专业课课程教学大纲

SJQU-QR-JW-033（A0）

**【护理人际沟通与交往】**

**【Interpersonal communication in nursing】**

一、基本信息

**课程代码：**【0010054】

**面向专业：**【护理】

**课程性质：**【系级必修课】

**开课院系：**健康管理学院护理系

**使用教材：**

教材【秦东华.护理礼仪与人际沟通.北京：人民卫生出版社，2019.】

**参考书目：**【1.秦东华.护理礼仪与人际沟通.北京：人民卫生出版社，2014.2.全国护士执业资格考试用书.北京：人民卫生出版社，2019.3.高燕.护理礼仪与人际沟通（第2版）.北京：高等教育出版社，2008.4.谌永毅.护患沟通技巧.长沙：湖南科学技术出版社，2004.5.郑荣日、韩景新.人际沟通.北京：人民卫生出版社，2018.】

**课程网站网址：**超星平台

**先修课程：**

【护理导论0070033（2）、护理学基础1 0070012（4）、正常人体学基础1 0070038（6）、正常人体学基础2 0070039（4）、护理心理学0070027（1）】

二、课程简介

现代医学模式倡导医疗服务以人为本，以健康为中心。医护人员不仅要具备精湛的医术与高尚的医德，还要提供优质的服务，具备良好的人际沟通能力。因此，护理工作中的人际沟通与交往近年来受到了普遍重视。护理专业人际沟通是指护理人员在护理工作中遵循一系列人际沟通共同规则与工作相关人员互通信息的过程，包括关系与内容两方面的沟通。

《护理人际沟通与交往》作为护理专业的一门必修课，注重阐述护理工作中的人际沟通理论和知识及应用策略，同时进行相应的沟通能力的训练。理论上满足执业资格考试的要求，实践上力求使学生掌握人际沟通的实务操作方法，提高学生的整体素质，为今后的学习和工作打下良好的基础。

三、选课建议

《护理人际沟通与交往》是一门人文素质教育课程，旨在培养学生的人文素质。建议护理专业的学生在已经学习过《护理学导论》、《护理学基础》和《护理心理学》等专业课程的基础上在二年级下学期作为必修课学习。

1. 课程与专业毕业要求的关联性

|  |  |
| --- | --- |
| 专业毕业要求 | 关联 |
| LO11表达沟通 | LO111 倾听他人意见、尊重他人观点、分析他人需求。LO102 应用书面或口头形式，阐释自己的观点，有效沟通。 | ● |
| LO36 | 协调管理能力：能协调护理工作中的各种人际关系,能负责护理人员、护理物资和各种活动的安排与管理。 | ● |
| LO51  协同创新 | L0511 在集体活动中能主动担任自己的角色，与其他成员密切合作，共同完成任务。 | ● |

备注：LO=learning outcomes（学习成果）

1. 课程目标/课程预期学习成果

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程预期****学习成果** | **课程目标****（细化的预期学习成果）** | **教与学方式** | **评价方式** |
| 1 | LO11表达沟通 | 在护理情境中能认真倾听他人意见，尊重他人，分析他人需求。 | 护理人际沟通情境演示 | 情景剧表演评价 |
| 2 | LO36 | 1.能说出护理人际关系的种类、性质和影响因素 | 理论讲授案例分析小组讨论 | 理论考试 |
| 2.能简述护理人际沟通的特点、作用和类型 | 理论讲授案例分析情境演示 | 理论考试 |
| 3.能正确运用各种人际沟通技巧达到有效沟通 | 理论讲授案例分析情境演示角色扮演自主学习 | 理论考试自主学习体会 |
| 3 | LO51  协同创新 | 能在本课程的小组项目中主动积极承担自己的角色和任务，并与其他成员密切合作。 | 小组合作学习 | 小组项目汇报和展示 |

1. 课程内容

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **单元名称** | **知识点** | **能力要求** | **情感目标** | **教学难点** | **理论时数** | **实践时数** | **总时数** |
| 1 | 礼仪护理礼仪 | 1. 理解礼仪的内涵及护理礼仪的基本原则；
2. 知道礼仪的概念、特征、作用。
 | 能知道“礼仪”的概念与功能、能正确运用基本社交礼仪.具有基本护理礼仪知识及以礼相待病人基本能力。 | 树立护理行为艺术，规范礼仪服务，是病人产生亲近、信任的感觉。 | 正确运用礼仪的基本原则进行有效沟通。 | 2 | 0 | 2 |
| 2 | 日常社交礼仪 | 1.知道日常社交礼仪基本含义，应遵循的原则2.运用基本社交礼仪。 | 1.能掌握日常社交礼仪基本含义，应遵循的原则。2.能正确运用基本社交礼仪 | 能言行举止优雅得体、待人接物稳重大方 | 具有日常社交的基本能力，建立良好的人际关系。 | 0 | 2 | 2 |
| 3 | 护士实用礼仪 | 1. 知道护士实用礼仪应遵循的基本原则

2.综合应用护理礼仪的规范塑造良好的护士形象 | 能运用护士仪容、仪态、服饰礼仪要求塑造美好形象。 | 塑造礼仪规范、道德高尚，具有职业形象美感的护士。 | 正确展示礼仪的能力，在护理工作中彰显白衣天使的风采。 | 0 | 1 | 1 |
| 4 | 人际关系 | 1.知道建立良好人际关系的基本策略、基本特征及其分类。2.理解人际关系模式及意义。3.理解人际关系的概念、人际关系的基本理论。 | 能正确运用建立良好人际关系的策略,营造和谐的医患关系。 | 具有尊重、宽容、诚信的良好修养,避免人际关系中的矛盾和纠纷,创建和谐的社会人际关系。 | 1.人际关系的基本策略2.人际关系的基本特征及其分类 | 2 | 0 | 2 |
| 5 | 人际沟通 | 1.掌握人际沟通的影响因素,医护工作中人际沟通的基本原则。2.熟悉人际沟通的功能、特点,医护工作中人际沟通能力的培养途径。3.了解人际沟通的概念、类型、基本层次,人际沟通在医护工作中的作用及其重要性。 | 1.学会克服人际沟通中的种种障碍。2.能在不同的环境下,针对不同沟通对象,运用恰当的沟通方式进行有效沟通。 | 1.具有对人际沟通时代特征的正确认识。2.培养主动沟通的能力和习惯。 | 1.人际沟通的影响因素2.医护工作中人际沟通的基本原则 | 1 | 1 | 2 |
| 6 | 语言沟通 | 1.掌握语言沟通的原则,交谈的基本类型和技巧。2.熟悉交谈的一般过程和常用语言,演说的准备和技巧。3.了解语言沟通的特点、作用以及临床工作中常用书面语言沟通的形式。 | 通过交谈、演说和书面语言沟通技巧的训练,提高口头语言和书面语言表达能力。 | 培养积极主动的沟通意识和习惯。 | 1.语言沟通的原则2.交谈的基本类型和技巧 | 1 | 1 | 2 |
| 7 | 非语言沟通 | 1.掌握非语言沟通的主要形式和原则；掌握非语言沟通在医护工作中的应用。2.熟悉非语言沟通的特点和作用,医护非语言沟通的基本要求。3.了解非语言沟通的禁忌。 | 学会正确运用非语言与各类人进行有效沟通。 | 培养在生活或工作中积极运用非语言沟通的意识和能力。 | 1.非语言沟通的主要形式和原则2.非语言沟通在医护工作中的应用 | 1 | 1 | 2 |
| 8 | 护理实践礼仪 | 1.理解护生实习前的准备。2.知道护士在不同岗位上的工作礼仪。3.知道涉外护理礼仪的基本原则及规范。 | 1. 能知道涉外护理礼仪的权利与义务，医院的核心制度。
2. 掌握护士在不同岗位上的工作礼仪。
 | 具有自我管理能力，严谨求实的工作态度 | 正确的运用基本社交礼仪，在实习与工作建立良好的人际关系 | 0 | 1 | 1 |
| 9 | 求职礼仪 | 1.知道求职信、个人简历的书写规范。2.知道面试礼仪、办公室礼仪的要求。3.综合求职礼仪的特点。 | 能运用面试技巧和得体的言行完成模拟面试。 | 能做好求职前的各项准备，亮出你的精彩。 | 正确的运用面试技巧和得体的言行 | 0 | 1 | 2 |

七、课内实验名称及基本要求

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实验名称** | **主要内容** | **实验****时数** | **实验****类型** | **备注** |
| 1 | 人际沟通练习 | 运用人际沟通的原则在人际交往中建立良好的沟通氛围和良好的人际关系 | 1 | 综合型 |  |
| 2 | 护理工作中的语言沟通 | 1.语言沟通的原则和注意事项2.语言沟通的类型3.语言沟通技巧的应用 | 1 | 综合型 |  |
| 3 | 护理工作中的非语言沟通 | 1.非语言沟通的特点和作用2.非语言沟通在护理工作中的表现形式3.非语言沟通在护理工作中的作用 | 1 | 综合型 |  |
| 4 | 护理礼仪 | 护理礼仪综合实践 | 5 | 综合型 |  |

八、评价方式与成绩

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 总评构成（1+X） | 评价方式 | 占比 |
| 1 | 期终闭卷考 | 60% |
| X1 | 简历设计 | 15% |
| X2 | 实训操作 | 15% |
| X3 | 平时表现 | 10% |

撰写人：  系主任审核签名：

审核时间：2022-2-18