

作者：基础部 于丽媛

适用课程：大学语文

医院实习中的沟通挑战与成长

摘要：该案例主要讲述了在齐齐哈尔三九医院，一位助产专业实习生在面对患者家属复印病例的需求时，因不了解具体资料而寻求老师帮助，返回后面对家属的不耐烦进行安抚并取得其理解和体谅的事件。同时，将企业真实案例融入大学语文课程教学中，提高教学效果。

关键词：助产专业、复印病例、沟通交流

一、背景介绍

为提高同学们沟通交流能力，《大学语文》课程设置了口语交际内容。课堂上学习介绍、交谈、复述、演讲、朗诵等内容。为了更紧密地结合专业实际，要求同学们搜集在专业实践学期中遇到的真实沟通交流案例。可以写沟通成功案例，也可以写由于自身沟通不畅，带来了哪些问题等。

二、项目案例

（一）项目案例内容

1. 项目案例来源

项目案例来源于学生在专业实践学期中实习单位真实案例。

2. 项目案例内容

2024年6月21日，一位患者家属前来齐齐哈尔三九医院办公楼病案室复印病例以便医保报销，作为助产专业实习生，由于该学生不了解所需的资料，便告诉患者家属，自己作为实习生不会复印病例，需要找老师再复印，便前往病案室地下库房寻找老师。返回后，

家属明显感到不耐烦，脾气较为暴躁，该学生便安抚患者家属，取得了家属的理解和体谅。

3. 项目案例工作流程

第一步：患者家属提出需求。

第二步：实习生初次应对

第三步：家属情绪变化

第四步：实习生安抚家属

（二）关键点

1. 知识点：掌握交谈方法及注意事项。

2. 技能点：能根据实际需要进行有效沟通。

3. 态度点：文明沟通、尊重他人。

（三）教学使用

1. 教学组织。将学生分成小组，每个小组针对上述案例进行分析和讨论，促进学生之间的交流与合作。

2. 过程设计。导入阶段：展示学生在专业实践学期实习遇到的典型沟通案例，引发学生的兴趣和思考；分析阶段：让学生分组对给定的案例进行深入分析，找出问题所在和可能的解决方案；讨论阶段：组织全班性的讨论，让各小组分享他们的分析结果，互相学习和补充；总结阶段：教师对学生的讨论结果进行总结和评价，提炼出关键的知识点和技能点。

3. 考核方法。利用 212 汇报方式，模拟医疗沟通场景，考核学生在实际情境中的应对能力和沟通技巧。

4. 教学效果。学生能够更加熟练地运用沟通技巧，有效地处理类似的实际问题；增强学生的责任心和同理心，使其在未来的医疗工作中能够更好地为患者服务。

沟通从心灵开始

摘要：2023 年 7 月 4 日上午，患有长期高血压且近期头晕加剧的张阿姨在东湖社区卫生服务中心咨询台显得不安，轮值护士何逸飞主动询问、评估状况，引导张阿姨到安静区域坐下，解释高血压管理常识，关注其焦虑情绪并给予安慰鼓励，最后建议预约下午医生进一步检查，告知预约流程和注意事项。

关键词：倾听 提问 交谈

一、背景介绍

为进一步践行以学生为中心理念，提高课程教学有效性，大学语文课程从学生的专业需要和能力需求出发，师生共同搜集职场真实案例，旨在更好地实现服务专业、服务学生成长。

二、项目案例

（一）项目案例内容

项目来源：东湖社区卫生服务中心

项目内容：

时间：2023 年 7 月 4 日上午

地点：东湖社区卫生服务中心

人物：张阿姨（患者）、护士何逸飞

事件：长期患有高血压的张阿姨因近期头晕症状加剧且不清楚是否应调整用药或进一步检查，来到东湖社区卫生服务中心咨询台，表现得非常不安。轮值护士何逸飞主动询问情况，耐心倾听描述；先评估张阿姨状况，确认是否需立即就医；引导张阿姨到安静区域坐下，解释高血压管理常识，包括饮食、运动注意事项及药物调整原则；注

意到张阿姨焦虑情绪，给予安慰鼓励；根据病情和描述，建议张阿姨预约下午医生进一步检查，并告知预约流程和注意事项。

患者接待工作流程：

1. 主动询问：当患者来到咨询台时，轮值护士应主动上前，用温和的语气询问患者情况。

2. 评估状况：通过简单的问题对患者当前状况进行评估，判断是否需要立即就医。

3. 引导就坐：若患者无需立即就医，引导其到安静区域坐下。

4. 病情沟通：详细倾听患者描述，向患者解释相关疾病管理的常识，如日常饮食、运动注意事项以及药物调整原则等。

5. 情绪安抚：在沟通中关注患者的情绪，给予安慰和鼓励，让患者感受到关心和理解。

6. 给出建议：根据患者病情和描述，给出相应的医疗建议，如预约进一步检查或其他处理方式。

7. 告知流程：若需要预约进一步检查或其他处理，详细告知患者预约流程和注意事项。

（二）关键点

知识点：

1. 倾听技巧：包括保持专注、给予回应、不中断对方等。

2. 提问技巧：如开放性问题促进深入交流，封闭性问题获取明确信息。

3. 表达清晰：语言简洁明了，避免模糊或歧义。

技能点：

1. 主动沟通和询问患者病情的技巧。

2. 安抚患者焦虑情绪的能力。
3. 清晰解释医疗知识和流程的表达能力。

态度点：

1. 何逸飞展现出的耐心和细心，认真倾听患者的描述。
2. 对患者的关心和理解，关注患者的情绪并给予安慰鼓励。
3. 负责的工作态度，不盲目给出解决方案，而是先评估病情再给出合理建议。

（三）教学使用

组织引导：

1. 以张阿姨的就诊经历作为引入，引起学生对患者需求和护士职责的关注。
2. 教师在讲述过程中，适时提出问题，引导学生思考护士在每个环节应采取的正确行动。

教学组织：

分组讨论：将学生分成小组，讨论何逸飞在处理张阿姨情况时的沟通优点和可改进之处。

2. 角色扮演：安排学生分别扮演护士和患者，模拟类似场景，实践处理方法。

过程设计：

1. 案例呈现：详细介绍张阿姨的情况和何逸飞的处理过程。
2. 知识讲解：患者沟通技巧、情绪安抚等相关知识。
3. 小组汇报：各小组汇报讨论结果，教师进行点评和总结。

考核方法：

1. 课堂表现：观察学生在讨论、角色扮演中的参与度和表现。

2. 理论测试：设置相关的理论知识题目，考查学生对知识点的掌握。

3. 实践操作考核：模拟类似场景，考核学生的实际处理能力和沟通技巧。

教学效果：

1. 学生能够理解并掌握和患者沟通技巧。
2. 提高学生对患者情绪的敏感度和安抚能力。
3. 增强学生在实际工作中的应变能力和责任心。

多一份沟通，多一分理解

摘要：在专业实践学期，互联网金融专业学生实习所在银行因装修等原因业务办理缓慢，致孕妇客户不满，面临投诉危机，实习学生通过良好沟通使客户撤销投诉。该案例的工作流程包括孕妇客户质疑、实习生应对、客户撤销投诉三步，关键点涵盖交谈方法等知识点、有效沟通等技能点、文明尊重等态度点。教学中通过组织小组分析讨论，进行课程导入、预习汇报、成因分析、模拟演练，采用“双抽”考核，实现知识理解、技能提升、态度转变和实践应用的教学效果。

关键词：互联网金融；银行实习；沟通应对；教学流程

一、背景介绍

为提高同学们沟通交流能力，《大学语文》课程设置了口语交际内容。课堂上学习介绍、交谈、复述、演讲、朗诵等内容。为了更紧密地结合专业实际，要求同学们搜集在专业实践学期中遇到的真实沟通交流案例。可以写沟通成功案例，也可以写由于自身沟通不畅，带来了哪些问题等。

二、项目案例（题目根据实际情况修改）

（一）项目案例内容

1. 项目案例来源

项目案例来源于学生在专业实践学期中实习单位真实案例。

2. 项目案例内容

在专业实践学期，互联网金融专业的学生于某银行进行实习。当日中午一点至两点期间，因排队办理业务的人数众多，且银行正在装修，临时网点仅开设两个窗口，柜台工作人员又需轮班吃饭，导致业务办理速度极为缓慢。在此情况下，一位孕妇等待了一个小时才完成

柜台转账业务，其间还存在业务交接方面的问题，使得银行面临被投诉的危机。

然而，在客户表达不满之后，实习学生迅速采取行动，为客户倒了一杯热水，详细介绍银行业务的办理流程，并将客户引领至 VIP 区等候。最终，客户撤销了在平台的投诉。此案例充分表明，通过良好的沟通，能够消除误解，增强服务对象的体验，有效提升服务质量。

3. 项目案例工作流程

第一步：孕妇客户质疑

第二步：实习生应对

第三步：客户撤销投诉

（二）关键点

项目案例分析中的关键所在，案例教学中的关键知识点、技能点、态度点等；

1. 知识点：掌握交谈方法及注意事项。
2. 技能点：能根据实际需要进行有效沟通。
3. 态度点：文明沟通、尊重他人。

（三）教学使用

1. 教学组织。各学习小组针对上述案例进行分析和讨论，促进学生之间的交流与合作。

2. 过程设计

（1）课程导入：一是以此案例作为开场，引发学生对在职场工作中可能出现沟通问题的思考。二是提问学生在类似情况下可能的应对策略。

(2) 预习汇报：教师预先将此案例下发到各学习小组，各小组课下讨论案例中银行存在的问题以及实习学生处理方式的优点和可改进之处。并采用“212汇报”模式汇报案例分析成果。生生评价后，教师点拨，分享该专业学长在实际工作中的类似经验和应对方法；对学生的讨论结果进行总结，梳理出关键的知识点和技能点。

(3) 成因分析：一是引导学生分析。导致业务办理缓慢和客户不满的深层次原因，如资源配置不合理、沟通不畅等。二是解决方案探讨。让学生分组探讨可行的解决方案，从优化流程、提升沟通效率、改善服务环境等方面入手。

(4) 模拟演练：安排学生进行模拟场景演练，实践他们提出的解决方案。

3. 考核方法：采用“双抽”形式，组织学生进行模拟与客户沟通的场景演练，对学生在模拟演练中的表现进行评估，观察学生在小组讨论、发言中的参与度和表现。包括沟通技巧、问题解决能力等方面，提升沟通技能

4. 教学效果：一是知识理解。学生能够深入理解银行服务中的流程优化、客户沟通等方面的知识。二是技能提升。有效提升学生的沟通能力、问题解决能力和团队协作能力。三是态度转变。培养学生的服务意识和责任心，使其更加注重客户体验。四是实践应用。学生能够将所学知识和技能应用到实际的实习或工作场景中，提高工作效率和服务质量。