

“战疫课堂”课程思政典型案例

护患沟通手册，架起护患爱心桥

一、案例综述

课程思政指以构建全员、全程、全课程育人格局的形式，将各类课程与思想政治理论课同向同行，形成协同效应，把“立德树人”作为教育的根本任务的一种综合教育理念。遵照语言教学的规律，同时站在全面育人的高度，结合高职学生的特点，高职英语教师应把思政教育、人文教育和语言教学有机结合起来，明确树立思政课程理念，使思政教育贯穿外语教学的各个环节。

本次课选自课本《行知行业英语-护理》的第 32 个话题

《Communicating with Patients and Families》（护士与病人及其家属的沟通）。为充分发挥课堂教学的主渠道作用，教师通过“战疫”中护患沟通的典型事迹，引导学生学习和掌握护患沟通技巧，激发学生对职业的认同感与自豪感。

1. 案例介绍

在此次抗击新冠肺炎疫情期间，重症监护室里的患者大多病情较重，医患、护患之间的沟通产生了很大的阻碍。为便于患者准确及时地“说出”自己的需求，47 岁的火神山医院重症医学一科护士长陈静专门制作了一本《新冠护患沟通手册》。超萌的卡通图片和贴心的文字让病人与医护人员之间的沟通障碍清零。网友夸赞，这样的护患沟通手册，可爱又暖心！



《新冠护患沟通手册》在抗“疫”期间，发挥着相当重要的作用，成为了护患、医患沟通的爱心桥梁，成为举国上下抗击疫情期间的一股暖流。本次课以“新冠护患沟通手册”这一“战疫”期间的真实案例，作为课堂参与式教学师生共同讨论的一个重要话题，不仅能够让学生学习到战疫期间护患沟通的优秀示范，培养护患沟通技巧，同时也能使学生感受到作为一名护士的职业认同感。

2. 教学思路

本次教学分为课前、课中、课后。

课前准备阶段，学生线上观看教师发布的微课视频。视频分为两部分，一分享战疫期间护患交流真实案例，二讲解阅读技巧（同义替换）。

课中，教学以 BOPPPS 教学法为理论依据，即"B"导入(Bridge-in), "O"学习目标(Learning Objective), "P"前测(Pre-assessment), “P”参与式学习(Participatory Learning), “P”后测(Post Assessment)以

及“S”总结(Summary)。因此，教学过程分为导入、设定学习目标、前测、参与式学习、后测以及总结等环节。

其中，**导入阶段**分享美剧《实习医生格雷》第一季第二集中，由于语言不通，倒置护患沟通不畅的案例，激发学生的主观能动性，引导学生思考护患沟通过程中会出现的问题及其原因。

参与式学习阶段，教师以“战疫”的真人真事引导学生学习“战疫”中医务工作者如何在特殊环境下与患者建立良好的沟通。例如火神山医院护士制作护患沟通手册，患者的各种需求一一对应着简明易懂的图案，患者用手一指护士就能明白，超萌的卡通图片和贴心的文字让病人与医护人员之间的沟通障碍清零。又如江西省人民医院呼吸与危重症医学科护士陈钰浠绘制“图解版护理需求表”。通过这些案例，师生共同学习，以在线连麦，多人视频等形式，拓展归纳如何建立良好的医患沟通，引导学生学习战疫中医务工作者时刻将患者放在首位的职业精神。在此基础上，教师展示患者写给“战疫”医务工作者的感谢信，让学生明白自己的职业是高尚和受人尊重的，激发学生的职业认同感与自豪感。

总结阶段，教师以我院校友主动请缨参与援鄂“战疫”的真实案例为话题，鼓励学生课后在平台留言区畅所欲言：假设你是一名援鄂志愿者护士，你会如何与患者建立良好的沟通？

二、案例解析

1.思路与理念

一门好的课程思政教学设计最重要的出发点就在于了解受众

——学生的需求，需要对学生的知识基础、学习能力、学习特点、学习需求进行一个科学合理地把握，才能在此基础上设计出优秀的课程。本教学团队首先对授课群体进行了仔细深入地分析，根据学生的特点，在此基础上完成整体设计思路。

1.1 学生水平

授课对象为高职一年级护理助产专业学生。经过一年级上学期公共英语 I 的学习，学生已掌握了一定量的基础英语知识，但是缺乏医学英语储备、自主学习能力，及职场环境下医护人员应具备的良好沟通技巧。同时，需要更加全面的人文修养以及更深刻的职业认同。

1.2 学生需求

对于高职一年级护理专业的学生来说，最重要的是使学生培养良好的学习习惯与自主学习能力，掌握医学英语基础知识，拓宽其综合人文素养，深刻领悟未来作为一名医护人员担负的使命与责任，从而增强护患交流意识，构建和谐护患关系。

1.3 设计思路

经过与学生交流沟通之后，我们团队发现有两样内容是他们迫切希望掌握的。其一是“如何实现有效的护患沟通”，即除医学英语基础知识之外，需要提升护患交流意识；其二是“职业认同”，大部分学生对自己的未来职业生涯依然很迷茫，对于什么是职业认同，如何成为有优秀的护士还是缺少科学的指导。

本次课《Communicating with Patients and Families》（护士与患者及其家属的沟通交流）着重讲述护患交流过程中可能出现的问题及其原因。并结合“战疫”中护患沟通的典型事例：火神山护士制作护患

沟通手册，使学生掌握护患沟通技巧，增强护患交流意识。

1.4 教学理念

本次课在教学过程中运用 BOPPPS 教学模式。该教学模式源于加拿大教师技能培训,是一种以教学目标导向、以学生为中心的教学模式。该模式近些年被引入我国并在教学改革中借鉴使用。

BOPPPS 模式和传统教学模式相比较明显更受学生欢迎，更能激发学生的学习兴趣。在知识的掌握程度、专业知识的融汇贯通、新知识的获取上，BOPPPS 模式教学效果更好。

2. 设计与实施

2.1 基本信息

课程名称：英语 II

授课对象：护理助产专业高职一年级学生

教学章节：Topic 32 Communicating with Patients and Families

使用教材：行知行业英语-护理 高等教育出版社

教学课时：2 课时（80 分钟）

2.2 教学目标

知识与技能目标

- 1.了解护患沟通不畅可能产生的问题及原因，并掌握相关医学词汇。
- 2.掌握阅读技巧：同义替换（Paraphrasing）。
- 3.提高学生在护患对话中的沟通技巧，有效减少误解，使交流更加顺畅。

思想政治教育目标

结合我国抗击新冠肺炎疫情期间涌现的护患交流的案例和对课文的学习，增强学生构建和谐护患关系的意识，提升学生护患沟通技巧，加深学生的职业认同感和自豪感。

2.3 教学重点、难点

教学重点：

- 1.使学生掌握护患沟通中常见词汇。
- 2.使学生掌握阅读技巧：同义替换（Paraphrasing）。

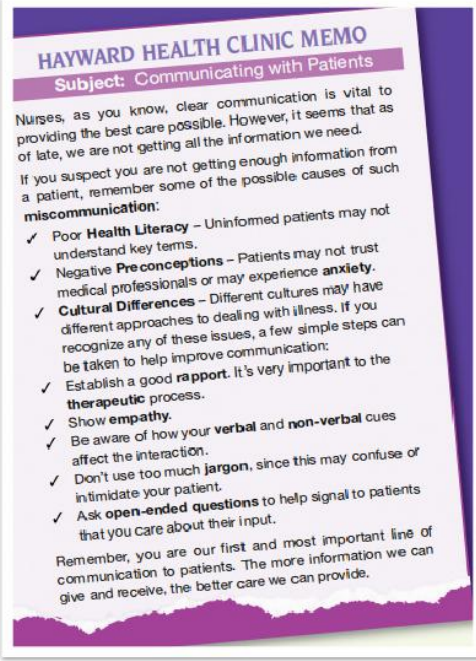
教学难点：

- 1.使学生运用同义替换（Paraphrasing）阅读技巧，有效阅读英文短文。
- 2.掌握良好的护患沟通技巧。

2.4 教学过程

教学过程			
步骤	教学内容	教学方法与技术运用	设计意图
课前	1. 教师在天使之城分享美剧《实习医生格雷》第一季第二集中护患沟通不畅的案例，引导学生思考良好护患沟通的重要性及其影响，在讨论界面分享各自的观点。 2. 教师发布微课视频，讲解阅读技巧：同义替换（Paraphrasing）。学生在线观看学习视频。	1.天使之城——在线讨论 2.微课视频 二. 同义/近义词的同义替换 - cost-----price - sign-----indication - partner----spouse - a good place --- a natural place - a good project---a popular project - satisfy ----meet/ cater for	学生通过课前观看相关音视频资料，加深其作为一名医学生的学习动机，并在观看阅读技巧微课视频后，达到课前预习的目的。

课 中	导 入 Bridge in (10mins)	1. 视频导入（来自两个护士之间的对话）： Nurse 1 (M): Megan, do you have a minute? Nurse 2 (W): Sure. What's up? Nurse 1: It's about a patient. I'm having trouble communicating with her. Nurse 2: What do you mean? Nurse 1: Well, she's complaining of constant headaches. I asked about her medical history, but she didn't say much. Nurse 2: Is it just a miscommunication? Maybe she doesn't know what you're asking for. Nurse 1: It's possible. But I can't tell because she's barely speaking to me. Nurse 2: She might just be anxious. It can be scary to feel terrible but not know why. Nurse 1: Yeah, she does seem pretty nervous. Nurse 2: Did you use lots of jargon? In my experience, that makes things worse. Nurse 1: I might have. I mean, I asked her if she thought they might be migraines or cluster headache. Nurse 2: See, if she has poor health literacy, those terms might sound scarier than they are. Nurse 1: Good point. Maybe I'll ask her how often they happen instead. Nurse 2: Also, make sure to establish a rapport. Even just by asking about her day. Nurse 1: Oh. I didn't really do that. I just jumped in with my questions. Nurse 2: It's important. It really helps the patient relax. 2. 教师在学生观看视频后提出问题，引导学生思考： Question 1: What kind of misunderstandings can arise between nurses/doctors and patients?（医患、护患的交流过程中，可能产生怎样的问题与误解？） Question 2: What do you think may cause the miscommunication between nurses/doctors and patients?（产生以上问题与误解的原因可能有哪些？） 3. 学生之间互相交流，随后每组请一位代表连麦分享讨论结果。	1. 钉钉在线直播——分享视频 2. 组内讨论 3. 学生连麦分享	通过视频导入，引起学生学习兴趣。同时，通过两位护士的角色设定，使学生在课堂最初就有角色代入感，从而为后续医学知识、人文素养教育奠定基础。
	目 标 Objective (1min)	1. 教师提出本堂课的教学目标：找出造成护患交流障碍、误解的原因。（“Let's find out the causes of the miscommunication between nurses and patients, so that you can avoid them in future work.”）	1. PPT 展示 2. 口头总结	确定本堂课教学目标，帮助学生明确学习目的。

预评估 Pre-assessment (5mins)	教师请学生勾选出下列可能是造成护患、医患沟通不畅的原因。钉钉平台数据显示各个原因的勾选比例，了解学生对哪些词汇不熟悉、未掌握。 	1. 钉钉——投票	“投票”勾选增加学生学习参与度。同时，可以通过勾选比例，了解学生是否熟悉目标词汇，教师从而根据目标词汇，结合勾选比例，调整教学侧重点。
参与式学习 Participatory Learning (44mins)	1. 授之以渔：教师为学生重点讲解阅读技巧：同义替换（Paraphrasing），结合课前发布的微课视频，采用讲解及步骤图解相结合的方式，着重强调本节课的教学重难点。 2. 学生尝试：请 2-3 名学生作为小老师（连麦），尝试在文中找到对“poor health literacy”等目标词汇的同义替换词，并解释其含义，教师点评。 3. 学生各自完成词汇配对题，平台显示学生答题正确率，并重点讲解学生易错、答错的题目。	1.PPT 展示 2.教师讲解 3.思维导图工具辅助呈现 4.钉钉——连麦 5.钉钉——答题——平台数据	阅读技巧的不断重复，可加深学生对教学重难点的理解。 参与式学习，使学生回归课堂的主角，有效提高学生学习积极性，营造活泼的课堂氛围。 从个别学生的尝试，到小组讨论，再到小组代表答题发言，不

③ Match the words or phrases (1-6) with the definitions (A-F).

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1 <u>D</u> health literacy | A different behaviors in different societies |
| 2 <u>F</u> miscommunication | B the ability to relate to other people's feelings |
| 3 <u>C</u> verbal | C related to the use of spoken language |
| 4 <u>B</u> empathy | D the ability to understand health information |
| 5 <u>A</u> cultural differences | E an assumption |
| 6 <u>E</u> preconception | F a mistake in an exchange of information |

④ Choose the word or phrase that is closest in meaning to the underlined part.

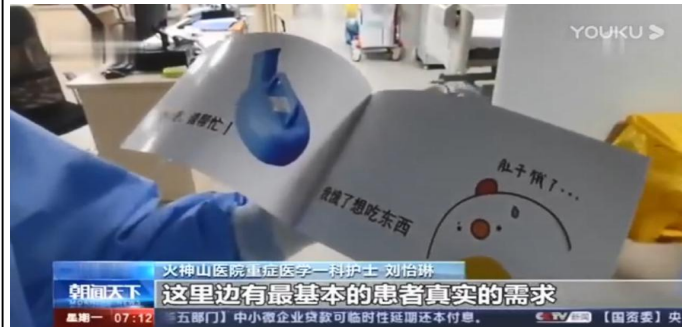
- | | |
|--|------------------------------------|
| 1. Gina asks her patient about his day to develop a connection.
A preconception B rapport C anxiety | Suggested answer <u>1.B</u> |
| 2. Some patients say music is helpful for healing or feeling relaxed.
A therapeutic B verbal C non-verbal | <u>2.A</u> |
| 3. The nurse is using too much specialized vocabulary.
A jargon B anxiety C empathy | <u>3.A</u> |
| 4. Hospitals can cause feelings of nervousness and worry.
A rapport B jargon C anxiety | <u>4.C</u> |
| 5. Ask more questions that require answers longer than one-word responses.
A cultural differences
B open-ended questions
C preconceptions | <u>5.B</u> |
| 6. Frowning is a type of communication that is done without the use of spoken language.
A therapeutic B empathy C non-verbal | <u>6.C</u> |

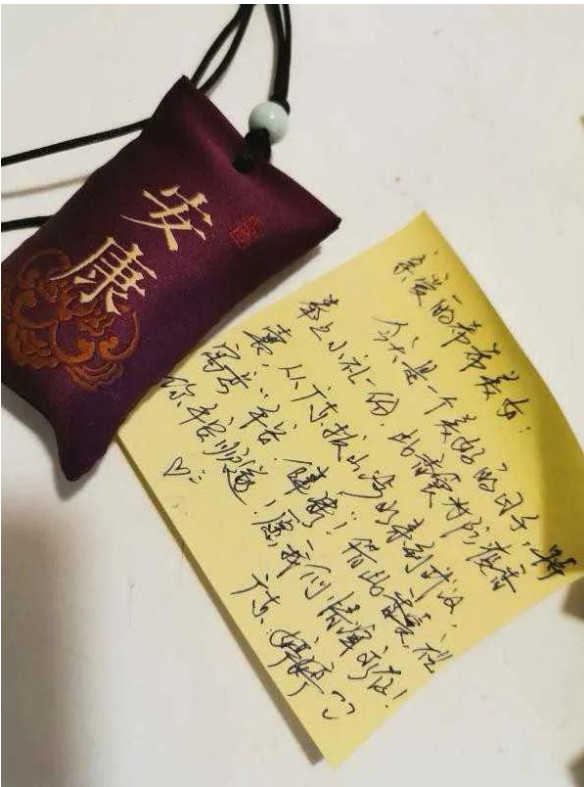
4. 小组协作：“Let’s work out the tips on improving communication between nurses and patients.”

5. 教师以“火神山医院护士制作护患沟通手册”和“江西省人民医院呼吸与危重症医学科护士陈钰浠绘制“图解版护理需求表”典型案例讨论，引导学生学习并归纳如何实现良好的医患沟通（如，有哪些技巧？哪些步骤？可以

仅能培养学生的自主学习意识，同时提升了学生团队协作的能力与集体意识。总结归纳实现良好的医患沟通的技巧，使得教学回归人文教育的本质：学生应该学会如何更好地与患者进行交流，构建和谐护患关系。

用上课堂学习中哪些词汇短语和句型？）。



	6. 讨论环节结束后，教师展示患者写给“战疫”医务工作者的感谢信，让学生明白自己的职业是高尚和受人尊重的，激发学生的职业认同感与自豪感。 		
后评价 Post- Assessment(1 5mins)	1. 学生用课堂内所学词汇进行填空、乱句重组。根据学生答题正确率，验证阅读技巧教学的有效性。 	1.PPT 展示 2.钉钉——答题——平台数据 3.钉钉——连麦	通过前测、后测的数据对比，了解学生对于目标词汇的掌握程度，从容验证课堂教学的有效性。

② Read the memo to the nursing staff of the Hayward Health Clinic. Then, fill in the blanks with the correct words from the word bank.

1 2 3 4 5 6 7

Hayward Health Clinic believes that clear
1 _____ is necessary to provide
good care. They suggest that miscommunication can occur
due to poor 2 _____ literacy.

2. 学生限时阅读有关“战疫”期间和谐护患关系的英语短文。短文中出现医学专业术语，引导学生用本节课所学的阅读技巧——同义替换（paraphrase）解释专业术语，从而验证阅读技巧教学的有效性。



Novel coronavirus patients in the largest cabin hospital in Wuhan are generally in an optimistic mood, nurses working there said. "Before I came here I thought I would face patients with heavy psychological pressure, who are desperate and would almost collapse. But things proved to be different. Most of them are in good spirits, and they have been cooperating well with the treatment, and appreciating us very much."

"Most of the patients are in a positive mood," he said. "Many of them joined a book club organized by the hospital, and share the books they read. Although work at the temporary hospital is hard, she has been deeply touched by support from people in Wuhan." "Many local medical staff and residents donated heaters and clothes and shoes to us, fearing us unable to cope the cold weather," she said.

	总结 Summary (5mins)	1. 教师引导学生总结本堂课学习收获（“What have we learned today ? ”），并通过思维导图呈现本堂课的知识内容。 2. 教师展示学生本堂课的答题数据，借助前后测数据对比，说明学生的学习成果，并加以鼓励（“You’ve all done a great job!”）。 3. 教师引导学生结合此次疫情，谈自己的职业期待。 4. 布置作业：我院校友主动请缨参与援鄂“战疫”为话题，鼓励学生课后在平台留言区畅所欲言：假设你是一名援鄂志愿者护士，你会如何与患者建立良好的沟通？并与同学线上交流，为下一节听说课作准备。  	1.PPT 展示 2.思维导图工具辅助呈现 3.钉钉——视频会议	良好的知识总结和及时有效的激励，都有助于提高学生的学习效能感。结合此次抗击疫情的相关案例，提升学生作为一名医学生的职业认同，从而实现人文素质教育的目的。
--	---	--	---	---

		<table><tr><td>班级</td><td>姓名</td><td>就职单位</td></tr><tr><td>99 急救班</td><td>王皇美</td><td>福建省立医院</td></tr><tr><td>99 高护</td><td>林艺武</td><td>福建省立医院</td></tr><tr><td>2000 级英护（4 班）</td><td>陈胜兰</td><td>福建省立医院</td></tr><tr><td>01 高护 2 班</td><td>沈海凌</td><td>福建医科大学附属协和医院</td></tr><tr><td>01 高护 2 班</td><td>刘剑敏</td><td>福建省立医院</td></tr><tr><td>02 护理 2 班</td><td>林丽丽</td><td>福建省立医院</td></tr><tr><td>02 护理 2 班</td><td>陈凌霄</td><td>福建医科大学附属协和医院</td></tr><tr><td>02 护理 9 班</td><td>沈理霞</td><td>福建医科大学附属协和医院</td></tr><tr><td>05 护理 301</td><td>陈小丹</td><td>福建医科大学附属协和医院</td></tr><tr><td>05 护理 305</td><td>林招娣</td><td>福建医科大学附属协和医院</td></tr><tr><td>05 护理 305</td><td>刘功晖</td><td>福建省立医院</td></tr><tr><td>05 涉外护理</td><td>陈佳佳</td><td>福建医科大学附属协和医院</td></tr><tr><td>08 护理 301</td><td>许晓润</td><td>福建医科大学附属协和医院</td></tr><tr><td>08 护理 304</td><td>郑银银</td><td>福建医科大学附属协和医院</td></tr><tr><td>08 护理 305</td><td>官鸿铃</td><td>福建省立医院</td></tr><tr><td>08 护理 305</td><td>陆小杰</td><td>福建医科大学协和医院</td></tr><tr><td>08 护理 306</td><td>王勤</td><td>福建省立医院</td></tr><tr><td>13 护理 307</td><td>蒋道萍</td><td>福建省立医院</td></tr><tr><td>13 护理 313</td><td>连铭扬</td><td>福建省立医院</td></tr></table>	班级	姓名	就职单位	99 急救班	王皇美	福建省立医院	99 高护	林艺武	福建省立医院	2000 级英护（4 班）	陈胜兰	福建省立医院	01 高护 2 班	沈海凌	福建医科大学附属协和医院	01 高护 2 班	刘剑敏	福建省立医院	02 护理 2 班	林丽丽	福建省立医院	02 护理 2 班	陈凌霄	福建医科大学附属协和医院	02 护理 9 班	沈理霞	福建医科大学附属协和医院	05 护理 301	陈小丹	福建医科大学附属协和医院	05 护理 305	林招娣	福建医科大学附属协和医院	05 护理 305	刘功晖	福建省立医院	05 涉外护理	陈佳佳	福建医科大学附属协和医院	08 护理 301	许晓润	福建医科大学附属协和医院	08 护理 304	郑银银	福建医科大学附属协和医院	08 护理 305	官鸿铃	福建省立医院	08 护理 305	陆小杰	福建医科大学协和医院	08 护理 306	王勤	福建省立医院	13 护理 307	蒋道萍	福建省立医院	13 护理 313	连铭扬	福建省立医院		
班级	姓名	就职单位																																																														
99 急救班	王皇美	福建省立医院																																																														
99 高护	林艺武	福建省立医院																																																														
2000 级英护（4 班）	陈胜兰	福建省立医院																																																														
01 高护 2 班	沈海凌	福建医科大学附属协和医院																																																														
01 高护 2 班	刘剑敏	福建省立医院																																																														
02 护理 2 班	林丽丽	福建省立医院																																																														
02 护理 2 班	陈凌霄	福建医科大学附属协和医院																																																														
02 护理 9 班	沈理霞	福建医科大学附属协和医院																																																														
05 护理 301	陈小丹	福建医科大学附属协和医院																																																														
05 护理 305	林招娣	福建医科大学附属协和医院																																																														
05 护理 305	刘功晖	福建省立医院																																																														
05 涉外护理	陈佳佳	福建医科大学附属协和医院																																																														
08 护理 301	许晓润	福建医科大学附属协和医院																																																														
08 护理 304	郑银银	福建医科大学附属协和医院																																																														
08 护理 305	官鸿铃	福建省立医院																																																														
08 护理 305	陆小杰	福建医科大学协和医院																																																														
08 护理 306	王勤	福建省立医院																																																														
13 护理 307	蒋道萍	福建省立医院																																																														
13 护理 313	连铭扬	福建省立医院																																																														
课 后	1. 教师点评作业完成情况。 2.开展第二课堂：天使之城话题讨论、手抄报、朗诵等课外活动。	1. 钉钉群——作业 2. 天使之城——在线讨论	教学从课前、课中，延伸至课后，并充分利用第二课堂巩固课内所学，同时实现人文素质教育。																																																													

3. 实效与经验：

国际形势日益复杂，在加强高职课堂思政教育的新形势下，我们应该从战略高度构建高效大思政教育课程体系。不同课程对于“课程思政”有着不同的实现形式。各科教师都应从自己的学科特点出发，深入挖掘各门课程蕴含的思政元素和所承载的育人功能，把专业知识与育人元素相融合，实现“知识传授”和“价值引领”的有机统一。具体到高职英语教学，我们不仅要增加学生对英语语言文化知识的输入，更应从教学实际出发，挖掘教材中的思政教育元素，引导学生认识不同民族之间的文化差异，培养自己的文化自觉和文化自信，增强民族自尊心、自信心和自豪感，树立正确的世界观、人生观和价值观。这正是青年学生未来可持续发展的必要要求。通过本次教学，将英语语言学习与战役课堂相结合，达到以下教学效果：

3.1 特殊时期，线上教学成为重要辅助手段

在教学过程中，师通过提问学生回答，学生间互相讨论，前测后测数据分析等方式进行线上教学互动，结合案例和理论不断启发学生，激活学生思维，深入推进互动。

3.2 学生的使命感、责任感增强

课程结束时，教师引导学生角色代入，想象自己如果是援鄂的医护人员会如何与患者沟通。大部分学生在提及少用医学术语，了解病人需求等基本要求外，还明白了作为医护工作者，时刻要以尊重病人为出发点，在特殊时期，更是需要了解不同病人的不同需求，缓解病人心理负担等。

3.3 教书育人得到很好贯彻

通过课程思政，特别是与“战疫”结合，教师深刻认识到基础课程中贯彻育人目的的重要性，改变过去过分重视知识传授而相对轻视德育的现象，深刻认识到课堂教学不仅仅是讲授专业知识与各种理论，也应该实现课堂教学某种程度的“宽泛性”，使思想政治教育无声地必然地融入教学过程，最终实现教书育人、立德树人的目的。

三、案例反思

1. 创新之处：

1.1 线上互动成为战疫课堂中加强课程思政教育的重要手段

在教学过程中，主要通过线上教师提问、学生回答的方式进行教学互动，因势利导，结合案例和理论不断启发学生，激活学生思维，深入推进互动。如利用钉钉在线平台，通过在线连麦，及时考察学生对阅读技巧的掌握情况；学生通过钉钉在线组队，完成小组协作任务；师生共同归纳总结建立良好的医患沟通需要具备的条件等。

1.2 将“战疫思政”与学生专业及职业规划相结合

通过将本战疫案例与学生的专业知识相结合，有助于学生从更深层次去理解自己的专业和将来从事的护理工作，可以看到良好的护患沟通的巨大效果，不仅有利于学生目前的知识学习，更有利于学生们日后走上工作岗位后，对提升自身专业素养的重视，时刻把患者放在心中，保证良好的护患沟通，能够更好地将“以患者为本”落实到本职工作中去。

2. 进一步改进措施

受教学时间和线上教学的限制，仅能采取线上讨论和 PPT 展示以及线上讨论的方式让学生了解阅读技巧和探讨如何实现良好的护患沟通。若能线上与线下相结合，还可以使教学过程更为生动。学生讨论的环节教学安排也将更充分。此外，课程思政教育要更多的关注和塑造学生内隐层面的价值观。而这种内隐层面的训练，需要一个潜移默化的相对漫长的过程，在以后的教学过程中还需要进一步加强。