

护理礼仪与人际沟通课程改革现状与思考

吴学华 林琳 唐文蝶 陈静 谢玉先 朱春艳

[关键词] 教育, 护理; 课程; 护理礼仪与人际沟通; 综述文献

[Key words] Education, Nursing; Curriculum; Nursing etiquette and interpersonal communication; Review Literature

护理礼仪与人际沟通是培养护理专业学生交流沟通能力、人际交往能力的重要人文素质课程。在开展责任制整体护理和提倡优质护理服务的今天,该课程在护理教育中越来越受重视。笔者以“护理礼仪与人际沟通、护理礼仪、护理人际沟通、护理、礼仪、人际沟通、护理沟通”为关键词,检索2005年1月至2015年10月“中国生物医学文献数据库、中国学术文献总库、中文科技期刊全文数据库、万方数据知识服务平台”的全部论文,文献复习发现,目前许多高等护理院校在护理礼仪与人际沟通课程的教学内容、教学计划、教学方法、考核评价方式等方面进行了大量有益的改革探索。本文对护理礼仪与人际沟通课程改革现状进行综述并进行思考,以期为提高该课程的教学效果提供参考。

1 课程改革现状

1.1 教学内容方面

护理礼仪与人际沟通课程是在普通礼仪与人际沟通基础上阐述护理职业相关礼仪与沟通内容,所以各院校课程内容大都整合了日常礼仪(社交礼仪、公共场所礼仪、仪容服饰礼仪、应聘求职礼仪、涉外礼仪、民族与宗教礼仪)、日常沟通(人际关系、语言与非语言沟通),以及护士职业礼仪、沟通的内容^[1-3]。莫选荣等^[4]采用模块式教学,将内容整合为护士日常礼仪、职业礼仪、护患沟通礼仪、护士求职面试礼仪四大模块。徐霞芳^[5]将芭蕾基本功训练纳入护理礼仪教学中,通过形体训练,塑造学生优美的体态和高雅的气质。皮慧敏^[6]调查分析孔子仁礼思想在护理教学中的现代价值,提倡在护理礼仪教育中,融合

渗透儒家仁礼思想,以提升学生内在修养。

1.2 教学计划方面

护理礼仪与人际沟通是一门将人际沟通与礼仪理论运用于护理实践的人文课程,学生除应学习相应的理论知识外,更重要的是通过学习具备良好的礼仪修养以及与病人沟通的能力^[7]。因此,学者们倾向于加大课内实践课比重。高燕^[2]将护理礼仪与人际沟通课程学期授课计划作了调整,在总学时不变的前提下,增加了实践教学的比例,实训课与理论课之比由1:2调整到1:1,突出实践训练的核心地位。结果显示,改革后学生在礼仪修养、个人吸引力、人际沟通能力及人际关系处理等方面收获和优势更大。同时,各院校也注重学生课外实践应用,主要有:①将护理礼仪与人际沟通教育融入其他课程教学中。刘雪萍等^[8]在临床护理各学科教学中强化礼仪与沟通知识教育,并把要求融入各项操作考核中,结果显示,试验组学生临床护理各科技能平均成绩、掌握与运用护理礼仪与沟通能力均优于对照组。②安排课后实践。刘淑敏等^[9]通过学生参与指导新生授帽仪式、组建礼仪队、开展“形象大使”选拔等课后实践,营造良好的教育氛围,锻炼应用能力,增加学生学习成就感。③临床强化运用。戚丽等^[10]研究显示,与实习医院共同形成有效的学生护理礼仪要求与评价监管体系,规范学生在临床的言行举止,有利于学生成长为符合社会需求的合格护士。

1.3 教学方法手段方面

采用灵活多样的教学方法手段,理论上突出重点、攻克难点,实训中强化技能训练和能力培养。高燕^[2]在理论教学中应用多媒体进行理论精讲,结合案例教学,注意理论与实际相联系,提高了课堂效果。“2+4”实训教学模式^[11](课堂实训教学“两个步骤”和实训课“四步递进”教学模式),提升了学生礼仪修养和人际沟通能力。“两个步骤”指课前“诊断”

DOI: 10.3761/j.issn.1672-9234.2016.02.018

作者单位: 621000 绵阳市 四川中医药高等专科学校护理系

吴学华,女,硕士,副教授,护理专业主任,E-mail:396749030@qq.com

2015-07-28收稿

与教师演示,回示、纠误与再演示;“四步递进”包括分组练习或集体训练、仿真案例实训、礼仪及沟通能力评估、早期接触社会和临床。郎巍^[12]运用多媒体教学方法、启发式教学方法、案例分析法,突出学生的主体地位,提高学生学习兴趣及分析问题、解决问题的能力。实训课中应用练习法、角色扮演法,训练学生的动作、技能及沟通能力。于波等^[13]将理论与实践紧密结合起来,经过礼仪训练、化妆训练、形体训练等方法,提高学生的整体素质。潘红等^[13]通过故事描述、文艺影视作品及现场叙事角色扮演,将叙事教育方法应用于课堂教学中,丰富了授课形式,简化了授课内容,提高了学生对理论的实际应用能力,也促进了教师自身的发展和提升。吕绍玖等^[14]实行“双人双向情境导入模拟教学法”,一名教师专门承担角色扮演职责,学生可参与扮演其他角色,另一名教师进行讲解、提问、质疑、总结,避免了传统课堂上教师顾上自己顾不上学生,顾上扮演又顾不上示范纠正的教与学之间的矛盾,提高了教学效果。随着计算机及通讯技术的发展,学者们开展了护理礼仪与人际沟通课程信息化教学研究与实践,丰富了教学方法与手段。周丽欣^[15]开通博客、微博、QQ、微信等,随时与学生就某一专题进行探讨,通过网络平台上传资料或布置作业。马琳奕等^[16]采用案例设计引导结合情境演绎,将演示过程进行影音录像并进行反馈,帮助学生意识到沟通的重要性、提高沟通技巧、激发学习兴趣,使学生变被动学习为主动学习。陈月^[17]在实训课中,采用微格教学法,即课上学生利用手机录制下本组同学的动作,统一观看,互相讨论,总结出正确的动作。课后教师集体观看录像资料并讨论,总结出自己在教学中容易忽略和学生容易犯错的地方,再组织学生练习,该方法得到学生广泛认可,提高了教学效果。陈若嫣等^[18]的视频反馈法同样使学生表现出极高的学习积极性,高效、熟练、准确掌握各项操作技能,同时促进了教师的备课工作。

1.4 考核评价方面

考核评价方式体现过程化和课程的实践性特点,强调平时、强调学以致用,将课程考核工作融于日常教学与生活中,拓展了评价工作的时空概念,加大平时成绩比重,突出技能考核成绩。遵义医学院护理学院^[19]在考试中完全采用非理论考试形式,考核项目包括社会实践见习报告(20%)+考勤及礼仪训练(30%)+体验式临床护理情境模拟表演(50%)。结

果显示,此考核方法更有利于学生人文关怀意识、主动沟通意识的培养,提升学生礼仪修养和人际沟通能力。襄樊职业技术学院医学院^[20]采用定量和定性相结合的考核评估体系,日常训练多以情境或案例形式,并配有考核表或自测表,有利于学生自学、自测,有利于教师组织学生训练、检查和考核学习效果,对提高礼仪与人际沟通技巧起到推动作用。沈阳医学院^[12]采取理论与实践相结合的考核方式,实践成绩占总成绩的40%,理论成绩占40%,平时成绩占20%。实践考试采取随堂考核的形式,可以随时掌握学生的学习情况,客观反映学生在平时取得的进步,同时激发学生的学习兴趣和自觉性。

1.5 师资队伍建设方面

在师资队伍建设方面,注重教师本身素养的提高。一个优秀的护理礼仪与人际沟通课程教师除应具备护理学与公共关系的相关知识外,还应具有高尚的人格和良好的综合素质,不断加强形体素质的修养,保持良好的气质形象,言传身教,引导学生去发现美、追求美、创造美。安徽省皖西卫生职业学院^[14]在课堂教学中,积极采用课前说课、跟进式听课、课后反思等方式,介绍教学体验和经历,提出教学建议,以提高教师教学水平。大理学院护理学院^[21]通过个人学习自传法、观摩同事教学法、录像反思法、学生反馈法等方式,将反思性教学应用于课程教学实践,培养了教师队伍,提高了教学质量。

2 课程改革思考

2.1 实行弹性分段式教学安排

护理礼仪与人际沟通课程内容丰富,若一次性安排在第一学期,学生对护理职业认知尚浅,缺乏护患沟通、求职面试等内容的感性认识基础,不符合学生认知发展规律^[22];若一次性安排在后面学期,又不利于学生早期良好人际关系建立及礼仪行为习惯养成。因此,该课程宜打破学期安排限定,实行弹性分段式教学,提高课程对人才培养过程的整体适应性。具体安排建议如下:第一阶段学习日常交往礼仪,规范行为举止,学习基本仪态、服饰礼仪,职业要求等,为医学基础课实验课做好准备;第二阶段学习基本沟通知识、护患关系,锻炼语言与非语言沟通能力与技巧,与专业基础课及部分专业课如护理学基础、护理学导论同步;第三阶段学习护患沟通、护患冲突原因分析及预防、处理,训练护患沟通技巧,帮助学生

在专科护理学习中,体现良好的礼仪与沟通人文素养;实习前安排应聘、实习礼仪与人际沟通,帮助学生在定点实习面试中更好地展示自己,学会实习中礼仪与沟通技巧,提高实习适应能力。

2.2 尝试应用翻转课堂

中国是个礼仪之邦,许多礼仪与沟通知识对学生来说并不陌生,他们只是不会将这些知识灵活运用。因此,如何促进学生有效内化知识是护理礼仪与人际沟通课程改革重点。翻转课堂是指学生在课前利用教师制作的数字材料(音视频、电子教材等)自主学习课程,然后在课堂上参与同伴和教师的互动活动(释疑、解惑、探究等)并完成练习的一种教学形态^[23]。翻转课堂利用现代教学手段,使学生可以根据自身情况进行个性化学习,充分发挥学生的主观能动性,培养了学生学习的兴趣,有效提高了学习效率^[24]。可尝试将翻转课堂应用于护理礼仪与人际沟通课程教学中,以促进知识内化,提升人文素养。

2.3 开展院校合作课程评价

以培养能力为本位的课程改革应成立学校和医院共同参与的课程评价小组,形成院校合作评价体系^[25]。目前,护理礼仪与人际沟通课程改革效果评价除了学期课程的考核评价外,较少涉及实习单位、用人单位评价,尚未建立院校合作评价体系,未来可开展相关研究,以提高改革研究的效度。

综上所述,为适应行业需求,目前护理礼仪与人际沟通课程改革已取得不少成果。未来可在实行弹性分段式教学安排、应用翻转课堂、开展院校合作课程评价方面进行尝试。

参 考 文 献

- [1] 吴明,钱晓路.护理礼仪课程设置及教学的研究[J].护士进修杂志,2009,24(20):1876-1877.
- [2] 高燕.《护理礼仪与人际沟通》课程的教学现状与改革[J].护理研究,2009,23(7A):1963-1964.
- [3] 于波,赵凤君.护理礼仪教学模式实践研究[J].护理研究,2009,23(10B):2706-2707.
- [4] 莫选荣,罗心静,周军.护理礼仪模块式教学方法探讨[J].护理学报,2010,17(2B):13-14.
- [5] 徐霞芳.将芭蕾基础训练纳入护理礼仪形体教学中[J].考试周刊,2014(33):182-183.
- [6] 皮慧敏.孔子“仁、礼”观在《护理礼仪》教学中融合与渗透的必要性探讨[J].护理研究,2011,25(12B):3290-3292.
- [7] 赵洪.护理人际沟通课程的教学评价[J].中国成人教育,2008(7):146-147.
- [8] 刘雪萍,唐少兰,梁子丽,等.在临床护理教学中贯穿护理礼仪教育的效果研究[J].齐鲁护理杂志,2010,16(22):7-9.
- [9] 刘淑梅,于春艳,张淑敏.护理礼仪模块式实践教学探索与实践[J].中华护理教育,2013,10(12):540-541.
- [10] 戚丽,陈莉霞,何仙美,等.护生护理礼仪教学与实习评价体系研究[J].卫生职业教育,2009,27(23):75-77.
- [11] 高燕.对高职护理礼仪与人际沟通实训教学的探索[J].襄樊职业技术学院学报,2009,8(2):49-51.
- [12] 郎巍.《护理礼仪与人际沟通》教学方法改革的实践与效果评价[J].全科护理,2011,9(9A):2332-2333.
- [13] 潘红,袁晓玲.《护理人际沟通》课程教学及评价研究进展[J].护理研究,2012,26(5B):1252-1254.
- [14] 吕绍玖,陈文,王侠.《护理礼仪与人际沟通》应用型课程体系构建与实施[J].安徽卫生职业技术学院学报,2013,12(5):94-95.
- [15] 周丽欣.多媒体及网络技术辅助护理人际沟通教学[J].职业教育(下旬刊),2015(4):84-85.
- [16] 马翀奕,郭庆凤,王博,等.影音录像反馈在护理人际沟通实践教学中的应用研究[J].中华护理教育,2014,11(12):896-898.
- [17] 陈月.微格教学法在护理礼仪实训课中的应用[J].中华护理教育,2015,12(3):200-201.
- [18] 陈若嫣,魏木兰,朱小玲.视频反馈法在护理礼仪实验课教学中的应用研究[J].中国高等医学教育,2014(10):10-11.
- [19] 夏同霞,张亭亭,郑喜兰,等.《护理人际沟通与礼仪》课程的教学考试方法研究[J].中外健康文摘,2012,9(27):338-339.
- [20] 高燕.护理礼仪与人际沟通[M].北京:高等教育出版社,2008.
- [21] 赵媛.反思性教学在《护理礼仪》课程教学中的应用[J].教育教育论坛,2014(31):95-96.
- [22] 侯婷婷.对我校《护理礼仪与人际沟通》课程教学改革的思考[J].青年作家,2014(16):214.
- [23] 张渝江.翻转课堂变革[J].中国信息技术教育,2012(10):118-121.
- [24] 王磊.高职五官科护理学开展翻转课堂教学法探析[J].考试周刊,2014(67):168.
- [25] 慕景强,胡怡芳.对能力本位课程改革效果评价方法的探索[J].职教论坛,2010(18):19-23.

(本文编辑 李晓宁)

欢迎投稿 欢迎订阅