

BANZHUREN YOUXIAO GOUTONG DE YISHU YU JIQIAO

班主任有效沟通 的艺术与技巧

李进成◇著



中国轻工业出版社 | 全国百佳图书出版单位

第 1 版 (2010 年 10 月)

第 2 次印刷 (2011 年 10 月)

ISBN 978-7-102-06110-9

定价: 28.00 元

班主任有效沟通的艺术与技巧

李进成 著

中国轻工业出版社
北京 100045

ISBN 978-7-102-06110-9
定价: 28.00 元

中国轻工业出版社 (北京) 科德出版中心出品

中国轻工业出版社发行

北京科德图书有限公司

印刷 (北京) 科德印刷有限公司

开本: 787mm × 1092mm

字数: 200千字

印数: 10000册

中国轻工业出版社 (北京) 科德出版中心出品

中国轻工业出版社发行

北京科德图书有限公司

印刷 (北京) 科德印刷有限公司

 中国轻工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

班主任有效沟通的艺术与技巧/李进成著. —北京:
中国轻工业出版社, 2016.12
ISBN 978-7-5184-1135-1

I. ①班… II. ①李… III. ①班主任工作—研究
IV. ①G451.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第237680号

总策划: 石铁
策划编辑: 吴红
责任编辑: 吴红
责任终审: 杜文勇
责任监印: 刘志颖

出版发行: 中国轻工业出版社(北京东长安街6号, 邮编: 100740)
印刷: 三河市鑫金马印装有限公司
经销: 各地新华书店
版次: 2016年12月第1版第1次印刷
开本: 710×1000 1/16 印张: 14.50
字数: 168千字
书号: ISBN 978-7-5184-1135-1 定价: 36.00元
读者服务部邮购热线电话: 400-698-1619 010-65125990 传真: 010-65181109
发行电话: 010-65128898 传真: 010-85113293
网址: <http://www.wqedu.com>
电子信箱: 1012305542@qq.com
如发现图书残缺请直接与我社读者服务部(邮购)联系调换
160989Y1X101ZBW

前 言

本人的专著《教师怎样说话才有效》和《不怕学生搅局——教师的教育机智修炼之道》出版后，颇受广大教师的欢迎。很多老师告诉我，他们根据真实发生的事情，在书中寻找类似的案例，然后直接模仿我和学生的对话，一开始有些忐忑，不知道效果如何，但学生的反应很好，很喜欢老师用这样的方式和他们交流，于是这些老师就越来越自信了。

但是，也有的老师反映不是如此有效，有的方法对一些学生有效，对另一些学生则无效。为什么效果会如此不同呢？经过我和一些老师的交流和思考，我发现老师的教育水平参差不齐，很多问题不是出在学生身上，而是出在老师身上。

就在这个时候，中国轻工业出版社万千教育编辑部邀请我再写有助于班主任成长的书，全面提升班主任的沟通能力。于是，在构思这本书的时候，我就重点从班主任的自身成长来考虑，围绕一个优秀的班主任，一个富有沟通能力的班主任需要具备哪些基本素养来思考。

目前，党的教育方针也指向立德树人，围绕“核心素养”来开展教育。那么，在新的教育形式下，教师需要具备哪些“核心素养”呢？教师的“学科素养”，经过多年的努力，已经达到了一个比较高的水平，从学校的学历达标度来看，基本上都处于达标状态（没做过统计，可能在个别地方还存在学历不达标现象）。根据我的局部调查了解，我发现很多老师在“教育素养”方面还存在一定的问题，而教育素养更多地体现在和学生的日常沟通当中。再结合当前的这种教育形式，我写这本书的思路就变得越来越清晰了。

人与人沟通，有太多的主观因素，往往习惯于按照自己的理解来看待他人的言行。在教育体系中的沟通，班主任一般是占有主导地位的。所以，班主任看待问题的角度、高度、准度往往左右着沟通的走向。于是，我在第一章重点论述

了作为一个班主任该如何了解自己，从哪几个方面了解自己，尽量清理自己的负面情绪，不能让自己的情绪左右了对事情的判读。然后，根据大脑接收信息的渠道，来分析一个人对外界信息做出判读的影响因素，打破主观判断，力争做到“应无所住，而生其心”，客观、理智地来分析问题。根据投射理论，关照内在状态，透过行为表现看本质。打破自我限制，丰富自己的信念系统，让自己更积极地看待问题。

亲和力是有效沟通的前提，所以我在第二章重点论述了如何做一个有亲和力的班主任。俗话说“亲其师，信其道”，我国传统文化里也特别强调亲和力的重要性。《周易》里说：“易知则有亲，易从则有功；有亲则可久，有功则可大；可久则贤人之德，可大则贤人之业。”这些论述都强调了“亲”字的重要性。第二章不只是在理论上论证亲和力之重要，更是在实践方面进行了详细的论述，包括：如何建立亲和力，增加一个人的内在情感力量；如何学会在具体的行为细节上自发地散发出亲和力，增加沟通的灵活性；如何做到与不同的人有效沟通等。

尊重是有效沟通的基础，所以在第三章我论述了如何做一个懂得尊重的班主任。这一章不是谈尊重的重要性，而是分析如何做才是真正地尊重学生，从尊重学生的信念系统、内心感受、认知规律、需要等方面进行了详细的论述，从而帮助班主任在理论高度的认知和具体行为的执行方面获得成长。

觉察力是一个班主任处理问题的重要能力，所以我在第四章重点论述了如何提升班主任的觉察力。首先要从自我觉察开始，排除情绪的干扰，这样才能做到客观准确。其次借用微动作、微表情的有关理论，帮助班主任观察一些行为细节，在细节中读懂学生。问题行为背后可能隐藏着其他问题，一个人行为的发生往往与之前的行为背景有关，所以要学会关注行为前事。每个行为背后都有正面的动机，有时候，行为本身可能是错误的，但行为背后的动机可能是值得肯定的，所以，想要改变一个人的行为，就要从接受他的行为动机开始，然后再引导对方寻找更好的方法来实现动机。班主任要经常面对不同学生的各种情绪，如果班主任以情绪对待情绪，从道理上是可以理解的，但从效果上看往往会让问题更加糟糕。因此，一个高水平的班主任一定要学会觉察学生情绪下的真正渴望，然后用合理的方式满足学生的渴望。当学生的渴望得到了满足，他就会自愿做出行为的改变。

教育是一个神圣的职业，想要搞好教育，只靠技巧是不行的，还要具备一定的教育情怀，所以，在第五章我论述了如何做一个有教育情怀的班主任。有目标的人生才更有意义，教师的职业定位往往影响着其职业幸福感和教育情怀。爱来爱往，富有教育情怀的班主任往往具有博爱的胸怀，能够包容学生成长中的错误，会带着同理心与学生沟通，产生心灵共鸣，与时俱进，不断创新教育方式方法，立足于学生的成长来审视教育。

有人说人是有情绪的动物，这句话很有道理。可是任由情绪泛滥或过度压抑情绪，都可能会造成对他人、对自己的伤害。如何掌控情绪对班主任来说非常重要，所以第六章从情绪的来源、处理情绪的EMBA法则、ABC法则、抽离与结合的技巧、情绪“三明治”沟通技巧等方面来帮助大家对情绪。

情商是一个被广泛谈及的话题，班主任的情商也是与学生有效沟通的核心要素。所以，第七章重点论述了如何克服职业倦怠，提升职业认同感，增加班主任幽默风趣的特质，提升其教育自信力。班主任要善于激励学生，注重发掘学生的内在潜能，用积极主动的生活态度和工作热情来感染学生，用淡定从容的处事态度，协调好教育当中的各种问题。

一个善于沟通的班主任需要具备哪些技能呢？第八章从掌握沟通的五种技能入手，来帮助班主任掌握“观”、“听”、“问”、“说”和“配”五种方法，从而做到有效沟通。会观，指导班主任见微知著，从行为、表情等细节来读懂学生；会听，指导班主任学会倾听，在倾听中了解学生的心声，与学生的思想一起共鸣；会问，指导班主任用强有力而又富有启发性的问题来打开学生的心门，引导学生进行内在思考，自我觉察；会说，用具体的语言模式来帮助班主任准确地表词达意，让对方愿意接受；会配，指导班主任在沟通中配合灵活的肢体语言，无意中与对方产生心理共振，达到一见如故的沟通效果。

有效的沟通取决于对方的回应，很多班主任在教育学生的时候，往往只是关注自己在讲什么，而忽略了学生的回应。如此沟通，无论是多么正确的道理，听多了，学生都可能会产生厌倦，这样会严重影响沟通效果。因此，第九章就重点论述了如何做一个善于回应的班主任，在回应中给予学生成长的正能量。还有些班主任，在与学生沟通的时候，注意了回应，但往往失去了沟通的焦点，在沟通过程中被学生的思维牵着走。于是瞄准焦点目标，提升沟通效果是教育沟通中的

一个重要内容。为了保持沟通当中的信息传递畅通，还需要关注语言传递的信息，不要以为自己讲清楚了对方就应该明白。为了更好地做出回应，而不是让主观判断来影响事实，很多时候我们需要多对行为事实进行描述，而不是先进行主观评价。当对方和我们的观点不一致的时候，我们不必急着反对，可以带着好奇心先听听对方的想法，如果对方是对的，我们就支持；如果对方的认知有误，我们可以通过同步带领的方式，引导对方看到事实的另一面，增加对方认知的角度，这样对方就会根据新的认知体验而得出结论。

有效果比有道理更重要，这是有效沟通的一个重要观点。很多人往往强调道理，可能赢了道理，失去了情感；如果在道理上也输掉了，那么失去的会更多。所以，第十章就重点讲解了如何做一个关注效果的班主任。从沟通的三个层次，引领班主任对沟通进行深层思考，从影响沟通的潜在因素到沟通的三赢原则，帮助班主任真正做到从关注道理到关注效果的观念转变。

赏识教育一度大行其道，但同时也引来了很多质疑的声音。在我看来，如果说赏识教育有问题，那么真正的原因不是赏识教育的理念出了问题，而是赞赏的具体做法出了问题。赞赏也是需要技巧的，所以在第十一章我重点讲述了如何做一个会赞赏学生的班主任。这一章重点借鉴了赞赏的五种语言，帮助班主任从具体的语言模式入手，让赞赏产生无穷的教育魅力。

万事都有其规律性，与学生的沟通自然也有规律可循。违背了沟通的先后顺序，往往会产生截然不同的效果。于是，在第十二章我讲解了沟通的步骤和技巧。先告诉大家一个完整沟通过程的四个步骤，然后引导班主任做自我形象定位和心理彩排，让沟通提前预演，保证沟通效果。满足需要是产生沟通效果的基本条件，如何在沟通过程中围绕需要是班主任要考虑的重要问题。在沟通过程中，学生的反应不一定与班主任的预期完全一致，当学生出现抗拒的时候，如何化解则是对一个班主任胸怀和智慧的考验，为此我在思维层面上给出了语言归类模式，帮助班主任在沟通中做到轻松自如。

还有一些教育难题会给大部分班主任带来困扰，尤其是一些涉及心理层面的沟通。所以，在第十三章我借用了心理咨询的一些沟通模式，帮助班主任掌握一些高难度的对话技巧。这一章介绍了如何与对方的潜意识沟通，如何通过发问引导，引发对方的内在思考，如何借助不同的认知位置来感知不同人的心理世界，

主动做出调整，如何借用米尔顿语言模式和隐喻、故事等，让沟通效果产生言在此而意在彼的效果延伸，从而达到没有言传，但已意会的最佳效果。

本书是我二十多年里与学生、家长、同事沟通的思考结晶，更是我深入学习西方心理学，结合传统文化，应用教育实践的思考成果。每一个成果都难免印上我个人的主观色彩，我希望读者在阅读本书的时候，多融入一些自己的生活感悟和教育体验，全角度、多方位地思考问题。如果你认为本书对你有所启发，我备感荣幸；如果你认为书中尚有不足，敬请批评指正，你的批评就是我需要进一步思考和成长的方向，是无价之宝。

再次感谢在写作本书过程中给予我无限支持的朋友们，以及一些案例的提供者。欢迎大家以书交友，让我们一起在教育的探索之路上携手前行！

李进成

2016年7月5日于广州

目 录

前言	I
第一章 做一个思想丰富的班主任——不要让自己的判断阻碍了沟通	1
第一节 了解自我，沟通从自己开始	3
第二节 了解大脑的沟通模式，掌握沟通渠道	10
第三节 理解等于投射，关照自己的内心状态	15
第四节 事实不等于真相，不要让表象遮住慧眼	16
第五节 打破自我限制的信念，让自己更有信心	18
第二章 做一个有亲和力的班主任——亲和力是有效沟通的前提	21
第一节 什么是亲和力	21
第二节 快速建立亲和力的方法	23
第三节 建立“情感银行”，让自己的情感保持富足状态	25
第四节 配合与映现，让亲和力体现在言行中	28
第五节 与不同类型的人沟通	34
第三章 做一个懂得尊重的班主任——尊重是有效沟通的基础	37
第一节 尊重学生的尊严底线	37
第二节 尊重学生的信念系统	43
第三节 尊重学生的内心感受	45
第四节 尊重学生的认知规律	47
第五节 尊重学生的需要	51

第四章 做一个有觉察力的班主任——觉察是有效沟通的关键	55
第一节 觉察自我，莫受情绪干扰.....	55
第二节 觉察学生的言行细节.....	57
第三节 觉察学生的行为背景.....	59
第四节 觉察学生言行的正面动机.....	62
第五节 觉察对方情绪下的渴望.....	65
第五章 做一个有教育情怀的班主任——沟通立足于学生的成长	69
第一节 教育情怀从职业定位开始.....	69
第二节 用爱心撑开教育情怀的天空.....	74
第三节 用平和来播洒教育情怀的雨露.....	77
第四节 用同理心与学生一起共舞.....	81
第五节 用创新架起教育情怀的通道.....	84
第六章 做一个善于掌控情绪的班主任——情绪影响沟通的成败	87
第一节 情绪是怎样产生的.....	87
第二节 情绪的EMBA法则.....	89
第三节 ABC法则，充满正能量地去看问题.....	91
第四节 抽离与结合，让情绪自由流淌.....	94
第五节 情绪“三明治”在沟通中的应用.....	98
第七章 做一个高情商的班主任——与学生沟通的核心要素	103
第一节 克服倦怠，提升职业认同感.....	104
第二节 幽默风趣，提升教育的自信力.....	111
第三节 善于激励，激发出学生的内在潜能.....	115
第四节 积极主动，用热情感染学生.....	122
第五节 淡定从容，善于协调各种关系.....	123

第八章 做一个善于沟通的班主任——掌握沟通的五种技能	129
第一节 会观：班主任要练就一副火眼金睛.....	129
第二节 会听：班主任要有一双善于倾听的耳朵.....	131
第三节 会问：班主任要善于启发诱导.....	134
第四节 会说：班主任要学会恰当表达.....	138
第五节 会配：班主任要学会灵活配合.....	142
第九章 做一个善于回应的班主任——在回应中给予正能量	145
第一节 瞄准焦点：莫让沟通偏离方向.....	146
第二节 说清楚不等于听明白：确保信息传达通畅.....	149
第三节 表述事实：莫让判断阻隔沟通.....	151
第四节 回应与建议：给予正能量的评价.....	153
第五节 先跟后带，让沟通更轻松.....	154
第十章 做一个关注效果的班主任——沟通的意义在于对方的回应	159
第一节 沟通的三个层次.....	159
第二节 有效果比有道理更重要.....	168
第三节 影响沟通效果的潜在因素.....	173
第四节 沟通的三赢原则.....	176
第十一章 做一个会赞赏学生的班主任——赞赏的五种语言	183
第一节 善于用肯定的言辞.....	184
第二节 和学生玩在一起.....	188
第三节 用服务感召学生.....	189
第四节 用恰当的礼物来表达你的赞赏.....	191
第五节 在接触中传递关爱.....	192
第十二章 班主任与学生沟通的步骤与技巧	193
第一节 沟通的四步骤.....	193

第二节	自我形象和心理彩排	196
第三节	围绕需要沟通	198
第四节	化解抗拒的方法	201
第五节	语言归类, 让沟通轻松自如	203
第十三章	班主任高水平沟通的技巧	207
第一节	正面表达, 引导潜意识关注想要的	207
第二节	提示引导: 让对方意识到问题的关键	211
第三节	感知位置, 让对方自我调整	212
第四节	运用米尔顿模式与潜意识沟通	213
第五节	隐喻和故事, 让沟通无痕	218

第一章 做一个思想丰富的班主任

——不要让自己的判断阻碍了沟通

曾经有一个人为了得到美丽的蝴蝶，便买来一双跑鞋、一只网子，穿上运动服，追逐奔跑了很久，终于在气喘吁吁、满头大汗中抓到几只蝴蝶。可是蝴蝶在网子里恐惧地挣扎，丝毫没有美丽可言。一有机会，蝴蝶就会飞走。这就叫“追求”。

另一个人也很喜欢蝴蝶，他买来几盆鲜花放在窗台上，然后静静地坐在沙发上品着香茗，望着蝴蝶翩翩而来，心情犹如吸蜜的蝴蝶一样高兴。这就叫“吸引”。

“追求”，是从自我的角度考虑，因为忽视了事物内在的微妙规律，所以常常事与愿违。

“吸引”则是从完善自我、奉献自我出发，顺应了规律，投其所好，因而皆大欢喜。花若盛开，蝴蝶自来，这是对“吸引”的形象解释。那么，什么是吸引力法则呢？这个法则简单来说就是同类相吸、同频共振，意即我们的思想、情感、语言、行动结合在一起后的能量形式将会吸引与我们本质相同的人、事、物，也就是消极能量吸引消极能量、积极能量吸引积极能量。

吸引力法则，由励志书籍《秘密》(The Secret)普及开来。什么是吸引力？有一种我们看不见的能量一直引导着整个宇宙的规律性运转，正是因为它的作用，地球才能够在46亿年的时间里保持着运转的状态，也正是因为它的作用，太阳系乃至整个宇宙中数以亿计的星球，都能相安无事地停留在各自的轨道上安分地运行，这样一种能量引导着宇宙中的每一样事物，也引导着我们的生活，这种能量就是吸引力。

人们对吸引力法则的解读层出不穷，造成了很多的混乱与误解。正宗的吸引力法则来自亚伯拉罕·希克斯，埃斯特·希克斯和杰瑞·希克斯夫妇则是亚伯拉罕教诲的最正宗的创始者和宣讲人，他们多年来所倡导的观念正是国际畅销书

《秘密》及许多相关书籍的核心灵感来源。

现代量子力学表明，世上的万事万物都是由能量组合而成的，而能量就是一种振动频率，每样东西都有它不同的振动频率，所以才出现了那么多不同事物的不同面貌。无论是桌子、椅子等有形的物体，还是思想、情绪等无形的东西，都是由特定振动频率的能量组成的。比如一排音叉，你敲响其中一个，它发出清脆的高调乐声，没多久，其他的音叉也会发出同样高调的乐声，它们的声音会互相应和，产生共鸣，甚至越来越大声。

这一法则的原理是：相似的吸引相似的。如果你感到兴奋、热情、激昂、愉快、欢乐、感激或者满足，那么你放射出的就是正面的能量。相反，如果你感到烦躁、焦虑、压力重重、生气、愤恨或者悲伤，那么你放射出的就是负面的能量。根据吸引力法则，宇宙对这两种振动都会做出回应，它回应你所发出的能量，并且回馈给你更多相似的事物。你收到的正是你发出的。在任何一个时刻，你的任何思想和感受都是你向宇宙发出的请求，宇宙会回应给你更多你“请求”的东西。

因为你的能量振动频率会将同样振动频率的能量吸引回来，所以你要慎重，你需要使你持续发送的能量、思想和情感与你想成为什么样的人、你想怎么做和你想经历的事情产生共鸣。你的能量频率需要与你希望吸引进你生活中的事物的频率相一致。比如说，如果爱和喜悦是你想要的，那么爱和喜悦的振动频率就是你需要形成的。

启示 1：作为班主任，要想激励学生，首先要让自己充满正能量，用正能量去感染、吸引学生，只有这样，才能让班主任的正面激励最大化，和激励的对象产生情感的、思想的共振，从而达到自己想要的激励效果。

配合吸引力法则的另一个重点就是聚焦。聚焦，英文是“focusing”，意思是持续地想，一直想。

聚焦的方式可以是回顾过去、计划今后、设想未来。总之，只要你持续地把注意力投注于一个地方，不管你想的东西是在过去、现在还是未来，都是聚焦。聚焦会导致能量的启动，能量会导致你的感觉改变。聚焦于自己要的，你就会感觉到正面情绪；聚焦于自己不要的，你就会感觉到负面情绪。聚焦于你要的，你会得到；聚焦于你不要的，你也会得到。这是因为，吸引定律是“包含性的”而不是“排他性的”，任何你所聚焦的都会被你的磁场包含进来。

同频共振，同质相吸。这八个字的意思是说：同样频率的能量会共振，同样性质的东西会因为互相吸引而走到一起。

共振会产生同质性，同质性会产生吸引力，吸引力会把共振体牵扯到一起。所以，假如共振性没有改变，那么在吸引力法则之下，一样东西将会不断地持续扩大、成长。这种成长是自然的，而且是根植于自然法则的三大本质的，所以其威力是如此强大，以至于没有任何外力能够阻挡它。

当我们聚焦在某想法、某人、某事、某物上时，我们的心灵就会与之产生共振。根据吸引力法则，同频共振，同质相吸，于是我们与我们所聚焦的开始互相吸引，最终互相靠拢在一起。

吸引力法则是客观存在的，不因为你的不了解、不认同、不留意而转移。所以，就算你不知道它的存在，它依然坚稳一贯地作用到你的身上，你依然受其影响！当你有意识地选择你所想的、你所聚焦的，你就是一个自主创造者。你创造一切你想要的经验，你是一个顺心自主、心想事成的魔法师，你对发生在自己身上的事情能够做主。你会得到你想要的，而避开你所不要的。

启示2：作为班主任，要想激励自己的学生，自己一定要有固定而强烈的焦点目标，有明确的奋斗方向，并用这个目标来引领自己的行为，这样就会和周围的人产生强烈的共振，潜移默化中就会产生语言无法表达的激励效果。作为班级的灵魂人物，如果班主任自己没有一个明确的目标，却又想激励他人奋斗、激发全体学生的奋斗精神，是很难成功的。

第一节 了解自我，沟通从自己开始

一、沟通过程的基本要素

一般来说，一次沟通往往要有三个基本要素：自己，沟通对象，行为、事件（如图1所示）。而在这三个要素当中，我们对于沟通对象如何想、如何说等没有办法完全控制，同样，对于一些行为、事件我们也没有能力完全掌控，我们唯一能够控制的就是自己如何看待行为、事件，如何理解沟通对象的感受、信念和价值观，如何控制自己的感受、情绪、看法和行为的选择。

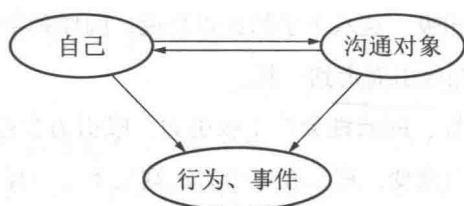


图1 沟通过程的三个基本要素

例如，某学校的一位骨干数学老师进行教学改革，每天让学生批改作业，这种情况下，有时会有学生批错。有一天，某生的作业被批改错了，该生在课堂上说：“老师，你看他们都批错了。”老师看了看他，很不高兴，没有理会，继续讲课。于是该生一遍又一遍地说自己的作业被批改错了，也不管老师是否在讲课。老师就非常生气地说：“你要是再说，你就出去。”没想到该生真的把书一放，站起来，走出了教室。

我们姑且不说该老师的这一教学改革是对还是错、是否有办法提前预防此类问题的出现，只来探讨当事件突然发生的时候该如何处理才更恰当。

现在的学生个性很强，我们无法保证每个学生都会按照老师的期望发展，无法保证课堂会按照老师的预设进行，总会有一些意外发生。学生有何反应和发生什么事情，老师往往不能绝对掌控，老师唯一能掌控的就是自己的反应，因此这个时候就是挑战老师智慧的时候。

该老师只是关注了自己的感受，感觉学生的行为冒犯了老师的尊严，认为学生在故意捣乱。当老师如此反应的时候，自然就忽视了学生的感受，老师内心也会产生负面情绪，作用到学生身上同样会引发学生的负面情绪，于是就形成了师生互动的恶性循环，很多教育教学中的问题就是这样产生的。

如此处理问题，姑且不说学生离开教室是否会发生安全事故——一旦发生，这个老师的处境就可想而知——只说这个学生回到家里会怎样告诉父母。他很可能这样说：“我们的数学老师太懒了，自己不批改作业，让学生批改，学生批改还不检查，出了错误还不纠正。”这样又会把问题扩大，影响到了家长对老师的评价，因为学生说的好像都是事实，追查起来好像也很有依据，很可能对老师造成更大的伤害。

而一个善于掌控自己的认识和情绪的老师，面对这样的问题，可能会像下面

这样处理。老师面带微笑，亲切地对该生说：“哇！你真是数学天才！老师发现不了的问题你也能发现。”还可以告诉该生：“老师正在搞教学改革。目前这项改革还缺少一个质量监督员，我感觉你特别合适。你是否愿意承担这个重任？”这样一来，问题的关注点立即转移，学生获得了被关注、被认可的满足，老师化解了眼前的尴尬，更重要的是会让课堂气氛更融洽，甚至一个数学天才从此诞生。然后这个学生可能会这样告诉他的家长：“我们的数学老师特别聪明，不但自己从批改作业中解脱出来，还培养了学生的能力。”由此，课堂突发事件反而促进了师生关系，教育的良性循环也得以形成。

二、了解自己的四大领域

神经语言程序学（Neuro-Linguistic Programming, NLP）强调，有效果比有道理更重要，对于我们无法控制的因素我们就减少关注，对于我们可以控制的因素则多加关注。因此，真正的沟通就是从了解自己开始的。

我们自己有四大领域：公开区、盲区、秘密区和潜能区（如图2所示）。

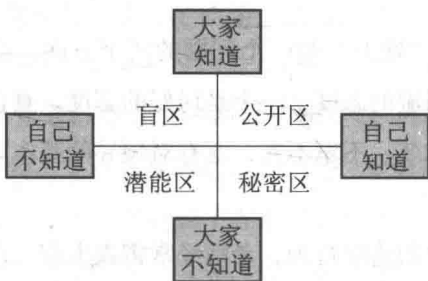


图2 了解自己的四大领域

1. 公开区

所谓的公开区，就是自己知道大家也知道的一些个人基本信息，例如身高、长相、学历、年龄、收入等。

2. 盲区

所谓的盲区，就是大家知道而自己不知道的性格特点。我们每个人都有自己的性格盲区，这些盲区在身边的亲戚、朋友、同事、学生等看来，是很明显的性格特征，但自己未能意识到，或者即便有所察觉，也会用一些概念来为自己辩