



护士人文修养



第七章

护士礼仪修养



目录

- > 第一章 礼仪概述
- > 第二章 护士仪表礼仪
- > 第三章 护士体态礼仪

- > 第四章 护士社交礼仪
- > 第五章 护士求职礼仪
- > 第六章 不同岗位护士礼仪

01

【知识目标】

1. 能简述礼仪的定义、基本原则，护理礼仪的特征及培养方法。
2. 能说出护士仪表礼仪和体态礼仪的基本要求与规范；能陈述社交礼仪的类型及基本要求。
3. 能叙述书面求职礼仪和面试礼仪以及不同岗位的工作礼仪规范。

02

【能力目标】

1. 能将护士仪表礼仪、体态礼仪与社交礼仪运用于日常生活、工作及学习中。
2. 能在模拟面试场景中有效应用礼仪规范。

03

【素质目标】

1. 具备礼仪知识并内化于心、外化于行。
2. 具有在生活、学习和工作中熟练运用礼仪的意识,展示个人及职业的良好形象。

第一节 礼仪概述

一、礼仪概述

（一）礼仪基本概念

礼仪一词，具有广泛的外延和丰富的内涵，社会各个领域拥有各自独特的礼仪，但其本质是一致的，即人际交往过程中约定俗成的行为规范与准则。



（二）礼仪的原则

礼仪规范内容庞杂，又因文化传统、风俗习惯、宗教信仰等不同而存在很大差异。但无论形式如何变化，实施礼仪所遵循的基本原则是大致不变的。

- | | | | |
|---------|---------|---------|---------|
| 1. 遵守原则 | 2. 平等原则 | 3. 敬人原则 | 4. 自律原则 |
| 5. 真诚原则 | 6. 宽容原则 | 7. 从俗原则 | 8. 适度原则 |



二、护理礼仪概述

（一）护理礼仪的概念

护理礼仪属职业礼仪的范畴，是护士向病人提供护理服务时必须严格遵守的行为规范的总和，是护理工作者素质修养和职业道德的具体表现，也是临床工作中护士与病人、病人家属、医护人员以及其他人员之间相互沟通的重要工具和技巧。



（二）护理礼仪的特征

1. **规范性** 具体体现为护士在待人接物、律己敬人、行为举止等方面有关护理职业标准和行为规范的规定。
2. **强制性** 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，严格地遵循操作技术原则。
3. **综合性** 护理工作者的文化涵养、职业道德、精神追求皆可在护理活动礼仪中体现出来。
4. **适应性** 针对护理过程中不同的服务场景、对象采取相应合适的礼仪。
5. **可行性** 护理礼仪要求具体、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。

(三) 学习护理礼仪的意义



有助于护理服务质量的提高



有助于患者的康复



有助于职业形象的塑造



有助于医院整体形象的提升

第二节 护士仪表礼仪

案例导入

王某，男，59岁，既往有糖尿病史十余年，2日前因突然出现心脏绞痛被紧急送入我院急诊室。由于病情严重，王先生及其家属都非常焦虑和紧张。然而，当他们在急诊分诊台咨询时，却发现负责接待的护士小李口红颜色鲜艳，眼影浓重，向身边的护士小张炫耀昨天新做的美甲，与医院严肃、专业的环境格格不入。此外，她的头发也显得较为凌乱，一些头发甚至垂落在前额，遮挡了部分视线。因此他们拒绝小李为其服务。而王先生家属所看到的小张却是面带微笑、着装整洁、仪态优雅、行姿轻盈、形象端庄，且耐心解答相关疑惑，因此，要求小张为其提供服务。

请思考：1. 小李的仪容是否符合规范？请说明原因并提出改进措施。

2. 小张有哪些地方值得我们学习？



一、护士仪容仪礼

（一）仪容定义

仪表即人的外表，一般来说，它包括人的容貌、服饰和姿态等方面，是个人形象的重要组成部分，也是一个人内在素养的外在体现。仪容，一般是指人的外貌和容貌，是个人仪表的基本要素。

（二）护士仪容礼仪规范

1. 护士发部修饰

（1）女护士短发发式 短发要求前不至眉、侧不掩耳、后不过领，两鬓细发梳于耳后，不披散于面颊。

（2）女护士长发发式 长发应整齐梳理盘于头后，以发卡或头花固定，也可直接戴网套。

（3）男护士发式 发型以干净整洁的短发为宜，前发不附额，侧发不掩耳，后发不及领，不留大鬓角。





2. 护士面容修饰

- (1) 眼睛 保持眼部的清洁，及时清除眼部分泌物，注意眼病的预防和治疗。
- (2) 眉毛 根据自己的年龄、性别、脸型对眉毛进行恰当的修整。
- (3) 鼻子 鼻部修饰要注意清洁鼻腔卫生，避免当众擤鼻涕、挖鼻孔等；鼻毛过长应及时修剪。
- (4) 唇齿 口腔清洁、无异味是交往礼仪的基本要求。
- (5) 耳朵 在工作过程中应避免佩戴夸张的耳饰，并注意耳朵的清洁。

3. 护士职业妆容

根据护士职业特点，以淡雅、自然、适度、美观为原则。从礼仪角度出发，可适当化淡妆，展现护士端庄大方、稳重沉静的职业美感，切忌浓妆艳抹。



二、护士服饰仪礼

（一）护士服饰的发展和变迁

护士服饰是职业的服饰，有一定的规范性要求。不同年代不同文化背景下护士服饰的变化，折射着护理事业的发展，演绎着护理文化的发展，也体现着护理事业和理念的传承与创新。

1. 护士服的变迁

(1) 护士服的起源 最早的护士服是修女服，她们头戴头巾，身穿长袍，整个服装以白色为主。

(2) 护士服的诞生 南丁格尔以“清洁、整齐并利于清洗”为原则为护理人员设计装束：白色无边帽、无领白上衣、白围裙、短披风的统一护士服装。

(3) 中国护士服的变革 20世纪30年代后期，护士服的设计要素也在全国统一，蓝衣、白裙、白领、白袖头、白鞋、白袜、白色燕尾护士帽，衣裙下摆离地10英寸，统一的半高跟网眼帆布鞋。

(4) 护士服的创新与人文精神 护理事业发展到今天，长裙式的护士服逐渐演变为分体式护士服，护士服已成为护理职业的文化象征。



2. 护士帽的发展与变迁

- 护士帽是护士服不可分割的一部分，随着护士服的变化而发展。从南丁格尔前期的修女的“罩帽”或者“防尘帽”，到20世纪早期逐步被仅覆盖头顶发髻的尖顶式短帽所代替。
- 自20世纪中期，以燕尾帽为代表的短帽逐渐发展成为专业护士的象征，正式护士才能戴护士帽，才有资格为患者做护理工作。
- 佩戴燕尾帽一直是护士不可或缺的职业礼服构成部分。从工作需要的角度，容易掉落和交叉感染，因此，有部分医院展开护士“脱帽”行动。



（二）护士服饰礼仪的原则

1. 着装的基本原则

（1）TPO原则

TPO原则是指在选择服装、考虑其具体款式时，应当兼顾时间（time）、地点（place）、场所（occasion）三方面，并应力求使自己的着装及其具体款式与着装的时间、地点、目的协调一致，较为和谐般配。

(2) 适度性原则

是指在穿着打扮时，应适度、得体，既不过于暴露，也不过于保守，要与场合、环境、气温等因素相适应，符合社会道德和审美标准。

- ✓ 适宜的色彩 色彩搭配应相互呼应、和谐统一。
- ✓ 适当的款式 服饰的款式应根据医院各临床护理岗位要求而选择。
- ✓ 适度的装饰 装饰应恰如其分，自然而不抢眼，不追求搭配上的反差。

2. 着护士服的基本要求 根据工作要求和人性化需求选择不同颜色、不同款式的工作服。

以端庄大方、干净整齐、搭配协调为宜。

（三）护士服饰礼仪规范

1. 护士服

- ✓ 护士服一般为白色，女式护士服通常为连衣裙式，男式护士服有过膝的长款大褂，也有分体式护士服。
- ✓ 手术室ICU、供应室、导管室等对无菌环境要求较高的科室的护士，需穿专门的洗手衣或隔离衣。
- ✓ 女护士穿着护士服要求尺寸合身，以衣长刚好过膝，袖长刚好至腕为宜。里面衣服的衣领及裙摆不可外露，颜色以浅色为佳。



2. 护士帽

- **燕尾帽** 适用于普通工作区，如普通病房和门诊的护士。燕尾帽边缘的彩条多为蓝色，具有职称和职务含义。戴燕尾帽时，要求短发前不遮眉，后不搭肩，侧不掩耳；长发梳理整齐盘于脑后，发饰素雅端庄。燕尾帽应平整无折，戴正戴稳，高低适中，距离发际4~5cm，发夹应选用与头发或帽子相同的颜色并固定于帽后。
- **圆帽** 适用于无菌区、隔离病区等，男护士一般佩戴蓝色或白色圆帽。戴圆帽时，头发应全部纳入帽内，前不露刘海，后不露发髻，帽的边缝置于脑后，边缘整齐。

3. **护士鞋与袜** 护士鞋以软底、低帮、平底或矮坡底为宜；鞋的颜色要与护士服装相协调，以浅色调为主，如白色、乳白色。袜子以肉色、白色等为宜，忌选用深色袜子。
4. **护士胸牌** 佩戴时胸牌正面向外，固定于上衣口袋前方。
5. **饰物** 护士着装除正常应佩戴的胸卡、秒表等物品外，不应有过多饰物。以免妨碍工作。
6. **口罩** 护士进行无菌操作与隔离护理时必须戴口罩。首先要端正口罩，系带系于两耳或枕后，完全遮盖口鼻，上至鼻翼上方1—2cm，下至下颌前沿，四周无空隙。

第三节 护士体态礼仪

案例导入

患者何某，女，68岁，退休干部，离异独居，有高血压病史。近一个月经常头疼，3日前因晨起头疼来医院就诊，门诊以“高血压”收入院，责任护士孙某在为病人服务时，走路匆忙，横冲直撞。她在与病人交流时，经常交叉双臂或者将手插在口袋里。该病人退休前是某机关的领导，认为孙某的举止不符合一名护士应有的端庄礼仪标准，要求更换责任护士。

- 请思考：**
1. 护士孙某应该如何做才能符合护士举止礼仪的要求？
 2. 护士孙某应该如何对自己的举止礼仪进行训练？

一、护士的基本体态

（一）站姿

1. 站姿的基本要求

正确的站姿是：头正颈直，目光平和，面带微笑，下颌微收，表情自然，挺胸收腹，两肩水平，外展放松，立腰提臀。女子双手贴于大腿两侧或相握于小腹前，两腿并拢，两脚呈“V”字形，脚尖距离10~15cm，或呈“T”字形。男子两臂自然下垂，双手贴于大腿两侧，双脚平行，与肩同宽。

2. 站姿的要领

站立时应努力做到四个字：平、挺、直、稳。



（二）坐姿

1. 坐姿的基本要求

正确的坐姿是上身保持站立时的姿势，右脚后移半步，单手或双手把护士服下端捋平，轻轻落座在椅子的前1/2或2/3处。女性双膝并拢，两足自然踏地，略内收，双手交叉放于两腿间或双手握拳交叉于腹前。男性双膝略分开，双手分别放于两膝上。要求入座无声，坐定时两眼平视，挺胸抬头，上身正直。

2. 坐姿的要领

坐姿要做到四个字：轻、稳、直、缓。



正位



斜放式



交叉式

（三）行姿

1. 行姿的基本要求

正确的走姿是目视前方，上身保持站立姿势，两臂自然前后摆动（约 30° ），步幅均匀，步伐笔直。

在引导患者行走时，护士可以边行走边将右手或者左手抬起一定的高度，五指并拢，掌心向上，以其肘部为轴，朝向引导或介绍目标，伸出手臂进行介绍。在一些紧急的工作场景，如进行抢救、处理急诊、应答患者呼唤时，可用短暂的快步代替小跑。

2. 行姿的要领

行走时要做到四个字：直、匀、轻、稳。



（四）蹲姿

1. 蹲姿的基本要求

护士在工作中需要蹲下取物或操作时，应以节力美观为原则。如是拾捡物品，可走到物品的后侧方，右脚后退半步，然后下蹲，下蹲时头和肩部同站姿，注意两腿紧靠，用后腿稳定重心，以脚蹲下。

2. 蹲姿的要领

蹲姿要做到3个字：准、稳、雅。



高低式



交叉式

二、护士礼仪体态

（一）端治疗盘

1. 基本要领

在良好站姿或行姿的基础上，两眼平视、目光平和自然，上臂紧靠躯干，肘关节靠近腰部呈 90° ，治疗盘距胸前方3~5cm，双手托住治疗盘两侧边缘1/3或1/2处，拇指在盘边缘以下，四指自然分开托住盘底，保持治疗盘重心平稳。

2. 注意事项

（1）行走时保持治疗盘平稳，不可倾斜；双手拇指不能触及治疗盘的內面；治疗盘边缘不可触及护士服。

（2）在较窄的走廊与他人相遇时，应侧身向左或右侧方让开一步。

（3）端治疗盘进门时，可用肩部或肘部将门轻轻推开。



（二）推治疗车

1. 基本要领

护士保持标准站姿位于车后，头微抬，颈直，两肩平齐、外展放松，挺胸收腹，眼光平和自然，身体略向前倾，治疗车距身体前约30cm，双手置扶手处，掌握方向，双臂均匀用力，重心在前臂，行走时步伐轻捷自然，两腿略靠拢，两脚各沿一条直线，小步向前轻轻推动治疗车。

2. 注意事项

（1）推治疗车动作要轻，避免噪声。

（2）推治疗车前检查治疗车的完好性；避免将治疗车放在身后，用手拖拽治疗车走。



（三）持病历夹

1. 基本要领

应在良好站姿或行姿的基础上，小步前行，行走时步伐轻盈自然。行进中，护士左手持病历夹1/3或1/2处，用手掌握住病历夹边缘中部，放在前臂内侧，持物手臂靠近腰部，按基本行姿向前行进，右臂前后自然摆动；记录时，左手上臂和前臂呈 90° ，将病历夹平稳托于前臂和左手上，右手轻托病历夹右下角打开记录。

2. 注意事项

（1）持病历夹时，不做与治疗无关的事情；病历夹应稳妥放置，使用后，不得在患者面前随意乱放；整个过程中保护好医疗护理文件。

（2）持病历夹行走时手应保持稳定，不可随意拎着病历夹走来走去。



（四）递接物品

- 递接物品，为表示对对方的尊重，最好用双手，如不方便只能用单手时，应使用右手。
- 递文件时应将文件的正面向着对方，双手递上。若使用文件夹，应将文件夹开口向着对方。
- 递笔和剪刀时，应把尖头部位朝向自己。
- 接受对方递过来的物品时，应从座位上站起，双手去接，同时点头示意或致谢。

（五）开关门礼仪

1. 基本要领

（1）开门礼仪：用右手食指或者中指弯曲后，轻敲房门，一般是“一重两轻”敲三下。如果没回应，应稍等3~5秒后，再重复一次。

（2）关门礼仪：如果距房门较近可后退两步转身打开房门，如果较远可转身走到门口打开房门，向室内人员点头致意或挥手致意，轻轻关好房门离去。

2. 注意事项

（1）注意不要用手背、手掌或多个手指用力拍打，若连续敲门两次仍无应答，表示门内无人或不方便接待，可过会再来。

（2）礼让患者，坚持“患者先行”的原则。

（3）关门时，禁忌声响过大，或背对他人关门。



第四节 护士社交礼仪

案例导入

案例一：小李到某医院实习之前，先找学姐了解了实习的注意事项。第一天上班，她穿戴整洁，提前15分钟到岗，见到科室的工作人员，不管是医生、护士还是护工，她都礼貌地问好。在带教老师的带领下进入病房后，她主动微笑着与患者打招呼，非常认真地做着带教老师安排的每一件事。见到需要帮助的患者，小李总是主动上前帮忙。第二天晨会上，护士长特意表扬了她。

案例二：患者陈某，男，75岁，患“风湿”入院治疗。护士小王为其办理入院手续，在询问病史时，小王经常打断病人的发言，对家属的提问表现出不耐烦。小王对陈某进行入院相关知识宣教并介绍自己：“我是你的责任护士小王，有什么事到护士站找我。”小王语气冷淡，忽视家属的情感需求，回答问题时大多数使用医学术语。接下来，陈某及其家属不再积极配合。

请思考：1. 小李的哪些行为值得我们学习？

2. 小王是否存在不妥之处？请说明具体原因及改进措施。

一、会面礼仪

（一）微笑礼

1. 微笑的方法

在面部肌肉放松的基础上，嘴角微微上翘，嘴唇略呈弧形，面含笑意。同时，面颊上的笑肌收缩、上提，眉眼加以配合。

2. 微笑的注意事项

- （1）微笑与眼神相呼应，眼神和善真诚才能眉目传神；
- （2）微笑与语言相呼应，才能声情并茂；
- （3）遇患者病情变化或遭受痛苦折磨时，应显示出严肃、庄重的神情。





(二) 称谓礼

1. 称呼在日常交际中的作用

- (1) 建立关系：称谓是护患初次见面时建立联系的一种方式。
- (2) 表示尊重：使用尊称表达对他人的尊重。
- (3) 选择适当：根据交往场合、交往关系等选择恰当的称谓。

2. 常用的称呼方式

- (1) 通用称谓：通常称成年男子为先生，称成年女性为女士。
- (2) 职业称谓：为了表示对对方职业的尊重，通常以姓氏后加职业来称呼。
- (3) 职务称谓：对有明确职务者，以姓氏后加职务作称谓。
- (4) 姓氏称谓：用姓氏称呼对方为姓氏称谓。
- (5) 亲属称谓：在非亲属交往中，可用亲属的称谓称呼。

3. 不恰当的称呼

- 无称呼：不称呼对方，直接开始交谈，例如护士进入病房后，直接对病房内的几位患者说“开始发药了”。
- 易产生误会的称呼：中国汉字很多是多音字，不同音调意义不同。
- 失礼的称呼：在护理工作中，运用编号、特征、昵称或蔑称等称呼患者。

（三）介绍礼

1. 自我介绍

（1）自我介绍的定义

自我介绍时态度应真诚、大方，内容应根据场景需要有针对性并且真实。最好先递名片再做自我介绍，但如果有介绍人在场，自我介绍则视为不礼貌的。

（2）自我介绍的形式

- 1) 应酬式 适用于公共场所或一般社交场合。
- 2) 工作式 适用于工作场合。介绍内容包括本人姓名、工作单位、担任的职务或从事的具体工作。
- 3) 交流式 适用于各种社交活动，包括：姓名、单位、兴趣、爱好等。
- 4) 礼仪式 适用于讲座、报告、演出、庆典、仪式等一些正规而隆重的场合。包括姓名、单位、职务等。

2. 介绍他人 经第三方为彼此不相识的双方引荐、介绍的一种交际方式。

(1) 介绍的顺序 为他人作介绍的先后顺序应该是，先向年长者介绍年轻者；先向位尊者介绍位低者；先向主人介绍客人；先向患者介绍医生。在口头表达时，先称呼位尊者，再将被介绍者介绍出来。

(2) 介绍的姿势 在介绍他人时，一般位于被介绍者身旁，伸出靠近被介绍者一侧的手臂，手掌打开、四指合拢，自然放松地指向被介绍者，配合笑容和眼神向被介绍者示意。被介绍者在他人向自己进行自我介绍时，或者自己被他人介绍时，应以微笑或点头致意等举动回应。

(3) 介绍的内容 在具体的人际交往场景中，针对不同的目的、场合、情景，应选择合适的内容进行介绍。

- **标准式：**主要适用于正式场合。介绍的内容为基础、全面的信息，一般包括：姓名、单位、部门、职务。
- **简介式：**主要适用于一般的社交场合，一般只介绍双方姓名等。
- **强调式：**适用于各种社交场合。介绍者与被介绍者的特殊关系是重点强调的内容，目的是引起对方的重视。
- **推荐式：**适用于比较正规的社交场合。在见面前，介绍者常已对被介绍者有专门的了解，介绍时会着重强调被介绍者的优点。

（四）致意礼

1. 致意的方式

- (1) 微笑致意 (2) 点头致意 (3) 举手致意
(4) 欠身致意 (5) 脱帽致意

2. 致意的注意事项

- 不同场合致意方式有所区分
- 致意时间要恰当
- 致意位置应合适
- 体现真诚的致意态度

（五）握手礼

1. 握手的姿势

与他人行握手礼时，应起身站立，与握手对象相距约1米处，上身略向前倾，神态专注地目视对方，伸出右手，四指并拢、拇指张开、掌心微凹与对方相握。上下稍许晃动三四次约1~3秒，力度不宜过重或过轻。

2. 握手的先后次序

遵循“位尊者优先”的原则，尊者先行伸手，对方予以回应。

男女之间，由女士先伸手，男士予以回应时只握对方手指部分且应先行松手。

（六）鞠躬礼

1. 鞠躬礼的应用

鞠躬礼可用于表示感谢、道别、致意或追悼等。常用于：①下级向上级、学生向老师、晚辈向长辈表达敬意；②服务人员向宾客致意，护士送别患者等；③重要的讲话前后、领奖前后；④道别或追悼时。

2. 鞠躬礼的姿势

行礼时，身体保持端正、自然，男士双手贴放于两侧裤缝、女士合手轻放腹前，脚跟靠拢、脚尖微分，以臀部为轴心，腰背挺直、保持下身稳定，整个上身舒缓前倾。

①15°礼；②30°礼；③45°礼；④90°礼。



15°鞠躬



30°鞠躬

45°鞠躬

（七）引导礼

1. **近距离提示：**在站姿基础上朝所指示方向伸出手臂。
2. **原地引导：**在站姿基础上，行点头礼后，朝指引方向伸出手臂。
3. **伴随引导：**站在被引导者的前方1~1.5米处，目光看向被引导者。
4. **楼梯的引导：**引导他人下楼梯时，引导者在前面，被引导者在后面。上楼梯时，引导者在后面，被引导者在前面。
5. **电梯的引导：**乘坐轿厢式电梯时，引导者应先到电梯门口，控制电梯开关；乘扶手式自动电梯时，靠右侧站立。
6. **指示的引导：**目光看向指示物，自然伸手指示。



横摆式



斜摆式

直臂式

二、接待礼仪

待客礼仪的基本原则是“主随客便”。

- 在待客之前，要提前做好必要的安排。
- 客人进屋后，主人要协助客人把携带的物品放好，把最佳的“上座”位置让给客人坐；为客人上茶，茶水要浓度适中，一般斟在六七成满为宜；上茶的顺序是先宾后主、先老后幼；茶与果品应双手送上。
- 客人起身告辞时，主人要起身相送。

三、通信礼仪

（一）电话礼仪

1. 拨打电话礼仪

电话时段合适、通话时间适宜、体现文明礼貌。

2. 接听电话礼仪

接听及时、应答得体、记录必要信息、位高者先挂机。

（二）手机礼仪

1. 手机使用时，遵守公共礼仪、不影响他人，不扰乱公共秩序。

2. 在社交场合手机一般放置在随身携带的包内或是上衣口袋内。

3. 临床护理工作中，不在工作时间玩手机，不在患者面前接打私人电话，上班时将手机调至静音模式。





(三) 电子邮件礼仪

1. 电子信件内容的撰写

- (1) 语言力求简明扼要;
- (2) “标题”力求描述明确;
- (3) 内容力求安全稳妥。

2. 回复技巧

- (1) 及时回复电子邮件;
- (2) 进行针对性回复;
- (3) 回复不得少于10个字。

第五节 护士求职礼仪

案例导入

小王最近准备参加一家大型医院的护士招聘面试。在面试前，她特意复习了护理知识和技能，并准备了一些可能的面试问题。当小王走进医院的招聘面试室时，她的内心既紧张又充满期待。她身穿一套整洁的护士服，佩戴着简洁的配饰，向面试官分发提前准备好的个人简历。当面试官向她问好时，小王有些紧张，回答得有些生硬。在描述自己的护理经验时，她过于注重细节，没有突出自己的专业能力和优势。此外，在回答面试官的问题时，她有时会显得犹豫不决，缺乏自信。几天后，小王收到了未被该医院录用的通知。

请思考：1. 你认为小王在求职礼仪中存在哪些不足？请说明原因。

2. 如果你是小王，你会怎么做？

一、求职礼仪的概念及特点

（一）求职礼仪的概念

求职礼仪属于公共礼仪的一部分，是求职者在求职过程中应遵循的礼貌行为和仪表规范。通过求职者的应聘材料、仪容仪表、言谈举止等，反映出内涵素质、道德情操及个性特征等。

（二）求职礼仪的特点

- **广泛性：**我国人口多，每年都有大量的人力涌入求职队伍之中。
- **时机性：**要想在众多应聘者中脱颖而出，把握首次见面的时机至关重要。
- **目的性：**求职双方目的明确。

（三）求职形式

- 1. 书面求职：**指招聘方通过阅览求职者的求职信或个人简历等资料了解求职者情况的求职方式。
- 2. 面试求职：**是指招聘双方面对面，进行现场交流、考核的一种求职方式。面试具有较大的灵活性和综合性，直观反映了应试者的实际情况。
- 3. 操作考试：**护理技术是临床护士必须具备的基本工作技能，因此护士应聘通常要经过护理技术操作考试，操作考试成绩作为衡量护士业务水平高低的一个重要指标。
- 4. 网络求职：**如“视频简历” “微简历”等。



二、书面求职礼仪

（一）书面求职材料的写作要求

求职信是求职、应聘时必备的材料，也是用人单位全面了解求职者情况的重要依据。求职信中要真实介绍个人的基本情况，真诚表达自己的渴望之情。**书写完整、简洁，语气谦恭、诚恳，形式灵活，突出重点。**

1. **规范**：可使用电脑编辑打印或亲笔书写求职信。

2. **谦恭**：多使用礼貌用语，注意自谦与敬人。

3. **真诚**：真实介绍个人的基本情况和信息。

4. **灵活**：针对用人单位最关注的问题，介绍自己的特点，包括专业知识、工作经验、个性特征、各方面特长等。



（二）求职信的写作

1. 开头部分

说明写信的目的。一般包括：称呼、问候语、求职缘由和意愿等。撰写时要注意应用一些写作技巧：赞扬目标单位；陈述自身能力。

2. 主体部分

这部分要详细阐述求职者的资格及能力。

（1）重点应放于求职资格、与工作内容相关的经验、相关社会经历和个人素质及能力等方面，突出自己在该领域的专长。

（2）力求做到精练、明快，篇幅短小、精悍。

（3）如果对方在招聘时要求写明薪金待遇，作为求职者，应该在这部分提出对薪水的要求。

（4）应该提及求职者的个人简历，提醒对方查阅附加材料。



3. 结尾部分

- 这部分请求对方给予面试机会。
- 写作口气要自然，不可强人所难。
- 附联系电话、电子邮箱及联系地址。
- 结束语后书写表示祝愿的话。

4. 落款

- 包括署名和日期。在结尾祝词的下一行的右下方，进行署名，日期在署名下方另起一行，右下方。
- 若有附件，可在信的左下角注明。

三、面试礼仪

（一）面试前的准备

- 1. 信息准备：**求职之前应收集招聘单位的资料。①用人单位的信息；②用人条件的信息；③用人待遇的信息；④面试考核的信息。
- 2. 心理准备：**①自我了解；②自我激励；③自我调整。
- 3. 仪表准备：**①着装，即面试者服装要合体，讲究搭配；②仪容：面试时，男士应保持头发干净、清爽、整齐，发型宜简单、朴素，鬓角要短；女士要保持端庄、干净的形象，发型以端庄、简约、典雅为宗旨。
- 4. 演练准备：**面试前可进行预演，模拟面试的场景。

（二）面试中的礼仪

- 遵时守信
- 言行得体
- 保持肃静
- 以礼待人

（三）面试后的礼仪

1. 礼貌告辞

- 把握时间
- 注重礼节

2. 询问结果

- 当场告知
- 事后询问

四、网络求职礼仪

（一）电子信件礼仪

- 以电子邮件发送时，标题应写“应聘某某职位”，**求职信直接在邮件正文中编辑**，篇幅不宜过长，简历放在求职信下面。
- 通过人才网站求职，直接将简历发给招聘单位即可。根据个人能力选择恰当职位，突出重点。

（二）视频面试礼仪

- 首先确保摄像头和麦克风及音响应用效果，挑选适宜的背景环境，保证明亮柔和的光照，麦克风位置调整合适。
- 然后确保面试过程中，周围没有无关的人员走动或嘈杂声音影响面试进行。

第六节 不同岗位护士礼仪

案例导入

杨护士作为一名门诊护士，每天都会早早地来到科室，淡妆上岗，以良好的精神状态开始一天的工作。今天患者李某因持续的腰痛而来就诊，他显得有些焦虑和不安。看到李先生后，立即面带微笑，主动上前打招呼。在与李先生的沟通中，杨护士始终保持耐心和友善，详细询问了他的病情和症状，并为他提供了相关的建议。她还主动为李先生介绍了门诊部门的相关设施和服务。

由于工作需要，杨护士从门诊轮换到急诊科工作。刚上班，杨护士就接诊了一位“心肌梗死”病人需立即手术，遵医嘱需马上建立静脉通道。杨护士想着在门诊的礼仪规范，就面带微笑推着治疗车，不疾不徐地走到病床边，一边让患者不要着急，一边准备静脉穿刺，可是由于患者较胖导致穿刺失败。患者家属见状怒气冲冲。护士长立即为患者重新静脉穿刺并迅速做好术前准备，平息了患者家属的怒气。

- 请思考：**
1. 为什么急诊科患者家属会对杨护士怒气冲冲？
 2. 门诊护士和急诊护士在工作礼仪中各有哪些特点？

一、门诊护士工作礼仪

门诊护士应掌握门诊的结构布局、功能分布，善于沟通，注重工作礼仪，为患者提供专业的引导和帮助，以提升医院服务质量和患者就诊体验。

（一）布局合理，环境舒适

- 门诊各科室的分布在符合专业要求的前提下，应尽量使患者省力。
- 各楼层之间、电梯口处应指示明确，标识清晰。
- 医院环境应干净整洁无异味。
- 候诊时为患者提供舒适的等待区域。可根据不同患者的心理特点，进行个性化布局，如在儿科可布置卡通图案专区。

（二）仪表端庄，热情接待

门诊护士应着装干净整洁，以热情的态度接待患者。主动关注和问候患者，吐字清晰，笑容自然，态度谦和。对于不同的患者，要细心询问其需求，根据患者需求的差异，提供专业、细致的服务。

（三）换位思考，有效沟通

门诊护士要具备换位思考、化解矛盾、自我调节的能力，来应对门诊复杂多变的工作环境。

（四）细致服务、人性关怀

门诊护士的服务应做到“五勤”（脑勤、眼勤、口勤、手勤、脚勤）、“四心”（爱心、热心、细心、耐心）、“三问”（问好、问病情、问需要），让患者“三心”（舒心、安心、暖心）。



二、急诊护士工作礼仪

急诊患者的特点是发病急、病情重、发展快，患者易慌乱，一名合格的急诊护士，需要随时准备应对各种紧急情况，这就要求急诊护士具备良好的身体素质、心理素质和业务能力。

（一）沉着稳重、细致果断

“时间就是生命”，在急诊的抢救过程中，护士要保证操作和处理的及时性、有效性、准确性，尽最大的努力为患者争取时间和希望。



（二）给予理解、稳定情绪

- 给予患者及家属有效的安抚，在交流时善于用面部表情、抚摸等非语言沟通技巧。
- 在全力配合医生抢救的同时，对于患者及家属的疑问及时答复，针对患者的病情及相关情况给予积极的引导。

（三）忙中有序、团结协作

- 急诊救护工作需要医疗、护理、检验、影像、收费、药房及行政多方面共同协助。
- 作为急诊护士要做好各科之间的协调工作，积极配合、相互帮助，全力保障患者的生命安全。

三、手术室护士工作礼仪

（一）手术前的工作礼仪

手术室护士必须严格遵守手术相关制度和要求，以细致、严谨的工作态度，保证优质的护理服务。

1. 术前疏导礼仪 无论手术大小，患者普遍存在紧张、焦虑的心理反应，护士要积极沟通、主动关心。

2. 接待手术礼仪 手术室护士接待患者手术时要仔细观察患者的身心状况，有任何病情变化应及时反馈。



（二）手术中的工作礼仪

患者在手术过程中处于高度应激状态，医护人员对待患者的态度、言谈和举止等都要严格遵守礼仪规范，不能有半点松懈和疏忽。

- 礼待患者，视如亲人
- 稳重从容，言谈谨慎

（三）手术后的工作礼仪

手术完毕，将患者送回病房的过程要保证患者的安全，随时监测患者的病情变化，认真与病房护士做好交接工作，保证护理工作的完整性、连续性。

- 清楚告知，耐心解释
- 认真交接，细致全面

四、病区护士工作礼仪

患者大部分的住院生活、诊疗服务都在病区进行。在病区工作礼仪中，护士应掌握入院、住院、出院的全周期工作礼仪，根据不同时期患者的特点，做好个性化服务。

（一）入院接待礼仪

1. 迎接礼仪

当患者来到病区，护士应主动接待，面带微笑、态度和蔼、言辞亲切，主动进行自我介绍；细致地询问情况后，马上协助患者完成入院手续的办理。



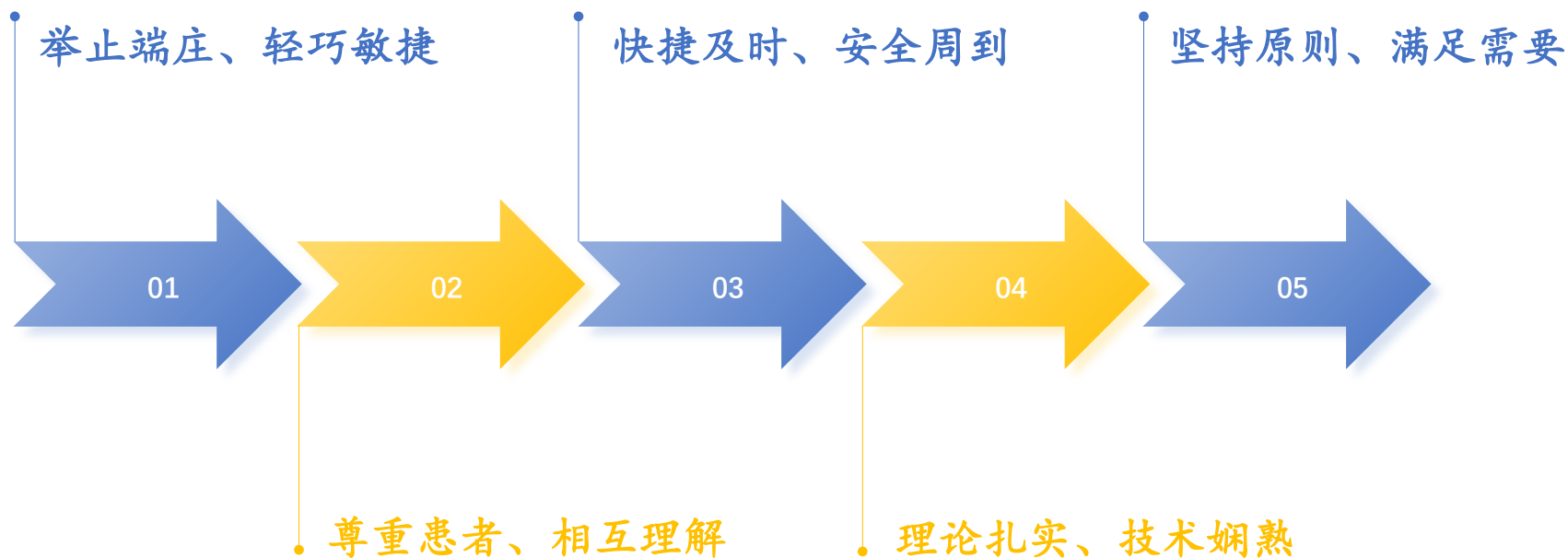
2. 介绍礼仪

(1) 患者入病房时介绍:接待护士带患者进入病房后,应主动介绍。

(2) 责任护士自我介绍:责任护士接到通知,应立即带着必备的用物如血压计、体温计、入院介绍资料等来到病床前,与患者打招呼。

(3) 环境介绍:给患者介绍病区环境、呼叫器的使用方法、住院的有关制度等,在交谈中要注意询问和观察患者的需求和待解决的问题。

(二) 住院期间的护理礼仪





（三）出院护理礼仪

1. 出院前的祝贺

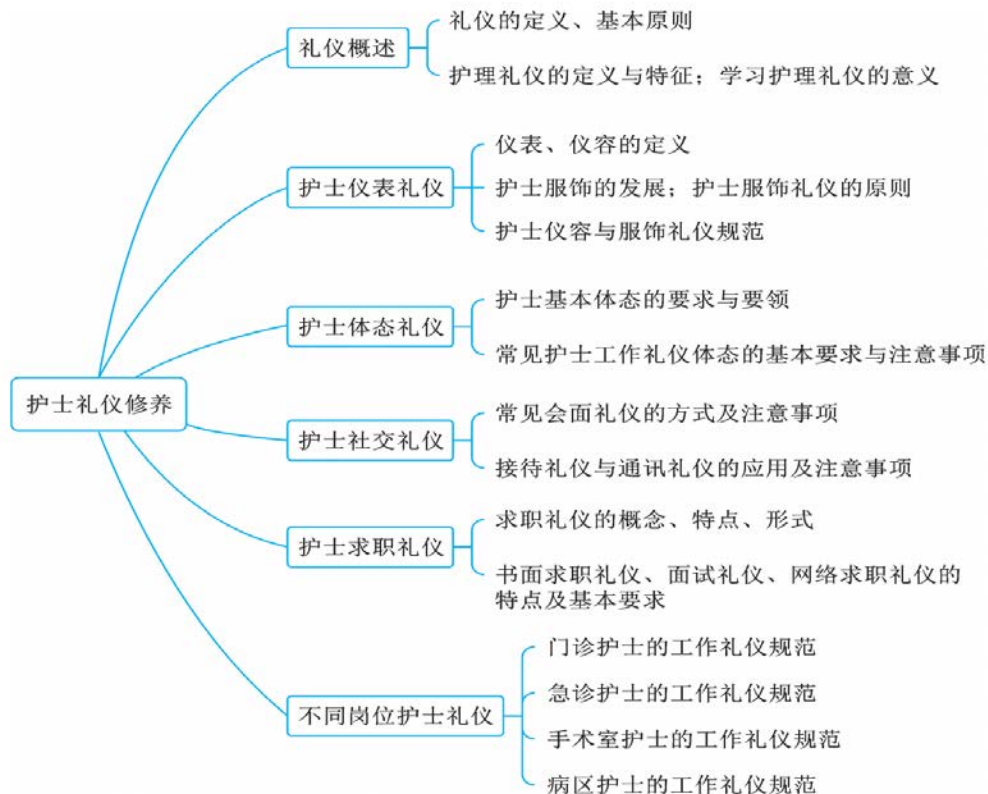
患者即将出院时，应真诚地对患者的康复表示祝贺，表达对患者一如既往的关怀之情，随时都会为患者提供力所能及的帮助等。

2. 出院时的指导

患者出院时，责任护士应对每位患者做好耐心、细致的出院指导。

3. 送别时的礼节

患者办理好出院的所有手续后，责任护士可以协助患者整理个人用物，必要时将患者送到门口、电梯口或车上，再次祝贺患者康复，嘱咐患者多保重，与患者礼貌道别。





谢谢观看

