

# 防疫不停课，高职教师在行动

## —《沟通艺术》课程学思笔记

李学灵

### 一、线上培训—学而不思则罔，思而不学则殆

2月10号，学校教务处组织教师参加安徽工业经济线上教学培训课，副校长崔景茂同志带着老师们学习了教育部关于在疫情防控期间做好普通高等学校在线教学组织与管理工作的相关文件精神，老师们观看了线上课程制作视频，为老师们准备自己的线上课程打开了一扇窗。



图 1 学校线上教学研讨培训资料

### 二、收集素材一千淘万漉虽辛苦，吹尽狂沙始到金

培训结束后，学校通知2月17号要开始新学期授课，我就马不停蹄的准备新学期上课的素材。线上授课的方式多种多样，我主要借助超星学习通平台，培

训时讲了很多的授课方式，比如直播、速课、同步课堂等，但这几种方式都不太适合，我的新学期第一次课是 17 号上午一二节，短短七天内既要制作和上传课程，又要设计线上教学互动环节，完成难度较大。于是我选择了录课上传的方式，在爱课程、学银在线等网站上收集《沟通艺术》相关课程授课视频，并用录频软件进行录制，这种方式效率高且效果比较好，可以留出时间准备课堂案例、测试题及问卷调查等课堂互动活动。



图 3 收集的各类视频资源

课程章节

<p><b>1</b> 模块一沟通的基本原理</p> <p>1.1 目标、案例导入</p> <p>1.2 沟通的基本认知-第一章书本内容+PPT (A面)</p> <p>1.3 视频1什么是沟通? (A面)</p> <p>1.4 视频2沟通的概念及模式 (A面)</p> <p>1.5 视频3沟通的基本要素 (A面)</p> <p>1.6 视频4沟通的类型 (A面)</p> <p>1.7 思考练习题</p> <p>1.8 拓展资料</p> <p>1.9 视频5沟通障碍的类型 (A面)</p> <p>1.10 破解沟通障碍的方法 (A面)</p> <p>1.11 思考练习题</p> <p>1.12 学生训练手册任务一: 制订学习计划 (B面)</p>	<p><b>2</b> 模块二礼仪沟通</p> <p>2.1 目标、案例导入</p> <p>2.2 礼仪沟通第二章书本资料+PPT (A面)</p> <p>2.3 视频1女士着装 (A面)</p> <p>2.4 视频2男士着装 (A面)</p> <p>2.5 学生训练手册任务二: 自我介绍 (B面)</p>	<p><b>3</b> 访送礼仪</p> <p>3.1 视频3拜访礼仪 (A面)</p> <p>3.2 视频4接待礼仪 (A面)</p> <p>3.3 课程讨论</p>
	<p><b>5</b> 见面礼仪</p> <p>5.1 视频8见面礼仪 (A面)</p> <p>5.2 视频9坐姿礼仪 (A面)</p> <p>5.3 视频10行蹲礼仪 (A面)</p> <p>5.4 思考与练习题</p> <p>5.5 学生训练手册任务四: 礼仪沟通能力训练 (B面)</p>	<p><b>6</b> 模块三管理沟通</p> <p>6.1 目标、案例导入</p> <p>6.2 管理沟通第三章书本资料+PPT (A面)</p> <p>6.3 拓展资料-学会赞美</p> <p>6.4 视频1揭开倾听的秘密 (A面)</p> <p>6.5 视频2有效倾听是沟通的关键 (A面)</p> <p>6.6 视频3倾听的五个层面 (A面)</p>

图 4 《沟通艺术》课程章节内容

### 三、课前准备—不积跬步，无以至千里

如前所述，由于果断选择录制网络现有的课程资源，大大缩短了我的备课时间，2月14日我就将课程资源提前开放给学生，发布《沟通艺术》课程学习通知，并且安排学生进行提前预习，预习的同时做好课堂笔记，并拍照上传至学习的讨论区，这一举措能达到如下效果：第一学生居家学习，容易懒散，起到了督促学生养成认真预习的习惯；第二教师不在身边，起到掌握学生学习效果的目的。学生们第一次上传笔记，在老师的鼓励下，自愿参与度还是很高的，四个班共 152 名同学，有 122 名同学提前完成了课堂笔记并上传，在这里要强调一句：对于课堂笔记书写认真的同学一定要及时给与加分鼓励。

## 《沟通艺术》课程学习通知

李学灵 02-14 16:29 已读: 62/62

各位同学：大家好，欢迎学习本课程！寒假本来不长，今年却因为防治新型冠状病毒传染，每位同学只能在家里利用手机或者电脑开展学习活动，在这个特殊的时期里，为了能早日打赢这一战役，无数的医生、护士、警察、社区、街道等工作人员在辛苦的工作着……作为学生，我们不能冲到防疫第一线，贡献自己的一份力量，那我们应该做些什么呢？我想，我们更应该珍惜在家学习的时间，多一些阅读和思考，少一些游戏和聊天，把宝贵的时间用在增长见识和积累知识方面。

下面，我就来谈一谈，在开始学习本课程之前，需要你做好以下工作：第一步下载学习通软件，安装后，进行注册，在注册时请注意必须要绑定自己的学号，否则线上的成绩无法进行统计处理。你可以通过以下两种方式加入课程，第一，输入课程邀请码进入；第二，扫描二维码进入。第二步查看通知，详细了解课程目标、学习方式、教学计划和考核方式，完成课程的学习。

 《沟通艺术》课程学习通知.docx

图 5 《沟通艺术》课程学习通知

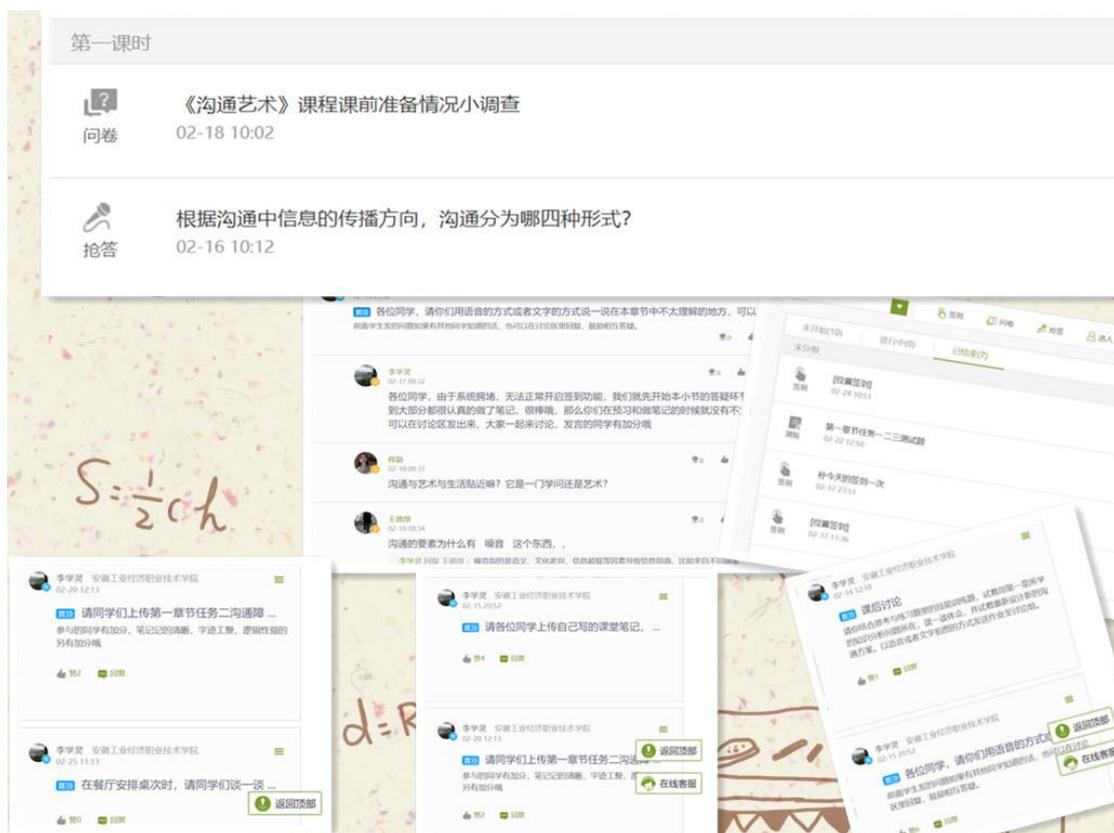
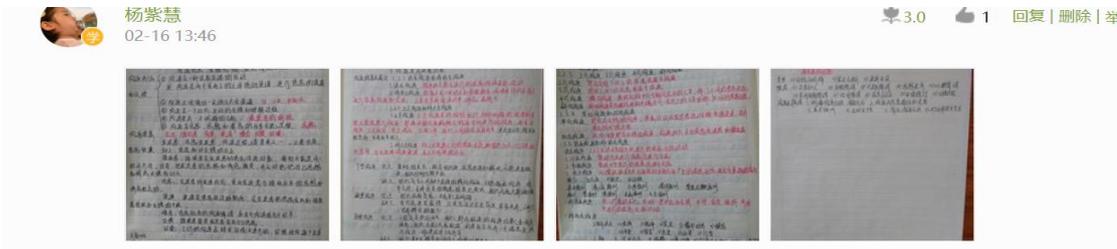


图 6 学习通课堂互动



赞4 回复



3.0 1 回复 | 删除 | 举



3.0 1 回复 | 删除 | 举

图 7 学生们的课堂笔记

#### 四、线上开讲—莫听穿林打叶声，何妨吟啸且徐行

2月17日上午8点20分，怀着激动而忐忑的心情开始了线上第一次授课，课堂的互动都提前设计好了，比如问卷调查、抢答、签到等活动，结果由于学习通当天全国使用人数过多，导致系统出了问题，各种课堂活动无法正常开展，无奈之下赶紧转移QQ群进行授课，临时改为课堂答疑，不过从互动交流的过程看，学生们的热情还是蛮高的。

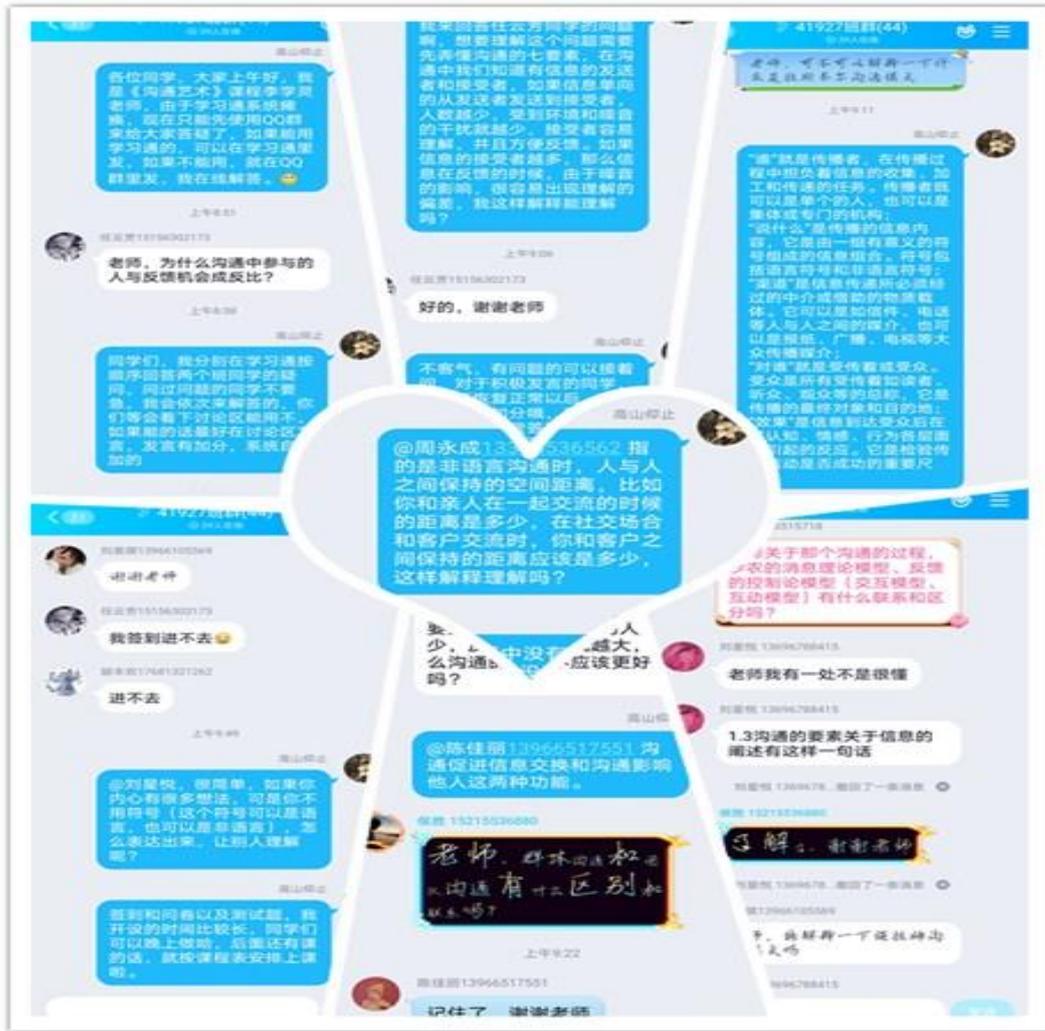


图8 课堂答疑

## 五、果断调整一少年易老学难成，一寸光阴不可轻

课前做了大量的准备工作,但主要的授课平台是依托学习通,经过第一次线上授课的教训后,赶紧成立课程授课群,实行学习通+QQ群的授课模式。在第二周遇到平台使用高峰时,我很轻松自如的完成了第二次线上授课。采用的模式是:第一,QQ群里提前通知学生在学习通里进行课程资料预习,并做好课堂笔记提前上传学习通讨论区,老师给上传的学生加分鼓励,启发学生自我学习和思考;第二,线上授课主要依托QQ群,先进行课堂提问,掌握学生的学习情况,然后结合案例分析,进行语音和文字讲解;第三,课后通过学习通发布作业或测试,通过批改,及时了解学生的薄弱点,下次课前进行分析总结。

李学灵 安徽工业经济职业技术学院 02-20 12:13

置顶 请同学们上传第一章任务二沟通障碍的类型及解决方法的笔记  
参与的同学有加分，笔记记的清晰，字迹工整，逻辑性强的另有加分哦

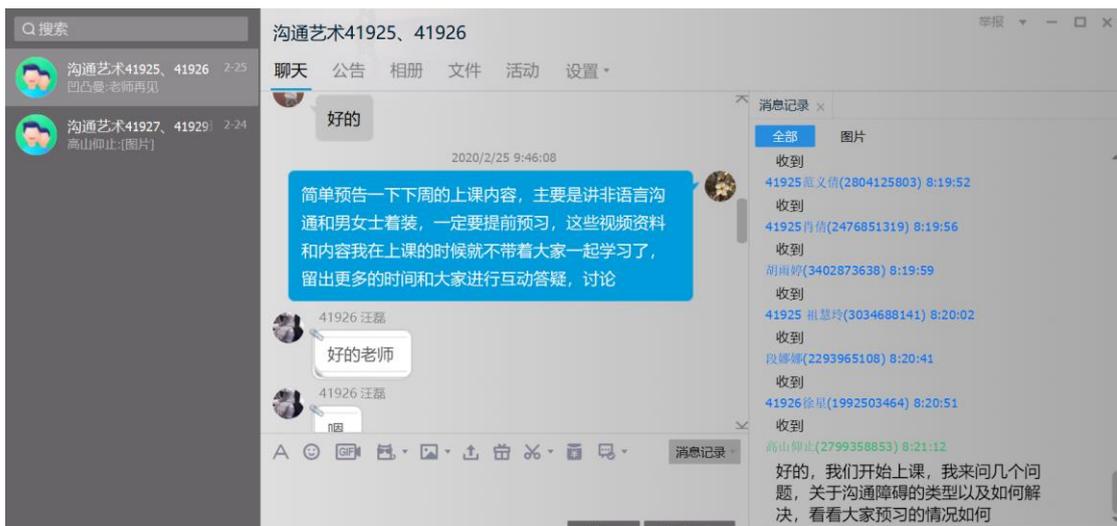
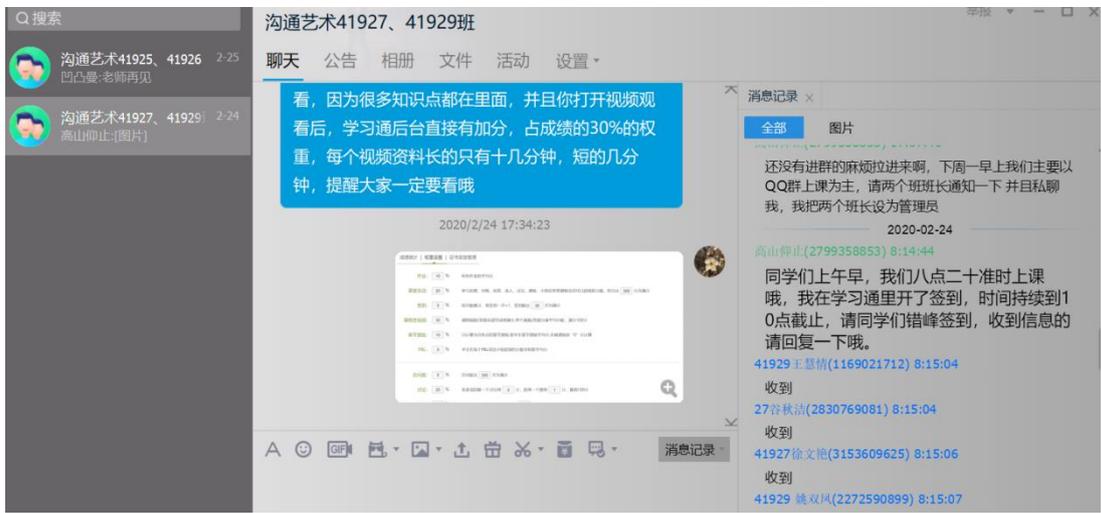


图 9 学习通+QQ 群教学内容截图

## 六、总结交流一如切如磋，如琢如磨

很遗憾的是，没有尝试直播上课，原因有二：第一，直播对网络条件要求较高，害怕在直播的过程中教师或者学生的播放端出问题，会直接影响上课质量；第二，直播结束了无法回看，不方便学生自主学习和重复学习。

但是不得不提的是，通过前期对学生的调研，学生们一致反映居家学习没有学习氛围，容易懒惰，所以这也就提醒线上授课的老师，如果不采用合适的教学方法督促学生的话，线上课堂的学习效果要大打折扣。但也不能一味追求教学质量，要求所有的课程都要次次有作业，门门有要求，最好能以教研室为单位，根据课程的性质合理分配学生的学习时间和作业量，核心课程要加强线上课堂提问和答疑环节，基础课和拓展类课程主要以兴趣启发和案例分析为主，学生们才不会反感抵触，如果不分主次的一拥而上，学生忙的顾此失彼，学习效果也就不敢保证了。