

# 2023年培训礼仪心得体会 礼仪培训心得(模板8篇)

培训过程中的互动和交流让我与他人相互启发，得到了许多有价值的观点。以下是小编为大家收集的学习心得范文，供大家参考，希望能给大家带来一些启发和帮助。

## 培训礼仪心得体会篇一

礼仪，是一个人内在修养和素质的外在体现。学习礼仪，有助于提升我们的个人魅力。生活中一个不经意的小动作，往往体现了一个人的素养。学习商务礼仪，不仅纠正了我们日常生活中的一些不良习惯，也为我们今后的就业提供了一些借鉴。

还没开始学商务礼仪时，就对这门课充满了期待。在真正接触了商务礼仪这门课之后，我才发现，原来要真正做到优雅并不是那么容易的。一个人举止得体，言语文雅，就给别人留下了良好的印象。

正所谓，爱美之心，人皆有之。虽说现今崇尚的是自然美，但两者并不冲突。恰到好处的打扮和修饰，不仅不会显得过分招摇，反而塑造了个人的良好形象，展现了个人的道德素养。

在此之前，我总认为，只有未经任何修饰的美才叫自然美。然而经老师一讲，我逐渐改变了以前的观点。学习商务礼仪，不仅仅局限于应用在正式的社交场合，生活中，礼仪同样随处可见。通过对一个人仪表风度，服饰着装，行为举止以及语言谈吐的观察，我们能够大致了解其生活习惯、个人喜好、思想品德等其他方面的信息。因此，学好礼仪，对我们大有用处。

每当看到荧幕上的亚运会礼仪小姐迎面走来，个个气质非凡，举手投足间无不散发着一股优雅。这时，我们往往不由心生艳羡。禁不住感慨，如果我们能有她们一半的气质……然而，我们或许无须去羡慕别人，只要我们用心，肯努力，一样可以做的很好。

通过一个学期的礼仪课的学习，我收获颇多。比如着装，在不同的季节、场合，就要有适合其季节、场合的不同的装扮。并不见得非得穿着漂亮、时尚才是美，这也不是我们要追求的目标。得体大方的衣着，同样能展现个人的美好形象。在这一系列的礼仪指导课程中，自我感觉收获最大的是行为举止。如果在平时，我们大都随意任行，从来没有注意过自己的一些行为举止是否得体。上了礼仪课后，我才察觉，以前的一些行为在现在看来是多么地不雅，着实有失淑女风范。

在礼仪课的学习过程中，我们获得了很多的乐趣。仅一个简简单单的蹲坐姿势，就蕴含着不少学问。课堂上，当老师说到，坐不能超过椅子的三分之二时，几乎所有的同学都不由地欠了欠身。这时才惊觉，自己的整个身体几乎全瘫坐在椅子上了，于是不禁一阵窃笑。有些人则暗暗自喜，庆幸自己没坐多。又如，当不小心掉了东西时，捡的时候要半蹲着身子，并膝盖靠拢……有时候，我偶尔会自我开玩笑地说：连捡个东西也表现得如此有绅士风度和淑女风范，这还真有点古代的韵味了。不过，这也正好展现了我们“礼仪之邦”固有的大国风范。

在职场中，学好商务礼仪更显得重要。穿着得体、谈吐优雅、举止大方，无言中增加了自己的印象分。对于一个即将面临就业的大学生，更应该了解一些职场礼仪方面的知识。光有专业知识还不够，还要懂得一些面试的技巧。有些人很优秀，但在求职中却屡屡不顺，很多时候往往是在一些细节上出了问题。因此，在面试之前，我们要给自己来一个精心的打扮，这不仅是对自己负责，同时也是对面试官的一种尊重。在面试的过程中，我们要做到自信、有礼。如此我们将迈出了成

功的第一步。接下来的，我相信，如果你已经具备了业的我认识到了商务礼仪在工作及日常生活中的重要作用；也非常感谢帮我们请来了为我们讲解，给我们提供了一个与专家零距离接触的机会，而且杨老师精彩、丰富、有效、生动的’讲解，让我在短短的一天学习到了大量的商务礼仪知识，也对以往所了解的一些商务礼仪有了更深的理解，同时对照工作、生活中出现的问题也有了更深刻的反思，为今后的待人接物及行为规范都指明了方向。具体而言，此次培训使我主要有以下三个方面的深刻体会：

第一、让我认识到了学习商务礼仪的重要性。

首先，学习商务礼仪是社会的需要，是适应社会文明进步的需要。我国是一个历史悠久的文明古国，素有“礼仪之邦”的美称，讲“礼”重“仪”是中华民族世代相传的优秀传统，源远流长的礼仪文化是先人留给我们的一笔丰厚遗产。在中国更加向世界开放的今天，礼仪不仅体现出丰厚的历史优秀传统，更富有鲜明的时代内涵。随着人与人，国与国之间交往的日益频繁，讲究礼仪，礼尚往来，对营造和谐的人际关系，显得尤为重要。随着“文明礼仪”的宣传活动日益深入，人们对礼仪知识的认知也越来越多，对商务礼仪的需求也越来越强烈。

其次，学习商务礼仪是企业的需要。良好的商务礼仪是公司实力和企业文化的体现；良好的商务礼仪能有效提升公司的形象；良好的商务礼仪能有效促进业务洽谈的成功。随着社会的发展，在现今竞争激烈的市场体制下，各商家为了时刻能在市场中占有优势，纷纷塑造品牌形象，通过对产品、服务等包装后对外宣传推广，提高其知名度和层次度，以客户需求为目的，通过品牌效应巩固客户的忠诚度。综上，从某种意义上说，现代的市场竞争是一种形象竞争，而形象则作为社交礼仪的核心体现，从个人而言，是衡量道德人格、气质修养和文化教养的尺度；从企业角度来看，则传递着企业实力、经营理念和企业文化等信息。学习礼仪有助于塑造职

业形象，有助于增进员工的士气，有助于塑造公司形象，有助于创造良好的效益。

再次，学习商务礼仪是个人的需要。

1、学习商务礼仪有利于提高自身的素质。内强素质外塑形象，如果我们时时处处都能以礼待人，那么就会使我们显得很有修养。古人有这样的话：穷则独善其身，达则兼济天下。“修身齐家治国平天下。”把修身放在首位。教养体现细节，细节展示形象。

2、学习商务礼仪有利于丰富内涵，增添自信。

处处注重礼仪，恰能使你在社会交往中左右逢源，无往不利；使你在尊敬他人的同时也赢得他人对你的尊敬，从而使人与人之间的关系更趋融洽，使人们的生存环境更为宽松，使人们的交往气氛更加愉快。

第二，让我从真正意义上理解了礼仪的含义。

在古中国，就有对礼仪的规范。礼仪：礼者，敬人也，是做人的要求，是尊重对方；仪，是形式，是要把礼表现出来的形式，两者相辅相成，在社会活动接待中缺一不可。礼仪是一种待人接物的行为规范，也是交往的艺术。它是人们在社会交往中由于受历史传统、风俗习惯、宗教信仰、时代潮流等因素而形成，既为人们所认同，又为人们所遵守，是以建立和谐关系为目的的各种符合交往要求的行为准则和规范的总和。所谓商务礼仪就是指在商务活动中，维护企业形象或个人形象，对交往对象表示尊重友好的行为规范；是商务活动中应遵循的礼节，是礼仪在商务领域中的军团运用和体现；实际上是在商务活动中对人的仪容仪表和言谈举止的普遍要求。

以前，我对于商务礼仪的概念及重要性理解不透，总认为礼

仪好坏是个人问题，人与人不同，甚至认为像气质一样是天生的，认真学习后，我才进一步明白，礼仪不仅是个人形象的社会表现，而且还关系到所在单位的荣辱得失，个人的礼仪素质，直接关系到顾客的满意度，关系到企业的形象，关系到单位的经济与社会效益。

第三、让我学习了许多在工作和生活方面的行为准则。

杨老师在培训的一天里就商务礼仪、公关礼仪、接待礼仪等方面向我们阐述了日常的礼仪规范。同时例举事例提醒我们生活中容易忽视的礼仪小细节，让我们意识到原来礼仪的内容包罗万象，无处不在啊。在课堂上，老师让我们学习谈话的姿势，注意交谈的时候要相互注视，相互倾听，面带笑意；学习站姿，注意抬头，挺胸，收腹，双肩放松，自然而且自信地站立；学习坐姿，尤其是女性在多种不同场合的坐姿，要端庄柔和等等。通过的讲解，让我们充分理解到个人的行为举止对我们的重要性，为我的行为提供了规范，在以后的生活中我一定会反复练习、不断巩固并学习新的知识的，努力让自己向职业女性靠拢。

此，我觉得学习礼仪文化应该伴随我们一生，而且一个人随着年龄的增长，不能只是知识经验的增长，更应该让人感觉到我们不断成熟、不断增加的魅力。因此，不断学习礼仪文化并且能够在工作和生活中坚持礼仪待人待物是个长期工作。

总之，再次感谢公司提供的这个学习机会，感谢的生动讲解，使我懂得了在某些场合什么事是该做的，什么事是不该做的，不该做的怎样避免，该做的怎样去做，给自己将来的行为树立了标准，做一个更加大方得体的人。在这美好、短暂的一天中，我感到万分的激动和荣幸，因为我得到了一个使我将来表现的更好的工具——商务礼仪。与那些书面知识相比，礼仪更显生动活泼，更具感染魅力，也更加直观。

作为中天的一名普通员工，我的一言一行，代表的不仅是我

个人，而是整个公司。要树立的良好形象，就要从我做起，从最基本的礼仪做起，客户是我们的上帝，用真诚的心与客户交流，将客户的需求放在重要的位置，把每一件小事当作客户的大事来办。而且我认为能把每件简单的事情都做好就是不简单，把每件平凡的小事做好就是不平凡。而且如果每位员工都能掌握良好的商务礼仪，不断提升自己，才能使我们在激烈的金融竞争中立足于不败之地，拥有更加广阔的发展平台。

## 培训礼仪心得体会篇二

### 第一段：引言（200字）

礼仪在现代社会中占据着重要的地位，它不仅体现了一个人的修养和素质，还能够有效地提升个人形象。为了提升自己的礼仪素养，我参加了一次名为“利礼仪培训”的活动。在这次培训中，我深刻认识到了礼仪的重要性，并从中学到了许多宝贵的经验和技巧，这些都对我的个人发展产生了积极的影响。

### 第二段：整体的培训内容和收获（250字）

在利礼仪培训中，我学到了包括穿着、言谈举止、社交技巧等方面的礼仪知识。首先，我了解到了不同场合下的穿着要求，如商务场合需要正式、庄重的服装，而休闲活动则可以选择比较轻松、舒适的服饰。其次，我学到了如何正确地进行自我介绍和社交礼仪，包括握手礼仪、注意谈话中的礼貌用语等。这些知识对我个人的社交能力和人际关系的建立都有着重要作用。

### 第三段：对于自我形象的重视（300字）

利礼仪培训让我意识到一个人的形象在社交场合中的重要性。通过正确的穿着和仪态，我能够给他人留下良好的第一印象，

并更加容易获得别人的认同。在过去，我常常忽视自己的形象，认为这并不是最重要的事情。但通过这次培训，我明白了一个人的形象是构建人际关系的重要基石。因此，我开始更加注重自己的仪容仪表和穿着风格，不断改善自己的形象。

#### 第四段：礼仪的应用和影响（250字）

参加利礼仪培训后，我不仅在社交场合的表现上取得了明显的进步，还发现自己在其他方面也受益匪浅。首先，我发现在家庭中的相处也出现了积极的变化。我从培训中学到的沟通技巧和礼貌用语，让我更加懂得与家人沟通时的尊重和关心，有助于改善家庭关系。其次，在工作环境中，我的礼仪素养也受到了同事们的认同和赞许。我能够更好地与同事们相处，有效地解决问题，并展现出良好的团队合作能力。礼仪的应用不仅在社交场合中起作用，也能够影响到个人的家庭生活和职场表现。

#### 第五段：结语（200字）

通过参加利礼仪培训，我深刻认识到了礼仪对于个人形象和人际关系的重要性。在今后的生活和工作中，我将更加注重自己的形象和礼仪素养，不断提升自己的礼仪修养，以更好地适应不同的社交场合。我相信，通过良好的礼仪表现，我将能够更好地融入社会，提升自己的竞争力，并取得更多的成功。

### 培训礼仪心得体会篇三

近年来，随着社会的不断进步，礼仪文化的重要性越来越受到重视。为了提高员工的礼仪素养，我参加了一场关于礼仪培训的ppt课程。通过这次培训，我深刻认识到了良好的礼仪对个人和组织的影响，并对如何提升自己的礼仪修养有了更深入的了解和认识。

首先，这场ppt培训让我认识到了良好的礼仪对个人形象的重要性。在课程中，导师用生动的案例和图表向我们阐述了一个道理：一个人的形象不能只凭外表，更重要的是他所展现出来的礼仪和待人接物的态度。无论是在职场还是日常生活中，良好的礼仪都能给人留下深刻的印象，进而提升个人的形象。培训课程让我认识到，只有自身形象的不不断提升，才能获得他人的认同和尊重。

其次，这次培训给我上了一堂关于团队合作的课。通过ppt展示，导师告诉我们一个团队的成败往往取决于团队成员之间的关系以及他们的沟通能力。以往在团队合作中，我常常忽视了礼仪在其中的作用。然而，通过这次培训，我明白了礼仪在团队协作中的重要性。礼貌、亲和力和耐心都是良好的礼仪修养的表现，只有相互尊重、多关注他人需求才能实现团队共同目标。这次培训让我明确了自己以后团队合作中应该注意到的礼仪细节，并希望以此提升整个团队的效率和凝聚力。

再次，通过这次ppt培训，我学到了如何与他人进行有效的沟通。我们在职场中需要进行各种各样的沟通，而正确的沟通方式和礼仪修养对于顺利传递信息至关重要。培训课程中，导师给出了一些实用的沟通技巧，如倾听对方、尊重对方、用友善的语言等，这些都体现了良好的礼仪修养。通过学习这些技巧，我深刻认识到了沟通是一门艺术，通过适当的姿势和语言，可以更好地与他人产生共鸣，消除误会，进而提高团队合作的效率。

最后，这次ppt培训不仅提高了我的专业能力，也给了我一个思考自身的机会。在培训过程中，我深刻认识到自己礼仪修养方面的不足，并主动寻找解决方法。在课后积极与同事交流，我发现很多人也存在类似的问题，于是我发起了一个小团队，每周一次的集体讨论，共同提升大家的礼仪素养。通过这个小团队的成立，我不仅不断学习了新的礼仪知识，也



结交了一群志同道合的朋友。

总之，这次ppt培训让我深刻认识到良好的礼仪对个人和组织的重要性。通过增加对个人形象、团队合作、沟通技巧的认识，我意识到了良好的礼仪修养对个人和团队的积极影响。这次培训不仅扩宽了我对礼仪的理解，也为我今后的职业发展和个人修养提供了重要的指导和帮助。我决心继续学习、实践并推广良好的礼仪，以此来提升自己的形象和团队合作能力，并希望在未来的职场中取得更好的发展。

## 培训礼仪心得体会篇四

去年的12月31日，我们项目组织大家观看了职场礼仪的电影，观看后感触颇深。从办公室礼仪到待人接物的礼仪，无不从细节出发。

在工作中，我们的一言一行，一举一动都有各自的礼仪规范，都是我们不能忽略的，而这些礼仪是最能体现我们的素质和对待工作的态度。也是我们最不能忽略的地方。有时一个小小的细节都可能成为成败的主要因素。

通过学习，让我懂了很多，也让我了解了很多以前没有了解的东西，发现了自己的不足。而这些东西正是我们现在最需要的东西。让我们知道了怎样做才能做到互相地尊重。通过学习让我意识到以前忽略的这些问题会给我们造成很多的负面影响。通过学习，我觉得我们在平时的工作中应认真的做到“注重细节，追求完美”，力求做好每一件事。

“礼仪”就是行为规范，无规矩不成方圆，规范就是标准。礼仪，其实就是待人接物的标准化做法。“教养体现于细节，细节展示素质”。其实规范也是展示于细节的，在任何情况下，我们都都要从细节出发，从小事着手。

所以我们强调礼仪，它是交往艺术，它是沟通技巧，它是行

为规范！通过这短短的一次学习，让我了解到了礼仪在工作中的重要性。通过这次培训，我将在工作中更加努力，并学以致用。

## 培训礼仪心得体会篇五

今天我们培训的内容是职场礼仪的培训，我们学校高薪聘请了全国讲师黄为我们培训职场礼仪，黄老师用她那x的讲课艺术为我们上了一堂精彩的课程，真的是使我受益匪浅。

开始的培训内容是教我们学会控制情绪，照顾别人的感受，永不失态。怎么才能懂得欣赏呢？要求我们必须要有足够的亲和力，带着欣赏的'眼光去看每一位学生。人要有自信，怎么才能是人能够有足够的自信呢？一个人一定要得到3000次表扬与肯定，才能有足够的自信。

我学到了尊重的重要性，尊重别人就是尊重自己，尊重上级是我们的天职；尊重同事是一种缘分；尊重下级和学生是一种美德；尊重对手是一种境界；尊重所有人是人格魅力的体现。我还学会了有前途的员工必须要拥有的六大能力：超强的形象力；超强的表达力；超强的亲和力；超强的专业技术能力；超强的服务能力；超强的危机处理能力。

那么何为礼仪？礼仪是一种心态，礼仪是细节，礼仪是尊重。在商务场合用以维护企业与自身形象，并向交往对象表示尊敬友好行为的规范与准则市商务礼仪，懂得商务礼仪极其重要，我们在日常生活中能免会参加一些商务活动，在商务活动中我们如果懂得商务礼仪的话，我们的自信会得到很大提高，也会提高我们自身的身份。

我觉得我通过今天的培训，精神层面得到了升华。我觉得我的情感和表达能力得到了提高，素质修养也得到了提升。我非常感谢学校对我们的重视，我觉得我进入昌职使我人生的一次飞跃。

## 培训礼仪心得体会篇六

在医院竞争趋于白热化的今天，家家都想提高自身的服务水平，那么如何提高？从何入手？许多医院首先想到改善服务形象，礼仪培训由此应运而生。

从提高人员素质和服务水平这个角度来讲，礼仪培训确实很有必要，同其他服务行业相比，医院服务人员的礼仪确实有许多不规范之处，但是医院毕竟不同于宾馆等服务行业，那些服务礼仪并不能完全适用于医院，那么医院的服务礼仪究竟如何培训？我们一直在摸索中进行。

国外医院是否进行相应的礼仪培训，我们不是很清楚，但是本市的礼仪培训现状我们基本了解。总体来说，大家依然比较关注医务人员，也就是年轻导医和护士的站、立、行等基本形体规范，培训重点也基本局限于此；如果是由专业礼仪培训机构来做，虽则范围扩大，能够包括沟通、社交、仪表、仪态等基本礼仪内容，但是昂贵的培训费用也让不少医院望而怯步，毕竟，礼仪修养的培训不是一蹴而就的，这是一个长期的习惯养成、氛围塑造的过程。所以我们一直采取自己培训的方式。

通过4年来的培训实践我们发现，影响公立医院礼仪培训作用效果的原因有几个方面。

三是习惯养成难。大家都知道培养良好的礼仪修养是一件好事，可是这个习惯的养成却是一个需要个人努力、领导督促、循环培训的漫长艰苦过程，如果没有全院中层管理者的积极配合，所有的培训效果都是短期的。

根据现状，作为一名培训者，如果要想达到较好的效果，应该有针对性的明确培训重点。例如，我们可以借鉴保险公司的培训方式，把以前对基本形体规范的侧重改为对基本形体和服务意识、沟通以及社交能力培训的并重，在改善护士服

务形象的基础上，提高她们特别是导医的营销服务能力，让中层管理者感受到培训带来的经营实效，这样有助于提高中层对培训的认可度；一旦得到中层管理者的支持，整个培训效果将得到明显改善。

## 培训礼仪心得体会篇七

作为现代社会的一员，正确的礼仪素养是我们与人沟通交流的基础。为了提升自己的礼仪意识和技巧，我参加了一次礼仪PPT培训。在此次培训中，我深刻体会到了礼仪的重要性和提高自己的方法。以下是我对这次培训的心得体会。

首先，培训内容的丰富性给我留下了深刻的印象。在课程中，我们学习了礼仪的基本原则、社交场合的礼仪规范、商务礼仪等多个方面的知识。这使我意识到礼仪并不仅仅是一种形式的规范，更是一种行为准则和价值观。在培训中，我了解到礼仪的内涵比我想象中更加广泛，不仅仅是言谈举止上的规范，更多体现在我们的态度和价值观上。这给我打开了一扇大门，让我看到了锦绣前程的可能性。

其次，培训过程中的互动和实践让我受益匪浅。在培训中，我们不仅仅是被动的听众，更多的是主动参与和互动。老师通过小组讨论、角色扮演等方式，让我们亲身体验国际会议、商务招待等场景，从而更加深刻地理解了礼仪的重要性和应对的技巧。通过实践，我发现自己在礼仪方面存在一些不足之处，例如在与人交流时的姿势不够自然、用餐时的筷子使用不规范等。然而，通过这次培训的学习和实践，我已经能够改正这些问题，并逐渐培养出了优良的礼仪习惯。

再次，培训过程中老师的专业性和耐心给我留下了深刻的印象。老师对于每一个问题都耐心解答，能够很好地回应我们的疑惑。在培训过程中，老师还通过案例分析等方式让我们更加深入地理解了礼仪知识的实际应用。老师用自己的行动告诉我们，只有真正了解并且实践了礼仪的原则，我们才能

在社交场合表现得得体，给别人留下好的印象。老师热情洋溢的授课方式和经验丰富的实例给我留下了深刻的印象，也提高了我在礼仪方面的自信心。

最后，培训结束后，我不仅收获了知识和技巧，更重要的是内心对于礼仪的理解有了很大的提升。礼仪不仅仅是为了满足外在社交场合的需求，更是一种修养和文化的体现。正确的礼仪可以让我们更好地与他人沟通和合作，增强我们的人际关系，培养出良好的个人形象。此次培训让我明白了，提高礼仪意识不仅仅是为了应付特定场合，更是为了修炼自己的内心和提升自我的过程。我决心在以后的生活中，坚持正确的礼仪行为，并将其渗透到日常生活的方方面面。

通过这次礼仪PPT培训，我对礼仪有了更加全面和深入的认识。我明白了礼仪的重要性和意义，并通过实践锻炼和老师的指导悟出了提升自己礼仪素养的方法。我相信，只要我不断地学习和实践，将礼仪贯彻到生活中的每个细节，我一定能够成为一个拥有良好礼仪习惯的人，走向成功之路。

## 培训礼仪心得体会篇八

首先感谢苏主任在百忙之中为我们培训护士礼仪，正是因为您，才有了全国的白衣天使们都争相学习的榜样冬梅护理服务品牌，您对我们孜孜不倦的教诲，我们从心底里佩服您！感激您！

常言道：没有规矩就不成方圆。《护士礼仪》犹如一盏明灯指引着白衣天使一路前行，她的每一条基本原则都包含着做人的标准；她的五大作用是医务人员宣传职业形象并赢得社会认可的法宝。似乎每一个行业都有自己特定的着装要求，而《护士礼仪》从头到脚对护士都有着严格的规定：神圣而美丽的南丁格尔帽、洁白无暇的护士裙、优雅的淡妆，呈现在患者眼前的是一个干净、整洁、卫生、简约、端庄大方的白衣天使！端庄的坐姿、优美的站姿、轻盈的步态告诉了我们在

工作中该如何坐、立、行、走。

一个会心的微笑常常会胜过千言万语，使人心情愉悦，暂时忘记烦恼，我们每天面对的都是患有不同疾病甚至在疾病中痛苦挣扎的人，微笑对于医务工作者来说就像一把万能的钥匙，开启护患之间那熟悉又陌生的大门，以真诚微笑的服务取信于病人，缩短护患之间的距离，从而减少患者的心理压力，消除护患之间的陌生感与恐惧感。我们每天早上跟随护士长交接班的时候都会看到她亲切微笑的问候病人：您昨晚睡得好吗？早餐吃了吗？如果您有什么要求，请随时告诉我们，只要是我们能力范围内的，我们一定会尽全力满足您！一句简单的问候，在我们看来其实微不足道，而在病人的心里就像一股暖流，温暖着他们那被病痛折磨而脆弱的心。

语言沟通是架起人与人心灵间的桥梁。问候时应礼貌，中国有句俗语叫礼多人不怪，您好、请、谢谢、对不起等礼貌用语应常挂嘴边。病人沮丧、失去信心时应安慰、鼓励病人，切勿言辞犀利，指责、讥讽病人；对不配合的病人，我们应采取劝说、指令性的语言，如病人随便调快输液速度；对于病人的隐私我们应采取保密的态度；对于影响病人治疗的检查结果，我们应选择适当的时机，委婉的告知患者的家属，切忌不可在病人背后议论病人的病情，以免不恰当的语言引起不必要的纠纷。

非语言沟通在处理护患关系时同样起着举足轻重的作用。尤其是第一印象，因为第一印象最能深入人心。如果在交往中，我们给病人的第一印象是良好的，肯定会有利于以后的交流；反之则不然。眼睛是心灵的窗户，通过眼神的交流，病人的喜怒哀乐也会溢于眼表，这时护士应给予关心和理解。护士镇定的目光，可以使恐慌的患者有安全感；热情的目光可以使孤独的患者得到温暖；鼓励的目光可以增强沮丧患者的自信；专注的目光可以给自卑的患者带去尊重。目光的交流可以帮助护士判断病人的心理状态，有利于疾病的治疗和康复。无论是第一印象，或是眼神的交流，或是一个简单的手势，

在与病人的交往中，我们都应谨言慎行，将自己最美好的一面展现在病人面前。

我们在观看《冬梅护理服务规范》光盘时，想想自己平时是这样做的吗？别人能做到的相信自己也能做到！

所以，在今后的工作中，我要加倍地努力，对病人多一点理解，少一点埋怨；多一张笑脸，少一张冷漠；多一分关怀，少一分疏远。秉承冬梅护理，人文关爱的服务理念，遵照一切为了病人，一切方便病人，一切服务于病人，为病人提供优质、高效、便捷的护理服务，认真落实冬梅护理、双八、双五、六个一的服务规范，将健康快乐带给每一位患者！