

忻州职业技术学院校本教材

护理专业人文读本

护理礼仪

——护士就业的通行证

主编：张妙兰



山西出版传媒集团
三晋出版社

忻州职业技术学院校本教材

护理专业人文读本

护理礼仪

——护士就业的通行证

主编：张妙兰



山西出版传媒集团
三晋出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

护理礼仪: 护士就业的通行证/张妙兰主编. —
太原: 三晋出版社, 2010.10
(护理专业人文读本 / 刘爱琴主编)
ISBN 978-7-5457-0291-0

I. ①护… II. ①张… III. ①护理-礼仪 IV.
①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 191454 号

护理礼仪——护士就业的通行证

主 编: 张妙兰
责任编辑: 朱慧峰
助理编辑: 秦艳兰
装帧设计: 冀建海

出版发行: 山西出版传媒集团·三晋出版社
地 址: 太原市建设南路 21 号
电 话: (0351) 4956036 (咨询) 4922268 (邮购)
传 真: (0351) 4922102
网 址: <http://sjs.sxpmg.com>
邮 编: 030012
E-mail: sj@sxpmg.com

经 销 者: 新华书店
印刷装订: 山西三联印刷厂

开 本: 787mm × 960mm 1/16
总 字 数: 888 千字
总 印 张: 46.25
版 次: 2010 年 10 月第 1 版
印 次: 2010 年 10 月第 1 次印刷
印 数: 1-3 000 套
书 号: ISBN 978-7-5457-0291-0
总 定 价: 75.00 元 (全套五本)

版权所有, 翻印必究。本书图文未经书面授权, 不得以任何方式转载或公开发表。

忻州职业技术学院校本教材编委会

主 任：晋原平

委 员：朱建明 郝志璟 冯志远 吴培英 邬计林

本册主编：张妙兰

前 言

“护理专业人文读本”以适应社会对 21 世纪护理人才的需要为宗旨,以培养护理人才的人文精神、提高护理人才的整体素质为目标,以促进护理教育、实现科学与人文相互融合为己任,将一线教师的热情、知识、经验和感悟汇聚于编著之中。

本丛书以独特的视角、通俗的语言、细腻的表达,把人文精神的精华传递给每一个学习者,让学习者通过学习此书掌握人文知识的精髓,感悟科学与人文相融的重要性,理解在经济大潮中逐渐迷失的护理人文精神的内在品质和其必然回归的主题。

由于人文科学内容极其丰富,教学课时又比较紧张,给专科的护理专业开设全部人文课程是不现实的,因此,我们对“护理专业人文读本”的内容进行了界定和整合,重点阐述“加强护德建设促进护理质量提高”、“了解人际理论建立良好护患关系”、“增进群体合作构建高效工作团队”、“知晓文明礼仪塑造白衣天使形象”、“培养审美情趣完善护士综合素质”等几个方面的内容,并将这些内

容整理为《护理礼仪》、《护理伦理》、《护理美学》、《护理职业文化》、《护理人际沟通》五本读本。我们对读本进行了精心编排,力求结构严谨、内容新颖、观点明确、整合性强,以全面阐述护理专业的人文精神。此读本可作为高等职业院校、中等职业学校护理专业的教学用书。

参加本丛书编写的人员都是长期从事有关教学和研究的一线教师,分别是忻州职业技术学院护理系人文学科的教师张妙兰、张改兰、张艳红、刘爱琴。她们把广博的知识,丰富的经验,凝聚于这套读本中。

本丛书在编写过程中得到了学院领导和老师们的大力支持,在此表示真挚的感谢。由于时间紧迫,编者水平有限,书中不足之处在所难免,望各位老师和同学在使用过程中提出宝贵意见,以便改正。

编 者

2010年9月

目 录

前 言	/1
第一章 护理礼仪导论	/1
第一节 礼仪——人类社会的一种行为规范	/2
第二节 礼貌、礼节——礼仪规范的具体形式	/2
第三节 护理礼仪的特征——职业行为规范	/4
第四节 护理礼仪的内涵——内在修养的外在体现	/5
第五节 护理礼仪修养的养成——综合素质的培养	/6
第二章 护士亲切诚信的职业形象	/9
第一节 最高境界的美——内在美	/10
第二节 无声语言的美——表情	/11
第三节 修饰得体的美——化妆	/19
第四节 自信与骄傲的象征——护士的着装	/22
第三章 护士优雅得体的体态举止	/27
第一节 亭亭玉立的站姿展示护士的挺拔俊秀	/28
第二节 稳重端庄的坐姿显示出护士谦逊娴静的良好教养	/30
第三节 轻盈机敏的行姿显示护士的动态美	/33
第四节 文雅美观的蹲姿凸显护士的职业素养	/35

第五节	舒展大方的手姿显现护士的学识与礼让	/35
第四章	护士把握有度的交往礼仪	/41
第一节	亲切恰当的称谓	/42
第二节	介绍讲究礼规	/43
第三节	常用的见面礼节	/48
第四节	人人都要会的电话礼仪	/55
第五节	现代人的空间方位礼仪	/56
第五章	护士训练有素的工作礼仪	/59
第一节	文明的工作环境	/60
第二节	和谐的护患关系礼仪	/62
第三节	神圣的护士职业礼仪	/65
第四节	秀雅端庄的护理操作体态	/67
第五节	周到细致的护理操作用语	/70
第六节	护士的平凡岗位礼仪	/73
第六章	护士应备的其他礼仪	/85
第一节	演讲与参赛礼仪	/86
第二节	家庭礼仪	/90
第三节	公共场所的礼仪	/91
第四节	护理专业毕业生的应聘礼仪	/102
第七章	护士胸有成竹的涉外护理礼仪	/111
第一节	涉外交往的基本准则	/112
第二节	涉外交往的基本礼仪规范	/119
第三节	涉外交往的馈赠常识	/123

第一章 护理礼仪导论

学习目标

- 掌握护理礼仪的概念、护理礼仪修养的培养
- 熟悉礼仪的概念
- 了解护理礼仪的特征

第一节 礼仪——人类社会的一种行为规范

礼貌、礼节是一种要求;仪是仪表、仪态,是一种被人们共同认可的秩序。礼仪是在交往中体现出来的人与人之间的相互尊重的意愿,是与人交往的程序、方式以及实施交往行为时的外在表象方面的规范,包括语言、仪容、仪态、风度等。总之,礼仪具有广泛的概念,可将人类活动中有利于处理相互关系的言行举止的内容包括在内。

我们的祖国素以“文明古国”、“礼仪之邦”著称于世,在其五千余年的历史演变过程中,不仅形成了一整套完整的礼仪思想和礼仪规范,而且重礼仪、守礼法、行礼教已内化为一种民众的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。

“不学礼,无以立”,孔子的这一名言道出了礼在中国古代社会中的重要作用。荀子说:“故人无礼则不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”也就是说,礼既是个人的立身之本,又是国家的治理之策,正如我国著名的思想家颜元所说:“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身尚礼则身正,心尚礼则心泰。”

在现代,礼作为人们内在修养的外在表现,通过人们的言谈举止,直接反映一个人的整体素质和涵养的高低,在处理各种人际关系和事务中直接影响人们事业的成败。概言之,礼之修养与表现,事关个人、集体、民族、国家的形象,关系人们事业的兴衰与成败。

第二节 礼貌、礼节——礼仪规范的具体形式

在现代社会交往中,所谓“礼”,是教人尊敬和关心他人,使之合乎情理;所谓“仪”,是教人在言行上要恰如其分,使之合乎事理。礼仪即在社会交往中表示尊重、敬意和重视的一整套社交规范和基本的道德准则,具体表现为礼貌、礼节、仪表和仪式等。

一、礼貌

礼貌是在人与人的交往中用语言和行为表示相互尊重和友好的行为规范。它包括礼貌的语言和礼貌的行为两大部分,它不仅体现时代的特点,更能体现个

人的品质和修养。如握手。

链接

握手礼的由来

握手最早发生在人类“刀耕火种”的年代。那时,在狩猎和战争时,人们手上经常拿着石块或棍棒等武器。他们遇见陌生人时,如果大家都无恶意,就要放下手中的东西,并伸出手掌,让对方抚摸手掌心,表示手中没有藏着什么武器。这种习惯逐渐演变成在分别、会晤或有所嘱托时用握手以示亲近。如今,握手礼仪非常普及,表示的是对别人的友好与接纳。

二、礼节

礼节是指在日常生活中人们用于相互问候、祝贺、谢意、慰问、迎来送往等方面的惯用形式,是礼貌本质的外化。如鞠躬、献花等礼节。礼貌和礼节的关系是:没有礼貌,就无所谓礼节;有礼貌,就必然伴有礼节。有礼貌而不懂礼节,容易失礼;懂礼节而无诚意,同样会失礼。

三、仪表

仪表指人的外表,包括容貌、姿态、风度,服饰等内容,是礼节的第一印象。仪,指人的外表,即体型和服饰的总和;表,即动作的形态。外表之美与优雅动作之美的总和构成了仪表美。

四、仪式

仪式是指在一定场合举行的具有专门规定的程序化的规范活动。如升旗仪式、宣誓仪式、开幕式、开学典礼仪式等。

礼仪包括礼节和仪式,是人们在各种具体社会交往中为了相互尊重,在仪表、仪态、仪式、仪容、言谈、举止等方面约定俗成的、共同认可的行为规范。它是文明道德修养的标志,其表现形式为谦虚而恭敬的态度,优雅而得体的举止,文明而礼貌的语言,大方而高雅的装束等。

还有些专家从不同的角度对礼仪作出了解释。

从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人的内在修养和素质的外在表现。也就是说,礼仪即教养,素质则体现于对礼仪的认知和应用之中。

从道德的角度来看,礼仪可以被界定为为人处世的行为规范,或行为准则。

从交际的角度来看,礼仪可以说是人际交往中的一种艺术,也可以说是一种交际方式或交际方法。

从民俗的角度来看,礼仪既可以说是在人际交往中必须遵循的律己敬人的习惯形式,也可以说是约定俗成的对人尊重、友好的习惯做法。简言之,礼仪是待人接物的一种惯例。

从传播的角度来看,礼仪可以说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,礼仪可以说是一种形式美。它是人们心灵美的必然外化。

之于一个成功人士,很多人以为他们的成功来自于超群的智慧、出众的口才,然而,松下幸子说:“错,它来自于高妙的礼仪。”

第三节 护理礼仪的特征——职业行为规范

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问。护理礼仪除具有一般礼仪的基本特征外,还具有护理文化的基本特性,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。护理礼仪在适用对象、适用范围上存在显著的专业特性。

一、护理礼仪的规范性

护理礼仪本身就是护理人员必须遵守的行为规范,是在法律、规章、制度、守则等原则基础上,要求护理人员可以做什么,不可以做什么,是待人接物、律己敬人、行为举止等提供的标准模式。

二、护理礼仪的实践性

护理礼仪不会自发形成也不是一蹴而就的,而是个人在后天交往实践中不断学习、积累、自觉修养形成的礼仪品质。礼仪修养是礼仪活动的重要形式,是现代护理礼仪的重要组成部分。

修养是一个内涵宽泛的概念,主要是指人们在思想、道德、学术以及技巧等方面经过长期的勤奋学习、刻苦努力所达到的一种品质和能力。所谓护理礼仪修养,是指护理人员为了提供高效优质的护理服务而按照护理礼仪原则和规范的要求,结合自身的实际情况,在礼仪意识以及礼仪品质等方面所进行的长期、自觉的自我锻炼和自我改造。

链接

周总理的礼仪修养

我们敬爱的周恩来总理一生注重自身修养,具备高尚的礼仪品质,因而备受世人的爱戴和敬仰。他身为国务院总理,处处以礼待人,服务员给他端茶,他一定站起来用双手接过去,并点头微笑表示谢意;外出视察工作,他总会和后勤人员如厨师、警卫员和司机一一握手致谢;甚至深夜返家途中,他也会再三关照司机礼貌行车,让外宾和他人的车先行。外国记者曾这样赞美他:“大凡见过周总理的人,都会觉得他有一种非凡的魅力,精明智慧,人品高尚,令人神往。”

三、护理礼仪的综合性

护理礼仪作为一种专业文化,是护士综合素质的体现。一是护理服务的科学性与艺术性的统一;二是人文与科技相结合;三是生命的伦理学与美学等人文原则须纳入操作者的思想中。总之,护理活动中必然会体现出护士的科学态度、人文精神和丰富的文化底蕴。

四、护理礼仪的可行性

护理礼仪注重的是切实有效、可行实用。因此,护理礼仪要广泛运用于护理实践中,并成为工作中的行为规范,要受到护理对象的认可。

第四节 护理礼仪的内涵 ——内在修养的外在体现

一、护士仪表的表达功能

在护理人际交往中,仪表礼仪是一种无声的语言。仪表服饰所起的作用是完全自然发生的。仪表是护患交往中最先进入对方视野的信息,患者常有意无意地根据护士的仪表以及自己所受的礼遇来分析和判断这其中折射出的对方的心态、情感和意向。因此,仪表起表达的作用。

二、护士服饰是职业的象征

护士服饰首要的是实用、便于操作和美观。护士统一的服装是职业的象征,燕帽是护士的标志;同时,服饰的干净平整、合体舒适可以给人以美好的印象。

仪表修饰能给人一种视觉美的造型艺术,可扬长避短,起到树立良好形象的

作用。护士的形象是护士在与服务对象相互接触的过程中形成的,是护士内涵和外部显现的整体形象。护士良好的形象不仅能使医院给公众留下深刻的印象,同时也是医院整体形象的关键印象之一。护士的礼仪形象还影响着社会对护士职业的评价,影响到护士在社会中的地位。另一方面,护士在实施礼仪的过程中也潜移默化地塑造着护士自身的良好气质、情操、心理、性格、意识、理念,完善着自己的形象。

三、护士的举止能使人既见其表又窥其内

护理是最能发挥女性美的职业。训练有素的举止能显示出护理人员良好的素质和风度,并能使护理人员给人们留下温和、善良、仁爱的“白衣天使”形象,所以,举止礼仪在护理工作中十分重要。

人们在交往中尤其在正式场合中,端庄的站姿、优美的坐姿、雅致的步态、恰当的手势、丰富的表情直接影响着他人对自己的印象和评价。举止是人们在生活与交往中所表现出来的各种姿态,是一种无声的语言,能表达人类的思想感情变化及对外界的反应。举止得体与否直接反映出人的内在素养,也影响着他人对自己的印象和评价。

四、护士服务的艺术性

护士礼仪是研究护理服务艺术的问题。作为社会的人,每个人都有不同的社会、文化、宗教、民族背景和个人的心理特征。同样是一种疾病,不同的护理对象有着不同的护理需要,而护理需要的满足措施是不一样的,护理方式方法则因人而异,这就需要护理服务借助于护士礼仪的表现形式,使护理技术更具有人性化。

随着生活水平的提高,人们对医疗卫生的需求也不断提高,护理服务已经不仅仅局限于打针、输液、发药等单纯的护理工作,而是越来越注重为病人提供全身心、全方位的优质护理服务。护士的各种服务,除行业技术外,言行举止也要充分体现对病人的关心、照顾和体贴,都应该符合行业行为规范的要求。因此,面对未来的医疗竞争和社会需求,护士礼仪将成为护理行业规范的、外在的、艺术的表现,护士只有树立更科学的服务理念才能体现礼仪的隐性价值。

第五节 护理礼仪修养的养成——综合素质的培养

礼仪修养不是先天具备的,而是后天磨练的结果。每个人都可以通过自己的

努力学习、磨练而具备良好的礼仪修养。护理人员良好礼仪修养的养成需要长期的知识积累、情操陶冶和实际锻炼,需要从道德修养、个人修养、心理素质、文化知识等方面进行全面的素质培养。

一、加强道德修养

道德修养对一个人的行为有着十分重要的影响。礼仪是社会道德的一种载体,礼仪修养与道德修养是密不可分的。一个人的礼仪修养水平的高低,是受其道德水平制约的。优良的道德品质本身就是一种魅力。有德才会有礼,无德必定无礼,修礼必先修德,大力加强道德修养对于提高礼仪修养水平是十分重要的。

护理人员高尚的职业道德、良好的礼仪修养对于改善护患关系,塑造良好的职业形象,纠正不正之风,实现医疗卫生服务行风的根本好转起着重要的作用。因此,每个护理工作人员都应当严格遵守护理职业道德规范,注重礼仪,自觉维护“白衣天使”的崇高形象。

二、注重个人修养

个性反映一个人的涵养,加强礼仪修养必须注重个性的自我完善。礼仪修养应建立在健康、良好的个性基础上。个性主要包括个人的气质、性格和能力。

(一)气质

气质是一个人的真正魅力之所在。气质的美会在一个人的言谈话语、举手投足、待人接物中表现出来。这种美是自然而然的流露,而不是刻意生硬的模仿。没有良好的气质,礼仪也就无从谈起。因此,加强礼仪修养必须从培养良好的气质做起。

(二)性格

在待人接物时要做到大方得体、彬彬有礼,就必须有健康的性格。健康的性格是完美个性形成的基础。健康的性格应具备以下特征:开朗、耐心、宽容、沉着、勇敢、顽强、富有幽默感。

(三)能力

交往的成功与否,关键在于人的能力。能力主要包括应变能力、自控能力、表达能力。在与人交往中发生意想不到的事情时,要做到不失礼就需要有较强的应变能力;讲究礼仪就必须能够有效地控制自己的情绪,具有较好的自控能力;注重礼仪就应注意多用敬语,委婉地表达自己的观点,做到忠言也能“顺耳”,具备较好的协调能力。

个性修养的完善需要经过长期的努力,是一个逐步熏陶、潜移默化的过程。护理职业的特殊性,要求护理工作者必须培养出一种富有爱心、耐心、细心和责任心的完美个性。

三、提高心理素质

现代礼仪的施行要求人们具有良好的心理素质,保持积极的心态。没有健康积极的心态,就很难在待人接物时表现得主动热情,也不可能做到彬彬有礼、自尊自信。

现代护理学是研究如何诊断和处理人类对存在的或潜在的健康问题的反应的一门科学。其强调“人的行为反应”,表现在人们对一件事从生理、心理、社会、文化和精神诸方面的行为反应。如心肌梗死病人的行为反应可表现为:生理表现:疼痛、胸闷、气急;心理表现:害怕、恐惧;社会表现:亲属、单位的关心;文化表现:对疾病有关知识的认识和理解;精神表现:是否被护士和医生重视与尊重。

从这一“人的行为反应”过程可以看出护理服务的对象在心理上对护理人员的依赖性。要想帮助病人在心理上战胜疾病,护理人员自身没有一种良好的心理素质和健康的心理状态就很难为病人优质礼貌地服务了。

四、丰富科学文化知识

注重礼仪还应当提高科学文化知识。在社交活动中,具有较高文化修养的人往往容易成为受人欢迎的人。广泛涉猎各种文化知识,不断充实自己,既是加强自身修养的需要,也是人际交往的要求。有了丰富的科学文化知识,才能使自己懂礼貌、讲礼节,才能使自己周到地思考问题、妥当地处理问题。

护理是现代文明社会不能缺少的职业,但又不是一个简单的职业,它是在社会科学、自然科学理论指导下的一门综合性应用科学。如今整体护理体系的建立对护士提出了更高的要求,要求护理工作者必须从社会科学、自然科学等方面掌握新的科学文化知识,真正做到“知书识礼”。

总之,学习礼仪不是单纯的动作表演、姿态训练及语言的规范化,礼仪必须以良好的素质为基础,慧于中才能秀于外。一个人无论其具有多么优越的先天条件,无论经过多么精心的打扮,或受过多么严格的训练,如果不努力提高自己的内在素质,那么礼仪也只是一种缺乏内涵的机械模仿。所以,加强礼仪修养必须把重点放在提高内在素质上。

第二章 护士亲切诚信的职业形象

学习目标

- 掌握仪表的概念、眼语的构成、护士职业化妆的原则和正确方法、微笑的要领、护士着装的要求
- 熟悉仪容美的含义
- 了解笑的本质