

语言是一门重要的交际工具，而口语交际更是一门艺术。作为服务行业，必不可少的就是与人交流，不同的词语、不同的语气给人以不同的感觉，因而在服务业中，学会服务用语，为优质的服务打下基础，给客人如沐春风的感觉，保证服务的流畅进行。针对于此，在模拟情景练习中可以分组指定模拟项目，对不同场景下的服务用语进行模拟，所设情景应当与教材和实际相结合，并要求包括服务的各个流程，如来电预约、迎宾接待、点菜问答、结账送客等，以此来锻炼学生在不同情境下的服务用语表达，最后进行评价指导，予以规范。一次次的模拟练习，帮助学生逐渐掌握沟通表达的技巧，提高自己的语言表达能力，学会熟练运用服务用语，为优质服务打下基础。

#### 2. 利用情景模拟教学教会学生在实践中正确操作（学会做）

服务行业只有语言交流是不够的，真正体现其服务能力的方面还要在实践中表现出来。所以不仅要与服务用语进行联系，更重要的是帮助学生熟练掌握并使用技能，因此，可以运用情景模拟的方法创设一定的服务场景，对服务人员的站相、走相、坐相，餐巾折花、托盘、中西餐摆台方法、斟酒、上菜等服务技能和礼仪进行练习。针对于此，也有一定的练习技巧，如教师在熟练掌握知识技能的基础上，加强学习与实践，然后向学生传授理论知识，随后在学生理论知识理解的基础上，要求学生分组创设一定的情景，并将理论知识具体化运用，在学生进行模拟练习的过程中，教师应当不断跟进，及时给予指导。慢慢使学生熟练掌握，还可以以举办竞赛、实践总结等形式活动来提高学生们的积极性，刺激其求知欲。

#### 3. 利用情境模拟教学教会学生在遇到问题时学会变通（学会变）

俗话说，计划赶不上变化，世事难料，各个领域都是如此，在服务过程当中也

是这样，只有一成不变的服务技能和成熟的计划是不够的，还要做好随时应对突发事件的准备，这就要求有灵活的应变能力，其实这也是一种能力。针对于此，可以用角色变换扮演法，对学生的应变能力、处事方法等进行训练，培养其面对问题灵活应变，解决问题的能力。具体操作过程主要要求教师有丰富的实践经验，并不断地进行调查，对服务行业出现的突发状况进行积累，届时可以作为素材提供给学生，对各种情景进行模拟，引导学生针对各种情况做出及时的、正确的反应，分组练习，最后总结评价，纠正错误，不断练习，不断提高。

#### 四、结语

相信合理运用情景模拟教学法，可以尽可能的提高教学效率，培养学生的学习兴趣，提高其积极性，在不断的练习中熟练掌握技能，提高自己的能力，为职业生涯打下坚实的基础。

#### 参考文献

[1] 马丽阳. 中职旅游专业餐饮服务与管理课程中情景模拟教学法的应用实践[J]. 旅游纵览(下半月). 2018(09)

[2] 谢长保. 浅谈情景模拟教学法在中职餐饮服务与管理教学中的运用[J]. 新课程学习(下). 2014(10)

[3] 荣丽, 李建民, 陈晶. 情景模拟教学法在中职《餐饮服务与管理》教学中的探索[J]. 职业技术. 2013(11)

#### 作者简介:

姓名: 王浩, 出生年月: 1988.12, 性别: 女, 民族: 汉, 籍贯四川省广元市昭化区, 学历本科, 现职称: 二级教师, 研究方向: 职业教育

## 沟通艺术在小学班主任管理工作中的运用

张冬梅

(乌恰县黑孜苇乡小学 新疆 克州 845450)

**【摘要】**沟通是一门语言的技术，为了有效提高沟通的质量需要运用一些沟通技巧。小学班主任在开展工作的过程中要有效地将沟通艺术运用，提高与学生之间的互动频率，这样才能够更好的去引导学生。笔者对沟通艺术在小学班主任管理工作中的应用进行了讨论，希望能够为相关人员提供一定的帮助，让学生未来的发展也更加宽广。

**【关键词】**小学班主任；管理工作；沟通艺术

小学班主任在对班级进行管理的过程中，不仅要注重提高学生的学习和学生的能力，同时还要加强与学生之间的互动和交流，进而学生营造一个较好的学习环境，使得学生在成长的过程中收到良好的影响。同时小学班主任在和学生进行沟通的过程中，可以及时的发现学生在目前阶段会遇到的问题和他们在生活方面的需求，进而班主任可以有针对性的对学生进行教育和指导，使得学生在发展过程中能够朝着更好的方向成长和进步。

#### 一、小学班主任管理工作中沟通艺术的特点分析

小学班主任在开展管理工作的过程中应用沟通艺术就是通过不同的渠道和方法，让沟通技巧能够合理得到应用，并向沟通的对象表达出对某种问题或者现象的准确看法，使得教师和学生之间的沟通都能够得到进一步的升华，让学生在沟通的过程中更容易地接受教师对他们的引导。如此一来，可以让学生未来的发展更加宽广。在小学班主任管理工作当中有效应用沟通艺术的特点主要有以下几种，第一，教师需要具备同理心。故此，班主任在观察问题的过程中，需要站在学生的角度去思考，并且通过一定的方法，把自身的同理心传递给学生，并且根据问题发生的实际情况与学生进行沟通和交流，使得学生对学习和生活的需求能够得到充分的满足，进而可以让学生在发展的过程中更加顺利。第二，需要积极的去聆听小学，班主任在和学生进行沟通的过程中，一定要注重聆听学生的想法班主任只有对学生的意见认真聆听，能够在管理工作开展的过程中更好地满足学生的要求，让学生的内心世界更加丰富，进而才能够让二者之间沟通的质量和效果得到进一步的提升。第三，非语言沟通技巧要注意非语言，沟通技巧就是教师要通过自己生的外在形象和肢体语言，向学生传达出自己的想法和思想感情如此一来可以让学生更好的理解自己对学生的善意，让学生能够更好地接受自己对他们的引导，进而才能够让自身的管理水平得到进一步的提升与学生之间的沟通效果也得到一定的加强。

#### 二、小学班主任管理工作中沟通艺术的运用研究

##### (一) 可以缩短师生间的距离

小学班主任在开展班级管理工作的过程中，如果想进一步的提高自身的工作能力和水平，一定要对学生表达出自己对他们关爱，并且努力为学生营造一个良好的成长氛围，使得学生能够在轻松愉悦的环境下健康成长、努力学习，同时养成良好的学习习惯。教师在开展班主任管理工作的过程中有效的应用沟通艺术可以让学生与自己之间的距离得到缩短，进而可以加强学生与教师之间的感情。为了让这个目的有效地达成，班主任在开展班级管理工作的过程中，一定要放平自己的心态，与学生进行沟通和交流的过程中站在学生的角度去思考问题，这样才可以让学生在沟通的过程中感受到教师对自己的爱护，进而拉近师生之间的距离，让学生在消除对教师产生的陌生感之后，主动地表达自己的情感和对学习和生活方面的需求，这样可以让学生未来的发展和进步得到进一步的提高。例如班主任在教学的过程中发现学生在学习的时候不敢表达自己的意见，而且不敢回答老师所提出的问题。那么教师在课余时间可以积极主动的找学生去了解情况，鼓励学生去说出自己的内心想法，帮助学生去寻找他不敢积极发言的原因，并且通过沟通和交流让学生

的勇气得到逐渐的提升，这样才是班主任管理工作有效提升的根本表现。使得学生在成长的过程中能够朝着更好的方向去发展。

##### (二) 可以让班主任在管理工作中一视同仁

小学班主任在开展班级管理的过程中，有效地去应用沟通艺术可以让其在与学生交流的过程中更加注重公平性。教师在与学生进行交流沟通的过程中，不应该只关注学生的成绩和学生的家庭背景，应该对学生一视同仁。在管理工作开展的过程中坚持公平公正的准则，使得学生在成长的时候能够处于一个较为和谐的环境，例如有一些学生的家长会对学生过分溺爱，这些学生在学校可能会表现出不按时完成作业，且不听班主任的教导等情况。更严重的还可能会欺负其他同学班主任在解决这种情况的时候，应该在班级中积极的组织同学对这种情况进行讨论，并且对出现这类问题的学生积极的进行引导，使得学生在成长的过程中能够意识到自身的错误，这样才能够让学生在成长的过程中树立起健康正确的三观使得学生从多个角度得到健康的发展。

##### (三) 可以有效化解管理中出现的问题

沟通可以让班主任和学生之间建立起友谊，教师在与学生沟通的过程中有效地应用沟通艺术可以让管理工作进行过程中存在的问题得到一定程度的化解，进而可以让班主任和学生之间的共同交流得到一个较好的环境和空间，例如教师在开展实际教学的过程中会受到很多因素的影响，所以学生的学习水平也会因此受到一定的波动，所以学生的发展会受到一定的阻碍。根据这种情况教师应该积极的与学生进行沟通，并且深入了解学生出现这种情况的根本原因，帮助学生去克服这些困难并且有效地去疏导学生的心理，使得学生在学习过程中能够以饱满的热情去进一步的提高自己，这就是语言的魅力可以让学生在与教师沟通的过程中，获得学习的动力，并且有效的疏解自己在学习方面遇到的困难。如此一来，不仅可以提升学生的成绩，还能够为学生未来的发展打下坚实的基础。

#### 三、结语

综上所述，小学班主任管理工作是考查教师综合素质的工作，而且小学班主任的管理水平的高低会受到自身综合素质的影响，所以教师一定要不断地提高自身综合素质，加强沟通艺术在管理工作中的应用。如此一来才能够有效地帮助学生形成良好的价值观小学班主任的管理水平会对学生未来的发展有着直接的影响，如果不重视这方面的内容，可能会导致忽略学生对学习和生活方面真正的需求，所以教师一定要加强与学生之间的沟通，并且积极的去营造一个较好的沟通环境，使得班主任管理工作的质量能够得到有效的提升，同时还可以让学生获得更好的发展和进步。

#### 参考文献

[1] 孙灵华, 高伟. 浅谈小学班主任班级管理中的沟通艺术[J]. 中华少年, 2017(04).

[2] 韩娟娟. 沟通艺术在小学班主任管理工作中的应用[J]. 考试周刊, 2018(10).