



“十二五”职业教育国家规划教材
经全国职业教育教材审定委员会审定

护理礼仪

(第二版)

HULI LIYI

主 编 郭丽光 冯永军



扫描二维码
共享立体资源

北京出版集团
北京出版社

护理礼仪
(第二版)

主
编
郭丽光
冯永军

北京出版集团
北京出版社

图书在版编目(CIP)数据

护理礼仪 / 郭丽光, 冯永军主编. — 2 版. — 北京:
北京出版社, 2020.8 (2022 重印)

十二五规划高职

ISBN 978-7-200-15710-9

I. ①护… II. ①郭… ②冯… III. ①护理—礼仪—
高等职业教育—教材 IV. ① R47

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2020) 第 120358 号

护理礼仪 (第二版)

HULI LIYI (DI-ER BAN)

主 编: 郭丽光 冯永军

出 版: 北京出版集团

北京出版社

地 址: 北京北三环中路 6 号

邮 编: 100120

网 址: www.bph.com.cn

总 发 行: 北京出版集团

经 销: 新华书店

印 刷: 定州启航印刷有限公司

版 印 次: 2020 年 8 月第 2 版 2022 年 6 月修订 2022 年 7 月第 2 次印刷

成品尺寸: 185 毫米 × 260 毫米

印 张: 10

字 数: 225 千字

书 号: ISBN 978-7-200-15710-9

定 价: 33.00 元

教材意见建议接收方式: 010-58572162 邮箱: jiaocai@bphg.com.cn

如有印装质量问题, 由本社负责调换

质量监督电话: 010-82685218 010-58572162 010-58572393

目 录

单元一 护理礼仪概述	1
任务一 礼仪的发展简史	2
任务二 护理礼仪与修养	5
任务三 学习护理礼仪的重要性	12
单元二 护士仪容礼仪	15
任务一 护士头面部修饰	16
任务二 护士其他部位的修饰礼仪	19
单元三 护士姿态礼仪	22
任务一 实用姿态礼仪	23
任务二 护理工作中常用的姿态礼仪	35
单元四 护士服饰礼仪	39
任务一 着装协调	40
任务二 护士服饰礼仪	44
单元五 护士沟通礼仪	51
任务一 人际沟通概述	52
任务二 护患沟通礼仪	58
任务三 护士医际沟通礼仪	72
单元六 护士工作礼仪的临床运用	77
任务一 护士的门诊工作礼仪	80
任务二 病房护理工作礼仪	82
任务三 手术室护理工作礼仪	91
任务四 护理纠纷礼仪	95

单元七 护士公共表达礼仪	101
任务一 竞聘演说礼仪	102
任务二 临床护理工作中的表达礼仪	105
任务三 求职礼仪	115
任务四 往来礼仪	121
单元八 护理礼仪实践教学	132
实践一 护士的仪容礼仪之一	132
实践二 护士的仪容礼仪之二	132
实践三 护士的举止礼仪之一	133
实践四 护士的举止礼仪之二	133
实践五 护士的举止礼仪之三	134
实践六 护士的举止礼仪之四	135
实践七 护士的举止礼仪之五	135
实践八 护士的社交礼仪	136
实践九 护理工作礼仪	136
附 录	137
附录一 医院实施优质护理服务工作标准（试行）	137
附录二 护士服务礼仪规范	141
参考文献	154

■ 单元一 护理礼仪概述

学习目标

» 知识目标

- 1.理解护士的人性美和礼仪的功能。
- 2.掌握礼仪的特点和基本原则。

» 能力目标

- 1.学会培养良好的护士修养，不断提高自身修养。
- 2.能自觉遵守护理“慎独”。

» 素质目标

能在工作、生活中充分体现现代礼仪和修养。

护理情境

参加工作一年多的护士小张今天上后夜班。上午她朋友打电话来约她下午一起去逛商场，说商场在搞促销，机会难得。小张犹豫了一会，最终还是婉言推辞了。小张下午在家好好睡了一觉，晚饭后就去了医院，在病区值班室休息。后半夜起来接班后，她认真地到每个病房巡视了所有患者，患者都安静地睡着了，因为没有重症患者，整个病区非常安静。回到护士站，小张想：“我先写交班记录，再采空腹血，然后准备复习课程，过几天有几门课要考试了，平时工作忙，我还没好好复习过呢。”于是，小张拿出课本认真看起来。这一看，就看了两个多小时。小张收拾好课本，开始工作，在早交班前完成了所有工作。

情境思考

- 1.你认为小张下午没有去逛商场可惜吗？她该不该去逛商场？
- 2.小张充分利用了上后夜班的时间，既完成了工作又兼顾了学习，你会向她学习吗？

中国有五千多年的文明史，素有“礼仪之邦”的美称；中华民族向来以“知书达礼”作为自己的传统美德，礼仪在中国传统文化中占有重要的地位。礼仪是指人与人之间在日常生活和相互交往中言语动作谦虚、恭敬、友好的品质和行为。礼仪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。随着时代的发展和社会

的进步，礼仪教育越来越受到人们重视，并被纳入基础教育的轨道，成为职业教育的基本内容。

护理礼仪是护士在职业工作中所应遵循的行为准则，是护士职业形象的重要组成部分，是护士素质、修养、气质的综合反映。

任务一 礼仪的发展简史



礼仪概述

一、中国礼仪的产生和发展

（一）礼仪的产生

关于礼仪的产生，古往今来一直是人们颇感兴趣的话题，可以说是仁者见仁，智者见智。一般认为，礼仪起源于人类之初的原始社会，其促成因素是多种多样的。

1. 产生于人类协调矛盾的需要

在原始社会，由于生产力水平极为低下，人们的生活得不到满足，安全没有保障。为了生存，人与人之间就有了交往。在交往过程中，人们常会有意无意地用一些动作向对方表达自己的意向和情感。例如，当人们相遇时，双方为表示友好，便伸出手掌，掌心向着对方，表示自己没有武器，并走近对方抚摸对方的掌心，表达亲近问候之意。经长期的朝夕相处，人们形成了共同的生活习惯，这就是习俗。礼仪就是习俗长期使用并统一规范而形成的。

2. 产生于人类对自然表达敬意和意向的需要

在原始社会，人类处于愚昧状态，认识世界的能力极为有限。在猎取生活资料时，人们对千变万化的自然现象无法做出科学的解释，在自然灾害面前束手无策，从而对自然产生了恐惧感和崇拜感，他们认为一切成败皆神灵使然，如照耀大地的太阳是神，滔滔奔腾的江河是神，巍峨耸立的高山是神，呼啸的风也是神……人们畏神敬天，崇拜图腾，原始社会的宗教礼仪萌芽了。

3. 产生于人类维系生存形态发展的需要

婚姻的出现、存在及其形态的发展，使婚礼成为定式并流行民间，从而产生了婚姻方面礼仪的萌芽；此外，尊老爱幼的美德礼仪也已被人类确立；人们已经注意到了尊卑有序，因此长幼之间的礼仪也渐渐确立；随着社会的发展，男女有别、男左女右等礼仪也变得日趋明确。在原始社会，异常简陋的生活促使各种礼仪萌芽。

（二）礼仪的发展

从历史发展的脉络看，漫长的礼仪发展史大致经历以下几个阶段。

1. 礼仪的起源、形成阶段

在原始社会，人类逐渐开化，知道打扮自己，懂得为去世的族人举行原始宗教祭祀仪式，其中敬神鬼较为突出。在社会交往中人们已经注意到男女有别、尊卑有序。此时

初步形成了人际交往的礼仪。

人类社会进入奴隶社会，大约在夏、商、周三代，我国的古代礼仪开始成形。西周时代中国历史第一部记载“礼”的书籍《周礼》出现，它提出了一整套的礼制，用来约束人们的行为举止、道德情操，形成了奴隶社会最早的礼制，也标志着古代礼仪进入了成熟时期。东周末年，王室衰败、诸侯纷争，东周王朝已无力维持礼制而出现了“礼坏乐崩”的局面。

2. 古代礼仪的变革、发展阶段

春秋战国时期，奴隶制度逐步走向解体，取而代之的是与时代相适应的封建制度，礼制也经历着历史的变革。以孔子等人为代表的思想家、教育家更系统地发展和革新了礼仪理论，使封建礼制具有新的特点并打上了严格等级制度的烙印，礼制开始为统治阶级的利益服务。

封建礼仪形成于秦汉时期，以后各个朝代均有发展，特别是在唐代得到了进一步的强化。

3. 封建礼仪的衰落阶段

满族入关后，清代逐渐接受了汉族的礼制，使礼仪烦琐复杂化。到清末，民不聊生，清王朝政权腐败，封建礼仪日渐衰落。此时，一些西方礼仪传入中国，出现了礼仪大杂烩的局面。

4. 现代礼仪阶段

现代礼仪始于五四运动，延至今日。辛亥革命及五四运动吹响了反封建的号角，结束了中国漫长的封建社会，腐朽没落的封建礼制被扫除，开始了破旧立新、移风易俗的改革。现代礼仪无论是内容还是形式上都发生了很大的变化，其主要特点如下。

(1) 人人平等取代了封建等级制度。封建礼制中遵循严格的等级制度，号召人分三六九等，有尊卑贵贱之分。而社会主义社会是人民当家做主，现代礼仪尊重人格、人性及人的尊严，并用法律形式保障了人人平等的权利。人们相互施礼，是基于尊重的需求，是一种友好的表现。“礼”成为社会主义社会为避免冲突、维持社会秩序的行为规范。

(2) 继承和超越传统道德和精神文明。一个民族的文化不可能是一成不变的，应该与时俱进。现代礼仪否定并摒弃了传统礼制中的一些烦琐弊端和糟粕，并继承和汲取了古代礼仪中的许多合理有益的精华和优秀文化的因子，如废除跪拜礼变招手礼或鞠躬礼。再者，现代礼仪超越了古代礼仪的局限，吸收了人类世界一切优秀道德文明之果，使礼仪更加文明、高雅，如尊老爱幼、助人为乐等。道德礼仪教育已成为当今社会精神文明建设中不可缺少的重要内容。

(3) 现代礼仪尊重各个国家、各个民族的风俗习惯、宗教信仰。“入乡随俗”就是尊重人类自身和人民的风俗习惯，这也是人类文明相融合、东西方礼仪和文化相融合的表现。



重视礼仪的周总理

周恩来总理在南开中学读书的时候，学校有一块仪容镜，镜子的旁边有一副对联，上面写着：“面必洗、发必理、衣必整、钮必结”“头必正、胸要宽、背要直”“气象勿傲勿怠，颜色宜和宜庄”。周总理一生待人接物都以此作为准则，赢得了众人的敬重。他常对身边的公务员说：“我们每个人不仅是代表了自己，更重要的是代表我们的国家。”因此，在接待外宾时，他总是一丝不苟地注重自己的礼仪规范。

二、国外护理礼仪的现状

（一）护理礼仪的教育

（1）在护理礼仪的教育方面，国外普遍重视护士的岗前礼仪培训，其中护理礼仪占培训教学课程的三分之一。

（2）培训教育的重点是护患交流与沟通，目的是发展护士的人际交往能力。

（二）护理礼仪的培养

（1）素质教育的重点是提高护理人员的素质，礼仪融入、贯通于护理工作的每一个细节，并强调其规范性和可操作性。

（2）强调对社会知识的了解，着力培养护理人员的形象意识，强调对个人形象的维护，全面提高自身素养。

（3）发达国家比较偏重对护理人员涉外礼仪和公关礼仪的培养。

三、我国护理礼仪的现状

在我国护理礼仪教育和培训的过程中，教育内容安排的是以日常生活、工作为基线，理论联系实际进行针对性的教育。教学方式可多元选择，让护生学礼、懂礼，会用礼。

（一）礼仪课堂教育

1. 知行结合

为规范护生的言谈举止，让护生在实践训练中习礼仪，可以创设礼仪情境，训练文明礼仪，从而使护生的能力得到充分的体现。这种生动活泼的课堂教育，护生乐于接受和参加，真正达到了寓教于乐的效果，可以使护生在实践中言谈举止变得文明规范、自然、大方得体。

2. 情感教育

情感是教育的基础，要善于挖掘情感教育的资源。

多给予护生耐心的辅导、热心的鼓励，树立榜样、发挥表率作用，通过潜移默化的教育，使他们产生积极的情感，从而以点带面地促进学生们全面进步。

3. 强化礼仪

深入了解护生的想法，实施同步教育，做到课堂教育与现代社交礼仪相融合、与日常生活相结合。老师应注意及时指导，及时强化。

护理礼仪教育应紧跟时代步伐，切合当前护生的心理特点，因材施教，利用各种现代教育技术的手段，如多媒体幻灯片、投影技术等，开阔学生的视野，树立崇高的审美观；把握护理美的内涵，塑造美的护士形象。从而为患者营造优美、温馨的治疗环境，展示医院良好的精神风貌。

知识链接

护士美称——白衣天使

神圣而庄严的授帽仪式结束，护士正式成为一名“白衣天使”。她将学习和发扬护理前辈“燃烧自己，照亮他人”的精神；她将履行救死扶伤、防病治病的人道主义护士天职，把真诚的爱心无私奉献给每一位患者；她将为预防疾病、保护生命、减轻痛苦和促进人类健康事业奉献青春与热血。

（二）礼仪扩展延伸

（1）充分利用院内资源，让护士结合传统节日、文学期刊、广播、图片等，举行丰富多彩的礼仪实践活动，使护士逐渐自觉形成良好的行为习惯。

（2）开发社会资源，摒弃过去社会上对护士的不良看法，树立良好的护士形象，让社会了解护士，关注护士，共同推动护理行业的发展。

任务二 护理礼仪与修养

南丁格尔说过：“护士的工作对象不是冰冷的石块、木头和纸片，而是有热血和生命的人类。护理工作是精细艺术中最精细者。其中有一个原因就是护士必须具有一颗同情心和一双愿意工作的手。”护理是一项专业技术性很强的职业，其服务对象是那些有着各种各样复杂的生理、心理问题的人。人在疾病时最需要他人的关怀与安慰，而护士在健康维护这一过程中就要尽可能地展现温柔、细致、体贴及爱心的一面，使在病痛中挣扎的患者看到生命的希望，感受到生活的美好。因此，护士的自身修养、言谈举止、仪表风度对于提高护理服务质量、美化护士整体形象、协调护士的人际关系起着重要的作用。

一、护理礼仪的功能

（一）帮助护士树立良好的职业形象

护士形象是指护士全部内涵的整体形象，良好的护士形象是护士内在美和外在美的

有机结合。南丁格尔说过：“护士，其实就没有翅膀的天使，是真善美的化身。”这是护理职业本身的道德要求，同时也是社会对护士角色的定位。良好的护士形象不仅决定着医院给社会公众留下的印象，而且还极大影响着护士在社会中的地位。护理礼仪，通过约束和规范护士的言谈举止来塑造文雅、端庄、敏捷、干练的护士形象，体现出护士良好的道德修养，提升护理人员内在的素质，塑造良好的白衣天使形象，同时也能使护士的社会地位有所提高。

1. 规范护士的仪态

护士仪态是指护士在日常的学习、工作中的习惯动作。它是护士思想、情感、性格的外在表现。护理礼仪通过一系列具体的标准和要求，对护士的举止包括站立、行走、下蹲等进行严格的规范，使护士举手投足间都显得文雅大方、得体适度，充分体现护士良好的个人修养和对他人的尊重，展示护士“天使”的风采。

2. 规范护士的仪表和服饰

护理职业的特殊性对护士仪表和服饰有着特定的要求，从护士帽子的佩戴、护士服装的穿着到发型、面部以及手的修饰，护理礼仪都有着相当具体的规范。护士是能够使医院漂亮起来的人，只有严格遵循这些规范，才能使护士时刻以洁净、典雅、大方的美丽形象出现在社会公众面前。

3. 规范护士的语言

美好的语言可以减轻患者的痛苦，促进患者的治疗和康复；而不恰当的刺激性的语言则会导致疾病的发生或原有疾病的加重。护理礼仪要求护士语言文明、礼貌、富于情感性和技巧性，在护理活动中有效发挥语言的治疗作用，充分散发护士语言形象的光芒，给人以美的享受。

（二）促进护士建立良好的人际关系

护士在临床护理活动中需要和不同的对象交往，包括患者及其家属、医生、其他护士、医技、后勤服务人员等，护理礼仪能够有效地规范护士的言谈举止，体现美丽、优雅的护士形象，从而赢得交往对象的好感。同时，最重要的是护理礼仪能够使护士真诚、宽容待人，更好地向交往对象表达自己对对方的尊重、关心、理解和敬佩，增进彼此间的了解和信任，从而建立良好的人际关系。在护士的人际关系之中，最重要的就是与患者和医生的关系。

1. 护患关系

护士在工作中接触最多的就是患者，护患关系是护士人际关系的核心。工作的特殊性决定了护士无法以自己的喜恶来选择护理对象。不论患者病情的轻重，也不论患者的身份地位和文化层次，护士都必须遵循护理礼仪的要求，给予患者同样的尊重与关爱，而不能考虑、计较是否会获得对方的理解与尊重，这就决定了护士是护患关系好坏的主导因素。护士得体的衣着、温柔的表情、轻柔的动作、关切的话语，都体现着对患者高度的尊重。一个有着淡雅端庄的仪表、体贴关切的语言，时刻以满足患者的需求为宗旨、以患者的康复为最大快乐的护士，是一定能够赢得所有患者的尊重与理解的，并且能同

所有的患者建立积极、愉快的人际关系。

2. 医护关系

随着护理学科的迅速发展,医护关系已由传统的从属型向互补型转变,在疾病的康复过程中,医疗和护理同样重要,二者相互影响、相互促进。护理礼仪通过塑造端庄高雅、敏捷干练的护士形象,使护士主动摒弃无知无礼的言谈举止,使医护关系提升到相互尊重、相互理解、相互帮助、团结协作的层次,建立起积极和谐的医护关系,共同为患者的早日康复而努力。

(三) 有助于护士提高护理服务质量

护理服务的质量在很大程度上是以服务对象的满意度来衡量的,而服务对象的满意度不仅是根据护理服务的量的多少,更重要的是依据所提供护理服务的质来评定。优质、高效的护理服务应当能使服务对象获得身心的极大满足,从而能尽快恢复健康。而护士如果不注重仪表的修饰,忽视仪态的训练,成天板着脸,一副冷冰冰的表情,那么再熟练的护理服务也只能是患者眼中一个又一个冷冰冰的技术操作,即使你从上班到下班忙个不停,也未必会得到服务对象的赞同和认可。在注重整体护理的今天,护士尤其应注重护理礼仪的学习和运用,因为护理礼仪能够展现护士美的形象、美的语言,能够将一个个机械而冰冷的护理服务变得温暖、亲切、富于人情味,使每一位护理服务的对象不仅在生理上,而且在心理上都获得极大的满足,从而使每项护理服务达到最佳的效果。

二、护士修养

(一) 护士修养的培养

1. 加强业务学习,提高文化知识修养

医学科学在高科技的现代社会中日新月异,医学领域在过去传统的生物学基础上进一步发展,逐步向心理、社会领域扩展。医学社会化是现代医学的主要特征。因此现代医学要求医护人员能够从宏观到微观、生理到心理、社会到环境以及家庭功能、人际关系、生活方式、性格特征等方面研究服务对象。这就要求我们医护人员不能拘泥于传统的“生物—医学模式”,而要不断提高我们的整体素质,实现以患者为中心的整体化护理,做一名真正合格的医护人员。

文化是一个内涵十分丰富的概念。从总体上说,文化是指人类在社会发展中所创造的精神财富的总和。“文化知识”是现今社会中常见的一种提法,它有一种特定的含义,即指人们运用文字的能力和所掌握的一般知识。文化知识修养,也就是指人们掌握和运用文化知识所达到的一定素养或水平。

第一,文化知识是人类认识世界和改造世界的重要工具。人们只有掌握了一定的文化知识,才能学习和研究社会科学和自然科学,掌握各种科学技术,并运用这些科学技术去改造自然和社会。

第二,文化知识是人类相互交流经验和信息的重要工具。人们只有具备了一定的文化修养,才能更多地学习前人的实践经验,更好地吸取其他民族文化的精华,也更有效

地将自己的经验和技能传授给他人。

第三，文化知识修养是人类所有修养中最基本的修养。

2. 追求高尚的道德境界

护士道德修养是指护士在长期的护理及生活实践中自觉地把所学的文化知识和专业知识应用于其中，通过学习、实践；再学习、再实践，不断循环往复，使自己的道德知识水平、道德情操都能达到较高的水平及境界。

3. 培植人文精神，营造人文氛围

人文精神的本质是一种以人为中心，对人的生存意义、人的价值以及人的自由和发展的诠释。在护理实践中，人文精神集中体现在对患者的价值，即对患者的生命与健康、患者的权利与需求、患者的人格与尊严的关心和关注，它既可以体现为整体护理内部环境所需的人性氛围，又可以显现为护士个体的素养和品格。

医院和病房应努力营造一种充满人性、人情味的，以关心患者、尊重患者及以患者利益和需要为中心的人文环境。营造这种氛围最重要依靠的是每个护士自觉的人文情感和人道伦理意识。

4. 加强护理实践是培养护士道德修养的根本途径

社会主义现代化进程的加快，对护理职业提出了新的挑战，同时也促进了护理职业的发展，这种发展也包含着护理道德理念的变化。这就要求护士在加强理论学习的基础上，更应紧密联系社会和护理工作的实践，真正把护理道德原则、规范及其理论知识运用到护理实践中去，坚持在护理实践中改造自己、教育自己、磨炼自己，只有这样，才能不断提升护士修养，形成高尚的道德品质。

（1）护理实践是护士形成高尚道德品质的源泉。护理道德原则、规范都来自于护理实践。离开护理实践，护士道德修养就失去了根基。

（2）护理实践是护士进行道德修养的目的。道德修养本身并不是目的，而是手段，其最终目的是为了指导和服务于实践，并在实践中不断发展和改造自身，这就是自我的不断完善。

（3）护理实践是检验护士道德修养客观效果的标准。护士道德修养的程度如何，只有在护理实践中才能得到体现和检验。

（4）护理实践是护士道德修养不断发展的动力。我国古代诗人陆游曰：“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。”这充分说明了实践在人的学习中的地位。只有通过护理实践，才能真正感觉到道德观念的更新，才能正确认识并反思自身的道德修养状况，并发扬优点，改正缺点。

5. 护士道德修养重在自觉，贵在慎独

护士道德修养是护士高度自觉的主体活动，只有具备自觉性，才能主动地投身于护理实践，主动克服不足，从而追求崇高的道德境界。自觉性的修养方法是其他方法得以施行的基本条件。而慎独作为护士道德修养的途径和方法，是指护士在独处的时候仍能自觉遵守护理道德规范。慎独既是职业道德修养行之有效的重要方法和途径，也是一种

崇高的思想道德境界。

（二）护士人性美

1. 护士应具备的心理素质

21 世纪是充满了竞争和压力的时代，能否具有良好的心理素质，是决定一个人能否充分地展示自己、能否成功的关键。护士肩负着救死扶伤的光荣使命，因此，护士的心理素质在完成光荣使命的过程中尤为重要。护士的心理素质不仅与医疗护理质量有密切的关系，而且是护理学科发展的决定性因素。因此，不断提高自身的心理素质，是合格护士的重要任务。

健康心理，是健康行为的内在驱动力。护士良好的心理素质，表现在应以积极、有效的心理活动，平稳、正常的心理状态去适应、满足职业对自己的要求。

（1）有谋求事业成功的最大乐趣。乐于为解除患者疾苦奉献的护士，才会有热爱生命、尊重患者的美德，以及强烈的求知欲去学习、钻研业务技术，探求护理规律，不断提高自己的工作能力和业务技术水平。

（2）有正确的从业动机。护理是高尚而平凡的职业，要能不为名利所诱惑，不受世俗偏见所干扰，就必须不断调适自己的心理状态，端正从业动机，以服从事业的需要和社会的需要，使热爱护理工作的事业心更具有稳定性、专一性和持久性。

（3）有坚强的意志。护理服务对象的特殊性和职业生活的特殊性，都要求护士具有百折不挠的意志力、高度的自觉性、较强的耐受力；要求护士时刻坚持正确的行为准则；要求护士严谨认真、正直无邪，以高尚的人格忠诚地维护患者的利益。

（4）有美好的情感。知识、技术、情感的综合应用是护理专业的特色之一。护士情感的核心是“爱”，是对生命的爱心和对事业的热爱而铸就的美好、细腻的情感，这是对患者进行心理治疗的“良药”。

（5）要优化自己的性格。性格反映了一个人的心理风格 and 行为习惯。待人热情诚恳，宽容豁达；工作一丝不苟，认真负责；有灵敏的思维，稳定的情绪，活泼开朗的个性，稳重冷静的处事态度——这些都是护士的性格特色。优化自己的性格，不仅能给患者以温馨和信任的感觉，而且能产生良好的护理效应。

2. 护士应具备的人格特点

护理工作维系着人们的健康生存与千家万户的幸福。因此，护士的理想人格情操应是：有自尊、自重、自强不息的精神；为追求护理学科的进步而勤奋学习，刻苦钻研业务；对保障人类健康有高度的社会责任感和爱护生命的纯朴情怀；自知，自爱，正视自己在能力、品质、行为方面的弱点，力求自我不断完善。总之就是以人格的力量敬业，在奉献中提高自己的精神境界。

3. 护士应具备的人性美

护士的人性美是指由于护理工作的特殊性，要求护士将内心的美与外在的美融为一体，创造出美的环境，使患者产生美感，感受到生命与生活的美好，从而产生战胜疾病的勇气。护士的人性美表现在以下两个方面。

（1）心灵美。心灵美是人的内心世界的美，是人性美最重要的组成部分。护士的心灵美是护士职业道德最根本的内容。言行一致、表里如一、严于律己的护士才是患者所信赖的、有威望的、可尊敬的护士。护士要具备美好的心灵，必须要树立高尚的情操，而高尚情操的树立有赖于正确的世界观和人生观，只有用正确的世界观和人生观去观察和对待人生的问题，才能使内在的美展现出来。心灵美在护理工作中绽放着耀眼的光辉，在很大程度上决定了护理水平的高低，甚至决定着护理工作的成败。护士的心灵美主要表现为善良、正直、诚实、乐观、豁达、谦和、良知。

（2）风度美。人的风度是在长期的生活实践中形成的，是通过人的神态表情、举止行为、语言、服饰等表现出来的内在的精神状态、个性气质、品质情趣、文化修养、生活习俗等总体特征。护士的风度美首先来自护士良好的精神状态；其次来自护士高雅、机智的谈吐，这就需要我们掌握丰富的专业知识和人文知识；护士的风度美还来自仪表、举止、礼仪。这些都会给交往对象留下美好的印象。

三、护理礼仪的特征

护理礼仪是一种职业行为规范。护理礼仪除了具有一般礼仪的基本特征外，还具有护士专业的文化特性，是护士专业行为规范指导和协调护理行为过程中的艺术。护理礼仪在适用对象、适用范围上存在显著的专业特征。

（一）护理礼仪的规范性

护理礼仪本身就是护理人员必须遵守的行为规范，它是在法律、规章、制度、守则等原则基础上，要求护理人员可以做什么，不可以做什么，为接人待物、律己敬人、行为举止等提供规定的模式或标准。

（二）护理礼仪的强制性

护理礼仪的诸多内容既然以法律、规章、制度、守则等原则为基础形式，那么护理人员在工作中，就有了强制性的约束力，对不遵守者就必须给予惩处，以保持护理礼仪的严肃和尊严。

（三）护理礼仪的综合性

护理礼仪作为一种专业文化，是护士综合素质的体现。主要体现在：一是护理服务的科学性与艺术性的统一；二是人文与科技相结合；三是生命伦理学与美学等人文原则须纳入操作者的思想中。总之，护理活动中必然会体现出护士的科学态度、人文精神和丰富的文化底蕴。

（四）护理礼仪的适应性

护理礼仪的适应性是指人们对于不同的服务对象或不同文化制度的礼仪具有适应能力。不同文化制度的礼仪之间能够相互兼容和相互适应。随着对国际的友好往来增多，护理工作面对的患者在信仰、风俗、文化等各方面都有所不同，护士在工作中要尊重患者的信仰、文化、习俗，并在交流、接触、调整中相互融合适应。

（五）护理礼仪的可行性

护理礼仪注重的是切实有效、可行实用。因此，护理礼仪需广泛地运用于护理实践，并成为工作中的行为规范，最终受到护理对象的认可。

（六）护理礼仪的传统性

传统性是护理礼仪的重要特征。任何地区、任何民族或任何国家都有自己的传统文化，传统中的精华必须继承。中国的文化礼仪体现了中华民族重人伦、崇道德、尚礼仪的传统，我国护理礼仪继承了中华民族的优良传统，汲取了西方文化的精华，形成了自己的科学体系，并日趋完善。

四、护理礼仪的原则

（一）遵守的原则

礼仪作为社会行为的准则和规范，反映了人们的共同利益和要求。因此，在社会生活中，每一个成员都必须自觉遵守，并用礼仪去规范自己的交际言行。任何人，无论职务大小、身份高低、财富多少，都应自觉地遵守、应用礼仪。

（二）尊重的原则

俗话说“人敬我一尺，我敬人一丈”。尊重是礼仪的灵魂和基础。尊重，包括尊重自己和尊重他人。在人际交往中，我们在自尊自爱的同时，也必须尊重对方的人格，做到宽容、大度、平等。只有人与人之间互相尊重，才能保持和谐的人际关系。

（三）自律的原则

要求人们从内心树立良好的道德信念和行为规范，并因此约束自己的行为，自觉按照礼仪规范去做而无须外界的提示和监督。要求别人做到首先自己要做到，严于律己、宽以待人，不断提高自我约束、自我克制的能力。

（四）宽容的原则

在护理工作中，和患者、家属、医生、同事等人群交往时，宽容是必不可少的。尤其是患者，因受疾病的折磨，常会心情不好，抑郁、沮丧，很容易产生急躁情绪，从而出言不逊，甚至辱骂护士。如果护士没有宽容之心，与患者据理力争，矛盾和冲突就会即刻爆发。护士一定要为患者的健康着想，宽容对待，充分展示护士的风度和修养。

（五）平等的原则

平等是礼仪的核心，即在交往中以诚相待、一视同仁，不能因为年龄、性别、种族、文化、职业、职务、身份、地位、财富等不同而厚此薄彼，给予不同的待遇。

（六）从俗的原则

俗话说“十里不同风，百里不同俗”，由于不同国家、地区、民族有着不同的文化背景和风俗习惯，在人际交往中，我们必须坚持入乡随俗的原则，切勿目中无人、自以为是。

（七）真诚的原则

真诚是人与人相处的基本态度，与人交往时务必待人以诚，表里如一。不是所有人都能有优美的姿态、潇洒的风度、得体的谈吐，但是只要真诚以待，让人感受到你的真诚，就同样可以赢得他人的信任和礼遇。

（八）适度的原则

适度就是要求应用礼仪时，注意把握分寸，认真得体，恰到好处。具体要求：第一，感情适度。与人交往时要彬彬有礼，不要低三下四；要热情大方，不要表现轻浮。第二，谈吐适度。要坦率真诚，不要言过其实。第三，举止适度。与人交往时，要优雅得体，不要矫揉造作；要尊重习俗，不要粗俗无理。

典型案例

护士除应该具有良好的职业道德、高度的责任感、强烈的同情心和娴熟的护理技能等必要素质外，还应该加强服饰、举止、仪容、言语、礼貌等方面的修养。护士服饰整洁、大方，不只是护士个人的衣着和卫生要求，还是内在思想、学识、意志、气质与性格的综合反映。护士要长期轮流值夜班，经常独自面对许多急、重症患者，其中的辛劳自不必说，更重要的是在生死面前，责任重于泰山。

文明的语言是护士心灵美的外露，是沟通护患心灵的桥梁和枢纽。护士和气的言语，是带给患者冬日里的一股春风；护士关切的目光，往往能使患者愿意接受护士的护理；护士诚恳的态度，是护患之间理解的桥梁。当遇到给患者静脉注射失败的情况时，护士一句发自内心的“对不起，让你遭受痛苦了”，可以换来患者笑着说的“没关系，再来，我能坚持”。相反，若护士冷漠无语或强词夺理，将导致患者从此失去对护士的信任，甚至埋下护患纠纷的伏笔，也将影响治疗效果。

评析：美德是精神上的一种宝藏，护理工作正是心灵美与技术美的结合，也就是内在美与外在美的完美结合。作为 21 世纪的护士，应该以其人格的魅力感染患者，使他们得到心理上的快慰和美的享受，唤起患者对美好生活的向往，从而增强战胜病魔的信心和勇气。

任务三 学习护理礼仪的重要性

一、护理礼仪修养的重要性

护理礼仪是指护士在例行护理工作中为患者提供护理服务时应严



学习护理礼仪的重要性

单元一 护理礼仪概述

（一）增进和疏通护患关系

护理礼仪使护士在护理实践中展现出严谨、务实、精益求精的良好工作作风，维护和促进了人民群众的健康，树立了文明诚信、优雅端庄、体恤同情、语言亲切的职业形象。护理礼仪扶持了一种新型的护患关系，缓和护患的矛盾冲突，对医护之间平等互助也起到了十分重要的作用。

（二）有助于加强自身修养，提高文化水平

随着人民群众生活水平的不断提高,对护理服务的需求呈现出多元化、高品质化、全身心化、全方位化的优质护理服务的趋势,护士应该越来越注重提高自身礼仪修养,成为一名符合护理行为规范和职业文化特征的专业技术人员。

（三）塑造良好形象，美化社会环境

外在形象有时可以反映一个人的修养,护士通过自己优雅的举止来赢得别人的赞美,既重塑和完善了护理工作的美好职业形象,也为医院赢得了良好形象。

二、护理礼仪的相关课程

护理礼仪的相关课程有护士人文修养、人际沟通、护理导论、基础护理技术、护理伦理等。其中,护士人文修养介绍了语言文字修养、人际关系修养、伦理道德修养、文学艺术修养、文化传统修养、理性思维修养等内容;人际沟通介绍了人际沟通的理论与技巧;护理导论介绍了一些护士职业礼仪的基本内容;基础护理技术介绍了护士操作中的基本素质要求。

护理礼仪课程是帮助护士树立优雅形象,大方得体地从事护理活动的一门课程,通过仪容姿态、着装配饰、临床护理活动中应遵循的礼仪等方面的学习与训练,帮助护士提升整体形象,做到举止大方、谈吐优雅,更好地展示护士的独特气质与魅力,给人留下深刻的个人与职业形象。



一、名词解释

1. 职业礼仪 2. 护理礼仪 3. 慎独

二、选择题

1. “十里不同风，百里不同俗”，其内涵为礼仪的（ ）。
- A. 遵守的原则
B. 自律的原则
C. 从俗的原则
D. 真诚的原则
E. 平等的原则

A. 遵守的原则
B. 自律的原则
C. 宽容的原则
D. 平等的原则
E. 适度的原则

A.《礼记》
C.《仪礼》
E.《论语》

B.《周礼》
D.《五礼》

A. 遵守的原则
B. 自律的原则
C. 从俗的原则
D. 适度的原则
E. 宽容的原则

A. 五四运动
B. 义和团运动
C. 洋务运动
D. 太平天国运动
E. 维新变法

A. 国际性
B. 民族性
C. 传统性
D. 平等性
E. 强制性

A. 注重个性修养
B. 丰富科学文化知识
C. 提高心理素质
D. 适当增加体育锻炼
E. 追求高尚的道德境界

始于（ ）。

B. 义和团运动
D. 太平天国

“容”讲的是礼仪具有（ ）。

B. 民族性
D. 平等性

途径不包括（ ）。

B. 丰富科学
D. 适当增加

境界

2. 简述礼仪的基本原则。

3. 礼仪的沿革经历了哪几个阶段?

径不包括 ()。

B. 民族性
D. 平等性

B. 丰富科学
D. 适当增加

境界

礼仪? 学习护理礼仪的方法有哪些?

原则。

哪几个阶段?

结合实际谈谈如何坚持护理礼仪的原则。