



师生沟通

的

心理攻略

屠荣生 编著 上海人民出版社



师生沟通的心理攻略

屠荣生 编著

上海人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

师生沟通的心理攻略/屠荣生编著.

—上海:上海人民出版社,2002

ISBN 7-208-03911-9

I. 师... II. 屠... III. 师生关系—心理交往

IV. G456

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 064946 号

责任编辑 任俊萍

封面装帧 邹纪华

师生沟通的心理攻略

屠荣生 编著

世纪出版集团

上海人民出版社出版、发行

(200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.cc)

新华书店上海发行所经销

商务印书馆上海印刷股份有限公司印刷

开本 850×1168 1/32 印张 6.25 插页 4 字数 116,000

2002 年 1 月第 1 版 2002 年 1 月第 1 次印刷

印数 1-6,000

ISBN 7-208-03911-9/G·751

定价 12.00 元

走进学生的“心世界”

——代 前 言

“嚶其鸣声，求其友声。相彼鸟矣，犹求友声；矧伊人兮，不求友声？”早在三千年前的《诗经·小雅》中，人类就发出了渴望交流、渴望沟通的强烈呼声。

历史上，成功沟通的例子更是不胜枚举：战国时的廉颇与蔺相如不和，沟通使廉颇醒悟而甘愿负荆请罪；唐朝时的李光弼与郭子仪有隙，沟通使李光弼感动得乃至执手泣涕……。

然而，当人类进入了21世纪的今天时，我们却惊讶地发现：科学技术革命是一把“双刃剑”，它在不断丰富人类物质生活的同时，也在不断削弱人与人之间的精神交流。在“熙熙攘攘，皆为利往”的市场经济大潮中，人们反而感到越来越需要心灵“鸡汤”的滋润，越来越感到需要去学会主动与人交流和沟通！

因此，美国现在97%的大学都开设了各种各样的沟通课程，而且深受学生的欢迎。在国内外的企业培训中，各类人际沟通的课程成了最时兴、最受欢迎的课程之一。然

而，在教育界，迄今专门涉及师生沟通方面的研究成果却寥若晨星。难道教师们都已深刻领会了“教育目标的实现取决于师生沟通的效能”这一基本原理了吗？难道作为“人类灵魂的工程师”、从事着“太阳底下最光辉的职业”的人民教师，都已成了和莘莘学子沟通的“高手”甚至专家了吗？

事实却并非如此。2001年5月《解放日报》的一则报道说：“据市第五十四中学最近在该校所作的一项调查显示：28.95%的学生认为师生关系一般，谈话处于表面；12%的学生认为师生目前处于紧张、对立的状况之中。”在一些薄弱学校，师生沟通的状况也许更差。而且，诸如教师体罚学生、学生出走，甚至发生学生轻生或杀害亲人之类的惨剧时有所闻！

原因何在？

“成绩至上”的传统观念一直在深深地影响着老师、家长的行为。他们大都热衷于抓孩子的“学习”，而忽视对学生成长中的心理关怀。不少教师与学生交流方式不当导致了交流不畅。有些老师一开口就是教训和责问的口气，学生难以接受，甚至酿成师生间的冲突。提高师生沟通的效能已时不可待！

本书就是一个心理学工作者为构架师生沟通的心灵之桥，让广大教师走进学生的“心世界”的一次小小尝试。

目 录

走进学生的“心世界”	1
——代前言	
沟通一定有规律	1
——人际交往效应与师生沟通	
只需做一些小小改变	12
——课堂师生沟通的“七项注意”	
移走沟通的“绊脚石”	21
——为师生沟通的常见心理障碍把脉	
让挫折转化为动力	34
——学生挫折的化解和引导	
剿灭沟通的“杀手”	47
——师生沟通常见误区之扫描	
“苦口婆心”中的学问	59
——师生沟通的口语艺术	
“目睹”魅力胜“耳闻”	72
——师生沟通的体态语艺术	
批评其实不简单	94
——批评学生的原则和策略	

“正强化”中有文章	107
——奖励和表扬学生的十一条原则	
让听成为一种爱的方式	118
——积极聆听的原理和技巧	
你是否中了学生的“奸计”	128
——课堂管理沟通的目标导向理论	
以身作则为沟通之本	137
——课堂管理沟通的和谐沟通理论	
教室中的行为改变技术	150
——课堂管理沟通的行为塑造理论	
无规矩不能成方圆	158
——课堂管理沟通的果断纪律理论	
字里行间见真情	168
——怎样做好师生书面沟通	
“围魏救赵”见奇效	178
——怎样与家长有效沟通	
后 记	191

沟通一定有规律

——人际交往效应与师生沟通

一批师范大学的学生在一所中学里实习。由于他们和中学生的年龄相差不多，所以经常和学生在一起说说笑笑。学生们都说：“这些新老师一点儿也没有老师的架子。”这时，一位老教师语重心长地教诲这些实习生：“你们这些年轻人哪，真不知道怎样处理师生关系。老师就是老师，学生就是学生，这和一般的人际关系是完全不一样的，如果你们不懂得这一点，弄得学生以后看到你们都不怕，恐怕他们就会骑到你们的头上来了。”

看来，这位老教师比较注重的是师生关系的特殊性。师生沟通是一种人际交往，需要遵循一般人际交往的普遍规律。只强调师生沟通的特殊性或普遍性是不全面的。

一般说来，教师首先掌握的是与人打交道的一般规律，然后才是掌握师生沟通的特殊规律。这就是先学会“做人”，然后再学会“做老师”的道理。所以，教师首先要认识一些人际交往的规律以及它们在师生沟通中的应用

方法。

事半功倍的“首因效应”

“首因效应”又称为“第一印象”，是社会心理学中有关人际知觉的经典内容。

社会心理学家通过许多实验证明：在人际交往中，对某人的最初印象在很长一段时间内影响着对该人以后一系列心理及行为特征的解释。教育心理学也据此认为：教师给学生的第一印象对教师威信的形成有着重大的影响。

许多教师在师生沟通的实践中都很重视“首因效应”的运用。这里，我们先来看一位班主任老师第一次亮相时的情景：

一位教师被派去担任一个“乱班”的班主任。当他第一次走进这个班级的教室时，看到的是这样一幅情景：大部分课桌椅被拼成了几“摊子”，每一“摊子”的边上都坐着几位同学在挥舞着扑克，鏖战得难分难解。看到新班主任进来，他们才恋恋不舍地停止游戏。老师让大家把桌椅整理完毕，站在了讲台前。这时，全班同学都神色紧张地坐着不吱声。

这位老师微笑着开始了他的第一句话：“同学们，作为新来的班主任，我第一发现的就是你们学习‘54号文件’的积极性很高。其实我在这方面也很有研究。”

面对学生略为放松，又感到诧异的神情，老师接着问：“你们知道为什么一副牌要由 54 张组成吗？为什么一副扑克牌要分 4 种花色、每种花色只有 13 张呢？扑克牌中有 K、Q、J 等人物形象，这些人物代表的是谁呢？”

学生们的脸上产生了热切求知的表情。于是，老师就简单地介绍了扑克牌的由来，4 种花色的英文名称及其象征，K、Q、J 等人物形象代表着哪些历史人物等有关知识。学生一时听得都入了迷。

这时，老师不失时机地说：“大家想想，小小一副扑克牌中就蕴藏着这么多各种各样的知识，可见，知识在任何地方都有用武之地。那么，大家是否愿意从今天起，跟着老师一起去遨游知识的海洋呢？”

回答教师的是一片热烈的掌声。

在学生心目中，聚众打牌换来的肯定是老师的一顿严厉批评。然而，这位新班主任却说出了一番令他们始料不及的话。虽然这番话本质上是从正面引导学生，但还是让学生听上去感觉耳目一新，而且非常愿意接受。教师就这样通过“首因效应”使学生对自己产生了知识渊博、语言风趣、亲和力强等良好的第一印象，从而给以后的班级工作打下了良好的基础。

由于教师职业的特殊性，他们经常调换自己所教的班级和学生，有时还可能到其他学校以及其他企事业单位去讲课。和从事其他职业的人相比，教师一生中“第一次亮

相”的机会很多,所以更懂得“第一印象”的重要性。

一般说来,教师要做好自己“第一印象”的管理,可以从做好“五个一”着手:

见好第一次面。

讲好第一次课。

批好第一次作业。

开好第一次班会。

处理好第一件班级事件。

当然,要真正让学生对你形成良好的第一印象,主要还有赖于教师本身各方面素质的提升,而不能指望仅仅靠一时的蓄意表演。

不可忽视的“动机效应”

心理学认为,人从事任何活动都是由需要产生动机、再由动机激发行为的过程。而动机作为人各种行为的内在原因,一直是心理学研究的重点。研究人际沟通时同样要重视这个基本的出发点。

我们先来看看日本心理学家曾做过的一次实验:

一家珠宝店适逢 20 周年店庆,让一位声音甜美迷人、语气彬彬有礼的店员小姐给几十位老顾客打电话。心理学家要求把这些老顾客分为两组。

对第一组顾客,店员小姐的电话这样开头:

“某某先生/女士:您好,我是某某珠宝店的光子。

明天,我们珠宝店将隆重庆祝开业 20 周年。此时此刻,我们都十分想念您这位老顾客。在此,我谨代表我们商店的老板和全体员工,对您过去经常光顾我店表示最衷心的感谢,并祝您全家幸福快乐!”

对第二组顾客,店员小姐的电话也是以同样的内容开头,但最后一定还添上一句话:“顺便说一下,因为明天是商店的大庆,所以有一部分商品会以非常优惠的价格出售,如果有空,请您不妨来看一下。”

对两组顾客的反应用两个指标来衡量:

1. 听完小姐的开场白后,顾客是否还有兴趣和小姐继续交谈?

第一组的顾客绝大多数都和小姐继续交谈了一段时间,最长的谈话持续了 20 分钟左右。谈话中,不少顾客还情不自禁地说了商店及小姐的一些好话。

而第二组顾客和小姐继续交谈的人数明显减少,只有极少数人问了几句有关打折商品价格的话。

2. 在第二天的店庆活动中,哪一组的老顾客到场较多?

第一组的老顾客到场较多,其中还有人提出想见见那位昨天打电话的、“非常客气、很善解人意的”小姐。但第二组顾客几乎无人到场。

心理学的这个实验证明:在人际交往刚刚开始时,人们首先是揣摩、考虑对方的交往动机,尤其是考虑这种动机主要是“利己”还是“利他”,然后才会决定自己应该作出

怎样的行为反应。

根据这个原理,教师在师生沟通中应该重视两方面的问题:

1. 认真反省自己的沟通动机

教师每一次与学生沟通以前,先要扪心自问一下:

我是否真的为了学生变好?

我对学生是否做到了百分之百的真诚?

我是否借口为学生着想却夹杂着自己的私心?等等。

教师千万不能低估学生对自己行为动机的判断力。因为老师是否真正为学生着想是学生内心最在乎、也最敏感的问题。而且,从上学读书开始,在与各种教师的不断交往中,他们也早已逐渐形成了对教师行为动机的评判能力。

2. 尽量准确地表达你的良好动机

常见的情形是,教师一般都抱有良好的沟通动机,但常常被学生误解。主要原因是教师不善于把他们的真实动机清晰准确地表达出来。

请看下面两个例子:

学生为了悬挂陈列品而险些摔出窗外,教师随之发怒地大叫:“你给我下来!你太不小心了。”

学生去郊外远足,不小心迷路了,教师找到学生后愤怒了:“以后绝对不准离开队伍!你不懂得遵守规定吗?”

以上两个情景中,表面上教师传达给学生的只是一种

自己的“愤怒”情绪,而学生就很可能不理解教师在这种情绪后面关心学生的真正动机,把教师的这种情绪理解为责怪、责骂、追究责任等动机。这就是许多教师经常抱怨“好心往往没好报”现象的主要原因。

教师需要经常思考自己的表达方式,让学生能够真正感受到自己的“良苦用心”,当学生认定教师一方的沟通动机是善意的,师生沟通才能有良好的开头。

营造温馨的“自己人效应”

当学生了解了教师的良苦用心后,教师还需与学生进一步拉近心理距离。这时,更多地寻找和学生的共同点,让他们视你为“自己人”,使双方的感情不断融洽,沟通就能深入下去。这就是人际沟通中的“自己人效应”。

一位高中新班主任的就职演说就充分运用了这种效应:

同学们,你们都很年轻,但我也比你们大不了几岁。看到你们,使我马上想起了自己的中学时代,那时我就在离你们学校不远的某某中学上学,每天都要路过你们学校,所以我对你们学校本来就挺了解的。

我做学生时,也有毫无节制地看武侠小说、经常和老师顶嘴等缺点。对于老师和家长的教诲,我总是觉得他们太啰嗦,但现在想想有点后悔,因为知道他们真正是为了我好。有空时我想给大家讲讲我做学

生时的一些经历,也许对你们的成长会有点启发。

我跟你们一样,有很多共同爱好。我喜欢唱歌、打球、上网,有时还会看看漫画书。上大学时,我是学校合唱团和系篮球队的队员。我最喜欢的歌星是林志颖,也觉得现在流行的“PARAPARA”舞挺好看,更喜欢看NBA的球赛。只要你们先把功课学好,我会在课余时间和你们一起搞各种活动。

今后,在我和你们相处的日子里,我不但会在学习上帮助你们,还会和大家同忧共患。如果你们心里有什么解不开的疙瘩,尽管和我来谈。因为我相信,我不但会成为你们合格的班主任,还一定会成为大家最好的朋友!

听完这番话,同学们的脸上都露出了欣喜和兴奋的神色。

从这位班主任的就职演说中,我们可以看出形成良好的“自己人效应”的几个重要因素。

1. 寻找共同的“认同点”

“物以类聚,人以群分”,这位老师在短短的几句话里,涉及了文艺、体育等多方面年轻人喜欢的热点。同时,通过对自己的经历、特长、爱好以及籍贯、年龄、毕业学校等的介绍,使学生感到老师在许多方面跟自己有共同性,心理距离已经不知不觉地拉近了。

2. 适当“暴露”自己的缺点

社会心理学的实验表明:在人际交往中,最受欢迎的

并不是那些看上去能力很强,又表现得天衣无缝、滴水不漏的人;而是那些能力强,但偶尔又犯一些无伤大雅的小错的人。这位老师在注意正确导向的前提下提到了自己学生时代的一些小缺点,使学生感到这个老师确实很真诚,值得自己信赖。

3. 主动表达“交心”愿望

这位老师最后对学生的一番表白热情洋溢,发自肺腑,使得年轻的学子们不可能不被感动。

许多人的沟通立场是:你怎样对待我,我就怎样对待你。无疑,这是一种以自我为中心,而且较为被动的沟通立场。

从事着“教书育人”崇高职业的教师,应该信奉的是更主动、更高层次的沟通立场:我想让你怎样对待我,我就先怎样对待你。

营造“自己人效应”来源于教师对学生发自内心的热爱,而决不是无原则的阿谀迎合或矫揉造作。

关键的“此消彼长”效应

沟通一般都有明确的目的,因而就产生了究竟是谁影响谁这个最关键的问题。

在师生沟通中,教师在绝大多数情况下希望对学生产生影响。但如果不能达到目的,反过来的情形就难说了。

下面这个哲理故事很能说明这个道理:

一个小和尚跟着老和尚学禅。

一天早上,老和尚给小和尚布置功课。老和尚指着禅房里的一缸金鱼对小和尚说:“只要你对着这些金鱼不断地点头、点头,心诚则灵,到一定时候,它们也会朝着你点头。”然后,老和尚就出去了。

小和尚看着这些摇头摆尾、嘴巴一张一合、游来游去的金鱼,心里将信将疑。按照老和尚的吩咐,小和尚开始站在鱼缸前,对着金鱼不断点头。一个上午下来,已觉得疲惫不堪。这时,老和尚回来了。小和尚对老和尚说:“师傅,它们还是老样子。”老和尚说:“这说明你的心不够诚。”

下午,小和尚对着金鱼继续点头,一直点到黄昏。小和尚已经头昏眼花,浑身乏力。等师傅一回来,小和尚沮丧地对老和尚说:“师傅,它们还是老样子!”老和尚还是说:“这说明你的心还是不够诚,晚上继续做。”

晚上,小和尚只好硬撑着继续做师傅布置的“功课”。等到夜深人静时,师傅回来了,他看到的是这样一幅情景:

小和尚的头不断地左右摇动、双膝摆来摆去、嘴巴一张一合,活脱脱一条鱼缸里的金鱼!

看来,老和尚是想让小和尚通过自身的体验懂得这样一个道理:如果你不能影响你的对手,就一定会被对手所影响!