

党的十九大对优先发展教育事业，加快教育现代化，办好人民满意的教育作出了重要部署，对发展职业教育提出了新的要求——完善职业教育和培训体系，加快实现职业教育的现代化，深化体制机制改革，加强师德建设，深化产教融合、校企合作，提升职业教育开放水平和影响力。为我国新时代职业教育和继续教育指明了方向，明确了任务。

科学出版社深入贯彻党的十九大精神，积极落实教育部最新《中等职业学校专业教学标准（试行）》要求，并结合我国医药职业院校当前的教学需求，组织全国多家医药职业院校编写了《全国中等职业教育数字化课程建设规划教材》。本套教材具有以下特点。

1. 新形态教材 本套教材是以纸质教材为核心，通过互联网尤其是移动互联网，将各类教学资源与纸质教材相融合的一种教材建设的新形态。读者可通过“爱一课”互动教学平台，用手机扫描书页，快速实现图片、音频、视频、3D模型、课件等多种形式教学资源的共享，并可在在线浏览重点、考点及对应习题，促进教学活动的高效开展。

2. 对接岗位需求 本套教材中依据科目的需要，增设了大量的案例和实训、实验及护理操作视频，以期让学生尽早了解护理工作内容，培养学生学习兴趣和岗位适应能力。教材中知识链接的设置，旨在扩大学生知识面，鼓励学生探索钻研专业知识，不断进步，更好地对接岗位需求。

3. 切合护考大纲 本套教材紧扣最新《护士执业资格考试大纲（试行）》的相关标准，清晰标注考点，并针对每个考点配以试题及相应解析，便于学生巩固所学知识，及早与护考接轨，适应护理职业岗位需求。

“护理礼仪”是卫生职业教育护理专业的一门专业课程，是一门以公共礼仪为基础，研究护理过程中护士行为规范的综合性应用学科。重视礼仪、学习礼仪、应用礼仪是提高护士综合素质，提升护理品质的一项重要内容。本课程的任务是使学生了解护理礼仪的基本理论和基本知识，掌握礼仪在护理工作中的应用技巧，培养护理专业学生良好的职业素质和行为习惯，为今后学习各门专业课程及从事护理工作奠定基础。

《护理礼仪》是本套教材中的一本，按照本套教材统一要求编写。主要供护理、助产专业使用，也可供其他医学相关专业使用。全书共9章，分别为绪论、护士仪容礼仪、护士服饰礼仪、护士行为礼仪、护士言谈礼仪、护士交往礼仪、护士工作礼仪、护士求职礼仪、涉外礼仪。体例上有案例、知识链接、自测题、实训指导等，帮助学生练习和拓展知识面。

本书在编写过程中，得到科学出版社和各参编单位的大力支持，同时还参考引用了礼仪方

面的大量有关书籍，在此一并表示深切的谢意。本书是全体参编人员共同努力的结果。尽管我们在本书的编写过程中付出许多辛劳，但由于能力和水平有限，难免有诸多不足，敬请广大师生提出宝贵意见，以便不断完善。

编者  
2018年1月

<b>第 1 章 绪论</b> .....	
第 1 节 礼仪的基本概念 .....	1
第 2 节 护理礼仪的基本概念 .....	4
<b>第 2 章 护士仪容礼仪</b> .....	8
第 1 节 头面仪容 .....	8
第 2 节 表情仪容 .....	14
第 3 节 护士仪容礼仪 .....	18
<b>第 3 章 护士服饰礼仪</b> .....	22
第 1 节 着装礼仪 .....	22
第 2 节 配饰礼仪 .....	24
第 3 节 护士服饰礼仪 .....	27
<b>第 4 章 护士行为礼仪</b> .....	32
第 1 节 基本行为礼仪 .....	32
第 2 节 护士行为礼仪 .....	41
<b>第 5 章 护士言谈礼仪</b> .....	47
第 1 节 言谈的基本礼仪 .....	47
第 2 节 护士言谈礼仪 .....	50
<b>第 6 章 护士交往礼仪</b> .....	58
第 1 节 基本交往礼仪 .....	58
第 2 节 护士交往礼仪 .....	66
<b>第 7 章 护士工作礼仪</b> .....	74
第 1 节 常规护理工作礼仪 .....	74
第 2 节 护士日常接待工作礼仪 .....	79
第 3 节 各部门护士工作礼仪 .....	82
<b>第 8 章 护士求职礼仪</b> .....	91
第 1 节 求职礼仪概述 .....	91
第 2 节 书面求职礼仪 .....	92
第 3 节 面试求职礼仪 .....	96
<b>第 9 章 涉外礼仪</b> .....	103
第 1 节 涉外礼仪的概述 .....	103
第 2 节 涉外交往基本礼仪 .....	104
第 3 节 部分国家习俗礼仪和禁忌 .....	107
<b>实训指导</b> .....	112
实训 1 护士仪容礼仪实训 .....	112
实训 2 护士服饰礼仪实训 .....	115
实训 3 护士行为礼仪实训 .....	117
实训 4 护士言谈礼仪实训 .....	120
实训 5 护士交往礼仪实训 .....	121
实训 6 护士工作礼仪实训 .....	122
实训 7 护士求职礼仪实训 .....	127
实训 8 西餐礼仪实训 .....	129
<b>参考文献</b> .....	131
<b>教学基本要求</b> .....	132
<b>自测题选择题参考答案</b> .....	136



## 第 1 节 礼仪的基本概念

## 案例 1-1

胸外科来了两名新护士，林燕和李怡。工作一周后，护士长考察发现，许多患者愿意让李怡为自己服务。林燕和李怡技术考核都是优秀，这是怎么回事呢？通过了解，患者回答：“林护士衣服总是脏脏的，说话又生硬，看样子就不怎么专业。李护士穿着干净清爽，说话温柔和气，我们喜欢她为我们操作。”护士长决定找林燕谈谈礼仪要求。

- 问题：1. 什么是礼仪？  
2. 礼仪的原则有哪些？

我国自古就有“文明古国”“礼仪之邦”的美誉。在五千年的历史演变过程中，不仅形成了一整套完整的礼仪思想和礼仪规范，而且重礼仪、守礼法、行礼教已经内化为民众的自觉意识而贯穿于心理与行为活动之中，成为中华民族的文化特质。礼仪是一个国家社会风气的现实反映，是一个民族精神文明和进步的重要标志。

随着社会的进步，礼仪规范对现代人类生活的影响越来越大。各行各业都把礼仪修养培训作为行业员工上岗培训的首要内容。医疗卫生服务作为一种特殊的服务行业，要充分意识到职业礼仪规范对提高行业服务质量的重要性。因此，护理礼仪已成为护理教育的重要课程。

## 一、礼仪的概念

礼仪是在人际交往过程中得到共同认可的行为规范和准则，是对礼貌、礼节、仪表、仪式的统称。礼仪包括“礼”和“仪”两部分。“礼”即礼貌、礼节，也指礼物；“仪”即仪表、仪态、仪式、准则等。

1. 礼貌 是指人们在交往过程中为表示尊重和友好，通过语言和动作表现敬意的行为规范，如尊称、主动打招呼、道谢等。它反映了时代的风尚与道德水准，体现了人们的文化层次和文明程度。

2. 礼节 是人们在社会交往中表示尊重、祝贺、哀悼等惯用形式，是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式。它具有形式化的特点，主要指日常生活中的个体礼貌行为。

3. 仪表 是人的外在表现，包括容貌、服饰、仪态等。

4. 仪式 是在较为庄重的场合为表示敬意或隆重，举行具有专门程序的规范化活动，如各种会议、项目的开幕式或闭幕式、颁奖仪式等。

从本质上讲，礼貌是礼仪的基础，礼节、仪表、仪式是礼仪的基本组成部分。礼仪是由一系列具体的、表现礼貌的礼节构成，它不像礼节一样只是一种做法，而是一个表示礼貌的系统、完整的过程，在层次上高于礼貌、礼节，其内涵更深、更广。礼仪的含义包括四个方面：第一，

礼仪是一种行为准则或规范；第二，礼仪受文化传统、风俗习惯、宗教信仰及时代潮流的直接影响；第三，礼仪是个人学识修养、品质的外在表现；第四，礼仪的目的是通过社交各方面的相互尊重，达到社会人际关系的和谐状态。

(考点：礼仪的概念)

## 二、礼仪的分类

礼仪按照行业分为行业礼仪（或职业礼仪）和非行业礼仪，行业礼仪有政务礼仪、商务礼仪、服务礼仪；非行业礼仪有社交礼仪和国际礼仪等。

1. 政务礼仪 指公务员在执行国家公务时应遵守的礼仪规范或准则，又称国家公务员礼仪。
2. 商务礼仪 指从事经济贸易活动的人员在工作交往中应遵守的礼仪规范和准则。
3. 服务礼仪 指各类服务行业的从业人员在本职岗位上应遵守的礼仪规范或准则。
4. 社交礼仪 指人们在一般性交际应酬场合中应遵守的行为规范或准则，又称交际礼仪。
5. 国际礼仪 指人们在国际交往中，在和外国人打交道时应遵守的礼仪规范或准则，又称涉外礼仪。

## 三、礼仪的原则

遵循礼仪规律，坚持礼仪原则，是更好地学习、应用礼仪知识进行人际交往的一大关键。

1. 遵守原则 在交际活动中，每一位参与者都必须自觉、自愿地遵守礼仪规则。否则，除交际沟通失败外，还会遭受公众指责。这种不约而同地督促每位沟通交往者自觉自愿以礼仪规范自己交往言行的现象，即为遵守原则。只有掌握、坚持这条原则，才能保障礼仪的逐步推广和规范运用。

2. 自律原则 古人云：“己所不欲，勿施于人。”礼仪规范由“对待他人的做法”和“对待自己的要求”两部分组成，其中最重要的就是对自我的要求，即运用中需要重视自我要求、自我约束、自我控制、自我检点、自我反省，对待个人的自律要求是礼仪的基础和出发点。

3. 敬人原则 要求人们在交际活动中，对交往对象要互谦互让、互尊互敬、友好相待、和睦共处。始终恭敬重视对方，注重将敬人放在人际交往活动的首位。真正灵活掌握、运用礼仪规范知识，引领、督促双方的人际交往，彼此诚挚相处、深情互见。

4. 宽容原则 即在交往活动中，不仅要严于律己，更要宽以待人，多理解、体谅、容忍他人，而不要求全责备、过分苛求、咄咄逼人。要有容人之短、海纳百川的胸襟与度量，“水至清则无鱼，人至察则无徒”。自觉给他人个人行为的自由，切实做到在严于律己的前提下宽以待人，宽待容忍那些与众不同、与己不相同的行为。

5. 平等原则 平等是礼仪的核心，对人应以诚相待，一视同仁，给予同等礼遇。这是人际交往时获得对方接纳、理解、尊敬和友好的一件法宝，务必熟练掌握、坚持常用。

6. 从俗原则 礼仪交往要求人们尊重对方、入乡随俗，而不要妄自尊大、自以为是，或歧视甚至否定其他民族和国家的习俗。人际交往时要正确认识和尊重因不同国情、民族及文化背景所形成的“十里不同风，百里不同俗”的客观现实，坚持入乡随俗，注意确保自己的言行与绝大多数人的习惯做法相同，杜绝自高自大、否定他人、唯我独尊的交往恶习，使礼仪规范运用得心应手、生动自如。

7. 真诚原则 要求人们在运用礼仪时,务必以诚待人、表里如一、言行一致,不得口是心非、阳奉阴违。在社交场合,并非每个人都能有优美的姿态、潇洒的风度、得体的谈吐,但只要真诚相待,就能赢得对方的礼遇和信任。

8. 适度原则 在与人交往时,首先要感情适度,既要彬彬有礼,又不能低三下四;其次要谈吐适度,既要坦率真诚,又不能言过其实;最后要举止适度,既要优雅得体,又不能夸张造作。坚持适度得体,注意经常优化交往技巧,努力做到把握分寸、符合规范、表达敬意,保障人际交往的有效性。

(考点:礼仪的原则)

### 知识链接

#### 曾子避席

一次,孔子问坐在身边的弟子曾子:“过去的圣贤之王有至高无上的德行、高深的学问以教化天下人民,所以君臣相安、人民安居乐业,你知道是为什么吗?”曾子听了,明白老师是要指点他道理,于是起身离席,恭恭敬敬行礼答道:“学生愚钝,不知其中的深刻道理,请老师指教。”

这便是“曾子避席”的故事。在这里,“避席”是一种非常礼貌的行为,当曾子听到老师要向他传授时,起身离席、行礼请教,是为了表示他对老师的尊重。曾子知书达理,向老师求教时的礼貌、谦逊态度成为后世传颂的佳话。

## 四、礼仪的作用

通常,礼仪以其独特的作用联络个人、维系社会,成为人们约定俗成地运用、遵守的行为规范和习惯。这些作用具体包括以下几点。

1. 沟通作用 实践证明,任何成功的人际交往与交往双方相互热情问候、亲切微笑、文雅谈吐、友善目光、得体举止等以礼相待的言行密切相关。因此,礼仪形成了人类交流感情、达成共识、建立友谊和开展活动的群体生活纽带,是人们进行人际交往必须借助、利用的力量。

2. 协调作用 作为人们社会交往活动的一种润滑剂和人际关系建立发展的适用调节器,礼仪对于构建扶持一种新型人际关系,具有友爱、团结、平等及互助的重要作用。人们交往时只要充分利用礼仪的这种作用,就可尊重取悦对方,缓和冲突矛盾,产生信任、好感,加强紧密合作,进而达到个人亲切友好、平易近人,群体团结互助、营造友谊的目的。

3. 维护作用 由于礼仪是人类社会文明发展程度的衡量标志和客观反映,因而对维护社会秩序和促进文明建设,具有法律不能替代的作用。礼仪的这种作用可有效地督促人们知书讲礼、文明守纪,理性地促成家庭和睦、社会稳定,进而营造和谐安定的社会环境,对于良好的社会风尚形成产生深刻、广泛和持久的影响。

4. 美化作用 在人类生活经验中产生的礼仪规范,十分讲究人的内在美和外在美的和谐统一。强调一个人塑造良好形象时,必须内外优化,整体配合,逐步形成内有美好心灵、外有优美举止和美丽仪表的有机整体。只有在个人重视自身美化的基础上,才能使人们相处更和睦、生活更温馨、事业更兴旺。

5. 教育作用 实际上,蕴含丰富文化内涵的礼仪规范,历年来一直作为人类的教育工具,巧妙地以合理劝阻、客观评价、典型示范和熏陶影响等教育方式引领帮助人们纠正不良行为习

惯,逐步成为通情达理、助人为乐、精通业务、讲求奉献的好公民。此外,从教育角度而言,严格按礼仪规范交往的个体本身还具有示范教育的作用,可直接给周围的人提供耳濡目染的教育机会,有利于人们改正缺点、端正品行、净化心灵、陶冶情操,有利于从整体上提高人民群众的综合素质。

## 第2节 护理礼仪的基本概念

### 案例 1-2

患者,女,55岁,农民,小学文化。因多饮、多食、多尿伴体重减轻,来院就诊,门诊以“糖尿病”收入院。责任护士李怡非常热情地迎接患者,耐心地与其沟通,认真实施各项护理操作。但患者因患病焦虑及更年期综合征,情绪不稳定,易怒,多次刁难。李怡均举止优雅、态度和蔼地解决了患者提出的难题。

- 问题: 1. 李怡的言谈举止符合护理礼仪的哪些特征?  
2. 护理礼仪的作用有哪些?

护理是救死扶伤的神圣职业,护士是人们心目中的“白衣天使”,是爱心、细心、耐心、责任心的代名词。护理礼仪与修养,直接影响着护士职业形象和护理职业的发展,影响着护理质量的提高和护理专业的发展。护理礼仪文化应当渗透于护理教育当中,使整个护士队伍群体素质更为优质和提升,更受到社会的尊重和信赖。

### 一、护理礼仪的含义

护理礼仪是护理工作者在进行医疗护理和健康服务过程中形成的被大家公认和自觉遵守的行为规范和准则,属于职业礼仪的范畴,是一种专业文化模式。

护理礼仪来源于护理实践,又须直接应用于护理服务,是护士素质、修养、行为、气质等各方面的综合反映。具体来说,它是护理人员在整个护理过程中,为了塑造个人和组织的良好形象,所应当遵循的尊重患者、尊重患者家属、尊重其他工作人员的礼节,并注重自身仪表、仪态、仪容等方面的规范和程序。护理礼仪是一般礼仪在护理工作中具体的运用和体现,对于培养合格护士,提高护理服务质量和优化护理整体综合素质作用重大,影响深远。

(考点:护理礼仪的含义)

### 知识链接

#### 优秀护士的理想特征

外观整齐清洁,亲切自然;性格开朗,能给别人带来轻松愉快感;具有敬业精神;具有责任感和工作主动性;具有良好的沟通技巧;具有专业知识和娴熟的技能;有思想,有主意,有方法;待人谦恭,懂得做人做事的礼节道理;人际关系良好,尊重患者、同事、亲友。言行品性可让人信赖。善良,有同情心,肯帮助别人。

### 二、护理礼仪的特征

1. 规范性 护理礼仪是护士必须遵守的行为规范,是建立在相关法律、规章、守则和原则基础上的,是护士待人接物、律己敬人、行为举止等方面规定的模式或标准。这种规范性,不仅约束着护士自身的行为,也是衡量护士合格与否的尺度。例如,不少国家对护士的着装有统



一规定,工作时必须戴帽,穿护士服和护士鞋等。

2. 强制性 护理礼仪中的各项内容是基于法律、规章、守则和原则基础上的,对护士有一定的约束力和强制性。护理人员提供的护理服务,实质上是由一系列专业性很强的护理操作技术组成的,如给药、导尿等,其目的是满足患者生理和心理需求。而护理礼仪也正是在这些操作实施过程中通过规范的举止和合适的语言得以体现的。因此,在日常护理工作中,护理人员必须约束自己的一些不正确、非专业的行为和语言。必须牢记,严格地遵循操作技术原则是为服务对象提供良好护理服务的重要保证。

3. 综合性 护理礼仪作为一种专业文化,是护理服务科学性与艺术性的统一,是人文和科技的结合,是伦理学和美学的结合。护理礼仪体现的是护理人员的综合素质,不仅反映在护理人员的服饰仪表和外在精神面貌上,更是其内在的道德品质、思想素质、敬业精神和自身修养的深层展现,在护理活动中体现出护士的科学态度、人文精神和文化内涵。护理礼仪强调对患者的人文关怀和对生命的尊重,护理人员在服务患者的过程中必然会体现出科学的工作态度和丰富的文化底蕴,在为患者进行各项护理操作时必然展现出自身的语言美、风度美和技艺美,从而让服务对象感到满意。

4. 适应性 护士对不同服务对象或不同的文化礼仪具有适应能力。南丁格尔指出:人是各种各样的,社会、职业、地位、民族、信仰、生活习惯、文化程度不同,所患疾病也不同,要使千差万别的人都达到治疗和康复所需要的状态,这本身就是一项最精细的艺术。随着国际友好往来增多,护理工作面对的患者其信仰、风俗、文化等各方面都有所不同,护士要在工作中尊重患者的信仰、文化、习俗,并在交流、接触、调整中相互融合适应。

5. 可行性 护理礼仪要运用于护士实践中,应注重礼仪的有效性和可行性,要得到护理对象的认可和接受。护理礼仪要求具体细致、通俗易懂、切实可行,易于学习和掌握,可广泛应用于日常护理活动中,才有生命力和持久性。护理礼仪如果能恰到好处地应用到护理工作中,必将有利于护理工作建立良好的医护关系、护患关系,提高工作效率和护理质量。

(考点:护理礼仪的特征)

### 三、护理礼仪的作用

南丁格尔曾说过:“护士其实就是没有翅膀的天使,是真善美的化身。护士走路的艺术、谈话的艺术、操作的艺术,都会给患者带来不同的心理感受,而我们希望的是带给患者未来、幸福、安宁和健康。”随着社会的进步、科技的发展及医疗模式的转变,人们对健康需求及对医疗服务质量的要求越来越高,护理礼仪已成为医院文化建设的重要组成部分。

1. 塑造个人形象,密切护患关系 从表面上看,护理礼仪只是一种职业行为,但实际上却具有非常丰富的文化内涵,是人的全部文化修养的外在体现,既反映了护士职业“以人为本,关爱生命”的原则,又体现出对他人的尊敬、友好。护理礼仪作为护士尊重患者的形式,也是护士获得患者尊重的重要途径之一。护理人员行为举止有礼、谈吐文雅、外表端庄、处事大方、办事沉着及对护理事业执着的追求都能彰显其人格魅力,成为美的载体,获得患者的尊重、信赖与合作,唤起患者对生活的向往,产生美的享受和追求,给患者以精神上的鼓舞,增添其战胜疾病的信心和勇气,有利于患者的身心康复,成为密切护患关系的桥梁。

2. 树立职业形象,提高护理质量 护理礼仪是护士职业形象的重要组成部分,是护士素质、修养、行为、气质的综合反映。良好的护理礼仪能使护理人员在护理实践中充分体现其自

尊心、自信心、责任心。护士个人在工作场所的言谈举止、衣着服饰，已不再是单纯的个人行为，而是与所在医院的声誉紧密联系，甚至影响到社会对护士职业的评价，影响到护士在社会中的地位。同时，将护理礼仪融入临床护理工作的始终，可强化护理行为效果，提高护理质量，还可以构建和谐和谐的护患关系，提升服务对象的满意度。

3. 融洽医护关系，营造和谐环境 人际交往，贵在团结与和谐。医护工作是互相配合、共同完成疾病治疗，并以促进患者康复为最终目标的工作。繁忙工作中对同事的一句问候、一个微笑、一句关切的话语，都可以拉近彼此的距离。而仪容整洁、精神饱满、行动干练，可获得同事的信任，有利于彼此的协作。因此，运用护理礼仪，对同事以礼相待，关心、体贴和尊重他人，可以营造和谐愉悦的工作环境。

#### 四、护理礼仪修养的培养方法

“做人先学礼”，礼仪教育是我们人生的第一课。良好的气质和礼仪，绝不是先天就具备的，而是通过后天不断地学习和训练才逐渐形成的。要学好护理礼仪，必须充分发挥个人的主观能动性，注重理论联系实际，采取多种途径对礼仪修养进行培养。

1. 加强道德修养培养 作为社会道德的一种载体，礼仪修养始终离不开道德修养。有德才会有礼，修礼必先修德，两者紧密相连，密不可分。凡要提高礼仪修养水平，则必先大力加强道德修养，尤其对护理礼仪修养更是如此。因为护士只有通过强化道德修养，树立高尚的职业道德，才能具备优良的礼仪修养，切实密切护患关系，塑造护士良好形象。所以，每个护士都应高度重视自己的道德修养，严格遵守护理职业道德规范，在此基础上进一步加强自身的礼仪修养，以礼仪化的言行自觉维护“白衣天使”的崇高声望和荣誉。

2. 注重礼仪知识学习 礼仪学是一门综合性的专门学科，它和公共关系学、传播学、美学、民俗学、社会学等许多学科都有密切关系。一个人只有具备广博的文化知识，才能深刻理解礼仪的原则和规范；只有具备较高的文化层次，才能在不同场合更加自如地运用礼仪。因此，要提高自己的礼仪修养，必须注重礼仪知识和相关知识的学习，提高文学、艺术欣赏能力和审美能力，提升综合知识素养水平和文化底蕴。并将所学知识内化为文明素质和修养，将日常的语言美、举止美、仪态美转化为内在美、气质美、风度美，做到“知书识礼”，使护士美好形象的塑造得到升华，成为深受患者、同行和社会欢迎和放心的执业护士。

3. 开展护理礼仪的行为规范训练 学习护理礼仪是一个渐进的过程，不可急于求成，应该从基本的行为规范开始。例如，护士站姿、走姿、坐姿、蹲姿、端治疗盘、持病历夹、推治疗车和行礼问候等姿态的训练，需要循序渐进地反复训练才能达到良好的效果。在养成优雅端庄的行为举止、具备良好的语言沟通技巧之后，才能将其应用于护理实践中。

4. 应用于护理专业课程学习 除在护理礼仪课程中加强对护理礼仪行为规范的训练外，还应将护理礼仪应用于护理专业其他课程的学习中，尤其是“内、外、妇、儿、基”护理课程的学习，要主动将护理礼仪修养和沟通技巧渗透到各项护理操作中去，进行场景模拟练习，强化将理论与实践相结合的能力。

5. 规范临床护理礼仪实践 在提高护理礼仪修养时，要以积极的态度，坚持理论联系实际，将自己学到的护理礼仪知识积极运用于临床护理工作之中。护理礼仪本身就是一门应用科学。因此，学习护理礼仪，务必要坚持理论和实践的统一。要注重实践，将知识运用于实践，不断地在实践中学习，这是学习礼仪的最佳方法。离开实践，修养就成为无源之水、无本之木。

护理人员应该在临床工作中,时时处处自觉地从大处着眼、小处着手,以礼仪的准则来规范自己的言行举止。要提倡以老带新,互帮互教,团队协作,共同提高。

总之,礼仪之邦传承礼仪,现代社会注重礼仪。我国的护理礼仪与生俱来就具有中华文化的内涵及民族特色,现已成为中华礼仪的一道靓丽风景线。

## 自 测 题



### 一、名词解释

1. 礼仪
2. 护理礼仪

### 二、填空题

1. 礼仪的作用包括\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。
2. 护理礼仪的作用包括\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。

### 三、选择题

A<sub>1</sub>/A<sub>2</sub>型题

1. 礼仪的概念不包括( )
  - A. 礼貌
  - B. 礼数
  - C. 礼节
  - D. 仪表
  - E. 仪式
2. 护理礼仪属于( )
  - A. 政务礼仪
  - B. 商务礼仪
  - C. 职业礼仪
  - D. 国际礼仪
  - E. 社交礼仪
3. 护理礼仪的特征为( )
  - A. 强制性
  - B. 专业性

C. 服从性                      D. 灵活性

E. 操作性

4. 患者,女,72岁,宫颈癌末期,怨恨家属对其照顾不周,经常无故发怒,护士应遵循的护理礼仪原则是( )
  - A. 从俗原则
  - B. 真诚原则
  - C. 宽容原则
  - D. 自律原则
  - E. 遵守原则
5. 患者,男,56岁,农民,胃癌术后。护士在探视时间与其进行交谈。谈话过程中,护士手机来电,护士立即接听电话,患者感到伤口阵阵疼痛,并很烦躁。护士违反了下列哪项护理礼仪原则( )
  - A. 适度原则
  - B. 从俗原则
  - C. 平等原则
  - D. 敬人原则
  - E. 真诚原则

### 四、简答题

1. 礼仪的原则有哪些?
2. 护理礼仪的特征有哪些?
3. 如何培养护理礼仪修养?

(李 蕾)

## 第 1 节 头面仪容

## 案例 2-1

李怡是一名刚刚参加工作的年轻护士。今天是她第一天上班，爱美的她早早来到科室，穿戴整齐。戴帽子时特意别了一个自己喜欢的靓丽发夹，还留了一小缕头发沿着面颊搭下来，修饰自己略显圆润的脸蛋，并且化了个突显五官的精致妆容。可是护士长却批评了她，说她不懂得护士的仪容礼仪。

- 问题：1. 什么是仪容礼仪？  
2. 化妆礼仪的要求有哪些？

仪容，通常是指人的外貌或容貌，主要包括头部和面部。在人际交往中，每个人的仪容都会引起交往对象的特别关注，并将影响到对方对自己的整体评价。在个人的仪表问题之中，仪容是重中之重。

仪容礼仪主要包括仪容自然美、修饰美和内在美。仪容自然美是仪容礼仪的第一层次，通常一个人天生丽质，必然让人觉得赏心悦目。仪容的修饰美是指个人依据礼仪规范和自身条件对仪容进行必要、恰当的人为修饰。通过化妆修饰、发式造型、着装佩戴等手段，弥补和掩盖在容貌、形体等方面的不足，并在视觉上把自身较美的方面展现出来，使外形得以美化。仪容的内在美，是人的思想、品德、情操、性格等内在素质的具体体现。内在美是岁月的沉淀，须经后天的培养，它完善了仪容美的整体内涵，是仪容美的最高境界。真正意义的仪容美，是以上三者的高度统一。

## 一、发型礼仪

发型是仪容美的重要组成部分，是自然美和修饰美的结合。

## (一) 发型礼仪的要求

1. 干净整齐 头发干净整齐是发型礼仪中的一项基本要求。如果头发油、头屑多还有异味，就会给人一种不爱干净的负面印象。头发的清洗要科学有效，根据清洁度、发质特点、环境和温度来选择清洗频率。一般来说，油性头发要比干性头发清洗频率高；头屑多、环境污染重的清洗频率应高；天热比天冷的清洗频率高。清洗时，水温应控制在 40℃ 左右。洗头前先梳发，洗发液先挤在手心揉搓至起泡后再涂于头发上，用指腹轻轻揉搓发根至发梢，然后再用清水清洗干净。最后用适量护发素按摩发尾处并冲洗干净。

2. 合理养护 头发与五脏密切相关，中医言“发为血之余，发为肾之华”。如果肝肾虚，就会精血不足，头发自然也就不好。而头发与肾脏的关系则尤为密切。所以平时可以多吃一些黑芝麻、黑豆、核桃、黑米等食物，强肾润发。也可以向医生咨询选用一些何首乌、枸杞子之

类的中药。在日常生活和工作中,学会劳逸结合,释放压力,尽量保持心情愉悦放松,避免过度思虑和焦躁。可以进行一些体育锻炼,适度的腰部锻炼对于固肾润发也有好处。

3. 发质健康 好的发质可以传递给人一种健康整洁的印象。现代社会女性为了追求时尚,大多数人都会电焗及烫染头发,这样容易损伤发质,使头发变得枯燥、分叉、打结,看起来既不美观也不健康。生活中应尽量减少电焗及烫染对头发的伤害,让自己发质健康、发色自然。

## (二) 发型的选择

1. 发型与脸型 常见的脸型包括瓜子脸、圆脸、方脸、长脸、菱形脸、三角形脸、倒三角形脸等,修饰原则是发型不与脸型重复。发型的轮廓必须配合脸型的轮廓,两者合以椭圆形为美。

(1) 瓜子脸:俗称鹅蛋脸,是非常理想的一种脸型。拥有这种脸型的女性尤其显得端正典雅,适用于任何发型。切记不可太过复杂,以免影响本来脸型之美。

(2) 圆脸:圆脸比较圆润丰满,最好选用头顶较高的发型,或者侧刘海和直线条的发型来拉长脸部,两侧略收紧,使脸型向椭圆靠拢。女性头发在颈部可多留一些,最好把额头露出。男性可以让顶发直立蓬松来达到拉长脸型的效果。

(3) 方脸:方脸的主要特征为脸型方正,额头和下颌均较为开阔,给人以刚毅之美,缺点是不能展现女性的柔美。选用发型时要注意把顶部做高打造蓬松效果,两侧鬓角自然包裹下颌呈弧形,削弱方的感觉,打造圆润柔和之感。女性应以多层次、柔和的发型来弱化脸部僵硬的线条。男性顶部也可同样做到头发蓬松,刘海一定要尽量保留偏斜向刘海,并且将脸颊旁边的头发做蓬松,减少直线的感觉。

(4) 长脸:古代贵妇喜欢长脸型,因为这种脸型有种难以言说的贵族气质。但是长脸型的人容易显老,原因是眼角到嘴角的距离过长,额头露出较多。为了弥补这种脸型的不足,额前垂下刘海是很关键的补救措施,这样在视觉上可以缩短脸的长度。切忌把发顶打蓬垫高,或者剃成光头,适合在脸颊两侧加宽发量,长发烫成波浪修饰面部两侧的直线条。不宜把头发剪太短,这样看起来脸会显得更长。

(5) 菱形脸:又称“枣核形脸”。前额下颌轮廓狭窄,颊骨宽阔而高,给人的感觉非常灵巧。脑门处可以用齐刘海来补偿缺陷,让上面看起来宽一些。女性应避免平直的造型使颧骨突出,可以用蓬松的波浪增加脸型的柔和感,适合稍微凌乱富有浪漫感的发型。男性可以让顶部头发蓬松,注意刘海不要分缝。

(6) 正三角形脸:额部较为狭窄,腮部较为宽阔,呈上小下大的典型特点,给人的感觉比较稳健。此种脸型的发型应该把发顶部收紧,两侧放松,自然包裹宽阔的腮部和下颌,刘海可选用斜分,弱化上小下大的正三角形脸型。

(7) 倒三角形脸:又称“心形脸”或“甲字脸”。这种脸形与正三角形脸正好相反,特点是额部较为宽阔,两腮比较狭窄,呈倒置的三角形,给人的感觉是瘦小灵巧。下颌线条很迷人,发型应着重缩小额宽,并增加脸下部的宽度,女性头发长度以中长或垂肩长度为宜,发梢卷曲蓬松可以达到增宽下巴的效果。男性要注意头顶头发不要太蓬,两侧头发做得蓬松即可。

## 2. 发型与体型

(1) 矮小身材的发型:身材矮小者,给人以小巧玲珑的印象,此种身形的人不宜留长发,也不宜把头发搞得粗犷、蓬松。可选择短发或利用盘发增加高度,设计应精致。

(2) 高瘦身材的发型:这种身材比较理想,适合留长发,不宜盘高发髻,也不宜将头发削剪得太短。

(3) 矮胖身材的发型：矮胖的人要尽可能弥补自身的缺点，在发型的设计上要强调整体发势向上，应选用有层次感的短发、前额翻翘式等发型，不宜选择长波浪、长直发。

(4) 高大身材的发型：这种身型的人应该尽量减少给人粗鲁的印象。优先选择简洁的短发，切忌发型花样繁复。

另外，选择发型也要注意脖子的特点。脖子长的人适合稍长的、波浪大的发型；脖子短的人要把头发扎起，暴露脖子，使其显长。

### 3. 发型与服饰

(1) 隆重的晚礼服：穿礼服一般是出席比较正式且隆重的场合。披肩式的发型往往显得不够庄重，因而搭配此类服饰以盘发为好，精心打理的挽发也使人体的颈项显得尤为修长，衬托出着装者优雅的服饰气质。

(2) 正式场合的套装：职业女性在着职业装时发型应干练利落，不宜披头散发或者扎高马尾、高丸子头等。

(3) 运动风格的服饰：穿此类服装时，发型多以利落的短发或是马尾辫为主，这样的发型不但具有活力也便于运动。

4. 发型与年龄、职业 年龄不同，职业不同，选择的发型自然有所不同。青年学生，应以简洁、清爽的发型为主，不宜烫发和染发；老年人可选择大卷的短发，给人感觉慈祥、亲切；职场男女可选择端庄、干练的适合职业特点的发型，忌轻佻、另类的发型和发色。

## 二、面容礼仪

面容是指人的容貌，是一个人精神面貌的外观体现。干净清爽是面容礼仪的基本要求。每个人都应该养成良好的卫生习惯。如果面容不洁、满脸油污甚至浑身异味，那必然会破坏美感。

1. 眼睛 眼睛是心灵的窗户，是人际交往中彼此注意最多的部位，也是面容礼仪中要注意的重要部位。注意及时清除眼睛的分泌物，如有眼疾需及时治疗并在家休养，回避社交活动。不宜当众滴眼药水、擦眼屎等。

2. 眉毛 眉毛要修剪成形，杂乱的眉毛给人不洁的印象，过短的眉毛也容易让人觉得滑稽。如果眉型不好，可以通过化妆来弥补。

3. 鼻子 注意鼻腔清洁和定期清理鼻头。在公共场所注意不要挖鼻孔、擤鼻涕、挤鼻部黑头等。男性要注意勤剪鼻毛。感冒时最好戴好口罩遮住口鼻出行。

4. 口腔 坚持早晚刷牙，饭后漱口。上班前不宜吃有刺激性气味的食物，比如葱蒜、韭菜、臭豆腐等。上班期间不要咀嚼口香糖，吃东西后记得检查牙齿表面有没有异物残留。谈笑时，不要发出不雅的声响，如咳嗽、清嗓、打嗝等。若不慎发出声响，要向身边的人致歉。

5. 耳朵 平时注意清洁耳朵，洗发后及时擦拭外耳道内污水，及时清理耳中的分泌物，修剪较长的耳毛。

6. 颈项 是面部的延伸，平时保养面部时注意也要保养颈部。避免颈部皮肤松弛暗沉与面部皮肤形成较大反差，在做好清洁的同时，做好护肤和防晒。

## 三、化妆礼仪

爱美之心，人皆有之。不得不说，美始终具有一种令人无法抗拒的震慑力，尤其是人体的