



ULI ZHIYE

LIYI JIAOYU

护理职业礼仪教育

主编 赖地长生



江西高校出版社

国家教师科研基金“十一五”教育科研规划课题
“当代职业院校青年交际礼仪培养研究”的研究成果

护理职业礼仪教育

主 编 赖地长生

副主编 赖小琴 邓鼎森 潘建忠

编 委 刘燕红 赵火根 赵 欣



江西高校出版社

图书在版编目(CIP)数据

护理职业礼仪教育/赖地长生主编. —南昌:江西高校出版社, 2007.6

ISBN 978 - 7 - 81075 - 911 - 3

I. 护... II. 赖... III. 护理 - 礼仪 IV. R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007) 第 074409 号

出版发行	江西高校出版社
社 址	江西省南昌市洪都北大道 96 号
邮政编码	330046
电 话	(0791)8529392,8504319
网 址	www.juacp.com
印 刷	南昌市光华印刷有限责任公司
照 排	江西太元科技有限公司照排部
经 销	各地新华书店
开 本	850mm × 1168mm 1/32
印 张	12.125
字 数	304 千字
版 次	2007 年 6 月第 1 版第 1 次印刷
印 数	1 ~ 5000 册
书 号	ISBN 978 - 7 - 81075 - 911 - 3
定 价	20.00 元

版权所有 侵权必究

序

护理职业礼仪是一名职业护士必备的基本行为规范。加强护理职业礼仪教育,是有志于从事护士职业人员永恒的课题。

南丁格尔指出:护理本身就是一门最精细的艺术。护理职业礼仪作为护理工作的重要部分,正是这门艺术的具体展示。随着“以人的健康为中心”的医学模式的转变,患者来到医院,就把生命托付给医护人员,心里头充满着对康复的希望,眼神中燃起对生活的热情。仅仅靠普通的、简单的劝慰和治疗,靠“亲人”、“慈母”般的照顾方式,已不能代替对生命过程提供精心、细密、全方位、多层面的医疗护理。他们需要护患双方的平等协调,需要得到相互间的尊重,需要护士心中的那份真情善意。这就对医护人员提出了新的更高的要求,尤其是临床第一线与患者接触最多的护士,不仅要有丰富的理论知识、娴熟的操作技能,还要有良好的职业礼仪素养。这也是构建和谐医患关系的一个重要方面。怀着对护理事业挚爱的编者,以丰富的护理教学理论和护理实践,编著了《护理职业礼仪教育》一书。此书既是我市卫生教学领域中的一大成果,也是护士教育的生动教材。特别是书中内

容丰富、语言生动,突出了实用性和可操作性,有明确的规范要求,对提高在校护理生和职业护士的礼仪水平大有裨益。

《护理职业礼仪教育》一书,凝聚了编委同志大量的心血和汗水。书的出版,是我市卫生工作中一件非常有意义的好事。作为分管卫生工作的市政府领导,我衷心感谢付出辛勤劳动的编委同志为卫生事业发展做出的贡献,衷心希望护士能从书中受到启迪,增长智慧,以更宽广、更博大的爱心,托起生命的希望。

涂红英

二〇〇七年四月十六日

目 录

第一章 护理礼仪概述	1
第一节 礼仪的概念	1
第二节 礼仪的特征	2
一、历史继承性	2
二、民族地域性	3
三、时代性	3
四、规范性	4
五、差别性	4
第三节 礼仪的作用	5
第四节 护士礼仪	10
一、护士礼仪的道德要求	11
二、护士的行为美	17
三、护士的语言美	18
四、护士的技术操作美	19
五、护士的仪表美	19
六、护士的诚实与宽容美	21
第五节 护士礼仪与其他学科的关系	22
一、护士礼仪与护理学	22
二、护士礼仪与美学	23
三、护士礼仪与心理学	24
四、护士礼仪与伦理学	24

五、护士礼仪与公共关系学	25
第二章 护士仪态礼仪	26
第一节 端正的立姿	26
第二节 走姿礼仪	28
第三节 坐姿礼仪	30
一、坐姿的类型	31
二、坐姿的礼仪	32
三、坐姿的注意事项	33
第四节 蹲姿	35
一、蹲姿的基本方法	35
二、蹲姿的礼仪	36
三、禁忌的蹲姿	36
第五节 其他姿势礼仪	37
一、推车的姿势	37
二、端治疗盘的姿势	37
三、手拿病历的姿势	37
四、乘电梯的礼仪	38
五、进出他人的房间	39
六、上下楼梯	39
七、上下轿车	40
八、行路礼仪	40
九、乘车礼仪	41
十、递物与接物	41
第六节 不雅的仪态	42
第三章 护士仪表礼仪	45
第一节 护士服饰礼仪	47
一、服饰礼仪的基本原则	48
二、得体着装的配色	56

三、职业妇女着装礼仪	61
四、护士着装礼仪	62
五、着装的注意事项	68
六、衣着的误区	69
第二节 护士美容礼仪	70
一、化妆品	71
二、化妆工具	73
三、化妆程序	73
四、化妆的礼仪	78
第四章 护士语言礼仪	80
第一节 护士语言的原则	81
一、原则性与灵活性相统一	81
二、严肃性与亲切性相统一	81
三、坦诚与慎言相结合	82
第二节 护士语言的技巧	82
一、开场技巧	82
二、提问技巧	84
三、倾听技巧	85
四、反应技巧	87
五、阐释技巧	88
六、安慰技巧	89
七、劝说技巧	91
八、鼓励技巧	91
九、暗示技巧	92
十、沉默技巧	94
第三节 礼貌语言	96
一、称呼用语	97
二、问候语	98

三、应答语	99
四、迎送语	100
五、请托用语	101
六、赞美语	101
七、征询语	102
八、致谢用语	103
九、祝贺用语	104
十、道歉用语	105
十一、介绍和自我介绍	105
十二、敬语	107
十三、谦语	109
十四、雅语	110
十五、避讳语	111
第四节 态势语言	111
一、目光语言	112
二、手势语言	118
三、面部表情	120
四、微笑	121
五、身体姿态	123
第五节 交谈礼仪	123
一、交谈中的注意事项	124
二、令人不快的交谈者类型	126
第六节 语言交际中的忌讳	127
一、忌讳粗话、脏话	127
二、忌讳在交际交谈中涉及疾病、死亡之类的事情	128
三、忌讳出言不逊、恶语伤人,斥责和讥讽对方	128
四、忌讳使用“土语”、“习惯语”、“暗语”和所谓的“行话”	128
五、忌讳使用质问式语言	128

六、忌讳使用命令式的语言	128
七、忌讳对别人不愿回答的问题刨根问底	128
八、忌讳口头禅	129
九、忌讳在喜庆场合说不吉利的话,在丧葬场合讲喜庆的语言	129
十、护士在与患者交往中,不要使用伤害性语言	129
第五章 护士人际交往礼仪	131
第一节 人际交往的礼仪	132
一、成功交际的素质	132
二、守时的概念	134
三、尊重老人、妇女、儿童	135
四、电话礼仪	135
五、握手	138
六、鞠躬	144
七、点头礼	146
八、注目礼	146
九、招手、挥手礼	146
十、鼓掌礼	147
十一、访友的礼仪	147
十二、家庭待客的礼仪	149
第二节 护士与患者交往	152
一、护患关系的分期	153
二、护患沟通的技巧	155
三、护士与残疾人交往	158
四、护士与盲人交往	160
五、护士与聋哑人交往	162
六、护士与肢体残疾患者交往	164
七、护士与发育性残疾人交往	165

八、护士与患者家属交往	165
九、特殊情况下的沟通技巧	170
十、护患关系冲突	172
第三节 护士与医院内部人员的交往	175
一、护士与医生交往的礼仪	175
二、护际关系交往的礼仪	181
三、护士与护生交往的礼仪	183
四、护士与上级交往的礼仪	186
第四节 社交礼仪忌讳	189
一、随便发怒	189
二、恶语伤人	189
三、飞短流长	190
四、言而无信	191
第五节 公共场所礼仪	191
一、在图书馆阅览室的礼仪	192
二、集体宿舍礼仪	192
三、会场礼仪	193
四、餐饮礼仪	194
五、校园礼仪	196
第六节 人际空间礼仪	201
一、人际空间的分类	202
二、人际距离的意义	203
三、应注意的问题	205
第六章 护理工作礼仪	208
第一节 护理工作礼仪的基本要求	208
一、尊重患者	208
二、诚实守信	211
三、举止文雅	212

四、雷厉风行	212
第二节 护士在临床工作中的礼仪	213
一、接待患者礼仪	213
二、询问病史与收集资料的礼仪	215
三、护理查房中的礼仪	216
第三节 护士在基础护理中的礼仪	217
一、晨晚间护理的礼仪	218
二、饮食护理礼仪	219
三、测量生命体征礼仪	220
四、给药的礼仪	221
五、交班时的礼仪	226
第四节 各科室护士的礼仪	228
一、普通门诊护士礼仪	228
二、急诊护士礼仪	232
三、内科护士礼仪	239
四、外科护士礼仪	243
五、妇产科护士礼仪	249
六、儿科护士礼仪	252
七、五官科护士礼仪	258
八、肿瘤科护士礼仪	263
九、传染科护士礼仪	268
十、分娩室护士礼仪	271
第七章 花卉礼仪	276
第一节 礼仪花卉的形式	277
一、花束	277
二、花插	277
三、花篮	278
四、装饰花	278

五、礼品盆花	278
第二节 礼仪花卉的花材	278
一、花	279
二、叶	279
三、果	279
第三节 常用的礼仪花卉	279
一、牡丹花	279
二、梅花	281
三、蔷薇	282
四、月季花	284
五、玫瑰花	286
六、蜡梅花	290
七、山茶花	291
八、玉兰花	293
九、白兰花	293
十、桂花	294
十一、茉莉花	296
十二、杜鹃花	298
十三、石榴	300
十四、芙蓉	302
十五、桃花	304
十六、李花	306
十七、梨	306
十八、木槿花	307
十九、杏	308
二十、紫薇花	309
二十一、瑞香	310
二十二、海棠花	311

二十三、含笑花	312
二十四、合欢花	313
二十五、迎春花	314
二十六、紫荆花	315
二十七、佛手	316
二十八、八仙花	317
二十九、吊钟海棠	318
三十、扶桑	319
三十一、梔子花	319
三十二、鸡蛋花	320
三十三、兰花	322
三十四、菊花	323
三十五、虞美人	325
三十六、文竹	327
三十七、康乃馨	328
三十八、报春花	330
三十九、芍药	331
四十、万年青	332
四十一、紫罗兰	333
四十二、蜀葵	334
四十三、秋海棠	335
四十四、长春花	336
四十五、石斛	337
四十六、香雪兰	338
四十七、鳶尾花	338
四十八、花烛	340
四十九、非洲菊	341
五十、瓜叶菊	342

五十一、含羞草	342
五十二、鹤望兰	344
五十三、满天星	345
五十四、三色堇	346
五十五、石竹花	347
五十六、一串红	348
五十七、金鱼草	349
五十八、百合花	350
五十九、美人蕉	351
六十、中国水仙花	352
六十一、郁金香	354
六十二、荷花	355
六十三、萱草	357
六十四、大丽花	358
六十五、马蹄莲	359
六十六、仙客来	360
六十七、唐菖蒲	361
六十八、紫藤	363
第四节 送花的礼仪	364
一、节日送花的礼仪	364
二、花朵数目的寓意	369
三、花卉礼仪的忌讳	370
参考文献	373
后记	375

第一章 护理礼仪概述

第一节 礼仪的概念

我国有五千多年的悠久历史,是世界上四大文明古国之一,素有礼仪之邦的美誉。

春秋末期孔子就曾说过:“不学礼,无以立。”孔子认为,一个人如果不学习礼仪,就不能立身于社会。《诗经·鄘风·相鼠》中也这样写道:“相鼠有皮,人而无仪。人而无仪,不死何为!”意思是说,看那老鼠还披张皮呢,人怎么能没有礼仪?人如果不讲礼仪,不赶快去死还等什么!

可见,一个人不能不懂礼仪。那么,什么叫礼仪?

礼仪是人类社会为维系社会正常生活而共同遵循的最简单、最基本的道德行为规范。它属于道德体系中的社会公德范畴,是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成的,并以风俗、习惯和传统等形式固定下来。

礼仪分为礼貌、礼节、仪表、仪式等部分。

礼貌是指在人际交往过程中相互表示敬意、友善、得体的气度与风范。礼貌体现着一个人的基本品质,它是一个人道德修养、文

明程度和文化水平的体现。

礼节是指人们在社会交往过程中表示敬重、问候、祝愿等所惯用的规则和形式,如鞠躬、握手、拥抱、献花等。礼节是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体体现。

仪表是指人的外表,包括容貌、服饰、姿态等。仪表不只是外表的修饰,而且是一个人精神面貌、内在素质的表现。

仪式是指在较大或较郑重场合举行的程序化、规范化的活动。其包括在礼遇规格、礼宾秩序等方面应遵循的礼貌礼节规则。

总之,礼仪是社会人际关系中,用以沟通思想、交流感情、表达心意、促进了解的一种形式,是人际交往中不可缺少的润滑剂和联系纽带。

对于人类社会来说,礼仪是精神文明建设的重要组成部分,是社会文明程度、道德和生活习俗的反映;对于护士个人来说,礼仪是思想水平、文化修养、交际能力的外在表现;从人际沟通的角度来看,礼仪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。学习必要的礼仪常识,有助于促进护士的社会交往,改善护士的人际关系。

第二节 礼仪的特征

在了解了礼仪的含义后,有必要进一步了解和把握礼仪的特征,更好地为我们的礼仪实践服务。

一、历史继承性

礼仪是人类在长期共同生活中逐渐积累起来的,是维护正常生活秩序的经验结晶,是社会进步的重要标志,所以它能够世代相