



护士人文修养与 护理礼仪

HUSHI RENWEN XIUYANG YU HULI LIYI

主编 蔡成功 姚秀霞



中国医药科技出版社

护士人文修养与 护理礼仪

主编 蔡成功 姚秀霞

中国医药科技出版社

内 容 提 要

本书包括护士人文修养、护理礼仪、护士形体训练及护理礼仪的应用四部分内容,计划安排 56 个学时完成教学。“护士人文修养”侧重护理人文修养知识和理论的阐述;“护理礼仪”强调护士在工作和生活中礼仪规范的掌握;“护士形体训练”则从护士基本形体素质训练以及护士仪表的基本要求出发,塑造合格的护士职业形象;“护理礼仪的应用”是在前面理论和实践的基础上,把人文知识和护理礼仪融入基础护理技术和专科护理个案中。

本书可供高职高专护理类专业使用。

图书在版编目(CIP)数据

护士人文修养与护理礼仪/蔡成功,姚秀霞主编. —北京:中国医药科技出版社,2013.9
ISBN 978-7-5067-6392-9

I. ①护… II. ①蔡… ②姚… III. ①护士-修养-医学院校-教材 ②护理-礼仪-医学院校-教材 IV. ①R192.6 ②R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 213202 号

美术编辑 陈君杞

出版 中国医药科技出版社

地址 北京市海淀区文慧园北路甲 22 号

邮编 100082

电话 发行:010-62227427 邮购:010-62236938

网址 www.cmstp.com

规格 787×1092mm $1/_{16}$

印张 15 $3/4$

字数 322 千字

版次 2013 年 9 月第 1 版

印次 2013 年 9 月第 1 次印刷

印刷 北京市密东印刷有限公司

经销 全国各地新华书店

书号 ISBN 978-7-5067-6392-9

定价 32.00 元

本社图书如存在印装质量问题请与本社联系调换

编委会

主任委员	牟兆新	(沧州医学高等专科学校校长)
副主任委员	陈树君	(沧州医学高等专科学校副校长)
	王兆发	(附属沧州市人民医院院长)
	王立新	(河北沧州中西医结合医院院长)
	徐 深	(附属沧州眼科医院院长)
顾问	回宝柱	(沧州市卫生局局长)
	胡朝阳	(沧州市卫生局副局长)
	于锡锋	(沧州市食品药品监督管理局副局长)
委员	(以姓氏笔画为序)	
	于代友	(河北沧州中西医结合医院放射科主任)
	马金群	(附属沧州市人民医院检验科主任)
	王元松	(河北沧州中西医结合医院副院长)
	王振刚	(河北天成药业有限公司董事长)
	王慧玲	(沧州医学高等专科学校护理系主任)
	闫金辉	(沧州医学高等专科学校医学系主任)
	吕增禄	(附属沧州市人民医院副院长)
	刘立新	(沧州医学高等专科学校教务处副处长)
	杜凤芝	(沧州医学高等专科学校口腔系主任)
	杨桂染	(沧州医学高等专科学校教务处副处长)
	李怀珍	(沧州医学高等专科学校教务处处长)
	陈俊荣	(沧州医学高等专科学校药学系主任)
	范 洪	(河北沧州中西医结合医院检验科主任)
	侯振江	(沧州医学高等专科学校医学技术系主任)
	赵世俊	(附属沧州市人民医院口腔分院长)
	赵佩瑾	(沧州医学高等专科学校基础部主任)
	赵润平	(附属沧州市人民医院院长助理、护理部主任)
	贾建忠	(沧州狮城百姓大药房连锁有限公司董事长)

编者名单

主 编 蔡成功 姚秀霞

主 审 王慧玲

副主编 南桂英 尤 燕 段湘君 徐 梅

编 委 (以姓氏笔画为序)

王慧玲 (沧州医学高等专科学校)

尤 燕 (沧州医学高等专科学校)

吕建敏 (沧州医学高等专科学校)

朱 蕊 (沧州医学高等专科学校)

刘 娟 (沧州医学高等专科学校)

杜海燕 (沧州医学高等专科学校)

张金秀 (沧州中西医结合医院)

陈 玲 (沧州医学高等专科学校)

林秀芝 (沧州医学高等专科学校)

南桂英 (沧州医学高等专科学校)

段湘君 (沧州医学高等专科学校)

姚秀霞 (沧州市中心医院)

徐 梅 (沧州医学高等专科学校)

曹晓琳 (沧州市人民医院)

蔡成功 (沧州医学高等专科学校)

穆 青 (沧州医学高等专科学校)

前言

《护士人文修养与护理礼仪》是高职高专学生的必修课程,对护士职业素质的形成具有重要的意义。由于人文科学内容相当丰富,在高职高专学生中开设全部的人文和礼仪课程是不现实的。为此,我们针对高职高专院校护理专业学生的水平和护理工作的实际需要,编写了《护士人文修养与护理礼仪》一书,解决以往教学中教学内容重复、教材杂乱、课时分配不合理的状况。

本教材以适应社会对 21 世纪护理人才的需求为宗旨,以培养护士良好的职业素质为目标,以人文基本理论和知识“必需”、“够用”为原则,突出人文知识和护理专业有机的结合,以人文知识和护理礼仪与护理实践紧密的结合为特点,力求做到科学性、先进性、创新性和实用性。

本教材包括护士人文修养、护理礼仪、护士形体训练及护理礼仪的应用四部分内容,计划安排 56 个学时完成教学。“护士人文修养”侧重护理人文修养知识和理论的阐述;“护理礼仪”强调护士在工作和生活中礼仪规范的掌握;“护士形体训练”则从护士基本形体素质训练以及护士仪表的基本要求出发,塑造合格的护士职业形象;“护理礼仪的应用”是在前面理论和实践的基础上,把人文知识和护理礼仪融入基础护理技术和专科护理个案中,在学生实习前结合《护理技能综合训练》课程进行的综合训练,对学生人文修养和护理礼仪进行的评价过程。教材的特点:有些章节添加了实训内容,创设护理情景,体现情景练习,融、教、学、做为一体的新型教学模式;书中增加了大量的图片,激发学生的学习兴趣,便于教师讲授和学生学习;针对当前大量男性护士进入护理队伍的现状,加编了男性护士礼仪;考虑到护生在实习和求职方面容易出现的礼仪方面的问题,编写了护生实习礼仪和护士求职礼仪。

在教材编写过程中,得到了医院护理专家的大力支持和指导,在此表示衷心感谢。

由于编写时间仓促和编者水平有限,教材中难免存在疏漏、欠缺和不足之处,望广大的师生和读者给予批评指正。

编者

2013 年 5 月



目 录

第一部分 护士人文修养

第一章 护理与人文	3
第一节 概述	3
一、人文	3
二、人文精神	3
三、人文关怀	4
第二节 护士的人文修养	5
第三节 护士学习人文修养的意义	7
一、人文教育薄弱	7
二、护士人文素养缺失	7
三、现代护理对人文的需求	8
第二章 护士的文化修养	9
第一节 文化概述	9
一、文化的含义	9
二、文化的特征	9
三、文化的功能	10
第二节 文化与人的生活和健康的关系	12
一、文化与人的生活关系	12
二、文化与健康的关系	13
第三节 医院文化	16
一、医院文化的内涵和地位	16
二、医院文化的功能和特点	17
三、医院文化的外部表达	19
第四节 护理服务文化	21
一、护理文化	21
二、“以人为本”的护理服务文化	22



第三章 护士的美学修养	27
第一节 美学概述	27
一、美及美学研究意义	27
二、美的特性	28
三、美的基本形态	28
第二节 护理中的美学	30
一、护理与美	30
二、护理人员的美学修养	30
三、形象美	31
四、行为美	32
五、语言美	33
六、内在美	33
第四章 护士的人际关系修养	34
第一节 人际沟通与人际关系	34
一、人际沟通	34
二、人际关系	37
第二节 护理工作中的人际关系	39
一、护患关系	39
二、医护关系	40
三、护际关系	41
四、护士与患者家属的关系	42
第三节 护理工作中的语言沟通	43
一、语言交谈沟通的层次	43
二、护士应具备的语言修养	44
第四节 护理工作中的非语言沟通	45
一、非语言沟通的特点和作用	45
二、非语言沟通的形式	46
第五节 护理工作中人际沟通的技巧	51
一、准备	51
二、开场技巧	51
三、提问技巧	52
四、倾听技巧	53
五、阐释技巧	54
六、沉默技巧	54
第五章 护士的创新性思维修养	56
第一节 护士的批判性思维	56
一、批判性思维概述	56
二、批判性思维的技巧	57



三、护士批判性思维的培养	58
第二节 护士的创新性思维	59
一、创新性思维的含义与特征	59
二、创新性思维的训练	60
三、护士创新性思维的培养	64
第三节 突破定式,创新护理	66
一、突破工作中的定式	66
二、创新性思维在护理工作中的应用	69
第六章 护士的伦理道德修养	73
第一节 道德、伦理与护理伦理	73
一、道德与职业道德	73
二、伦理学概述	74
三、护理伦理学概述	74
第二节 护理伦理学的规范体系	75
一、护理伦理学的基本原则	75
二、护理伦理学的基本规范	76
三、护理伦理学的基本范畴	77
第三节 护理伦理道德修养的提升	80
一、护理伦理道德修养概述	80
二、护理伦理道德修养的意义	81
三、护理伦理道德修养提升的途径与方法	82
第七章 护士的语言文字修养	83
第一节 语言	83
一、语言的含义	83
二、语言的特点	83
三、护理工作中的语言	84
第二节 书面语言	85
第三节 护理书面语言	86
一、护理书面语言的含义	86
二、书面语言沟通方式	86
三、护理应用文写作	86

第二部分 护理礼仪

第八章 护理礼仪概论	95
第一节 礼仪——人类社会的一种行为规范	95
一、礼仪是人类社会公德规范	95
二、礼仪的萌发时期	95



三、礼仪的形成	96
第二节 礼仪的原则	96
第三节 仪表的原则	97
一、仪表的 TPO 原则	97
二、仪表的整体性原则——仪表内在美和外在美的统一	97
三、个性化原则——量体裁衣	97
四、适度性原则——自然适度	98
第四节 护士礼仪的特征	98
一、护士礼仪的规范性	98
二、护士礼仪的作用——护士综合素质的体现	99
第九章 护士的职业形象	102
第一节 护士职业形象	102
一、优秀护士理想的特征、人格与道德	102
二、护士职业的自我认识	103
第二节 护患沟通中肢体语言运用	103
一、护士应养成随时与患者沟通的良好习惯	103
二、目光交流——正确的目光交流方法使你达到成功的沟通	103
三、微笑——微笑无价带给患者万缕春风	105
四、牢记他人的名字和恰当的称呼	106
五、说服的技巧	106
第三节 护患沟通时的禁忌	107
一、护患语言交流的禁忌	107
二、倾诉中插话的技巧	107
三、在患者倾诉中提问的技巧	108
四、要保持乐观情绪去感染患者	108
第四节 护士的职业情感与语言交流	109
一、护士对患者的情感是职业的和由衷的	109
二、语言要优美,富有温暖情感	109
三、换位思考——己所不欲,勿施于人	109
四、倾听的技巧	109
五、鼓励的作用与技巧	110
六、感谢的方式	110
七、道歉的原则和技巧	110
八、拒绝的方式和技巧	111
九、提出请求时的技巧	111
第十章 护士的工作礼仪	113
第一节 门诊护士窗口形象与医院形象	113
一、门诊护士是医院形象和赢得良好口碑的代言人	113



二、灿烂的微笑和得体的问候是门诊护士的基本功	114
三、特事特办,灵活机动	114
四、门诊护士工作要雷厉风行,态度应和风细雨	114
第二节 急诊护士工作礼仪	115
一、急诊护士用语应简单明确,急不失礼	115
二、急诊绿色生命通道中的礼仪	115
三、亲切告知,做在急诊留观患者开口之前	116
四、急而不乱,周全有序	116
第三节 住院护士的工作礼仪	116
一、和蔼热情地接待每位新入院患者	116
二、新入院的患者第一个愿望就是有所归属	116
三、一切从患者需求出发	117
四、护士的首问责任制	117
五、护士应按等级护理要求为患者服务	117
六、呼叫器的使用	117
七、病区安静管理	118
第四节 护理操作时的工作礼仪	119
一、操作治疗要体现出对患者的尊重和关心	119
二、发药礼仪——发药到口,送水到手	119
三、注射治疗前后,护士要做好充分的安慰和指导	119
四、输液前周到细致的解释礼仪	119
五、向患者交代检查前注意事项,关键是要患者掌握	120
六、让导尿、灌肠患者安然自在	120
七、让正在接受护理操作的患者感到他是最重要的	120
八、催交住院押金需避开病重或大手术的患者	121
九、床头桌是患者的个人空间	121
十、患者围手术期护士的工作礼仪	121
十一、出院时护士工作礼仪	122
第五节 特殊岗位护士的工作礼仪	122
一、供应室护士工作礼仪	122
二、血透室护士的工作礼仪	122
三、助产护士的工作礼仪	123
第六节 护理特殊患者的工作礼仪	123
一、老年患者护理中的礼仪	123
二、临终患者护理礼仪	124
三、护士对亡故患者家属的礼仪	124
第十一章 护士日常工作礼仪	126
第一节 护理查房的礼仪	126



一、护理查房的分类和形式	126
二、查房时的礼仪位置	126
三、守时是查房必须的礼貌	128
四、护理查房是护士的工作,配合查房并非患者的义务	128
五、护理查房要认真倾听、即时记录和适时提问	128
六、关爱患者体现在细微之处	128
第二节 病房交接班的礼仪	129
一、严肃规范的晨间集体交接班礼仪	129
二、亲切细致的床头交接班礼仪	129
三、认真严谨的日常班次交接班礼仪	130
第三节 电话礼仪	130
一、注意电话形象——使对方如见其人	130
二、在病区内打电话时限三分钟内	130
三、文明通话——自报家门四种模式	131
四、及时接听,铃声不过三	131
五、亲切热诚的声音表达着你积极热诚的工作态度	131
六、接打电话的声音,以对方能听清为度	132
七、语速、音调要让对方听起来感觉舒服和谐	132
八、尽量不在私人休息时间打工作电话	132
九、护生接电话时自己不清楚的事,要马上请老师接听	133
十、不要随意地把别人个人信息告知他人	133
十一、代接找别人的电话——把友好谦和的印象留给对方	133
十二、礼貌地处理好自己打错的电话和别人拨错的电话	133
十三、终止通话前要认真道别	134
十四、打电话以发话方先挂断为好	134
第十二章 护士在医院内部人际交往的礼仪	135
第一节 护士间的相处礼仪	135
一、护士的个人意志要服从工作需要	135
二、新老护士互相尊重、取长补短,营造和谐工作氛围	135
三、护理团队的良好协作,确保工作状态和谐有序	136
四、同事间以诚相待	136
五、善于化解矛盾,正确看待自己	136
六、维护同行威信,体现出良好的修行素养	137
七、换位思考,宽以待人	137
八、善于制怒是一种高境界	137
九、谦谦有礼悦君心	137
第二节 医护间的交往礼仪	138
一、医护关系是医护活动中最密切而重要的	138



二、护士与医生交往的礼仪	139
第三节 护士与上下级间的交往礼仪	141
一、护士与护士长交往中的礼仪	141
二、护士接待上级或来宾的礼仪	142
三、避免分歧和冲突的方法	142
第十三章 护生实习礼仪	144
第一节 护生实习前的准备	144
一、实习前的准备工作	144
二、职业礼仪养成的条件	145
第二节 建立和谐的师生关系	146
一、先行礼貌问候,展示你谦恭的尊师形象	146
二、严格遵守规章制度和劳动纪律	147
三、学会使用委婉的请求语	147
四、博采众长,谦虚求学	147
第三节 护生形象	147
一、遵循护理美学理念,升华美学修养	147
二、在生活护理中建立良好的护患关系	148
三、留心观察,敏锐发现是与患者沟通的切入点	148
四、换位体验——我所需要的,就是我要给予的	148
五、操作无论成功与否,护生都应有颗感恩的心	148
六、从容面对周围环境,调控情绪波动	149
七、诚实承认工作失误,及时补救	149
八、护生敏锐观察力的养成	149
九、护生思维能力的培养	150
十、护生沟通交往能力的自我培养	150
十一、强烈的进取愿望是迈向成功的开始	150
十二、解除忧虑最好的办法——让自己忙起来	150
十三、严谨求实的工作作风和独立工作能力的养成	151
第四节 实习护生的法律身份	151
一、养成依法办事的行为习惯	151
二、掌握一种特殊的学习方法——带有思考地观察	151
第十四章 护生求职礼仪	153
第一节 求职前的准备工作	153
一、保持良好的择业心态,便于从容应对挑战	153
二、准备履历材料	153
三、护生求职面试是一道必经的门槛	155
四、良好的求职心态,会使你的自我推销更具魅力	155
第二节 求职面试的基本礼仪	156



一、服饰礼仪	156
二、求职化妆礼仪	157
三、求职见面礼仪	157
四、求职应答礼仪	158
五、面试告别礼仪	159
第十五章 处理护理纠纷的礼仪	161
第一节 护理纠纷的概述	161
一、何谓护理纠纷	161
二、护理纠纷的特点	161
三、慎独是护士职业的信誉	162
四、护理纠纷的常见原因	162
第二节 护理纠纷的防范措施	163
一、护士要增强法律保护意识,防范护理纠纷	163
二、维护护士的权利	164
三、了解患者的权利	164
四、病历是医疗护理文书的总和,是法律依据	164
第三节 护理纠纷的处理方法	165
一、发生护理纠纷时,如果我是当事者不要激化矛盾	165
二、沉默是金可以昭示人格的胜利	166
三、发生护理纠纷时同事间互补礼仪的作用	166
第十六章 护士在社会多维角色中的礼仪形象	167
第一节 护士理想的礼仪形象	167
一、护士应当做职业女性中最具人格魅力的女性	167
二、护士的高雅气质与风度	167
三、秀外慧中的仪容,人际交往的第一步初次相见“仪容为先”	168
四、魅力举止——人类无声语言	168
五、博学多识,打造护士职业的社会尊严	169
第二节 护士日常生活中的礼仪形象	169
一、行进中的尊与让	169
二、上下楼梯的礼仪	170
三、进出电梯要注意安全和顺序	170
四、自我介绍的时机与内容	170
五、介绍他人时的礼节	171
六、服装可以表现人格	171
第三节 护士人际交往的礼仪形象	171
一、人际交往中“好相处的人”的标准	171
二、人际交往中的礼仪尺度	172
三、国内外宴请礼仪的“十要”	172



四、会递接名片	172
五、道别,让人感受你的真诚	173
六、赞美是需要修炼的艺术	173
七、公众场合言行“两不要”	174
第四节 怎样保护自己不受性骚扰	174
一、关于性骚扰的法律规定	174
二、性骚扰避开技巧	175
三、护士在工作中与异性相处的原则	175

第三部分 护士形体训练

第十七章 护士形体基本素质训练	179
第一节 形体训练概述	179
一、形体训练的定义	179
二、形体训练的内容	179
第二节 形体基本素质训练	180
第三节 身体畸形的矫正训练方法	181
一、“两肩高低不一”矫正操	182
二、“驼背”矫正操	182
三、腹部肥胖矫正操	182
四、臀部、大腿肥胖矫正操	182
五、小腿过粗矫正操	183
第十八章 护士规范着装	184
第一节 护士服装史话	184
一、护士服首创于南丁格尔时代	184
二、我国护士服的问世与发展	184
三、服装是职业象征,护理界有着严格区分	185
四、护士服装款式和色彩的寓意	185
第二节 护士的仪表	185
一、护士服是一种职业礼服	185
二、燕帽象征着护士职业的圣洁和高尚	186
三、护士戴燕帽的发型、发饰	186
四、护士戴圆筒帽的发型	187
五、护士戴口罩的职业标准	188
六、护士佩戴胸卡的要求	188
七、穿一双舒适得体的护士鞋助你健步如飞	189
八、护士上岗佩戴饰品或过分装饰会影响职业美和静态美	189
九、进出病区的便装要大方秀雅	189



第三节 护士仪容	190
一、淡妆上岗如柔柔春风,与己与人好心情	190
二、护士上岗施妆技巧	190
第十九章 护士举止礼仪与训练	192
第一节 基本的举止礼仪	192
一、站姿——亭亭玉立的站姿展示护士挺拔俊秀	192
二、坐姿——稳重端正的坐姿显出护士谦虚娴静的良好教养	193
三、蹲姿——文雅美观的蹲姿显出护士的职业素养	195
四、行姿——轻盈机敏的步态走出护士的动态美	196
第二节 工作中的举止礼仪	196
一、推治疗车方法	196
二、运送患者推担架车、轮椅的方法	197
三、持病历夹姿势	198
四、端治疗盘姿势	199
五、搬、拿椅子方法	200
六、护士操作的节力与美感	200
七、正确优美的引领手势	201
八、手势不同,语义各异	202
九、首语——表达意向的首态语	204
十、诚心鞠躬的要点	204
十一、护士工作中几种常用的距离	205
第二十章 男护士形体礼仪与训练	207
第一节 男护士在护理行业中的价值与优势	207
一、护士先生在行业中的优势与需求	207
二、男护士需要在护理实践中证明自己的价值	207
第二节 男护士的仪表要求	208
一、严谨整洁的男护士着装	208
二、洁净合适的工作鞋令你稳健自如	208
三、发型发式要大方、稳重、自然、整洁	208
四、面部的修饰要及时、得体	209
五、男护士与异性相处应注意	209
第三节 男护士的基本的举止礼仪	209
一、稳健挺拔的站姿	209
二、稳重大方的坐姿	210
三、轻松敏捷的行姿	210
第四节 男护士生活中的服饰礼仪	210
一、男士着装与场合	210
二、穿着西装的要求	210



三、男士在社交场合选择服饰、配色的三色原则	211
四、领带是男士专利	211
五、领带图案的语意	211
六、皮鞋和袜子	211
七、男士的饰品	212
八、着装细节	212
九、色彩指南	212

第四部分 护理礼仪的应用

第二十一章 急性左心功能衰竭患者的护理	217
一、急诊科护士礼仪	217
二、病房护士的工作礼仪	218
三、患者出院时护士的礼仪	219
第二十二章 腰椎间盘突出症患者的护理	222
一、护理查房的礼仪	222
二、指导患者腰背肌功能锻炼	223
第二十三章 胆石症患者手术前后的护理	225
一、术前准备的护理礼仪	225
二、手术室护士工作礼仪	226
三、术后护理礼仪	226
四、病房交班礼仪	227
附录 宗教礼仪	231
一、佛教	231
二、基督教	232
三、伊斯兰教	233