



# 第一章 护理礼仪概述

## 学习目标

### 知识目标

1. 知晓礼仪、护理礼仪的含义。
2. 识记护理礼仪的基本要求、功能和原则。
3. 理解建立良好护理服务意识的重要性。
4. 知晓提高自身礼仪修养的途径和方法。

### 技能目标

1. 能分析当前护理礼仪实践中存在的问题。
2. 能根据护理礼仪的要求自觉遵守护理礼仪规范。
3. 能通过所学知识形成自觉的护理服务意识,逐步提高自身的礼仪修养。

## 引导案例

### 欠缺礼仪的小张

结束实习,顺利考取执业护士资格证书,小张开始寻找自己心仪的工作。因为学习成绩出色,小张很快就得到了一个机会,到一家三甲医院进行面试。因为是第一次参加面试,小张非常看重,以至于化妆耗费时间太长而迟到了五分钟。而在面试的时候,小张又表现得非常紧张,进门的时候忘记敲门,离开的时候也忘了说再见……

**问题:**小张在面试中存在哪些不足?

**分析提示:**随着市场经济的快速发展,国际交往、社会活动的日益频繁,社会组织和个人对礼仪的重视程度越来越高,有“礼”走遍天下,无“礼”寸步难行,礼仪已成为个人立身处世、企业谋生求存的重要基石。自医疗卫生体制改革以来,我国的医疗卫生市场已经形成了多元化的竞争构架。在健康需求快速增加、整体护理系统化的今天,对护士提出了更高的要求。护士作为医院的

重要群体,在竞争中求生存、谋发展的关键在于其良好形象的树立和优质高效的服务。而优秀的服务品质主要取决于文明得体的护理服务礼仪、安全健全的服务技能、准确快捷的服务效率和优美舒适的服务环境。在这四个方面中,护理礼仪是护理行业展示给患者的第一印象。这就要求从业人员不但应具备精深的专业水平和娴熟的护理技能,更应了解和掌握护理礼仪技巧,自觉遵守护理礼仪规范。

## 第一节 礼仪与护理礼仪

人类区别于动物的一个显著特征毫无疑问是人类的社会性。人类的活动不仅受到自然规律的影响和制约,还受到社会规范的影响和制约。在这些社会规范中,除了道德规范和法律规范以外,还有一个很重要的方面,即礼仪规范。

### 一、礼仪

礼仪作为人类历史发展中逐渐形成并积淀下来的一种文化,始终以某种精神的约束力支配着个体的行为,从一个人对它的适应和掌握的程度可以看出他的文明与教养的程度。因此,礼仪是人类文明进步的重要标志。

#### (一) 礼仪的含义

礼仪是“礼”和“仪”的统称,是指在人际交往过程中,人们为了表示尊重与友好而共同遵守的行为规范和准则。“礼”的含义是“尊重”。孔子云:“礼者,敬人也。”礼是一项做人的基本道德标准。“仪”的含义是“规范的表达形式”,任何“礼”的基本道德要求都必须借助规范的、具有可操作性的“仪”才能得以表现。

在现代社会里,礼仪是人们在平等互尊的基础上进行交往时用以规范行为、沟通思想、交流情感、促进了解的重要形式,是人的道德修养和文明程度的外在表现,是建立和谐有序社会的重要保障。具体来讲,礼仪是社会组织或个人在人际、社会乃至国际交往中以约定俗成的程序、方式来表现律己、敬人的行为规范。这种律己、敬人的行为规范,从个人修养的角度来看,是一个人内在素质和修养的外在表现;从道德的角度来看,是为人处世的行为规范和行为准则;从交际的角度来看,是一种交往的方法和技巧;从民俗的角度来看,是人类沿袭下来的待人接物的习惯做法;从审美的角度来看,是人心灵美的外化。礼仪又是通过礼貌、礼节、仪式体现出来的,三者既相互联系又有各自特定的内容和要求。

礼貌是礼仪的基础,主要是指在人际交往和社交过程中表现出来的敬意、友善和得体的气度与风范。礼貌的思想核心和首要内容就是一种敬人的态度。例如,护理人员在为患者服务时,要求“来有迎声,问有答声,走有送声”,并使用“请、您好、对不起、谢谢、再见”等文明用语。这些都是礼貌在护理工作过程中的体现。

礼节是礼仪的基本组成部分,是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式。它主要是指人们在工作中表现出来的对他人的尊敬、祝颂,迎来、送往,问候、致意等各种惯用的规则和形式。礼节的应用强调的是得体,即根据不同的交际对象和交际场合施以恰当的礼节。护理礼节是护士对交往、接待、治疗的患者由衷地表示尊敬、和善与友好的行为方式。例如,在接待患者过程中的站姿、行姿和坐姿的要求,以及导医每天站立迎接患者的要求,等等。

仪式通常是指围绕一定主题所举行的具有某种专门规定的程序化行为规范的场合，一般较大且较隆重，以表示重视、尊重和敬意。如开业典礼、庆祝典礼、迎宾仪式、签字仪式等。仪式是由一系列具体表现礼貌的礼节构成的。礼节与仪式相比，礼节只是表示礼貌的一种做法，而仪式则是表示礼貌的系统且完整的过程。

由此可见，礼貌、礼节、仪式三者是互相渗透、相辅相成的，但又有一定的区别。礼貌的核心是尊重他人的一种态度，从社会学的角度讲，是个人行为的一种道德规范，它决定一个人待人处世的基本行为倾向，较之礼节更为根本。礼貌只是大致指出人行为的方向和轮廓，而礼节则是体现礼貌的行为细节，尊敬他人的态度要以相应礼节的配合才能体现出来，二者之间的关系实为内容与形式的关系。礼节是礼貌的外在表现形式，礼貌则是礼节实施的内容基础。仪式主要是作为一种集体性的社交活动形式来说的。在仪式中，对礼貌和礼节又有不同的要求。

## （二）礼仪的起源

中华民族是人类文明的发祥地之一，礼仪作为中华民族文化的基础有着悠久的历史。礼仪究竟于何时、因何故而起，自古以来，人们做过种种探讨，但归纳起来，大体有五种礼仪起源说：一是天神生礼说，二是天、地、人统一说，三是人性说，四是人性和环境矛盾的产物说，五是生于理、起于俗说。

### 1. 天神生礼说

礼仪的起源可以追溯到原始社会，那时生产力水平极为低下，人们对自然现象既无从认识，更无从把握，只好推测在人类之外存在一种超自然的力量在干预着人类的生活，这种超自然的力量源于天地鬼神。于是，人们对其产生了敬畏，进而开始了相关的祭祀活动。这些祭祀活动的动作、程序就是礼仪的渊源。《左传》有言：“礼以顺天，天之道也。”这说明合乎天意的礼便是合乎“天道”。

### 2. 天、地、人统一说

天、地、人统一说认为，天、地与人具有制约关系和统一性，天地的观念包含许多自然界的规律，而礼仪是对这种制约关系和统一性的体现。子曰：“夫礼，天之经也，地之义也，民之行也，天地之经，而民实则之。”就礼仪的内容而言，的确有部分内容反映了三者之间的制约关系和统一性，如顺天地之规律、行四时之证等；当然也有很大一部分内容与此无关，如等级贵贱之分绝非源于天地之别。

### 3. 人性说

礼源于人性是儒家学说的基本观点，它把人性和礼结合了起来。孔子则以“仁”释礼，把礼当作处理人际关系的行为准则；同时，他又把“仁”当作礼的心理依据，克己爱人则为仁，以仁爱之心处理人与人之间的关系则为礼。孟子认为，在人性中存在善端，故而人皆有恻隐之心、羞恶之心、辞让之心和是非之心。恻隐之心为仁之端，辞让之心乃礼之端。孟子从人的本性上找到了礼的心理依据。

### 4. 人性和环境矛盾的产物说

礼源于人性和环境矛盾的产物说同样与人性有关。荀子认为，人天生好逸恶劳，欲壑难填，但是社会资源是有限的，为了解决这一矛盾，于是制定了礼仪，目的就是抑制人的恶性，培育人的善性。因此，礼被看成抑恶扬善的工具。

### 5. 生于理、起于俗说

理是指事物发展的必然性和规律性。该观点认为，人们想要正常地生存和发展，就必须有一套规范来约束自己，这些合理的行为规范就是礼。荀子又曰：“礼以顺民心为本，顺人心者，礼也。”此话把事物的理落到实处，使之与民俗习惯相联系，于是就有了礼起源于俗的说法。从礼和俗两方面来说明礼的起源，使礼不仅获得了哲学上的依据，还获得了民间的基础，这样就可以解释礼可因理而变、因俗而异。这一观点是对礼的起源更深入的探讨与概括。

综合以上五种观点,结合现代人类学研究的成果,可以认为礼仪是与部落群居的形成过程同步产生的。部落群居的生活要求人们必须进行交往,原始人开始用手势、表情反映意向,用击掌、拍手、拥抱等表达感情,用手舞足蹈等庆贺丰收等,这些都是人际交往礼仪的雏形。敬天祭神(表现形式主要是图腾)活动的开展使礼具备了最基本的内容。

### 小常识

#### 图腾崇拜

图腾崇拜是发生在氏族公社时期的一种宗教信仰现象,一般表现为对某种动物的崇拜,也是祖先崇拜的一部分。图腾主要出现在旗帜、族徽、柱子、衣饰、身体等地方。目前,对于图腾崇拜的研究也是对于原始社会研究的重要组成部分,图腾崇拜现象蕴含着重要的历史人文意义。

### (三) 礼仪的表现形式

#### 1. 语言礼仪

(1) 语音类礼仪。语音类礼仪是指通过不同的语音表示礼仪,即通过声音的高低、音色、语速和声调等暗示不同的意义。首先,声音表达要让人感到真实、朴实、自然;其次,音量要控制得当,需轻柔时勿高昂,需低沉时勿喧哗;最后,音调要注意抑扬顿挫、和谐有致。

(2) 口头类礼仪。口头类礼仪是指通过口头语言的形式表达各种礼仪,即以谈话的方式表示礼节,表达时要注意时间原则、地点原则和对象原则。

(3) 书面类礼仪。书面类礼仪是指通过书面语的方式表达礼仪,用于非面对面人际交往。通过感谢信、贺电、函电、请柬、祝词等书信形式传情达意,其两大特点是礼节性和规范性。

#### 2. 身体礼仪



图文  
常用手语

(1) 表情类礼仪。表情类礼仪是指通过人面部的各种各样的表情传递礼仪。人的面部是世界上最丰富多彩的一道风景线,包括眼、眉、嘴、鼻、颜面肌肉的各种变化及整个头部的姿势等。人的眼睛是其表情语言中最丰富的部位,“眼语”像灵魂的一面镜子,通过眼睛可以观察到对方是否喜欢你、支持你,如深沉的注视表示崇敬,横眉冷眼表示仇恨,眉来眼去表示情人间暗送秋波。

(2) 仪态类礼仪。仪态类礼仪是指通过人的各种仪态传达礼仪。人的体态语非常多,有手语、肩语、腿语、足语等。其中,手语是语义最丰富的动作语言,如在我国,竖起拇指向上表示赞扬、了不起;伸出小拇指表示鄙视;向上同时伸出中指和食指组成英文字母“V”表示胜利;用拇指和食指圈成“O”形,同时其他三指向上伸出表示OK(好)。

#### 3. 服饰礼仪

服饰礼仪是通过服装、饰物等语言符号表达一定思想和情感意义的礼仪行为。服饰礼仪包括两种类型:一种是以服装、饰物、化妆美容等为代表的礼仪,另一种是以各种物品为代表的礼仪。饰物类语言有其特殊的意义。首先,服饰和物品彰显着社会风尚;其次,服饰和物品是一种情感的象征;最后,服饰和物品是一种美的演绎。



图文  
中餐宴席礼仪

#### 4. 酒宴礼仪

酒宴礼仪是通过设宴吃饭来表示对客人的尊重和欢迎的一种礼节。古今中外,以酒宴款待亲朋好友已成为惯例。一则通过美味佳肴表达对朋友亲人的深情厚谊;二则通过宴席



上种种礼仪行为表示对客人的尊重和礼貌,以求此后发展互相友好的关系。

## 二、护理礼仪

### (一) 护理礼仪的含义

护理礼仪是礼仪在护理工作过程中的具体运用,是礼仪的一种特殊形式,是体现护理服务的具体过程和手段,使无形的服务有形化、规范化和系统化。

护理礼仪属于职业礼仪范畴,是护士在本职工作岗位上向患者提供服务时应当严格遵守的行为规范和准则,是护士素质、修养、行为、气质的综合反映。它既是护理人员修养素质的外在表现,也是护理人员职业道德的具体表现。

护理礼仪是一门实用性很强的礼仪学科。同礼仪的其他门类相比,护理礼仪具有明显的规范性和更强的可操作性的特点。具体来讲,护理礼仪以护士的仪表规范(包含仪容规范和服饰规范)、仪态规范、语言规范和行为规范为主要内容。

### (二) 护理礼仪的特征

#### 1. 规范性

护理礼仪是护理人员必须遵守的行为规范,是在相关法律、规章、制度、守则的基础上,要求护理机构及护士按照一定的礼仪规范做好护理服务与技术服务工作,同时在护理服务过程中的言谈举止也应合乎礼仪规范。每项护理服务都不是护理人员随心所欲完成的,而是通过规范的举止并按照一套完整的专业技术操作要求来实施的。

#### 2. 强制性

护理礼仪中的各项内容是基于法律、规章、制度、守则和原则基础上的,对护理人员具有一定的约束力和强制性。

#### 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,是人文与科技的结合,是伦理学与美学的结合。在护理活动中,护理礼仪体现护士的科学态度、人文精神和文化内涵。

#### 4. 适应性

护士对不同的服务对象或不同的文化礼仪具有适应的能力。随着国际友好往来增多,护理工作面对的患者其信仰、习俗和文化等各方面都有所不同,在护理工作中,护士应当充分尊重患者的信仰、文化、习俗,并在交往中相互融合适应。

#### 5. 差异性

礼仪作为各地区、各民族礼仪文化的一种行为准则和规范是约定俗成的,但在应用的过程中会因条件及地域的不同而表现出差异性。

#### 6. 可行性

规则简明、易学易会、实用可行、切实有效、便于操作是礼仪的主要特点,学习中既要把握总体原则、规范,更要注意一系列细节上的方式、方法和行为要求。护理礼仪要运用于护理实践中,要注意礼仪的有效性和可行性,要得到护理对象的认同和接受。

### (三) 护理礼仪的内容

护理礼仪包括护士仪容、服饰、仪态、日常社交、言谈、工作礼仪和护理实习生实习、求职礼仪等。

### 1. 护士仪容礼仪

仪容是指人的容貌,是个人仪表的重要组成部分,在人的仪表美中具有举足轻重的作用,它能反映出人的精神气质和思想修养。在人际交往中,仪容特别容易引起交往对象的关注,并影响对方对自己的整体评价。对于护理人员来说,美好的仪容不仅是个人美的表现,还是对患者尊重的体现。整洁、美观的仪容是护士应具备的最基本的职业要求。

### 2. 护士服饰礼仪

服饰是人们对所穿服装、所用饰品的总称。服饰可以传递人的思想和情感,能体现一个人的文化修养和审美情趣,是一个人的身份、气质和内在素质的无言介绍信。大方得体的服饰使人有一种无形的魅力,有助于在人际交往中给人们留下良好的第一印象。护士在工作场合穿着得体、适度 and 规范,不仅能表现出护士严谨的工作态度,还向患者表达了一种礼貌和尊敬,可以给患者留下良好的印象,促进护患关系和谐发展。

### 3. 护士仪态礼仪

仪态是指人在行为中的身体姿态与风度。姿态是身体所表现的样子,风度是内在气质的外在表现。仪态是一种无声的“语言”,也是内涵丰富的肢体“语言”,它真实地反映一个人的素质,更能充分体现护理业的独特魅力,给人们留下善良、温和、仁爱的“白衣天使”印象。

### 4. 护士日常社交礼仪

日常社交礼仪是人们在日常社交活动中所共同遵守的行为规范。使言行举止合乎人情事理、合乎礼节和仪式的要求,是护理人员应严格遵守的基本礼仪。这样不但可使护理人员得到社会广泛的欢迎和尊重,更可使护理工作得到更多的理解和支持。

### 5. 护士言谈礼仪

语言和谈吐简称言谈,是人们为了达到某种目的而在一定的语境中以口头形式运用语言的一种活动。言谈在社会活动中可以帮助人们传递信息、交流思想、增进了解、加深认识。在与护理服务对象进行接触的过程中,言谈礼仪是护理工作者应当掌握的基本工作技巧之一。由于特殊的职业特点,护理人员的言谈可以“治病”,也可以“致病”,直接关系到患者的生命和健康。因此,在护理工作中,护士一定要遵循相应的言谈礼仪,使用恰当的沟通技巧,以体现自身良好的职业素质和提高护理质量。

### 6. 护士工作礼仪

随着人们健康意识的不断提高,患者对护理质量和安全有了更高的要求与标准,并能利用法律武器维护自身的合法权益,这对护士提出了更为严格的要求。因此,护士除严格执行护理技术操作规范进行各项护理工作外,还要注意各操作环节中的服务需符合礼仪要求。这样才能满足患者身体和心理的需求,为患者提供优质服务,保证护士自身安全。

### 7. 护理实习生实习礼仪

护理实习生临床实习是护理实习生将所学的基本理论、基本知识和基本技能应用于临床护理实践的过程,是护理实习生从学校走向临床工作不可逾越的重要阶段。护理实习生初次进入临床会遇到许多在校期间不曾遇到的问题。同时,护理实习生在临床实习中的表现也直接决定自身求职的成败。因此,在实习期间,护理实习生不仅要加强专业知识学习、积极参与技能培训,还应注重自身素质和行为规范,以最佳的表现为自己的就业奠定良好的基础。

### 8. 护理实习生求职礼仪

求职礼仪是公共礼仪的一种,是求职者在求职过程中必须熟练掌握的交际规则。它是求职者与

求职单位接待者接触时应具有的礼貌行为和交际要求。护士毕业生在应聘时,要想力挫竞争对手,掌握必要的惯例和技巧、遵从求职礼仪规范都是不可或缺的,甚至在某些情况下会使求职达到事半功倍的效果。

## 第二节 护理礼仪的基本要求

护理工作是整个医疗卫生工作的重要组成部分,但又有其自身的相对独立性和特殊性。护理人员的道德修养、思想品德、敬业精神直接影响患者治疗的效果,决定护士对待护理工作及患者的根本态度。护理服务质量的优劣直接体现护士的文明程度和文化素养,体现医院的服务质量和管理水平,从某种意义上讲,也体现一个国家和人民的精神面貌与道德水准。从根本上提升护理服务品质、打造医院核心竞争优势、增强服务意识、提升服务素养是对护理行业及护士提出的基本要求。

### 一、职业道德

职业道德既是护理礼仪的主要理论基石之一,也是对护士的基本要求。护理职业道德是在一般社会道德基础上,根据护理专业的性质、任务,以及护理岗位对人类健康所承担的社会义务和责任,对护理工作者提出的护理职业道德标准和护士行为规范。护理职业道德是护士用于指导自己言行,调整自己与患者、与集体、与社会之间的关系,判断自己和他人在医疗、护理、预防保健、护理管理、护理科研等实践过程中行为是非、善恶、荣辱和褒贬的标准。

护理职业道德的核心思想是,为社会服务,为人民服务,对患者负责,救死扶伤,以革命的人道主义精神、高度的责任心、高水平的护理技能和优质的服务为患者提供良好的条件,以促进其早日康复,让患者对护理服务质量称心满意,并且通过全体护士的一言一行传达出本单位对患者的体贴、关心与敬意,反映出本单位的精神风貌和社会责任感。

护理职业道德的具体内容主要包括护士的思想品质、服务态度、道德意志、道德信念、职业修养五个方面的规范化要求。它们都是护士在其工作中的行为准则。

护理职业道德是整个医德体系中的一个组成部分,护理工作的特点决定着护理职业道德又与一般的临床医学道德有某些不同,具有自身的特殊性。在临床工作中,护理职业道德具有治疗和护理的协调一致、护理工作的严格性和灵活性三方面的特殊性。

### 二、角色定位

角色定位理论主要是要求护理人员在为服务对象提供服务之前,必须确定好彼此双方各自扮演的角色。只有确定了双方各自扮演的特定角色,护理人员才能为服务对象提供有针对性的服务,以满足患者的需求。

佛罗伦斯·南丁格尔曾说:“护士其实就是没有翅膀的天使,是真、善、美的化身。”护理人员在工作岗位上应明确自己扮演的是社会角色。护理人员在工作岗位上所扮演的角色是为患者和社会服务,而且要意识到自己所从事的工作是既重要又光荣的。护理人员在对服务对象进行角色定位时,既要考虑护理的是被疾病折磨的患者,又要基于自己对对方的性别、年龄、气质、教养、仪容、仪态、服饰、语言等方面所进行的综合观察,能够了解患者的特殊需求,结合护理工作规范在为对方服务时履行

## 护理礼仪

“保护生命,减轻痛苦,增进健康”的社会责任。并且在护理服务过程中,护理人员对自己所进行的角色定位需要有所变化、有所调整,主要是因为随着自己与服务对象相互接触的不断加深和护理服务工作的不断进行,根据患者的身体状况和病情,自己所处的具体位置经常需要有所变化。

### 三、双向沟通

双向沟通理论是护理礼仪的重要理论支柱之一。它的中心内容是主张以相互交流、相互理解作为护理人员与患者之间进行护理的基本前提。双向沟通理论认定,离开了护士与患者彼此之间的相互交流、相互理解,护士向患者提供令其满意、称心的良好服务通常都是不可能的。这就要求护理人员在工作中理解患者、加强相互理解、建立沟通渠道和重视沟通技巧。

### 四、三 A 法则

护理工作的服务性决定了在进行治疗和护理的过程中,护理人员必须时时配合治疗的需要,尽力为患者创造适合治疗的环境和条件,使治疗和护理得到协调。护理人员在新型医疗关系的构建中必须善于抓住以下三个重点环节,即接受服务对象、重视服务对象和赞美服务对象。“接受”(accept)、“重视”(attention)和“赞美”(admire)这三个词语的相应英文都以大写字母 A 开头,故而被称作“三 A 法则”。

#### (一) 接受患者

接受患者主要体现为护理人员应当积极、热情、主动地接近患者,淡化彼此之间的戒备、抵触和对立的情绪,恰到好处地向对方表示亲近友好之意,将对方当作自己的朋友来看待,有发自内心的履行“救死扶伤,实行革命的人道主义”的真诚信念和道德责任感,诚心诚意地意识到“以患者为中心”,认可对方,容纳对方,接近对方。

#### (二) 重视患者

重视患者主要体现为护理人员应当认真对待患者,并且主动关心患者。护理工作的服务对象是一个特殊的群体(老、弱、病、伤、残等),他们比正常人更加需要尊重、安慰、关心和理解。护理人员要真正做到重视患者,首先应当做到目中有人,有求必应、有问必答,关心患者疾苦,想患者之所想,急患者之所急,认真满足患者的身心要求,努力为其提供良好的服务。护理人员重视患者的具体方法主要有:在服务过程中尊重和爱护患者,面带微笑,牢记患者的姓名,善用患者的尊称,倾听患者的要求,等等。

#### (三) 宽容患者

宽容患者是要求护理人员在向患者提供技术服务和生活方面照料的过程中,善于发现对方的心理活动和精神需求,心胸宽阔,有容人之量。患者的心理与生理均发生变化,遭受精神和肉体上的双重折磨,其感情和意志都变得很脆弱,言行缺乏自制力,甚至会将疾苦造成的怨恨迁怒于医务人员。因此,护理人员应有宽容、谅解与忍让的美德,无论遇到怎样的境况,都不能与患者发生正面冲突,而应从体贴、关心入手,耐心说服、劝导,消除患者不良情绪,配合医护人员完成各项治疗及护理,使患者早日康复,并且适时、适度地对其给予肯定、称赞和心理上的安慰。当然,护理人员在有必要赞美患者时,要注意适可而止、实事求是、恰如其分,否则自己对对方的赞美往往难以奏效。护理人员对患者要有高度的责任心、同情心和爱心。

### 五、形象效应

医院形象不仅指医疗技术或行为留给公众的印象,还指医院与患者在长期的社会交往中形成的



能够引导人们思想和情感共鸣的一种依赖关系,是医院知名度、美誉度的综合反映,是医院履行社会责任的重要标志。医院形象是医院各个部分形象的总和,具体包括医疗技术形象、服务形象、员工形象、医院外观形象等几方面的内容。

护理礼仪的形象效应是指医院形象在人们心目中所产生的反应和效果。医院的形象效应主要体现在服务之初、服务之中、服务之后,即服务的第一环节、中间环节及最后环节,也就是护理人员在与服务对象交往过程中的第一印象、中间印象和最后印象,又称为护理礼仪的首轮效应、亲和效应和末轮效应。

首轮效应理论对整个医护行业的重要启示有以下两条:

(1) 在护理过程中,患者往往通过护理人员的形象礼仪来判断护理人员的学识、技能和个性等,第一视觉印象常常会使患者形成一种特殊的心理定式和情绪定式。护理人员在与患者交往之初,必须认真策划好自己的“初次亮相”,以使社会公众对自己的良好形象先入为主,萌生好感,并且予以认同。

(2) 全体护理人员在面对患者时,均应力求使对方对自己产生较好的第一印象。

护理人员与患者,尤其是常来常往的长期入院治疗的患者彼此之间形成亲和力,是非常有必要的。要做到这一点,护理人员必须做到待人如己、出自真心和不图回报。

在护理服务过程中,得体而周全地运用末轮效应理论,有助于医院与护理人员始终如一地在患者面前维护自己的完美形象;有助于医院与护理人员为服务对象热情服务而真正地获得对方的认可,并且所提供的服务被对方愉快地接受;有助于医院与护理人员在服务过程中克服种种困难,从而赢得患者的认同,并因此逐渐提高本单位的社会效益与经济效益。

### 小常识

#### 首轮效应

人们一般在见面7 s内就对对方形成第一印象,而且在此后相关的交往中将产生巨大的影响,它一旦形成,就很难改变,这就是所谓的首轮效应。一见钟情就属于首轮效应。首轮效应的第一个组成要素就是仪容。拿破仑曾说过,一个人成功的关键在于他的心态,成功人士都有一种积极心态,仪容就是这种积极心态的外在表现。

## 六、提倡零度干扰

零度干扰理论亦称零干扰理论。它的基本主张是:护理人员在向服务对象提供具体服务的一系列过程之中必须主动采取一切行之有效的措施,将对方所受到的一切有形或无形的干扰积极地减少到所能够达到的极限。

实践证明,一个社会的文明程度越高,其社会成员对服务领域内的干扰现象就越难以容忍。服务对象的文化程度越高,在其享受服务的整个过程中便越不希望受到任何形式的干扰。

零度干扰理论的核心就是使服务对象在服务过程中所受到的干扰越少越好,要求护理人员在服务过程中为患者创造舒适、安全、自由的环境。护理人员应当特别注意以下三个方面,即创造无干扰环境、保持适度的距离、热情服务无干扰。

### 第三节 护理礼仪的功能和原则

#### 一、护理礼仪的功能

在护理过程中,礼仪无时不在,无处不有。礼仪作为一种人的行为规范,在护理活动的各个方面发挥着越来越重要的作用。得体、自然的护理礼仪对于提升服务水平、展示护理形象和在同业竞争中获取优势具有重要意义。其功能主要包括以下几方面:

##### (一) 提高素质

礼仪体现一个国家、一个民族的文明程度和道德水准,也是人的文化教养、精神风貌的重要标志。英国哲学家约翰·洛克说:“美德是精神上的一种宝藏,但是使它生出光彩的则是良好的礼仪。”清初思想家颜元说:“国尚礼则国昌,家尚礼则家大,身有礼则身修,心有礼则心泰。”对护士来讲,礼仪教育是培养高素质护士不可或缺的内容,是企业文化、企业理念的重要组成部分。讲究礼仪不仅是广大患者对医院的基本需求,是医院精神文明的表现,是护理人员的必备素质,也是对患者的尊重。

##### (二) 规范约束

礼仪是调整社会成员在社会生活中相互关系的行为准则,人与人之间的交往需要按照一定的行为和程式规范进行。在交际场合中,不懂礼或不守礼就无法使交际活动顺利进行,就难以保证交际活动的效果和达到交际的目的。护理礼仪规范围绕护理行业的特点和发展目标,把护理工作的规程、规范和道德标准具体化为一些固定的行为模式,应用于对患者的交往、护理、服务过程中,体现在对不同岗位护理礼仪的具体要求上,如服务态度、服务仪表、服务举止、服务语言、服务效率等,这些要求对每位护士都具有规范和约束作用。

##### (三) 塑造形象

礼仪是医院的窗口,能反映医院的管理水平和文化底蕴,能体现员工的精神面貌和职业素养,是医院的金字招牌。护士的举手投足、言语谈吐、穿着打扮都代表着医院的外在形象和内在管理。构建先进的护理服务文化首先从讲究礼仪开始。

##### (四) 提高效益

随着医疗行业的迅猛发展,服务在护理工作中的地位越来越重要。医院之间的竞争不只是治疗技术间的竞争,更多的是无形服务的竞争。各大医院已经意识到,良好的服务可以带来可观的经济效益,礼仪是医院的无形资产。礼仪不仅能够展示医院的文明程度、管理风格、道德水准和良好的形象,而且能直接为医院带来巨大的经济效益和社会效益。礼仪是服务的包装,能使服务更加美丽,是沟通的名片、医院发展的助推器。以护士礼仪服务为主要内容之一的优质服务,是医院生存和发展的关键所在。所以,良好的礼仪形象对提高医院的经济效益和社会效益具有十分重要的作用。

##### (五) 调节关系

调节关系也是礼仪的重要功能。对医院来讲,礼仪的调节功能表现在人际关系和公共关系两个方面。就人际关系来讲,讲究礼仪、遵循规范有助于消除人际交往初始时的戒备心理和距离感,增进相互之间的好感,可以避免和化解人际交往中存在的矛盾,促进相互的沟通 and 交流。就公共关系来

讲,礼仪对建立和维护组织良好的公共关系十分重要。礼仪在诸多关系中就像润滑剂一样起着协调作用。礼仪交往可以表现出人与人之间、组织与组织之间相互的尊重,加深彼此的情感,缓和紧张的关系,消除隔阂,建立和维护友好合作的关系,提高共事的能力和办事的效率。

### （六）维护秩序

礼仪规范归根结底是建立和维护秩序,促进和谐。就宏观方面来讲,礼仪要求每个人都遵循体现社会要求和人们共同利益的行为准则与行为规范。就护理行业来讲,礼仪具有使工作秩序规范化、程序化、条理化的功能。规范护士的仪容仪表、服务用语、护理操作程序等,可实现服务质量的具体化、系统化、标准化和制度化。在固定的礼仪中,护士接受一定的道德规范要求,并在礼仪文化的氛围中受到熏陶,从而自觉调整其行为。

## 二、护理礼仪的原则

### （一）遵守的原则

礼仪虽然对人的行为具有规范和约束作用,但不同于法律规范,因而不带有强制性和惩处性,需要社会成员自觉遵守。只有按礼仪规范去要求自己、约束自己,礼仪才能发挥诸方面的功能。例如,护士在工作时着护士工作服、工作帽,不仅起防护、隔离作用,还代表着护士的尊严和责任。对护理人员来讲,如果违背了职业礼仪规范,就会对交往或服务的对象产生失礼甚至无礼的行为,不但会使个人和组织的形象受损,而且会造成不良后果和影响。因此,每个护士都必须自觉自愿地遵守服务礼仪,以服务礼仪规范自己在工作中的一言一行、一举一动,自觉地将礼仪付诸工作和社交实践中。

### （二）平等的原则

护理礼仪的根本点就是交际双方的相互平等和相互尊重。如果没有人与人之间的平等,所有的礼仪都会成为表面、机械、形式化的做作。因此,在人际交往中,虽然需要根据不同的交往对象采取不同的礼仪方式,但是在对交往对象人格的尊重上则要求一视同仁,不能因交往对象在年龄、文化、职业、地位、贫富、亲疏等方面的不同而厚此薄彼。

### （三）尊重的原则

礼仪的本质是尊重他人,尊重是礼仪的情感基础,是相互之间建立友谊、加深交往、发展关系的前提,是护理工作获得成功的重要保证。尊重的原则是指在礼仪行为实施的过程中,要真诚地体现出对他人的重视、恭敬和友好,而不能轻视、怠慢和冷漠他人。古人云:“敬人者,人恒敬之。”只有尊重对方,才能赢得对方的尊重;只有互相尊重,才能建立和谐的人际关系。

### （四）真诚的原则

真诚是人与人相处的基础。礼仪需要真诚,并不是为了图一时之名而虚修礼貌。护士在运用礼仪时务必诚信无欺、言行一致、表里如一,一旦出现差错应及时报告,尽快采取措施挽回损失。只有如此,护士在运用礼仪时所表现出来的对交往对象的尊敬、爱护、体贴与友好才会更好地被对方理解并接受。

### （五）宽容的原则

宽容的原则是建立和保持和谐的人际关系的基础。古人云:“水至清则无鱼,人至察则无徒。”这句话形象而深刻地说明了宽容在护理工作的重要性。宽容的原则要求护士在护理服务中严于律

己,宽以待人。遵循宽容的原则,一要做到理解、体谅,对患者的言行举止不求全责备;二要做到虚怀大度,对失礼之人不斤斤计较,无论遇到怎样的境况,都不能与患者发生正面冲突,而应从体贴、关心入手,耐心说服、劝导,消除其不良情绪,使其配合医护人员完成各项治疗及护理,使患者早日康复。



### (六) 从俗的原则

由于国情、民族、地域、文化背景的不同,礼仪存在明显的差异性,即所谓的“十里不同风,五里不同俗”,因而不能忽视从俗的原则。从俗的原则要求在护理工作中,一应做到随大流,不搞特殊、当另类;二应尊重交往对象的习俗禁忌,做到入乡随俗;三应因角色不同而变换,当己为客人时则主随客便,当己为主人时则客随主便。

图文  
各国礼仪习俗

### (七) 适度的原则

礼仪的对象化也是礼仪的一个重要特点,即在不同的场合,面对不同的对象,对礼仪有不同的要求。适度的原则要求人们在施礼的过程中,善于把握礼仪的尺度,根据具体情况、具体情境施以相应的礼仪,避免“过”与“不及”。即在护理工作中,既要尊人,又要自尊;既要彬彬有礼,又不能卑躬屈膝;既要热情大方,又不能轻浮忘形。讲“礼”重“仪”,适度得体,才能取得良好的工作效果。

## 第四节 护理服务意识与礼仪修养

### 一、护理服务意识

#### (一) 护理服务意识的含义

意识是人类所固有的一种特性,是人的大脑对客观世界的一种反映,是感觉、思维等各种心理活动过程的总和。存在决定意识,意识又反作用于存在。意识是通过感觉、经过思维而形成的,思维是人类特有的反映现实的高级形式。护理服务意识是指随时为患者提供各种护理服务的、积极的思维意识。它通过对服务的感觉、认识、思维而形成,与组织精神、职业道德、价值观念和文化修养等紧密相连,是热爱本职工作的表现。

#### (二) 护理服务意识的重要性

护理服务意识是后天培养出来的,是一种重要的理念。护士有什么样的服务意识,就有什么样的服务。服务意识关系服务水准和服务质量,护士只有在良好的服务观念和服务意识的指导下,才能端正工作态度,激发工作热情,从而为患者提供更优质、热情的服务。而在市场竞争日益激烈的今天,医疗行业就是要比服务质量、服务水平和服务意识,因此护理人员要时时刻刻为患者着想,保护其生命,减轻其痛苦,增进其健康。

#### (三) 护理服务意识的核心

护理服务意识的核心理念是服务既不是下贱的,也不是低人一等的,而是光荣的。现代社会有着庞大的服务大军。社会分工促成了繁杂的行业、工种与岗位的产生,它们支撑着社会的运行。每个人都是为他人工作,也都在接受着他人的服务。整个社会就像一个服务网络,每个人都是其中的一个节



点。今天护理服务的内涵比以往扩大了很多,护理人员应该清醒地意识到,服务是光荣的,离开了服务,社会就无法正常运转。

#### (四) 护理服务意识的要求

##### 1. 明确角色

有的护士抱怨说:“那人太过分了,在家我父母也没这么说过我,我咽不下这口气!”这表明,护士把患者对自己的态度与父母对自己的态度相比,不能接受二者之间的差异,这是典型的对角色定位不准的表现。

其实,护士与患者之间是服务与被服务的关系,是护理服务的提供者与患者的关系。尽管双方在人格上是平等的,但所承担的社会角色不同,在服务岗位上就自然不能与服务对象平起平坐。美国的里兹·卡尔顿酒店曾提出一个口号:“我们是为先生女士服务的先生女士。”可见,能正确认识自身价值,自尊自重,自豪而不自卑,更能得到患者的尊重。

##### 2. 关注细节

护士应满足患者的不同需要,不能只关注所谓的大事,而必须从细节做起。对护士来说,服务工作是日复一日的,是成百上千次的。但对患者来说,服务工作可能是第一次,甚至是唯一的一次感受。因此,护士要认真、细致地做好每个服务对象礼仪礼貌工作中的每件小事,使患者无时无刻不感到这种护理服务是一种安心、安全、乐于接受治疗的服务。

俗话说,“细节决定成败”,有时常常看起来微不足道的小事却给患者留下或好或坏的印象,决定了他们的评价。眼下许多VIP服务其实就是关注细节,其结果往往是感动患者,培养了患者对医院的信任度。

##### 3. 善解人意

善解人意就是要揣摩患者和换位思考。服务是一门艺术,应该研究每个服务对象的不同服务需求。在向服务对象提供服务时,要综合考虑对方的身份、地位、修养和心情,据此揣摩服务对象的心理,然后依照各自不同的情况提供有针对性的差异化服务。在揣摩患者的基础上,护士还应该学会换位思考,即要站在患者的角度思考问题,主动进入对方的角色,思考患者的需求。

##### 4. 一视同仁

护士对所有的患者不论性别、国籍、民族、肤色、衣着、宗教信仰、文化程度、地位、经济状况,都应一视同仁、热情服务,而不能厚此薄彼、区别对待。护士也不应把自己在家庭、社会和同事间的喜怒哀乐带到与患者之间的关系中,要力争做到昨天、今天、明天,刚才、现在、等会儿,这位、那位,都提供同样优质的热情服务。

## 二、礼仪修养

礼仪修养是礼仪活动的一种重要形式。在社会活动中,人们的礼仪不是自发形成的,而是在后天的交往实践中自觉修养得来的;不是一蹴而就的,而是在工作实践中逐渐学习、积累而成的。探究礼仪修养问题,对于护士自觉地把握礼仪规范和进行礼仪实践具有十分重要的意义。

### 同步案例

#### 礼仪修养的楷模:巴桑邓珠

巴桑邓珠是第39届南丁格尔奖章获得者。巴桑邓珠是第一个获得南丁格尔奖的男护士,也是第一个获得南丁格尔奖的藏族医务工作者。巴桑邓珠说:“南丁格尔的故事让我认识到了护理工作的伟大,坚定了我做一名护士的决心。”30年来,他跑遍甘孜藏族自治州18个县,卓越的护理技能和无私的奉献精神使巴桑邓珠成了雪域高原的“提灯女神”。1985年冬,甘孜发生了罕见的雪灾,数以千计的牧民被困在牧场。巴桑邓珠主动承担起最边远的石渠县长沙贡马乡的救治工作。在海拔5000多米的茫茫雪原上,在齐腰深的雪地里,他跋涉了一整天才到达目的地。在救治过程中,他的面部、手脚多处被冻伤。30年来,当年曾是巴桑邓珠同学的男护士一个个转行了,他却矢志不渝地坚持做护士工作,他说:“我要当一辈子护士!”

#### 问题:

- (1) 巴桑邓珠作为一名男护士,为什么被称为“提灯女神”?
- (2) 你从巴桑邓珠的身上感受到了什么?

**分析提示:**护士日夜服务在患者身边,其礼仪修养的优劣、思想境界的高低会直接影响患者治疗与康复的效果,甚至会影响患者的生命。护理工作者应具有礼仪品质,忠诚于护理事业,践行救死扶伤的神圣使命,做到对患者有爱心、耐心、细心和责任心,以诚恳、热情的工作精神服务于每位患者。

### (一) 礼仪修养的含义

修养是一个含义广泛的概念,主要指人们在思想、道德、学术、技艺等方面所进行的勤奋学习和刻苦锻炼的功夫,以及经过长期努力所达到的一种品质和能力。所谓礼仪修养,主要是指人们为了达到一定的社交目的,按照一定的礼仪规范要求并结合自己实际情况,在礼仪品质、意识等方面所进行的自我锻炼和自我改造。

护士的礼仪修养是护士为了实现组织目标,按照一定的礼仪规范要求,结合护理工作特性,在礼仪品质、意识等方面所进行的自我锻炼和自我改造。护理活动处处体现了护理人员的个人修养。护士以细致周到的服务和诚信可亲的话语关心患者,为其解除思想顾虑;以端庄的举止、整洁的仪表及轻柔严谨的护理操作完成患者的治疗和护理,为其创造最佳的心理状态;以宽容的态度面对患者的误解;以慎独的意识履行自己的职责等,这些都是护士修养的体现。护士在与患者及其家属交往中是否表现出应有的修养,不仅能影响医院的形象,更能影响患者对病情的理解和康复出院的信心。

### (二) 礼仪修养的必要性

礼仪修养的必要性表现在以下两个方面。

#### 1. 规范礼仪行为

行为是人类活动的特征,是人类有意识、有目的的活动,是人类所特有的生存方式。人类的行为具有复杂的表现形式和多样的层次结构。根据人类生活实践的主要形式,其行为一般可分为经济行为、政治行为、法律行为、道德行为、日常生活行为等。这些行为的每类又可划分出若干层次的行为类型。而礼仪行为则既可以被看作人类行为的一个独立层次,同时又渗透在人类的其他行为之中。礼仪对于行为的研究和考察主要是指研究和考察人类社会行为中的礼仪行为与各种社会行为的礼仪意义。

所谓礼仪行为,是指人们在一定的礼仪意识支配下,在人与人之间的交往过程中所表现出来的行为。例如,人们在日常交往过程中相互表示问候、致意、致谢、祝愿、慰问等,这便是礼仪行为的具体表现。

礼仪行为是个人和组织对他人的社会礼仪需要的自觉认识与自由选择的表现,这是其基本特征。这就是说,一方面,自觉地认识这种礼仪关系并付诸行动,就是礼仪行为;另一方面,礼仪行为必须是行为主体自由选择的结果。礼仪行为具有自觉性和选择性的特征,才使护士的礼仪修养不仅成为可能,而且成为必要。礼仪修养可以使护士的行为逐渐符合礼仪的原则和规范,引导交往活动趋于美好。自私自利、心胸狭窄、谈吐粗俗、举止放荡等行为是无交往可言的;相反,宽以待人、严于律己、豁达大度、恭敬谦让等行为却可以促使交往成功。而这种良好的礼仪行为的形成,必须借助于人们的礼仪修养。

## 2. 培养礼仪品质

礼仪品质是指一定社会的礼仪原则和规范在人的思想与行动中的体现,是人在礼仪行为中所表现出来的比较稳定的特征和倾向。一般说来,礼仪品质具有以下基本特征:

(1) 礼仪品质和礼仪行为密切联系。离开了一定的礼仪行为就不能构成礼仪品质。礼仪行为是礼仪品质的客观内容,礼仪品质则是礼仪行为的综合表现。一定的礼仪行为持续不断地进行,形成一定的礼仪习惯,进而构成一个人的礼仪品质,而一定的礼仪品质只有通过礼仪行为才能表现出来。

(2) 礼仪品质是一种自觉意志的行动过程。人的礼仪品质不仅仅是一种礼仪习惯或习性,更重要的还是一种自觉意志的行动过程。它是审慎地凭借意志的选择而得的习性,是在行为的每个场合和每个时期都能凭借一定的判断和选择、自觉意志控制和处理感情与行为的结果,是一个人的自由意志的凝结。

(3) 礼仪品质是在礼仪行为整体中表现出来的稳定特征和倾向。人们的礼仪行为不仅是个别行为动作或举动构成的行为整体,而且是各个活动领域和各个活动时期的一系列行为结合起来构成的行为整体。因此,一个人的礼仪品质不但体现在他的某个持续进行的行为中,更充分地体现在由他的一系列行为构成的行为整体中。从这个意义上可以说,礼仪品质就是一个人的连串礼仪行为,是一个人在礼仪行为整体中所表现的稳定的特征和一贯的倾向。

礼仪品质的形成不是先天的,人天生无所谓有礼或无礼。礼仪品质的形成既离不开一定的社会环境和物质生活条件,也离不开人们的生活实践和主观修养,礼仪品质是在一定的社会环境和物质生活条件中,通过一定的社会生活实践和教育的熏陶,以及个人自觉的修养逐步形成和培养起来的。由此可见,礼仪修养对于培养护士礼仪品质起着十分重要的作用。医疗行业是现代社会的一个重要组成部分,是传播文明、构建和谐社会的重要窗口之一。护士加强礼仪修养主要有以下几个方面的意义:

(1) 有利于建设和谐社会。医疗行业服务范围广泛,员工的风貌首先直接影响整个社会,讲究护理礼仪对于社会主义精神文明建设、构建和谐社会将产生积极的作用。

(2) 有利于提高员工的整体素质。做好护理工作的关键是有了一支思想素质和业务素质俱佳的护理队伍。讲究护理礼仪,不仅能促进护士文明素质的提高,还是形成一个有凝聚力的行业文化环境的重要途径。

(3) 有利于塑造个人形象,密切护患关系。护士的形象是护士在与患者相互接触的过程中形成的。护理礼仪有助于塑造护士良好的个人形象,要求护士用礼仪标准规范自己的言行。从表面上看,护理礼仪只是一种职业行为,但实际上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和友好,表现出护士良好的个人修养。护士的形象、言谈举止都可能对患者产生直接或间接的影响,从而影响护理效果。



图文  
团队凝聚力



在接待患者时,护士端庄的仪表、规范的操作、文雅的举止、得体的言语会给患者留下良好的印象,得到患者更多的配合和支持。护士在交谈中使用礼貌性语言,针对患者的具体问题予以安抚,能使患者得到心理上的满足和慰藉,使护患双方产生情感上的共鸣,从而密切了护患关系。

(4) 有利于塑造职业形象,提高护理质量。护理礼仪是职业的要求,是树立护理职业形象、提高护理质量和促进护理事业不断发展的重要条件。尊重自己的服务对象,讲究职业礼仪,将有助于提高医院在社会公众心中的地位和声誉。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,而与其所在医院的利益紧密联系,甚至影响社会对护士职业的评价,影响护士在社会中的地位。

(5) 有利于融洽医护关系,营造和谐的环境。医护工作是互相衔接、共同完成疾病治疗,并以促进患者康复为最终目的的工作。同事之间一句问候、一个微笑和一句关切的话语,都可以拉近彼此的距离,形成愉悦的工作环境。工作中仪容整洁、精神饱满、行动干练等可争取他人的信任,利于彼此的协作。

### (三) 礼仪修养的途径

礼仪修养是一个自我认识、自我磨炼、自我提高的过程,是通过有意识的学习、仿效、积累而逐步形成的,需要有高度的自觉性。一名护士在护理岗位上工作,只是迫于行规的压力才对患者致意、问候,似乎是彬彬有礼,而换了环境就举止轻浮、谈吐不雅,这实际上是礼仪修养缺乏的表现。只有把礼仪修养看作自身素质不可缺少的一部分、事业发展的基础、完美人格的组成,才会真正有自觉意识。

培养良好的礼仪修养可以通过以下几种途径。

#### 1. 自觉养成文明习惯

人的习惯可以在无意中形成,也可以通过有意识的学习和培养,依靠社会的健康舆论导向和良好环境习得。习惯一旦形成,就会成为无意识的行为表现出来,自觉地养成良好的行为习惯是护士培养礼仪修养的重要途径。

#### 2. 主动接受礼仪教育

礼仪教育是使礼仪修养充实、完美的先决条件。因此,主动接受礼仪教育和培训是十分必要的。通过礼仪教育和培训,可以分清是非,明辨美丑,懂得常识,树立标准,这就使护士礼仪行为的形成有了外因条件,为进一步自我修养的内因创造了条件。礼仪教育促使护士经过努力、不断磨炼,产生强烈的自我修养的愿望,最后达到处处讲究礼仪的目的。

#### 3. 广泛涉猎科学文化领域,学习礼仪方面的知识,使自己博闻强识


现代科学文化发展很快,要适应社会发展仅仅满足于一般的文化水平显然是远远不够的;涉猎广泛,具备多方面的知识,对人际交往是大有益处的。一般来说,讲文明、懂礼仪、有教养的人大多是科学文化知识丰富的人。这种人逻辑思维能力强,考虑问题周密,分析事物较为透彻,处理事件较为得当,在人际交往时能显示出独有魅力而不显得呆板,不会给人以浅薄的印象。

#### 4. 积极投入护理实践,逐步养成文明礼仪的习惯

礼仪修养是一个从认识到实践的不断反复的过程,通过反复不断提高。仅仅从理论上弄清礼仪的含义和内容,而不在实践中运用是远远不够的。要使自己成为一个知礼、守礼、行礼的人,就必须把对礼仪的认识运用到实践中,并注意运用所学知识搞好护理服务和社交活动;同时,对自己的行为进行反省,并把从反省中得出的新认识贯彻到行动中。如此不断循环,从而达到提高礼仪修养的目的。

总之,实践在礼仪修养中起着极其重要的作用,实践是礼仪修养的根本方法。人们的礼仪修养只有在交往实践中才有可能形成。任何礼仪修养如果不与实践相联系,必然是无所作为的。



 小常识

## 培养个人的好习惯

习惯是一种长期形成的思维方式、行为方式,是由一再重复的思想、行为形成的,具有很强的惯性,像转动的车轮一样。人们往往会不由自主地启用自己的习惯,无论是好习惯还是坏习惯。由此可见,习惯的力量会不经意地影响人的一生。美国心理学家威廉·詹姆斯(William James)有一段对习惯的经典注释:“种下一个行动,收获一种行为;种下一种行为,收获一种习惯;种下一种习惯,收获一种性格;种下一种性格,收获一种命运。”

习惯的养成并非一朝一夕之事,要想改正某种不良习惯,也常常需要一段时间。根据专家的研究发现,21天以上的重复行为会形成习惯,85天以上的重复行为会形成稳定的习惯,所以一个观念如果被别人或者自己验证了21次以上,它一定会变成你的信念。

习惯的养成大致分为以下三个阶段:

第一个阶段是第1~7天,其特征是“刻意、不自然”。这一阶段需要十分刻意地提醒自己去改变,而自己也会觉得有些不自然、不舒服。

第二个阶段是第7~21天,其特征是“刻意、自然”。这一阶段自己已经觉得比较自然、比较舒服了,但是一不注意还是会恢复到以前的状态。因此,需要刻意地提醒自己改变。

第三个阶段是第21~85天,其特征是“不经意、自然”。这一阶段其实已经形成习惯,被称为“习惯性的稳定期”。一旦跨入这个阶段,就意味着自己已经完成了自我改造,这个习惯已成为自己生命中的一个有机组成部分,会自然而然地为你“效劳”。

 【知识巩固】

## 一、单选题

- ( )是护理行业展示给患者的第一印象。
  - 优美舒适的服务环境
  - 高效快捷的服务效率
  - 安全健全的服务功能
  - 文明得体的服务礼仪
- 培根说:“礼仪是微妙的东西,它既是人们交际所不可或缺的,又是不可过于计较的。”这体现了护理服务礼仪的( )。
  - 规范性
  - 可操作性
  - 灵活性
  - 科学性
- 在护理人员为患者所提供的直接服务结束之后,医院和护士有责任与义务主动或应邀为患者提供连带性、补充性服务。这体现了( )理论的应用。
  - 亲和效应
  - 首轮效应
  - 末轮效应
  - 沟通效应

## 二、多选题

- 下列关于礼仪的表述,正确的有( )。
  - 从个人修养的角度来看,礼仪是一个人外在素质和修养的内在表现
  - 从道德的角度来看,礼仪是为人处世的行为规范和行为准则

- C. 从交际的角度来看,礼仪是一种交往的方法和技巧  
D. 从民俗的角度来看,礼仪是沿袭下来的待人接物的习惯做法  
E. 从审美的角度来看,礼仪是人心灵美的外化
2. 护理礼仪对护士提出的基本要求有( )。
- A. 提升服务品质                      B. 打造金融企业核心竞争优势  
C. 增强服务意识                      D. 提升服务素养  
E. 提高学历知识
3. “三A法则”是指护理人员在向服务对象表达自己的敬意时,必须善于抓住的重点环节有( )。
- A. 接受服务对象                      B. 重视服务对象  
C. 沟通服务对象                      D. 赞美服务对象  
E. 接送服务对象
4. 护理礼仪的功能主要有( )。
- A. 提高素质                              B. 规范约束  
C. 塑造形象                              D. 提高效益  
E. 调节关系
5. 护理服务意识的要求有( )。
- A. 明确角色                              B. 关注细节  
C. 善解人意                              D. 一视同仁  
E. 个性服务

### 三、填空题

1. ( )是指在人际交往过程中,人们为表示尊重与友好而共同遵守的行为规范和准则。  
2. ( )是礼貌在语言、行为、仪态等方面的具体表现形式。  
3. 护理服务的本质是( )。  
4. 护理服务意识的核心理念是( )。  
5. 护理人员的( )是护理人员为了实现组织目标,按照一定的礼仪规范要求,结合护理行业的特性,在礼仪品质、意识等方面所进行的自我锻炼和自我改造。

### 四、简答题

1. 什么是护理礼仪? 护理礼仪的本质是什么?  
2. 护理礼仪的基本要求有哪些?  
3. 护理礼仪的功能有哪些?  
4. 试述护士培养正确服务意识和加强礼仪修养的必要性。

## 【专业能力训练】

### 实训题一

刘敏大学毕业后应聘到某医院工作,每天都要负责患者咨询、引导、解释等工作。面对不同类型和不同需求的顾客,刘敏深感沟通技巧的重要。

**任务一**

- (1) 6人为一组,要求模拟前台导医工作中可能遇到的问题,并应用沟通技巧灵活处理。
- (2) 到一家医院门诊大厅现场观摩,然后分组讨论,进一步了解沟通技巧的重要性。

**任务二**

假如你是一名当班护士,需要接待一位患胆结石的患者,在术前宣讲时应重点考虑哪几个方面的问题?讨论分析后形成提纲并撰写实训报告。

(1) 双向沟通理论是护理礼仪的重要理论支柱之一。该理论主张以相互理解、相互交流作为护理人员与患者彼此之间信任并配合治疗的基本前提。

(2) 离开了护士与患者彼此之间的相互交流、相互理解,护士要向患者提供令人满意的护理服务通常是不太可能的。

**实训题二**

某医院门诊大厅收费处的计算机突然出现了故障,全体医护人员积极配合排除故障,但还是让患者排队等候了20分钟。面对患者,护理人员应遵循一定的礼仪规范和标准,文明礼貌地做好服务工作。

**任务一**

- (1) 6人为一组,讨论护理服务规范的重要性,护士应遵循的服务规范和标准有哪些?
- (2) 在模拟场景中练习服务规范和标准。

**任务二**

模拟护理人员,在模拟练习时注意以下几点:

- (1) 告诉患者需要等候的原因。
- (2) 前台护士在接待等候的患者时要做到文明服务、礼貌服务,要求起立并说声“对不起,让您久等了”。医护人员在接待等候的患者时也要做到文明服务、礼貌服务并说声“对不起,让您久等了”。

**【专业能力考核(自评)】****一、专业能力自评**

护理人员专业能力自评见表1-1。

表 1-1 护理人员专业能力自评

项 目	能/否	任 务
通过学习本章		识记护理礼仪的基本要求、功能和原则
		理解良好服务意识建设的重要性
		了解提高自身礼仪修养的途径和方法
通过学习本章,你还		

**二、核心能力自评**

护理人员核心能力自评见表1-2。

表 1-2 护理人员核心能力自评

项 目	核心能力	是否提高
通过学习本章,你的	信息获取能力	
	口头表达能力	
	书面表达能力	
	与人沟通能力	
	解决问题能力	
	团队合作精神	
通过学习本章,你的		
自评人(签名):	年 月 日	教师(签名): 年 月 日

注:“是否提高”一栏可填写“显著提高”“有所提高”或“没有提高”。