

# 师生实现有效沟通的策略实践与尝试

陈国庆

(杭州市萧山第八高级中学 浙江 杭州 310000)

**[摘要]**班主任与学生沟通是一种润物细无声的微观常规教育方式,谈话水平的高低、成败与否直接关系到整个班的学习水平和道德水平,乃至学生未来的道德价值取向。本文通过三年班级教育探索实践,认为从四个维度把握沟通技巧,主要从:用心沟通;成功沟通;智慧沟通;合理沟通。沉着冷静,了解情况;积极倾听,和谐关系;检视行为,引导反思;正向引导,明确目标;启发探索,优化行为;总结提升,促进发展等六方面操作,构建有效沟通的策略,实现师生沟通的和谐,增强班集体凝聚力,优化班级教育各项功能。

**[关键词]**师生;沟通;策略

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.06.415

美国成人教育家戴耳·卡耐基:一个人的成功,只有15%归结于他的专业知识,还有85%归于他如何表达思想、领导他人及唤起他人热情的能力!据现代教育研究表明:在教育工作中有70%的错误是由于教师不善于沟通造成的。班主任与学生谈话是打开学生心灵的钥匙,作为一种润物细无声的微观教育方式,对学生心理的健康、人格的健全发展产生的影响是不可估量的。从某种意义上说,谈话水平的高低、成败与否直接关系到整个班的学习水平和道德水平,乃至学生未来的道德价值取向。实践表明,有的谈话收效甚微,学生听了入耳不入心,甚至适得其反,拉远老师与学生的距离;而有的谈话则效果显著,就像一把金钥匙,一下子就能打开学生心头的锁。班主任就会产生疑惑和委屈:我很敬业,天天和学生在一起,经常在他们耳朵旁边叮嘱要好好学习,为什么我的付出没有得到应有的回报?为什么学生越来越不爱听我的话?其实和学生谈话沟通是一门学问,也是一种教育艺术,值得探究实践与努力尝试。

## 一、精心准备+“巧立名目”肯定和赞赏=用心沟通

知己知彼,百战不殆。和学生谈话,不能心血来潮,毫无准备。首先要确定谈话的对象,其次要真正了解谈话对象。谈话前要对谈话对象的思想、心理、问题的原因以及社会、家庭、学习生活环境等了如指掌,要做到心中有数。

例如,个性较强、表现不好的学生,大多自由散漫,对教师的劝导也往往拒不接受,或者言听心违;而聪明伶俐、自尊心强的学生大多思维敏捷,语言表达能力较强,但又喜欢钻牛角尖、犯了错误设法狡辩,为自己开脱;而胆怯、顾虑较多的学生,往往不善言辞,胆小怕事,或对老师存有戒心,只要找他们谈话,他们要么满脸通红、紧低着头,一句话都不说,要么就流泪,以哭来掩盖一切,他们的内心世界不容易被人了解。因此,班主任在找学生谈话前,应全面了解学生,有准备地谈,才能临阵不乱,因人制宜。和学生谈话也是一场心理战,要想打好这仗,除了要做好一切准备,还要“巧立名目”,让学生心甘情愿地和老师谈,而不是委屈应付地被谈话。特别需要班主任树立一种成长发展的眼光,如:

学生问题行为	需要发展的能力和品质。
上课不专心听课	发展专注力。改善跟老师的关系,学会理解他人。学会听课,带着疑问和思考去听课。
作业不认真做	发展专注力。发展学习能力。学会管理情绪。发展自我觉察能力。发展时间感知能力。
容易去招惹同学	学会发出一个友善的邀请。学会用他人能够接受的方式树立个人影响力。
容易发脾气	发展情绪管理能力。学会用更多的方式来应对事情。
早晨喊不起床	恢复自我负责的意识。增强自我掌控感。
要穿名牌高档服饰	发展健康的羞耻感。学会体谅父母。 学会应对同学的嘲笑和异样的眼光。 学会用自身内在的涵养来体现高贵赢得他人的尊敬。

在师生沟通中,如果学生感受不到老师对他的理解和尊重,随之感到很失望,很沮丧,对教师的信任下降,向老师敞开心扉的欲望受到阻止;如果教师不能真正接纳学生,常易对学生进行无益的指责和批评,这种“教师中心”式的表达极易让学生反感,感到受到伤害,甚至与教师对立;如果教师不能正确对学生做出积极回应,对学生内心世界中需要得到引导和纠正的地方,也就不能产生建设性的帮助;如果教师对学生基于主观的价值观判断和缺乏了解,也易给学生提供不全适的教育影响,甚至误导学生。

为此我们在沟通时必须寻找肯定与赞赏学生的6条原则:

1. 站在对方的立场去理解对方,设身处地的让对方了解。(准确传递同理心)

2. 没有一个学生每天的表现都很坏,只要他有好的行为,就应该得到肯定与赞赏。(给孩子机会)

3. 对学生的行为,要以他过去的表现为基准,只要有了进步就该肯定,不一定要他达到一个很高的标准后才肯定。(关注小的进步)

4. 赞赏时要针对学生的具体行为、表现和进步,不要做一般泛泛的夸奖。(具体化)

5. 赞赏要把握分寸。学生喜欢切合实际的夸奖,并且愿意在此基础上再努力做好。(适宜)

6. 赞赏可以是恰当的物质奖励,但更重要的是口头与行动。(非物质为主)

例1:某学生因为生气打了同学。

（我想你在打他的时候还是掌握了一些分寸的，是吧？...这一点很好！能把握分寸才不会给自己惹出不可收拾的麻烦。我想如果你能掌握更加有效的应对策略就会更好地应对的，是不是？跟我说说发生了什么，我们一起来探讨一下还可以怎么反应，好吗？）

例2：某学生考试作弊了。

（你也想得到一个好成绩来肯定自己和赢得一份荣耀，是吧？这显示你还是在乎名誉的。如果你能用真实的成绩和自己的努力来不断得到更好的成绩，我想你会发自内心地赞赏自己的。）

但实际教育中，师生沟通中往往会出现“本意”与“你的信息”不一致：

如你的本意是“提醒”，“你的信息”的表达口吻是“批评”：“你怎么这么懒？！还不快去写作业！”

沟通的本意是“指导”，“你的信息”的表达口吻是“命令”：“你放学后到我办公室来做功课！”

沟通的本意是“想了解学生的心理反应”，“你的信息”的表达口吻是“恐吓”：“如果你不按时交作业，就叫你的家长来见我！”

沟通的本意是“鼓励学生”，“你的信息”的表达口吻是“怀疑”：“我不相信你做得好。”

沟通的本意是“想帮助显示反省”，“你的信息”的表达口吻是“质问”：“你究竟有没有照我的话去做？！”

沟通的本意是“交流”，“你向信息”的表达口吻是“奚落”：“真不知道你是怎么想的！”

## 二、好的时机+对的场合 学会倾听=成功沟通

捕捉谈话时机，地点、场合的选择对个别谈话尤为重要。一般情况下，时间的选择要根据工作安排情况及学生思想状况与情绪表现而定。如果学生情绪不稳，容易激动发火，此时不宜谈话。如果学习太忙，学生也会心不在焉。一般而言，应选择比较清静、不受外来干扰的场所，应尽量避开人多的场合，应选择学生感到亲切、自在的地方。要善于倾听，倾听就是尊重，学生因被尊重而愿意合作和自我改变。一般倾听就要站在学生的角度去了解，去接纳，真正听懂学生的心灵，具体倾听六个方面的维度，附右图：

### 真正听懂.....

- 对方的境遇：发生了什么？
- 对方的感受：让你感到...？
- 对方的需求：你需要...？
- 对方的期望：你希望...？
- 对方的想法：你当时在想...？
- 对方的行动：你是不是想

例1：艾琳的数学成绩不太好，他感到惭愧又羞于求助。老师注意到他的沉默，发现是三角函数题不太懂。

“艾琳，数学的确是一门比较抽象的课程，尤其是我们正在学习的三角函数题，会让我们觉得很难对付。（说出感受）我教过的很多学生在刚刚接触这类题时也觉得很难理

解。（提供事实）如果你觉得老师有讲得不太明白的地方，或是你觉得有什么不理解的地方，一定要跟老师说，老师很愿意帮助你。好吗？（传递帮助）”

作为班主任老师，可以采用这样的沟通方式表达：

我看到\_\_\_\_\_（事件），我感到\_\_\_\_\_（情绪）

因为我需要\_\_\_（理由），所以你愿意\_\_\_\_\_（请求）

例2：蒋雪这次考试的成绩很不理想。

“蒋雪，这次考试我没有看到你的好成绩，觉得奇怪（感受），不知道发生了什么事情影响了你？（疑惑）...我想你也觉得这个成绩不能证明你的能力（需求-肯定）。老师想知道怎么帮助你？（邀请）...”

考试前后的谈话很重要。可以说，考试前后是学生心理波动较大的时期，例如考前紧张或无助、考后过于放松或者丧失信心等。通过考试可以发现很多存在的问题，例如卷面不整洁影响了分数、偏科现象、没掌握答题技巧等，这时有必要采取个别或集体谈话的方式进行引导。再如考前和一些自信不足的学生谈话给他们打气，考试后及时给进步的学生表扬，给退步的学生分析原因，鼓励他们下次争取进步等等。

## 三、灵活多变+游刃有余 策略提问=智慧沟通

谈话是一门综合艺术，它要求班主任有较高的思想修养、道德水准和心理素质，还要有广博的学识，积累丰富的实践经验，灵活运用谈话的技巧，这样，与学生谈话时才能应对自如，游刃有余。策略提问是引导孩子去看到更多的可能性，选择更加积极健康的方向和目标，发现更多的策略，激励和挑战孩子去积极行动达成自己的目标。

案例：一位母亲的复述个案——“变态”的老师

那天晚上，刚上高一的女儿回到家，一脸的不高兴。看她这个样子，我就知道肯定出事情了。问了半天，女儿才撂出一句话：“以后再也不去上学了！”听到这话，我脑袋“嗡”了一下，再仔细一问，女儿才说：“今天大课间时，我没去上课间操。我在教室的走廊里遇到了初中的一位男同学，我们不在一个班，平时不常见面。这次见面我们就很开心地聊起来了。结果上课铃声我们都没留意到，就被班主任老师发现了。她不问青红皂白就把我批评一顿，随后还在课堂上阴阳怪气地说‘有些同学谈恋爱，早晚会影响学习。’同学们一听就知道是在说我，都回头看我。我和男同学说会儿话就是谈恋爱吗？有这么变态的老师吗？我当时就站起来要求老师在同学面前给我赔礼道歉。她不仅不道歉，还说是我做贼心虚。要是不跟我道歉，我就不去上学了。”

原以为女儿只是说说，安慰了几句就让女儿早早睡了。没想到，第二天女儿真没去上学，在家上网看电视。不管怎么劝，都不行，只好先给学生请了病假。

如果是你的女儿，你会怎样跟女儿沟通疏导？

如果你是班主任老师，怎么跟学生沟通？

妈妈有效的沟通参考：这么说老师看到你在跟一个男同学聊得很投入，竟然没听到上课铃声，生怕你们是在谈恋爱而影响学习，所以就批评了你没去上课间操，还间接地提醒你，让你在同学面前有点难堪。是吗？（积极倾听：遭遇和感受）

你希望老师能尊重你，理解你信任你，多听你解释一下，而不是含沙射影，显得太过敏感。是不是？（积极倾听：需求和期望）

而你当时就站起来要求老师在学生面前道歉，我想如果你是老师的话，也会觉得有些过分，也会感到不受尊重，是吧？更关键的是我们的反应并没有让我们得到尊重理解和信任，是不是？（策略提问：检视行为）...

我想你和老师本来都不希望事情发展到这个地步，是吧？（策略提问：定向）

如果你当时换一种方式回应或许就会更好了，想想还可以如何回应既能挽回自己的面子又不至于损害老师的尊严呢？（策略提问：拓展思维）...

比如你说：“老师，感谢您对大家的提醒。我们只是一时遇到而多聊了几句导致没听到上课铃声。这是我们的不对。对不起！同时请您放心，我们不会出现你所担心的问题。我们也需要您的信任。谢谢您！”我想你既可以澄清事实，也可以挽回面子，是不是？（发展语言能力）...

现在你希望妈妈为你做些什么？（积极倾听：表达帮助的意愿）

老师的正面积沟通：

单独沟通：“\*\*\*，老师不经意间看到你跟一个男生聊得很投入而忘了上课的铃声。看起来你们有好多年没见到似的。（只描述事实）能跟老师说说他是谁吗？...哦，初中的同学，当时比较熟悉，有过较多的相处。老师能理解。进入高中了要注意些，免得被人说闲话。（友善提醒）老师可以放心不会有那种情况吧？（询问）...很好！你能懂得时机和分寸这真的很不容易（肯定）。自己好好把握，别让不该早发生的事情影响你的学习，可以吗？...有什么情况希望给老师一个机会帮助你，好吗？（邀请）...谢谢！”

四、公平民主+刚柔并济 行为检视=合理沟通

孔子说：“不愤不启，不悱不发。”教育工作要遵守一定的教育原则，话语要注意分寸，批评不可把对方说得一无是处，弄得对方垂头丧气，表扬也应适可而止，做到刚柔相

济。古人说“亲其师，信其道”。相互信任作为一种心理现象是达到交际成效的一种重要条件。当班主任获得学生信任后，学生对班主任的反感就会被克服，学生会把班主任看成一个可以亲近的人。

找学生谈话不仅是一种言语交际行为，也是一种思想教育的工作方法，需要遵循学生思想活动规律，贴近学生思想实际，符合学生的心理特征。“精诚所至，金石为开。”班主任要真心诚意对待学生，关心爱护学生，做到以情感人。唯有真心才能引起学生心灵的震撼，在思想上产生交流，心理上产生沟通，心灵上引起共鸣，学生才能信服。若让学生产生一种被轻视、被愚弄的愤怒，就会引起师生间的对立情绪，影响谈话效果。敞开心扉，将内心袒露。在谈话过程中，如果班主任带有厌恶的情绪，甚至皱一皱眉，有一点走神，学生都会敏锐地觉察到。

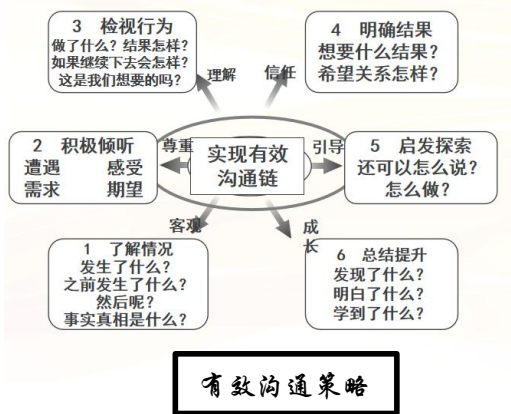
同样，如何让学生检视到自己行为的错误？班主任不妨从六个角度的语言去表达沟通：

1. 换位：“你认为同学们对你刚才的行为会怎么看？”
2. 说明：“你刚才的行为让你...，也让...”说出孩子的行为对我们以及他自己带来的负面影响。
3. 察觉：“你这么做一定有一些不满的情绪，你自己觉察到是什么吗？...还有什么情绪？...其实这些情绪在告诉你什么？”
4. 揭示：“你这么做是想满足什么需求？...是否让自己得到满足了？”从无效来引导孩子改变行为。
5. 弥补：“现在你愿意为自己的行为做些什么来弥补对大家的影响？”愿意弥补意味着认识到了错误。
6. 担当：让孩子接受其自然后果和逻辑后果。

当然，沟通是架起师生沟通的桥梁，不等于放纵学生的问题，有时也必要给予惩罚，例如：

通过高中三年班级的实践探索，本班学生不仅在各年段

学生问题行为	教师替代惩罚学生的处理措施（与学习结合）
学生骂人	老师让他去查词典“尊重”是什么意思？如何在行动上体现出对他人的尊重？向全班汇报。
学生认为自己不行	老师让他去列出可以让自己成功的50条理由，可以向他人请教。读给全班听。
学生抄作业	老师让他去列出获得良好学习成就的20条有效做法，可以向同学请教。读给全班听。
两个学生打架	老师让他俩去讨论列出如何和谐相处地玩的10条建议，可以去问其他人。对给全班听。
一些学生没有背出布置的内容	老师让那些学生去讨论如何才能有效地背出来，可以问其他背出来的同学。读给全班听。



的行为规范检查评比，还是在教师课堂教学等环节，都得到老师的良好评价，每学年都获得文明班级和区市级先进班集体，最后一年高考成绩也名列年级前茅，班级50人中只有1人未上一段线，得到家长的认可和肯定。当然班级管理工作是一项长期复杂工作，只有重视与学生谈话的技巧，按照沉着冷静，了解情况；积极倾听，和谐关系；检视行为，引导反思；正向引导，明确目标；启发探索，优化行为；总结提升，促进发展六方面操作，构建有效沟通的策略（附图），才能和学生谈话愉快、成功，从而有助于把学生培养成品行端正、情操高尚的天使。

参考文献

[1] 葛金莲. 浅谈师生实现有效沟通的方法[J]. 中学课程辅导（教师教育），2015（17）：22.