

AI 技术在人际沟通教学中教学模式及实施方案的探讨

李新艳, 李维锦

云南林业职业技术学院, 云南 昆明 650222

DOI:10.61369/ECE.2025120015

摘 要 : 伴随人工智能技术的发展和推广, 高等教育领域迎来了转型与变革契机。基于机器学习、自然语言识别底层技术, AI 技术展现出强大的自主学习能力, 成为教师教学与学生学习的一大助手。人际沟通是一门面向职场沟通和交往场景的课程, 如何发挥 AI 智能技术的优势, 引入模拟现实对话情景, 拉近课堂教学与职场交往的距离, 帮助学生掌握专业化的沟通和表达技巧, 成为教师创新课程教学模式的重要问题。本文以秘书人际沟通教学为例, 分析课程教学存在的问题, 围绕智能情景创建、个性化学习、实时互动反馈、AI 建模润色四个方面, 创新人际沟通课程教学模式, 提出具体的实施方案, 为课程教学效果提升提供新方向和思路。

关 键 词 : AI 技术; 人际沟通; 教学模式; 实施方案

Exploration on Teaching Mode and Implementation Plan of AI Technology in Interpersonal Communication Teaching

Li Xinyan, Li Weijin

Yunnan Forestry Technical College, Kunming, Yunnan 650222

Abstract : With the development and popularization of artificial intelligence technology, the field of higher education has ushered in opportunities for transformation and reform. Based on underlying technologies such as machine learning and natural language recognition, AI technology demonstrates strong autonomous learning capabilities, becoming a powerful assistant for teachers' teaching and students' learning. Interpersonal communication is a course oriented to workplace communication and interaction scenarios. How to leverage the advantages of AI technology, introduce simulated real-world dialogue scenarios, narrow the gap between classroom teaching and workplace interactions, and help students master professional communication and expression skills has become an important issue for teachers to innovate course teaching modes. Taking the teaching of secretarial interpersonal communication as an example, this paper analyzes the problems existing in course teaching, innovates the teaching mode of interpersonal communication courses around four aspects: intelligent scenario creation, personalized learning, real-time interactive feedback, and AI modeling and polishing, and proposes specific implementation plans, providing new directions and ideas for improving the teaching effect of the course.

Keywords : AI technology; interpersonal communication; teaching mode; implementation plan

引言

在数字时代下, 我国大力推进人工智能在教育领域的应用, 要求教师提供数字技术素养与人工智能素养, 将数智化技术运用到课程教改与教学创新过程中, 弥补传统课程教学资源更新滞后、学生个性化需求考量不到位等不足。在社会激烈的市场竞争中, 无论是商务会议还是日常工作交往, 都要求秘书人才具备较强的沟通能力, 能够根据不同场合, 做出合理的沟通和应对。而 AI 技术给人际沟通课程教学创新创造了条件, 教师可以根据课程的实践训练需求, 使用 AI 大模型平台, 导入真实性、典型性强的职场沟通案例, 营造贴近实际工作环境的沟通情景, 激发学生的学习兴趣; 也可以借助大模型的评价和打分系统, 分析学生表达内容和方式存在的不足, 提高个性化指导水平。由此, 将 AI 技术与人际沟通高职教学活动深度融合, 丰富课程教学资源, 创新学生学习方式, 提高课程教学质量势在必行。

一、秘书专业人际沟通课程教学存在的问题

(一) 理论与实践脱节

人际沟通课程教学内容与职场工作需求相脱节。在以往人际沟通课程教学中, 受传统教学理念的限制, 部分教师通常围绕教

材, 设计教学内容, 整节课大多以讲授理论知识为主, 由于这些知识与现实工作场景相距较远, 即便学生能够将理论知识记下来, 也很难运用在未来工作中^[1]。同时, 由于教材版本更新不及时, 学生难以接触大量的职场沟通案例, 缺乏口语交际和锻炼的资源支撑, 难以有效提升沟通能力。

（二）教学手段单一化

部分教师采用的教学方式和手段较为单一，难以调动学生学习积极性。在传统人际沟通课堂教学活动中，部分教师占据着主导地位，从头到尾都在讲授知识，使学生处在被动学习和吸收状态，长此以往，课堂氛围相对枯燥和沉闷，甚至会使学生丧失学习兴趣。同时，在大班授课模式下，教师面向的学生数量较多，为保证教学进度，很难照顾不同学生的学习进度和疑难问题，更无法开展个性化指导活动^[2]。

（三）评价体系滞后

以往的人际沟通课程考核手段以卷面考试为主，学生的笔试成绩在总成绩中占比较高，最终考核结果难以反映学生的职场沟通能力，考核缺乏全面性和客观性^[3]。尽管有教师会在课堂中提问，观察学生的学习情况，但这种考核方式存在一定的局限性，考察的学生数量较少，无法全面考察全体学生的过程性表现，不利于学生发现自身问题，难以运用评价工具帮助学生掌握沟通技巧。

（四）教改滞后于科技发展

人际沟通课程教学改革未能跟上现代科学技术的发展趋势。在教育数字化转型趋势下，大数据、智慧教学平台、AI 工具涌入教育领域，冲击着传统课程体系与教师角色。但是，部分教师未能认识到先进科技对教育的辅助作用，对前沿数字技术、生成式人工智能、大模型的关注较少，尚未熟练掌握这些技术的功能，也就无法将其运用在教学中，阻碍了课程教学改革。

二、AI 技术在人际沟通教学中的应用模式

（一）智能情景模拟训练

AI 技术能够按照用户需求，供给多样化的学习资源，建构各类职场交际场景。教师可以将 AI 技术运用在备课环节，结合课程教学目标与学生学习兴趣，创设职场人际沟通场景，加深学生对理论知识的理解，帮助其将知识转化为沟通技巧^[4]。在课堂教学中，对于理论性强的教学模块，教师可以使用 AI 技术，设计职场中的人际交往主题，让学生按照主题情景，给出合乎职场规范的答案，并通过 AI 语音识别技术，针对性地分析。在模拟训练过程中，AI 能够根据学生在不同场景的对话表现，判断其处在何种心理或情绪状态，给出反馈结果^[5]。教师可以深入分析最终的数据报告，摸清学生遇到的典型问题，针对性地开展指导工作。在商务谈判场景中，教师可以使用大模型，模拟某个品牌的谈判场景，制造突发性的事件，锻炼学生应变能力与沟通能力。

（二）个性化学习路径设计

由于学生理解能力、表达能力和沟通能力存在差异，教师应运用 AI 自适应教学系统，搜集学生在课前、课中和课后的学习表现，综合分析学生的书面表达、口头表达能力与逻辑思维能力，绘制个性化的学习画像^[6]。根据系统生成的学生画像，教师可以从整体上，把握各班学生学情，合理地教学班级教学目标，制定适合不同学生的教学方案，满足多样化的学习需求。对应变能力与沟通能力弱的学生，教师可利用 AI 系统辅助功能，围绕常用沟

通场景与危机处理情况，开发专题案例库，供学生自主分析和练习^[7]。对于容易出现语言逻辑混乱问题的学生，教师可以围绕语句组织和逻辑训练主题，设计个性化训练内容，搭配一些双人对话案例，让学生两两结组进行练习，满足学生个性化学习和训练需求，促使他们在现有基础上得到进一步提升。

（三）实时互动与反馈机制

在大班教学中，为了更好地关注和解决学生问题，教师应运用 AI 助教工具，构建实时互动和反馈机制，使用 AI 助教的对话功能和纠错功能，开展人机对话训练活动。在训练过程中，教师可以引导学生提炼所学内容的关键词，学会向 AI 助教提问，与 AI 助手进行对话，并根据平台的反馈信息，分析自己语言表达、语法运用和词汇表达出现的问题，掌握正确的表达方式^[8]。教师应扮演好组织者和引导者的角色，密切关注学生在人机对话中的表现，如肢体语言、语言语调，进一步提出建议，帮助学生解决问题，增强其学习体验感和成就感。AI 助教功能具备提供多模态资源的能力，针对不同教学模块的教学重点，教师可以借助 AI 助教，快速呈现视频、图像、动画表情等资源，刺激学生的视觉，营造沉浸式的学习情境。在商务谈判场景中，学生可以将自己的表现拍摄成视频，上传到 AI 助教工具，教师借助 AI 助教，快速识别学生表情、语言是否符合规范，构建起多模态的交互学习情境，增强学生对沟通技巧的理解和运用能力^[9]。

三、AI 技术在人际沟通教学中的实施具体方案

（一）课程内容智能化重构

AI 时代的到来给课程教学内容更新带来了契机。在传统教材内容体系的基础上，教师可以整合 AI 工具包，发挥智能技术工具的数据分析能力，搜集来自不同企业、行业的典型场景，并借助智能技术的语言生成功能，生成与课程知识匹配的案例，开发会议组织、客户接待、商务谈判等模块化课程内容，构建具有职场特色的课程体系^[10]。首先，教师可以围绕主要就业方向，通过 AI 技术分析功能，筛选出具有代表性的职场沟通案例资源，并从课程教学目标出发，设计对应的实践课程目标，让学生掌握沟通策略，学会运用沟通技巧，灵活处置各种问题场景，培养其沟通能力。其次，教师应积极对接企业的真实需求，了解企业管理者对秘书岗位要求的要求，合理地删减和增加课程内容，提高危机沟通、团队合作沟通、商务沟通等实用性内容的比重，让各个模块训练内容与理论知识紧密衔接。此外，教师应开发数字化案例库，满足线上线下教学需求。为让学生拥有更多自由练习时间，教师可以根据课程内容，定期上传对应的训练案例，让学生利用线上学习和交流环境，在课前分析各种谈判策略的适用场景，课后巩固和强化沟通技巧的运用方法。

（二）技术平台搭建与数据管理

为发挥 AI 技术对师生教学的辅助作用，要结合人际沟通教学需求，围绕自然语言处理、语音识别、文字润色等技术模块，搭建人际沟通大模型平台，使其具备识别学生口语表达、文字表达的初级能力，以及语义分析、语法检查、语言润色等高级能力，

使其成为教师教学与学生学习的助手。在构建平台的过程中,技术人员要从兼容性、稳定性出发,考虑学生数量和教学资源需求,确保系统能够按照师生需求,快速响应,给予个性化支持,便于教师和学生随时使用。在 AI 技术平台的应用中,要做好学生数据管理和安全保障工作,明确数据使用规范,限制数据调取人员的权限,确保学生数据使用在合法范围,避免出现信息泄露情况。还要重视对 AI 系统的维护,及时总结使用过程中出现的问题,提高人机对话响应速度,为学生营造便捷的学习环境。

(三) 教师角色转型与能力培养

在人机协同教育模式下,教师要转变传统的教学角色,不仅要熟练掌握数据分析和操作技能,合理地使用 AI 工具和功能,更要从传统知识讲授者转变为知识获取的促进者和引导者,最大限度地发挥 AI 在人际沟通教学中的优势。教师应重视自身人工智能素养提升,通过自主学习和参加培训等方式,熟练掌握各种 AI 工具的使用方法,如 GPT 模型、语音识别软件等,还要不断地收集、整理和分析学生在学习过程中的各种数据,如学习进度、沟

通表现、错误类型等,提高 AI 在课程教学创新和改革中的应用效能,同时提高自身业务能力与教学能力。

四、结束语

综上所述, AI 技术为高职秘书专业《人际沟通》课程教学带来了革新性的变化,以智能情景模拟训练、个性化学习路径设计和实时互动与反馈机制,提升了学生的实践能力和学习效果。在实施具体方案中,课程内容智能化重构、技术平台搭建与数据管理、教师角色转型与能力培养以及教学效果动态评估体系的构建,全方位推动了教学质量的提升,为培养符合职场需求的秘书人才奠定了坚实基础。未来, AI 技术与人文素养的融合将成为重要发展方向。在注重学生沟通技能培养的同时,更要关注其情感认知、价值观塑造等人文层面的发展,实现技术与人文的有机结合,培养出更具综合素质和人文关怀的高职秘书人才。

参考文献

- [1] 夏露. 改革人际沟通课程教学方法提高大学生交流能力 [J]. 科技资讯, 2020, 18(26): 110-111, 114.
- [2] 林晓桃. 基于人工智能的汉语言教学个性化策略研究 [J]. 汉字文化, 2024, (12): 175-177.
- [3] 黎明. 人工智能在大学英语跨文化交际人才培养中的应用研究 [J]. 国际公关, 2024, (08): 152-154.
- [4] 黄婷, 刘力凯. 基于大模型的数智化语言教学探索与应用 [J]. 连云港职业技术学院学报, 2023, 36(04): 73-79.
- [5] 沃尔夫冈·霍夫基希纳, 邬天启. 人工智能的未来: "慈爱的机器" 还是 "交际的工具" [J]. 重庆邮电大学学报 (社会科学版), 2022, 34(04): 56-61.
- [6] 蒋静. "人际沟通与协调" 课程教学改革与实践——以眉山职业技术学院中文专业为例 [J]. 学周刊, 2024, (28): 5-8.
- [7] 张晨霞, 张蓉, 靳晓乐, 等. 不同生源、年级高职护生人际沟通能力的调查研究 [J]. 现代职业教育, 2023, (36): 82-85.
- [8] 龙璇. 人际关系与沟通技巧 [M]. 人民邮电出版社: 202312: 304.
- [9] 谷秀芳. 新时代大学生沟通能力培养场景与途径研究 [J]. 兰州石化职业技术大学学报, 2023, 23(03): 32-36.
- [10] 谭宏旭. 高等教育开展人际沟通能力培养的价值及与创新创业教育相融合的路径研究 [J]. 公关世界, 2022, (18): 14-16.