



第 3 章

护士仪容礼仪

仪容是个人仪表重要的组成部分,侧重指人的容貌或外貌。在人际交往过程中,仪容是交往双方彼此表达的第一信息,往往会引起对方的特别关注,影响着双方对各自交往对象的整体评价。护士的仪容是护士与患者进行交往的第一印象,护士整洁简约、形象端庄、修饰规范的仪容会赢得良好的首次效应,从而在以后的工作中得到患者更多的尊重、支持与配合;护士亲切自然、面带微笑的表情,会为患者创造温馨安全、真诚友善的氛围;护士善解人意、从容的目光会使患者在病痛中获得重塑健康的信心,唤起他们对美好生活的向往和热爱。因此,护理人员学好仪容礼仪基本知识,塑造良好的职业形象是十分必要的。



学习目标

- ◎ 掌握仪容礼仪的原则。
- ◎ 掌握护士的表情。
- ◎ 熟悉头发的保养与修饰。
- ◎ 熟悉面部的保养与修饰。
- ◎ 了解仪容的含义。
- ◎ 了解身体修饰。

3.1 护士仪容礼仪概述

3.1.1 仪容礼仪的内涵和作用

1. 仪容礼仪的内涵

礼仪对于个人仪容的首要要求是仪容美,它包括仪容自然美、仪容修饰美和仪容内在美 3 层含义。

1) 仪容自然美

仪容自然美是指以个人相貌为主的仪容先天条件,与个人遗传因素密切相关。这种仪容美往往是人们向往自身美的一种心愿。尽管以貌取人不合情理,但一个人天生丽质,相貌美丽,无疑会令与其交往的人赏心悦目,乐意交往。这样,既生动体现了仪容自然美的个人魅力,又适时展示了与其交往者崇尚美丽、向往自身美的愿望与心情。

2) 仪容修饰美

仪容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、恰当的修饰,扬长避短,塑造出美好的个人形象,在人际交往中使自己更自信。仪容修饰美是仪容礼仪学习的重点,切实掌握修饰美的实用本领,真正满足修饰美的各项要求,以便在人际交往中建立个人的良好形象,实现个人的交往目的,营造适宜的沟通环境,不断开创个人就业创业的新局面。

3) 仪容内在美

仪容内在美是指个人通过长期勤奋学习、规范实践和刻苦修养等形成的一种具有较高思想道德和艺术修养水准的仪容美。事实上,这种仪容美作为高雅气质与美好心灵的有机结合,完善了仪容美的整体内涵,成为仪容美的最高境界和个人修炼的主要目标。

实质上,真正意义上的仪容美应当是上述3个方面的高度统一,忽略其中任何一个方面,都会影响个人的仪容美。

2. 仪容礼仪的作用

仪容是个人形成良好礼仪形象的基本要素,其在人的仪表修饰中起着举足轻重的作用。仪容不仅间接反映出个人的道德修养和精神面貌,同时也是社会文明发展水平的侧面反映。美好的仪容不仅是塑造良好职业形象的基础,而且有利于提升医院的整体形象。

1) 提升护士个人形象和职业形象

从个人的角度来看,良好的仪容不仅可以展示护士外在的形象美,更是护士个人内在素养的具体体现。注重仪容修饰不仅是个人自尊、自重和自爱的表现,同时也是对他人的尊重。通常人们会从个人的仪容间接地判断其工作态度。整洁、得体、美观的仪容总是给人留下严谨、认真、细致、干练的良好印象,否则会给人留下不好的印象。对护士而言,美好的仪容不仅体现出个人爱美的积极心态,而且体现其对患者的尊重;美好的仪容不仅体现出护士严谨的工作态度、良好的精神风貌,而且会对患者的身心健康产生积极的影响。良好的仪容是护士塑造美好职业形象的重要基础。

2) 提升医院的整体形象

从医院的角度来看,医院的良好形象是医院提升市场竞争力的有力保障。护士的职业形象是医院整体形象的重要组成部分,影响着社会对医院的综合评价。因此说,护士的仪容是反映医院管理水平和服务水平的重要因素。

3.1.2 仪容礼仪的基本原则

人的仪容修饰不仅是个礼仪问题,也是个科学问题。进行仪容的修饰应遵循以下几个原则。

1. 适度性原则

适度性原则,要求仪容修饰无论是在修饰程度,还是在修饰用品和修饰技术上,都应把握分寸、自然适度,追求雕而无痕的效果。

1) 适度的修饰程度

修饰应以仿照自然为本,以突出人的先天美和独特的气质。修饰要繁简得当,使经修饰后的人以自然美的姿态出现,过分修饰、刻意装点不仅不会产生美感,还会给人留下庸俗作假的印象。

2) 适宜的修饰用品

容貌的修饰需要使用各种化妆品,在选用化妆品时,要注意各种化妆品的品性和特点,恰到好处地加以使用。

3) 适当的修饰技巧

修饰贵在“饰而无痕”。修饰的技巧在于有意识又要看起来是无意识的。成功的修饰是寓精心构思于漫不经心的风格之中,既雕琢但看起来又似自然形成。

2. 协调性原则

协调性原则是指仪容修饰应与自身整体及外在环境相协调。与自身整体相协调是指仪容的修饰应与个人的年龄、身份、职业和服装等相协调。与外界环境相协调是指仪容修饰应与季节、时间、场所和环境等相协调,从而体现整体和谐美。

1) 与年龄相协调

健康、美丽,仪容得体,不同的年龄有不同的标准。容貌修饰的目的就应显现这一年龄段的具体美,如孩童的天真烂漫,少女的纯真可爱,中年的稳健成熟,老年的端庄健康等。为了达到仪容修饰目的,就必须在修饰过程中实施与自己年龄相吻合的手段。

2) 与身份、职业相协调

若要表现自己的最佳仪容,还应考虑自己的身份和职业。不同的身份、不同的职业有着各自不同的环境气氛,与此相适应、相协调的妆容和发型,能更好更得体地体现自己的仪容。如果不辨自己的身份和职业,一味地浓妆艳抹,不易在别人眼中树立良好的形象。

3) 与服装协调

面部修饰与服装搭配的目的是要达到一种整体协调美的效果,因此必须根据服装颜色的类别配以相应的化妆品颜色。例如,唇膏的色彩应与上衣颜色协调,粉色服装与粉色唇膏搭配,更显柔美秀丽。

4) 与季节和时间协调

随着四季和昼夜的更迭,温度和光线也发生了很大的变化,因此皮肤修饰和保养也应做相应地调整,以便能与所在季节和时间相协调。

5) 与场合和环境协调

化妆与场合、环境协调,是化妆的基本常识,化妆者所在的场合和环境决定了修饰目的和达到修饰目的的手段和方法。根据场合和环境不同,化妆常分为日常生活妆、舞会妆和旅行妆等。日常生活妆要求自然简便,让人觉得富有朝气;舞会妆力求保持气派高雅、娟秀娇

丽的形象;旅行妆则以简便的淡妆为宜。

3. 表现个性原则

仪容修饰的精髓是通过修饰,对自我形象进行重新塑造,扬长避短,从外部形式上能够充分体现内在气质和性格,也能够完全表现个性的魅力,这样才为修饰的最高境界。因此,在修饰之前应很好地设计自身形象,把握好个人特点,充分体现个人的风格、特征和内在气质,塑造适合个人特征的形象,展示个人魅力。

4. 仪容与素质相统一原则

仪容是一个人的外在形象,它是留给他人的最初印象,这种最初印象是表面的,它会随着人际间交往的进一步深入而发生变化。而素质是内在或深层次的,需要仔细观察,认真思考,或在多次接触中才能了解到的东西,包括品行、道德、情操、性格、气度、爱好和阅历等方面,这些方面不是一朝一夕就能获得,需要个体不断学习和长期修炼方能得到提高。因此,把仪容修饰与内在素质结合起来,才能取得更加完美的仪容效果。

3.2 护士仪容修饰

护士的仪容修饰,重点应放在头发、面部和身体 3 个方面,还应根据工作需要进行适当的化妆修饰。

3.2.1 头发的保养与修饰

在社交活动中,交往双方的基本形象是干净整洁的头发和时尚得体的发型。因为头发作为性别的区分标志之一,可客观反映一个人的品德修养、审美情趣和行为规范水准。而发型常可作为一个人职业、身份、受教育程度、审美情趣和卫生习惯的判断依据。因此,每个人应依照自己的审美习惯、工作性质和自身特点,对自己的头发进行保养和修饰。

1. 头发的保养

1) 清洁

头发是人们脸面中的脸面,应当自觉地进行日常护理,使之干净整洁、整齐无味。梳洗是头发仪容修饰的一项基本措施,主要作用在于保持头发清洁卫生,清除异物,消除异味,有助于头发保养,促进头皮的血液循环。若对头发懒于梳洗,蓬头垢面,满头汗馊味,头屑片片,往往有损个人形象。

2) 养护

头发除要经常做到清洁、整齐外,还要对其进行必要的护理,以保持头发健康,使之富有光泽和弹性。

(1)科学洗发。对头发的清洁和日常护理是获得健康头发的基本措施。洗发周期可根据环境、季节和发质来确定。一般油性头发要比干性头发清洗的次数多,但要注意防止因洗发过频造成的头发干枯现象;洗发时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℃ 左右水温为佳,但也要根据个人的具体情况和不同季节进行调整;洗发

时,先将头发梳顺,再将搓揉于手心的洗发液涂于头发上,以指腹揉搓发根至发梢,然后用清水漂洗头发至无泡沫时为止,最后在发梢处涂适量护发素,并将护发素冲洗干净。

(2)坚持按摩。没有健康的头皮,就不可能有健康的头发,要增进头发的健康,就要常用手指按摩头发。因为按摩能加速头部血液循环,促进毛囊营养吸收和皮脂分泌,能有效地防止脱发和促使头发再生。按摩的方法要正确:伸开十指,手呈弓形,沿发际线由前额向头顶,再由头顶到脑后,然后由两鬓向头顶做环状揉动。按摩时用力需均匀,要使头发在手指的揉动下自然地活动,若按摩得法,头皮会发热且有紧缩感。如果是油性头发,按摩时用力要轻,防止过度刺激头皮使油脂分泌增多。干性头发按摩时可以使用发乳、发油等护发品,使头发光亮润泽。

(3)饮食美发。头发和人体一样,要经常补充营养,才能保持健美。中国人的头发以乌黑为美,黑发更是青春的标志之一。平时要多吃些富含维生素、微量元素和蛋白质的食物,如绿色蔬菜、水果、鱼、鸡、蛋、肉、奶等,芝麻、香菇、海带、紫菜、麦片等也是美发的上佳食品。

(4)防止阳光暴晒和其他有害物质的刺激。过度的日晒会使头发干枯变黄。因此,烈日下外出要戴遮阳帽或带遮阳伞。同时尽量避免或减少染发、烫发、卷曲或拉直头发等其他损坏头发的潜在性危害。

2. 头发的修饰

头发经过清洗、修剪、梳理之后,通常会按照人们的主观意愿呈现出一定的形状,即所谓的发型。短发给人以精明能干、充满活力的感觉,并且易于护理、易于与裤装或套装搭配,所以是男士和许多职业女性喜爱的发式。长发给人以清纯飘逸、时尚多变的感觉,受到很多年轻女性的青睐。无论选择何种发型,均应根据脸型、体形、年龄、发质、气质、服饰、工作性质和周围环境等因素选择适合自己的发型,做到扬长避短、和谐统一,以增加人体的整体美。

1) 发型与脸形的配合

每个人的脸形不可能都长得非常标准,此时可以借助于发型来修饰。

(1)椭圆脸形。椭圆脸形是东方女性非常推崇的标准脸形,其发型选择的自由度较大,长、短发均合适。

(2)圆脸形。圆脸有娃娃脸的感觉。其发型选择应注意表现脸部的轮廓,前额应显得清爽简单,不能完全露出前额。可用中分或三七开的发型,让头发自然垂下遮住眼侧过宽的脸,使脸显得长一些。

(3)方脸形。方脸形应将头发紧贴于头部,略盖住前额,头发在脸颊处往前梳以盖住较宽的脸部,发分线侧分,并使分发线向头顶斜伸,切忌将头发直垂下来,这样会使脸形的不足更加突出。

(4)长脸形。长脸形可选择松动而飘逸、整齐中带点乱的发型,要使两侧的发容量增加,以弥补脸颊欠丰满的不足。

(5)三角脸形。

①上尖下宽的三角脸形(由字脸或三角脸),脸形比较宽,两腮较肥大,额部较窄。发型以波浪或卷发增加上方的力量,增加两侧头发的分量,达到增宽前额的视觉效果。

②上宽下窄的三角脸形(甲字脸或瓜子脸),适宜多种发型,其修饰要点是注意不要使前额全部暴露,以中分头路,左右均衡的发型最为理想。

③菱形脸(申字脸),上半部为正三角形形状,下半部为倒三角形形状。这种脸型上半部可按由字脸型、下半部按甲字脸型的方法处理。一般将额上部的头发拉宽,额下部的头发逐步紧缩,靠近颧骨处可设计一种大弯形的卷曲或波浪式的发束,以遮盖其突出的缺点。

2) 发型与体形的配合

人的体形有高矮胖瘦之别,发型是体形的组成部分,发型选择的好坏对体形有着直接的影响。身材瘦长者,不宜盘高发髻或将头发削剪得太短,波浪式的发型有一定的协调作用。体形娇小者,应选择精巧别致的短发型,梳高盘发型也可使身材有拔高感。高大身材的人一般留简单的短发为好。体形矮胖的人可选择有层次的短发型,整体发势应向上,亮出脖子以增加一定的身高,不宜留长波浪、长直发等发型。

3) 发型与年龄、职业的配合

发型能反映出一个人的文化修养、社会地位和精神状况。因此,在选择发型的诸多因素中,年龄、职业是选择发型的重要因素。青年学生发型的线条要简洁、流畅、粗放,使其富于青春的活力。老年女性最适合的是简单的短发,给人以精神利索、思维敏捷、头脑清晰的感觉。职业女性适合丰满、秀美、明快的发型,使人产生信任感和亲切感。职业男性为了符合人们日常的审美习惯,不宜长发披肩或梳起发辫,也不允许剃光头,否则会给人以滑稽古怪的感觉。

4) 发型与服饰的配合

发型与服饰的配合是指使衣服、鞋袜和化妆都很得体,如果发型不协调,也会破坏一个人的整体美。例如,在比较庄重的场合穿礼服时,可将头发绾成低发髻,显得端庄、高雅。着运动装时,可将头发束起,给人以活泼、潇洒的感觉。当身着色彩艳丽的丝绸服装时,可将头发盘起,用一根同色的或与服装颜色相协调的丝巾将头发包裹,会显得有些异国情调且富有神秘色彩。总之,可以变化的发型很多,只要肯动脑筋,就会与服饰配合得相得益彰。

3.2.2 面部的保养与修饰

面部皮肤犹如一面镜子,可折射出人的健康状况、年龄和情绪。人们常说,世界上最漂亮的时装也比不上一身健美的皮肤。但是,即使天生有一身好的肌肤,如不善加爱护,不注重保养,就容易衰老、失去光泽,尤其是当代社会空气污染严重,而且人们还要长期面对电脑的辐射,所以更应注重面部的保养和修饰。

1. 面部的保养

面部皮肤保养的前提是应判断自身的肤质,根据肤质特点做好日常保养。日常基础保养是每日都应该进行的护肤步骤,包括洁肤、爽肤、眼霜和润肤等步骤。

1) 判断肤质

(1) 皮肤细腻有弹性,不干也不油腻,天气转冷时偏干,夏天有时较油,较耐晒,对外界刺激不敏感,属于中性皮肤。

(2) 皮肤较粗糙,换季时皮肤干燥,有脱皮现象,易生成皱纹、红斑及斑点,很少长粉刺、暗疮,属于干性皮肤。

(3)面部常呈现油亮,毛孔粗大,肤质粗糙,皮质厚并且容易生暗疮、粉刺,不易产生皱纹者属于油性皮肤。

(4)面部的中部、额头、鼻梁、下颌较油,易长粉刺,其余部分干燥者,属于混合性皮肤。

2)日常保养

日常保养包括洁肤、爽肤、眼部护理、精华素和润肤等步骤。

(1)洁肤:化妆者卸妆后,取适量洁面乳,用环指以向上向外打圈的手法揉洗面部颈部,清除尘垢、过剩油脂及化妆品,去除表面老化细胞,促进新陈代谢,让肌肤清新爽洁。

(2)爽肤:洁肤后用棉球或化妆棉取适量爽肤水,以向上向外的手法在脸及颈部轻拍,避开眼部,可补充水分,平衡皮肤 pH 值,促进收缩毛孔。

(3)眼霜:一般来说,25岁以后应使用眼霜,延缓眼周肌肤产生皱纹。方法是取绿豆大小的眼霜轻轻抹于眼周,用环指的指腹按内眼睑、上眼睑、眼尾、内眼角的顺序轻轻按摩,可减少眼部皱纹、眼袋和眼部水肿,可保持眼睛明亮、健康、有神。

(4)润肤:将润肤品抹于面部及颈部,自下向上、自内向外以打圈的手法轻轻抹匀,可为肌肤补充必要的水分及养分,令肌肤柔润健康、有弹性。

按润肤程序在不同的时段使用的护肤品不同,分为日间皮肤护理和夜间皮肤护理。日间润肤应根据不同的季节使用适合自身肤质的日霜或乳液,然后使用防晒霜或隔离霜,也可使用合二为一的具有防晒作用的日霜或乳液。四季均应做好防晒护理。夜间润肤应使用适合自身肤质的晚霜或乳液。

(5)男士面部保养:大部分的男性皮脂腺与汗腺分泌都比女生发达,易产生堵塞毛孔的肌肤问题。因此,做好基础的脸部清洁与保湿工作是男性面部保养最重要的程序。然而,大部分的男士都会忽略面部皮肤保养,导致出现皮肤干燥、松弛、皱纹等衰老现象。护肤保养并不只是女性的专利,男士也应重视。男士护肤的基础保养程序包括日间护理及夜间护理。

日间护理步骤:洁肤、爽肤、眼霜、乳液、防晒霜或隔离霜。

夜间护理步骤:洁肤、爽肤、眼霜、乳液或晚霜。

2. 面部的修饰

面部一般指人头的上部,其上至额头、下至颈部。面部修饰的总体要求是形象端庄、修饰自然。

1)面部各部分修饰要点

(1)眼部。俗话说:“眼睛是心灵的窗口”,在人际交往中,一个人的眼睛是被对方注视最多的部位,也是修饰面容时的重要部位。修饰眼部的要点在于以下几个方面:

①保持眼睛清洁,及时清除眼睛的分泌物。

②防治眼疾,如眼部患有疾病,应自觉回避社交活动。

③佩戴眼镜的护士要注意眼镜的选择与清洁。眼镜的选择首先是保证眼镜的实用功能;其次眼镜的款式也要注意适合护士的职业特点及个人面部特征。医务人员忌选择过于夸张的镜框、镜片。在工作场所或社交场合均不宜佩戴太阳镜和墨镜。眼镜应每天擦拭,保持镜片的清洁,必要时定期对镜架进行清洗,以维护护士整洁的职业形象。

(2)眉部。对于一个人的面部来说,眉毛虽然不像眼睛那样引人关注,但它却绝非可有

可无。如果一个人眉形存在不足,无疑会影响其整体形象,所以护士应注意对眉部的修饰。

①眉形的美观。眉形的美观与否,对任何人都很重要。对于不够美观的眉形,如残眉、断眉、竖眉、八字眉,或是过淡、过稀的眉毛,应采取措施进行修饰。修饰眉形之前应确认个人脸形和眉形轮廓特点,然后再根据扬长避短的基本原则进行修饰。

②眉毛的梳理。拥有美观的眉形,还需要在平时针对眉毛的走向对眉毛进行认真地梳理,才能令其井然有序,达到真正的完美无缺。

③眉部的清洁。平时要认真清洗眉部,注意保持清洁,特别要注意眉部的灰尘、死皮等异物的清除。

(3)耳部。进行面部清洁时,注意不要忽略对耳部特别是耳孔内的清洁。每天应进行耳部除垢,保持耳部清洁。如果耳孔周围长出浓密的耳毛,应定期进行修剪。护理人员应注意不要在工作岗位上尤其是接待患者时挖自己的耳朵,否则会给患者造成不雅之感。

(4)鼻部。鼻子对面部结构有很大的视觉影响。在进行面部清洁时,要注意认真清洁鼻部。如应注意定期清理鼻部的“黑头”,切勿乱挤乱抠。此外,护士要避免当众吸鼻子、擤鼻涕、挖鼻孔等,特殊情况下清理鼻涕应以手帕或纸巾辅助,并尽量避免发出过大声响。

(5)口部。护士搞好个人口腔卫生,避免口腔异味是礼仪修养的基本要求。其主要措施是认真刷牙和定期洁牙。上班之前应注意避免进食一些气味过于刺鼻的食物,如蒜、葱、韭菜、烈酒、香烟等。护士除应注意保持口腔清洁外,还应有意识地呵护自己的嘴唇,保持嘴唇的清洁湿润,避免开裂、爆皮。男性护理人员若无特殊宗教信仰和民族习惯,最好不要蓄须,应及时修剃。

(6)颈部。颈部与头部相连,属于面容的自然延伸部分。修饰颈部,首先要防止颈部皮肤过早老化而与面容产生较大反差;其次应使之经常保持清洁卫生。

2) 脸形结构及修饰要点

人的脸形各不相同,可以通过化妆技巧加以改善,并使之具有个性美。

(1)椭圆脸形。属于标准脸形,无须做特别修饰。

(2)圆脸形。特征是额头、脸颊和下巴呈圆弧形,脸颊丰满。化妆时应加强面部立体感的塑造,可用偏深的粉底涂面部两侧,在额部、鼻梁、下巴处涂明亮色,眉毛做上挑圆弧形描画,用深色眼影以加强脸部凹凸感。

(3)方脸形。脸部线条较刚硬,脸颊两侧腮骨突出,下巴方平,额骨较宽,颧骨较平。化妆时要尽量增强面部柔和感,粉底颜色不宜太浅,色彩沉着的底色加上红褐色腮红,会使方脸有结实感。眉形可以略粗,呈弧形,眼影与唇膏颜色鲜明些,用强调五官来减弱方脸的轮廓。

(4)长脸形。其特征是脸的长度比标准型略长,额部较高,颧骨凸显。修饰重点是缩短脸的长度和修整成方正的轮廓。可选择自然型粉底,腮红用淡红色,在下巴、额头上略施暖色调阴影色,眉毛修饰成向脸部横向发展的平弧状缓和曲线。

(5)三角脸形。

①菱形脸。特征是额头较宽,下巴尖而窄,颧骨突出,两颊不丰满。修饰重点是缓和生硬的脸部线条,额头、下巴上浅色粉底,颧骨处涂深色,腮红要涂在颧骨上并自然匀开,眉毛呈圆弧形可起到柔和脸部线条的作用。

②倒三角脸形。特征是上宽下窄,额头宽而平坦,颧骨不明显,下巴较尖。修饰重点是

缩短额头宽度,额部用深色粉底做底色,下巴及两侧面颊宜用明亮色,眉头略粗,以拉近眉距,眉梢宜细。

总之,面部修饰并无多人共用的套路,它因人而异,因形而异。注意强调自身优点不应过分,避免有画蛇添足之感;掩饰不足也不应勉强,应看是否可行,根据自身条件力求达到最佳的化妆效果。

3)面部化妆

“三分容貌,七分装扮”,成功的化妆是展示良好职业形象的重要手段。化妆是一门综合艺术,有着一定的方法和步骤,需要遵循一定的原则和礼仪规范。根据护士的职业特点,护士工作妆应为淡妆,目的是体现自然柔和、得体大方的职业风貌,展示护士对工作的认真和爱岗敬业的精神,激发患者对美好事物的追求和恢复健康的强烈欲望。

(1)化妆的作用:

①美化容貌。化妆最直接的作用就是使容貌更加美丽。通过化妆调整面部色泽,改善皮肤质感,可使五官更加生动立体,突出个性,表现活泼开朗、文静庄重等内在性格特征。

②获得尊重。化妆能表现人的涵养与礼貌,既是对他人的尊敬,也可使自己得到别人的尊重。

③增强自信。化妆在给人们增添美感的同时,也会为人们带来自爱自信,能够使人精神焕发。

④弥补缺憾。通过化妆遮盖或修补容貌的缺陷,使人神采奕奕,焕发出青春的健康活力。

(2)化妆的特点:

①因人而异。化妆是以个人的基本条件为基础,在考虑年龄和性格、职业以及气质等因素的基础上,选择不同的化妆品,采用不同的化妆技术。

②因地制宜。不同的场合和照明情况下化妆效果是不同的,如在白天自然环境中,化妆要细致柔和,在晚上灯光明亮下,化妆可以稍微浓重一些。因此,化妆需要因场地或环境不同而使用不同的化妆技巧。

③因时而异。每个时代的精神面貌和社会风尚不同,化妆形式也会随之不同。

(3)化妆的基本原则:

①美观靓丽。化妆意在使人变得更加美丽。因此,在化妆时要注意适度矫正、修饰得当,使人在化妆后扬长避短。化妆时不要自行其是、任意发挥、寻求新奇,结果适得其反。

②适宜得体。化妆要讲究个性,注意场合,比如,工作时化妆宜淡,社交时化妆可稍浓,香水不宜涂在衣服上和容易出汗的地方,口红与指甲油最好为同一色系,等等。

③自然真实。通常化妆既要求美化、生动、具有生命力,更要求真实自然、浑然天成。化妆的最高境界是“自然而然”,即没有人工美化的痕迹,而好似天然生成的美丽。

④整体协调。高水平的化妆,强调的是整体效应。所以在化妆时,应努力使妆面协调、服装协调、场合协调,以体现自己品位不俗的气质。

(4)化妆色彩的选择和搭配:化妆色彩分为阴影色、提亮色和强调色。

①阴影色。属于偏冷色彩,可以使物体的形显小、显深、显窄,有后退、凹陷和缩小的感

觉。化妆时用于过宽、过大、过高的部位,具有收敛效果。常用的阴影色有橄榄绿、棕色、灰色、褐色、蓝色、紫灰色等。

②提亮色。属于偏暖的或明度较高的色彩,使物体的形显宽、显浅、显高,有扩张迫近感。化妆时用于太窄、太低、太小的部位,使其得到拓宽放大的效果。常用色为白色、米色、象牙色、明黄色、鹅黄色、浅粉色、浅蓝色、银白色、银灰色等。

③强调色。是各种色彩综合使用的一种效果,主要用于眼部化妆。强调色的运用,可以使化妆部位成为引人注目的焦点,在搭配得当的情况下,任何色彩都可以成为强调色。

(5)简易化妆技巧:护士妆要求既要能掩盖上岗前面色不佳与精神不振的面容,又要能够体现护士美好的职业形象。因此,护士工作妆应该做到端庄、简约、清丽、素雅。端庄即化妆要严谨、规范、符合身份及年龄;简约即要求在整理、修饰仪容时,力戒雕琢,避免烦琐,要简洁、明快、方便、实用,但并不是在仪容修饰上随意行事;清丽即化妆应做到清新、自然,突出自己的气质和风采;素雅即化妆要朴素,色彩适宜,不宜过浓过繁。

护士工作妆化妆技巧分为整体化妆法和快速化妆法。

①整体化妆法。化妆基本流程:束发→修眉→洁肤→爽肤→润肤→上粉底→定妆→画眉→涂眼影→画眼线→涂睫毛膏→上腮红→涂口红→修整妆面→整理发型。

A. 修眉:一个人眉毛的浓淡与形状对其容貌起着重要的烘托作用。修眉是对眉毛的形状、轮廓和线条等进行人工的修整,是利用修眉工具顺眉毛生长方向将多余的眉毛修除,使眉毛线条清晰、整齐和流畅,为画眉打基础,如图 3-1 所示。

眉与眼的距离大约有一眼之隔。标准眉毛分眉头、眉峰和眉尾。眉头在鼻翼或内眼角的垂直延长线上,眉峰在眼珠正视前方时外缘向上的垂直延长线上,眉尾在鼻翼与外眼角的连线与眉相交处,眉头和眉尾基本保持在同一水平线上。

B. 日常保养:见面部的保养部分,如图 3-2 所示为爽肤。



图 3-1 修眉



图 3-2 爽肤

C. 上粉底与定妆:上粉底是以调整肤色和脸形,使皮肤具有平滑、细腻质感,并能减轻外界环境刺激和其他化妆品的影响为目的的一种基础化妆。

粉底的作用主要有:遮盖瑕疵;调和肤色;改善面部皮肤质地,使面部皮肤显得健康、光洁和细腻。

粉底的种类主要有:粉底霜、粉底液。

粉底的选择可以有以下方法:按妆型选择,淡妆选择乳液状粉底,皮肤显得自然,浓妆选

择膏状粉底;按皮肤性质选择,油性皮肤用粉底液或粉饼,干性皮肤选择粉底霜;根据肤色选粉底,红脸膛或微细血管外露的皮肤用淡绿色粉底,黄灰皮肤选择紫色粉底,偏黑的皮肤用颜色略深的深棕色粉底。

根据自己皮肤的肤色与性质,选择适合自己的粉底,用海绵从内到外、由上至下细致涂抹,均匀地涂在面部、耳和颈的露出部位,做到厚薄均匀,如图 3-3 所示。

定妆是用透明蜜粉或同色的蜜粉固定粉底,减少粉底的油光感,防止妆面脱落、走形。方法是用粉扑蘸蜜粉后轻按面部,不要在皮肤上移动。

D. 画眉:眉笔的颜色要以接近头发的颜色为佳,稍淡也可,通常以黑灰色为佳。要突出眉头、眉峰、眉尾的准确位置,画出眉毛的立体感和自然感,掌握“从粗到细,从淡到浓”的原则,眉头最粗、颜色最淡,眉峰最高、颜色最深,眉尾最细。画眉毛时,千万记住不能一蹴而就,应沿着眉毛生长方向一笔笔画成,只有这样才能画出自然的眉毛,如图 3-4 所示。



图 3-3 上粉底



图 3-4 画眉

E. 眼部化妆:

a. 涂眼影:眼影选色可选白色、米色、银白色等,要求色彩柔和、自然,眼影色与妆色、服饰色调协调,还要注意脸形和眼形的协调。

用眼影棒或眼影刷蘸选好的眼影色(穿粉红色或白色护士服可选暖色调眼影,穿蓝色护士服可选冷色调眼影),沿着睫毛边缘,于眼尾往眼头方向约 $1/4$ 处,重复涂抹、晕淡,眉骨下可用明亮色眼影,如图 3-5 所示。



图 3-5 画眼影



图 3-6 画眼线

b. 画眼线:画眼线时,一般应把它画得紧贴睫毛。具体而言,画上眼线时,应从内眼角

朝外眼角方向画;画下眼线时,则应从外眼角向内眼角画,并在距内眼角约 1/3 处收笔。画完之后的上下眼线,一般在外眼角处不应当交合,上眼线看上去要稍长一些,这样会使双眼显得大而充满活力,如图 3-6 所示。

c. 涂睫毛膏:先用睫毛夹卷睫毛,使其上翘。刷睫毛膏时,眼睛稍稍向下看,刷上睫毛时,横拿睫毛刷,从根部向睫毛梢纵向涂染;刷下睫毛时则将睫毛刷直拿,利用前端刷上睫毛膏,如图 3-7 所示。护士的工作妆可以不涂抹睫毛膏。

F. 上腮红:在面颊部涂上适当的胭脂,使面颊更加红润,轮廓更加优美,并显示出健康与活力。胭脂的颜色应与眼影、口红属于同一色系,以体现妆面的和谐之美。涂抹的基点是人在发笑时脸部肌肉隆起处,沿这个基点,稍往上向四周抹开,涂的范围高不过眉,低不过嘴角,长不到眼长的一半,以使腮红和面部肤色自然过渡,如图 3-8 所示。



图 3-7 涂睫毛膏



图 3-8 上腮红

G. 涂口红:“眼取其神,唇取其色”,唇部是面部最灵活的部分,是个性魅力和风采的突出特征。口红(唇彩)颜色应与服装的颜色搭配协调。护士工作妆的口红(唇彩)以浅色、透明色、鲜艳度低的颜色为佳,以显示出护士健康红润的气色,唇部较干燥的人在涂口红之前先涂润泽型唇膏。涂完口红后,用纸巾吸去多余的口红,并细心检查牙齿上是否有口红的痕迹,如图 3-9 所示。

H. 修整妆面:所有程序完成后对整体妆容进行检查和修补,注意检查左右面部妆容是否对称、过渡是否自然、整体与局部是否协调,从而使化妆效果更加完美。

②快速化妆法。

A. 洁肤与爽肤。洁面后喷收敛性化妆水,弹拍于整个面部、颈部,然后涂营养霜。

B. 上粉底。不宜过厚,用拍按手法涂匀。

C. 眼部化妆。眼影与服饰协调,多用单色,简洁为宜;用防水睫毛液涂染;画眉。

D. 涂唇膏。选滋润型唇膏将唇面涂匀。

E. 整体修饰。发饰、妆型、服饰是否协调。

(6) 化妆礼仪中的注意问题。化妆是修饰仪容的一种高级方法,是职业人士知“礼”的外在表现,但在化妆过程中如不注意遵循基本规范,将有悖于礼仪的初衷。



图 3-9 涂口红

①勿当众化妆。化妆应在上岗之前进行。无论是在办公室、护士站、病房还是在其他社交场所化妆都是不合适的。当众化妆既有碍于人也不尊重自己,如果有必要补妆,应在化妆间或休息室等无人场所进行。

②勿借用他人化妆品。借用他人的化妆品,既不卫生,也不礼貌,故应避免。

③勿评论他人的化妆。化妆是一种私人行为,且由于民族、肤色和个人文化素质差异,化妆有不同的习惯和风格,切莫自以为是地加以评论或非议,也不应冒失地打探他人的化妆品。

④勿使妆面出现残缺。注意在化妆后及时自查,防止妆容出现残缺;在出汗或用餐之后应及时避人补妆,否则将给人一种懒惰之感。

⑤及时彻底卸妆。化妆品对皮肤都有一定程度的损害,不要让化妆品留在面部过夜。化妆者临睡前要用洁面乳或洗面液洗脸,温水冲净擦干,并涂少许夜霜以保护面部皮肤。

⑥男士也应通过化妆来美化自己。化妆并非女子专用,男士在日常工作和生活中,应保持健康、整洁、容光焕发的容颜。大部分情况下,男士化妆以自我保健为主,使用护肤化妆品即可,但在某种特定场合也可用化妆品修饰以掩饰疲惫的面容及面部某些缺点,如肤色的调整、眉形的修饰、嘴唇的着色和滋润、胡须的修剪和保养等。

3.2.3 肢体修饰

头面仪容固然是修饰的重点,肢体修饰也同样不可忽视,它同样是礼仪活动中的重要组成部分。许多礼仪形式都是通过肢体动作来完成的,可以说肢体也是礼仪的载体,因此,我们有必要“规范”肢体各部位的仪容。

1. 清洁

肢体修饰应做到清洁,养成良好的卫生习惯,勤沐浴,勤换衣服,保持身体清洁无异味。

2. 手臂

在人际交往过程中,手臂是活动最频繁的部分,且手部的清洁可以间接反映一个人的修养和卫生习惯,直接影响着他人对自身的印象。因此,手臂往往被人们视为人际交往的“第二张名片”。护士在工作中用手的机会很多,故对手臂的修饰尤为严格。

1) 手掌

手掌的修饰应做到四点。一是清洁,要勤洗手,同时要清洁指甲缝里的污垢,保持双手洁净,医护人员在工作中不宜与人握手,避免交叉感染;二是定期对手掌肌肤进行去角质护理,清除死皮,保持肌肤滑嫩健康;三是定期修剪指甲的长度,指甲以不超过手指尖的长度为准,并及时剪除指甲周围的死皮,女性护理工作者不宜涂彩色指甲油,更不能在指甲上进行艺术绘画或镶嵌水钻;四是保持健康,即防止发生伤残,避免手臂生疮、长癣等,应使用护手霜加以保护手部肌肤,避免皮肤干燥、粗糙和干裂。

2) 肩膀

社交礼仪要求,在非常正式的政务、商务、学术、外交活动中,人们的手臂,尤其是肩部,不应当暴露在衣服之外。护士修饰肩臂的重点是不能穿无袖的服装。在其他非正式场合,则不受限制。

3)腋毛

腋毛因属于“个人隐私”，不应当为外人所见。因此，护士要特别注意这一点，工作时不能穿令腋毛外现的服装。而在非工作场合，若打算穿着暴露腋窝的服装，也务必先脱去或剃去腋毛。

4)汗毛

由于个人生理条件不足，其手臂上的汗毛生长情况不尽相同，通常不用顾忌。但如果确实影响美观的话，还应适当进行脱毛处理。

3. 下肢

在人际交往中，人们常有“远看头，近看脚”观察他人的习惯。腿脚部在近距离之内常为他人所重视，故修饰仪容时应加以注意。

下肢的修饰，应包括腿部、脚部与腿毛等部分。第一应首先做到清洁；第二要做好腿部的保养和护理；第三是防止伤残，如果皮肤出现疖或外伤时应及时诊治，尤其是夏季应避免蚊子叮咬而出现疤痕，以免引起皮肤破溃而留下疤痕，影响腿部皮肤健康和美观。

1)脚部

第一要重视脚部的卫生护理，勤洗脚并勤换袜子，应每日1次，避免穿破洞或脱线的袜子，鞋子应交替换穿，并经常对鞋子进行清洁、保养护理，避免脚部发出异味；第二要定期修剪脚趾甲，剪除脚趾甲周围皮肤的死皮；第三要注意一下礼节：在正式场合男女均应穿封头皮鞋，不宜光脚穿鞋子，且不宜穿拖鞋、无跟鞋、凉鞋及镂空鞋等过于暴露的鞋子。

2)腿部

在正式场合，女士应该穿及膝以下长度的裙子，不宜穿暴露大部分大腿的超短裙。无论男士还是女士在正式场合均不能穿着短裤。正式场合女士穿着裙装时务必要穿肉色长筒或连体丝袜，不可以光着腿部和脚部暴露于裙子之外。但在非正式场合，则不受此规定限制。护士除要做好腿部的保养护理外，因工作场合也应视为正式场合，因此应规范穿鞋。

3)腿毛

一些女性由于生理条件等原因，腿毛浓黑茂密，如果要穿裙子，最好先脱毛或剃毛，或者选用深色不透明的丝袜。

3.3 护士表情礼仪

表情是面部表情的简称。表情包括眼神和笑容。人们在沟通过程中，不仅依靠语言，还必须借助自己的眼神、笑容和手势等非语言，以增强语言表达效果。美国心理学家总结过一个公式：感情的表达=言语(7%)+声音(38%)+面部表情(55%)。可见表情在人与人沟通中占有相当重要的位置。在护士与患者交往过程中，当护士运用亲切、关爱和热情的表情护理患者，无形中会给患者传递关爱的信息，表达了护士对患者的爱护之情，同时使患者产生信任感和安全感，为建立良好的护患关系奠定基础。表情礼仪主要探讨眼神和笑容这两个方面。

3.3.1 眼神

眼神又称目光,通常是对眼的总体活动的一种统称。人们在日常生活中借助于眼神传递信息,称为眼语。在交谈时,通过眼神对方可以了解你对自己所谈内容的真切感受,还可以知道你对对方所谈内容的反映。护士在与患者交流的过程中,眼神起着举足轻重的作用。

1. 眼神的作用

从交际功能来看,眼神是全身接收非语言交际行为的最重要组成部分,也是在可见范围内发出非语言交际信息的最重要部位。

1) 眼神可以传递信息

不同的眼神可以传递不同的含义和信息,而接受信息一方可以通过观察眼神了解所发出的信息的内涵。这主要取决于瞳孔的变化。一般来说,瞳孔扩大则传达出正面的信息,如表示爱、欢喜或兴奋;相反,瞳孔缩小则传递出负面的信息,如表示消极、戒备或愤怒等。除此之外,还能通过眼神注意方向,窥测信息发出者的意向,从眼神注意方向中了解他人是友善还是敌视,是镇静还是慌乱,是全神贯注还是三心二意。

2) 眼神反映深层心理作用

眼神几乎可以反映出人内心的一切情绪波动。但有些反映深层心理的眼神,却要人们在交往中仔细观察和琢磨才能读懂。如在人际交往中,视线的有意回避,说明他是在掩饰什么或有所愧疚,交际的双方要从特定的语境中猜测对方眼神所能体现的心理。在护理工作中,当护士发现患者的眼神闪烁不定时,护士应当意识到患者存在精神上的不稳定或有难言之隐,应当通过观察语言、行为等方式进一步确定其需要或问题。所以,在人际沟通中,一方面,我们主张以坦诚的眼神表达自己真挚的情感;另一方面,交际双方又要善于解读眼神的信息,从双方眼神中挖掘深层的心理,只有这样,才能运用眼神进行有效的沟通。

3) 眼神的组织和控制作用

在口语交际中,眼神还能起到组织、控制、启发、鼓励听众的作用,帮助有声语言制造一个有利的交际气氛。

2. 学会运用眼神

运用眼神,应注重部位、时间、角度、方式和变化 5 个方面。

1) 注视的部位

护士在与患者进行交往中,其目光的注视部位往往与双方距离的远近及工作内容有关。依照礼仪规定,当与他人相处时,可以注视对方的常规身体部位如下。

(1) 双眼。注视对方的双眼,表示自己在全神贯注地倾听对方的谈话。问候对方、听取诉说、征求意见、强调要点、表示诚意、向人道贺或与人道别时,皆应注视对方双眼。但要注意注视的时间不宜过长,以免双方感觉难堪。

(2) 额头至双眼。注视对方额头至双眼位置,表示严肃、认真、主动,称为公务型注视,适用于极为正规的公务活动。

(3) 双眼至唇部。注视对方双眼至唇部,表示友好、亲切、信赖,称为社交型注视,是社交场合中的常规方法。

(4) 双眼至胸部。注视对方双眼至胸部,表示亲近、友善,称为亲密型注视,是亲人间、恋人之间使用的注视方法。

(5) 全身。双方相距较远时,可以对方的全身为注视点。在站立服务时,往往会有此必要。

(6) 其他。护士通常会因为实际工作需要,对患者身体的某一部分多加注视。如进行注射、导尿、灌肠或查体等操作时。如果没有任何理由,而去注视打量对方的头顶、胸、腹、臀、脚、大腿等部位,都是失礼的表现。

2) 注视的时间

注视对方时间的长短往往显得十分重要,在交谈中,听的一方通常应多注视说的一方。

(1) 表示友好。注视对方的时间应占全部相处时间的 $1/3$ 左右。

(2) 表示重视。在听报告、请教问题或是护士在为患者进行入院评估时,为表示关注,则注视对方的时间占全部相处时间的 $2/3$ 左右。

(3) 表示轻视。注视对方的时间不到相处时间的 $1/3$,往往意味着瞧不起对方或不感兴趣。

(4) 表示敌意或兴趣。若注视对方的时间超过全部时间的 $2/3$ 以上,表示对对方发生了兴趣,或者表示对对方抱有敌意,或是为了寻衅滋事。

3) 注视的角度

护士在工作中由于工作内容的不同而采取不同的注视角度。为了避免患者的误会,护士要掌握在不同的场景下使用不同的注视角度。常用注视角度如下。

(1) 正视对方。在注视他人时,自己的身体要与对方正面相向,以示尊重、理性。一般在接待患者或家属时使用。

(2) 平视对方。在注视他人时,身体所处的高度与对方相似且视线相平。平视与正视,一般并不矛盾,因为在正视他人时,往往也要求同时平视对方。这样做,以表现双方地位的平等与本人的不卑不亢。一般在与对方交谈时使用。当护士就座时,看见患者到来,便要起身相迎并目光平视。

(3) 仰视对方。在注视他人时,本人所处的位置较对方低,需要抬头向上仰望对方,以示重视、信任和期待。

(4) 俯视对方。在注视他人时,本人所处的位置较对方高,需要低头向下俯看对方,一般用于身居高处之时。当长辈与晚辈交谈时,长辈可以俯视晚辈。这种俯视可视作长辈对晚辈的宽容、怜爱;而俯视用于平辈之间,则往往带有自高自大之意,或对对方不屑一顾。因此,在一般交际场合应注意避免使用俯视。但护士为卧床患者进行各项护理操作时常用俯视表示爱护、宽容之意。

4) 注视的方式

在社交场合中注视他人的方式多种多样,常见的方式如下。

(1) 直视。直视是指直接注视交往对象,表示认真、尊重,适用于各种情况。若直视他人双眼称对视,表明自己大方坦承,关注对方。

(2) 凝视。凝视是直视的一种特殊情况,即全神贯注的注视,表示专注、恭敬。

(3) 盯视。盯视是指长时间目不转睛地凝视对方某一部位,表示出神或挑衅。

(4)虚视。虚视是指目光不聚焦于某处,眼神不集中,是相对于凝视而言的一种直视,多表示胆怯、疑虑、走神、疲乏或失眠无聊。

(5)扫视。扫视是指注视时视线上下左右反复打量,表示好奇、吃惊,对异性应禁用。

(6)睨视。睨视是指斜着眼睛注视,多表示怀疑、轻视,一般应忌用,尤其是对初识的人。

(7)眯视。眯视是指眯着眼睛注视,表示惊奇、看不清楚等。这种方式的眼神模样不太好看,故也不宜采用。

(8)环视。环视是指有节奏地注视不同的人员或事物,表示认真、重视。适用于同时与多人交往,表示自己“一视同仁”。

(9)他视。他视是指与某人交往时不注视对方,反而望着别处。表示胆怯、害羞、心虚、反感、心不在焉,是不宜采用的一种眼神。

(10)无视。无视是指在人际交往中闭上眼睛不看对方,故又称闭视,表示疲惫、反感、生气、无聊或者没有兴趣。给别人的感觉往往是不友好,甚至会被理解为厌烦或拒绝。

5)眼神的变化

在人际交往中,眼神是时刻变化的。

(1)眼睑的开合。人的内心情绪变化,会使其眼睛周围的肌肉进行运动,从而使其眼睑的开合也发生改变。瞪大双眼,表示愤怒、惊愕;眯起双眼表示沉思或轻蔑;眼睑眨动一般每分钟5~8次,若过快表示活跃、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。瞳孔的变化不由自主地反映着人们的内心世界,平时它的变化不多。若突然变大,发出光芒,眼神炯炯有神,表示惊奇、喜悦或感兴趣。若突然缩小,双目黯然失色,即无所谓。双目无神时,表示伤感、厌恶或毫无兴趣。

(3)眼球的转动。眼球的转动不应表现得反常,若其反复转动,表示在动心思;若其悄然挤动,则表示向人暗示。

(4)视线的交流。在人际交往中,与他人交流视线,常可表示几种含义,如表示爱憎、补偿、威吓等,具体做法应因人、因事而异。与他人交往不交流视线不行,交流视线不当也不行。

因此,护士在正确运用眼神的同时,还应学会“看懂”对方眼神的含义,从患者眼神的真实态度和变化中,分析其内心活动和意向,及时调整自己的谈话内容和眼神表情,特别要注意患者疑虑、忧伤、烦躁、惊恐、喜悦的眼神表达,这对护理时采取正确的做法有重要意义。

3. 眼神的训练

对着镜子进行训练,先要放松眼部周围的肌肉,表情保持自然状态,正视镜中自己的眼睛。

(1)先深吸一口气,平视镜子中的自己,眼睛略睁大,观察自己的眼神,同时学会观察别人的眼神。

(2)眉毛向上扬,伸展眼圈周围的肌肉,确定目光是否有神,同时配合面部表情。

(3)目光集中由面到点,反复练习,让眼睛变得更明亮、更有神。

(4)眼睛定向或绕环转眼球在眼眶内从正前方开始,由上、右、下、左做顺时针转动和逆时针转动。每个角度都要定住,反复练习可以提高眼睛的灵活性。

眼神是内心情感的自然流露,是极为丰富微妙的,难以规定一个固定模式。但是,眼神由感情控制,护士在工作中,如何正确运用眼神表情,关键是把握好自己的内心情感,情感得当适度,眼神就会发挥应有的作用。

3.3.2 笑容

笑容,即人们在笑的时候所呈现的面部表情,通常表现为脸上露出喜悦的表情,有时还会伴有口中发出欢喜的声音。从广义上讲,笑容是一种令人感觉愉快的,既悦己又悦人,可发挥正面作用的表情。它是人际交往中的一种轻松剂和润滑剂,通过笑容可以缩短人与人之间心理距离,使人际交往变得轻松愉快。从狭义上来讲,笑容能使人们对自己的生活充满信心,特别是在受到挫折时,笑容能给人战胜自己的力量,积极乐观地去面对生活。

1. 笑容的种类

笑容的种类很多,绝大多数都富于善意,但也有极少数失礼、失仪。根据人际交往实际需要,这里只介绍符合礼仪规范要求的笑容种类,主要有以下几种类型。

1) 含笑

含笑是一种最浅程度的笑,不出声,不露齿,仅是面含笑意,表示接受对方,待人友善,适用范围较为广泛。

2) 微笑

微笑是一种程度比含笑较深的笑,其主要特点是唇部向上移动,略呈弧形,但牙齿不会外露,不发出声响。这是最具魅力的笑,蕴含着从容、自信、友善和真诚,体现着愉快、礼貌、鼓励和赞美。它是一种典型的自得其乐、充实满足、知心会意的笑,在人际交往中适用范围最广。

3) 轻笑

轻笑是一种在笑的程度上比微笑深的笑,其主要特点是嘴巴微微张开,牙齿显露在外,仍然不发出声响。轻笑表示欣喜、愉快,适用于会见亲友、向熟人打招呼或遇上喜庆之事等。

4) 浅笑

浅笑是轻笑的一种特殊形式。与轻笑不同的是,浅笑表现为笑时抿嘴,下唇大多被含于牙齿之中。多见于年轻女士表示害羞之时,俗称抿嘴而笑。

5) 大笑

大笑是一种较轻笑为深的笑,其主要特点是嘴巴张大呈弧形,上下齿均暴露在外,口中发出“哈哈”的笑声,但肢体动作不多,多见于开心时刻,尽情欢乐,或万分高兴之时。

6) 狂笑

狂笑是一种最高、最深的笑,它的特点是嘴巴张开,牙齿全部露出,上下齿分开,笑声连续不断,肢体动作很大,往往笑得手舞足蹈,前仰后合,上气不接下气。狂笑见于极度快乐、纵情大笑时。

2. 笑的本质

在所有的笑容中,微笑最为自然大方,真诚友善,为世界各民族所认同。如果笑的本质

在于自信、热情和友好,那么微笑便充分、全面地体现了这一本质。在工作中,微笑是礼貌待人的基本要求。在社交场合里,微笑可以使人自然放松,缓解紧张,消除误会。如护士的微笑对患者的身心康复起着举足轻重的作用。微笑展示以下心态和素养。

1)心境良好

只有心中平和、心情愉快、善待人生、乐观面世的人,才会真诚地微笑。

2)真诚友善

以微笑示人,反映自己心地善良,坦坦荡荡,待人友善,而绝非假情假意,敷衍了事。

3)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真正接受。而面带微笑,说明自己对个人的能力和魅力确信无疑。

4)乐业敬业

在工作岗位上用微笑待人,说明自己热爱本职工作,恪尽职守,扎实勤奋,乐业敬业。但微笑应注意场合、时间与对象。在郑重场合的微笑,常被认为不严肃;在别人悲伤时微笑,会被说成幸灾乐祸;对办错事的人微笑,可被当作嘲讽等。

3. 笑的作用

在面部表情这一动态体语中,微笑是最重要的一种表情语言。微笑是美的象征,是礼貌的表示,是爱心的体现,也是护理工作的一种常规面部表情,微笑服务更是优质护理服务不可缺少的重要内容。

1)获取信任

当双方初次见面时,微笑的普遍含义是接纳对方,热情友善。因此它是人际交往的最佳入场券,最易于得到交往对象的认同、喜欢。护士在工作中保持诚恳的微笑面对患者,可以不同程度地解除患者的戒备心理,获取患者的信任和配合。

2)消除隔阂

人际交往难免会产生误会或隔阂,微笑乃是友谊之桥。中国有句老话“一笑泯恩仇”,讲的就是微笑所具有的化干戈为玉帛的作用。当护患之间产生误会时,护士若能以微笑面对患者,耐心解释,往往可使双方的误解冰消雪化,增进护患间的感情。

3)调节情绪

微笑是一种积极乐观的情绪。在服务岗位中以微笑面对于人,既可以创造出一种和谐融洽的现场气氛,又可以感染在场的每个人,使其倍感愉快温暖,并在一定程度上驱散烦恼和忧郁等悲观情绪。

4)有益身心

微笑可以悦人,也是益己的。微笑可为自己营造良好的人际关系。人们常说“笑一笑,十年少”。笑口常开的人,往往给自己一种心理暗示,并产生积极的反馈使自己活得开心快乐。因此,从事人类健康服务事业的人,应该善于用微笑来感染对方,以此获得精神和心理的最大满足。

4. 微笑服务中的注意事项

1) 微笑要掌握要领

有人说,微笑是女性最好的“化妆品”。究竟怎样运用好微笑,以营造和谐温馨、亲切融洽的医院氛围?掌握微笑的要领就十分重要。微笑的共同点在于:表情轻松愉快,面露喜悦之色。具体要求则是,目光应柔和发亮,双眼略为睁大。额部肌肉收缩,使眉位提高,眉头舒展自然,眉毛微微上扬呈弯月形。嘴角两侧面颊上的肌肉收缩,并稍微提升拉高,使面部肌肉看上去出现小酒窝而显露笑意。唇形稍微弯曲,嘴角上提,双唇自然闭合,不露牙齿。同时要自觉控制发声系统,不让笑声发出。微笑的口诀“两颊上提,扬起,嘴角向上,唇未闭”。

2) 微笑要自然真诚

护士的微笑应当“发乎情,出乎心”,体现美好的心灵,蕴含丰富的情感,透出内心的纯真。是自然大方的流露,是真诚友善的传递。护士的微笑不允许丝毫的“作秀”和外加的“包装”,只有用诚心托起的微笑才会得到患者及其家属的信任与敬重,才能建立和谐的护患关系。

3) 微笑要统一协调

护士微笑时,应当是眉、眼、鼻、口、齿以及面部肌肉和声音各部位的综合运动,在口形运动的同时,各部位相互协调、互为和谐。否则,就会笑得十分勉强、做作、虚假,甚至出现失真的、毫无价值的、毫无美感的“笑”。

4) 微笑要注意适度

任何事情都有“度”。虽说微笑是一种极富魅力的非语言信息,但护士的微笑也应适度,应当善于把握而不能随意滥用。因为不合时宜的笑容,容易引起误解,有时还会适得其反。例如,面带微笑告诉患者家属一个不幸消息时,就会有幸灾乐祸的嫌疑;看着残疾患者困难地行动而面带微笑时,就会严重伤害他们的自尊和情感。因此,微笑要符合场合与环境,符合当时情境下人的心态,恰当地用微笑表达情感。

5) 体现一视同仁

微笑服务是一种宽容大度的爱心奉献,应一视同仁,不能凭主观之好恶而“区别对待”。不论我们接待的是耄耋老人还是不谙世事的孩子,不论是外宾还是内容,都要一视同仁,一律微笑待之,切忌“以貌取人”。

6) 学会克制不良情绪

每个人都生活在现实中,都会经历不同程度的酸甜苦辣、悲欢离合以及人际关系烦恼等。护士把自己在生活中经历的不良情绪带到工作中,有可能会使得患者的健康状态因受到护士的不良情绪刺激而恶化,同时护士也将会失去患者的信任和尊重。因此,救死扶伤这一神圣职责要求护理人员要像一名优秀的演员一样,只要走上舞台,就应有一定的克制力和忍耐力,学会控制内心的情绪,忘掉一切烦恼,进入自己所扮演的角色,微笑地面对患者所提出的各种问题,积极满足其身心需要。

5. 微笑的训练方法

微笑的功能是巨大的,但要笑得恰到好处也是不容易的,所以微笑是一门学问,又是一

门艺术,必要时应当训练。

1)发音练习法

练习者对着镜子,肌肉放松,为使双颊肌肉上抬,嘴里可发普通话“一”“七”“茄子”“威士忌”字音,用力抬高口角两端,露齿4~8颗,但要注意下唇不要用力过大。多回忆美好的往事,然后发出会心的微笑,并让微笑定格,看看镜中的你是否笑得最美。久而久之,就会变成自己习惯性的微笑了。

2)咬筷子练习法

对着镜子用门牙轻轻地咬住筷子,把嘴角对准筷子,嘴角翘起,连接嘴唇两端的线使其与筷子在同一水平线上,保持这种状态十秒后,轻轻拔出筷子,维持原状态。

3)练习眼中含笑

如果一个人的嘴角上翘,眼睛仍是冷冰冰的,就会给人虚假的感觉。眼中含笑的训练方法是,取厚纸一张,遮住眼睛下边部位,对着镜子,心里想着那些最让人高兴的事情使笑肌抬升收缩鼓起双颊,嘴角两端做微笑的口形。这时练习者的双眼就会呈现出十分自然的表情。然后再放松面孔,眼睛回复原样,但目光仍旧脉脉含笑,这就是眼中含笑。

6. 笑的禁忌

在日常生活中,笑的种类很多。护士在工作时不能出现以下失礼、失仪的笑。

1)假笑

假笑是指笑得虚假,皮笑肉不笑,有悖于笑的真实性原则,是毫无价值可言的。

2)冷笑

冷笑是含有怒意、讽刺、不满、无可奈何、不以为然等意思的笑,这种笑非常容易使人产生敌意。

3)怪笑

怪笑是笑得奇怪,令人心里发麻的笑,一般含有恐吓、嘲讽之意,令人十分反感。

4)媚笑

媚笑是有意讨好别人的笑,并非发自内心,而是具有一定的功利性目的。

5)怯笑

怯笑是一种害羞或怯场的笑。笑的时候常以手遮掩口,不敢与他人的视线交流,甚至还会面红耳赤,语无伦次。

6)窃笑

窃笑是一种偷偷地笑,多表示扬扬自得、幸灾乐祸或看他人的笑话等。

7)狞笑

狞笑是一种面容凶恶的笑,多用来表示愤怒、惊恐或吓唬他人,这种笑毫无美感可言。

3.3.3 护士表情礼仪的总体要求

1. 理解和把握表情

表情往往被看作个人内在的外在表现。因此,表情可间接反映个人的文化修养、气质风

度和内心情感。正确理解和把握表情,有利于个人表达情感,促进人与人之间的交往。在护理工作中,护士应深刻理解表情的内涵,并不断加强自身的修养,及时发现和纠正自己的不良习惯,有效管理自己的表情神态。护士在学习把握表情时,应做到自信、谦恭、热情、友好、包容、沉着;同时在工作中要学习控制自己的情感,不要将个人的不良情绪带到工作中。

2. 真诚善意

护士对待患者要表现出真诚、善意的表情神态,对患者的病痛感同身受,表达情感要发自内心、充满真诚,要做到表里如一,只有用心去交流,才会得到患者的信任和认可。

3. 尊重恭敬

尊重是礼仪规范的基本原则。护士在工作中要充分尊重患者,使自己的表情流露出对患者真诚、恭敬的态度。护患之间护士只有做到尊重患者,才能得到患者的尊重。

4. 平等友好

对待患者,不论其性别、年龄、民族、贫富、身份的高低,护士都应一视同仁、平等地对待。友好的表情可以给人亲切、温暖的感觉,尤其在医院那种陌生的环境里,护士亲切友好的表情会使患者感觉轻松愉快,消除患者的焦虑和陌生感,有利于人际关系的发展,是良好护患关系建立的基础。

5. 适时调整

护士在运用表情时,要注意观察和应对,灵活运用,适时调整,使表情与不同场合的氛围相符,如当同事受到嘉奖时,应以“微笑”“喜悦”的表情对其表示祝贺;当患者康复出院时,护士应以欣喜的表情对其表示祝贺;但当患者正在经历病痛煎熬时,护士则应以“庄重”“同情”的表情安慰患者。

总而言之,护士在学习、运用表情的时候,只要用一份真情真心去理解每一位患者,就能真正做到理解表情的真谛。

复习与思考

1. 护士仪容修饰应该遵循的原则有哪些?
2. 如何进行面部的保养与修饰?
3. 在护理工作中如何运用眼神?
4. 微笑有哪些作用?
5. 护士在上岗前应如何修饰自己的仪容?