

《有效沟通技巧》教学大纲

课程名称：有效沟通技巧	课程所属模块：沟通表达力
课程英文名称：Effective communication skills	
总学时/周学时/学分：16/2/1	其中线下学时：8 学时
先修课程：无	
授课时间：（未排课可不填）	授课地点：（未排课可不填）
授课对象：大一到大四各专业都可选	
开课学院：东莞理工学院经济与管理学院/北京联合大学	
任课教师姓名/职称：梁洁/实验员	
答疑时间、地点与方式：微信互动、课堂及课后互动、线下特约答疑、线下期末统一答疑等。	
课程考核方式：开卷（）闭卷（）课程论文（√）其它（）	
使用教材： 《管理沟通（第5版）》，康青，中国人民大学出版社，2018年9月。 教学参考资料： 1.《关键对话——如何高效能沟通》，科里·帕特森，机械工业出版社，2012年4月。 2.《沟通力——高效人际关系的构建和维护》，威廉·瑟勒，人民邮电出版社，2021年10月。	
课程简介： 本课程针对当代大学生在学习生活及人际交往方面存在的问题及客观需求，对有效沟通的要素和原理、有效倾听、克服沟通障碍等内容进行了阐述，教学过程结合大量的心理健康和人际交往典型案例，深入分析、积极探讨，带给大学生有效的沟通技巧。	
课程教学目标 一、知识目标： 通过本课程的学习，要使学生能够了解沟通的一般规律，理解沟通的基本概念和基本原理，理解沟通的理论精髓，掌握沟通知识，习得有效的沟通技巧。 二、能力目标：	本课程与学生核心能力培养之间的关联（打钩）： 模块1：道德影响力 <input type="checkbox"/> 模块2：审美鉴赏力 <input type="checkbox"/> 模块3：协作领导力 <input type="checkbox"/>

通过本课程的学习，培养学生的有效沟通能力。有效沟通需要注意掌握有效沟通方法与技巧运用。沟通是一种生存技能，是一个人对本身知识能力、表达能力、行为能力的发挥。无论是企业管理者还是普通的职工，都是企业竞争力的核心要素，做好沟通工作，无疑是学生在将来适应社会及职场工作的前提。

三、素质目标：

通过本课程的学习，培养学生的有效沟通思维，帮助学生树立良好的沟通意识，在职业生涯中建立良好的人际关系，培养学生的可持续发展素质能力。

模块 4：认知理解力 ☐

模块 5：应用行动力 ☐

模块 6：高阶创造力 ☐

模块 7：沟通表达力 ☒

理论教学进程表

周次	教学主题	主讲教师	学时数	教学的重点、难点、课程思政融入点	教学模式 (线上/线下)	教学方法	作业安排
1-2	导学	梁洁	4	<p>导学，介绍有效沟通的基本知识、框架。</p> <p>重点：掌握管理沟通的由来以及管理沟通思考的逻辑和框架体系；本课程的亮点；管理沟通的学习方法以及注意事项等。</p> <p>难点：沟通内涵、有效沟通意义。</p> <p>课程思政融入点：学会认识人际沟通关系与塑造社会主义核心价值观</p>	线下	讲授	
3	有效沟通的概说及一般规律	赵永忠	2	<p>一、人际沟通是交流信息的过程</p> <p>二、人际沟通是有目的的活动</p> <p>三、沟通有多种形式</p>	线上/：超星泛雅平台	观看课程视频	课后章节测验

				<p>四、沟通中潜在的需要</p> <p>五、信息是一个结合体</p> <p>六、信息的意义因人而异</p> <p>七、信息可以表达不同程度的礼貌</p> <p>重点：1、沟通的要素有哪些？</p> <p>2、沟通中有哪些潜在的需要？</p> <p>3、沟通漏斗由哪些组成？</p> <p>难点：4、人际沟通有哪些目的？</p> <p>5、解释积极面子和消极面子的概念。</p>			
4	有声语言的有效沟通	赵永忠	2	<p>一、自信的交流</p> <p>二、保持良好情绪，避免以偏概全</p> <p>三、区分事实与推论，按照事实描述</p> <p>四、真诚赞美和谨慎批评</p> <p>五、不断学习，动态评价</p> <p>重点：1、为何交谈时要避免推论性陈述？</p>	线上/：超星泛雅平台	观看课程视频	课后章节测验

				2、赞美有哪些方法？ 3、批评时应注意什么？ 难点： 4、如何运用“三明治”批评法？ 课程思政融入点： 通过自我认知与定位，树立新时代中国特色社会主义理想与奋斗目标			
5	非语言信息的有效沟通	赵永忠	2	一、身体姿势 二、表情交流 三、眼神交流 四、身体接触 五、空间信息 六、衣着和身体饰物 重点： 1、身体姿势有哪些？ 2、如何控制表情？ 3、眼神交流有哪些作用？ 难点： 4、空间距离的分类？	线上/：超星泛雅平台	观看课程视频	课后章节测验
6	有效沟通中的倾听及发现身边的陌生贵人	赵永忠	2	一、移情倾听和客观倾听 二、表层倾听和深层倾听	线上/：超星泛雅平台	观看课程视频	课后章节测验

				<p>三、积极倾听和消极倾听</p> <p>四、我们需要陌生贵人</p> <p>五、与身边贵人的沟通障碍</p> <p>六、与身边贵人的有效沟通</p> <p>重点：1、倾听有哪些作用？</p> <p>2、移情倾听是什么？</p> <p>3、如何有效开发管理陌生贵人？</p> <p>4、自我障碍有哪些？</p> <p>难点：5、表层倾听和深层倾听分别指什么？</p> <p>6、积极倾听有什么功能？</p> <p>7、社交沟通有哪三类？</p> <p>课程思政融入点：通过沟通客体分析，凝练出“我与他人、组织、社会和未来”的关系，培育集体主义与爱国主义精神</p>			
7-8	串讲与总结	梁洁	4		线下	讲授	

合计:	16				
考核方法及标准					
考核形式		评价标准		权重	
考勤及线下课堂表现		旷课一次扣 20 分, 请假一次扣 10 分 (满分 100 分)		10%	
观看视频		根据观看视频的完成情况评分 (满分 100 分)		30%	
线上习题		线上习题的完成情况 (满分 100 分)		10%	
期末考试 (课程论文)		按照完成情况 (满分 100 分)		50%	
备注: 根据《东莞理工学院考试管理规定》第十二条规定: 旷课 2 次 (或 4 课时) 学生不得参加该课程的期终考核。					
大纲编写时间: 2024 年 1 月 9 日					
系 (部) 审查意见: 同意			模块负责人审查意见:		
系 (部) 主任签名: 陈海东			模块负责人签名:		
日期: 2024 年 1 月 17 日			日期: 年 月 日		

注: (正式大纲中将此部分内容删除)

- 1、本模板适合按周次排课的理论课程和实验课程。
- 2、教学大纲篇幅请控制在 5 页以内, 文件名: 《课程名称》-教师姓名-授课对象, A4 版面, 标准页边距, 段前段后 0 行, 行距固定值 18 磅, 字号大小均为 5 号, 中文字体为宋体, 英文和数字为 Times New Roman 体。
- 3、课程相关信息必须与教务处发出的确定的汇总表信息一致, 如果选择“其它”考核方式, 在后面须补充说明详细的考核方式。
- 4、课程教学目标: 课程教学须确立价值塑造、能力培养、知识传授三位一体的课程目标, 并高度精炼概括 3-5 条课程教学目标, 注明每条目标所要求的学习目标层次 (理解、运用、分析、综合和评价)。本课程教学目标须与授课对象的专业培养目标有一定的对应关系。
- 5、学生核心能力即毕业要求或培养要求, 请任课教师从授课对象人才培养方案中对应部分复制 (<http://jwc.dgut.edu.cn/>)。

6、结合授课要点，设计不少于3个思政育人的典型教学案例（思政映射与融入点），并明确教学方法和考核方式。

7、教学模式：教学方式须选择“线上线下混合式教学”或者“线下教学”其中一种方式。选择“线上线下混合式教学”教学方式的大纲，须提供完整的实施方案（含线上开展教学形式、平台网址、考核方式等内容）。

8、教学方法：讲授/小组讨论/报告/实验/实训/参观体验/任务驱动等。

9、若课程无理论教学环节或无实践教学环节，可将相应的教学进度表删掉。

10、成绩评定方法及标准需要明确课程考核的具体形式（例如考勤、课后作业、期中测验、文献翻译、论文撰写、课堂测验、期末考试……）和权重，具体考核方式还须明确评价标准是等级制还是百分制？两者之间如何等价？理论课程的权重一般是按照平时成绩30%和期末成绩70%比例构成，但鼓励任课教师采取多元化评价手段，增加平时成绩权重，但建议不超过50%。教学大纲公布后，任课教师严格按照成绩评定方法及标准对学生进行评价，不可再修改教学大纲。

11、各系（部）负责人对教师提交的本学期课程教学大纲进行审核，在“系（部）审查意见”处签署意见并签名（可用电子章），并将最终审核过的教学大纲（PDF格式）全部上网。

12、模块负责人对各学院教师提交的下一学期课程教学大纲进行预审核，在“模块负责人审查意见”处签署意见并签名（可用电子章）。