

——新课程背景下教师必备基本功系列——

教师有效沟通 的艺术

JIAOSHI
YOUXIAOGOUTONG
DEYISHU

李雪 刘程程◎编著



吉林出版集团

吉林文史出版社

新课程背景下教师必备基本功系列

教师有效沟通 的艺术

JIAOSHI
YOUXIAOGOUTONG
DEYISHU

李雪 刘程程◎编著



吉林出版集团



吉林文史出版社

图书在版编目(CIP)数据

教师有效沟通的艺术 / 李雪, 刘程程编著. —— 长春:

吉林文史出版社, 2012.11

(新课程背景下教师必备基本功系列)

ISBN 978-7-5472-1286-8

I. ①教… II. ①李… ②刘… III. ①中学教师—语言艺术②小学教师—语言艺术 IV. ①G635.1

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第263579号

新课程背景下教师必备基本功系列

教师有效沟通的艺术

JIAOSHI YOUXIAOGOUTONG DE YISHU

编著/李雪 刘程程

责任编辑/周海英 李井慧

封面设计/小徐书装

出版发行/吉林出版集团 吉林文史出版社

地址/长春市人民大街4646号

邮编/130021

电话/0431—86037507

网址/www.jlws.com.cn

印刷/北京楠萍印刷有限公司

开本/710mm×1000mm 1/16

印张/15

字数/150千字

版次/2013年1月第1版 2013年1月第1次印刷

书号/ISBN 978-7-5472-1286-8

定价/30.00元



前言

《教师有效沟通的艺术》阐述了教师沟通艺术的基本理论，探讨了教师在不同情境和场合下沟通的策略，在丰富和发展了教师沟通理论的同时，为教师处理实践问题提供了理论依据与指导原则。本书结合中小学教育教学，引用了大量案例，能够帮助教师更好地理解并掌握沟通的策略和技巧。

本书主要体现以下特点：

1. 理论与实践相结合，内容丰富翔实。

在编写过程中，编者查阅了大量最新的教师沟通艺术方面的资料，从中小学教师继续教育的角度出发，力图体现理论脉络的严谨与清晰，同时不失对实践的指导与分析。同时，本书引用了大量的教学案例，以期更好地分析理论，帮助教师理解相关内容。

2. 多种形式呈现教学内容，使本书成为教师专业成长的工具。

本书在编写设计上力求以多种形式呈现教学内容，方便教师使用，使本书更好地成为教师专业成长的有效工具。在每一章中都设置了“目标导航”，列出了本章的学习内容和要求，使教师在使用时有所侧重。每一章都根据小节内容设置了“情景再现”，用案例引发读者思考，带着问题进入情境，每一章学习之后再用所学知识分析案例，撰写案例分析报告，达到学以致用。每一章的理论学习中还有开拓学习的资料“知识百科”，拓展了读者的学习内容，丰富了理论知识。课后的思考题更是达到了理论与实践的有效结合，引导教师用所学理论分析教学实践中常见的沟通问题。



全书共计六章,由李雪、刘程程共同编写,其中,第一、二、三章由刘程程编写,第四、五、六章由李雪编写,最后由李雪负责统稿。本书在编写过程中得到了长春师范学院教科院领导的大力支持与帮助,在此就他们对本教材所做的贡献深表谢意。同时,在编写过程中参考和借鉴了许多国内外专家、学者的研究成果和部分中小学教师的优秀教学案例,在此,对各位专家、学者和中小学教师表示深深的谢意!

本书承载着我们对新课程理念下中小学教师基本功教育的真挚情谊和执着追求。编写虽做努力,但由于时间和水平限制,难免还会有不足和疏漏之处,真诚希望读者在使用过程中不吝赐教,以期更趋完善。

李 雪

2012年9月26日



目 录

contents

第一章 师生沟通的基本理论	1
第一节 师生沟通概述	2
第二节 师生沟通的理论基础	15
第三节 师生沟通的一般规律	22
第二章 师生有效沟通的原则、方式以及常见障碍	37
第一节 师生有效沟通的原则	39
第二节 师生沟通的方式	45
第三节 师生有效沟通的影响因素及常见障碍	58
第三章 课堂管理中的师生沟通	71
第一节 课堂管理理论概述	72
第二节 课堂管理中师生沟通的常见问题	83
第三节 课堂管理中的有效师生沟通	93
第四章 教师表扬与批评学生的艺术	108
第一节 教师表扬学生的艺术	109
第二节 教师批评学生的艺术	126
第五章 教师与其他人的有效沟通	147
第一节 教师与家长之间的沟通	149
第二节 教师与教师之间的有效沟通	167
第三节 教师与领导之间的沟通	174
第六章 教师沟通技巧提高的策略	183
第一节 口语技巧	184



第二节 教师体态语言技巧	196
第三节 倾听的艺术	209
参考文献.....	217



第一章 师生沟通的基本理论

人际沟通犹如呼吸，它是生命的必需。没有沟通人与人就没有相识，没有沟通人与人就没有理解，没有沟通人与人就没有信任。特别是对于教师和学生，沟通尤为重要。教师们有时不得不承认一个事实：有时学生爱戴你、尊重你，在很大程度上不在于你讲的话有多么深刻的道理，也不在于你有多么深厚的专业功底，而取决于你与学生间的沟通是否顺畅。教师通过对师生沟通理论的学习，会更明确地知道，在教育实践过程当中“该说什么，什么时候说，对谁说，怎么说”。

名人名言

○ ○ ○ 一个人必须知道该说什么，一个人必须知道什么时候说，
一个人必须知道对谁说，一个人必须知道怎么说。

——现代管理之父德鲁克



目标导航

了解：师生沟通的相关概念。

熟悉：沟通的构成要素；师生沟通的意义；师生沟通的相关理论。

掌握：师生沟通的特点；师生沟通模型；信息转换模型；师生沟通的一般规律。



情景再现

案例1-1 沟通的哲理故事^[1]

有一个秀才去买柴，他对卖柴的人说“荷薪者过来”，卖柴的人听不懂“荷薪

[1] 沟通的哲理故事[EB/OL]. http://www.sinogreenmaterial.com/cn/rlzy_dx_db_nei.asp?id=716, 2012.7.12.



者”(担柴的人)三个字,但是听得懂“过来”两个字,于是把柴担到秀才面前。

秀才问他“其价如何”,卖柴的人听不太懂这句话,但是听得懂“价”这个字,于是就告诉秀才“价钱”。秀才接着说“外实而内虚,烟多而焰少,请损之”,意思是“你的木材外表是干的,里头却是湿的,燃烧起来,会浓烟多而火焰小,请减些价钱吧”。卖柴的人因为听不懂秀才的话,于是担着柴就走了。

案例1-2 做一名好的引导者^[1]

昨天上语文课,内容是讲解短文。短文没有标题,讲述的是花儿、鸟儿、黄瓜、玉米、蝴蝶等愿意开几朵就开几朵,愿意飞哪儿就哪儿,愿意长几根就几根,愿意长多高就多高。其中有道题是作者这样写表达了自己怎样的心情。

我叫小A来回答,小A说是作者表达了自己悠闲、惬意的心情,而通过文章知道这是表达作者自己对自由、快乐、悠闲生活的一种向往。看到这,我马上对她进行引导:文章讲各种事物愿意怎么样就怎么样,就是表达作者的什么心情?小A茫然。我又拿出实际例子,比如当我很羡慕别人想干什么就干什么时,我是一种什么心情?小A还是不解。这时我意识到可能是我的引导不对,我的话她听不懂。于是我又重新引导小A:文章讲各种事物愿意怎么样就怎么样,这时作者有没有过上这样的生活?小A说“没有”。那他是不是很想过这样的生活?小A说“是”。那这是对这种生活的一种……还没等我把这句话说完,小A就接上说“向往”。能脱口而出说出这个词,说明小A是真正理解了。

第一节 师生沟通概述

苏霍姆林斯基在他的《教育的艺术》一书中这样说:“课堂上一切困惑和失败的根源,在绝大多数场合下,都在于教师忘记了——上课这是学生和教师的共同

[1] 王岩.学生为什么听不懂老师的话[EB/OL].<http://club.2011.teacher.com.cn/topic.aspx?topicid=644304>, 2012.7.12.



劳动。这种劳动的成功，首先是由师生间的相互关系来决定的。”而良好的师生关系源于有效的师生沟通，即老师和学生之间的人际沟通。如果师生之间缺乏沟通或沟通不畅，矛盾、冲突就会产生，甚至被激化。可以说，师生之间的沟通状况直接影响着教育的效果。

一、师生沟通的相关概念

沟通，即 communicate，最早来源于拉丁语，意指“一个以上人所平等共有的”。目前，几乎完全是“通过讲、写或手势来给予、收受或交流思想、知识和感情及内心和精神的内容”。

（一）沟通

沟通也称为信息交流，是指发讯者把信息（也包括发讯者的思想、知识、观念、意图、想法等在内）按照可以理解的方式传递给收讯者，达到相互了解和协调一致的效果，以确保组织目标的实现。对沟通的定义，学者们各抒己见。概括地说，有以下几种类型：

1. 共享说

从沟通的内容看，强调沟通是传者与受者对信息的分享，是人类思想感情的共同分享、共同体验。如美国著名传播学家施拉姆认为：“我们在沟通的时候，是努力想同谁确立‘共同’的东西，即我们努力想‘共享’信息、思想或态度。”史克鑫 (Wilbur Schramm) 认为：“沟通即是借着分享信息、事实或态度，试图与他人或团体建立共同了解与看法。”^[1]；霍本 (Hoben) 认为：“沟通是以语言交换思想或观念。”伴随着这种交换行为，一个人原有的思想或观念也就变成与他人共同拥有的思想或观念；戈德 (Gede) 认为：“沟通是变独有为共有的过程。”^[2]

2. 传递说

从沟通的行为看，强调信息的传递行为或过程。贝雷尔森 (Berelson) 指出：

[1] 张丽萍.“走向人本”的师生沟通[D].华东师范大学, 2001.

[2] 任强.高中师生沟通问题研究[D].苏州大学, 2010.



“所谓沟通，就是以符号——词语、图片、数字、图表等，传递信息、思想、感情、技术等。”而 S.A. 西奥多森和 A.G 西奥多森则认为：“沟通是个人或团体主要通过符号向其他个人或团体传递信息、观念、态度或感情。”这样，沟通被解释为“传递说”；艾默利(Edwin Emery)指出：“沟通乃是传递个人之消息、观念及态度到他人的一种艺术。”^[1]

3. 影响（劝服）说

强调沟通是传者欲对受者（通过劝服）施加影响的行为。如美国学者露西和彼得森认为：“沟通这一概念，包含人与人之间相互影响的全部过程。”

4. 符号（信息）说

强调沟通是符号（或信息）的流动。如美国学者贝雷尔森认为：“所谓沟通，即通过大众传播和人际沟通的主要形式所进行的符号的传递。”巴纳德认为：“沟通乃个人与个人之间传递有意义符号的历程。”^[2]

综合国内外研究成果，一般意义上的沟通被定义为：用任何方法或形式，在两个或两个以上的主体间传递、交换或分享信息的过程。沟通按具体结构划分，可分为非正式沟通网络与正式沟通网络两种。正式沟通网络有链式、轮式、全通道式、Y 式等形式，非正式沟通网络主要有集束式、流言式、偶然式等典型形式；按信息流动方向分，可分为上行沟通、平行沟通和下行沟通三种；按沟通方式划分，分为语言沟通和非语言沟通。语言沟通是包括口头语言沟通和书面语言沟通，非语言沟通包括声音语气（比如音乐）、肢体动作（比如手势、舞蹈、武术、体育运动等）。如果传递、交换、分享成功，则沟通成功，该沟通是有效沟通。若是传递、交换、分享失败，则沟通失败，该沟通是无效沟通。研究发现，最有效的沟通是语言沟通和非语言沟通的结合。

[1] 刘美丽. 中学师生沟通有效途径探索[D], 2010.

[2] 刘美丽. 中学师生沟通有效途径探索[D], 2010.



（二）与沟通相近的几个概念

1. 交流

交流是彼此把自己有的供给对方的意思。从社会科学的角解释，交流是指在社会活动中人与人之间的相互作用和联系的基本方式。从信息论的角度讲，交流就是指信息的传递、加工和接受的过程。^[1]从上面的概念解释可以看出，交流和沟通都涉及到了信息的双向传递，而沟通特别注重信息传递产生的效果。

2. 交往

交往是人类社会活动中的客观现象，是人们在生产、生活实践中发生直接联系的过程和行为，是个人与个人、个人与团体或团体与团体之间的交互作用、交互影响的方式和过程。交往与沟通之间的相关性比较强，交往是以沟通和理解为目的的行为，交往是沟通和理解发生的前提。有沟通一定意味着有直接的或间接的交往发生。

3. 互动

互动就是人与人之间、人与物（环境）相互作用或相互影响。实际上是一种互为对象的交往，师生之间的行为互动，其外部表现为师生之间的交往。

4. 传播

传播从最普遍的意义讲是一个信源系统，通过某种方式可以将特殊符号影响到另一系统的符号，这些符号能够通过连接它们的信道得到传播。简单说，传播就是单向性的传递信息，而沟通是双向性的传递信息的过程。

（三）人际沟通

由于沟通过程中对象的不同，沟通有机—机沟通、人—机沟通和人—人沟通三种类型，这三种类型客观上都是沟通双方发送和接收信息的过程，只是由于沟通参与者的类型不同而会出现不同的特点。

在这三种类型中，我们把人—人沟通，也就是人际沟通称为管理沟通。由于沟通的双方都是人，因此，与另外两种沟通的类型相比，人际沟通要复杂得多。

[1] 杨莲蕾、王钢主，交流[M]，上海：上海教育出版社，2004。



通常意义上,人际沟通是指在一段时间内,双方进行的一种互动的、有目的的、有意义的交流过程,除了能够达到信息传递的目的,还能起到心理保健及形成和发展社会心理的功能。

(四) 师生沟通

有关沟通的解释,虽然各不相同,但是它们却共同反映了沟通的三个方面,即首先沟通是一种互动,是沟通双方的行为;其次,沟通以“符号”或“讯码”(可以是语言的,如话语和文字,也可以是非语言的,如姿势、眼神等)为媒介;最后沟通的目的在于信息交流与共享。鉴于此,师生沟通可以定义为师生之间通过以符号或讯码为媒介进行的信息、思想和情感的传递和交流,并由此获得理解的社会交互作用。

师生间的沟通是学校生活中一种最基本的教育活动。师生沟通是教师与学生之间进行信息交流、情感交流的交往过程。学校一切教育活动都是要通过师生之间的相互交流、相互作用来实现。所以,师生沟通在学校内部的人际交往中居核心地位,起主导作用。良好的师生交往,可以促进师生健康心理的发展。反之,会给教育活动和师生情感交流带来不利的影响。因此,搞好师生沟通是现代教育中不可忽视的一个问题。教师在与学生沟通中,不断提高自身的心理素质,用健康的心理去影响学生,用良好的师德去塑造心灵。学生在教师的引导下,学会尊重、学会理解、学会宽容,产生积极的道德认识,养成良好的行为习惯。

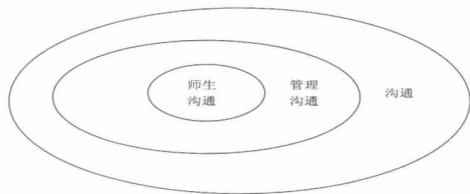


图1-1-1 沟通、管理沟通和师生沟通之间的关系^[1]

[1] 谢卫娟.渤海石油职业学院师生沟通策略研究[D].河北工业大学,2008.



二、沟通的构成要素

一个完整的沟通过程离不开沟通主体、沟通客体、沟通信息、沟通渠道和媒介等基本沟通要素。^[1] 由于沟通双方在生理、心理(包括情感、思想、观点和态度等)、社会背景、价值观、思维方式等方面的差异,为实现成功的管理沟通,必须深入、细致、有针对性地分析沟通的主体和客体,然后才能选择沟通的信息内容和安排、沟通的渠道和方式。根据沟通的要素分析,管理者要实现有效的沟通,应该从管理沟通的七要素——听众、信息源、信息、目标、环境、媒介和反馈等入手,系统全面地考虑人际沟通的策略。

(一) 目标

目标是指要分析整个沟通过程所要解决的最终问题。由于目标有导向作用,因此明确、具体的目标会让沟通双方产生动力,克服困难,使沟通更加顺畅。

(二) 信息源

信息源是指发出信息的人,也称为信息来源,即分析是谁发起这个沟通的行为。信息发出者的想法必须通过一定的形式才能进行传递,这种形式就是对信息进行编码。所谓编码就是信息发出者将要传递的信息符号化,即将信息转换成语言、文字、符号、表情或动作。编码前,信息发出者先对自己的想法进行解释(即充分理解),并在此基础上找到恰当的表达方式。口头语言和书面语言是最常用的编码形式,除此之外还可以借助表情、动作等进行编码。

(三) 信息接收者

信息接收者即听众。从沟通渠道传递的信息,需要经过信息接受者接收并接受后,才能达成共同的理解并形成有效的沟通。信息接受过程包括接收、解码和理解三个步骤。首先,信息接受者必须处于接收状态;其次是将收到



图1-1-2

[1] 魏江、严进等.管理沟通:成功管理的基石[M].北京:机械工业出版社,2006.



的信息符号解码,即将符号信息还原为意义信息,编程可以理解的内容,最后根据个人的思维方式理解信息内容。只有当信息接受者对信息的理解与信息发出者发出的信息含义相同或近似时,才能形成有效沟通。所谓听而不闻、闻而不解都会造成沟通的失败。

(四) 环境

环境即信息背景(informationbackground),即引发沟通的“理由”,如需要讨论的事物、互动发生的场所环境。信息背景反映在沟通者的头脑中,刺激沟通者产生沟通的愿望和需要,这种愿望和需要可能是清晰的,也可能是模糊的。客观存在的刺激是产生沟通的前提和依据。Hein认为,一个信息的产生,常受信息发出者过去的经验、对目前环境的领会以及对未来的预期等影响,这些都称为信息的背景因素。因此,要了解一个信息所代表的意思,不能只接收信息表面的意义,还必须考虑信息的背景因素,注意其中的真实含义。

(五) 信息

信息是指沟通时所传递或处理的信息内容,即信息发出者希望传达的思想、感情、意见、观点等。信息必有一定的内容意义,其内容意义可能有背景因素的色彩及信息发出者的风格,可以说是上述两者的具体化。

信息主要由三个方面组成:一是信息代码,指有组织并能表达一定内容意义的信号。这些信号是按一定规则(如语法规则)组织起来的,如说话时的语言组合,写信中的词组句子等,是信息的显示器,具有完整性、合乎文化、能够表达一定思想的特点;二是信息内容,指信息所代表的意义或要表达的含义。如书信中可以表达情感和具体意义的词句、调色板上能够展示画面的各色油彩等都是信息内容,即信息内容可以是一本书、一篇讲话、一首交响乐或一幅图画;三是信息处理,指对信息代码和内容进行选择 and 安排的决定。决定一旦做出,就要通过各种途径送出。

(六) 媒介

媒介是指信息发出者传递信息的工具或手段,也称为传播途径。如视觉、听觉、



触觉等。在科学技术迅速发展的今天，一条沟通渠道通常可以同时传送多种信息，如电视电话会议和其他多媒体技术可以同时传送声音、文字、图像、数字等，极大地方便了复杂信息的传递。在信息传播过程中，如果沟通渠道选择不当，沟通渠道超载或者沟通手段本身出现问题，都有可能导致信息传递中断或失真，如选用书面报警传递火警显然是不合适的。因此说，有效的沟通离不开有效的信息传递途径。

（七）反馈

反馈是指信息接受者返回到信息发出者的信息，即信息接受者对信息发出者做出的反应。这是确定沟通是否有效的重要环节。信息发出之后必然会引起信息接受者的某种变化（反应），包括生理的、心理的、思想的或行为的改变等。不管这种反应或改变多么微小，即使是在表面上看不出来的某些心理反应，它都是客观存在的。同时，这些反应或改变又会成为新的信息返回给信息发出者。在人际沟通中，信息发出者和信息接受者之间随时进行着角色互换，从而使人际沟通呈现出连续不断的过程。

只有通过反馈，信息发出者才能最终判断和确认信息传递是否有效，只有当发出的信息与接收的信息相同时，才能形成有效沟通。一般情况下，面对面的沟通反馈较为直接迅速，而通过辅助沟通手段进行的沟通，反馈环节易被削弱。

三、师生沟通的特点

师生沟通是人际沟通的一种，人际沟通是人与人之间的信息交流。人际沟通交流的信息包括观念、思想、情感等多个方面，人际沟通的主体是活生生的人，具有自主的心理活动。作为人际沟通，师生沟通具有如下特点：

（一）沟通双方互为主体

沟通过程中，沟通双方同时都在扮演发信者和收信者的角色，这就要求每个人在沟通过程中，既要考虑自己的需要和动机，也要考虑对方的感受和需求。因此，



教师应注意分析学生的动机、目的，预想学生可能发出的信息。学生发出的信息可能使师生交流变得更复杂，需要相应的艺术和技巧。

美国社会心理学家费斯汀格认为人际沟通有两种功能：一是传达信息；二是满足个人心理需要。因此师生沟通中教师向学生传递信息的同时，注意满足学生渴望得到关爱、尊重、认可等心理需要，否则学生的人格不会得到健康的发展。

（二）沟通能调整双方关系

沟通的双方都是积极的主体，都可以借助言语、非言语的符号系统相互影响，制约和调整双方的认识、态度和行为，调整和改变双方关系，当然这种调整和改变，既可以是积极的，也可以是消极的，关键是看沟通过程及双方在沟通中的感受。

师生沟通主要是通过语言和非语言的渠道进行。语言是人际沟通的重要方式，但是语调、重音的正确性、节奏以及语义的分歧也会给沟通造成障碍。非语言的沟通在最近几十年备受研究者的关注。非语言沟通包括：眼神、身体触摸、外表（衣着、头发等）、姿势、面部表情、手和足的动作、头的位置和声调等，多数情况下，非语言沟通是人的感情的情不自禁的流露，对了解学生的真实情况具有重要作用。

（三）沟通受主观经验制约

沟通双方不管是发信者还是受信者，都在不知不觉受到个人主观经验的影响。一般情况下，一方根据自己的经验表达传递信息，一方根据自己的经验接受信息。在师生沟通过程中，教师和学生性格、气质、态度、情绪、见解等的差别，经验水平、知识结构、记忆、思维能力的差距，对信息重视程度的不同，师生之间的不信任，学生对教师的恐惧感等，都会影响沟通的顺利进行。

确实，师生沟通不仅只是知识的传递、信息的交换，还指思想、情感、观念、态度等的交流，更重要的是师生双方可以借助信息在心理和行为上相互影响，它是以改变对方的行为为目的的一个沟通者对另一个沟通者的心理作用。教师应相信自己有能力影响学生，以积极的思想感染学生，用真诚对待学生，做到目光中饱含深情，表情中显露真诚，语言中染上笑意，动作中充满柔情。