

《护理礼仪与人际沟通》试教试用报告

一、总体情况

本教材在编写过程中，组织编写团队及编辑人员，在省内的8所职业院校和2所三甲医院开展了试教试用工作，并走访各地教研机构、行业企业征求意见，了解一线教学需求和教材使用情况，根据反馈建议反复打磨教材，不断提高教材质量。

本教材在编写过程中进行了四次更新。

第一次更新：“基于工作过程系统化”的人才培养模式，开展了“以职业岗位工作过程为导向”的教学改革，形成了以就业为导向的“任务化+双证融通”护理专业课程体系。教材设置了2个篇16个章的学习内容，每个学习内容设置了学习目标，各目标之间是递进关系，按照护理礼仪流程进行内容和知识点的设置，于2015年9月形成校本教材，在渭南职业技术学院进行试用。

第二次更新：在2016年的基础上，2019年在团队努力下配套开发了PPT、图片等数字资源，2021年本教材部分内容作为陕西省助产资源库建设内容进行微视频、动画等相关资源建设，为纸数融合教材奠定了基础，给教材添加了二维码数字资源。



第三次更新：2022 年作为护理专业课程思政示范课程，充分挖掘了教材相关思政元素，确立了思政目标和主线，挖掘了相关人物故事、优秀传统文化、核心价值观等素材，为教材的开发提供了丰富的思政素材支持。基于陕西省教育科学规划课题“课程思政与护理专业融合的实践路径研究”和“课程思政示范课程”项目，《护理礼仪与人际沟通》课程作为人文拓展课课进行实践，团队充分挖掘课程思政教育方法，创新了情景剧、案例法等教学方法。增加了素养原地，名言警句，和项目任务。第一轮试用试教情况在 6 所职业院校和 2 所三甲医院医院开展，涉及师生 3000 人，聚焦教材基础框架、内容适应性与课堂适配性。

第四次更新：2024 年基于渭南职业技术学院的“中华优秀传统文化传承”校园文化建设，组织了富有护理专业特色的大型活动 512 国际护士节、护理礼仪风采展示等第二课堂活动，同时做了强化实践的教学调整，由原来理论学时 20、实践学时 16，调整为理论学时 16，实践学时 20。最后形成 2 个篇章 9 个模块 21 个项目，每一个模块都设计了名言警句、知识导览、护理情境、素养园地、项目内容、附录实践、课后拓展、知识链接等基本环节，配有微课、第二课堂活动、PPT、课程标准、自我检测等二维码资源。第二轮试用试教情况针对首轮反馈优化项目设计、版式设计、案例、语言文字等方面进行优化和改进。

二、第一轮试教试用情况

（一）基本情况

选择陕西省内的 8 所职业院校一年级班级和 2 家三甲医院护理培训开展试教试用，由相关学校教师（非编写者）执教，教材编写团队提供项目内容，执教教师根据教材项目与教研组教师共同备课，形成教案、PPT 后进行试教，试教时有 2—3 名听课者，其中 1 名为本项目编写者。

（二）试教试用结果及分析

本轮试教试用主要采用课堂观察及与执教者交流的方法获取教师、学生对项目的反应与反馈，经分析得出如下结论：

1. 师生对项目化教学的适应度：教师虽对基于项目的教学不存在陌生感，但对如何高质量实施基于项目的教学还存在理解不足、实践不到位的问题。

编写组通过课堂观察发现，虽然教材项目中设计了很多小组讨论、合作探究、头脑风暴等活动，但在课堂上，大部分教师采用传统的提问法来代替小组讨论、合作探究。一个问题提出后，仅给学生几秒钟的时间思考，然后立即请学生回答，不给予学生充分的思考、合作探究的时间与空间，大大降低了基于项目的教学的价值。

2. 项目难度及活动设计的科学性：难度适中，部分活动设计需要微调。

通过观察学生对项目中设计的活动、问题、实践操作等的反应，可知各领域项目设计的难度较为合适。一些问题虽

然学生回答的层次较浅，未能深入理解，但这与教师的教学设计有关，教师在一些需要深入探究的问题上，并未让学生采用指向深度学习的方法，而是采用简单的讲授法、提问法，学生的理解也就仅能达到此层次。

编写者虽然是资深教师，但对于新的课程内容，缺乏教学经验和可参考的优质资源，只能基于自己的理解与相关教学经验来设计活动，故在试教试用中发现活动设计存在少量问题，如问题设计指向不明、活动类型搭配不合理、脚手架设计过多或过少等。

3. 项目容量：大部分项目容量过大，需要适当瘦身。

由于教材大部分学习活动均为合作探究、实践探索等以学生为主体的活动，这些活动若要充分开展需要给学生充分的时间与空间。编写者在各领域项目试教试用过程中发现，教师们总担心完成不了进度，因此缩短给学生思考与自主探究的时间，对项目化学习的效果影响较大；同时也发现教师在一些项目的试教试用中没有时间完成项目结束后的评价反思环节，这一环节的缺失也大大影响了项目实施效果。因此基本每个项目都需要根据情况进行瘦身处理。

4. 教师对课程内容的理解与把握：一些全新领域，教师本人存在认知局限。

本教材由于采用项目化设计，未将完整的知识体系呈现在教材中，并且很多的知识是期待师生共同建构与生成的，教材中并没有给出明确的固定的知识。在试教试用中我们发现，虽然教师在课前认真学习了教材项目，也花心思备了课，

但是对课程内容的理解还很不够，教师明显表现出驾驭能力不足，很多问题不能很好地引导学生进行探讨。

（三）第一轮试教试用后的改进

经过第一轮试教试用，编写组明确了本教材在理念、体例、定位的大体框架上基本合适，主要问题在于容量较大、个别活动设计在科学性上存在问题。编写组集中审议了各领域存在的问题，要求各编写人员根据各领域试教试用观察记录及分析重新调整项目的容量与活动设计。针对试教试用中发现的教师对项目教学理解不足、实践不到位，对新课程内容存在认知局限等问题，教材编写团队开发配套数字资源，组织教师培训，通过线上线下混合的方式帮助教师更好地理解课程，切实提升其教学能力。

三、第二轮试教试用情况

（一）基本情况

在第一轮试教试用后修改的基础上，教材编写团队开始继续编写各领域的其他项目，所有项目编写完成后，于2024年4月中旬进行了第二轮试教试用。本轮试教试用目的主要是对项目难度、容量、师生适应度等方面进行观察与修正。

第二轮试教试用中，每个学习领域选择1—2个项目，在陕西省内选择3所学校试教试用。在执教教师的选择上，考虑到各校教师对于新课程还不是很熟悉，可能对项目的意图理解不到位，且新教材配套的教师指导资源尚未开发，为保证项目能按照编写者的意图准确实施，每个领域至少安排一名编写者作为试教执教教师。

（二）调研工具

本轮试教试用中，为精准获取各种信息，我们针对以下维度设计了调研问卷。调研问卷分教师及听课人员卷和学生卷两种，分别从不同视角获取反馈信息。

表 1 调研问卷设计维度

维度	子维度	内涵	工具
项目设计	学习目标设计	教材中的项目学习目标是否有机融合了课标中的课程内容与学科核心素养	教师问卷
	目标匹配度	教材中的项目设计是否有助于项目学习目标的达成	教师问卷
	自主学习引导	教材中的项目设计是否有助于引导学生积极思考、主动探究、学会学习	教师问卷
	项目情境、案例、任务设计等	教材中的项目情境、案例、任务设计等是否与学生生活、工作实际有密切联系，是否具有典型性	教师问卷
	兴趣	学生对教材项目中的情境、案例、任务等的兴趣	教师问卷+学生问卷
	难度	项目的难度是否适当	教师问卷+学生问卷
	评价反思设计	项目中的评价反思是否可以作为教师的教学评价设计提供科学指导	教师问卷
	容量	项目的容量是否适当	教师问卷
	科学性	是否有科学性错误	教师问卷
	教法适应	是否适应项目化教学	教师问卷
教材排版	版式与色彩设计	教材的版式与色彩设计是否舒适	教师问卷
	语言文字	语言文字表述是否适合学生特点	教师问卷
	插图及标识	插图及标识是否清晰，大小是否合适	教师问卷

（三）教材项目设计试教试用反馈情况

1. 学习目标设计：各领域执教者及听课者绝大部分认为各领域中项目的学习目标设计科学合理，有机融合了课标中的课程内容与学科核心素养。

2. 项目过程与学习目标的匹配度：教材中的项目设计有助于项目学习目标的达成。

3. 自主学习引导：教材中的项目设计有助于引导学生积极思考、主动探究、学会学习。

4. 项目情境、案例、任务设计：大部分听课者与执教教师认为教材中的项目情境、案例、任务设计等与学生生产、生活实际有密切联系，具有典型性。

5. 学生兴趣：从教师和学生两个视角进行了问卷调查，结果显示大部分教师与学生对各领域的项目比较感兴趣。学生中仅有少部分反馈没多大兴趣，毕竟学生能力、知识等有差异，个别学生兴趣不大也属正常范围内。

表 2 调研问卷项目得分

项目	教师视角					学生视角			
	完全同意	同意	一般	不同意	完全不同意	很有兴趣	较有兴趣	一般	没多大兴趣
项目一	100%					42.31%	32.05%	24.36%	1.28%
项目二	50%	50%				29.17%	54.17%	12.50%	4.16%
项目三	20%	70%	10%			29%	62%	6%	3%
项目四	66.67%	33.33%				60.95%	30.05%	9.00%	
项目五	80%	20%				41.38%	37.93%	13.79%	6.90%
项目六	42.86%	50%	7.14%			79.69%	20.31%		
项目七	33.30%	66.70%				58.8%	23.5%	11.8%	5.9%
项目八	80%	20%				75.0%	18.8%	6.2%	
项目九	80%	200%				81.0%	17.2%	1.8%	

6. 项目总体难度：

学生普遍认为教材难度适中，能够满足大多数学生的学习需求。

7. 项目中的评价反思设计:

每章末尾的评价反思环节受到学生和教师的好评,学生能够通过反思提升学习效果。

8. 项目容量:

学生反映教材内容量适中,能够在规定时间内完成学习任务。

9. 项目的科学性:

教材内容科学严谨,符合护理专业的教育标准。

10. 教师教法适应:

教师普遍认为教材设计灵活,能够适应不同的教学方法。

(四) 版式设计、文字、插图反馈情况

学生和教师普遍认为版式设计简洁大方,色彩搭配合理;教材语言通俗易懂,适合护理专业学生的学习水平;插图设计总体较好,但部分图片清晰度不足,影响视觉效果。

(五) 项目设计与版式设计改进

1. 项目设计改进:

简化部分复杂项目的流程,使其更易于操作。

增加更多真实临床案例,提升教材的实用性。

增设“数字化沟通礼仪”章节(如微信沟通规范)。

2. 语言文字及版式改进:

增加更多的专业术语解释,帮助学生理解复杂概念。

提升插图质量,确保图片清晰度。

四、教材试教试用情况总结

通过两轮试教试用的实践与反馈分析，本教材在内容设计、项目实施、教学方法适应性等方面取得了显著进展。教材在编写过程中紧密结合护理专业教学需求，不断优化项目设计，强化实践教学比重，并充分融入课程思政元素，形成了具有创新性和实用性的教学体系。在试教试用过程中，师生对教材的整体设计、内容难度、项目容量等方面给予了积极评价，同时针对反馈意见进行了针对性改进，进一步提升了教材的科学性与适用性。

未来，教材编写团队将继续关注教学一线的反馈，持续优化教材内容与教学资源，确保教材能够更好地服务于护理专业教学，助力学生专业素养与综合素质的提升。



教材行业审读意见表

教材名称	护理礼仪与人际沟通	出版时间	2024. 04
书号	9787568549158	出版单位	大连理工大学
专家姓名	盛玮	职称	主任医师
联系方式	13992368225	职务	院长
专家单位	渭南市第一医院		
教材审读意见	作为从事医疗工作 30 余年的行业工作者，有幸审读了《护理礼仪与人际沟通》一书。本书以护理专业学生及临床护理人员为目标读者，系统阐述了护理礼仪规范与沟通技巧的核心内容，充分体现了新时代护理人文关怀理念与职业素养要求。经认真研读，现将审读意见总结如下： 一、内容体系科学完整，兼具专业性与普适性 本书立足护理学科特点，构建了“理论-实践-案例”三位一体的内容框架。上篇从礼仪文化内涵、护理职业形象塑造、仪态规范等基础理论切入，语言严谨且深入浅出；下篇聚焦护患沟通、团队协作、冲突化解等临床实务场景，案例库覆盖门诊、急诊、病房等多元场景，具有显著临床指导价值。尤其值得肯定的是，书中创新性地将心理学、社会学理论与护理实践相结合，为护理人员提供了跨学科视角的解决方案。 二、紧贴行业需求，突显实践指导价值 当前，我国医疗体系正处于高质量发展转型期，患者对护理服务的人文体验需求日益提升，而临床护理人员沟通能力不足的问题仍较为突出。本书针对这一痛点，通过多个真实案例解析，将抽象理论转化为可操作的行为指南，进一步增强了书籍的实用性，可直		

接应用于护理培训与服务质量评估。

三、编写特色鲜明，符合现代教育理念

相较于同类教材，本书在呈现形式上实现三大突破：其一，采用情景插图，生动还原护理工作场景；其二，每个模块设置“微视频”“附录实践”二维码，构建 OMO（线上线下融合）学习模式；其三，通过“拓展阅读”专栏拓宽读者国际视野。这些创新设计显著提升了教材的可读性与互动性，更符合新一代护理从业者的学习习惯。

四、优化建议与展望

若能在后续修订中增加“智慧医疗场景中的远程沟通礼仪”（如互联网护理服务中的语言规范）、“重大公共卫生事件中的特殊沟通策略”等前沿内容，将更全面回应行业发展新挑战。建议加强与临床机构的合作研究，持续更新案例库数据。

总体评价

《护理礼仪与人际沟通》是一部具有时代特色的优质专业教材，其出版填补了护理人文教育领域系统性实操指南的空白。本书既可作为护理院校的核心课程教材，也可作为医疗机构在职培训的参考资料，对提升护理队伍职业素养、构建和谐医患关系具有重要促进作用。特此推荐该著作申报国家级规划教材，并建议在护理继续教育项目中推广应用。

专家签字：

日期：2025.3.9



《护理礼仪与人际沟通》企业审读意见

审读单位：渭南市第二医院

审读负责人：谢宇鹏

日期：2025 年 3 月 8 号

一、总体评价

《护理礼仪与人际沟通》一书紧扣护理行业需求，以职业素养培养为核心，系统整合护理礼仪规范与临床沟通技能，兼具理论深度与实践指导价值。我院组织临床护理骨干、教学护士及患者服务管理部门共同审读后一致认为，本教材深入贯彻党的二十大精神，着眼于学生从学校学习到实习，再到工作过程中实用度高的礼仪规范和沟通技巧，按照“发现问题、分析问题、解决问题”的逻辑结构，对接岗位需求、大赛礼仪规范、资格证书知识点，遵循高职学生成长规律，构建符合学生工作岗位发展，“岗课赛证”融通的护理人文素养知识体系。内容科学、结构清晰、案例丰富，符合现代护理服务理念，对提升护理人员职业形象、优化护患关系具有显著促进作用，适合作为护理专业教材及临床培训用书。

二、具体审读意见

1. 内容紧贴临床需求，素养和技能双提升。本书以“贴近岗位、贴近社会、贴近学生”为编写原则，内容覆盖护士仪容仪表、行为规范、护患沟通、团队协作等核心模块，精准对接临床护理岗位要求，在“名言警句”“学习目标”“素养园地”等栏目中，融入爱国主义、工匠精神、中华优秀传

统文化、社会主义核心价值观等思政元素，在潜移默化中激发学生爱岗敬业、全心全意为人民健康服务的职业思想和救死扶伤、实行人道主义的职业精神，以医学人文“课程思政”的责任感，着力培养“德技并修”的高素质护理人才。例如：

1.1 工作场景全覆盖：书中详细解析了门诊、急诊、病房、手术室等不同场景的礼仪规范（如急诊接待礼仪、临终关怀沟通禁忌），与我院护理服务标准高度契合。

1.2 技能操作结合沟通：在护理操作流程中融入沟通技巧，强化了“技术+人文”的双重能力培养，我院护士试用后反馈其可操作性强，能有效减少患者焦虑。

1.3 案例真实生动：多个临床案例（如跨文化患者沟通、护患冲突化解）源自真实情境，具有很强的代表性。通过对案例的分析和讨论，能够更好地理解理论知识在实际工作中的运用，同时也能从案例中汲取经验教训，提高解决实际问题的能力，也为护士提供了可复用的沟通模板。此外，书中还设置了丰富的第二课堂实践活动和练习题，有助于读者巩固所学知识，培养实际操作能力。这种理论与实践相结合的编写方式，符合护理专业的教学特点和人才培养需求，能够有效提升学生的综合素质和职业能力。我院将其纳入新护士岗前培训后，患者满意度提升 12%。

2. 适应价值引领，符合教学与培训双重要求

2.1 德技并修，理论-实践-评价一体化设计。教材分为两个篇章九个模块，每一个模块都设计了名言警句、知识导览、护理情境、素养园地、项目内容、附录实践、课后拓展、

知识链接等基本环节，配有微课、第二课堂活动、PPT、课程标准、自我检测等二维码资源，既有学生素养的提升，又有技术能力培养；既适合院校系统教学，也便于医院开展分层培训。

2.2 开拓创新，融入前沿教育模式。本教材创建了 PPT、图片等丰富的数字资源，设计了“名人名言释义”“微视频”“随堂检测”等二维码数字资源。PPT 和图片可让学生直观了解护理礼仪和沟通规范；“名人名言释义”可让学生深层次地理解名言内涵，理解礼仪沟通文化；“微视频”可让临床护理岗位规范情景再现，方便学生自学和实践；“随堂检测”方便学生围绕护士执业考试大纲自主复习与测试。数字化资源将临床护士对患者的关怀、温暖、尊重，求职护士对职业的认同、敬畏、尊重呈现在学生面前，可满足社会学习者继续教育和在校生混合式教学需求。我院利用书中资源开展“翻转课堂”教学，显著提高了培训效率。

3. 创新性与实用性并重，助力护理服务升级

跨学科理论融合，整合心理学（如非暴力沟通理论）、伦理学（如患者知情权保护）与护理实践，为临床问题提供多维解决方案。例如，书中“临终关怀沟通”模块已应用于我院安宁疗护病房，家属对护理服务的认可度提升至 92%。

4. 优化建议

4.1 补充新兴场景内容：建议增加“互联网+护理服务中的远程沟通礼仪”“突发公共卫生事件中的沟通策略（如大规模核酸检测、隔离病房沟通）”等章节，以应对行业发展

新挑战。

4.2 深化校企合作案例库：可联合医疗机构更新案例，例如增加安宁疗护、AI 辅助护理等前沿领域案例，进一步提升教材时效性。

三、推荐意见

《护理礼仪与人际沟通》立足护理人文教育痛点，以实用性和创新性为核心，内容体系完整、案例资源丰富，符合“十四五”期间护理职业教育改革方向。从行业适应性来看，本书紧跟护理行业发展趋势和需求。随着医疗服务模式的转变，人们对护理服务的质量和内涵提出了更高的要求，护理礼仪与人际沟通能力已成为现代护理人员必备的核心素养。本书及时回应了这一行业需求，为培养适应新时代要求的护理人才提供了有力的支持。

本书已在我院临床教学与服务质量提升中取得显著成效，特此推荐其申报国家级规划教材，并建议在护理院校及医疗机构中广泛推广使用。

审读单位（盖章）：

负责人签字：

日期：2025.3.8

