通识课课程教学大纲

SJQU-QR-JW-026（A0）

**【人际沟通艺术】**

**【The art of interpersonal communication】**

一、基本信息

**课程代码：**【2038080】

**课程学分：**【2】

**面向专业：**【全校各专业班级】

**课程性质：**选修课

**开课院系：**通识教育学院

**使用教材：**

教材：《人际沟通与交流》张美云、吴海娟，清华大学出版社，2017年1月

参考数目：1、《沟通与交流》李颖娟、丁旭，清华大学出版社，2017年1月

2、《沟通技巧》王会勇，吉林大学出版社，2016年12月

3、《沟通说写教程》周金声、赵丽玲，人民出版社，2014年1月

**课程网站网址：**

https://mooc1-1.chaoxing.com/mycourse/teachercourse?moocId=219465606&clazzid=43803878&edit=true&v=0&cpi=78698079&pageHeader=0

**先修课程：**【无】

二、课程简介

此处概述课程的研究对象及课程在专业中的作用与地位，使学生对该课程有一个总体了解。（300-400字）

现代社会人们之间的交际广度和频率度不断加大，人际沟通能力成为人们生活和工作的重要手段，社交的礼仪形象能有效地展现一个人的素养、学识、风度和魅力。《人际沟通艺术》即是一门为有效提高大学生的人际沟通能力而设计的，其重点是普及人际沟通知识、提升大学生的综合素质，训练学生口语交际能力和礼仪基础的课程，旨在通过本课程的教学和训练，使学生掌握口语交际的基本技巧和社交礼仪的基本知识，以适应未来工作、学习和生活的需要，并为人际沟通能力和社交礼仪的进一步提高奠定良好的基础。通过本课程的学习，使学生全面了解实用口才的基本知识，熟悉相关口才的基础理论和基本技巧，并在掌握相关理论的基础上提高人际沟通与交流的能力，教学活动主要通过课堂讲授、音像教学、情景演示、学生课堂展示等形式进行，注重学生职业素质和沟通能力的培养。

三、选课建议

此处给出该课程的选课建议，例如适合专业、年级、学习基础要求等建议。

该课程适合各专业年级学生学习。

1. 课程与专业毕业要求的关联性

|  |  |
| --- | --- |
|  专业毕业要求 | 关联 |
| L011 | LO111 | 倾听他人的需求和诉求点。 | ● |
| L011 | L0112 | 应用书面或口头形式，阐释自己的观点，有效沟通。 | ● |
| L041 | L0412 | 诚实守信：为人诚实，信守承诺，尽职尽责。 | ● |
| L051 | L0511 | 在集体活动中能主动担任自己的角色，与其他成员密切合作，共同完成任务。 | ● |

备注：LO=learning outcomes（学习成果）

五、课程目标/课程预期学习成果（预期学习成果要可测量/能够证明）

专业能力写到毕业要求层级（二级编码），通用能力写到指标点层级（三级编码），如果是应用型本科试点专业全部写到指标点层级（三级编码）。在“课程目标（细化的预期学习成果）”这列要写清楚指标点（或者毕业要求）在本门课程里面的具体表现，撰写时以适当的行为动词引导。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **课程预期****学习成果** | **课程目标****（细化的预期学习成果）** | **教与学方式** | **评价方式** |
| 1 | LO111 | 倾听他人的需求和诉求点。 | 课堂讲授倾听的作用与课下学生开展活动 | 课堂表现 |
| 2 | LO112 | 应用书面或口头形式，阐释自己的观点，有效沟通。 | 课堂讲授演讲的内容与学生课下准备后并在课上进行演讲展示。 | 实际沟通案例分析 |
| 3 | L0412 | 诚实守信：为人诚实，信守承诺，尽职尽责。 | 老师课上要求学生课后到图书馆借阅书籍并根据参考资料认真写作读书笔记 | 平台学习随堂测 |

六、课程内容

此处分单元列出教学的知识点和能力要求。知识点用布鲁姆认知能力的6种层次： (“**知道”、“理解”、“运用”、“分析”、“综合”、“评价”)**来表达对学生学习要求上的差异。能力要求必须选用合适的行为动词来表达。用文字说明教学的难点所在，**并标明每个单元的理论课时数和实践课时数。**

绪论：沟通与交流绪论

让学生知道这门课程的教学内容和教学计划，以及考核方式，了解这门课的要求。理解沟通与交流在人际交往中的重要作用，通过学习课程内容，能够运用所学习的知识，提高自己的沟通与交流的能力。

第一单元：沟通技巧

知道：倾听、反馈、赞美、批评、拒绝、提问、沟通中的障碍、非语言沟通、跨文化沟通、沟通礼仪。理解：有效的沟通技巧对于提高沟通效果的积极作用。分析：自己在日常生活中怎样运用了这些沟通技巧。综合：学习并了解有效的沟通技巧，运用并提高自己的沟通能力，这是本单元的难点。评价：反思自己运用有效沟通技巧的效果。

第二单元：日常沟通

知道：交友沟通与交流、与父母沟通与交流、与自己的沟通与交流、现代沟通与交流的方法和原则。理解：与不同的交往对象，运用不同的交流方式，要注意哪些原则和方法，才能有更好的沟通效果。运用：适合自己的方式方法，与人沟通与交流，收到更好的沟通效果。分析：怎样才是适合的沟通方式方法，怎样才能提高自己的沟通能力。 综合：与不同的交往对象进行沟通，恰当运用沟通技巧，有效自己提高沟通能力，这是本单元的难点。评价：客观评价自己在日常与人沟通中，效果怎样，如何提高自己的沟通能力。

第三单元：当众讲话的沟通与交流

知道：演讲、谈判、辩论的沟通与交流。按给出的主题或自选的主题准备材料，在限定的时间内进行演讲；演讲前的准备；演讲主题、选材和讲稿的设计；演讲开场、主体和结束以及演讲的语言技巧；谈判是一种最具挑战压力的沟通形式，是通过平等对话、接触来达到目标的过程。谈判是有关妥协，而非输赢的。妥协就是牺牲部分你想要的东西，一边与你的谈判对手达成双方都可以接受的协议。辩论是通过观点交锋展现思维与口才、学识与阅历的最佳平台。学习辩论的基础理论、环节拆解、类型分析的顺序，分别阐述了辩论的定义、基本态度、能力培养、组织方式，辩论中的立论、质询、反驳和总结，以及事实之辩、价值之辩、政策之辩和哲理之辩这四种最主要的辩论类型。

理解：在日常与人沟通与交流中，往往要有当众讲话表达自己的思想与观点的时候，为了更好地清晰地表达自己，我们需要锻炼自己当众讲话的能力。

运用：演讲、谈判、辩论的方法和技巧，进行有主题的当众讲话的训练。

分析：自己在参与这些活动中表现情况，进一步提高自己当众讲话的能力。

综合：演讲、谈判、辩论都是对学生的当众讲话能力的提高和锻炼，这也是对学生能力的一个挑战，也是本单元的难点。能够克服演讲恐惧，掌握讲稿的立意取材、结构设计和语言表达；能够在演讲中流畅、清晰地表达自己的思想；以及掌握演讲中的非言辞语言技巧和控场技巧。辩论，它指[彼此](https://baike.baidu.com/item/%E5%BD%BC%E6%AD%A4/81942%22%20%5Ct%20%22https%3A//baike.baidu.com/item/%E8%BE%A9%E8%AE%BA/_blank)用一定的理由来[说明](https://baike.baidu.com/item/%E8%AF%B4%E6%98%8E/39260%22%20%5Ct%20%22https%3A//baike.baidu.com/item/%E8%BE%A9%E8%AE%BA/_blank)自己对[事物](https://baike.baidu.com/item/%E4%BA%8B%E7%89%A9/1693084%22%20%5Ct%20%22https%3A//baike.baidu.com/item/%E8%BE%A9%E8%AE%BA/_blank)或问题的[见解](https://baike.baidu.com/item/%E8%A7%81%E8%A7%A3/1079985%22%20%5Ct%20%22https%3A//baike.baidu.com/item/%E8%BE%A9%E8%AE%BA/_blank)，揭露对方的[矛盾](https://baike.baidu.com/item/%E7%9F%9B%E7%9B%BE/9138469%22%20%5Ct%20%22https%3A//baike.baidu.com/item/%E8%BE%A9%E8%AE%BA/_blank)，以便最后得到[共同](https://baike.baidu.com/item/%E5%85%B1%E5%90%8C/33162%22%20%5Ct%20%22https%3A//baike.baidu.com/item/%E8%BE%A9%E8%AE%BA/_blank)的认识和[意见](https://baike.baidu.com/item/%E6%84%8F%E8%A7%81/39914%22%20%5Ct%20%22https%3A//baike.baidu.com/item/%E8%BE%A9%E8%AE%BA/_blank)；辩论旨在培养人的[思维能力](https://baike.baidu.com/item/%E6%80%9D%E7%BB%B4%E8%83%BD%E5%8A%9B/1859428%22%20%5Ct%20%22https%3A//baike.baidu.com/item/%E8%BE%A9%E8%AE%BA/_blank)。开阔学生思维，锻炼辩者的口头表达能力，查找资料的能力，搜索的能力，统筹分析的能力等。让辩者开动脑筋，从多方面去考虑问题，发散思维。加强辩论团体之间的默契、团结协助能力，增加[友谊](https://baike.baidu.com/item/%E5%8F%8B%E8%B0%8A/6171%22%20%5Ct%20%22https%3A//baike.baidu.com/item/%E8%BE%A9%E8%AE%BA/_blank)。“谈判是一种思维方式”。谈判学这门课所讲授的谈判概念、理论与技巧是每个人在生活、学习和工作中都应该具备的基本知识。最佳的谈判就是双方都非常满意的谈判——达成双赢协议，谈判双方在寻找对自己最大利益的方案的同时，也满足对方的最大利益的需要。生活中处处有谈判，如购物等，培养谈判的自觉性，习惯于以“双赢共胜”的思路来处理问题，使自己的生活更美好。评价：这一个单元的内容难度大，任务重，学生可以在这个活动中，认识到的能力和不足，以不断提高自己的沟通与表达的能力。

七、课内实验名称及基本要求（选填，适用于课内实验）

列出课程实验的名称、学时数、实验类型（演示型、验证型、设计型、综合型）及每个实验的内容简述。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实验名称 | 主要内容 | 实验时数 | 实验类型 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

七、实践环节各阶段名称及基本要求（选填，适用于集中实践、实习、毕业设计等）

列出实践环节各阶段的名称、实践的天数或周数及每个阶段的内容简述。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 各阶段名称 | 实践主要内容 | 天数/周数 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 总评构成（X） | 评价方式 | 占比 |
| X1 | 平台学习与课堂表现 | 30% |
| X2 | 实际沟通案例分析 | 30% |
| X3 | 随堂测 | 40% |

八、评价方式与成绩（必填项）

“1”一般为总结性评价, “X”为过程性评价，“X”的次数一般不少于3次，无论是“1”、还是“X”，都可以是纸笔测试，也可以是表现性评价。与能力本位相适应的课程评价方式，较少采用纸笔测试，较多采用表现性评价。

常用的评价方式有：课堂展示、口头报告、论文、日志、反思、调查报告、个人项目报告、小组项目报告、实验报告、读书报告、作品（选集）、口试、课堂小测验、期终闭卷考、期终开卷考、工作现场评估、自我评估、同辈评估等等。**一般课外扩展阅读的检查评价应该成为“X”中的一部分。**

同一门课程由多个教师共同授课的，由课程组共同讨论决定X的内容、次数及比例。

撰写人：李欣田 系主任审核签名： 审核时间：2021年9月