



优秀教师方略丛书

TEACHERS

YOUXIU JIAOSHI FANGLUE CONGSHU



优秀教师的 沟通技巧

◎优秀教师是一种境界，身处此种境界中的教师，已不再为上课而上课，而是一切以孩子的发展为目的。优秀教师不仅能出色地驾驭教材和课堂，还能在组织教学时营造出一种充满亲和力的诚信、探究的氛围，从而使学生获得最大限度的锻炼和提高。本丛书不仅全面介绍了优秀教师的成长方略，更强调一种境界与氛围，激励着教师们对“优秀”的不懈追求。

王利群 本书编写组◎编著



中国出版集团
世界图书出版公司

图书在版编目 (CIP) 数据

优秀教师的沟通技巧 / 《优秀教师的沟通技巧》编写组编. — 广州: 世界图书出版广东有限公司, 2010. 11
ISBN 978 - 7 - 5100 - 3007 - 9

I. ①优… II. ①优… III. ①教师 - 人间交往 IV.
①G451

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 217492 号

优秀教师的沟通技巧

责任编辑: 李欣鞠

责任技编: 刘上锦 余坤泽

出版发行: 广东世界图书出版公司

(广州市新港西路大江冲 25 号 邮编: 510300)

电 话: (020) 84451969 84453623

http: //www. gdst. com. cn

E-mail: pub@ gdst. com. cn, edksy@ sina. com

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京燕旭开拓印务有限公司

(北京市昌平马池口镇 邮编: 102200)

版 次: 2011 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 11.75

书 号: ISBN 978 - 7 - 5100 - 3007 - 9/G · 0861

定 价: 25.80 元

若因印装质量问题影响阅读, 请与承印厂联系退换。

目 录

引 言 /1

第一章 疏通师生沟通障碍 /6

第一节 师生沟通障碍形成的原因 /7

第二节 师生沟通中常见的心理问题 /11

第三节 师生沟通中常见的语言问题 /18

第二章 优秀教师的沟通技巧之策略 /26

第一节 情理并用 /27

第二节 因势利导 /31

第三节 以柔克刚 /35

第四节 以退为进 /41

第五节 换位思考 /46

第六节 适度冷处理 /50

第七节 以身作则 /54

第三章	优秀教师的沟通技巧之语言	158
第一节	幽默	159
第二节	模糊	167
第三节	亲和力	169
第四节	间接性	171
第五节	沉默	174
第四章	优秀教师的沟通技巧之态度	176
第一节	善于观察	177
第二节	学会倾听	182
第三节	保持微笑	191
第四节	打破偏见	194
第五节	懂得激励	197
第五章	优秀教师的沟通技巧之批评与表扬	1103
第一节	批评的原则	1104
第二节	批评的方法	1108
第三节	表扬的原则	1114
第四节	表扬的方法	1120
第六章	优秀教师的沟通技巧之课堂沟通	1125
第一节	有效课堂沟通的前提	1126
第二节	控制课堂提问	1132
第三节	激发学生动机	1136
第四节	纠正学生行为	1139

第七章 优秀教师的沟通技巧之方式 /145

第一节 家访 /146

第二节 班会 /151

第三节 网络交流 /156

第四节 周记 /160

第八章 优秀教师的沟通技巧之游戏 /168

第一节 自我介绍 /169

第二节 合作游戏 /172

附 录 /177



引言

教师在教育活动中经常会面对这样的尴尬：教师在向学生热情地传递知识、价值观和各种行为要求，而学生却毫无兴趣。教师常常面临的是学生的抗拒、低度的学习动机、注意力不集中、厌学等现象，甚至是直接的反对。

因此，教师内心常常会感到很不平衡，会对学生说“你长大了就会明白你现在的努力是值得的。”“我都是为你好。”“你们要听话。”“你怎么可以这样对待学习！”等等。而学生面对教师传递给他们的信息，回应却常常是“这个老师真啰嗦”“这个老师真凶”“真没意思”“讨厌”“不想见到你！”等等。这样的冲突在学校中每天都在发生。

在师生关系的链条中，并不像人们理想中那样——师生之间绝对地互相尊敬、热爱，互相得到双方需要的满意回报。相反的是，相当一部分师生因为双方沟通不畅，长时间在相互埋怨、互不信任，对对方不满意，继而对自己也充满了失败感，然后共同对教育失去信心，这是一种可悲的事实。

所以，虽然成功的教育取决于多项因素，但其中一个最重要的因素是教师与学生之间的沟通质量。因为教育对学生发生效能是通过师生之间的人际关系的有效程度来决定的。教师首先要有能力与学生建立良好的人际关系，并且，教师要有这样的一种意识：学校里所设计的所有工作，都是在这种师生关系中进行的。师生之间关系的好坏是教育成功的



关键。

那么，如何理解师生沟通呢？

一、教师所做的每一件事情都是在与学生沟通

对学生而言，教师的一举一动、一颦一笑、装扮气质、语言和表情，都是在对学生传递一种信息，让学生在下意识层面里时时判断：“我是不是该喜欢这个老师”“这个老师怎么看待我”“这个老师喜欢我吗”“这个老师是不是让我觉得很愉快，觉得很舒服？”……

学生非常在意老师对他们的评价，也非常注重他们在每个老师心目中的形象和“让他们喜欢的程度”。因此，师生之间的沟通是师生双方整体信息的沟通，是每时每刻都在不间断地进行的。因此，教师只要一和学生接触，就应该清楚地认识到：师生沟通实际上已经开始，我得马上进入自己的角色，千万不能掉以轻心。

二、教师发出信息的方式影响学生对教师的评价方式

在师生沟通中，沟通信息的构成远比我们使用的词汇要复杂。教师说话的语气和语调，教师与学生眼睛接触的频率，教师的表情姿态，甚至头部的倾斜方向等，所有这些都在帮助学生接受、理解教师所使用的语言的意义。尽管在与学生的交流中教师可能并没有意识到自己传递信息的方式，但是，教师传递信息的方式确实影响着学生对这些信息的理解和评价。真正的沟通是信息被学生准确接受，而不仅是教师本人意图的表现。

在人们通常的沟通中，信息的接受远比我们想象的要复杂得多。在教师与学生的沟通中，人们通常考虑最多的是教师释放的信息“应该”



“必须”让学生接受，或者说，教师通常在与学生沟通时的心态是“你作为我的学生，理所当然要接受这些信息”。但是，事实上，我们教师真正需要的是“学生如何来接受这些信息”。我们真正需要的是双方都满意的结果。教师仅仅拥有良好的意图未必能够带来良好的沟通效应。

所以，作为师生沟通的主动方——教师，不断改进自己发出信息的方式是至关重要的。

三、教师开始传递信息的方式，往往决定了与学生沟通的结果

在人们日常的沟通中，“第一印象”非常重要。我们平时也有这样的体会：我们常常是凭借对方给我们的初次印象来决定对他们的整体评价。学生对与教师的初次见面非常重视。在师生关系中，教师留给学生的第一印象，会影响学生对教师的评价。如果教师漫不经心地与学生进行初次沟通，几句话就会使学生的注意力分散，甚至使他们厌倦，进而拒绝教师所传递的信息。

四、师生沟通应该是双向的

成功的沟通有2个关键的因素：①教师传递给学生有说服力的信息；②及时收集学生的反馈信息。

在沟通中，用“双手击掌”的例子来说明。成功的沟通就像是我们的双手在击掌。在一只手上，我们想要陈述我们自己的观点。但是如果人们都这样做，我们就无法交流，无论这些观点是多么清晰、公正、有说服力，我们所得到的只能是高谈阔论或是讽刺。所以，在另一只手上，我们需要倾听别人的观点。这是成功的交流所必需的。

教师与学生的沟通，也应该是师生之间的双向交流，而不仅仅是教



师对学生“提出要求”。“提出要求”是教师只顾自己说，而不注重学生的反应，这不是在与学生交流。

五、教师要从学生的反馈和回应中判断沟通是否成功

教师怎样判断自己与学生的沟通是否成功？只要看学生的回馈与反应就可以了。换句话说，学生是不是按照你所希望的那样去想了，去做了？别人对你的印象如何？你的班级是否团结？你是否能够理解你的学生？这些都是判断师生沟通是否成功的标准。

学生在进入社会前，需要在教育过程中学习如何思维，如何与人交流，学习各种知识，并塑造各种相应的行为。在学生的成长过程中，教师被要求负起一个重大的责任，那就是引导学生在接受教育的过程中，始终保持对教育的渴望和兴趣。为了让学生学得轻松、有效而快乐，教师与学生的有效沟通是至关重要的。

教师只有懂得如何去与学生沟通，懂得如何去满足学生的需要，并引导学生懂得如何来满足教师的需要，师生之间建立相互信任、尊重、彼此接纳、理解的关系，教育活动才能使学生产生兴趣和接受性。反之，在师生关系中，如果学生觉得自己无能、自卑，觉得被同学奚落、嗤笑，觉得自己不被信任、不被理解，无论是平时多么喜欢的课程，学生也不会产生学习的热情，不会对学校产生好感。

教师的教与学生的学是在师生之间的沟通中进行的。沟通是学校实现教育目标、满足教育要求、实现教育理想的重要手段。师生之间如何沟通，沟通的品质如何，决定了教育具有多大程度的有效性。而沟通的品质又决定了师生这种人际关系的品质。

我们发现，学生往往是先喜欢教师，再喜欢教师所提供的教育。他们很注重对教师的整体感觉是“喜欢”还是“不喜欢”，然后再决定对教师的教育是“接受”还是“不接受”。这种现象也符合通常的人际关



系规则：一个人事业上的成功，只有 15% 是由于他的专业技术，另外的 85% 要靠沟通技巧。当学生喜欢一个教师后，对这个教师所给予的教育会产生很强的接纳感，会带着良好的情感来正面理解教师的语言，接受教师的要求。因此，学生是先喜欢教师，再喜欢教师所提供的教育，接受教师所施加的教育影响。如果教师伤害了学生的自尊和感情，学生与教师的人际关系必然僵化，那么，教师无论有怎样的良好用心，学生也难以接受，并从内心深处对教师产生很大的抵触感。

能够与他人建立起长期稳定、良好的人际关系，是评估一个人心理健康的重要标准，这种关系会随着时间的进行，不断地产生问题，但借着彼此坦诚的沟通，问题就可以得到解决。作为教师，诚实地思考下列问题，对你将大有帮助：

在你与学生沟通时，常常遇到什么样的困难？

在你身上，学生最喜欢你的心理特征有：_____

在你身上，学生最不喜欢你的心理特征有：_____

在以上几项心理特征中，你自己认为：_____

_____等几项估计我有可能改变，

_____等几项估计我不可能改变。

你对师生关系怎样理解？

用 3 个以上的形容词描绘你与学生沟通的状况：_____

当教师明白了自己和学生之间存在的沟通障碍后，就需要疏通沟通障碍并掌握一定的沟通技巧。

引

言



第一章

疏通师生沟通障碍

师生沟通是一门艺术，也是一门技术。融洽的师生关系，孕育着巨大的教育潜力，它不仅直接影响到教师教学活动的组织及效果，而且对于学生思想品德的养成、智能的培养以及身心和个性的全面发展更是起到至关重要的作用。然而随着社会的变革和网络技术的发展，师生沟通出现了一些障碍，比如教师的错误观念、错误习惯，学生的思想不成熟等主观原因引起的障碍，或者硬件设施不足等客观原因引起的障碍。近年来推行的素质教育和各种教育改革又不断地对教师的学历、能力提出更高的要求。沉重的职业压力导致相当一部分教师常因个人的状况而难以掌控自己的情绪，在盛怒或烦躁下，制造出破坏性的对话，从而导致师生沟通状况的更趋恶化。但笔者相信，只要各位教师能以与学生平等的心态，采用学生式的语言，调整好自己的情绪，就一定能与学生进行有效的沟通而达到教育的效果。



第一节 师生沟通障碍形成的原因

我们经常看到教师习惯用武断的、命令的口吻，单向地和学生说话，如果学生稍有不从或其表现令教师不满意时，教师就会表现出强烈的反应，弄得师生关系冷漠。其实，沟通是教师和学生双方都要学习的，只有营造有效的师生沟通，才能进而形成和谐的班级氛围，才能使教室充满笑声，学生才会乐于学习及获取更多的宝贵知识。教学的过程本身就是一个教师与学生不断双向沟通与交流的过程。

交流总是双向的，如果说学生害怕与教师交流，同样教师也不愿与学生交流。这种“不愿”是由主客观两方面原因造成的。

一、客观原因

1. 时间不允许

多数教师的工作任务都很重，备课、上课、改作业，班主任工作、学校事务，一个班级 50 多位学生，与一位学生谈一次话，没有半个小时完不成，故教师只能有选择地找几个学生交流。

2. 地点不允许

多数学校办公条件有限，一个办公室少则五六位多则十几位教师一起办公，如果总是找学生谈话，一是影响周围其他教师的工作，二是当



着那么多教师的面，学生拘谨得很，哪会把真实的内心世界暴露出来？有人提议教师把学生带到室外，一边散步，一边谈话，从交流效果看，此法最好，但校园空间十分有限，这种太过亲密的谈话方式，被其他学生看见会产生误解，还以为教师待其特别好，有亲疏之分，或者以为该学生犯了什么大错误。除非是涉及早恋等敏感问题，教师一般不会采取这种散步谈话方式。

二、主观原因

教师在与学生谈心中获得的个人乐趣和收益有限。教师与学生谈心更多是出于一种工作的责任，而非自身的交流需要，由于师生间存在的代际距离、心理差距及知识修养、文化层次的水平不同，师生间的交流一开始就处在一种不对等的状态。教师与学生交流中时刻需要提醒自己维持教师的身份，不断尝试对学生有更大影响的谈话内容，这样的交流很难是轻松的、自由的。

师生间是否互相信任直接影响交流质量。要使交流真正得以圆满地实现，必须有一个前提条件，即双方坦诚相待、彼此交心。由于师生身份间的差距，做到这一点其实很难。教师不可能向学生诉说自己的烦恼或喜悦，学生也不会无端地向教师说出自己的心里话。教师要顾及自己的脸面，只能对学生保持矜持姿态，而学生则害怕说出真心话会招致教师的批评。彼此隐瞒、设防的结果，必将影响师生间交流的信任。以日记来说，每周一到几篇的日记，被看作是班主任与学生之间交流沟通的主要途径，但有多少学生愿意把真心话通过日记告诉老师呢？学生还不是将其当作一种作业来完成！要么敷衍几句，要么言不由衷地说几句空话、套话甚至假话。如果是这样的话，教师还有什么话好对学生说的呢？说学习成绩，学生最反感；谈情感问题，学生难以启齿。师生间沟通的心理障碍多半是因为互不信任引起的，这种互不信任又是由双方的



年龄特征、身份特点决定的，不是靠几句话就能解决的。教师在预知到无法保证谈心效果的情况下，很难积极主动地找学生交流。

三、人为的原因

如果说主客观原因是情有可原的话，那么以下人为的原因是应该坚决避免的。

(1) 言语伤人，冷嘲热讽，且态度冷漠，缺乏温暖。

(2) 教师本身错误示范，或人格上有偏差（不信任、多疑、紧张或情绪化）。

(3) 权威角色作祟，无法以平等沟通的方式对待学生。

(4) 未与学生充分沟通之前，教师便假设学生已经明白，以致产生误会。

(5) 只使用一个标准评判学生，例如以功课好坏论英雄。

(6) 吝于奖励和赞美。

四、其他原因

1. “地位”差异

“一日为师，终身为父”是教育学生尊重教师用得最多的经典名句，体现了中国尊师重教的传统美德。然而也正是因为这种传统教育，使得相当一部分教师错误地认为教师和学生是上下级关系，师生之间只有命令与服从，不能“平等”对话。这种地位差异给师生带来了沟通障碍。

你也许常常会对学生说“有问题就来找我，一定要大胆，不要不好意思，老师就是给学生回答问题的！”而事实上，除了个别学生外，



大部分学生宁愿问他的同学、朋友，甚至不问，也不愿来问老师。可见，这是一种低效的沟通方式。心理学研究表明，人一般向下（下属）沟通易，向上（上级）沟通难。对学生来说，教师是长辈，是“上级”，沟通时有一定的心理压力。而选择同学、朋友，问或者不问都可以减轻或消除这种压力。因此学生很难主动找教师沟通。教师可能也遇到过这样的情况：主动找学生沟通，学生的第一句是“我没犯错，你找我干吗？”对学生来说，老师找去谈话，是因为自己犯了错，不犯错，老师就不会找。所以，当教师找学生沟通时，学生心理压力较大。此时，慈爱的目光、信任的言谈、鼓励的笑容都可以缓解学生的抵触情绪，减轻或消除这种压力。

2. 学识差异

很多教师都养成了一种在任何情况下都在讲课的习惯，即使是在与学生私下沟通、交流时也总想“显示”自己很有学问，用一些很高深的专业用语，让学生有一种望尘莫及的畏惧感，产生学识差异的沟通障碍。

3. 经验主义

“差生”是不是永远都是差生？不是。“差生”是不是样样都差？也不是。不要总是用老眼光去看待一个学生，犯经验主义错误。作为教师，应该努力去发现每一位学生身上的闪光点，并给予及时的赞扬和鼓励，这样不仅会使差生成为好生，好生也会更加优秀。

4. 情绪影响

教师职业从来就不是轻松的。教师的日常工作量远远超过了8小时。而近年来推行的素质教育和各种教育改革又不断地对教师的学历、能力提出更高的要求。沉重的职业压力导致相当一部分教师常因个人的状况，而难以掌控自己的情绪，在盛怒或烦躁下，制造出破坏性的对话，从而导致师生沟通状况更趋恶化。



第二节 师生沟通中常见的心理问题

沟通是一种人际交往，涉及很多心理学问题。沟通中的心理问题，不仅指教师的心理问题，因为沟通是双向的，所以还要注意学生在沟通中的心理问题。

一、教师常见的心理问题

1. 唠叨

加拿大教育心理学家林格伦等曾在一部教育心理学著作中指出：许多教师都患有一种可以称为“唠叨”的心理疾病，而且越是资深的教师越感觉不到这种病症。“唠叨”病的主要症状是话特别多、啰哩啰唆，并经常不分场合、事无巨细地指责学生，还认为自己一直是在“诲人不倦”。请看如下一例：

一日之计在于晨。晨会课上，学生们都精神焕发，准备迎接新一天学习生活的挑战。可是班主任却开始了今天的第一场唠叨：

“小刚啊，你的记性可真好！昨天忘记带算盘，今天又没带来！看来以后要找个医生来诊断一下你是否真的患有健忘症！”

“看你们叽叽喳喳的，今天好像很开心啊？昨天你们的外语考得怎么样？你们难道都不懂什么叫做羞耻？今天放学统统给我留下来



补课!”

于是,学生原有的好心情被一扫而光,大家都开始感到“今天比较烦,比较烦!”

其实,如果把这些批评改在下午放学时进行,就可能减少许多学生的反感,效果也许会好很多。

“唠叨”病的根源在于教师本身对师生关系的错误定位。由于传统教育赋予了教师与学生的不平等地位,伴随着教学生涯的增长,教师一般会越来越习惯于维持自己的权威地位,越来越不在乎学生的心理感受。因为,不管教师说什么学生都必须听。长此以往,一些教师就形成了这种自己感觉不好的坏习惯。

“唠叨”病的主要危害是让学生对教师产生越来越严重的厌烦感,认为教师真是一个“烦老师”,一有机会就想从教师身边消失,因此,教师即使有再好的沟通愿望也无法实现。

所以,一旦发现自己有“唠叨”病的症状出现,教师首先必须反省自己的师生观是否正确。其次应该经常考虑自己讲话的时间、地点、对象和场合是否适当,检查自己讲话的数量与质量之间的“效率比”。否则,还真可能患上令人讨厌的“唠叨”病,并且逐渐演变成久治不愈的“慢性病”。

2. 强迫癖

强迫癖的表现有2种:①将自己喜爱的观念或事物强加于人;②将自己不喜欢的观念或事物强加于人。教师的强迫癖一般属于前一种。一些教师常常认为自己的意见是最好的意见,把自己的喜好强加给学生,把学生视为灌输自己一切价值观的最好对象。

例如,一个高二的学生虽然文理俱佳,但他很喜欢文科,打算在高三时转入文科班读书。这时,酷爱理科的班主任每天都对这个学生进行“策反”,翻来覆去地向这个学生灌输自己的想法“过去说掌握数理化,走遍天下都不怕。现在看来还是对的嘛。你看,出国的人也是搞理