

会谈技术在班主任工作中的应用

孙红欢

(常州市田家炳高级中学 江苏 常州 213004)

[摘要]随着经济社会的快速发展,儿童青少年心理行为问题发生率逐渐上升,这对班主任工作提出了新的挑战,班主任要通过与学生及家长的沟通交流,了解学生的心理动态,与心理老师协同帮助学生解决困扰。有效的沟通离不开恰当的沟通方式和技巧,本文将心理咨询中的会谈技术引入到班主任日常工作中,旨在为班主任与学生及家长的有效沟通提供技术支持。

[关键词]心理咨询;会谈技术;沟通交流

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.06.434

中小学心理专职教师日常工作接触最紧密的就是学生、班主任和家长。为了全面了解学生情况,心理老师会经常和班主任打交道。心理老师和学生的专业聊天是心理咨询的基本形式和手段,它不简单等同于人与人之间的信息交流,更是对咨与访双方彼此认知、情感和行为产生影响的一种信息传递。本文将心理咨询师常用易操作、收效甚好的倾听技术、观察技术和影响技术作以介绍。

一、倾听技术在班主任工作中具体应用

(一) 提问技术

常用的提问技术有封闭式提问和开放式提问,封闭式提问,一般以“是不是”,“对不对”“有没有”句式提问,只能得到“是一否”“对一不对”“有一没有”的回答,这种提问适用于想要获得特定的信息或者澄清事实的时候,可以缩小讨论范围,节约时间。有时候接待家长前班主任会善意地提醒我:“他话特别多,东拉西扯”,足见班主任与这种类型的家长沟通花了很长的时间。其实在家长顾左右而言其他,偏离正题时,大可以用此技巧引导走入正题。但是在和羞怯、话语少,敏感的学生交流时封闭式提问不适用,往往会限制表露,也容易让学生误解。比如,我遇到过一个敏感有洁癖的寄宿生想退宿,但他不太敢开口说自己有洁癖,支支吾吾的,班主任就问他:“是不是和宿舍同学闹矛盾了,相处不愉快?”学生说当时他心里一紧,原来在班主任心理他就是一个很难相处的人,此后都是家长出面和老师沟通。封闭式提问必须用对场合,否则真的会有种“警察审犯人”,“原告律师对质被告”的感觉,一般来讲,幼小阶段的孩子,不太擅长表达,可能这种提问用的会多一点,但对于小学高年级和初中的学生来说,应该鼓励表达,选择开放式提问。

开放式提问,是指尽量让被询问者不做简单的回答,希望能引出一段解释、说明或补充材料的提问,常常用到“什么”“怎么?”这种提问方式能收集到更多的信息,但前提是对方愿意回答,所以使用时要选好时机或者制造时机。比如,班主任可以这样问上文提到的那个支支吾吾、有洁癖的男生:“我想退宿应该是有原因的,方便和老师说说发生了什么事情吗?说不定老师能帮到你。”我们想获取信息的时候,尽量把话语权交给学生。二是鼓励学生开放表达。我遇到过一个案例,小学一年级的男生膝盖摔破皮,渗出血渍。老师关心地

问“跑摔了,疼不疼啊?”,小男孩认为说“不疼”老师会更喜欢他,于是就回答了不疼,班主任带他去医务室消毒后就继续上课了。但真实情况是小男孩很疼,他担心回答“疼”,会显得不坚强。伤是一个顽劣男孩在后面故意推他摔倒弄的,老师简单问话让胆怯的小男孩保留了真实的话语。班主任如果换成“呀,受伤了,现在感觉怎么样,和老师说说好吗?”小男孩就有五六成可能说出真实感受,继而老师再追问:“这么疼肯定摔得不轻,是怎么摔的,能和老师说说吗”,小男孩说出真相的概率又增加了。若是支支吾吾不肯说,那老师心里应该也有数了,不是违规做了危险动作就是被人误伤或者故意弄伤的。

(二) 鼓励技术

鼓励技术是用简短的“嗯……嗯……”,“噢”,“是这样啊”,“后来呢?”这些词语来鼓励学生进一步讲下去或者强调对方所讲的某部分内容。这是非常简单的会谈技术,却经常被当作细枝末节忽视了。鼓励技术在沟通中会发挥着很重要的作用,首先它能表达出你对对方接受的态度。有个患抑郁症的学生和我说,他不想再和班主任沟通了,每次沟通心里很不安,总感觉不该再说了,老师应该不愿意听他说这些。我想可能是学生没有从老师那里获得被接受的感觉吧。另外,鼓励对话题有强烈的选择作用。当学生有一系列的情况要和班主任谈时,你选择对哪一个话题进行鼓励,就直接决定了下面谈话的方向。根据咨询师的经验,学生长篇大论地描述其困扰,往往最后一个主题是最重要的内容,或者在表述中情绪反应最强的我们进行鼓励,可靠性更高一些。一个从职校退学又重新考了两年才上高中的男生,和我讲了他职校遇到的没有斗志的室友和同学,讲到他在复考机构中拼命努力了两年,讲他最后也没能上到他想去的高中,最后讲到尽管目前的高中并不是他能看上眼的,但是他的成绩还是平淡无奇,不能拔尖。很明显最后一个内容应该被鼓励继续说下去,能挖掘到更深层的心理活动。

(三) 释意技术

布拉默提出的释意也叫内容反应,是将对方的主要言谈、思想予以综合整理,再反馈给对方。其主要作用有两个,一是检查我们是否准确的了解了学生所说的话。二是传递“我在认真地听你说,我的思想一直跟着你”的意思。一般来讲,

学生感受到被老师真正的理解了，都是由释意的基本功能派生出来的。释意在我们与学生沟通中经常被使用到，一个班主任和我提到了一个案例。女孩子情绪低落，学习状态很差，晚自习独自在操场散步，值班老师以她不遵守自习纪律，劈头盖脸批评了她。学生第二天哭着和班主任诉说。这位老师的释意做的非常好，先简要的复述自己掌握的基本信息反馈给女孩子：“你心情很糟糕，学不进去，想去走走缓解一下情绪，值班老师没问原因就批评了你，让你更难受了”，听了老师的话，女孩一边点头一边哭得更厉害了。显然，此刻学生已经感受到被理解了。班主任心理清楚学生的症结在于“学习状态上不去”，而不是追究“值班老师的过失与否”，班主任轻声细语地安慰着学生，女孩的情绪慢慢地安抚住了。这就是好的释意，直接为后续的沟通打下了基础。老师开始尝试着对值班老师的行为做出解释或者可能原因分析：“值班老师要巡查整个校园，比较匆忙，操场光线也昏暗，他很有可能没发现你难过的表情；他也可能把你想成在操场赴约的人了也说不准；或者他觉得一个女孩子晚上八点多在昏暗的操场上走来走去不合时宜，不全安……这些都是有可能的，也恰恰是他把情况反馈给我，老师才知道最近你的状态这么差，是老师疏忽了。”女孩默默地点头。“那我们找找原因，学习状态为什么上不去，好吗？”。“嗯……其实，最让我难过的就是这个了”。这个释意既安抚了学生的情绪，又把问题锁到了核心内容上，学生体验到了被理解，对班主任充满了信任。

二、观察技术在班主任工作中的具体应用

（一）创造性沉默的观察和处理

创造性沉默是学生对先前对话、刚刚发生的感受的一种内省反应。“目光凝视空间某一点，仿佛陷入了思考”，是这类沉默的典型反应。这时候老师最好也保持沉默，不要做出引人注目的动作，以免分散其注意力。我们的反应表明老师懂得他正在思考，老师鼓励他思考，甚至能传达老师相信他能思考出问题解决的好办法，他掌握着是继续思考还是交流的主动权。如果班主任在沟通中能及时地识别创造性沉默并给予恰当的处理，对良好的师生关系的建立或促进有非常大的作用。有个幼年被大人训斥并被放在高高的窗台上加以惩罚的女孩子，话语非常少，和她沟通常常会陷入沉默状态。起初，我局促不安，没能细细捕捉到她沉默的真正意义。我心急了，有两次不停地追问，让她特别慌张和不安。我突然意识到，她的沉默多是创造性的，需要时间，需要被鼓励，她才能表达出真实的自己。

（二）自发性沉默的观察和处理

自发性沉默往往产生于不知道下面该说什么好，这种沉默和创造性沉默不同，学生沉默的时间越长，自身的压力就越大，也越紧张。这时老师宜立即有所反应，可以说“不着急，慢慢说”，“还有想说的是话，是吗？”或者递给学生一杯

水、一盒纸巾都可以缓解其紧张的情绪，但老师不要离开这个沟通的场景。有个学生和我说：“我一时间答不出来，班主任虽然没催我，也没批评我，还说你慢慢想……然后他就开始批改作业了，这让我很难受，感觉他放弃我了，我在浪费他的时间。”很明显，这个案例中的老师没有处理好自发性沉默，变相结束了沟通，好的处理技术是要让学生感受到老师有足够的耐心，没有等的焦急或者烦躁。有个女孩子抑郁伴幻听，休学一年后重读高一，班主任想和她了解下情况。“我了解到你是复学，现在身体怎么样？”女孩很紧张，因为妈妈建议她别和老师同学说太多自己的过去，女孩脑子里一直浮现妈妈的话，不知道这时候该怎么说，左右手用力地相互绞着，很不安的样子。班主任这时处理的非常好，微笑着说：“被我这样突然一问，有点不知从何说起了吧？”女孩怯怯地点头。“老师就是想了解下，开学这段时间你还适应吗？如果遇到了问题，可以告诉我，看看能不能帮上忙。”

（三）冲突性沉默的观察和处理

（1）冲突性沉默的识别。冲突性沉默可能是由害怕、愤怒、愧疚引起，也可能起于学生内心正在进行某种抉择（比如话题选择、表达方式、衡量要不要当场反驳）。由于可能引起内心冲突的原因多种多样，判断沉默背后的冲突是什么确实有难度，不过，好在一般的冲突性沉默发生时常伴随较为强烈的情绪体验，如羞耻、害怕、委屈和愤意等。注意观察学生，分辨出学生情绪变化提供的线索，结合前边沟通的内容和发生的事件，就不难判断冲突是什么了。老师的态度会影响学生表露，进而影响沟通效果。所以，准确别沉默类型，用恰当方式予以回应是个技术活。（2）冲突性沉默的处理。冲突性沉默一般带着学生的情绪体验，可以根据情绪的类型来区分冲突的种类。如果你观察到学生很委屈，那老师应该反思是不是自己造成的，若是要及时表达歉意，若是他人造成的，要及时表达理解；如果发觉学生害怕、恐惧，那前文提到的鼓励技术就该派上用场了；如果学生有羞耻感，老师应该明确表示会对此保密；如果是愤怒，最好暂停谈话内容，先将重点放在平复学生心情上。要知道情绪剧烈波动时冲动行为爆发的概率是极高的。

三、影响技术自我揭示在班主任工作中的具体应用

自我揭示最初是由杰拉德提出的，又叫自我开放。正如字面意义一般，自我揭示指在咨询过程中，为了增强咨询师与来访者的相互信任和开诚布公的良好关系而使用的影响性会谈技术。咨询师向来访者表露自己半私人、私人 and 隐私性质的信息，以期来访者吐露更多的真实感受。现实工作中，我发现老师们经常使用这个技术，与学生沟通时分享自己高考、大学生生活、考研、异性交往、家庭、亲子关系等很多内容。老师们的目的有两个，一是我经历过类似事件，我能感同身受。二是，

（下转第806页）

潮。尾声先用切分音和休止符，显示凯鲁比诺对被爱有一刻的怀疑；紧接着是属音的延长音，最后在主音上结束，表达了凯鲁比诺对爱情的坚定不移。

五、凯鲁比诺的形象塑造

结合前面对这首咏叹调的戏剧形象和音乐形象的分析，在演唱这首歌曲时，要特别注意从以下三个方面来塑造凯鲁比诺的形象：首先，想要一开始就把凯鲁比诺对爱情忐忑不安又充满渴望的形象立起来，就需要表演者真正的带着激动的心情，去调动好演唱时的情绪，同时还要调整好气息，准确的演唱节奏和歌词。换言之，多一分则过，少一分则不足，要恰到好处，收放自如，才能牢牢地吸引住观众。其次，凯鲁比诺在自述对爱情的感受时，形象是时而清醒、时而梦幻的，要求表演者能够控制好气息，运用好共鸣，流畅而又没有痕迹的处理过渡句，才能够自然而然的表现他沉迷爱情的感觉；然后第二部分的节奏体现了说唱结合的要求，既要把短节奏的念白演绎

好，又要把每一个小高潮处的延长音唱得自然又饱满。最后，在歌剧中凯鲁比诺这一角色，是由女中音来饰演的。虽然女中音的音色柔美、宽厚和富有穿透力，在这里用来表现阳刚不足、阴柔有余的少年形象是恰到好处；但是还是要注意，演唱这首歌曲时，要把握好力度，减少胸声的混合比例，用声要轻巧，咬字要清晰，才能突出凯鲁比诺的年龄特点，准确塑造他情窦初开又懵懂可爱的小男孩形象。

参考文献

- [1] 于颖. 咏叹调《不知道自己干了什么》中凯鲁比诺的音乐形象塑造[J]. 北方音乐, 2019, (15): 101-102.
- [2] 程璐. 咏叹调《不知道自己干了什么》的演唱分析[J]. 黄河之声, 2019 (06): 26.
- [3] 杨嫚. 莫扎特歌剧咏叹调演唱分析与思考[D]. 辽宁师范大学, 2017.

(上接第744页)

我有成功的经验给你借鉴。但有时老师会不自觉的把重心放在了自我揭示上，而忽视了中心者应该是学生。一位高三班主任和学习上屡受挫折的学生谈话，谈及自己当年读到高二成绩还是一般，高三才开始奋战，最后考上了985，滔滔不绝，讲话时神采奕奕。这位老师的初心是好的：拿自己的经历激励学生振作起来，但忽略了学生是中心，而且拿自己之长反衬学生之短，无形中又损伤了学生的自信心。家长也经常会滥用自我开放，和孩子沟通时总是把“当年我……的故事”拿出来分享，很多学生和我反应：父母过去的经历和自己根本没有可比性。觉得父母脱离了现实环境去讨论问题是在浪费时间，沟通效果非常差。所以，只有适时、适度的自我揭示才有利于沟通，值得我们关注的一点是：自我揭示应该在“学生接受，或者听听无妨”的情况下使用的，你可以这样询问“你的话，让我想到了过去的自己，愿意听听吗？”“我也遭遇过这样的事，特别能理解你，我当时……（故意停顿），我能说说吗”。还有个很多例子，不一一列举。所以，自我揭示技术虽然好用，却不适合随时用，揭示的深度更要适宜，尤其是与学生的初次谈话不宜使用深度的自我揭示，不仅不能增加信任，反而可能引起

来访者的焦虑。

四、结语

本文介绍的五种会谈技术，其中提问、鼓励、自我揭示技术实操性非常强，但要关注使用细节，沉默的处理、释意技术需要班主任反复去使用去体验才能掌握。五种技术的适用范围都非常广泛，可以应用到班主任工作的各种交流情境中。班主任日常工作繁杂，如果能在与学生和家长的沟通中恰当使用一些会谈技术，既可以促进师生良好关系的建立，又能提升班主任的工作效能。

参考文献

- [1] 马立骥, 张伯华. 心理咨询学[M]. 北京: 北京科学技术出版社, 2006.
- [2] (美) S. Cormier 和 B. Cormier 著, 张建新译. 心理咨询师的问诊策略[M]. 北京: 中国轻工业出版社, 2001.

作者简介: 孙红欢(1985.07-), 女, 汉族, 江苏常州人, 硕士研究生, 江苏省常州市田家炳高级中学心理教师, 主要研究方向为学校心理咨询。