

《 与人合作 》 课程标准

课程代码	159667			课程类别	专业拓展课		
总学时	36	计划理论学时	36	计划实验/实训学时	0	计划线上学时	0
课程学分	2.0			开课学期	第二学期		
适用专业	机电一体化技术（三二分段）			考核方式	考查		
成绩评定	平时考核(30 %)+期末综合性考核(70 %)方式。						
编制人	黄建新			制定时间	2026.03.07		

《与人合作》课程标准说明

一、课程定位

人际关系与沟通技巧是各类高校学生都应当着力提高与训练的一项基本素质，它关系到学生将来的社交、求职、工作、升迁等问题。如果学生在这方面存在短板，可能会严重影响今后的发展与前途，所以必须引起足够的重视并加以培养。

本课程从处理人际关系的基本原则、构建良好人际关系的方法、怎样认识自我和评价自我、如何在人际交往中管理自我形象、影响人际沟通的因素、培养人际沟通能力的方法、人际沟通的两种方式及网络沟通的特点、人际沟通的基本步骤、消除人际沟通障碍的方法、有效倾听、提问、反馈、使用肢体语言的技巧、与职场中不同类型的人沟通的技巧、与同事相处的原则、技巧与禁忌、与上司相处的原则、技巧与禁忌、与四种典型下属相处的技巧、与客户沟通的技巧等方面，全方位、多角度地介绍了人际交往与沟通中遇到的问题和处理技巧，以提高学生的社会交际和工作交际能力，帮助其更好、更快地适应社会。

二、教学目标

（一）总体目标

通过本课程的学习，帮助学生提升自己的人际交往与沟通能力，在人际交往中实现自我成长和自我管理，并能自主地处理人际交往中出现的冲突和压力。

（二）具体目标

1. 知识目标

- （1）掌握构建良好人际关系的方法。
- （2）掌握如何在人际交往中管理自我形象。
- （3）能运用所学的沟通技巧妥善处理人际关系。
- （4）掌握培养人际沟通能力的方法。
- （5）掌握消除人际沟通障碍的方法。
- （6）掌握有效反馈的技巧。
- （7）掌握有效使用肢体语言的技巧。
- （8）掌握与职场中不同类型的人沟通的技巧。
- （9）掌握与同事相处的原则、技巧与禁忌。
- （10）掌握与上司相处的原则、技巧与禁忌。

(11) 掌握与四种典型下属相处的技巧。

(12) 掌握与下属相处的禁忌。

(13) 掌握与客户沟通的技巧。

2. 职业技能目标

(1) 能够在生活与工作中建立良好的人际关系。

(2) 能够在人际沟通中灵活运用所学的沟通技巧妥善处理人际关系。

(3) 能够有效传递信息、有效倾听、有效提问、有效回应，化解难题，消除障碍，增进情感。

(4) 能够用非暴力沟通的方式有效化解人际冲突，建立和谐关系，提高学生的应变能力。

(5) 能够在职场与同事、上司、下属和谐相处，有效沟通，开拓学生的处理职场人际关系的能力。

(6) 能够自如地与客户进行沟通，建立与维护良好的客户关系。

3. 职业素养目标

(1) 运用人际关系与沟通技巧，提高个人魅力与沟通能力。

(2) 掌握必要的职场沟通技能，融洽职场人际关系，提升工作效率。

(3) 提高人际关系处理能力，建立有建设性的人际氛围，运用有效的沟通技巧处理人际关系。

(4) 全面提升学生的职业素质（观念、态度、能力）。

三、教学内容设计

课程内容和学时分配表

章节	内 容	理论学时	实训/实验学时	线上学时	学时小计
1	我们生活在社会关系中	4			
2	人际交往从认识自我和他人开始	4			
3	我们周围的人际关系	4			
4	人们为什么会互相交流	4			
5	人们怎样互相交流	4			
6	我们需要掌握的人际沟通技巧	4			
7	初入职场——职场中的人际关系	2			
8	与同事沟通的技巧——伸出你的手	2			

9	与上司沟通的技巧——抬起你的头	2			
10	与下属沟通的技巧——打开你的心扉	2			
11	与客户沟通的技巧——拿出你的真诚	4			
合计		36			

四、教学实施

1、教学方法与手段

在本课程教学过程中，教师可以采取以下教学方法。

(1) 案例引导，深度解析。在本课程中，教师可以从“导引案例”栏目中的典型案例来引导所讲内容，列举一些人际交往与沟通中的正反面案例，强化学生的认识，拓展学生的视野。

(2) 情景模拟，角色扮演。在本课程“训练营”板块实践教学，教师可以通过一些游戏让学生扮演特定情境中的有关角色，通过体验式学习演练达到掌握知识技能的目的。

(3) 媒体演示，专项实践。在课堂教学过程，教师可以灵活运用视频，根据教学内容进行随堂专项实践，充分调动学生听觉、视觉、实际演练的积极性，在活跃课堂气氛的同时强化教学效果。

2、教学评价

本课程教学评价坚持“以评促学、以评促练”，贴合专业拓展课定位和人际沟通核心培养需求，实行过程性评价与终结性评价相结合的综合评价方式，总评成绩以考查形式呈现。过程性评价占比 30%，重点考核学生课堂参与、案例讨论发言、分组协作表现及情景模拟实训效果，跟踪学生沟通技能的阶段性提升。终结性评价占比 70%，以课程论文、沟通案例分析报告或综合技能展示为主，考查学生对人际沟通技巧的综合运用能力。评价过程中引入企业导师参与点评，确保评价贴合职场实际需求，同时注重评价反馈，及时指导学生弥补不足，全面检验学生的知识掌握、技能运用及职业素养养成情况，实现评价与教学、实践的有机融合。

五、教学内容任务表

第一章 我们生活社会关系中

学习性工作任务或项目	1. 目标：了解为什么社会关系对我们如此重要；了解处理人际关系的基本原则；掌握构建良好人际关系的方法。	载体或活动
	2. 具体任务：认识人际关系。 3. 活动设计：案例展示-讲评	情景案例+栏目

学习方法建议	讲授法+案例法		
学习重点与难点	重点：处理人际关系的基本原则 难点：构建良好人际关系的方法		
组织实施建议	理实一体专题化教学		
学习场地与设施建议	投影仪、提供宽带网络		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
为什么社会关系对我们如此重要	了解为什么社会关系对我们如此重要	为什么社会关系对我们如此重要	2
处理人际关系的基本原则	了解处理人际关系的基本原则	处理人际关系的5个基本原则	1
如何构建良好的人际关系	掌握构建良好人际关系的方法	个体交往、社会交往和网络交往的方法和技巧	1
本学习单元学时小计			4

第二章 人际交往从认识自我和他人开始

学习性工作任务或项目	1. 目标：了解怎样认识自我和评价自我；掌握如何在人际交往中管理自我形象；理解人与人之间的差异。 2. 具体任务：认识自我和评价自我、如何在人际交往中管理自我形象。 3. 活动设计：案例展示-学生实践-讲评	载体或活动	
		情景案例+栏目	
学习方法建议	讲授法+实践法		
学习重点与难点	重点：自我概念、自我评价 难点：怎样看待“三个我”的差异		
组织实施建议	理实一体专题化教学		
学习场地与设施建议	投影仪、提供宽带网络		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
怎样认识自我和评价自我	了解自我概念的客观性和主观性	第一印象的重要性	2
如何在人际交往中管理自我形象	自我形象的重要性、自我形象六要素、自我形象管理	自我形象的4个重要性、自我形象的6个要素	1
理解人与人之间的差异	了解人的性格类型鉴别、人的几种性格类型、认知偏差	8种性格类型	1
本学习单元学时小计			4

第三章 我们周围的人际关系

学习性工作任务或项目	1. 目标：认识我们周围基本的人际关系；能运用所学的沟通技巧妥善处理人际关系。	载体或活动
		情景案例+栏目

	2. 具体任务：学习 3. 活动设计：案例展示-学生实践-讲评		
学习方法建议	讲授法+实践法		
学习重点与难点	重点：亲子关系、师生关系、同学关系、恋爱关系 难点：与父母沟通的技巧		
组织实施建议	理实一体专题化教学		
学习场地与设施建议	投影仪、提供宽带网络		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
亲子关系	了解亲子关系的特点	左右孩子一生的亲子关系、亲子关系的特点、与父母沟通的技巧	1
师生关系	学会与老师交流	大学师生关系的特点、与老师交流的原则、与老师交流的艺术	1
同学关系	学会与同学交往	大学生人际交往的基本特点、影响大学生人际关系的主要因素、大学生人际交往的原则	1
恋爱关系	树立正确的爱情观	大学生的恋爱特点、学会在爱情中成长、正确面对爱情引发的困惑	1
本学习单元学时小计			4

第四章 和说话一样高效的沟通方式——非语言沟通

学习性工作任务或项目	1. 目标：了解为什么人的成长离不开与他人的交流；了解影响人际沟通的因素；掌握培养人际沟通能力的方法。 2. 具体任务：掌握培养人际沟通能力的方法。 3. 活动设计：案例展示-学生实践-讲评	载体或活动	
		情景案例+栏目	
学习方法建议	讲授法+实践法		
学习重点与难点	重点：人际沟通、单向沟通、双向沟通、影响人际沟通的因素、人际沟通能力 难点：双向沟通、影响人际沟通的因素		
组织实施建议	理实一体专题化教学		
学习场地与设施建议	投影仪、提供宽带网络		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
人的成长离不开与他人的交流	理解人们为什么要相互交流？	人际关系既然是人在社会中生存和发展的前提	2
影响人际沟通的因素	理解影响人际沟通的三因素	文化因素对人际沟通的影响、环境因素对人	1

		际沟通的影响、个人因素对人际沟通的影响	
如何培养人际沟通能力	了解沟通能力的基本结构	意识和思维方面的沟通能力、情绪方面的沟通能力、表达方面的沟通能力	1
本学习单元学时小计			

第五章 人们怎样互相交流

学习性工作任务或项目	1. 目标：了解人际沟通的两种方式及网络沟通的特点；了解人际沟通的基本步骤；掌握消除人际沟通障碍的方法。 2. 具体任务：练习人际沟通技能。 3. 活动设计：案例展示-学生实践-讲评		载体或活动
			沟通技能训练
学习方法建议	讲授法+实践法		
学习重点与难点	重点：语言沟通、非语言沟通、人际沟通步骤、人际沟通障碍 难点：语言沟通、非语言沟通		
组织实施建议	理实一体专题化教学		
学习场地与设施建议	投影仪、提供宽带网络		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
人际沟通的两种方式及网络沟通	学会沟通的两种方式及网络沟通	语言沟通、非语言沟通	2
人际沟通的基本步骤	学会使沟通更有效	做好沟通前的准备工作、确认对方的需求、准确阐述自己的观点、恰当地处理双方的异议、达成协议、履行协议	1
如何消除人际沟通的障碍	克服人际沟通障碍	为什么会存在人际沟通障碍、人际沟通障碍的类型、克服人际沟通障碍的方法、	1
本学习单元学时小计			

第六章 我们需要掌握的人际沟通技巧

学习性工作任务或项目	1. 目标：学习有效发送信息的技巧；了解有效倾听的技巧；了解有效提问的技巧；掌握有效反馈的技巧；掌握有效使用肢体语言的技巧。 2. 具体任务：练习有效倾听、有效提问、		载体或活动
			沟通技能训练

	有效反馈。 3. 活动设计：案例展示-学生实践-讲评		
学习方法建议	讲授法+实践法		
学习重点与难点	重点：有效发送信息、有效倾听、有效提问、有效反馈、肢体语言 难点：有效的人际沟通技巧		
组织实施建议	理实一体专题化教学		
学习场地与设施建议	投影仪、提供宽带网络		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
有效发送信息	学会有效发送信息的方式	明确信息的接收对象、确定恰当的发送内容、选择合适的信息传递形式、选择合适的信息传递时机	0.5
有效倾听	学会有效倾听的技巧	倾听的原则、倾听的类型、有效倾听的技巧	1
有效提问	学会有效提问的技巧	提问的原则、有效提问的技巧	1
有效反馈	学会有效反馈的技巧	反馈的原则、有效反馈的技巧	0.5
有效的肢体语言	学会改善自己的肢体语言；洞察对方的肢体语言	恰当运用肢体语言的技巧、改善自己的肢体语言、洞察对方的肢体语言	1
本学习单元学时小计			

第七章 初入职场——职场中的人际关系

学习性工作任务或项目	1. 目标：了解职场人际关系；掌握与职场中不同类型的人沟通的技巧。 2. 具体任务：练习与上司、与下属、与同事沟通。 3. 活动设计：案例展示-学生实践-讲评	载体或活动	
		职场沟通训练	
学习方法建议	讲授法+实践法		
学习重点与难点	重点：职场人际关系、支配型性格、影响型性格、稳定型性格、服从型性格 难点：性格矩阵图、四种性格类型的特点		
组织实施建议	理实一体专题化教学		
学习场地与设施建议	投影仪、提供宽带网络		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
了解工作环境并进入职业角色	尽快了解工作环境、尽快适应职场人际关系、尽快进入	职业素养的训练	1

	职业角色		
职场人际关系解析	学会处理职场人际关系	职场人际关系的特点、影响职场人际关系的因素、职场人际关系的发展过程、职场人际关系的处理原则	0.5
与不同性格类型的人沟通的技巧	学会与不同性格类型的人的相处之道	性格矩阵图、四种性格类型的特点、不同性格类型的人之间的相处之道	0.5
本学习单元学时小计			2

第八章 与同事沟通的技巧——伸出你的手

学习性工作任务或项目	1. 目标：了解同事之间的差异；了解四种典型的同事；掌握与同事相处的原则、技巧与禁忌。 2. 具体任务：练习与同事沟通。 3. 活动设计：案例展示-学生实践-讲评	载体或活动	
		与同事沟通训练	
学习方法建议	讲授法+实践法		
学习重点与难点	重点：影响同事关系的因素，与同事相处的原则与技巧，与不同类型同事相处的方法，与同事沟通的原则与技巧 难点：与不同类型同事相处的方法，与同事相处、沟通的技巧		
组织实施建议	理实一体专题化教学		
学习场地与设施建议	提供宽带网络		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
熟悉工作环境并融入团队	学会融入同事的爱好之中，增进与同事的交往和沟通	同事间沟通的重要性	1
认识你的同事	学会与同事和谐相处	同事之间的差异、四种典型的同事	0.5
与同事相处的原则、技巧与禁忌	学会与同事融洽相处	与同事相处的基本原则、与同事相处的基本技巧、与四种典型同事相处的技巧、与同事相处的禁忌	0.5
本学习单元学时小计			

第九章 与上司沟通的技巧——抬起你的头

学习性工作任务或项目	1. 目标：了解上司难相处的原因；了解不同类型的上司；掌握与上司相处的原	载体或活动	
		下属与上司沟通训	

	则、技巧与禁忌。 2. 具体任务：练习与上司沟通。 3. 活动设计：案例展示-学生实践-讲评	练	
学习方法建议	讲授法+实践法		
学习重点与难点	重点：上司、命令型上司、教练型上司、支持型上司、授权型上司 难点：与四种典型上司相处的技巧		
组织实施建议	理实一体专题化教学		
学习场地与设施建议	投影仪、提供宽带网络		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
认识你的上司	学会与上司建立和谐关系	了解上司难相处的原因、四种典型的上司	1
与上司相处的原则、技巧与禁忌	学会与四种典型上司相处的技巧	与上司相处的基本原则、与上司相处的基本技巧、与四种典型上司相处的技巧、与上司相处的禁忌	1
本学习单元学时小计			2

第十章 与下属沟通的技巧——打开你的心扉

学习性工作任务或项目	1. 目标：了解看待下属的几种观点；了解不同类型的下属；掌握与四种典型下属相处的技巧；掌握与下属相处的禁忌。 2. 具体任务：练习与下属沟通。 3. 活动设计：案例展示-学生实践-讲评	载体或活动	
		上司与下属沟通训练	
学习方法建议	讲授法+实践法		
学习重点与难点	重点：X理论、Y理论、Z理论、良驹型下属、黑马型下属、黄牛型下属、笨熊型下属 难点：X理论、Y理论、Z理论		
组织实施建议	理实一体专题化教学		
学习场地与设施建议	投影仪、提供宽带网络		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
认识你的下属	了解四种典型的下属	看待下属的三种观点、四种典型的下属	1
与下属相处的原则、技巧与禁忌	学会与四种类型下属相处	与下属相处的基本原则、与下属相处的基本技巧、与四种类型下属相处的技巧、与下属相处的禁忌	1

本学习单元学时小计	2
-----------	---

第十一章 与客户沟通的技巧——拿出你的真诚

学习性工作任务或项目	1. 目标：了解与客户沟通的原则；熟悉不同类型的客户；掌握与客户沟通的技巧。		载体或活动
	2. 具体任务：练习与客户沟通。 3. 活动设计：案例展示-学生实践-讲评		与客户沟通训练
学习方法建议	讲授法+实践法		
学习重点与难点	重点：客户、驾驭型客户、表现型客户、平易型客户、分析型客户 难点：与不同类型客户沟通的技巧		
组织实施建议	理实一体专题化教学		
学习场地与设施建议	投影仪、提供宽带网络		
学习单元设计	拟实现的能力目标	必须掌握的知识内容	学时
销售沟通概述	了解客户的类型	销售关系中的沟通风格、客户的类型、与客户沟通的原则	2
与客户沟通的技巧	学会与不同类型的客户沟通	与客户沟通的基本技巧、与不同类型客户沟通的技巧、销售沟通中的障碍与润滑剂	2
本学习单元学时小计			4

六、教材选用建议

《人际关系与沟通技巧》（附微课 第3版）（书号：ISBN 978-7-115-62969-2），龙璇主编，人民邮电出版社，2023年12月出版。

七、教学资源的开发与利用

（1）积极开发和利用网络课程资源，不断增加教学资源的品种，不断提高教学资源的针对性。

（2）通过整合各种资源，为学生创造实践的良好资源环境，全方位推动理论联系实际，切实促进产学结合，全面提高学生的综合素质和实践能力，并能在各个方面迅速适应社会需求。

本课程现有的教学资源主要有教学大纲、课程标准、讲义、课程思政指引、电子课件、电子教案、习题答案、试题汇编、实训指导手册、补充案例等，为教师的

教学和学生的学习提供了丰富的配套资源。

八、软硬件条件

本课程在课堂教学中十分注意运用现代的教学理念与教学方法，当然，这些理念和方法的运用离不开现代教学技术手段的支持。这些现代教学技术手段的运用不仅促进了教学活动的开展，激发了学生的学习兴趣，同时也提高了教学效果。

（1）多媒体手段运用

多媒体技术集声、像、字、画动态显示于一体，图文并茂，形象生动，能够达到抽象概念具体化，微观概念宏观化的良好效果。本课程通过多媒体课件的展示，让学生更加容易理解接受，从而提高教学效果。

（2）网络教育手段的运用

- 中国大学 MOOC
- 淘课网
- 行课网
- 哔哩哔哩

九、其他说明

根据本课程标准，任课教师可根据需要编制学期教学进度计划，还可参考各学期的实际教学时间长短合理调整教学内容。

在实际组织教学的过程中，任课老师可以在完成课程标准规定内容的同时，根据自身院校的教学要求适当调整教学内容，增强内容的实用性；也可根据客观实际的发展变化适当补充或调整部分内容。