



全国医护专业“十三五”规划立体化教材
“互联网+医药卫生类专业”立体化教材

护理礼仪

HULI LIYI

主编 刘芳 蒋春梅



江苏大学出版社
JIANGSU UNIVERSITY PRESS

主要内容

全国医护专业“十三五”规划立体化教材

“互联网+医药卫生类专业”立体化教材

护理礼仪

主编 刘芳 蒋春梅

 江苏大学出版社
JIANGSU UNIVERSITY PRESS

镇江

内 容 提 要

本书主要介绍了护理礼仪的相关知识,共7章,具体包括:绪论、护士仪表礼仪、护士举止礼仪、日常交往礼仪、护士言谈礼仪、护士工作礼仪和求职礼仪。

本书内容系统、学练结合、紧跟时代,可供医药卫生类专业学生使用,也可供参加护士职业资格考试和自学考试等相关人员使用。

图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪 / 刘芳, 蒋春梅主编. -- 镇江: 江苏大学出版社, 2018. 12

ISBN 978-7-5684-1041-0

I. ①护… II. ①刘… ②蒋… III. ①护理—礼仪
IV. ①R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 291560 号

护理礼仪

Huli Liyi

主 编 / 刘 芳 蒋春梅

责任编辑 / 王 晶 吴昌兴

出版发行 / 江苏大学出版社

地 址 / 江苏省镇江市梦溪园巷 30 号(邮编: 212003)

电 话 / 0511-84446464(传真)

网 址 / <http://press.ujs.edu.cn>

排 版 / 北京金企鹅文化发展有限公司

印 刷 / 北京谊兴印刷有限公司

开 本 / 787 mm×1092 mm 1/16

印 张 / 9.75

字 数 / 225 千字

版 次 / 2018 年 12 月第 1 版 2018 年 12 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978-7-5684-1041-0

定 价 / 35.00 元

如有印装质量问题请与本社营销部联系(电话: 0511-84440882)



前言

护理礼仪是一种职业礼仪,是护理工作者在护理工作中应当遵守的行为规范和准则。它既是护理工作者个人修养和职业素质的外在行为表现,也是对护理工作者职业道德的具体要求。随着社会经济的发展和人民生活水平的提高,人们对健康的需求日益提升,也对医护工作者的综合素质提出了更高的标准。除了要具备扎实的理论知识、娴熟的操作技术外,护理工作者还应掌握相应的礼仪规范,以促进良好护患关系的建立和护理质量的提高。

本书根据国家卫生健康委员会、国家发展改革委、教育部等制定的《关于促进护理服务业改革与发展的指导意见》,以“贴近学生、贴近岗位、贴近社会”为原则,介绍了护理工作者在护理工作中应遵守的礼仪规范和应具备的礼仪知识。本书主要具有以下特点:

- **内容系统,重点突出:**本书在讲解基本理论和基本知识时坚持“实用为主,够用为度”的原则,内容系统且重点突出。
- **贴近实际,培养技能:**本书在编写时尽量贴近护士岗位要求,注重培养学生的基本护理技能。
- **学练结合,注重实践:**本书强调以能力为本位的学习理念,注重学生实践能力的训练。学生学习完本课程后,能将所学知识轻松应用于实践。
- **体例新颖,轻松学习:**本书在正文中安排了“典型案例”“拓展阅读”“课堂互动”“知识点睛”“同步习题”等体例,在激发学生学习兴趣的同时,还为培养学生自主学习和教师教学改革提供了有效途径。
- **辅以微课,轻松掌握:**本书在讲解操作性知识,如化妆技巧、领带打法、仪态礼仪等内容时,添加了微课,学生通过扫描书中的二维码即可获取相关演示视频,从而轻松掌握其内容。

本书由刘芳、蒋春梅担任主编,黄梦、谢静静担任副主编,张瑞娟、陈凤霞、廖梦丹、杨倩倩、李淑琴、赵红霞参与编写。在编写过程中,我们参阅了大量有关护理礼仪的资料和教材,在此,对这些资料的作者和编者表示衷心的感谢。由于编写时间仓促,书中不尽如人意之处在所难免,恳请广大读者批评指正。

编者

2018年11月

本书编委会

(以姓氏笔画为序)

刘 芳 (郑州黄河护理职业学院)

李淑琴 (郑州中康医院)

杨倩倩 (郑州黄河护理职业学院)

张瑞娟 (郑州黄河护理职业学院)

陈凤霞 (郑州黄河护理职业学院)

赵红霞 (郑州中康医院)

黄 梦 (郑州黄河护理职业学院)

蒋春梅 (郑州黄河护理职业学院)

谢静静 (郑州黄河护理职业学院)

廖梦丹 (郑州黄河护理职业学院)

目 录

第一章 绪论	1
第一节 礼仪概述	2
一、礼仪的起源与发展	2
二、礼仪的概念与内容	4
三、礼仪的基本原则	5
四、礼仪的作用	8
第二节 护理礼仪概述	8
一、护理礼仪的概念与特征	8
二、护理礼仪培养的重要性	10
三、护理礼仪培养	11
同步习题	12
第二章 护士仪表礼仪	13
第一节 护士仪容礼仪	14
一、仪容的含义与原则	14
二、护士头发修饰	15
三、护士面部修饰	18
四、护士其他部位修饰	24
第二节 护士服饰礼仪	25
一、服装礼仪	25
二、饰品礼仪	31
同步习题	35

第三章 护士举止礼仪	37
第一节 护士基本举止礼仪	38
一、表情礼仪	38
二、手势礼仪	41
三、站姿	44
四、坐姿	47
五、蹲姿	50
六、走姿	52
第二节 护理工作中常见的姿态礼仪	53
一、基本要求	53
二、姿态礼仪	54
同步习题	56
第四章 日常交往礼仪	59
第一节 见面礼仪	60
一、称谓礼仪	60
二、介绍礼仪	62
三、名片礼仪	68
四、握手礼仪	72
第二节 电话礼仪	74
一、拨打电话的礼仪	74
二、接听电话的礼仪	77
第三节 交通礼仪	78
一、交通礼仪的基本原则	78
二、基本交通礼仪	79
第四节 拜访礼仪	80
一、拜访的准备	80
二、拜访的过程	81
三、拜访的结束	82
第五节 接待礼仪	83
一、认真准备	83
二、热情迎客	84

三、礼待宾客	87
四、礼貌送客	90
第六节 涉外礼仪	91
一、涉外礼仪的基本原则	91
二、涉外接待礼仪	94
三、涉外宴请礼仪	95
同步习题	97
第五章 护士言谈礼仪	99
第一节 言谈中的基本礼仪	100
一、言谈的特点	100
二、言谈的礼仪	101
第二节 护理工作中的言谈礼仪	103
一、护理言谈礼仪的原则	103
二、护理工作中言谈的内容和方式	106
三、护理工作中言谈的注意事项	109
四、护理语言沟通技巧	110
同步习题	116
第六章 护士工作礼仪	117
第一节 护理工作礼仪的基本原则	118
一、尊重护理对象的隐私	118
二、诚实守信	119
三、举止文雅	119
四、共情帮助	119
第二节 门诊与急诊护理工作礼仪	119
一、门诊护理工作礼仪	119
二、急诊护理工作礼仪	122
第三节 病房护理工作礼仪	124
一、基本礼仪	124
二、各病房护理的工作礼仪	126
第四节 手术室护理工作礼仪	131
一、术前礼仪	131

二、术中礼仪	133
三、术后礼仪	134
第五节 同事间工作交往礼仪	134
一、同事间交往的基本礼仪	134
二、护理工作中的交往礼仪	136
同步习题	137
第七章 求职礼仪	139
第一节 求职准备	140
一、心理准备	140
二、形象准备	141
三、资料准备	142
第二节 面试礼仪	143
一、面试前的礼仪	143
二、面试中的礼仪	143
三、面试后的礼仪	145
同步习题	145



第一章 绪 论

| 学习目标 |

- ◆ 了解礼仪的概念及内容。
- ◆ 掌握礼仪的基本原则。
- ◆ 掌握护理礼仪的概念与特征。

“人无礼则不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”，讲究礼仪能使人际关系更为和谐，能让社会生活更有秩序。在临床护理工作中，护士对礼仪的诠释，既反映出护士的个人素养，又影响着患者对护士的印象与评价。因此，在整个护理过程中，护士的举止规范显得极为重要。本章主要对礼仪和护理礼仪的基础知识进行介绍。

第一节 礼仪概述

一、礼仪的起源与发展

（一）礼仪的起源

礼仪是人类文明的产物。从理论上讲，礼仪起源于维护“人伦秩序”，是避免发生矛盾和冲突的一种需要。在原始社会时期，人类为了生存和发展，不得不以群居的形式生活在一起。在群居生活中，群居成员之间的关系必须妥善处理。为此，人们逐步积累和自然约定出一系列规则，例如，如何维持自然“伦理秩序”，如何进行劳动分工，如何分配食物等。由此形成了最初的礼仪。

从具体形式上讲，礼仪起源于原始社会中晚期的原始宗教活动和祭祀活动。这些活动是以祭天、敬神为主要内容的“礼”，是严格按照一定的程序和方式进行的，在历史发展中相应的规范和制度逐步完善，并最终产生了祭祀礼仪。随着对自然与社会关系认识的逐步深入，祭祀礼仪已不能满足人类日益发展的精神需要和现实关系调节的需要。于是，人们将事神致福活动中的一系列行为扩展到了各种人际交往活动中，进而产生了社会各领域的各种礼仪。

拓展阅读

握手礼的由来

在刀耕火种的时代，人类的祖先依靠群居打猎生存，到处都充满着危险。当不同部落的人相遇时，为了表示善意和友好，一方会向对方伸出一只手，且手心向上，以此表示自己手中没有石头或武器。而另外一方若也心怀善意，则会走上前摸摸对方伸出的手，以示友好。这种源于安全交往的需要而产生的动作沿袭下来，便发展成了今天的握手礼。

（二）礼仪的发展

从历史发展的脉络看，礼仪在中国的演变经历了六个阶段，即萌芽与草创时期、形成时期、发展与变革时期、强化与衰落时期、现代礼仪时期和当代礼仪时期。

1. 萌芽与草创时期

原始社会中晚期至公元前 21 世纪是礼仪的萌芽与草创时期。在这个时期，人类逐渐开化，并在群体生活中逐步积累和约定出一系列秩序（具体表现为祭祀礼仪等），进而促进了原始礼仪雏形的形成。例如，当时的人们已经注意到尊卑有序、男女有别；在席位安排上，长辈在上、晚辈在下，男子在左、女子在右等。

2. 形成时期

夏、商、西周时期（公元前 2070 年—公元前 771 年）是礼仪的形成时期。在这个时期，人类进入了奴隶社会，礼仪也被打上了阶级的烙印。我国也是在这个时期第一次形成了比较完整的礼仪与制度（如五礼），其涵盖了社会各个方面的礼仪规范、行为标准，标志着礼仪的基本形成。

拓展阅读

五礼的内容

五礼指吉礼、凶礼、军礼、宾礼、嘉礼。吉礼是指祭祀的典礼；凶礼是指丧葬礼仪；军礼是指阅兵、出师等仪式；宾礼是指诸侯对天子的朝觐及诸侯之间的会盟等礼节；嘉礼是指婚礼、冠礼、饮食之礼、庆贺之礼等。

3. 发展与变革时期

春秋与战国时期（公元前 770 年—公元前 221 年）是礼仪的发展与变革时期。在这个时期，周朝的传统礼制出现了“礼崩乐坏”的局面，新的礼仪理论在孔子、孟子、荀子等思想家的推动下发展、革新。

4. 强化与衰落时期

从秦、汉朝至清朝末年（公元前 221 年—1911 年）是礼仪的强化与衰落时期。这个时期的前期，尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人的礼仪得到了强化；后期，随着清政府的腐败和西方礼仪的传入，古代礼仪盛极而衰。

5. 现代礼仪时期

从辛亥革命以后至中华人民共和国成立（1912 年—1949 年）是我国的现代礼仪时期。在这个时期，旧礼破新礼立，现代礼仪的帷幕被正式拉开，握手礼在中国逐渐流行。

6. 当代礼仪时期

中华人民共和国成立至今是我国的当代礼仪时期。在这个时期,我国的礼仪得到了全新的发展,各种现代礼仪逐渐规范并趋于完善。

二、礼仪的概念与内容

(一) 礼仪的概念

礼仪是指人们在社会交往中共同遵守的表示尊重、友好的行为规范和准则。

具体而言,礼仪是礼和仪的合一,是由一系列具体的礼貌、礼节、仪表和仪式等基本形式所构成的系统化行为。其中,礼貌是指人们在交往过程中表示敬重、友好的具体行为,如尊老爱幼;礼节是指人们在交往过程中表示尊重、友好的具有一定强制性的惯用形式,如握手等;仪表是指人的容貌、服饰、姿态等;仪式是指在特定场合举行的具有特定程序的活动,如开业典礼等。

(二) 礼仪的内容

根据礼仪适用的对象及范围不同,礼仪包括以下方面:

1. 个人礼仪

个人礼仪是社会个体的行为规范及待人处世的准则,是一个人的仪表、言谈、举止、待人、接物等方面的具体规定,是文明行为的道德规范和标准,也是一个人的文化素养、教养、良知的外在表现。

个人礼仪不仅涉及个人生活中的小节、小事和自我的形象,更可以影响到企业乃至民族、国家的整体形象。个人礼仪的内容主要包括个人仪表及仪容的礼仪、语言谈吐的礼仪、举止行为的礼仪等。

2. 家庭礼仪

家庭礼仪是家庭成员之间在长期的家庭生活中沟通思想、传递信息、联络感情所使用的行为准则和礼节的总称。家庭礼仪以血缘关系为基础,以相互关心、相互扶持为原则,以建立和谐愉快的家庭关系为目标,主要用在父母、子女、夫妻、兄弟姐妹等亲人之间,包括家庭称谓礼仪、待客礼仪等。

3. 交际礼仪

交际礼仪是人们从家庭走向社会与他人发生交往时的礼仪,是人们相互沟通时必须遵循和掌握的礼节和礼貌,如握手礼仪、介绍礼仪、宴请礼仪等。正确运用交际礼仪可以使人与人之间和谐相处,保证人际交往和联系的顺利进行。

4. 涉外礼仪

涉外礼仪是人们在对外交往过程中,为了维护自身和国家形象,向外宾表示尊重、友好的各种礼仪、礼节和习惯做法,包括涉外服饰礼仪、会谈礼仪、用餐礼仪、赠送礼仪等内容。

5. 宗教礼仪

宗教礼仪是宗教信仰者为了表达对崇拜对象的尊敬和崇拜而规定的各种礼节、仪式和活动的总称。

6. 职业礼仪

职业礼仪又叫行业礼仪,是职业人员在职业场所从事一定的职业活动时应该遵循的行为规范。职业礼仪包括服务礼仪、公务礼仪和商务礼仪等,本书所讲的护理礼仪即是职业礼仪。

三、礼仪的基本原则

礼仪的原则是指人们在进行交往活动时应当遵从的指导思想,是保证交往活动顺利进行的基本条件。礼仪的原则主要包括遵守原则、平等原则、尊重原则、真诚原则、宽容原则、自律原则、适度原则及从俗原则等。

(一) 遵守原则

遵守原则是指人们在社交场合中自觉地遵守礼仪,用礼仪去规范自己的言行举止。遵守原则是对行为主体提出的基本要求,任何人,无论身份贵贱、职务高低、财富多少,都有自觉遵守、应用礼仪的义务,否则就会受到公众的谴责,交际也难以成功。

(二) 平等原则

平等原则是指在社交活动中,交往者不能因交往对象的年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富,以及其与自己的亲疏远近关系而厚此薄彼、区别对待,而应对所有交往对象一视同仁,给予同等的礼遇。这一原则是人与人交往时建立情感的基础,也是保持良好人际关系的诀窍。

(三) 尊重原则

尊重原则包含尊重自己和尊重他人两个方面。尊重自己是指一个人应注意自身的修养,保持自己的人格尊严。因为只有先尊重自己,才能赢得他人的尊重。尊重他人是指在社交活动中,人们必须尊重交往对象的人格、职业、习惯、情感、爱好、社会价值等。在实际交往活动中,尊重他人应做到以下三点:① 要热情、真诚地对待他人,使其产生受尊重、

受重视的感觉；② 要给他人充分的表现机会；③ 要给他人留面子，切勿伤害其自尊心。

课堂互动

在某医院挂号处，一位患者与护士之间发生了争吵：

护士：排队！都排队！都挤在窗口干吗？

患者：同志，态度好一点嘛！

护士：后面排队去！什么素质！

患者：同志，态度好一点嘛！

护士：态度？态度多少钱一斤？

患者：刚才我不是跟你说了嘛，我比较着急！

护士：我不是也跟你说了吗？你不排队，还想要什么态度？

请分析案例中患者与护士言语的不妥之处。

（四）真诚原则

真诚原则是指交往者在社交活动中不能弄虚作假、口是心非，而应以诚待人、表里如一，发自内心地表达对交往对象的尊重与友好。缺乏真诚、口是心非的人，即使在礼仪方面做得无可指责，最终还是得不到他人的尊重和信任。在交往过程中，并非每个人都能有优美的姿态、潇洒的风度、得体的谈吐，但是只要真诚相待，使每个人都能感受到你所做的一切都是真诚的，也同样能赢得他人的信任和礼遇。

注意

在理解真诚时不要闯入以下误区：① 不管交往对象是谁，而一味地倾吐自己所有的肺腑之言；② 不管交往对象能否接受，而毫无顾忌地排斥，甚至攻击自己不赞同或不喜欢的事物。

（五）宽容原则

宽容原则是指在人际交往中，既要严于律己，又要宽以待人，不能用一个标准去要求所有人。宽容就是豁达大度，有气量，不计较和不追究，多容忍他人，多体谅他人，多理解他人，做到“海纳百川，有容乃大”。

（六）自律原则

自律原则就是按照礼仪规范严格要求自己。它是对自我的要求，是礼仪的基础和出发

点。子曰：“己所不欲，勿施于人。”因此，学习应用礼仪应当做到自我约束、自我反思。要求别人做到的，自己要先做到，否则对人严，对己宽，不克己自律，礼仪就无从谈起。

典型案例

元世祖忽必烈有一次召见应聘官员，应聘者中有一位学士叫胡石塘。此人生性粗心，不拘小节，歪戴着帽子也没有发现，就进去面见元世祖。元世祖忽必烈看见他，问道：“你有什么本事啊？说来我听听。”胡学士回答说：“我有治国平天下的学识。”忽必烈听了哈哈大笑：“你连自己头上的帽子都戴不平整，还能平天下吗？”

胡学士因为歪戴帽子，不拘小节而葬送了前程，难道不足以说明礼仪礼貌的重要吗？

（七）适度原则

适度原则是指在应用礼仪时应该特别注意合乎规范，把握技巧，尽量做到恰如其分，避免太过。例如，在与人交往时，做到既彬彬有礼又不低三下四，既热情大方又不轻浮，既坦诚又不粗鲁，既老练稳重又不圆滑世故等。

（八）从俗原则

从俗原则是指在人际交往过程中必定会存在着不同的风俗习惯，对待这一现象，应当做到尊重交往对象的习俗，坚持入乡随俗的原则，杜绝目中无人、唯我独尊、随意否定他人。

典型案例

接饮料遭冷遇

一次，张萌随公司到中东地区某国考察，抵达目的地后，东道主热情地为他们举办了招待宴会。席间，为了表示敬意，主人拿出当地的特产饮料招待每位客人。当主人恭敬地将一杯饮料递给张萌时，张萌习惯性地伸出左手去接饮料。主人见状，满脸怒容地将饮料重重地放在了餐桌上，没有理睬张萌。

原来，中东地区的很多国家信奉伊斯兰教，按照伊斯兰教习俗，左手是不洁净的，在人际交往中，若用左手递接物品，则是对交往对象的不尊重。张萌不了解这一忌讳习俗，伸出左手去接主人递来的物品，犯了中东地区习俗礼仪大忌，因而遭到了冷遇。

四、礼仪的作用

礼仪之所以被提倡,并受到社会各界的普遍重视,是因为它具有沟通、协调、维护、美化等方面的重要作用。

(一) 沟通作用

礼仪能够帮助人们在交往活动中通过服饰、言语、行动、表情等形式,更好地向交往对象表达自己尊重、敬佩、友好、善意等情感信息,打开人际沟通的心理通道,增进彼此之间的了解和信任。人们在交往时以礼相待,互相尊重,有助于建立友好合作关系,缓和不必要的矛盾或冲突。

(二) 协调作用

礼仪具有调节人际关系的作用,对于建立一种新型人际关系,并使之具有平等、团结、互助、友爱等特点具有不可忽视的作用。礼仪作为一种规范、文化传统,起着规范、约束和及时调整的作用,有助于人们在以礼待人的前提下相互了解、相互合作,有助于协调人际关系,创造和谐、温馨的人际环境。

(三) 维护作用

礼仪是整个社会文明发展程度的衡量标志和客观反映,对于维护社会秩序、促进文明建设,具有法律所不可替代的作用。礼仪的这种作用可有效地督促人们文明守纪,促进家庭和睦、社会和谐,进而营造安定有序的社会环境。

(四) 美化作用

礼仪能够帮助人们从仪容、仪表、举止、谈吐等各个方面塑造个人形象,使人们衣着整洁、谈吐得体,展现出良好的教养和优雅的风度,进而给交往对象留下好印象。

第二节 护理礼仪概述

一、护理礼仪的概念与特征

(一) 护理礼仪的概念

护理礼仪属于职业礼仪的范畴,是指护士在进行医疗护理和健康服务过程中应当遵循