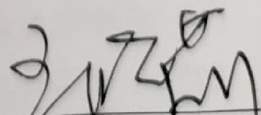


教 案

教师姓名	王晓莉	课程名称	护理礼仪与人际沟通	班级	2020级护理1班
授课日期	2020年12月16日 第15周			授课顺序	10
章节名称	护患沟通——善用“八技巧”				
教学目标	<p>1. 知识目标: 说出护患沟通过程; 说出开场、提问、倾听、共情、核实、沉默、触摸、阐释技巧在护理工作中的应用。</p> <p>2. 能力目标: 学会开场、提问、倾听、共情、核实、沉默、触摸、阐释的技巧, 熟练运用护患沟通技巧与患者及家属进行有效沟通。</p> <p>3. 素质(含思政)目标: 在沟通过程中, 能够善于向患者及家属表达爱心、同理心</p>				
教学重点和难点	<p>重点: 开场、提问、倾听、共情、核实、沉默、触摸、阐释的技巧</p> <p>难点: 开场、提问、倾听、共情、核实、沉默、触摸、阐释的技巧</p>				
教学资源	<p>在线课程: 中国大学 MOOC、智慧职教 MOOC 学院护理礼仪与人际沟通</p> <p>教材: 校本新形态立体式教材《护理礼仪与人际沟通》</p> <p>参考文献: 王晓莉主编人民卫生出版社《护理美学与礼仪》, 王英姿主编人民卫生出版社《人际沟通》, 高燕主编高等教育出版社《护理礼仪与人际沟通》</p>				
评估反馈	课堂提问、观察; 角色扮演练习、教师指导纠错; 临床案例讨论				
作业	课堂提问、观察; 角色扮演练习、教师指导纠错; 临床案例讨论; 课后 MOOC 单元作业、单元测试等了解对基础知识、重点、难点的掌握情况, 检测教学目标达成。				
课后记	<p>提供多种情景, 引导学生设计沟通脚本, 让学生熟悉运用各种沟通技巧, 解决临床沟通问题, 化解护患冲突。</p> <p style="text-align: right;"></p>				

教学活动及板书设计

教学活动一：临床案例导入新课

“新入院的张大妈”

教学活动二：讲授呈现知识要点

1. 开场的技巧：自我介绍式、问候式、关心式、夸赞式、言他式

2. 提问的技巧

(1) 提问的分类：开放式、封闭式

(2) 提问的注意要点：注意保护患者隐私、考虑患者接受程度、不偏离健康主题等。

3. 倾听的技巧

(1) 倾听的方法：

(2) 护理工作中倾听的应用

(3) 倾听的注意事项

4. 共情的技巧

(1) 共情的特点

(2) 护理工作中共情的应用

5. 核实的技巧

核实的方法：确认、澄清

6. 沉默的技巧

(1) 沉默的作用

(2) 护理工作中沉默的应用

7. 触摸的技巧

(1) 触摸的作用

(2) 触摸的注意要点

(3) 护理工作中的职业触摸

八、阐释的技巧

(1) 阐释的方法

(2) 护理工作中阐释的应用

思政元素：用良好的仪表、仪态，恰当的沟通技巧，对患者表达坦诚、真诚、友好的态度，搜集患者的健康信息，解除患者疑虑，满足患者心理诉求，帮助患者树立战胜疾病的信心。

教学活动三：角色扮演检测课堂学习效果

教学活动四：MOOC 案例讨论

案例讨论：今天输液迟了

教学活动五：课堂教学小结

教学活动七：布置 MOOC 课后作业