

主编 景智 郑勇

护士礼仪

HU SHI LI

YI



新疆科技卫生出版社(W)

责任编辑 郝维洲

封面设计 杨 涛

护 士 礼 仪

主编 景智 郑勇

新疆科技卫生出版社(W)出版发行

(乌鲁木齐市龙泉街 66 号 邮编 830001)

石河子医学院印刷厂印刷

850×1168 毫米 32 开本 7.75 印张 19.5 千字

1998 年 8 月第一版 1998 年 8 月第一次印刷

印数:1—2000

ISBN7—5372—2068—9/R·232 定价:15.00 元

《护士礼仪》序

近年来,护理学的发展使护理课程不仅有生物科学和社会科学,还逐步增加了人文科学,这样培养教育出来的护士才能向全面的高素质方向发展。礼仪教育即是人文科学课程之一。《护士礼仪》一书是根据美学、伦理与礼仪的原则结合护士职业特点来深入阐述,以指导护士在护理实践中保持较好的职业素质与职业美。

本书第一、二章分别介绍礼仪与美学的基本概念,使护士对美和礼仪具有初步的概括性知识。第三章则主要叙述护士在形体、仪表和举止之间如何运用优美的语言和交流技巧与病人沟通,以取得良好的人际关系。第六章则指出护理不仅是一门科学,而且是一门艺术,因为护士必须注意自身的修养并逐步完善,这样才能灵活地对待不同的人与事。第七、八章对护士的行为规范、职业道德提出要求并详细分别介绍细则,使护士认识到怎样从伦理道德的角度规范自己,并能以良好的礼仪对待病人与同事。第九、十章则考虑到护士的日常工作与生活场合中如何注意礼仪规范以及基本的美容化妆常识。

近年来,许多省市的护士开始注意到礼仪培训与护士素质的关系,因而举办各种不同形式的学习班,通过这种特殊教育后,不仅医院领导及各级护理管理者感到收效较好,病人由于护士彬彬有礼的照顾,也感到满意。《护士礼仪》一书的出版为各地护士提供学习资料,不仅增加礼仪与美的基本知识,也可培养护士的职业与行为规范,掌握较好的交流技巧与美的艺术,以更好的素质与态度为病人服务,它将提高整个兵团护士的素质,也会促进整体护理的深入发展。

林菊英

1998年5月

前 言

崇尚礼仪是我国人民的传统美德,继承和发扬“礼仪之邦”的道德风范,在大力提倡社会主义精神文明的今天,在被人们誉为“白衣天使”的护士中开展礼仪教育是尤为重要和十分必要的。

在二十一世纪即将到来之际,人民群众对医疗护理服务提出了更高的标准。礼仪教育不仅关系到护士自身形象的完美,也是社会文明程度的一个标志。但目前有关护士礼仪方面的书不多,在这种形势下,本书应运而生。

本书主编景智同志从事护理工作及护理教育多年,曾参加礼仪规范的专门训练,特别是1996年在北京参加了“中华职业教育社”举办的礼仪培训班的学习,并亲自聆听了诸位礼仪专家及李燕杰教授的谆谆教诲,受益匪浅。郑勇同志硕士毕业后主管护理工作多年,其他几位编写者也都是护理工作中的骨干。本书是他们参考了国内外有关书籍,并结合自己多年的护理工作及教学体会编写而成。可作为广大临床护理人员的礼仪修养及护理教学的教科书(或教学参考书)。

对护理事业情有独钟的我,非常高兴本书的完成与出版,我与顾晓华教授参加了审定。相信本书的出版对护士礼仪的研究发展、促进各级医疗卫生机构的医德医风建设、提高护理工作水平起到一定的作用,希望编者在临床实践和教学中不断总结经验,以使本书更充实、更完善。

王桂生

1998年6月

目 录

第一章 礼仪的常识.....	(1)
第一节 礼仪的概念.....	(1)
一 礼仪的本质与功能.....	(2)
二 礼仪的原则与特点.....	(2)
第二节 礼仪的起源和演变.....	(2)
一 礼仪的起源.....	(2)
二 礼仪的演变.....	(3)
第三节 现代礼仪与兴起.....	(5)
第四节 礼仪的古今差异.....	(5)
第五节 护士礼仪的特征与培养.....	(7)
一 护理的历史.....	(7)
二 护理功能的发展.....	(7)
三 护士礼仪的特征.....	(9)
四 护士礼仪的培养	(11)
第六节 护士礼仪与其他学科的关系	(13)
一 护理学	(13)
二 护理教育学	(14)
三 公共关系学	(15)
四 护理管理学	(15)
五 伦理学	(16)
六 心理学	(16)
七 美学	(17)
八 语言学	(17)

九 行为语言学	(18)
第二章 美与审美	(19)
第一节 美学概论与基础美学	(19)
一 美学概论	(19)
二 美学基础	(20)
第二节 美存在的形态	(23)
一 美的产生和发展	(23)
二 审美感受的状态	(27)
第三节 护士与美	(32)
一 护士	(32)
二 护士与美	(33)
第四节 护士礼仪与审美规范	(43)
第五节 医院环境的审美规范	(46)
一 医院环境	(46)
二 医院环境的审美规范	(46)
第三章 护士的仪态礼仪	(49)
第一节 人体的形态美	(49)
第二节 优雅的举止	(51)
一 站姿	(52)
二 坐姿	(53)
三 走姿	(54)
四 手掌、手势语言	(55)
五 致意	(60)
六 鞠躬	(62)
七 目光、微笑语言	(62)
八 态热语言运用及原则	(65)
第三节 人际空间礼仪	(66)
一 人际空间的距离	(66)

二	人际空间的形成	(67)
三	人际空间的礼仪	(67)
第四节	形体训练	(68)
一	形体训练的目的	(69)
二	形体训练的基本任务	(69)
三	护士形体美的要素	(69)
第四章	交际、演讲、口才、礼仪	(71)
第一节	交际与礼仪	(71)
一	交际的形象	(71)
二	交际的道德	(72)
三	交际的性格	(73)
四	交际的自信	(74)
五	交际的方法	(76)
第二节	交际与口才	(77)
一	口才与社会交际	(77)
二	口才与勤学苦练	(78)
第三节	演讲美学	(79)
一	演讲的美学规律	(79)
二	演讲者的内在气质表现	(81)
三	演讲的要素	(81)
第四节	演讲与口才艺术	(85)
一	语言的机智感	(86)
二	语言的幽默感	(87)
三	语言的简洁明晰	(88)
四	语言的通俗平易	(89)
五	语言的委婉含蓄	(89)
第五节	交际、演讲、口才、礼仪的运用手段	(90)
一	演讲的礼仪要求	(90)

二	语言的生动形象	(91)
三	口才的礼貌语言	(91)
四	口才的态势语言	(92)
五	口才的节奏语言	(93)
第六节	礼仪的适度原则和功能	(94)
一	礼仪的原则	(94)
二	礼仪的功能	(94)
三	礼仪的适度与自律的原则	(95)
第五章	护理艺术魅力的塑造	(97)
第一节	艺术与护理艺术	(98)
一	艺术	(98)
二	护理艺术	(100)
第二节	护理艺术的魅力与功效	(101)
第三节	护士自身修养与完善	(103)
第四节	护士仪表与仪容	(106)
一	仪容仪表礼仪	(107)
二	得体的着装	(109)
三	得体着装的规范	(113)
四	得体着装的形象包装	(117)
五	服饰、体型与风度	(121)
第六章	护士行为规范	(124)
第一节	专业品质与心理品质	(124)
一	护士应具备的专业品质	(124)
二	护士的心理品质	(128)
第二节	护士与情感	(129)
一	护士职业道德要求的情感	(129)
二	现代护士应具备高尚的情感品质	(130)
第三节	护士应具备的素质	(131)

第四节	护理伦理·····	(132)
第五节	护士与病人·····	(134)
第七章	礼貌的谈吐·····	(137)
第一节	谈吐与道德·····	(137)
一	语言与思维·····	(137)
二	语言的性格与情感·····	(139)
三	语言的环境·····	(140)
第二节	交际心理·····	(141)
一	人际关系与社会角色·····	(141)
二	交际心理的运用原则·····	(142)
三	交际与心理与友谊·····	(143)
第三节	语音美的艺术·····	(144)
一	声音美·····	(145)
二	礼貌用语·····	(146)
第四节	护士礼貌用语规范·····	(147)
一	护士的语言行为·····	(147)
二	符合礼仪要求的日常护理用语·····	(148)
三	护士礼貌用语规范·····	(149)
四	交谈的礼节·····	(150)
第五节	护士口语的表达特征·····	(152)
一	护士的口语特征·····	(152)
二	护士的口语表达·····	(153)
三	护士的语言艺术·····	(155)
第六节	沟通的技巧·····	(156)
一	沟通的基础·····	(156)
二	沟通的技术·····	(157)
三	护患的关系·····	(158)
四	沟通的技巧·····	(159)

第八章 护士职业道德与礼仪	(161)
第一节 道德与职业道德	(161)
一 道德与职业道德的概念	(162)
二 社会主义职业道德的特点	(164)
三 社会主义职业道德的核心及作用	(164)
四 职业道德的基本要求	(166)
第二节 护士职业道德与礼仪	(167)
一 护士职业道德——护理道德	(167)
二 护理道德的重要作用	(171)
第三节 团结协作,互助友爱	(173)
一 团结协作,互助友爱的重要性	(174)
二 团结协作,互助友爱的基本要求	(174)
第四节 遵纪、廉洁、热忱、进取	(175)
一 遵纪守法,廉洁奉公	(175)
二 热忱服务、开拓进取	(177)
第五节 护理道德修养与礼仪	(180)
一 护理道德修养	(181)
二 护理道德修养与礼仪	(181)
第九章 各种场合的礼仪规范	(183)
第一节 校园礼仪	(183)
一 尊敬师长	(183)
二 学生校园仪容仪表礼仪	(185)
三 同学之间互助友爱	(186)
四 校园升旗仪式	(186)
五 树立良好形象	(187)
第二节 病区礼仪	(188)
一 病区的环境礼仪	(188)
二 病区的护士礼仪	(189)

三	病区的探病礼仪·····	(190)
四	护士的职业尊严·····	(191)
第三节	家庭礼仪·····	(192)
一	长辈与晚辈·····	(192)
二	待客与做客·····	(194)
三	邻里之间·····	(195)
四	亲戚之间·····	(196)
第四节	社交礼仪·····	(196)
一	个人社交礼仪·····	(197)
二	介绍与自我介绍·····	(200)
三	递物与接物·····	(201)
四	社交礼仪的注意事项·····	(202)
第五节	办公室礼仪·····	(203)
一	办公室的环境·····	(203)
二	公务礼仪·····	(204)
三	电话礼仪·····	(205)
四	进出房间·····	(207)
第六节	公共场所礼仪·····	(207)
一	公共场所的公德·····	(207)
二	各种场合的礼仪规范·····	(207)
第七节	涉外礼仪·····	(212)
一	涉外工作准则·····	(212)
二	涉外接待礼仪·····	(213)
第十章	美容、仪表礼仪·····	(215)
第一节	美容、化妆的常识与礼仪·····	(215)
一	美容、化妆的基本程序·····	(216)
二	化妆效果检查·····	(221)
三	卸妆·····	(221)

四 化妆的礼仪.....	(222)
第二节 女性的皮肤护理.....	(223)
一 面部皮肤的养护.....	(223)
二 手的养护.....	(224)
三 保持肌肤青春的要诀.....	(225)
四 自制面膜、磨砂膏、收缩水.....	(226)
五 香水的使用.....	(228)
附录：1. 护士生誓词	(229)
2. 护士礼仪常规	(230)
3. 礼仪四字诀	(231)
4. 文明交往“三十忌”	(232)
5. 文明用语“五声”“十字”	(233)
6. 南开中学镜铭	(233)
后记.....	(234)

第一章 礼仪常识

中国是世界文明古国,有着悠久的礼仪传统。在我国文化历史遗产中,礼仪作为一种治理国家的重要手段。古今中外,遵守严格的礼仪也成为维护和平的重要手段。礼仪教育是道德教育的重要内容,也是一定的社会集团根据礼仪规范的要求,有目的、有计划、有组织地对人们进行系统道德教育的一项重要活动。

第一节 礼仪的概念

礼仪:英语 etiquette 或 protocol,指由于良好的教养或有关权威的规定在社交或正式场合应遵守的规矩。对一定等级和场合要求遵守的礼节、传统和礼貌。

以上定义把礼仪分为三部分:规矩、礼节和礼貌。我们今天所讲的礼仪包含的内容比较广泛,诸如礼貌、礼节、仪表、仪式等。

礼貌是指在交际过程中应具有的相互敬意、友善和得体的气度与风范。

礼节是指人们在交际中表现出的尊敬、祝颂、迎来送往、问候、致意、慰问等所惯用的规则和形式。

仪表指人的外表,包括容貌、姿态、风度、服饰等内容。

仪式指在比较大的场合举行的具有专门规定的程序化行为规范的活动。

礼仪通常是指在较大型或隆重的场合,为表示重视、尊重、敬意所举行的合乎礼貌,礼节而要求的仪式。

礼貌一词在日文中的意思是以诚相见,以心贴心。1922年埃米莉·波斯的巨著《西文礼仪集萃》中写道:“表面上礼仪有无数的清规戒律,但其根本目的却在于使世界成为一个充满生活乐趣的

地方,使人变得平易近人”。

一 礼仪的本质与功能

(一) 礼仪的本质是人类社会为维系社会正常生活而共同遵循的最简单、最起码的道德行为规范。

(二) 礼仪的功能分为:1、沟通功能;2、协调功能;3 维护功能;4、教育功能。

二 礼仪的原则与特点

(一) 礼仪的原则分为:1、尊重原则;2、遵守原则;3、适度原则;4、自律原则。

(二) 礼仪的特点:1、共同性:是同一社会中成员相互之间关系的一种行为规范。2、继承性:礼仪规范将人们交往中的规范以准则形式固定下来而形成了继承性。3、统一性:礼仪是人们交际过程中外在形式和内在的思想品德,文化艺术修养的统一。4、差异性:礼仪规范往往因时间、空间、国籍或对象的不同而表现出差异性。并受一定的不同利益的影响和制约。

第二节 礼仪的起源和演变

一 礼仪的起源

礼的繁体字是“禮”,左边是“神”,右边是祭物。“礼”表示祭神以致福,而“仪”表示礼节、仪式之意。分析礼仪的字义,说明礼仪是原始社会祭神致福的种种仪式。

在远古时期,地球上有一次剧烈的地壳变动。东非、西欧大陆破裂,从而南极次大陆猛烈撞击亚洲大陆,使喜马拉雅山和青藏高原隆起。西方的诺亚方舟神话,中国的女娲补天的神话,大禹治水的记载都表明了地壳的变动、洪水的泛滥。那时,强大的自然力和恶劣的生存环境超出了人类思维所能理解的范围,形成了人类对风雨雷电,日月星辰,山川丘陵,凶禽猛兽等的崇拜。在崇拜中创造了神话,创造了祭神仪式。于是,产生了礼仪。由此可知,礼仪起源

于原始社会的祭神仪式。随着对神的祭礼渗透人们的生活,使生产活动按适当的程序进行,使得礼仪开始发展,演变。

二 礼仪的演变

人类进入文明社会后,礼仪趋向完善。周代“礼”的内涵已由原始社会的祭神仪式演变为封建等级秩序。正如戴圣的《礼记·曲礼上》记载:“道德仁义,非礼不成,教训正俗,非礼不备。分争,辩论非礼不决,君臣上下父子兄弟,非礼不定。”

周朝是中国古代礼仪趋向完善的时代,周公和孔子对礼仪的发展,演变起到了巨大的促进作用。周朝有“三礼”《周礼》《礼记》《仪礼》对后世产生了巨大影响。《周礼》是战国儒家所作。《礼记》成于战国末期儒者及西汉博士之手。《礼记》是对《仪礼》中所记载的古代礼仪所做的理论说明。

春秋末期孔子就曾提出:“不学礼、无以立”。战国时代的孟子曾说:爱人者,人恒爱之;敬人者,人恒敬之”,孟子还提出“辞让之心,礼之端也”。在这里“端”是“萌芽”,或“因素”的意思。孟子认为当自己的言行与别人发生矛盾的时候,要自我反省。比如“礼人不答,反其敬。”意思是说我有礼貌地对待别人,可是得不到相应的回答,那就得反问自己,自己的恭敬够不够。

战国后期的荀子提出的“礼论”是政治思想的中心,也是其教育思想的出发点。荀子说:“人无礼而不生,事无礼则不成,国无礼则不宁。”荀子认为“礼”是一种实践可行的东西,是人类清醒理智的历史产物,是社会用来维护政治秩序和规范人伦的客观需要。

南北朝时期的颜之推,写了《颜氏家训二十篇》。在家庭教育史上有重要的影响。有人认为“古今家训,以此为祖”。

宋代著名教育家朱熹从教几十年,编写了《小学》、《蒙童须知》等教材,这对儿童的教育,尤其是礼仪方面的教育是非常重要的。他在书中说到:“大抵为人,先要身体端正。自冠巾,衣服,鞋袜,皆须收拾爱护,常令洁净整齐。”“凡为人子弟,须是常低声下气。语详

缓，不可高言喧哄，浮言戏笑”。

《三字经》是我国流传时间最长，范围最广，影响最大的一本蒙学教材。已被翻译成英、法、俄等多种文字在国外流传，还被联合国教科文组织选作儿童道德教育丛书。

清代的《弟子规》以学规、学则的形式对学生进行学习指导和品德修养的启蒙读物。书中详细规定了学生在言谈举止方面的礼仪规范。其中有尊敬长者方面的要求：“或饮食，或走坐，长者先，幼者后。”有仪表方面的要求：“冠必正，纽必结，袜与履，俱紧切。”有仪态方面的要求：“步从容，立端正，揖深圆，拜恭敬”。有禁酒的要求：“年方少，勿饮酒，饮酒醉，最为丑。”有语言方面的要求：“刻薄语，秽污词，市井气，切戒之。”有修养方面的要求：“见人善，即思齐，纵去远，以渐跻。”“惟德学，惟才艺，不如人，当自励”。此书礼仪教育方面的内容是十分丰富具体的。

在我国历史上流传着许多讲究礼仪的佳话，如“廉蔺交欢”，“孔融让梨”，“张良纳履”，“程门立雪”等。

鸦片战争使我国国门被西方侵略者打开，西方的政治、经济、文化、思想渗透进来。我国近代的仁人志士在介绍西方文化，科技的同时，也把西方的礼仪传入我国。一些西方流传的礼节在我国被接受和应用。如我国今天普遍使用的握手礼，注目礼，敬礼等礼节。辛亥革命后，经过几十年的努力，旧中国以及礼仪中的糟粕部分被摒弃，代之而兴起的是符合现代社会道德，思想，伦理观念的新礼仪。

新中国成立后，国外一些礼仪也传入我国，如人与人之间称呼“同志”，在我国进行社会主义建设的今天，这种称呼仍具有普遍性。

改革开放后，随着与东西方交流的增多，西方的一些礼仪也以迅猛的速度传入我国，使我们现在的礼仪又增加了许多新的、符合国际惯例的因素。

现在,我国传统的与西方的各种礼仪并存使我国现阶段的礼仪呈现出一派勃勃生机。

第三节 现代礼仪与兴起

历史发展到今天,礼仪概念的内涵和外延已发生了显著变化。礼仪在社会生活中作用巨大,虽然不再是维护社会等级秩序的工具,但是,它也渗透到社会各个环节、各个角落,是社会交往、事业成功、家庭幸福、国家富强、国际间交往必不可少的手段。

现代礼仪的基础是平等待人,礼仪本身表现了对他人的尊重,是现代社会中人际交往的必备知识和条件。

礼仪是人际交往,社会进步,国家兴旺文明的标志。礼仪是礼尚往来的纽带,是国与国之间往来的基础。

随着我国政治、经济、文化突飞猛进的发展,礼仪文化已越来越为社会各界所认识,所重视。但在我国,不讲礼仪的现象仍大量存在。在改革开放面向世界的新形势下,我们应重视和加强全民的礼仪教育,而学生礼仪行为形成的过程,就是养成教育的过程。这是弘扬祖国优良传统的需要,是加强社会主义精神文明的需要,也是无产阶级世界观、道德观的继承和发展。

第四节 礼仪的古今差异

礼仪在古代被作为一种治理国家的重要手段,统治工具,好像对于衡量轻重,绳墨对于校正曲直,规矩对于校正方圆一样。尤其在封建社会,礼仪在治理国家中起了非常重要的其它手段不可替代的作用。古人认为天子日常生活有礼节,行为举止讲究法度,百官才能效仿,百姓才能服从,国家才能治理好。即“淑人(贤人)君子,其仪(举止,礼仪)不忒(差错),其仪不忒,正是四周(四方之国,天下)”。

历代统治者常把“礼”放在治理国家的首要地位,所谓“礼刑并