

徐州开放大学
江苏省徐州市中等专业学校

“思政课程”和“课程思政”
教学总体设计和教案

2020 ~ 2021 学年第 二 学期

课 程 名 称 老年服务与沟通实务
开 课 学 院 康养学院
教 研 室 (实 验 室) 康养学院教研室
授 课 班 级 19 老年服务与管理 (1)(2)
主 讲 教 师 周咪咪

2021 年 4 月

“思政课程”和“课程思政”教学总体设计


课程类别	<input type="checkbox"/> 通修课 <input type="checkbox"/> 通识课 <input checked="" type="checkbox"/> 学科基础课 <input type="checkbox"/> 专业主干课 <input type="checkbox"/> 专业选修课		课程性质	<input type="checkbox"/> 必修 <input checked="" type="checkbox"/> 选修		
课程基本情况	<p>本课程是老年服务与管理专业的专业基础课,按照老年服务与管理专业人才培养方案和课程大纲要求,结合《养老护理员国家职业技能鉴定标准》和老年服务管理的岗位技能要求,融合心理学、思政,梳理沟通服务知识与思政的结合点,“融入式”设计。将教材整合为十一个项目,总64课时。旨在培养学生在老人照护中,有效运用说话、提问、回答、倾听的技巧,与老人及家属沟通,建立良好的护患关系和工作关系,融入思政,激发学生爱国情怀和责任担当意识,达到“润物细无声”育人效果。考虑中职学生年龄特点、理论学习能力弱于操作能力,课程考核采取传统理论考核与实操考核、过程考核与结果考核相结合,采用任务驱动的教学主线,实施教学策略。</p>					
课程思政教学设计及内容						
序号	篇章标题	主要内容	思想政治教育融入点	德育目标	教学载体	教学方法
1	项目二 人际沟通方案设计	任务一 设计人际沟通方案	1. 新闻发言人: 故导入周恩来总理外交金句 2. 经典古训“弟子规”,从中国传统文化的角度,引导学生思考: 人际沟通,“礼”当先	1. 通过国家领导人外交的实例,引导学生感受人际沟通的艺术,引起人际沟通技术提升自身价值的共鸣,激发民族自豪感和自信感,进一步激发提升自我人际沟通的学习探究动机。 2. 通过传统礼教解读,激发学生文化自信。	1. 《老年服务沟通实务》 项目二 任务二 2. 视频《周总理赠送尼克松总统夫人熊猫》 《周总理外交金句》	案例教学法、 叙事教学法、 情境体验法。
2	项目二 人际沟通方案设计	任务二 处理人际冲突	1. 案例导入(冲突类型),身边实例《在人群中多看你一眼》,正反处理冲突情境; 2. 国家层面也会面临冲突,《中印边界冲突》处理对策	1. 身边正反实例,引起冲突类型与思政法制社会相融合,激发学生遵纪守法; 2. 国家层面面对冲突处理对策与对冲突的	1. 《老年服务沟通实务》 项目二 任务三 2. 视频《中印边界冲突》	案例教学法 叙事教学法 情境体验法

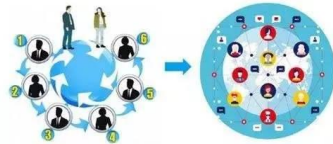
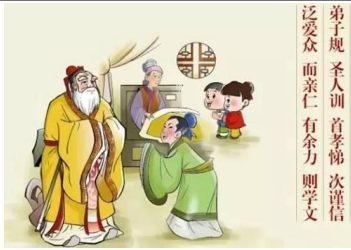
				处理策略相融合，来激发学生对国家的敬畏，增强爱国情怀。		测验法
<p>说明：</p> <p>(1) 思想政治教育的融入点：描述课程教学中能将思想政治教育内容与专业知识技能教育或通识教育内容有机融合的领域。</p> <p>(2) 德育目标：描述每个融入点在社会主义核心价值观、中国传统文化教育，中国特色社会主义“四个自信”（道路自信、理论自信、制度自信、文化自信）、环保意识、人文情怀、工程伦理、工匠精神等等某个或多个方面的教育目标。</p> <p>(3) 教学载体：如教师课件、教材、视频、书籍等。视频、书籍应写出名称。</p> <p>(4) 教学方法：参观体验、课堂讨论、情境教学等等。</p>						

“思政课程”和“课程思政”教案

授课学科	老年服务沟通实务	授课班级	19 老年服务与管理(1) (2)
课程类别	专业课	授课课时	2 课时
项目名称	项目二 人际沟通方案设计 02 设计人际沟通方案		
学情分析	学生现状	老年服务与管理专业二年级学生，学生在 17、18 岁，正是人生观、价值观、世界观初步形成的时期，在本章节是人际沟通设计融入思政元素，在增强人际沟通专业能力的基础上，深入提升自信心，增强民族意识，激发家国情怀，进一步增强民族自信；学生对新鲜事物感兴趣，有强烈的好奇心，合理利用身边实例、社会热点、热搜话题，激发学生求知欲和探索，很好的开展教学。	
	知识储备	学生在本课程项目一中，学生已经对沟通原理知识有整体认知，知道沟通的基本过程模型、要素、分类。通过任务一的学习，学生已经掌握了引起人际沟通障碍的因素和应对策略知识，为本节课学习奠定了良好的基础。	
	能力储备	学生具备对知识的识记和理解能力，面对问题的有初步分析能力，但对知识的迁移能力不够，理论联系实际的能力不够，在教学中给与引领与锻炼。通过项目一学习，学生学会了的基本沟通模型，本次课将学习如何进行人际沟通。	
资源整合	<p>1. 视频《周总理赠送尼克松总统夫人熊猫》和《周总理外交金句》中周总理外交中注重留心小事与细节，幽默和风趣的交谈，与人际沟通中小事关心入手，以赢得人心，合理利用表扬等沟通技巧融合。</p> <p>2. 经典古训“弟子规”，从中国传统文化的角度，引导学生思考：人际沟通，“礼”当先，与沟通技巧中主动问候、礼貌等知识点相融合。</p>		

学法指导		自主探究学习法、案例解析法、角色模拟法
教学目标	知识目标	理解人际沟通设计的重要性，掌握人际沟通设计要点，知道如何说话、电话交谈、赢得人心、表扬和批评。
	能力目标	在人际交往中，能利用人际沟通设计要点设计沟通方案，学会说话、电话交谈、赢得人心、表扬和批评。
	思政目标	学生通过人物实例探究分析中，体会良好人际沟通魅力，激发民族自豪感和自信感，提升文化自信感。
教学重点		表扬和批评要点
教学难点		表扬和批评要点实际应用
学习任务描述		在人际交往中，如何设计人际沟通方案。

教学环节	教学内容		
	教师活动	学生活动	设计意图
环节1 导入 5'	<p>(1) 导入情境: 视频 《周总理赠送尼克松总统夫人熊猫》 《周总理外交金句》</p>  <p>(2) 引导学生思考良好人际沟通的重要性, 以及会给我们生活带来什么? (3) 从思政的角度, 引导学生感受总理的人格魅力。</p>	<p>头脑风暴 (1) 分析观看视频的启示 (2) 分享体会</p>	<p>用周恩来总理外交沟通视频片段导入课堂, 同学们在观看总理的社交金句, 体会总理的社交智慧, 感受着沟通的强大力量, 既可以激发学生探究学习人际沟通的动力, 又可以让学生在总理的感染下, 体会拥有这样一位总理的自豪感。</p>
环节2 布置任务 15'	<p>(1) 案例情境导入 马上进入实习单位, 积极向上的你想尽快的融入新的学习环境, 得到带教老师认可和新同事们的欢迎。 (2) 任务描述 从人际沟通角度思考, 如何设计人际沟通。</p>	<p>(1) 接受任务 (2) 小组讨论案例案例情境</p>	<p>利用即将发生案例情境导入, 学习更容易设身处地思考分析, 自主探究学习的欲望更加强烈 以小组谈论的方法, 同学们用已有的知识体系探究学习, 可以集思广益, 明确学习任务, 重构知识体系。</p>
环节3 新课学习 30'	<p>一、学会说话 案例讲授, 从礼仪角度、心理学角度引导学生如何学会说话要点:</p>	<p>(1) 听课思考 (2) 根据老师安排任务, 角色模拟 (3) 头脑风暴, 案例情境分析反馈 (4) 探究学习, 记录</p>	<p>在此环节, 主要利用案例讲授、情境模拟、故事叙述的方法, 引导学生自主探究、角色扮演、案例解析, 融合传统故事、总理故事、身边实例等, 学生在实例解</p>



六度空间理论

六度人脉社交系统

1. 主动问候
2. 礼貌告辞
3. 多谈对方感兴趣的事情
4. 重视每一个人
5. 学会使用“万能语言”
6. 注意停顿
7. 恰当使用幽默
8. 用词准确易懂
9. 不轻易打断对方的谈话

二、学会电话交流

引导学生模拟日常通话情境，梳理电话交流要点



1. 拨打电话的技巧
2. 接听电话的技巧

三、学会赢得人心

利用周恩来总理视频片段和当代大学生宿舍风波，给与同学们启示：学会赢得人心要点。



1. 记住对方名字
2. 学会赞美
3. 善于倾听
4. 从小事上关心别人

析过程中掌握人际沟通技巧和要点，并不知不觉中体验到中国传统文化传承力量、总理的个人魅力感染到学生身为中国人的自豪感。达到了既可以突破落实教学专业知识重难点，也落实了思政目标的“润物细无声”。

- 5. 助人者助己
- 6. 主动发现别人的需求

四、学会表扬★★

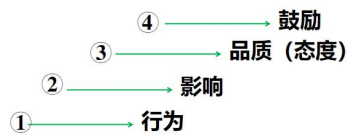
利用心理学皮克马利翁效应案例说明表扬的重要性及给人带来的益处，引导同学们总结表扬话术，最后梳理表扬要点。



不服不行

说你行	你就行	不行也行
说不行	就不行	行也不行

生活中，有一双发现美的眼睛!



1. 当面表扬与背后表扬相结合

- 2. 表扬方式因人而异
- 3. 表扬态度热情诚恳
- 4. 表扬实事求是
- 5. 表扬人的行为

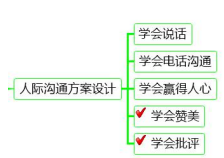
五、学会批评★★

角色模拟，批评的经历……，引导学生总结批评的技巧与注意事项。



认知	差距	影响	促进愧疚
改进	原因	方法	激发勇气

- 1. 考虑批评的必要性
- 2. 批评要公道正直
- 3. 批评要对事不对人
- 4. 保持批评的建设性
- 5. 选择适当的批评场合

	<p>6. 选择合适的批评时机</p> <p>7. 友好接近对方</p> <p>8. 称赞与批评相结合</p> <p>9. 批评方式因人而异</p>		
<p>环节4 课堂实训 15'</p>	<p>明</p> <p>(1) 分配实训任务 赞美与批评练习要求与说明</p> <p>(2) 指导学生练习</p>	<p>(1) 训练 1</p> <p>两个人为一组，一方先赞美另一方，然后互换。</p> <p>要求利用赞美范式，每人至少说出 3 句赞美的话，而且这些赞美的话实事求是、恰到好处。</p> <p>(2) 训练 2</p> <p>利用批评范式，两个人为一组，一方就对方的某一缺点（如不吃早饭、花钱无节制、上课迟到、不讲卫生等）批评另一方，然后互换。要求批评诚恳、实事求是，且具有建设性。</p>	<p>此环节，指导小组模拟演练，学生学习到的新知识要点得以实践练习，既可以检验学习效果，又可以理论联系实际，达到知行合一。</p>
<p>环节5 再次解析任务情境 10'</p>	<p>(1) 引导学生回顾任务情境；</p> <p>(2) 引导学生补充、完善小组人际沟通设计方案；</p> <p>(3) 师生梳理人际沟通设计要点。</p>	<p>(1) 回顾任务情境；</p> <p>(2) 利用课堂学习人际沟通设计要点，补充、完善小组人际沟通设计方案；。</p> <p>(3) 师生梳理人际沟通设计要点。</p>	<p>任务情境再现，学生再次小组探究讨论，利用新知识对人际沟通设计方案进行修订，学生可以重构知识体系，学以致用。同时，同学们的理论联系实际能力、团体协作能力、问题解决能力都得以提高。</p>
<p>归纳总结 3'</p>	<p>(1) 引导学生回顾课堂</p> <p>(2) 利用板书，师生互动，梳理课程要点，以思维导图的形式展现。</p>	<p>在老师的引导下，回顾课堂</p> 	<p>教师引导学生回顾课堂，用思维导图的形式，展现板书，学生的知识构架得以梳理、明确和巩固，学生的知识总结能力得以提升，思维导图技能得以巩固。</p> <p>再次融合思</p>

	 <p>(3) 回顾过程，用赞赏的角度评价学生的沟通技能提升，再次融合思政，提高学生自信度，提升民族自信的使命感。</p>		<p>政，提高学生自信度，提升民族自信的使命感，思政目标得以巩固。</p>
<p>布置作业 2'</p>	<p>(1) 书面： 简述人际沟通设计要点。 (2) 非书面： a. 在生活中利用人际沟通要点，与人相处。 b. 利用表扬范式，每天别人身边人3次，培养发现美、赞扬美的能力。</p>		<p>书面作业，可以巩固教学重点，非书面作业旨在锻炼学生沟通能力，真正使理论落实实际，做到知行合一。</p>
<p>课后反思</p>	<p>本次课程，是沟通课程的设计模块，考虑学生的偏向实际操作的特点，在教学中先总体导入人际沟通设计要点，再引导具体做法，在课程中总结具体方法，设置具体任务情境，学生在做中学、学中悟，取得良好的教学效果；在电话沟通，实践模拟时，同学们容易笑场，思考后续把事例脚本再具体化，可能回克服这个问题；用心理学知识，礼仪知识和伟人案例引导，学生的兴趣被激发，后续再深挖素材，提高教学效果；在课堂配对实训练习中，批评范式应用，有些学生存在不好意思情况，可能与小组配对有关系，后续需要在配对上调整。</p>		

“思政课程”和“课程思政”教案

授课学科	老年服务沟通实务	授课班级	19 老年服务与管理(1) (2)
课程类别	专业课	授课课时	2 课时
项目名称	项目二人际沟通方案设计 03 处理人际冲突		
学情分析	学生现状	老年服务与管理专业二年级学生，学生在 17、18 岁，正是人生观、价值观、世界观初步形成的时期，在本章节是人际冲突处理，融入思政元素，在增强人际沟通专业能力的基础上，深入提升自信心，增强民族意识，激发家国情怀，进一步增强民族自信；学生对新鲜事物感兴趣，有强烈的好奇心，合理利用社会热点、热搜话题，激发学生求知欲和探索，很好的开展教学。	
	知识储备	通过项目一和项目二的前两个任务学习，学生已经对沟通同原理知识有整体认知，知道沟通的基本过程模型、要素、分类。已经掌握人际过程中常见的障碍和如何设计人际沟通方案。	
	能力储备	学生具备对知识的识记和理解能力，面对问题的有初步分析能力，但对知识的迁移能力不够，理论联系实际的能力不够，在教学中给与引领与锻炼。通过学习，学生学会了沟通基本模型，有一定人际沟通技能，本节课将学习人际冲突处理，提高冲突分析与处理能力。	
资源整合	<p>1. 利用学生身边冲突发生后的正面反面处理，结果的不同作比较，从国家法制化的角度引导学生合理恰当的处理冲突，融合冲突分析原因和处理策略。</p> <p>2. 国家面临冲突，《中印边界冲突》处理对策，利用边界英雄处理冲突的榜样引领与外教发言人面对冲突平和的态度和犀利的语言风格，整合冲突处理策略分析。</p>		
学法指导	自主探究学习法、案例解析法、角色模拟法		
教学目标	知识目标	掌握冲突类型 理解人际冲突产生原因及处理策略	
	能力目标	学会分析人际冲突并合理策略处理冲突	

	思政 目标	学生在案例探究学士中提高法制意识，在英雄、榜样人物实例沟通观摩中体会人际沟通魅力，激发民族自豪感和自信感，提升文化自信感。
教学 重点		人际冲突产生原因及处理策略
教学 难点		人际冲突产生原因及处理策略
学习任务 描述		在人际交往中，学会分析冲突并做出恰当的冲突处理。

教学环节	教学内容		
	教师活动	学生活动	设计意图
环节1 布置任务 5'	<p>(1) 案例情境导入</p> <p>在学习及日常生活中，由于观念、习惯、性格、职业等方面的差异，我们不可避免的与别人经常发生这样那样的矛盾和冲突，甚至与自己的亲戚朋友也经常发生冲突，如何处理冲突，不仅影响人际关系，而且影响自己的身心健康。</p> <p>任务描述</p> <p>(2) 任务描述</p> <p>请分别说明你与家长、老师发生冲突的可能原因，以及处理这些冲突的策略和方法。</p>	<p>(1) 接受任务</p> <p>(2) 头脑风暴</p>	<p>引导学生回顾自身经历情境导入，更容易设身处地思考分析，自主探究学习的欲望更加强烈</p> <p>以头脑风暴形式，同学们用已有的知识体系探究学习，可以集思广益，明确学习任务。</p>
环节2 情境分析 20'	<p>(1) 导入情境：</p> <p>a. 校园人际冲突情景剧《在人群中多看你一眼》——课前指派同学模拟正反两种处理冲突模式。</p> <p>b. 视频《中印边界冲突》</p>  <p>(2) 引导学生思考观看情景剧和视频感想。</p> <p>(3) 从思政的角度，引导学生面对冲突，有国家法制界定，有大局当先意识。</p>	<p>(1) 学生角色扮演情景剧中角色</p>  <p>(2) 小组谈论，情景剧正反比较，分享体会</p> <p>(3) 分享视频《中印边界冲突》感想</p>	<p>用学生发生的冲突事件改编情景剧，通过学生的正反例角色模拟，学生可以更直观和客观的认知和分析冲突。</p> <p>利用《中印边界冲突》视频片段，引导学生从国家英雄面对冲突时，国家利益至上，国家法律原则，大局当先的角度，激发思考学生在面对处理冲突是不可以情绪化，要有法律意识，并激发爱国情怀。</p>
环节3 新课学习 40'	<p>一、冲突的类型</p> <p>列举生活中实例和图例讲授冲突的类型，使其更加直观具体。</p>	<p>(1) 听课思考</p> <p>(2) 根据老师安排任务，量表测验</p> <p>(3) 头脑风暴，案例情境分析反馈</p> <p>(4) 探究学习，记录</p>	<p>在此环节，主要利用案例讲授、情境模拟、故事叙述的方法，引导学生自主探究、角色扮演、案例解析，融合传统故事、总</p>



个人内在冲突



组织冲突



1.内心冲突。它发生在个人本身，常常涉及到目标冲突和认识冲突。

a. 目标冲突：当个人行为与所要产生的效果不一致时产生的冲突。

b. 认识冲突：当个人意识到其想法、价值观以及行为有分歧时产生的冲突。

2.人际冲突：人与人之间发生的分歧

3.组织间冲突：组织之间发生的分歧

a. 组织内冲突：组织成员之间产生的分歧

b. 纵向冲突：组织内不同级别之间的冲突

c. 横向冲突。组织内相同级别之间的冲突

二、人际冲突产生的原因
引导学生小组讨论思考，回想案例情景剧和自己生活中冲突原因。★★



1. 缺乏沟通
2. 对有限资源的争夺

理故事、身边实例等，学生在实例解析过程中掌握人际沟通技巧和要点，并不知不觉中体验到中国英雄和外交发言人直面冲突力量、英雄和外交发言人的人格魅力感染到学生身为中国人的自豪感。达到了既可以突破落实教学专业知识重难点，使思政目标落实的“润物细无声”。

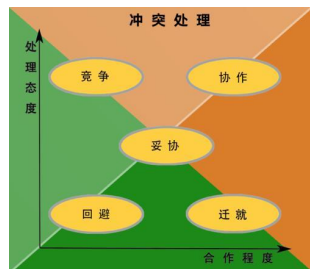
3. 目标和利益的差异
 4. 相互依赖性的协作
 5. 工作的不确定性
 6. 个性差异
 7. 工作中的失败
 8. 文化及价值观的差异
 9. 对规章制度的违背
- 三、处理人际冲突的策略

★★

引导学生做《冲突解决风格测评》，

视频《外交发言人直面冲突的语录》

案例教授人际冲突处理策略。



1. 回避。对冲突置之不理，或持中立态度，逃避冲突。

2. 对抗。对冲突采取针锋相对的态度。

3. 妥协。对冲突采取折衷妥协的态度。

4. 迎合。对冲突采取牺牲个人目标以保持友谊的态度。

5. 合作。对冲突采取双赢的方式来解决。

<p>环节4 课堂实训 5'</p>	<p>随堂检测任务单下发</p>	<p>回顾课堂，完成随堂小测</p>	<p>此环节，学习探究完成随堂小测，新知识要点得以实践练习，既可以检验学习效果，又可以理论联系实际，达到知行合一。</p>
<p>环节5 再次解析任务情境 15'</p>	<p>(1)引导学生回顾任务情境； (2)引导学生分组列举冲突原因，以及处理策略和方法。</p>	<p>(1)回顾任务情境； (2)利用课堂学习人际冲突原因和处理策略，列举生活中的冲突。</p>	<p>任务情境再现，学生再次小组探究讨论，利用新知识，分析自身面临冲突，学生可以重新审视冲突，采取恰当的方法应对，重构知识体系，学以致用。同时，同学们的理论联系实际能力、团体协作能力、问题解决能力都得以提高。</p>
<p>归纳总结 3'</p>	<p>(1) 引导学生回顾课堂 (2)利用板书，师生互动，梳理课程要点，以思维导图的形式展现。</p> <div data-bbox="419 1249 738 1556" data-label="Diagram"> </div> <p>(3) 回顾过程，用赞赏的角度评价学生的沟通技能提升，再次融合思政，提高学生自信度，提升民族自信的使命感。</p>	<p>在老师的引导下，回顾课堂</p> <div data-bbox="863 1122 1054 1310" data-label="Diagram"> </div>	<p>教师引导学生回顾课堂，用思维导图的形式，展现板书，学生的知识构架得以梳理、明确和巩固，学生的知识总结能力得以提升，思维导图技能得以巩固。</p> <p>再次融合思政，提高学生面对冲突法制意识，大局意识，提升民族自豪感，思政目标得以巩固。</p>
<p>布置作业 2'</p>	<p>(1) 书面： 简述人际冲突处理策略。 (2) 非书面： 在生活中面对充实，采取恰当的人际处理策略</p>		<p>书面作业，可以巩固教学重点，非书面作业旨在锻炼学生沟通能力，真正使理论落实实际，做到知行合一。</p>

课后 反思	利用学校近期发生的冲突事件，改编案例情境，可以激发的共情，教学效果很好，但有个别学生会有情绪偏向现象，后续再改编，把特异性信息去除；用边境英雄素材融合教学知识点，激发学生的爱国主义热情和民族自豪感，效果很好，后续将继续深挖思政素材与专业知识的融合点；小组讨论中，存在过分依赖活跃学生现象，后续找方法调动慢热学生的活跃度。
----------	--