

最新版教师用书



教育

李 旷 潘源琛 堵惠娟 王 坚◎主编

J 社会心理学

IAOYUSHEHUIXINLIXUE

下

江西高校出版社



教育社会心理学

李 旷 潘源琛 堵惠娟 王 坚 主 编

下

江西高校出版社

第七章 学校中的人际沟通

生活在社会中的每个个体，从来不是老死不相往来，而是要进行社会交往，即要相互接触、相互联系、相互作用。学校的师生员工也是这样。前面几章我们讨论了学生个体社会心理现象，从本章开始我们就来探讨人们在交往中的心理规律。

人们交往的一种重要形式是人际沟通，或者说它是交往的一个构成方面，有时也把交往与沟通当作同一概念来运用；人际沟通是人际关系维持和发展的基本手段。个体社会心理现象的形成和发展都有赖于人际沟通。

本章主要从学校教育社会心理学的角度，即运用社会心理学的原理来分析学校教育活动中的人际沟通，并侧重于课堂教学中的人际沟通。

第一节 学校人际沟通概述

一、人际沟通概述

（一）人际沟通的概念

1. 沟通的概念。

在讨论人际沟通之前，先明确一下沟通的概念。沟通是指通过符号手段进行信息交流的过程，是许多学科涉及的课题，如计算机间的数据交换，生物发育过程中的基因表达，谣言的

传播等都是沟通的不同形式。社会心理学则研究作为人类行为的沟通过程，而且较多的是研究人际沟通和大众沟通，因为他们更具有普遍性和典型意义。

2. 人际沟通的概念。

人际沟通是指个人之间在共同活动中彼此交流思想、感情和知识等信息的过程。它是沟通的一种主要形式，主要是通过言语、副言语、面部表情、手势、体态以及社会距离等来实现的。

3. 人际沟通过程分析。

由于沟通就是信息交流的过程，所以，在社会心理学中人们常用信息论的术语来解释人际沟通的全过程，也以申农信息论的沟通模型作为研究人的沟通行为的参考。

C·E·申农和 W·维弗 1949 年根据他们对通信系统的研究，提出了第一个较全面的沟通模型，包括信源、转换器、信道、噪声源、接受器和信宿六个部分。早期的研究者往往将人际沟通过程与 C·E·申农和 W·维弗提出的通信过程模型进行简单的类比；把信源比作发信者的脑，转换器比作发信者的口齿，信道比作传播声波的空气，噪声源比作干扰人际沟通中信息传递的各种因素，接受器比作耳朵，信宿比作听者的脑，把人的观念、思想、情感等看作信息，把人际沟通看作信息交流的过程。

通讯模式的引入对研究人际沟通影响很大，但人与机器不同，它不能概括人际沟通的全部特点。人际沟通仍有其特殊的方面。

4. 人际沟通的特点。

人际沟通具有以下特点：

(1) 在人际沟通中，沟通双方都有各自的动机、目的和

立场，都设想和判定自己发出的信息会得到什么样的回答，因此沟通双方都处于积极主动的状态，在沟通过程中发生的不是简单的信息运动，而是信息的积极交流。

(2) 人际沟通借助于言语和非言语两类符号，这两类符号往往被同时使用，二者可能一致，也可能矛盾。

(3) 人际沟通是一种动态系统，沟通双方处于不断的相互作用中，刺激与反应互为因果。

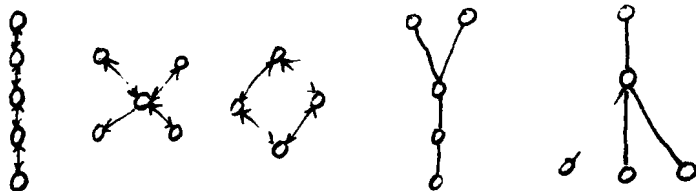
(4) 在人际沟通中，沟通双方应有统一的或近似的编码系统和译码系统。这不仅指双方应有相同的词汇和语法体系，而且要对语义有相同的理解。语义在很大程度上依赖于沟通情境和社会背景。沟通场合以及沟通者的社会、政治、宗教、职业和地位等的差异都会对语义的理解产生影响。

(二) 人际沟通的网络

人际沟通的线路形态称为沟通网络。沟通网络可分为正式沟通网络和非正式沟通网络。

1. 正式沟通网络。

正式沟通网络是指按组织结构中正式的沟通通道传递信息的网络。正式沟通网络的形式一般有五种，见下图。



(1)链式 (2)轮式 (3)环式 (4)Y式 (5)“秘书专政式”

(1) 链式（链锁型）。链式沟通传递信息速度快，解决简单问题效率高，但对提高群体成员士气作用不大。

(2) 轮式（轴型）。轮式传达信息准确、迅速，解决简单

问题的效率高，是抢时间争速度的好形式。但是，由于这种沟通是控制型的，领导核心明显，集中程度高，下级成员消息闭锁，所以士气低。

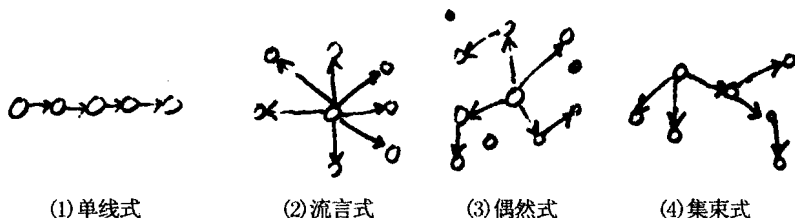
(3) 圆周式（环式）。环式沟通速度慢，正确性低，但全组成员有一定的满意感，士气高，适应性强。

(4) “Y”式。“Y”式兼有链式和轮式的特点，在解决复杂问题时速度较快，效果较好。由于五个成员中有一个处于沟通的核心位置，成员满意程度低，士气低。

(5) “秘书专政”式。“秘书专政”式的组织结构中，A是领导者，B是他的秘书。秘书占着重要的枢纽地位，领导者的指令由他发布，来自群众的信息也由他向领导传送。他控制着其他人同领导者的沟通，在一定范围和程度上，也控制着领导者同其他人的沟通。领导者要做到既保持同下级的沟通，又充分利用秘书的中间环节作用。

2. 非正式沟通网络。

非正式沟通网络指传播“小道消息”的渠道。根据 K·戴维斯的研究，传播小道消息的网络有四种，如下图：



(1) 单线式（单串型）：通过一连串的人把消息传播给最终的接收者。

(2) 流言式（流言非语型）：一个人主动地把小道消息传播给其他人。

(3) 偶然式（机遇型）：凭偶然的机会传播小道消息。

(4) 集束型（集聚型）：把小道消息有选择地告诉有关的人。

1953年，戴维斯曾对67名管理人员作了沟通类型的调查，采用“顺藤摸瓜”的方法跟踪小道消息的来源，发现只有10%的人是小道新闻的传播者。有的心理学家在政府机关里作了类似的调查，发现传播小道消息的人也在10%左右，而且经常搞小道消息的也几乎总是那么几个人。

·（三）人际沟通的分类

1. 正式沟通与非正式沟通。

根据沟通渠道是否具有法定性把人际沟通分为正式沟通与非正式沟通。

正式沟通是通过组织明文规定的渠道进行的信息交流。如上级向下级下达指示，下级向上级呈送材料，汇报工作等。正式沟通受组织的监督，发送信息的人谨慎从事，接受信息的人认真严肃，其优点是沟通信息真实、准确，不足之处是沟通速度较慢。

非正式沟通是指在正式沟通渠道以外进行的信息传递与交流，如私下交换意见、谈心、聊天、“小广播”等。非正式沟通不受组织机构的监督和限制，故灵活方便，速度快，有时还可提供正式沟通难以获得的真实信息。其缺点是信息易失真，尤其是谣言，属凭空捏造，结果是造成人际关系的紧张。

2. 单向沟通和双向沟通。

从发信息者与接受信息者的地位是否变换的角度，可把人际沟通分为单向沟通和双向沟通。

单向沟通指沟通双方的地位不变，一方只发送信息，另一

方只接受信息而不反馈信息。如作报告、演讲、发指示等。

双向沟通指沟通双方的地位不断变换，发信息与反馈信息往复多次。如交谈、协商等。

莱维特进行了单向沟通和双向沟通的比较研究，得出的结论是：单向沟通的速度比双向沟通快，双向沟通比单向沟通准确；双向沟通中，接受信息者对自己的判断比较有信心，发送信息者感到有心理压力，双向沟通容易受干扰，并缺乏条理性。

3. 上行沟通、下行沟通、平行沟通。

从角色关系来分，可把人际沟通分为上行沟通、下行沟通和平行沟通。

上行沟通：下级对上级输送信息。如反映情况、汇报工作等。

下行沟通：上级向下级输送信息。如作指示、作报告等。

平行沟通：相同角色、相同地位间的信息输送。如领导之间、教师之间的情况交流等。

4. 言语沟通和非言语沟通。

根据沟通手段的选择，可把人际沟通分为言语沟通和非言语沟通。本章第二节将专门论述。

5. 大众传播。

大众传播是指通过大众传播媒介向许多人传递信息的过程。大众传播媒介指的是报纸、杂志、书籍、广播、电视电影等。大众传播是一种特殊形式的人际沟通。

（四）人际沟通的障碍及改善

1. 人际沟通的障碍。

由于人际沟通自身的特点，一方面使沟通双方都处于积极主动的状态，处于不断的相互作用之中，同时也会给沟通双方



造成一定的障碍。主要表现在以下四个方面：

(1) 地位障碍。在阶级社会中，不同的阶级有不同的阶级意识、价值观和道德标准，这会对同一信息有不同的甚至截然相反的看法，从而造成沟通障碍。另外，政治差别、宗教差别、职业差别甚至年龄差别也会造成沟通障碍。

(2) 组织结构障碍。如果一个组织机构过于庞大，层次重叠，而信息传递的中间环节太多，加上人们的角色、职务、待遇等的差异，可能在信息传递中导致耗损和失真；有的组织机构不健全，沟通渠道堵塞，也导致信息沟通的障碍。

(3) 言语障碍。口头表达能力差、教育程度低、种族偏见、文化背景不同等，都会造成某种言语障碍。其中，或者是发讯者“表达不清晰”；或者是接讯者未能正确解释信息的含义；或者是对言语、文字、符号的误解、断章取义；有时，虽然对词语的意义并无错误的理解，但由于脱离了沟通时的语言环境，也会影响对信息意义的正确理解。

(4) 心理障碍。由于人们不同的个性倾向和个性特征，即表现在需要、动机、兴趣、气质、性格、能力等各方面的不同会造成沟通障碍。另外，沟通双方不和谐的心理关系更会导致沟通困难，甚至中止沟通。

2. 沟通障碍的消除。

(1) 有一定的心理同构。沟通双方都要努力提高自己的心理水平，包括认识、情感、意志等方面，使双方达到最大限度的心理同构。

(2) 正确使用沟通语言。在沟通时，语言要生动明确，通俗易懂，逻辑性强，没有语病；要尽量说普通话；必要时可以姿势助说话。

(3) 学会听话。在沟通时,作为听话者要少讲多听;气氛要轻松,尽量排除外界干扰;要有耐心,保持冷静,当对方没有完全理解时不要急于求成;在提出问题时要显示自己的热情和诚意,力求站在对方角度上设身处地地考虑问题。

(4) 学会沟通方法。首先,沟通的地点要合适,严肃的问题要在庄重的场合提出,求助于人的事要登门拜访。其次是沟通的时间长短要得当,既不仓促,也不敷衍,该长则长,该短则短。第三是交谈的主题要明确,言简意赅,气氛要和谐,结束时要致谢。

二、学校中人际沟通的渠道、种类与障碍

(一) 课堂教学是学校中主要的人际沟通渠道

学校里人际交往活跃,人际沟通频繁,而且几乎贯穿于整个学校的教育活动之中。其中的课堂教学是学校中最主要的人际沟通情境。

从人际沟通概念的角度看,课堂教学中的“教”是指发送信息,“学”是指接受信息,是师生之间、同学之间在共同的教学活动中彼此传递知识、交流思想、加深感情的过程,主要是通过言语、副言语、表情、手势、体态、社会距离等来实现的。沟通双方都处于不断的相互作用中,尤其是学生处于积极主动的状态之中。

(二) 学校中人际沟通的种类

1. 学校中的正式沟通与非正式沟通。

学校的沟通渠道很多,主要的正式沟通渠道是校务会议、党团活动、教研室活动、班级活动、文体活动、课堂教学、课外活动等。其中的课堂教学是最主要的正式沟通。

课堂教学是在教师指导下按教学计划进行的，具有鲜明的目的性、计划性、组织性与规则性，师生双方都要遵守课堂交往的规则。在正式交往中，学生容易受拘束，产生紧张心理，教师应注意创设自由和谐的沟通情境，教会学生遵守课堂沟通的规则，掌握相应的交往技能。

学校的非正式沟通渠道有余暇闲谈、私人交往等。这种人际沟通是组织协调的补充手段。如余暇交谈，往往以相互平等的角色相处，进行无拘无束的平行沟通，更能了解彼此的内心世界，更有助于统一思想，提高业务水平，交流感情，增进友谊。

2. 课堂教学是多向沟通。

课堂教学不能只是教师讲学生听的单向沟通，而应该是双向沟通，最好是三向沟通。如下图：



三向沟通教学类型的优点是：

(1) 沟通的多层性。师生之间、学生之间都可以将认知信息、情感信息、行为信息充分交流。学生既接受教师的信息，又接受学生信息，师生都发送信息，又都接受信息。

(2) 学生学习的主动性。课堂上要求学生独立思考，主动求知，积极回答，共同讨论问题，彼此启发激励，可以充分调动学生学习的主动积极性。

(3) 教学形式的多样性。可依据需要采用启发讨论式、答题式、自由讨论式、小组讨论式、师生讨论式等等。教师要

力戒“满堂灌”，要促进学生的思考探索。

(4) 教学气氛生动活泼。课堂教学要求师生民主平等，气氛和谐友好、生动活泼。学生的交往需要、尊重需要、求知需要能得到较好的满足。

(5) 有利于因材施教。教师由主讲、主问变为主导，学生便有了较多的学习自主性，也可以较多地得到教师的指导。

3. 学校教育教学活动是多重角色的沟通。

学校里，既有上行沟通，即学生向教师反映情况、教师向领导汇报工作；也有下行沟通，即教师向学生传授知识，领导向教师发指示；还有平行沟通，即领导之间、教师之间、同学之间、师生之间平等的沟通。

(三) 课堂教学中的沟通障碍及其消除

1. 语言障碍及消除。

在课堂沟通中，如果语言使用不当，语义不明确，语言表述不清楚，缺乏逻辑性，讲话速度太快或太慢，声音太大或太小，讲话平铺直叙缺乏节奏变化等都会造成语言沟通障碍。师生都要注意消除障碍，但关键是教师。

2. 心理障碍及其消除。

一般来说，师生的知识经验水平相差较大，容易引起学生的认知障碍，教师要了解学生的认知水平，讲课要深入浅出；学生缺乏学习动机会产生动机障碍，教师要注意培养和激发学生的学习动机。师生之间感情不融洽、心理不相容会引起情感障碍，教师要主动架设与学生情感沟通的导线，要爱护关心学生；学生要尊敬老师，亲近老师。

3. 角色地位障碍及其消除。

因为教师是知识的传播者，德行的教育者，是课堂教学的

领导者、管理者，这就容易产生“权威心理”与“教师自我中心倾向”，学生在课堂上容易产生被动的服从心理、顾虑心理、焦虑心理、恐慌心理。教师必须热爱、尊重学生，成为学生的朋友，才能消除角色地位障碍。

4. 课堂结构障碍及消除。

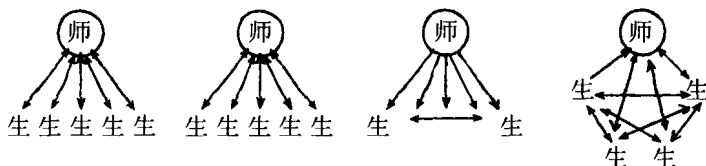
我国课堂教学结构多为“秧田式”。这种结构，容易以教师为中心，教师讲、学生听，其信息交往是单向式，学生仍处于被动地位。比较理想的课堂交往方式是三向交往型。

三、学校内主要人员关系之间的沟通

（一）师生之间的沟通

学校中，最主要的关系是师生关系，因此师生之间的沟通也是最主要的。师生沟通既是多向沟通，又是多重角色沟通。

美国教育心理学家林格伦（1967年）提出了学校领域内师生之间沟通的四种形式。如下图：



第一种形式，教师对学生保持单向沟通，效果较差。

第二种形式，教师与学生保持双向沟通，效果较好。

第三种形式，教师与学生保持双向沟通，学生之间也保持双向沟通，效果较好。

第四种形式，教师成为相互沟通的中心，并且促使所有学生双向沟通，效果最佳。

师生们在进行沟通时，各种方式的沟通都不是单纯地分离开来的，往往是错综复杂地交织在一起的，教师要善于运用这

些方式。

（二）同学之间的沟通

在现实生活中，各个年龄阶段的人都有与同龄人或同辈团体交往的心理要求，因为他们有相似性，有共同的语言。尤其是到了青少年这个年龄阶段，他们正处于青春发育期，生理上产生急剧的变化，心理的矛盾和冲突随之加剧，心理问题经常困扰他们，而 they 又觉得不好意思把心理的紧张、焦虑告诉给教师和父母，而同学之间彼此感到是“一样的人”，因此他们之间的心理沟通就容易多了。

另外，中学生面临着种种矛盾，有独立自主性的发展与依附性的矛盾；有活动能量发展不平衡的矛盾；有性的成熟与道德、法制观念的矛盾；有个人理想与现实的矛盾；有价值观与道德观的矛盾；有升学与就业的矛盾。为了寻找解决这些矛盾的办法，同学之间很自然需要交往沟通。

（三）教师之间的沟通

教师群体内部成员之间的沟通，包括各个年级的教师之间、各个学科的教师之间、班主任与课任教师之间、任同一学科的教师之间的沟通。

教师之间，由于年龄、学历等的不同，难免产生不同意见，甚至矛盾，这一方面要由校长、教导主任、教研组长引导教师进行沟通，使他们互相学习优点，各自克服缺点。另一方面，教师群体内部要进行沟通，为共同的教育目标而相互支持、相互帮助、团结一致。

（四）教师与学生家长的沟通

为了达到共同教育好学生的目的，教师与学生家长必须要进行沟通。沟通方式一般是家访、开家长会、建立家长联系簿

等。教师在与家长的沟通中，首先要做一位倾听者，详细了解学生在家中的表现和以往的经历；其次是教师要客观地、全面地向家长描述学生在学校的各方面的表现，尽可能不下结论性的判断，绝对不要成为一位“告状者”；第三，教师要做位协商者，平等地与家长共同研究对学生的教育措施，切忌担当向家长宣布如何配合学校教育的忠告者、布置者的角色。

（五）学生与其父母之间的代际沟通

学生与其父母之间的代际沟通十分重要，它会直接或间接、有意或无意地对学生起作用。

父母对孩子的教养方式，也可理解为一种沟通方式。不同的教养方式，对孩子个性的社会化会产生显然不同的影响。

民主的教养方式，意味着父母与孩子之间以平等的方式进行双向沟通，父母既是孩子的长辈，又是孩子的朋友；既尊重孩子的人格和权力，又对孩子施以必要的教育和指导；既对孩子充满关心和爱护，又让孩子发挥主动性。结果是孩子既愿意与父母交流思想感情，乐意听取父母合理的意见，又注意培养自己的独立性。

不良的教养方式，往往只有单向沟通、下行沟通或上行沟通，主要体现在以下几种类型：

1. 保护型。

父母不是把儿童当作主动沟通的对象，而是把孩子当作被动的保护对象来看待，使孩子始终处于父母的支配、保护之下，于是使孩子丧失了沟通的主动性，养成了孩子消极顺从、依赖性强、独立性差的个性。

2. 专制型。

父母只把孩子当作支配和命令的对象，甚至经常打骂孩

子，孩子只能唯命是从，没有任何权利，因而造成孩子无主见、自卑消极或顽固冷酷的个性。

3. 纵容型。

表现在以孩子为中心，对孩子百般迁就和溺爱，孩子成了全家说一不二的“霸王”。这种不平等的沟通方式会养成孩子任性、骄横、目空一切、缺乏独立性的个性。

“代沟”这个概念是在 20 世纪 60 年代末由美国人类学家米德（M·Mead）提出来的。它是指两代人之间由于历史时代、环境影响和生活经历不同而对现实和未来的看法、态度各异，以及在有些时候产生的心理距离和隔阂。这是客观存在的正常现象，应该辩证地看待这个问题。一方面要看到任何社会均是各种年龄人相互作用的系统，社会的发展取决于各代人之间的继承和替代；另一方面要看到“代沟”并非绝对的，有时候和有些地方还要缩小“代沟”，做到相互理解、相互弥补。父母民主的教养方式有利于缩小与孩子的“代沟”。

第二节 人际沟通的工具与其在教育中的运用

沟通必须借助于符号系统进行。根据所使用的符号系统的不同，人际沟通可分作言语沟通和非言语沟通。言语沟通使用语言符号，非言语沟通使用非语言符号。

一、言语沟通的工具——语言符号

（一）语言是人际沟通的最重要的工具

语言和言语是两个彼此不同而又紧密联系的概念。



语言是社会上约定俗成的符号系统，是工具，是社会现象；言语则是对语言这种工具的运用，是心理物理现象。

语言和言语又是密切联系的。言语不可能离开语言而存在，离开语言这种工具，人就无法表达自己的思想和意见，也就无法进行交际活动；语言也离不开言语，因为任何一种语言都必须通过人们的言语活动才能发挥其工具的作用。

人类的社会生活是复杂的，为适应复杂的社会生活的需要，人与人之间的沟通和交际的工具也是多种多样的，其中语言是人类最重要的沟通工具。

（二）语言在人际沟通中使用的规律

1. 沟通情境与语言变体。

语体是由于语言环境的不同而形成的语言特点的体系。一系列使用语言的特点综合起来构成语言变体。这种现象在操几种语言的沟通者那里，表现为选择哪一语种；对只会讲一种语言的人来说，表现为作用这种语言中的不同变体，如普通话或者方言。

使用何种语言变体，取决于需要某一种语言变体的所有场合构成的“范围”，而范围决定沟通情境。沟通情境又由沟通者之间的关系、沟通的地点和讨论的主题等三个因素所决定。

劳伦斯、格林菲尔德通过研究确定了五种范围，即家庭、朋友间、宗教、职业、教育。如果组成沟通情境的三个成分都典型地代表一种范围，即三个成分相一致，沟通者便能比较容易地决定使用哪种语言变体。如果组成沟通情境的三个成分不相一致，他们便会尽量缩小不一致，使沟通情境变得适合于选用某种语言变体。另外，在使似乎不协调的情境变得比较协调中，沟通者的语言偏爱对范围和语言选择之间的关系没有什么