

# 绪论

我国是历史悠久的文明古国,自古就有“礼仪之邦”的美誉。崇尚礼仪是我国人民的传统美德。从古至今,我国的礼仪规范就是中华特有文明的象征,是中华民族美德的体现。礼仪,作为一种传统美德,具有历史传承性,具有不衰的生命力。礼仪在社会生活中起着重要的作用:对一个人来说,礼仪是一个人的思想和道德水平、文化修养、交际能力的外在表现,是塑造形象的重要手段。在社会活动中,交谈讲究礼仪,可以变得文明;举止讲究礼仪,可以变得高雅;穿着讲究礼仪,可以变得大方;行为讲究礼仪,可以变得美好……只要讲究礼仪,事情都会做得恰到好处。总之,一个人讲究礼仪,就可以变得充满魅力。对一个社会来说,是一个国家社会文明程度、道德风尚和生活习惯的反映。重视、开展礼仪教育已成为道德实践的一个重要内容。

## 一、基本概念

### 1. 礼仪

礼仪是在人际交往中,以一定的、约定俗成的程序方式来表现的律己敬人的过程,是人们在人际交往中约定俗成的行为规范与准则,是对礼貌、礼节、仪表、仪式等具体形式的统称。从个人修养的角度来看,礼仪可以说是一个人内在修养和素质的外在表现。从交际的角度来看,礼仪可以说是人际交往中适用的一种艺术、一种交际方式或交际方法,是人际交往中约定俗成的对人以尊重、友好的习惯做法。从传播的角度来看,礼仪可以说是在人际交往中进行相互沟通的技巧。

### 2. 礼貌

礼貌是在人际交往中通过语言、动作等表现出的谦虚和恭敬,是人与人之间在接触交往中相互表示敬重和友好的行为准则,包括礼貌的行为和礼貌的言语。

### 3. 礼节

礼节是礼貌的具体体现。是人们在日常生活中,特别是在交际场合中,相互问候、致意、祝愿、慰问以及给予必要的协助与照顾的惯用形式,它具有一定的强制性。

#### 4. 仪表

仪表是人的外表,它包括人的形体、容貌、健康状况、姿态、举止、服饰、风度及个人卫生等方面,是人举止风度的外在体现。风度是指举止行为、接人待物时,一个人的德才学识等各方面的内在修养的外在表现。风度是构成仪表的核心要素。

#### 5. 仪式

仪式是典礼的秩序形式,指在一定场合举行的、有专门程序规范的活动,如升旗仪式、颁奖仪式等。

#### 6. 护士礼仪

护士礼仪属职业礼仪范畴,是护理工作者在进行医疗护理和健康服务过程中,形成的被大家公认的和自觉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,它既是护理工作者修养素质的外在表现,也是护理人员职业道德的具体表现。

## 二、礼仪的功能

礼仪的功能概括地说,是表示人们不同地位的相互关系和调整、处理人们相互关系的手段。礼仪的功能表现在以下几个方面:

### 1. 沟通功能

礼仪是人际交往中的礼节和仪式,在交际中向对方表示尊敬、表示敬意,同时对方也还之以礼。礼尚往来,有礼仪的交往行为,蕴含着彼此的尊敬,可以使人们成功地交流与沟通,有利于扩大社会交往,促进事业的成功。

### 2. 约束功能

礼仪作为行为规范,对人们的社会行为具有很强的约束作用。礼仪一经制定和推行,久而久之,便形成社会的习俗和社会行为规范。任何一个生活在某种礼仪习俗和规范环境中的人,都自觉或不自觉地受到该礼仪的约束,自觉接受礼仪约束的人是“成熟的人”的标志,不接受礼仪约束的人,社会就会以道德和舆论的手段来对他加以约束。因此,礼仪起着法律所起不到的作用,人们知礼、守礼,将有助于家庭的和睦、社会的稳定。

### 3. 教化功能

礼仪具有教化功能,它潜移默化的熏陶着人们的心灵,主要表现在两个方面。一方面是礼仪的尊重和约束作用,礼仪作为一种道德习俗,它对全社会的每个人,都有教化作用,都在施行教化。另一方面,礼仪的形成、礼仪的完备和凝固,会成为一定社会传统文化的重要组成部分,它以“传统”的力量不断地由老一辈传继给新一代,世代相继、世代相传。在社会进步中,礼仪的教化功能具有极为重大的意义。



#### 4. 协调功能

礼仪具有协调人际关系的作用。一方面,礼仪作为一种规范、程序,作为一种文化传统,对人们之间的相互关系模式起着规范、约束和及时调整的作用;另一方面,某些礼仪形式、礼仪活动可以化解矛盾、建立新的关系模式,通过完备的礼仪,人们可以联络感情、协调关系,使一切不快烟消云散。可见礼仪在处理人际关系中,在发展健康良好人际关系中,是有其重要作用的。

#### 5. 美化功能

美丽的仪容仪表、优雅的举止、美好的心灵共同形成了外在美与内在美的和谐统一,当个人重视了自身的修养,每个人都能以礼相待时,人际关系就会更加和睦,整个社会风气就会更加文明。

### 三、礼仪的原则

#### 1. 平等的原则

平等是礼仪的核心,即尊重交往对象,以礼相待,对任何交往对象不论年龄、性别、种族、文化、职业、身份、地位、财富以及与自己的关系亲疏等都必须一视同仁,给予同等程度的待遇,不能厚此薄彼,区别对待。

礼仪是在平等的基础上形成的,是一种平等的关系,是彼此之间的相互关系的体现,其核心问题是尊重以及满足相互之间获得尊重的需求。在交际活动中既要遵守平等的原则,同时也要善于理解具体条件下对方的一些行为,不应过多地挑剔对方的行为。

#### 2. 自律的原则

这是礼仪的基础和出发点,学习、应用礼仪,最重要的就是要自我约束、自我控制、自我反省,自我检点,遵纪守法,以礼待人。自律就是自我约束,按照礼仪规范严格要求自己,知道自己该做什么,不该做什么。

#### 3. 真诚的原则

这是人与人相处的基本态度。它要求人们在运用礼仪时,务必诚信无欺,言行一致,表里如一,这样才能赢得他人的信任和礼遇。

真诚就是在交际过程中做到诚实守信,不虚伪,不做作。交际活动作为人与人之间信息传递、情感交流、思想沟通的过程,如果缺乏真诚,即使在礼仪方面做得无可指责,最终也不可能达到目的,更无法保证实际效果。

#### 4. 遵守的原则

在交际应酬中,每一位参与者不论其身份高低、职务大小、财富多少,都必须自觉、自愿地遵守礼仪,用礼仪去规范自己在交往活动中的言行举止。遵守的原则就是对行为主体提出的具体要求,更是人格素质的基本体现。遵守礼仪规范,才能赢得他人的尊重,确保交际活动达到预期的目标。

### 5. 宽容的原则

即人们在交际活动中运用礼仪时,既要严于律己,更要宽以待人。要多容忍他人,多体谅他人,而不要求全责备,过分苛求,咄咄逼人,这样才能拥有和谐的人际关系。理解宽容就是要豁达大度,有气量,不计较和不追究。具体表现为一种胸襟,一种容纳意识和自控能力。

### 6. 敬人的原则

即人们在社会交往中,对交往对象既要相互谦让,相互尊敬,友好相处,更将对交往对象的重视、恭敬、友好放在第一位,要做到敬人之心常存,处处不可失敬于人,不可伤害他人的个人尊严,更不能侮辱对方的人格。敬人就是尊敬他人,包括尊敬自己,维护个人乃至组织的形象。不可损人利己,这也是个人的品格问题。

### 7. 从俗的原则

由于国情、民族、文化背景的不同,必须坚持入乡随俗,与绝大多数人的习惯、做法保持一致,切勿目中无人、自以为是、指手画脚,随意批评、否定他人的习惯与做法。从俗就是指交往各方都应尊重相互之间的风俗、习惯,了解并尊重各自的禁忌。如果不注意禁忌,就会在交际中引起障碍和麻烦。

### 8. 适度的原则

运用礼仪时必须注意技巧,要注意把握分寸,认真得体、适度。适度就是把握分寸,如果做得过了头或做得不到位,都不能正确地表达自己的友好、敬人之意。礼仪是一种程序规定,而程序自身就是一种“度”。礼仪无论是表示尊敬还是热情都有一个度的问题。① 要感情适度。在与人交往时,既要彬彬有礼,又不能卑躬屈膝,既要热情大方,又不能阿谀奉承。② 要谈吐适度。在与人交往时,既要诚挚友好,又不能虚伪客套,既要坦率真诚,又不能言过其实。③ 要举止适度。在与人交往时,既要优雅得体,又不能夸张造作,既要尊重习俗,又不能粗俗无礼。没有“度”,施礼就可能进入误区。

随着医学模式的转变,人们对健康需求以及对医疗服务质量的要求越来越高,礼仪已成为代表医院文化、促进医院文化建设的重要组成部分。护士作为专业技术服务人员,在服务礼仪中就更需要体现知识的内涵,除了具备扎实的理论基础、精湛的技术之外,还应具备良好的职业道德修养和文化修养。这对于提高服务质量,优化护士整体形象有着深远的影响。

(李新娥)

## 项目一

# 护士仪表礼仪

## 任务一 仪容礼仪

### 学习目标

1. 掌握护士仪容礼仪的具体要求。
2. 熟悉生活仪容礼仪的基本方法。
3. 能为自己设计一个合适的妆容。

### 学习环境要求

护士礼仪实训室(备着装镜、音响设备)



### 场景实例

某市第一人民医院儿科,傍晚 30 多岁的王女士带着她 4 岁大的女儿苗苗住院,拟诊断为“发热待查”。在住院处一位刘护士热情地接待了她们。“您好!请问有什么需要帮助的吗?”“护士,请问……”还没说完 4 岁的苗苗突然哭了起来,“宝宝,怎么了?”“不要阿姨!”苗苗哭着说,王女士抬头一看也愣住了,站在护士站里的这位刘护士扎了一个“翘尾巴”的花苞头,可怜的护士帽“横躺”在桌上,斜斜的刘海遮住了一只眼睛,外露的一只眼睛上眼睑画着黑色的眼影,下眼睑画着粗粗的眼线。王女士皱了皱眉,很礼貌地说:“我们是住院的。”“好的,我马上安排。”刘护士热情礼貌地说。王女士一边哄着苗苗一边按刘护士的安排住到了 2 床,“请稍等一下,马上我就请医生过来。”刘护士说完就去通知医生了。在刘护士接待过程中,苗苗一直躲在妈妈的身后,看刘护士走

了以后才长出一口气说：“妈妈，我不要刚才那位阿姨，看着不像好人，我怕。”“宝宝别怕，下班后就会换阿姨了，而且这位阿姨明天也不会这样了。”王女士哄着女儿，同时心里想着：“医院怎么能允许护士这样打扮呢，要不要向护士长反映一下？”



## 问题讨论

1. 苗苗为什么不喜欢热情礼貌的刘护士？
2. 此场景中刘护士在仪容上有哪些不妥？
3. 您认为由于仪容上不当会给患者造成哪些影响？
4. 我们平时的工作、学习中应该怎样做才合适呢？请您给一些建议吧！

仪表是指一个人的外表，它包括人的形体、容貌、健康状况、姿态、举止、服饰、风度及个人卫生等方面，是人举止风度的外在体现。

仪容，通常是指人的外观、外貌。其中的重点，则是指人的容貌，包括五官的搭配和适当的发型衬托，即一个人脖子以上的部分。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。

在个人的仪表问题中，仪容是重点之中的重点，仪容是实施个人礼仪的第一步。仪容礼仪的关键就是要做到符合“美”的要求，它具有以下三层含义。

第一层，仪容的自然美。仪容的自然美是指仪容的先天条件好，天生丽质。尽管以貌取人不合情理，但先天好的仪容相貌，无疑会令人赏心悦目，感觉愉快。

第二层，仪容的修饰美。仪容的修饰美是指根据个人条件和礼仪规范，对仪容进行必要的修饰，扬其长，避其短，设计、塑造出美好的个人形象，在人际交往中使自己显得有备而来，自尊自爱。

第三层，仪容的内在美。仪容的内在美是指通过努力学习，不断提高个人的文化、艺术素养和思想、道德水准，培养出高雅的气质与美好的心灵，使自己秀外慧中，表里如一。一个心地善良、道德高尚的人所表现出来的外在形态和待人接物的态度，能使人信任，引起好感，这就是仪容的内在美所获得的成功。

以上三个方面的高度统一，才是真正意义上的仪表美，忽略其中的任何一个方面，都会使仪容美失之偏颇。而在这三者之间，仪容的自然美是人们的心愿，仪容的内在美是最高的境界，仪容的修饰美则是仪容礼仪关注的重点。要做到仪容的修饰美，自然要修饰仪容，修饰仪容的基本原则是整洁、得体、美观。



## 一、头面仪容

头面仪容是个体仪容的焦点,护士在修饰头面仪容时,要遵照大方得体的基本原则。

### (一) 头发的修饰

头发为人体之冠,整洁的头发表示有礼貌、美观、大方,体现朝气蓬勃的精神面貌。

#### 1. 干净整洁

头发是人们脸面中的脸面,应当自觉地做好日常护理,勤洗勤理,使之干净整洁,做到无异味、无异物、梳理整齐。应该养成周期性洗头的习惯,具体的将在头发的保养中详细讲解。

#### 2. 长短适中

一个人头发的长短本不应当强求一律,但从礼仪和审美的角度看,仍受到若干因素的制约,因此,不能一味地讲究自由、个性而不讲规范。比如很多行业对头发的长度都有明确的要求。野战军战士为了受伤后便于抢救,通常被要求理光头。而商界有些部门则要求女士头发不宜过肩,不提倡留披肩长发。偏爱披肩发者,在工作岗位上要将头发盘起,要求前面不遮挡双眼,后面不过肩。男士不宜留鬓角,不准留长发,梳小辫,前不过额头,发帘最好不要长过 7 cm,即大致不触及衬衫领口;若无特殊宗教信仰、文化背景和民族习惯,原则上不准蓄胡须。护士头发的长度比商界要求更严格,在工作中,要求前发齐眉,且不超过眉毛,后发不过肩,以齐耳垂下沿为好,发长过肩者必须用发网束于脑后(图 1-1-1)。



图 1-1-1 护士发网佩戴

女护士在戴圆帽时头发不能外露于护士帽之外,戴燕尾帽时必须用发网或发夹固定好头发。男护士不能留长发。上岗护士原则上不佩戴发饰,发网及固定头发的发夹应与头发颜色相似,固定白色或浅色燕帽的发夹应为白色。

#### 3. 发型得体

发型,即头发整体造型。选择发型,除了要适当兼顾个人偏爱之外,最重要的是要考虑到个人条件和所处场合。个人条件包括发质、脸型、身高、体型、着装、性格等,都影响到发型的选择。因此,在选择发型时,一定要遵守应己(即适合自己)的原则。

在社会生活中,人们的职业不同,身份不同,工作环境不同,发型也就有所不同。作为护理人员,工作中我们应将头发绾起,生活中也应当注意优雅、庄重、得体。

#### 4. 美发自然

人们在修饰头发时,往往会有意识地运用某些技术手段对其进行美化,这就是美发。美发要



求美观、大方、自然,不宜过于雕琢,不合时宜。在通常情况下,美发的方法有四种。

(1) 烫发:即运用物理手段或化学手段,将头发做成适当形状的方法。决定烫发之前,先要看一下本人发质、年龄、职业是否合适。

(2) 染发:头发颜色不理想,或是头发变白,即可使用染发剂。对中国人而言,宜将头发染成黑色,如将其染成其他色彩,甚至染成多色彩发,则不伦不类。

(3) 做发:即运用发油、发露、发乳、发胶、摩丝等美发用品,将头发塑造成一定的形状,或对其进行护理,其要求与烫发大体相似。

(4) 假发:头发有先天或后天缺陷者,均可选戴假发。选择假发,一要使用方便,二要天衣无缝,不可过分俗气。

护理人员应严格遵守美发的原则,烫发、染发不可过于张扬、另类,应与自身的职业形象相吻合。

## (二) 头发的保养

要使自己拥有一头秀发,正确的护理是十分重要的环节。头发的护理包括头发的梳理、洗涤和头皮的按摩。

(1) 正确梳头的方法应从前额两边向后梳,后面从发根起向前梳。长发打结要从发梢开始,慢慢下移梳顺。梳发时用力要均匀,不要用力拉扯,以免损伤头发。

(2) 洗发时要注意洗发的次数、洗发的水温 and 洗发剂的选择。洗发的次数与头发的性质、季节、洗发剂的品质等因素有关。油性发质者每周 2~3 次,中性发质者每周 2 次,干性发质者每周 1~2 次,但要根据季节的不同调整洗发次数。海水中的盐、碱和游泳池里的漂白粉对头发均有伤害作用,如沾染这类物质要及时清洗。

过冷和过热的水会直接影响到头发鳞状纤维组织的坚固作用,一般以 40~45℃ 水温为佳,但也要根据个人的具体情况和不同的季节进行调整。

洗发时应禁用含碱过多的洗发剂,以免把头皮上的油脂洗去太多,使头皮干燥,产生更多的头屑。选用何种洗发剂要根据个人的发质而定。

(3) 对头皮的按摩有助于头皮的血液循环,能松弛紧张的肌肉。正确的按摩方法是用手指指腹从前额沿发际向头顶缓慢按压、揉动,然后由两鬓向头顶按摩。按摩时用力要均匀。对油性发质者按摩要轻,避免刺激皮脂腺过度分泌。对干性发质者,按摩时可在手指上蘸些油质护发剂以滋润头发。

## (三) 面部的修饰

### 1. 眼睛

眼睛,是人际交往中被他人注视最多的地方,因而是修饰面容时首当其冲之处。在修饰眼部时要注意以下三方面。





(1) 保洁:一是要及时清除眼睛的分泌物;二是如果眼睛患有传染病,则应自觉回避社交活动,免得让人提心吊胆,近之难过,避之不恭。

(2) 修眉:如果感到自己的眉形刻板或不雅观,可进行必要的修饰,但不提倡一成不变的文眉,更不允许剃去所有的眉毛。

(3) 眼镜:佩戴眼镜要安全、舒适、美观,应随时保持清洁。在工作或社交场合,按惯例不能戴太阳镜,免得让人“不识庐山真面目”,或给人以拒人千里之外的感觉。

### 2. 耳朵

耳朵的修饰要注意两点:一是要注意卫生,及时清除耳垢;第二要注意修剪耳毛,有些人耳毛长得较快,甚至会长出耳朵之外,一定要及时地修剪。

### 3. 口部

口是发声的场所,也是进食之处,应当细心照顾。首先要达到牙齿洁白,口内无异味。要达到这个要求,必须做好以下几点:第一,每天定时刷牙,做到“三个三”,即在饭后三分钟刷牙,共刷三次牙,每次刷牙需三分钟;第二,经常用爽口液、牙线、洗牙等方式保护牙齿;第三,在上班或应酬之前忌食气味刺鼻的东西,如烟、酒、葱、蒜、韭菜、腐乳等。其次要避免异响。礼仪规定,口腔及其他相关部位发出的声音,如咳嗽、哈欠、喷嚏、吐痰、清嗓、吸鼻、打嗝等都是不雅之声,统称为异响,在工作岗位上是不应该出现的。

还有一些人存在口臭的困扰,下面介绍几种口臭的处理方法:① 应查明原因,治愈口臭;② 上岗之前忌吃葱、蒜、韭菜之类刺激味较大的食物;③ 每日晨空腹一杯淡盐水,平时多以淡茶水漱口;不暴饮暴食,多吃清淡食物,戒掉烟酒;④ 注意闭嘴呼吸,避免呼出的不良气味影响到他人;⑤ 与人交往时要保持一定的距离,必要时用手掩口;⑥ 必要时可以用口香糖或喷口气清新剂来减少口腔异味。

### 4. 鼻部

鼻子的修饰必须保持鼻腔清洁,不要让异物堵塞鼻孔。不要随处吸鼻子,擤鼻涕,“发射”鼻涕;不要在人前人后时时挖鼻孔,捉“鼻牛”。在工作或社交应酬之前,勿忘检查一下鼻毛是否长出鼻孔之外。一旦出现这种情况,应及时进行修剪,不要置之不理,更不要当众去拔。

### 5. 颈部

颈部皮肤是人体最脆弱的部分之一,也是最容易衰老的部分之一。从 25 岁起,颈部就开始显露岁月的痕迹,颈部的修饰包括清洁和护养两个方面。首先要保持颈部的清洁卫生,每天用洗面奶清洁颈部皮肤。其次是在做面部护理的同时别忘了颈部同样需要保养品,每天涂抹颈霜,每周做一次颈膜。

### 6. 淡妆上岗

化妆是采用化妆品,按一定技巧和方法,对自己或他人进行修饰,以使容貌变得更加靓丽。在社

交场合,化妆是自尊和尊重他人的表现。自然的淡妆不仅能美化人的容颜,使人的精神面貌有所改观,而且显得精力充沛,让病人易于接受。浓妆艳抹会给人以不稳重、轻浮之感。得体、大方的仪容能够体现医务工作者在仪表上庄重、严肃的风格,体现奉公敬业、救死扶伤、朴实高雅的医学职业精神。

## 二、四肢仪容

在正常情况下,手臂是人际交往中使用最多的一个部位,而且其动作往往被附加了多种多样的含义,因此,手臂被人们视为社交中的“第二张名片”。护士在工作中用手的机会很多,对手臂的修饰和保养有更加重要的意义。

### (一) 手臂的修饰

(1) 勤洗:在日常生活中,手是接触他人和物体最多的地方,出于清洁、卫生、健康的考虑,手更应当勤于洗涤和保护。对于在工作岗位上的护士来说,洗手及护手的重要性就更不用说了。

(2) 修甲:不留长指甲且指甲不要过于修饰。指甲过长,既无实用价值,又不卫生、方便,更不美观。因此要及时修剪指甲,长度以不超过手指指尖为宜。指甲外形不美时,可进行适当的修饰,但不应在任何公共场合修剪指甲、啃咬指甲,既不卫生,也不雅观。护士不得涂彩色指甲油。

(3) 肩臂:社交礼仪规定,在非常正式的政务、商务、学术、外交活动中,人们的手臂,尤其肩部,不应当暴露在衣服之外,也就是说,在这些场合,不宜穿着无袖装,这是修饰肩臂最重要的一点。

(4) 腋毛:在他人面前,尤其在他人或异性面前,腋毛是不应为对方所见的,它属于个人隐私,不甚雅观,被人见到了是很失礼的。女士特别要注意这一点。在正式场合,不要穿着会令腋毛外现的服装。而在非正式场合,如果打算穿着暴露腋窝的服装,则务必先脱去或剃去腋毛。

### (二) 手臂的保养

手比身体其他部位更能体现人们的年龄和职业特征。面部可以借助化妆、整容等手段遮盖衰老,而手臂皮肤的缺陷就很难掩饰了。如果你与朋友相聚,伸出一双粗糙、多皱、肮脏的手,一定会影响欢乐和谐的气氛。同样,护士如果有一双细柔灵活的手,必定会给患者留下深刻的良好印象,还会增加患者的信任度。有人说,手是人体表露情感的“第二张面孔”。而要保持手臂皮肤光滑细嫩、洁白秀美,关键就是要对手臂皮肤进行护理和保养。

(1) 勤洗手:接待患者、做完治疗之后都要洗手。这里特别要注意的就是要求选择品质较好的洗手溶液或香皂,无刺激性、pH为7~8,不含除垢剂。必要时用适合的消毒液浸泡双手。指甲及指缝要用毛刷刷干净。

(2) 勤涂霜:洗手后要仔细擦干,尤其是指缝处,否则容易引发真菌病;然后涂上护手霜。

(3) 勤防护:寒冷季节应戴手套,以防冻疮或皮肤皴裂。如接触高浓度的洗涤剂或刺激性较强的化学制剂、药品时一定要戴上乳胶手套,以防灼伤。

(4) 勤按摩:平时要注意有意识地活动手部关节,使之灵活自如,富有弹性。如有条件最好到美容院做手臂的护理。



### （三）足腿部修饰

中国人看人的习惯是“远看头，近看脚，不远不近看中腰”。足腿部在近距离常为他人所注视，在修饰仪容时不可偏废。修饰足腿部，重点应当注意以下几点。

严格地说，在正式场合是不允许光着脚穿鞋子的，既不美观，又有可能被人误会。在欧美国家，光脚穿鞋，即被视为“性感”做法。一些有可能使脚部过于暴露的鞋子，如拖鞋、凉鞋、镂空鞋、无跟鞋，也不得登上大雅之堂。护士上班时应穿规定的工作鞋，并且要求做到清洁、舒适、方便、美观。

在正常情况下，应保持足部的卫生，鞋子、袜子要勤洗勤换。不要穿残破有异味的袜子，必要时应随身带上备用袜子，以应不时之需。不要在他人面前脱下鞋子，趿拉着鞋子，更不要脱下袜子抠脚。这类不良习惯，均有损个人形象。

在正式场合，男士着装不允许暴露腿部，即不宜穿短裤。女士可以穿长裤、裙子，但不得穿短裤，或是暴露大部分大腿的超短裙。在正式的场合，女士的裙长应超过膝部。但护士在工作中，穿着裙装时切忌将其暴露于工作服之外。护士穿裙式工作服时，要配上肉色或浅色的长筒袜；穿袜子时，不管是长袜还是短袜，袜口不能露在裙摆或裤脚的外面。女士在正式场合穿裙子时，不允许光着小腿，尤其不允许其光着的大腿暴露于裙子之外。



#### 拓展实例

某医院急诊输液室的护士小李是一名工作勤快的人，可是患者对她的反应不是很好，连跟同事的关系都不是很好，小李自己很纳闷。同事们聚在一起的时候就会讨论，甲说：“小李人还不错，可是总喜欢吃一些大蒜、韭菜，也不漱漱口，不喜欢和她说话，一股难闻的味道！”乙也附和道：“是啊是啊！她也不注意清洁，身上总是脏兮兮的，指甲还那么长，头发油光发亮，还有很多头皮屑，那天有个病人还说她身上的汗味太重，不想让她做治疗。”“哎！我们应该和她谈谈，让她注意自己的卫生情况。”丙叹息道。“还有，她老是趿着一双拖鞋，走起路来啪啪作响……”还有人一个劲地补充，值班室里的议论持续了好久。



#### 问题讨论

1. 您觉得护士小王在日常生活中的仪容上有哪些不妥？
2. 您觉得作为一名护士，日常生活中仪容应该注意哪些方面？

（李新娥）

## 任务二 表情礼仪

### 学习目标

1. 掌握护士表情的具体要求。
2. 学会微笑服务。

### 学习环境要求

护士礼仪实训室(备镜子、口罩、音响设备)



### 场景实例

#### 场景一：急诊室

深夜时分,王先生因车祸致大出血急诊入院。他躺在推车上,睁大眼睛,茫然而惊恐,内心反复祈祷上苍的保佑。晚上值班的是年轻的李医生,家属一看是个年轻医生,眉头紧锁,很不屑地说:“还有其他医生吗?”只见李医生大步走到患者身边,熟练而麻利地给患者检查,沉着而坚定的眼神告诉患者,你不要紧张,我会帮助你的。患者及家属看到李医生如此的干练,焦急的心稍稍安静下来。

#### 场景二：手术室

王先生经检查后,B超提示:脾破裂大出血,需马上手术。手术室内,没有白天忙碌的身影,空空的手术室走廊显得冷冷清清,麻醉医生睡眼惺忪、打着哈欠,懒懒散散地走了出来,不耐烦地说:“又来了一个!”冷冷眼神显得很漠然,丝毫没有考虑患者的安危。患者躺在手术床上,眼神下垂,然后呆滞地盯着无影灯。手术室护士小谢轻轻地走到患者身边,眼神亲切而温暖,微笑地说:“放心,李医生的医术很好的,马上要手术了,我们会一直在你身边帮助你的。”患者感激地看着谢护士,仿佛看到了希望。

#### 场景三：外科病房

王先生手术后恢复很好,对病区的护理服务非常满意。此时外科病区正在开展“微笑服务明星”评选活动,护士们的照片都贴在护士站旁,个个笑容可掬。护士们微笑着进行各种护理操作,患者眉开眼笑,一切都是那么和谐。王先生出院时,将选票投给曹护士,他说:“曹护士技术很好,而且笑容亲切而温暖,看到她的笑容,我的病就好了一半了。”王先生出院后,还专门送了锦旗给负责手术的李医生,感谢他医术精湛,品德高尚。



## 问题讨论

1. 场景中的几位医护人员表情有什么不同?
2. 您认为谁的表情更符合医护人员的职业要求?
3. 在日常生活中,您经常微笑吗?
4. 作为一名未来的护士,您怎么理解“微笑服务”?

在人际交往中,表情能直观、形象、真实、可信地反映出一个人的思想、情感。传播学者认为:在人们所接受的来自他人的信息中,只有 45%来自有声的语言,55%以上来自无声的语言,而后者又有 70%以上来自表情。

伟大的启蒙思想家狄德罗也曾指出,一个人心灵的每一个活动都表现在他的脸上,刻画得很清晰,很明显。罗曼·罗兰就曾感慨地说,面部表情是多少世纪培养的成功语言,是比嘴里讲的要复杂得千百倍的语言。尽管如此,表情却大都具有共性,它超越了地域文化的界限,成为人类的一种世界性“语言”,民族性、地域性差异较少。这与举止有着很大的不同,表情在世界上几乎可以通用,而举止则做不到这一点。由此可见表情在人际交往中所处的重要位置。

护士的职业代表着“白衣天使”,是健康的“使者”,表情的流露应和蔼可亲、乐观向上,具有较强的感染力。护理人员要理解表情,把握表情,并能在不同的场合控制自己的情感,不同的表情表达不同的情感。下面我们重点探讨眼神和笑容这两个方面的问题。

### 一、眼神

在人类的感覺器官中,眼睛最为敏感,眼睛是人类心灵之窗,从眼睛看人由来已久。对自己而言,它能够最明显、最自然、最准确地展示自身的心理活动。有位名人曾说过,人的眼睛和嘴巴说的话一样多,不需要字典,却能够从眼睛的语言中了解整个世界。因此,眼神是传递信息十分有效的途径和方式。

人们在日常生活之中借助眼神所传递出的信息,称为眼语。泰戈尔曾指出,一个人一旦学会了眼睛的语言,表情的变化将是无穷无尽的。我们看眼睛,不重眼睛的大小圆长,而重在眼神。眼语的构成,一般涉及时间、角度、部位、方式、变化五个方面。

#### 1. 时间

在人际交往中,注视对方时间的长短,往往能表达一定的意义。例如,与别人谈话 30 分钟,如果只在 10 分钟之内看着你,说明他轻视你;如果是在 10~20 分钟之间,说明他对你友好;如果是在 20~30 分钟之间,说明两种情况:一是重视,二是敌视或是有寻衅滋事的意味。医务人员在与患者

相处时,应该用表示重视和友好的眼神,切忌采用表示轻视甚至敌意的眼神。

## 2. 角度

在注视他人时,目光的角度,即其发出的方向,往往反映出与交往对象关系的亲疏远近。

(1) 平视:也叫正视,表示平等(图 1-2-1)。

(2) 斜视:表示失礼(图 1-2-2)。



图 1-2-1 平视



图 1-2-2 斜视

(3) 仰视:它表示尊重、敬畏之意,适用于晚辈面对尊长之时(图 1-2-3)。

(4) 俯视:可表示长辈对晚辈表示宽容、怜爱,也可对他人表示轻蔑、歧视(图 1-2-4)。



图 1-2-3 仰视



图 1-2-4 俯视

## 3. 部位

注视他人的部位不同,不仅说明自己的态度不同,也说明双方关系有所不同。在一般情况下,与他人相处时,不宜注视其头顶、大腿、脚部与手部,或是目中无人。

(1) 看额头:表示严肃、认真、公事公办。它叫做公务型注视,适用于极为正规的公务活动。

(2) 看眼睛:也叫关注型注视,表示自己聚精会神,一心一意,重视对方,但时间不宜过久。

(3) 看眼睛至唇部:是社交场合面对交往对象时所用的常规方法,它因此也叫社交型注视。

(4) 看任意部位:对他人身上的某一部位随意一瞥,可表示注意,也可表示敌意。它叫做随意





型注视,多用于在公共场合注视陌生人,但最好慎用。它通常也叫瞥视。

#### 4. 方式

在社交场合注视他人可以有多种方式,其中,最常见的有以下几种。

(1) 直视:即直接地注视交往对象,它表示认真、尊重,适用于各种情况。如直视他人双眼,即对视。对视表明自己大方、坦诚,或是关注对方。

(2) 凝视:它是直视的一种特殊情况,即全神贯注地进行注视。它多用以表示专注、恭敬。

(3) 盯视:即目不转睛,长时间地凝视某人的某一部位。它表示出神或挑衅,因此不宜多用。

(4) 虚视:其特点是目光不聚焦于某处,眼神不集中。它多表示胆怯、疑虑、走神、疲乏,或是失意、无聊。

(5) 扫视:即视线移来移去,注视时上下左右反复打量。它表示好奇、吃惊,不可多用,对待异性尤其应禁用。

(6) 睨视:即斜着眼睛注视。它多表示怀疑、轻视,一般应忌用。与初识之人交往时,尤其应当忌用。

(7) 眯视:即眯着眼睛注视。它表示惊奇、看不清楚,模样不太好看,因此也不宜采用。

(8) 环视:即有节奏地注视不同的人员或事物。它表示认真、重视。适用于同时与多人打交道,表示自己“一视同仁”。

(9) 他视:即与某人交往时不注视对方,反而望着别处。它表示胆怯、害羞、心虚、生气、无聊或没有兴趣。它给人的感觉往往是不太友好,甚至会被理解为厌烦、拒绝。

#### 5. 变化

在人际交往中,目光、视线、眼神都是时刻变化的,它主要表现有以下几种。

(1) 眼皮的开合:人的内心情感变化,会使其眼睛周围的肌肉运动,从而使眼皮的开合也产生改变,如瞪眼、眯眼、闭眼等。瞪大双眼,表示愤怒、惊愕;睁圆双眼,则表示疑惑、不满。眼皮眨动一般每分钟5~8次。如果过快,表示活跃、思索;过慢则表示轻蔑、厌恶。有时,眨眼还可表示调皮或不解。

(2) 瞳孔的变化:瞳孔的变化往往也不由自主地反映着人们的内心世界。平时,它变化不多。如果突然变大,发出光芒,目光炯炯有神时,表示惊奇、喜悦、感兴趣。如果突然缩小,双目黯然无光,即无所谓。双目无神,表示伤感、厌恶、毫无兴趣。

(3) 眼球的转动:如果眼球反复转动,表示在动心思。如果眼球悄然挤动,则表示向人暗示。

护士在与病人的交谈及工作时与同事的交谈主要使用公事凝视。这种凝视就是用眼睛看着对话者脸的三角部分,这个三角以双眼线为底线,上顶角到前额,可以给人郑重严肃之感,适用于工作交往。



## 二、笑容

从广义上讲,笑容是一种令人感觉愉快的、既悦己又悦人、发挥正面作用的表情。它是人际交往的一种轻松剂和润滑剂。利用笑容,人与人之间可以缩短彼此之间的心理距离,打破交际障碍,为深入地沟通与交往创造和谐、温馨的氛围。古人曾经有言“笑一笑,十年少”,说明适时的笑,还可以健身养性。西方谚语“Never stop smiling, not even when you're sad, someone might fall in love with you”,也说明了微笑的意义。正因如此,“笑”是我们生活中重要的内容,也是我们护理工作的一个重要部分。

### 1. 笑的种类

在日常生活之中,笑的种类很多。它们绝大多数都富于善意,但也有极少数失礼、失仪。出于实际需要方面的考虑,在此重点讨论以下的六种笑容(图 1-2-5)。

(1) 含笑:是一种程度最浅的笑,它不出声,不露齿,仅是面含笑意,表示接受对方,待人友善。其适用范围较为广泛。

(2) 微笑:是一种程度较含笑为深的笑。它的特点是:唇部向上移动,略呈弧形,但牙齿不会外露。它是一种典型的自得其乐、充实满足或知心会意、表示友好的笑。在人际交往中,其适用范围最广。

(3) 轻笑:在笑的程度上较微笑为深。它的主要特点是:嘴巴微微张开一些,上齿显露在外,不过仍然不发出声响。它表示欣喜、愉快,多用于会见亲友、向熟人打招呼,或是遇上喜庆之事的时候。

(4) 浅笑:是轻笑的一种特例。与轻笑稍有不同的是,浅笑表现为笑时抿嘴,下唇大多被含于牙齿之中。它多见于年轻女性表示害羞之时,通常俗称为抿嘴而笑。

(5) 大笑:是一种在笑的程度上由较轻转为较深的笑。其特点是:嘴巴大张,呈现为弧形;上齿下齿都暴露在外,并且张开;口中发出“哈哈哈”的笑声,但肢体动作不多。它多见于欣逢开心时刻,尽情欢乐,或是高兴万分之时。

(6) 狂笑:是一种在程度上最高、最深的笑。它的特点是:嘴巴张开,牙齿全部露出,上下牙齿分开,笑声连续不断,肢体动作很大,往往笑得前仰后合,手舞足蹈,泪水直流,上气不接下气。它出现于极度快乐、纵情大笑之时。

### 2. 笑的本质

在以上六种常规的笑容中,前四种比较常见,并以微笑最受欢迎。微笑是最自然、最大方、最富吸引力、最令人愉悦、最有价值、最为真诚友善的面部表情,为世界各国民族所认同;微笑是一种特殊的语言,不仅能传递愉悦、友好、和善的信息,而且还能表达歉意、谅解,它沟通了人们的心灵,架



图 1-2-5 护士笑容



起了友谊的桥梁。

在工作岗位上,微笑是礼貌待人的基本要求。在社交场合,在患者面前,微笑可以使人自然放松,如沐春风,加深理解,产生共鸣,缓解紧张,消除误会、疑虑和不安。正因为如此,微笑被视为“参与社交的通行证”,又被称为基本笑容或常规表情。它至少展示出以下几个方面的心态和素养。

(1) 心境良好:只有心地平和、心情愉快、心理正常、善待人生、乐观面世的人,才会有真诚的微笑。

(2) 充满自信:只有不卑不亢、充满信心的人,才会在人际交往中为他人所真正接受。而面带微笑者,往往说明对自己的个人能力和魅力确信无疑。

(3) 真诚友善:以微笑示人,反映出其心地善良,坦坦荡荡,真心待人,而非假情假意。

(4) 乐于敬业:在工作岗位上微笑待人,说明其热爱本职工作,恪尽职守,工作认真。

### 3. 笑的方法

不同的笑容,来自不同的方法。笑的共性在于,面露喜悦之色,表情轻松愉快。笑的个性则在于:具体的眉部、唇部、牙部、声音彼此之间的运作、配合往往不尽相同。以微笑为例,它的具体做法是:额部肌肉收缩,使眉位提高,眉毛略为弯曲成弯月形;两侧面颊上的肌肉收缩,并稍微向下拉伸,使面部肌肤看上去出现笑意;唇部肌肉进行配合,唇形稍为弯曲,嘴角稍稍上提,双唇关闭,不露牙齿;自觉地控制发声系统,不发出笑声。

### 4. 笑的注意事项

(1) 声情并茂:笑的时候,应当做到表里如一,令笑容与自己的举止、谈吐相辅相成,锦上添花。切勿脸上挂笑,而出言不逊,举止粗鲁;或是语言高雅,举止得体,却面无表情。这两种情况都会使自己的态度受到怀疑。

(2) 气质优雅:会笑的人,不仅要讲究笑的适时、尽兴,而且更要讲究笑时要精神饱满,气质典雅。真正的笑,应当发自内心,所以它非常自然地反映着人们的文化修养和精神追求。如果笑的时候粗心大意,表现得祖俗、放肆,实际上是自毁个人形象。

(3) 表现和谐:笑,从直观上看,实际上是人们的眉、眼、鼻、口、齿以及面部肌肉和声音所进行的协调行动。因此,在笑的时候,要使各个部位运动到位,不温不火,合作成功,不至于顾此失彼,笑得勉强、做作、失真。

### 5. 笑的禁忌

(1) 假笑:即笑得虚假,皮笑肉不笑。它有悖于笑的真实性原则,是毫无价值可言的。

(2) 冷笑:是含有怒意、讽刺、不满、无奈、不以为然的的笑。这种笑容容易使人产生敌意。

(3) 怪笑:即笑得怪里怪气,令人心里发麻。它多含有恐吓、嘲讽之意,令人十分反感。

(4) 媚笑:即有意讨好别人的笑。它并非发自内心,而是出于一定的功利性目的。

(5) 怯笑:即害羞或怯场的笑。笑的时候,以手掌遮掩口部,不敢与他人交流视线,甚至还会伴有面红耳赤,语无伦次。

(6) 窃笑:即偷偷地笑。多表示洋洋自得、幸灾乐祸或看他人的笑话。

(7) 狞笑:即笑时面容凶恶。多表示愤怒、惊恐、吓唬他人。此种笑容毫无美感可言。

### 拓展练习



1. 听蔡琴的歌曲《你的眼神》,说出你的感受。

歌词:

像一阵细雨洒落我心底,

那感觉如此神秘,

我不禁抬起头看着你,

而你并不露痕迹,

虽然不言不语,

叫人难忘记,

那是你的眼神,

明亮又美丽,

啊有情天地,

我满心欢喜……

2. 分组练习微笑,选出班级笑容最美的学生。

(陈小慧)



## 任务三 着装礼仪

### 学习目标

1. 掌握护士服装礼仪的具体要求。
2. 熟悉生活服装礼仪的基本方法。

### 学习环境要求

护士礼仪实训室(备着装镜、音响设备)



### 场景实例

某市中心医院,70岁的张某因冠心病住入心外科,心外科主管护师李某是他的主管护士。李某今年30岁,浓妆艳抹,刘海长及盖眉,分外突兀的花夹子将头发松松垮垮地绾在脑后,连圣洁的燕尾帽都戴歪了。白大褂领口处沾了一层莫名的黑色物质,胸前留有醒目的墨迹和药痕,腿上穿着露膝的黑色丝袜,脚上鞞着一双鞋拖,走起路来咣咣作响。李某带着几名实习学生来评估张某:“张老,我是你的管床护士李某,我现在要给你测血压量体温,你愿意配合我吗?”张某面露狐疑,神色怪异地瞟了李某一眼,高声拒绝:“我不要你给我测!”说完便自顾自地做自己的事情,再也不理会李某了。

李某带着几名实习的学生气呼呼地回到护士站,“这老头子真奇怪,干吗不配合我,我又没有得罪他。”李某自言自语道。这时护士长走了过来询问发生了什么事情,李某就一五一十地把事情的经过告诉了护士长。护士长将李某从头到脚审视了一遍,摇摇头,指了指李某身边一个衣帽整洁,举止庄重优雅的实习同学说:“你去试试看!”结果这名实习的同学顺利地完成了任务!



### 问题讨论

1. 此场景中两名护士的着装有哪些不同?为什么张老接受了实习护士而没有接受李某给他做护理呢?
2. 您认为哪位护士的着装更符合护士的职业要求?
3. 我们平时在工作、学习中应该怎样做呢?
4. 请您给李某一些建议吧。

护士上班一律着规定的工作服、工作帽、工作裤,软底或坡跟白色工作鞋。女性袜子为肉色,男性袜子为白色。同时还涉及口罩和胸卡的正确佩戴方法。着装的整体要求是:整洁、文明、高雅。护士的服饰影响着自身的职业形象,又像语言、举止一样能引发患者的情绪波动,对患者的治疗和康复起到一定影响作用。

## 一、护士帽

护士帽被赋予高尚的意义,要求洁白无皱。护士帽分为圆帽(图 1-3-1)和燕帽(图 1-3-2)。使护士的着装更加美丽大方,显示了护士特有的精神风貌。



图 1-3-1 圆帽



图 1-3-2 燕帽

### 1. 护士帽的选择

(1) 圆帽:圆帽的主要作用是防止头部头屑造成或可能造成的污染,同样也保护护理人员本身免受异物污染,适用的科室:手术室、骨髓移植室、重症监护室、传染科等无菌操作或者隔离需要的科室。

(2) 燕帽:普通病室和门诊室可以选择燕帽,燕帽造型甜美、纯真、可爱,像白色的光环,圣洁而高雅,是护士职业的象征。燕帽边缘的彩道多为蓝色,象征严格的纪律,是责任和尊严的标志,同时代表了一定的含义:横向的蓝色彩道是职务高低的象征:一道横杠是护士长(图 1-3-3),两道横杠是总护士长(图 1-3-4),三道横杠是护理部主任(图 1-3-5);斜行的蓝色彩道是职称高低



图 1-3-3 护士长



图 1-3-4 总护士长



图 1-3-5 护理部主任

的说明。一斜杠表示的是护师,两斜杠表示的是主管护师,三斜杠表示的是主任护师。护士应该根据自己的情况来佩戴适合自己的护士帽。

## 2. 护士帽的戴法

(1) 圆帽:佩戴圆帽时要求头发全部遮在帽子里面,不露发际,前不遮眉,后不外露,不戴头饰,帽缝要放在后面,边缘要平整。

(2) 燕帽:佩戴燕帽时,头发要清洁整齐,不许长发披肩,长发要盘起或用网罩罩起,做到前不压眉,侧不盖耳,后不触领。燕帽前缘距离发际 4~5 cm,戴正戴稳,用白色发卡左右对称固定于帽后,发卡不得显露于帽子的正面(图 1-3-6)。

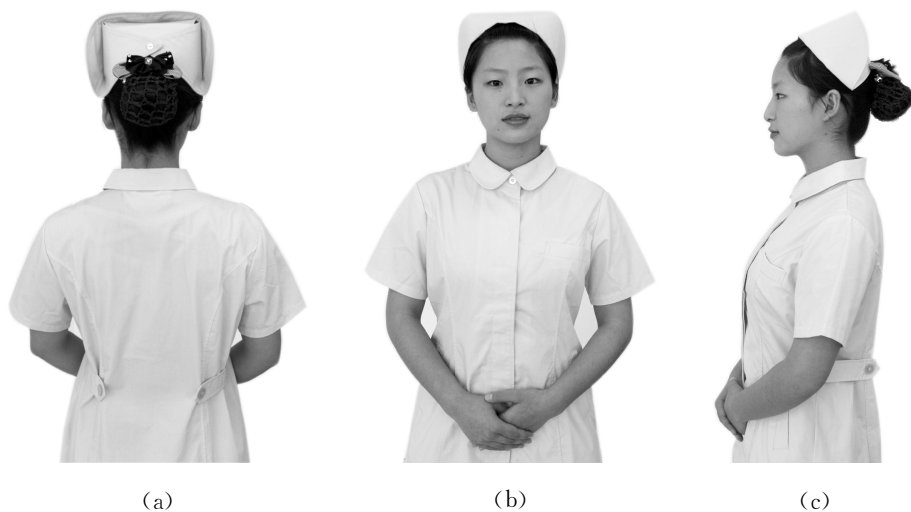


图 1-3-6 燕帽佩戴正确方法

## 二、护士服

以前护士服多以白色为主,但是以白色为主基调的护士服装已经不能够满足现代人的视觉需求,所以现在各大医院的工作服在这个基础上增加了淡蓝色、淡粉色、淡绿色、淡紫色、淡黄色、淡米色等,款式也在经典样式基础上不断翻新变革。这些不同色彩和样式的工作服并不影响我们规范化的管理,而且更能符合服务对象的心理特点,在某种情况下,还起到了色彩语言的治疗作用。

让人心仪的护士服,是一种职业礼服。国家卫生部设计的护士服(普通护士服)多为连衣裙式,给人以纯洁、轻盈、活泼、勤快的感觉,以整齐洁净、大方适体和便于各项技术操作为原则。穿着中要求尺寸合身,以衣长刚好过膝,袖长刚好至腕为宜。腰部用腰带调整,宽松适度。下身一般配白色长工作裤或白裙。夏季着工作裙服时,裙摆不超过护士服[图 1-3-7(a)]。



### 1. 护士服着装要求

护士服的领扣要求扣齐,自己的衣服内领不外露,高领护士服的衣领过紧时可扣到第二个。男护士服穿着时注意不着高领及深色内衣。全部衣扣要求扣整齐,缺扣子要尽快钉上,禁用胶布别针代替。护士服上禁止粘贴胶布等。衣兜内忌塞装鼓满。袖扣扣齐使自己的内衣袖口不外露。这样着装,会给人留下护士职业美的良好印象[图 1-3-7(b)]。



(a)



(b)

图 1-3-7 护士服



图 1-3-8 手术服

### 2. 特殊护士服的特殊语义与着装标准

特殊护士服常指手术服、隔离服、防护服,其严格的着装流程关联着对病人和护士自身健康的责任。

(1) 手术服:只适用于手术室内。分手术洗手衣、裤和手术外衣两部分。因手术操作的无菌要求,手术服应是无菌的。手术外衣分一次性和非一次性。一次性手术衣多为有特殊感染的病人及应急情况下使用。常在使用后按一次性医用垃圾焚烧处理。非一次性手术衣可反复高压消毒后使用(图 1-3-8)。

(2) 隔离服:常在护理传染病时使用。它的款式为中长大衣后开背系带式,袖口为松紧式或条带式。穿、脱隔离衣有着严格的操作流程和要求,同学将在基础护理学课程中学习到。

(3) 防护服:为特殊隔离服,主要用于护理经空气传播及接触性传染的特殊传染病,如 SARS。这种服装为衣帽连体式,不透空气,可防止并阻止任何病毒通过。在二级防护时必须佩戴特制的医用防护口罩、防护眼镜、鞋套、手套等,其连体帽内应先佩戴一次性圆筒帽,头发要求及戴口罩标准同手术服、隔离服的标准一致。如为三级防护,则在二级防护的基础上加戴全面型呼吸防护器、





护视屏。防护服及配套防护用品的穿脱有着严格的流程和要求。

### 三、护士裤

护士裤最好和衣服的颜色配套,裤子要长短适宜,以站立起来裤脚能碰到鞋面,后面能垂直遮住 1 cm 鞋跟为宜。

### 四、护士鞋

工作时应穿白色低跟、软底防滑、大小合适的护士鞋,这样护士每天在病区不停地行走时,既可以防止发出声响、保持速度,又可以使脚部舒适、减轻疲劳。禁止穿高跟鞋、硬底鞋或带钉、带响的鞋,因为这样会使自己行走时容易疲劳,而且也会影响病人休息。工作鞋应经常刷洗,保持洁白干净。无论下身配穿工作裤或工作裙,袜子均以浅色、肉色为宜,以与白鞋协调一致。穿工作裙服时,长袜口一定不能露在裙摆外。别小看一双工作鞋,不光穿着轻快,结合整体更可以给人以利索俊美之感(图 1-3-9)。那可是给你的英姿添彩的一笔啊!



图 1-3-9 护士鞋



图 1-3-10 口罩配戴方法

### 五、护士戴口罩的职业标准

佩戴口罩应完全遮盖口鼻,戴至鼻翼上一寸,四周无空隙。吸气时以口罩内形成负压为适宜松紧,达到有效防护。无菌操作与防护传染病时必须戴口罩。口罩戴的位置高低松紧要适宜,不可将口罩挂在胸前。口罩应每天清洗更换、保持洁净。如有潮湿,立即更换,口罩一般 4 小时更换一次。戴口罩前后均应洗手。在一般情况下与人讲话要注意摘下,长时间戴着口罩与人讲话会让人觉得不礼貌(图 1-3-10)。

### 六、护士佩戴胸卡的要求

胸卡是向人表明自己身份的标志,便于接受监督,要求正面向外,别在胸前。胸卡表面要保持

干净,避免药液水迹沾染。胸卡上不可吊坠或粘贴他物。



### 拓展实例

周某是某医院的护士,她在上班时衣冠整齐,是个颇得口碑的好护士。下班后周某脱掉工作服,露出平日的衣裳。波浪头发披及肩侧,肩上挂着两条细窄如丝的吊带,吊带下悬着一件若有若无的蕾丝露脐短装,脐周还文着火红色的蝴蝶文身。黑色牛仔短裤只盖住大腿根部。镶着花纹的黑色丝袜微微藏住小腿的皮肤,火红色的高跟鞋走起路来铿锵有力叮当作响,路过走廊时病人皆送来目光,病人甲随意瞟了一眼,跟旁边的病人乙说:“这些女人,就喜欢卖弄风姿,哪像我们科里的周护士,举止从容大方。”病人乙高声问:“这人怎么跟周某长得一模一样?”甲乙皆瞠目结舌。



### 问题讨论

1. 您觉得这位周护士在日常生活中的着装有哪些不妥?
2. 您觉得作为一名护士在日常生活中应该怎么着装?

(高 杨)



## 任务四 佩饰礼仪

### 学习目标

1. 掌握护士饰物礼仪的具体要求。
2. 熟悉生活饰物礼仪的基本方法。

### 学习环境要求

护士礼仪实训室(备着装镜、音响设备)



### 场景实例

某市中心医院心内科,护士小李是一位刚工作不久的新进人员,小李平日里喜欢穿着打扮,追求潮流,某日晨小李因时间紧迫而忘记卸去首饰。上班时小李耳戴金色长坠链,走起路来声音铿锵有力,佩响叮当;项系水晶项链,色彩艳丽;手戴金属链子,引人注目;手指上还戴了一个硕大的花朵戒指。小李走进病室给病人甲输液,消毒皮肤的时候耳坠差点接触到病人的手面,小李赶忙把头抬得高一点,她瞄了一眼病人甲,病人甲眉头轻皱没有说什么,小李暗自松了一口气。心想幸亏没碰到,这个病人可是很难缠的,他因为心绞痛频繁发作经常住院,对护理常识还是很了解的,如果耳坠接触到消毒好的手面会污染无菌面的,都怪自己早上忘记把首饰拿下来了!小李定了定神,给病人甲穿刺,还好一针见血,小李这才放松了一点。刚要起身,结果耳坠脱落夹在病床的床沿里了,小李忙去捡,谁知耳坠夹在床缝里很难取出来,病房里好多人还帮忙,你扣一下,我拉一下,结果折腾了好一会儿才把耳坠拿出来。小李一一道谢,这时突然听见病人甲大叫一声:“疼!”原来是病人输液处鼓起了一个大包,小李急忙把针给拔了,“你们刚才挤来挤去的把我的针都碰歪了,害我白白受苦。”病人埋怨道。小李说:“我再给你打一针吧!”病人连忙摇头说:“不用了,你看你耳坠、项链、戒指的戴了一堆,这哪像个护士样嘛!去换个像样的来……”说着说着只见病人手捂住胸口,脸色苍白,家属急忙过来扶住他,大喊:“医生,医生,快来啊!”小李不知所措愣在一旁,原来是患者心绞痛发作了,护士长、医生立刻赶到了,对病人进行了急救,还好患者转危为安。



## 问题讨论

1. 此场景中护士小李在饰物礼仪上有哪些不妥?
2. 您认为由于饰物在佩戴上不妥会给患者造成哪些影响?
3. 我们平时在工作、学习中应该怎样做才合适呢?
4. 请你给小李护士一些建议吧。

饰物是人们在着装的同时而选用佩戴的装饰性物品,护士佩戴饰物必须符合一定的礼仪规范和基本要求,才能达到展示高雅,提高魅力的效果。

### 一、饰物的分类

饰物根据用途可以分为两类:一类是没有任何实际用途的,包括戒指、项链、手链、脚链、手镯、胸针、领针及挂件;另一类是有实际用途的配饰,如手表、手帕、领带、围巾、手套、钢笔等。在日常生活中指的是首饰。

### 二、常用首饰的佩戴方法

#### 1. 戒指

戒指,男女老少都可佩戴。一般戴在左手手指上,最好戴一枚,最多可戴两枚。但新娘可戴两枚以上。戴两枚戒指时,可戴在一只手两个相邻的手指上,也可以戴在两只手对应的手指上。拇指通常不戴戒指,一个指头不应戴多枚戒指。

戴薄纱手套时戴戒指,应戴于其内。但新娘不受此限制。戒指的大小,宜与手指的粗细相符。表示已婚的结婚戒指,一般戴在左手无名指上。钻戒是最正规的结婚戒指。从造型上讲,老年人戴的戒指应古朴庄重,年轻人戴的戒指则应小巧玲珑,注重艺术化。

#### 2. 项链

项链,男女均可使用,但男士所戴的项链一般不应外露。通常,所戴的项链不应多于一条,但可将一条长项链折成数圈佩戴。项链的粗细,应与脖子的大小相称。

从长度上区分,项链可分为四种。一是短项链,长约 40 cm,适合搭配低领上装;二是中长项链,长约 50 cm,可广泛使用;三是长项链,长约 60 cm,多为女士在社交场合使用;四是特长项链,长约 70 cm 以上,适合女士在隆重的社交场合佩戴。

#### 3. 挂件

挂件,又叫项链坠,多与项链同时配套使用。其形状、大小各异,常见的有文字、动物、鸡心、锁



片、元宝、花篮、十字、相盒、镶宝，吉祥图案、艺术造型等。

选择挂件，要优先考虑它是否与项链般配。另外，在正式场合不要选用过分怪异或令人误解的图形、文字的挂件，也不要同时使用两个或两个以上的挂件。

#### 4. 耳饰

耳饰有耳环、耳链、耳钉、耳坠等。在一般情况下，耳饰仅为女性使用，并且讲究成对使用，即每只耳朵上均佩戴一只。不宜在一只耳朵上同时戴多只耳环。在国外，男子也有戴耳环的，但习惯是左耳戴一只，右耳不戴；双耳都戴，可能会被视为同性恋者。

佩戴耳环，应兼顾脸型。不要选择与脸型相似形状耳环，以防同型相斥，使脸型方面的短处被强调、夸大。如无特殊要求，不要同时戴链形耳环、项链与胸针。三者集中于一处，显得过分张扬，且繁杂凌乱。

#### 5. 手镯

佩戴手镯，所强调的是手腕与手臂的美丽，故两者不美者应慎戴。男人一般不戴手镯。手镯可以只戴一只，也可以同时戴上两只。戴一只时，通常应戴于左手。戴两只时，可一只手戴一只，也可以同时戴在左手上。不要在一只手上戴多只手镯。

#### 6. 手链

手链与手镯不同的是，男女均可佩戴，但一只手上限戴一条。在普通情况下，手链应戴在左手上。一只手上戴多条手链，双手同时戴手链，手链与手镯同时佩戴，一般是不允许的。在一些国家，所戴手镯、手链的数量、位置，可用以表示婚否。它与手镯均不应与手表同戴于一只手上。

#### 7. 脚链

脚链是时下新兴的一种饰物，多为青年姑娘所喜爱，主要适用于非正式场合。佩戴脚链，意在强调脚腕、小腿等相关部位的长处，如果此处无美可言，或是缺点较多，则切勿使用。

脚链一般只戴一条，戴在哪一只脚腕上都可以。如戴脚链时穿丝袜，则应将脚链戴在袜子外面，以便使其更为醒目。

#### 8. 胸针

胸针多为女士所用，其图案以花卉为多，故又称胸花。别胸针的部位多有讲究。穿西装时，应别在左侧领上。穿无领上衣时，则应别在左侧胸前。发型偏左时，胸针应当偏右。发型偏右时，胸针应当偏左。其具体高度，应在上装从上往下数的第一粒与第二粒纽扣之间。

#### 9. 领针

领针，即专用于别在西式上装左侧之上的饰物。严格地讲，它是胸针的一个分支，但男女皆可选用。

佩戴领针，数量以一枚为限，而且不宜与胸针、纪念章、奖章、企业徽记等同时使用。在正式场合，不要佩戴有广告作用的领针。不要将其别在诸如右侧衣领、帽子、书包、围巾、裙摆、腰带、裤

襟、裤腰、裤管等不恰当的位置上。

### 三、饰物使用的基本原则

(1) 数量原则:以少为佳,甚至一样都不戴。确有必要,总量上不应该超过三件。倘若耳垂坠环、项挂项链、手戴戒指、腕穿手镯、踝着脚链,一大串叮当作响,碍事又累赘,只有新娘或者时装表演等特殊场合才有如此的装扮。

(2) 质地原则:佩戴首饰,在质地上力求同质。需要同时佩戴两件或者两件以上时,其质地要相符。在工作、休闲时不需要佩戴档次很高的饰品。

(3) 色彩原则:首饰的色彩要求同色。需要同时佩戴两件或者两件以上时,其色彩要保持一致。切忌五颜六色,刺目迷眼。

(4) 身份原则:佩戴首饰不能只是追求个人的爱好,还要考虑自己的年龄、护士执业及医院的环境等。不要认为戴得越多就越华贵,这样做往往只会降低自己的层次和品位,让人觉得俗气。

(5) 体型原则:首饰可以使你的装扮画龙点睛,佩戴首饰一定要根据自己的体型扬长避短,其分量和形态要与自己的体型相匹配。

(6) 季节原则:首饰的选择和佩戴根据四季来确定不同的色彩和分量。寒冷的季节应该选用金色、深色的;天气暖和时应选择银色、浅色的。夏季衣着少,饰物也应细小、简洁一些;秋季衣着宽松,饰物就应偏大一些。

工作岗位上护士佩戴饰物的要求有以下几点。

由于护士工作岗位的特殊性,护士对饰物的佩戴有特殊要求。首先,护士一般不佩戴首饰,尤其是戒指,有学者做过实验,佩戴戒指的部位细菌比其他部位高出几百倍,因此如果护士在操作中佩戴戒指,那么会大大增加院内交叉感染的几率,不利于病人的健康。项链是护士唯一可以戴的首饰,但是项链也应以精巧为宜,不要来回晃动影响工作。其他的首饰都不应佩戴,而一些实用性的饰物是必须佩戴的,如挂表、钢笔,这些是工作上必不可少的(图1-4-1)。还有一些饰物是需要用的,如发饰、发夹,这些饰物不可过于夸张,主要作用是来固定护士帽和将长发盘起。



图1-4-1 挂表配戴方法



### 拓展实例

某市中心医院普外科,护士小王,下班后脱了工作服,耳戴黑色玫瑰长耳坠,项系紫黑色连串镶珠粗项链,手套墨色坠红心的手链。小王刚走出普外科病区,与病人丁某和张某在电梯口相遇,丁某和张某不认识小王,开始与小王调侃,后得知小王是普外科的护士。小王后来上班时又遇到了丁某,丁某跟旁边的病人说小王的蜕变史,病人们皆问小王上班时怎么打扮得这么“土气”。小王羞得满脸通红。



### 问题讨论

1. 您觉得护士小王在日常生活中的饰物佩戴有哪些不妥?
2. 您觉得作为一名护士在日常生活中应该怎么佩戴饰物?

(高 杨)