

怎样当个好保姆

裘崇加 主编



浙江工商大学出版社
ZHEJIANG GONGSHANG UNIVERSITY PRESS

怎样当个好保姆

主 编 裘崇加

副主编 俞慧芳

 浙江工商大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

怎样当个好保姆 / 裘崇加主编. — 杭州: 浙江工商大学出版社, 2012. 1

ISBN 978-7-81140-449-4

I. ①怎… II. ①裘… III. ①家政服务—基本知识
IV. ①TS976.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 271925 号

怎样当个好保姆

裘崇加 主编

策划编辑 钟仲南

责任编辑 王黎明 何海峰

责任校对 周敏燕

封面设计 刘 韵

责任印制 汪 俊

出版发行 浙江工商大学出版社

(杭州市教工路 198 号 邮政编码 310012)

(E-mail: zjgsupress@163.com)

(网址: <http://www.zjgsupress.com>)

电话: 0571-88904980, 88831806(传真)

排 版 杭州朝曦图文设计有限公司

印 刷 杭州嘉业印务有限公司

开 本 850mm×1168mm 1/32

印 张 7.25

字 数 188 千

版 印 次 2012 年 1 月第 1 版 2012 年 1 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-81140-449-4

定 价 18.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江工商大学出版社营销部邮购电话 0571-88804227

本书编委会

主 编 裘崇加

副主编 俞慧芳

编 委 (按姓氏笔画为序)

李 立 李 拉 吴亲江

俞慧芳 章 新 裘崇加

前 言

在社会主义城市化和社会主义新农村建设的进程中,农民时时会面临转型:身份的转型,或由农民变为工人,或由农村村民变为城市居民;劳动的转型,或由务农变为务工、务商。农村妇女由农民变为保姆,从务农变为家政服务,这是比较容易适应的转型。

本书是专为保姆和准备当保姆的准保姆编写的。

随着经济和社会的发展,城镇大众对保姆的需求越来越大,要求也越来越高。

民众需要保姆,更盼望能请到一个好保姆。

本书讲述的就是保姆必备的思想品质和知识技能。

要当好保姆,应该从两个方面努力。一是要加强思想道德品质的修养;二是要努力学习并掌握当好保姆所需要的知识技能。

本书将告诉你,保姆必须具备哪些道德品质和基本的个人素质修养,要遵守哪些职业道德和行为准则,要具备哪些心理素质,要学习哪些仪表仪容和基本礼仪。

本书还告诉你,当好保姆应学习和掌握哪些知识技能:家居卫生保洁,家庭膳食,衣物的洗涤和保管,家用电器的使用和维护,孕妇的护理,产妇的护理,儿童的照护,婴幼儿的护理,老人的照护,病人的护理,家居安全及防护等。

如果以上技能样样精通,你就具备了成为好保姆的条件,本书对你成为好保姆有所裨益。

本书第一至六章、第十三章由裘崇加编写,第七至十二章由俞慧芳编写。李立、李拉、吴亲江、章新等参加了收集材料等工作。

本书中如有不妥之处,敬请读者指正。

裘樟鑫

2011年五一节于杨柳湾

目 录

第一章 保姆准则

第一节 发展演变及准入条件·····	1
第二节 道德规范及行为准则·····	3
第三节 心理素质及注意事项·····	6

第二章 保姆礼仪

第一节 保姆应有的仪表仪容·····	10
第二节 保姆应有的礼节礼仪·····	15

第三章 保姆必备技能之一——家居保洁

第一节 保洁概述·····	19
第二节 客厅保洁·····	20
第三节 卧室保洁·····	29
第四节 厨房保洁·····	31
第五节 卫生间保洁·····	35

第四章 保姆必备技能之二——家庭膳食

第一节 原料的采买和记账·····	37
第二节 食品原料的初加工·····	52
第三节 家庭膳食的调制·····	58
第四节 膳食的营养和安全·····	77



第五章 保姆必备技能之三——衣物洗涤和保管

第一节 衣物的洗涤	98
第二节 衣物的熨烫	112
第三节 衣物的保管	121

第六章 保姆必备技能之四——家用电器的使用和维护

第一节 厨房电器的使用、维护和清洁	127
第二节 日常电器的使用、维护和清洁	145

第七章 保姆必备技能之五——孕妇护理

第一节 饮食要清淡	165
第二节 起居有规律	168
第三节 营养要合理	169
第四节 孕期要当心	170
第五节 问题及预防	172

第八章 保姆必备技能之六——产妇护理

第一节 如何科学坐月子	174
第二节 奶水充足的奥秘	175
第三节 哺乳妈妈要补钙	176

第九章 保姆必备技能之七——婴幼儿护理

第一节 婴幼儿的喂养	177
第二节 婴幼儿的抚触	179
第三节 怎样给宝宝洗澡	180
第四节 日常生活的护理	181



第十章 保姆必备技能之八——儿童照护

第一节	饮食安排要科学	183
第二节	接触阳光要适量	184
第三节	秋季腹泻的预防	185
第四节	小儿惊厥的护理	186
第五节	孩子偏食要纠正	188
第六节	孩子说谎要制止	189

第十一章 保姆必备技能之九——老年人照护

第一节	日常起居要留神	192
第二节	老人饮食巧用心	195
第三节	春季保健五注意	197
第四节	老人秋冻要当心	198

第十二章 保姆必备技能之十——病人护理

第一节	家庭基础护理	200
第二节	家庭预防护理	201

第十三章 保姆必备技能之十一——家居安全及防护

第一节	家庭如何防火	205
第二节	预防煤气中毒	210
第三节	家庭防盗措施	213
第四节	预防意外事件	215



第一章 保姆准则

第一节 发展演变及准入条件

一、保姆的发展演变

家庭保姆是一个古老的行业。保姆在古代是指宫廷或贵族之家负责抚养子女的女妾，后泛称为人抚育、管领子女的妇女。《礼记·内则》说：“使为子师，其次为慈母，其次为保母，皆居子室。”《文选·枚乘》中写道：“今夫贵人之子，必宫居而闺处，内有保母，外有傅父，欲交无所。”晋代王献之在《保母砖志》中写道：“郎耶王献之保母，姓李，名如意，广汉人也。”隋代贺德仁《栖岩道场舍利塔碑》中写道：“宜简择保母之才，鞠养于清静之室。”清代蒲松龄《聊斋志异·五通》中写道：“妾一跬步，皆以保母从之。”

在古代，保姆是相当不错的职业。达官贵人居所分内宅和外宅，女眷子女在内宅，保姆与生母都住在子女室中保养子女，保姆仅次于生母；家塾在外宅，贵人之子读书到外宅，有傅父，即老师教育。保姆与教书先生相当。从相关资料的记载中，我们还知道，晋代王献之的保姆，“姓李，名如意，广汉人也。”

在现代，保姆是指受雇为人照管儿童或从事家务劳动的妇女。鲁迅《朝花夕拾·阿长与〈山海经〉》中写道：“长妈妈，已经说过，是一个一向带领着我的女工，说得阔气一点，就是我的保姆。”端木



蕲良《蝴蝶梦》中写道：“她想起从小就侍候她的保姆。”保姆也指保育员。徐特立在《法国小学状况》中写道：“因为小孩之父母，要进工厂去做工，所以工厂旁边有幼稚园，保姆稍教以文章。”丁玲《给孩子们·幼稚园》中写道：“这两个都是幼稚园的保姆。”可见保姆早就引起了文学家、学者的重视。

同时还产生了保姆作家——李兰，她曾经是闻名一方的赌女，倾家荡产之后，苦读《红楼梦》，改嗜赌为嗜文，以文瘾戒赌瘾。2004年，辞去工作，抛夫别子，只身漂泊北京“朝圣”，从初级保姆做到高级保姆，偷空写作长篇小说，成为独一无二的保姆作家。她写道：“保姆进您家，是羊，还是狼？把您家的钥匙和孩子、老人还有老公交给陌生的我，您该不该放心？”

在当代，保姆是家政服务员的通俗称呼。家政服务员，即家政劳动服务的直接提供者，也有人称为家庭社会工作者。他们是专门根据要求为所服务的家庭操持家务，照顾儿童、老人、病人，管理家庭事务的人员。

有些地方按照保姆不同的技能服务水平，把保姆划分为不同的等级，一般分为初级、中级、高级三个等级，并以此获得有差别的劳动服务报酬。随着家政行业的发展，市场也把家政服务分为佣家型家庭服务、智家型家庭服务及管家型家庭服务三类。

随着我国市场经济的不断发展、成熟，产业结构的调整也在加速。缩小第一、二产业的比重，加大第三产业——服务业的比重，既是实行市场经济的必然结果，又顺应了家庭服务消费需求上升的现实状况。现在社会上大量需求的是能为大众家庭服务的、思想品质好、具有较全面的家政技能的初级保姆。加强思想品质修养，学习有关知识技能，当一个好的保姆一定会大受欢迎。



二、保姆应具备的条件

职业家庭保姆是国家认定的一种职业,是进入家庭,根据家庭需要,为家庭生活服务的专职服务人员。职业保姆必须具备的条件:

1. 年满 16 周岁,有民事行为能力和服务技能。
2. 有合法的身份证明和户籍证明。
3. 身体健康,持有县级或县级以上医院的体检合格证明。
4. 基本文化程度为初中毕业,具有一定的学习能力和语言表达能力。
5. 有一定的法律知识、安全知识,熟识个人卫生常识、环境卫生常识、饮食卫生常识等。
6. 具有良好的道德品质、高度的责任感。
7. 应具备灵活的处世方法、较强的适应能力和忍耐能力。

第二节 道德规范及行为准则

一、保姆应具备的道德规范

家政保姆这一职业有其特定要求,从业人员不仅要有一定的技能,以满足家庭生活服务的需求,还必须要有较高的道德修养和职业道德。从某种意义上说,能否做一个合格的职业保姆,首先要看有没有道德修养和职业道德。

作为服务行业从业者,保姆必须有良好的道德品质和基本的个人素质修养:诚实,有正义感,一身正气,不惧邪恶;不贪不义之财,不乱动不应该动的东西;勤俭持家,不浪费雇主任何财产;对工作充满热情,有强烈的责任感;对人真诚,耐心,有爱心。



每个人都应有做人的道德规范,每一项职业也必须有其相应的职业道德。职业家庭保姆的职业道德主要有以下几点:

1. 遵纪守法,文明礼貌,维护社会公德。
2. 树立良好的服务形象,明确服务宗旨,增强服务意识。
3. 自尊、自信、自爱、自立、自强。
4. 热情待人,坦诚相见,尊重他人,勤俭节约。
5. 守时守信,勤奋好学,精益求精。
6. 热情服务,忠诚本分,宽容谦让。
7. 尊重雇主,不参与雇主家庭事务。

二、保姆的行为准则

保姆的道德修养和行为规范是维护保姆服务行业形象,整顿行业秩序,提高保姆形象和素质,加快工作效率的重要手段,是在工作、生活和学习中必须遵守的行为准则。

家庭保姆必须具备的行为准则包括以下几个方面。

(一)遵纪守法

遵守国家各项法律、法规和社会公德;遵守所在家政公司的各项规章制度,维护公司和雇主的合法权益。

(二)远离恶习

忠实于雇主,热忱周到地为雇主家庭服务。禁止打骂或虐待老、幼、病、残、孕人员,远离盗窃、赌博等恶习。

(三)入乡随俗

尽快熟悉和了解雇主家庭成员的生活习惯、饮食口味、个人爱好、起居时间等,不能要求雇主家庭成员改变其已形成的生活习惯。

(四)摆正位置

任何时候不要喧宾夺主,雇主家人在谈话、看电视时,要主动回避,给雇主以私人空间;未经允许不要进入雇主卧室,有事敲门,



出去时要轻轻带上门。

(五)真诚待人

不要欺骗公司和雇主,不该说的话不说,不该做的事不做;不能打听雇主家的私事;禁止泄露雇主的私人秘密和家庭信息,不得泄露雇主及其亲友的家庭和工作地址、电子信箱及其他私人信息;对雇主家事不能说长道短。

(六)注意安全

对雇主的贵重物品及本人不会使用的器具,未经雇主允许严禁使用,确保雇主的财产安全;不能与异性成年人同居一室;不与不相识的人乱拉关系,严禁带亲朋好友在雇主家中食宿或停留;严禁擅自外出,禁止夜不归宿;自己的人身安全及合法权益受到侵害时,要及时与所在的公司或当地公安机关联系,不要擅自处理。

(七)洁身自爱

未经雇主同意不要使用其通讯工具、音响和电脑设备;禁止趁雇主不在时用电话聊天或打长途电话,更不能把雇主的电话号码泄露给他人;未经雇主同意不能翻阅雇主的東西,更不得使用雇主的专用生活用品和贵重物品。

(八)谨慎从事

工作要小心仔细,若损坏雇主家东西,要主动认错,切不可推诿责任;工作期间若与雇主发生意见分歧,要寻求家政公司或他人帮助。

(九)不懂就问

雇主的叮嘱和交代要记清;因为语言的原因,未听清和未听懂的一定要先问清楚,不要不懂装懂,若事情太多可记录在纸上。

(十)勤俭节约

主动协助雇主家节约水、电、煤气等各种开支;帮雇主采购日常生活用品时,须货比三家;要做好日常开支记账,不得虚报冒领。



(十一)有度有节

任何家庭内部大小矛盾,保姆不应介入;家庭内部发生矛盾时,有劝解的必要;在双方间多做些沟通说服工作,说服不了不要勉强;不管矛盾是何种性质,对双方都应一视同仁,不为双方的过激行为作旁证。

(十二)遵守协议

按协议办事,不能自行要求增加工资;禁止无故要求换户或不辞而别;禁止主动或暗示向雇主索取财物,不能向雇主索要赠物和红包;禁止向雇主借钱或物;如果与雇主解除劳务关系,在离开雇主家前,要打开自己的行李让雇主检查,以示尊重。

第三节 心理素质及注意事项

一、保姆必备的心理素质

一个人的心理素质是在先天素质的基础上,经过后天的环境熏陶与教育培养而逐步形成的。心理素质包括人的认识能力、情绪和情感品质、意志品质、气质和性格等诸方面。

专家认为,良好的心理素质一般应包括:具有充分的适应力;能充分地了解自己,并对自己的能力做出适度的评价;生活的目标切合实际;不脱离现实环境;能保持人格的完整与和谐;善于从经验中学习;能保持良好的人际关系;能适度地发泄情绪和控制情绪;在不违背集体利益的前提下,能有限度地发挥个性;在不违背社会规范的前提下,能恰当地满足个人的基本需求。

保姆在心理方面应具备哪些素质呢?

(一)活泼开朗,爱说爱笑的乐观主义

乐观主义者的这种“乐”的情绪很容易使孩子、老人、病人受到



感染,进而有利于孩子形成活泼开朗的性格,有利于老人、病人的健康。相反,假如保姆多愁善感,终日郁郁寡欢,这将会带来消极的影响。

(二)富有同情心和耐心

年幼的孩子、体弱多病的老人,在身心方面都需要得到细心的呵护,没有同情心和耐心是不能胜任这项工作的。

(三)有自信心,不卑不亢

这个问题虽然涉及主人如何对待保姆的问题,但保姆自身做事风格也很重要。如果你自己都觉得做保姆是低人一等,那就很难自信起来。保姆应克服“屈辱感”,不要戴着有色眼镜看自己,瞧不起自己。作为保姆,首先要尊重自己,这样才能得到别人的尊重。

(四)自求心态平衡

要正确认识保姆的劳动,保姆与家庭主人之间的关系是建立在劳动雇佣关系基础上的,劳动报酬由双方协商自愿达成,从心理需求的角度来说,两者是平等的,但是从劳动内容来说,两者又是不平等的。保姆为家庭主人提供劳动服务,但其工作项目、方式和评价具有不确定性,干什么、怎么干、何时干、干得怎么样,主要是主人根据自己的感觉说了算,保姆自主选择范围很小。如果这种互动行为把握不好,就会导致双方产生摩擦,为建设民主、平等、和谐现代家庭留下隐患,产生保姆对主人“毕恭毕敬”或主人对保姆“颐指气使”的现象。保姆应自求心态平衡。

(五)提高忍耐、忍让、任劳任怨的能力,培养自我排解、调节心理的能力

因生活背景的不同、经济层次的差别、雇佣与被雇佣的关系等多种因素,保姆可能引发不同程度的心理问题。城市中雇佣保姆的家庭一般生活较为富裕,物质条件优越,保姆见此情景极易产生不平衡心理。首先雇主应该做到尊重对方的人格。现在很多家庭已经把“雇保姆”改称为“请保姆”,虽然称谓变了,但是“雇”的思想



却很难摒弃。“我出钱了，你听我的，我高你一等”的思想在相当一部分市民当中存在，即便是没有恶性的殴打保姆等暴力事件发生，但语言，甚至是语气及表情上的不尊重还是时有发生。雇主应时刻记住“你与保姆之间人格是平等的”。作为保姆，应忍耐、忍让、任劳任怨，主动调节心理。

(六)掌握心理教育的一些常识

比如带小孩子，不能用“鬼怪”之类的东西来吓唬孩子，也不能给孩子讲“鬼怪”之类的故事；不能迁就孩子的无理要求；注意对孩子独立性的培养等。

二、保姆要学会与雇主家人相处

保姆服务的过程首先就是和雇主相处的过程，必须要和雇主建立起良好的人际关系。这可以说是一门大学问，对顺利地开展工作大有帮助。

下面以年轻女保姆怎样与现代小家庭的一家三口相处为例，谈谈怎样正确处理好与雇主家人的关系，建立和谐的人际关系。

(一)年轻女保姆与男主人相处

面对男主人，关键在于心端正，除了以端庄娴静的优良品质和勤勤恳恳、兢兢业业的服务态度，赢得男主人的信任和尊重外，关键是和男主人保持适当的距离，要把握好分寸，既不能太远，又不能太近。

(二)年轻女保姆与女主人相处

面对女主人要真诚。年轻女保姆最容易与女主人发生矛盾，而与女主人相处的好坏却又事关重大。和女主人相处，一是说清来历，让其有安全感。最佳办法是主动出示身份证明，简单介绍自己的家庭情况。二是善用甜语，让其有亲切感。比如处理好与她先生的关系，照料好她的孩子，善待老人和病人，更要清白为人，不