，怀疑护士操作是否正确，自身的安全是否受到了威胁。

4. 视而不见，忽视患者求助的目光 护士只关注一位患者的一件事情，对其他患者视而不见，会使患者怀疑护士的责任心和能力。

5. 目光交流的角度、时间不当 如斜视患者，患者则会有被歧视的感觉；盯着患者，会使患者尴尬；反复打量患者，吃惊、好奇的表情会使患者不快。

三、笑容

微笑是人类最好的语言。微笑是伤感时的安慰药，紧张时的轻松剂，快乐时的助兴粉。

(一) 微笑的作用

1. 调节情绪 面带笑容是积极乐观情绪的体现，以笑容面对他人，会使对方感到温暖愉快，有利于创造和谐而友好的现场气氛。

2. 消除隔阂 人与人之间难免会产生矛盾和摩擦，笑容是友谊之桥，可以阻止矛盾激化，甚至可以化险为夷，让矛盾双方冰释前嫌。所谓的“举手不打笑脸人”“渡尽劫波兄弟在，相逢一笑泯恩仇”，都强调了笑可以消除隔阂的作用。

3. 有益健康 人们常说：“笑一笑，十年少。”笑容不但可使人心情愉悦，还有益于健康。笑口常开的人，既可悦己，也可悦人。

4. 拉近距离 微笑无须成本，却能创造价值。例如，美国旅馆大王希尔顿的“微笑服务”，拉近了和顾客的距离，给其带来了信誉和巨额财富。

(二) 微笑的要领与要求

(1) 放松脸部肌肉，嘴角微微上翘，嘴唇略呈弧形，不牵动鼻子，不发出声音，不露出牙齿。工作环境中，护士只要面含笑意即可。

(2) 表里如一，诚意在先。微笑应有内涵，是内心真、善、美的自然流露，微笑要与语言、动作相互呼应协调。

(3) 护士的微笑应与患者的状态相协调。当患者正处于痛苦或病情加重时，护士的微笑显然不合时宜，会引起患者及其家属的误解。

讨论与思考

1. 60岁的张大爷出院带药，来回几次没有找到护士，大发雷霆，连着几脚猛踢门，并生气地说：“我还要着急走呢，人去哪里了？”一位护士看到这种情况，急忙上前，把老人扶到走廊座椅上，关切地问：“大爷，您先别急，有啥事我可以帮您吗？”拿药护士小李得知大爷找不到她正生气时，赶快过来向老人微笑着道歉：“真对不起！我应该先告知您一声我去给您备药了。耽误了您的时间，又让您着急上火。真对不住您！消消气啊，大爷！”短短几句话，加上护士真实感情的自然流露，让老人平静下来。原来人家是给自己取药去了，老人有些尴尬地说：“岁数大了，碰见什么事都着急，你慢慢来，我不急！”一个紧张的局面被微笑及时化解了。

请思考：

- (1) 老人为什么发火？
- (2) 让老人平息怒火的原因是什么？

2. 护士小王年轻爱美，周末去理发店把头发染成了酒红色。周一早上，又

化了漂亮的淡妆，穿上了漂亮的连衣裙，喷上了香水，精神焕发地去上班。交接班时，同事们笑着对她说：“小王，你真是香气袭人啊！”工作期间，几个同事开始打喷嚏，支气管炎患者许阿姨也拒绝了小

王护士的服务。

请思考：

- (1) 护士小王的仪容礼仪是否恰当？
- (2) 作为一名护士应注意哪些仪容礼仪？



扫码看答案

实践训练：微笑训练

主题：微笑训练		场地：形体训练房	
<p>目标：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 通过训练使护士养成与个人风格相适应的微笑。 2. 通过训练使护士提高自身微笑素养和精神面貌。 3. 通过训练使护士将微笑礼仪运用到护理工作中。 			
<p>训练准备：</p> <p>准备教学用品：镜子、筷子，多媒体教学设施等。</p> <p>分组：酌情分为两人或多人小组。</p> <p>奖励准备：小红旗、红五星等。</p>			
活动名称	教师活动	学生活动	时间分配
观看视频	教师示教或播放微笑视频，提醒学生认真观看并进行提问。 1. 笑的种类有哪些？ 2. 微笑有什么作用？ 3. 你生活中常常微笑吗？ 4. 微笑的练习方法有哪些？ 5. 你知道笑的禁忌吗？	观看、体会、抢答	20分钟
实践演练	1. 含筷训练。面对镜子练习微笑。用门牙轻轻咬住筷子，嘴角对准筷子，微微翘起，并保持嘴角上升的程度一致，每次持续10秒以上，然后取出筷子，保持微笑状态。观察镜中的微笑，体会什么样的笑最动人。 2. 对镜发声训练。面对镜子，练习“e”“cheese”“七”“茄子”等声音。 3. 观摩欣赏法。学生分组，相互观摩、议论，交流、鼓励、分享微笑的感受。	准备镜子、筷子；掌握表情、发音要求；体会微笑的技巧。	45分钟
收获技能	1. 教师对微笑种类、作用、注意事项、微笑的禁忌等提问，让学生回答，进行讨论。 2. 让学生谈谈微笑的其他训练方法。 3. 分组让学生展示微笑实训情景。 4. 教师总结。	学生展示微笑训练体会，感受微笑之美。	15分钟

续表

主题：微笑训练		场地：形体训练房	
活动小结	掌握微笑的方法、要求和作用。	思考	5分钟
布置作业	总结本次活动要求、结果、不足和注意事项，要求学生以情绪诱导、美好回忆等方法进行训练。		5分钟



扫码看本章小结



扫码做本章练习题



扫码看本章PPT

(王云霞)

河南科学技术出版社
Henan Science and Technology Press