

问题 1：从护士职业形象美的角度，分析护士小李在哪些方面存在不足？

【答案】

护士的职业形象美是技术、艺术与仁心的统一。通过外在仪态、沟通行为和内在修养的综合运用，能将护理“危机”转化为建立信任的“契机”，这正是护士人文修养职业形象美的核心价值所在。小李的不足体现在职业形象美的三个层面：

(1) 外在形象与仪态美不足。平时“表情严肃”，无法传递温暖与安全感。操作失败后“低着头快速离开”，举止传递出逃避与沮丧，而非专业与担当。

(2) 行为举止美（沟通艺术）缺失。缺乏主动沟通与共情：操作前未评估和安抚患者的紧张情绪。危机沟通缺位：操作失败后“一言不发”，错过第一时间道歉和解释的关键时机，激化了矛盾。

(3) 内在心灵美未能有效外化。更关注自身的“委屈”，而非理解患者因疾病产生的“恐惧”，缺乏同理心。选择“换人操作”而非积极解决问题，反映出情绪管理与应变能力不足。

问题 2：如果你是小李，你会如何运用“护士职业形象美”知识来应对？

【答案】

护士小李运用“护士职业形象美”知识的应对策略。

第一步：冷静自省，展现专业心理素质（内在心灵美）。

做法：迅速稳定情绪，理解患者的愤怒源于恐惧而非针对个人。

分析：这是有效应对的基础，展现护士的情绪掌控力与专业理性。

第二步：真诚沟通，修复信任关系（行为举止美的核心）。

(1) 立即诚恳道歉：“刘爷爷，非常对不起，让您疼了。这次没成功是我的责任，请您原谅。”

(2) 表达共情与理解：“我知道您心里难受又担心，非常理解您。”

(3) 给予尊重与选择权：“您看是请另一位老师来，还是我们再放松点试试？”

分析：道歉降低敌意，共情建立连接，给予选择权能缓解患者的无助感，共同面对问题。

第三步：展现专业仪态与持续关怀（三美结合的实践）。

做法：

(1) 若患者同意再试，应面带微笑，沉着操作，并语言分散其注意力。

(2) 若患者要求换人，应尊重决定，礼貌回应：“好的，我马上请护士长来，抱歉给您添麻烦了。”

(3) 后续主动关怀：无论结果，事后主动探望，关心其整体状况，传递持续负责的态度。

分析：沉着自信的仪态带来信任，微笑与礼貌体现修养，而后续关怀

则是将内在责任心转化为实际行动，彻底扭转负面印象，构建和谐
护患关系。