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 9 日 第 14 周			授课顺序	9
章节名称	护理人际关系——“和谐-协作-团结”				
教学目标	**1 知识目标：**说出护患关系、医护关系的基本模式；熟悉护患关系的特征、护患关系发展过程；说出影响护患关系、医护关系、护际关系的因素。 **2 能力目标：**学会促进护患关系、医护关系、护际关系的方法。 **3 素质目标（含思政）：**培养尊重友善、互助和谐、团结协作的职业品质，在护患关系、医护关系和护际关系中尊重患者、团结同事、互帮互助、密切协作，在护理岗位上营造温馨和谐的人际氛围。				
教学重点和难点	重点：护患关系、医护关系的基本模式，护患关系发展过程、影响护患关系、护士与患者家属关系、医护关系、护际关系的因素。 难点：在临床护理工作中构建和谐、协作、团结的护理人际关系。				
教学资源	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 教材：校本新形态立体式教材《护理礼仪与人际沟通》 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》				
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；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。				
作业	完成 MOOC 案例讨论、课后作业和课后测试				
课后记	要求学生理解建立人际关系的重要性，并先从和父母家人、身边同学建立良好关系开始。 王晓莉				

教学活动及板书设计

教学活动一：临床案例导入新课

教学活动二：讲授呈现知识要点

一、温馨-和谐的护患关系

1. 护患关系的含义

2. 护患关系的性质与特点

3. 护患关系的基本内容

4. 护患关系的模式

（1）主动被动型

（2）指导合作型

（3）共同参与型

5. 护患关系的发展过程

（1）初始期

（2）工作期

（3）结束期

6. 护患关系的影响因素

（1）角色模糊或定位不当

（2）责任冲突

（3）权益差异

（4）理解分歧

（5）信任危机

7. 建立良好护患关系的技巧

（1）明确护士的角色功能

（2）帮助患者认识角色特征

（3）主动维护患者的合法权益

（4）减轻或消除护患之间的理解分歧

8. 护士与患者家属的关系

（1）患者家属的角色特征

（2）护士与患者家属关系的影响因素

（3）护士与患者家属沟通的技巧

思政元素：尊重患者、体谅家属，建立温馨、和谐的护患关系。

二、协作-互补的医护关系

1. 医护关系的概念

2. 医护关系的模式

（1）主导-从属型

（2）协作-互补型

3. 医护关系的影响因素

（1）角色心理差位

（2）角色压力过重

（3）角色理解欠缺

（4）角色权利争议

4. 建立良好医护关系的技巧

（1）把握角色，各司其职

（2）真诚合作，密切配合

（3）相互尊重，关心理解

（4）相互学习，取长补短

思政元素：医护之间相互尊重、相互理解、团结协作、密切配合，构建协作-互补的医护关系。

三、团结-互助的护际关系

1. 护际关系的概念

2. 护际关系的影响因素

（1）护理管理者与护士之间的期望差异

（2）护士与护士之间差异

3. 建立良好护际关系的技巧

（1）营造民主、和谐的人际氛围

（2）创建团结、协作的工作环境

思政元素：护士之间相互尊重、相互理解、相互支持、相互协作，构建团结-互助的护际关系。

教学活动三：角色扮演检测课堂学习效果。进行护患、医护、护护角色扮演，体验临床人际关系的重要性。

教学活动四：MOOC 案例讨论

案例讨论：大家一致认可的新护士小孙

教学活动五：课堂教学小结

教学活动六：布置 MOOC 课后作业与测试