

# 沟通技巧课程简介

---

## 沟通是啥

- communication: 通信（不对，+tele），交际，交流，信息，沟通，通讯，传播
- Dept of Communication: 居然是传媒学院
- 时代的变化使得一些词的含义也在变化，不同的近义词汇地使用可能会混淆想要表达的意思

## 为什么需要沟通

- 不当的沟通有可能引起误会
- 四大需求：生理需求，认同需求，社交需求，目标需求

## 为什么有这门课

- 计算机学院的学生需要学会在人群面前展示和说明自己的技术和需求
- 课程目标：
  - 有力地表达个人观点
  - 在团队中有效地理解别人与被别人理解
  - 高效而有力地领导团队
  - 文献检索和有效阅读
  - 技术文档写作和演示地原则
- 五个主题：个人沟通，团队沟通，文献检索，技术文档写作，公开演示

## 组织与考核

- 分组：10人/组，共20组
- PTA期末考试，诚信守则
- 考核：
  - 课程作业 30%
  - 课内研讨 30%
  - 期末考试 40%
- 互评作业

---

# 个人沟通

---

## 为什么需要重视表达

- 思想的交流和碰撞

## 说服的基本原则

- 个人表达地核心是说服
- 说服的基本原则
  - 知道自己要说什么
    - 脑子里有全局概要，先描述“是什么”
    - 一般分成三个左右要点，描述“做什么”
    - 举例帮助理解
    - 最后综述和总结
  - 告诉听众为什么要听我说
    - 了解你的听众
    - 了解听众关心的点
    - 激起听众的好奇心
    - 始终紧扣对方的关注点
  - 文贵简
    - 直奔主题
    - 提炼精要
  - 及时根据反馈进行互动
    - 关心听众的存在
- 说服的小技巧
  - 讲故事不讲道理——让观众自我领悟
  - 不必直接反对，避免争辩保持友好
  - 换个独特的角度，比长篇大论有用

## 提问的智慧

- 提问前的准备
  - 先自助后人助
  - 网上搜索
  - FAQ
  - 说明书
- 提问时
  - 找对人：新手论坛，在线客服，主题相关，不要乱跑，注意礼节
  - 说对话
  - 没有人欠你一个回答
- eg: 如何提问关于代码的问题