

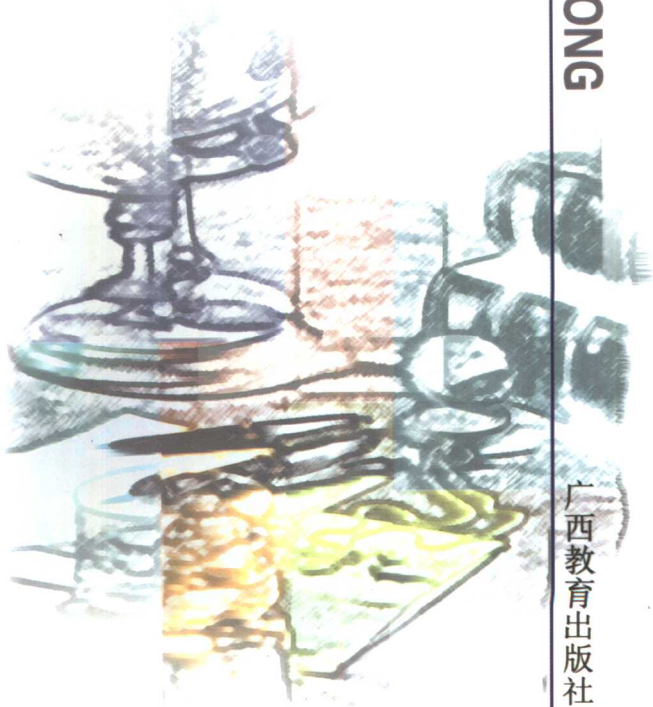
教师充电锦囊丛书

爱在沟通

王淑俐 ● 导读 王素真 ● 著

AI ZAI GOUTONG

广西教育出版社





教师充电锦囊丛书

136680

G625/2

爱在沟通

王淑俐◎导读 王素真◎著

AI ZAI GOUTONG

● 广西教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

爱在沟通/王素真著. —南宁:广西教育出版社,1999.8
(教师充电锦囊丛书)
ISBN 7-5435-2863-0

I. 爱… I. 王… III. 中小学-老师-人际关系 IV. G635.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 34185 号

台湾幼狮文化事业公司授权出版

著作权合同登记号:桂图登字 20—99—009 号

教师充电锦囊丛书

爱在沟通

王淑俐 导读

王素真 著

☆

广西教育出版社出版

南宁市鲤湾路 8 号

邮政编码:530022 电话:5850219

本社网址 <http://www.gep.com.cn>

读者电子信箱 master@gep.com.cn

全国新华书店经销 广西民族印刷厂印刷

*

开本 850×1168 1/32 4.125 印张 70 千字

1999 年 8 月第 1 版 1999 年 8 月第 1 次印刷

印数:1—5 000 册

ISBN 7-5435-2863-0/G·2167 定价:6.50 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与承印厂联系调换

总序

李建兴

教师这个行业许多人都说是个铁饭碗,意思好像是说当个老师相当有保障,只要进得来,终身受用,不是任何人随便可以差遣的。话是不错,实际上各级学校老师的聘任情形,大家也都心知肚明,是相当有保障的。虽然大家都知道教师生活清苦,工作也辛苦,但只要有机会,都喜欢当个老师。老师这个行业,永远都很热门。

随着台湾社会快速的变迁,价值观随之而异,尊师重道的传统美德也日渐式微。过去依赖道德、伦理或感情维系的师生关系,已经有了重大的转变。教师所处的学校或社会地位有了根本的改变,教师与学生的关系,再也不能依恃其身份而屹立不动了。

那么今日的教师可以依赖的是什么呢？无他，第一是教师的地位要以法律保障，台湾地区的“教师法规”就是这样产生的，台湾地区的“教师法规”明定教师在学校服务的权利与义务，非依“法规”不能免除其教师职务。第二是教师要以其专业知能，得到学生、家长、同僚及社会之信任，以一个“好老师”受到大家的肯定、支持与爱护，那样才可以真正保障教师的职务与地位。

一位教师的职业生涯是相当漫长的，以台湾地区的师资培育制度而言，中小学教师大学毕业年龄约为二十三、四岁，直到65岁退休，计有40余年的时间。其中教师养成教育4年，实习教师1年，成为合格教师后有更长时期的教学生涯。古语云，“生也有涯，知也无涯”，一位教师在漫长的教学生涯中，若不能随时随地求知、求学，增长见闻，充实新知，势必与时代脱节，与教育理念、政策有了落差，那时自己的知识、经验与专业知能都成了问题，如何教导学生与家长？如何做一位好老师？

在现代社会中，教师知识的来源与管道是多元化的，除了师承或由教授教导外，最主要的是要靠自己随时随地去“充电”，或者通过电子媒体学习，或者自己阅读书报杂志，或者在做中学，在教学相长下不断实验、研究、讨论与思考，这些都是教师增长知识的有效途径，因人、因时、因地制宜。只要有计划、有系统，作长期的努力，都会获得一定的成果。我亟力鼓励与支持教师们作这些努力。

因此,当我知道幼狮文化公司即将出版一套“教师充电锦囊”系列丛书时,我便十分赞成而且希望作者早日成书,以满足大多数中小学教师的求知欲,这套丛书计有:(1)《教师生涯起步走》,(2)《校园危机急转弯》,(3)《爱在沟通》,(4)《日升日落——老师的一天》,(5)《春去秋来——老师的一年》,(6)《超越教学技巧》等。这套丛书一旦出版,虽然不一定会洛阳纸贵,但我相信,一定会有许多中小学教师希望先睹为快,甚至人手一书,以增进自己的教学知能与经营班级的能力,使自己成为一位充满自信、乐观、勇于任事的全方位教师。幼狮文化公司林芝副总编辑处事积极、负责而努力,这些作者群大多又是我的旧识、老友或学生,有感于教师在职进修与求知之重要,特草就此一短文,为贺为序。

1997年3月

自序

大学毕业迄今 20 年,我竟在学校里工作了 20 年,没有转业换行。从国中、高中到高职,一路上教国文、上辅导活动,兼任过训育组长、校长秘书及教务主任,多年来,说不曾灰心、沮丧、难堪,是骗人的,但心底一直坚持着“教书更要教人,认清目标,没有路自己开也行”的信念,就这样,自认是个快乐的老师,无怨无悔。

当老师,不论是大学教授、中小学教师甚至幼稚园老师,都应该不仅仅是份职业,更应当是事业。只是,有些老师很心急,急于以强势作为改变对方,结果就导致身心俱疲、心力交瘁、怨怒四起。事实上,老师要面对的,除了学生,还有家长、同仁、上级,每个人成长的背景不同,家庭环境迥异,如何能在短期内“化异为同”呢?老

师们要以经营婚姻相同的态度,来经营教育事业,包容、悦纳、体谅、协调、沟通,如此才可能在教学生涯中,有着更和谐的人际关系,更进步的教学成效。

谈起沟通,这门学问何其浩瀚,要做个“沟通无障碍”的老师,恐非一朝一夕即可达成。不过,沟通技巧是形于外的,可以经由训练改变,达到技巧纯熟,运用自如的地步。而内在的理念认知,才是要花费更多心力与时间去作调整的。例如:面对观念与习惯各异的“异己”,老师除了“悦纳自己”,更要“悦纳异己”,而不是一味地以是非、价值判断去排斥。再如:为了让师生、同仁、亲师之间保有彼此各自的空间,“有点粘又不太粘”才能换个角度看待对方,换个方式处理事件,如同轮轴与齿轮,给对方成长空间,彼此配合,共同成长。

感谢老友幼师文化公司副总编辑林芝女士的青睐、推荐与督促,和博士学妹王淑俐教授的指导、斧正,有机会不揣浅陋地将个人些许心得提出来,与大家切磋共勉。这本小书,疏漏难免,尚待大家批评指正。

导读

王淑俐

文化大学辅导中心主任

中小学教师的沟通能力近年越来越受重视,以美国的教育研究而言,70年代以后,师生互动、亲师互动、教师同仁互动等的研究越来越多。台湾地区近10年来也开始加强在职教师沟通能力的研究,如“辅导知能研究”(基础与进阶)的课程中,已列入“师生沟通”、“亲师沟通”等单元。另外,教育有关部门“辅导工作6年计划”中,6年前即已开始推动“教师说话技巧,圆融的人际沟通”工作坊(为期1周)。各县市均已为中小学教师举办过数期的工作坊研习,使教师们更能体会沟通技巧的重要,也以更慎重的心态有系统地学习及实践各项沟通技巧。

“沟通”是现代化、民主化社会里不可或缺的人际交往“工具”。

每个人都需要与人沟通,也凭着天分与学习设法与人达成良好或有效的沟通。然而,仍因个人沟通能力的强弱或沟通技巧的良窳,而使沟通效果有所差异,甚至截然不同。也就是说,若沟通能力强或沟通技巧佳,则较能促进正向的互动,建立和谐的人际关系。反之,则可能会造成负向的人际互动,破坏或恶化了人际关系。

以师生之间来说,教师良好的沟通技巧不仅在于直接建立和谐的师生关系,更在于藉此达到教育或教学目标,使学生在认知及情意发展上,都能获得较好的学习,而其他与教师有关的人际互动,也都与学生的学习成果有关。如亲师关系、教师同仁关系良好,则可共同合作协助学生成长。反之,若关系不好,则可能互相抵制,而使教育或教学效果打折扣。每位教师都希望与学生、家长、同仁等建立良好的关系而相辅相成、合作愉快。然而,并非每位教师都有足够的沟通能力或良好的沟通技巧,以达到预定的、理想的人际沟通目标。更糟的是,有些教师因种种状况,如:习惯、成长背景、教育观念、个性、人格特质、经验等影响,以致无力挽救人际关系或无形中破坏了人际关系。

因此,沟通能力的学习是每位教师都需要的。对于人际关系良好的教师,可以精益求精;对于有心改善人际关系的教师,可以增进其沟通技巧;对于目前对沟通能力尚无自觉或对沟通技巧不以为然者,可以提醒他并争取其认同(甚至于有技巧地“诱使”其开

始自我觉察,以免在人际沟通上一再恶性循环)。

沟通真有这么难?

笔者有一儿一女,儿子13岁、女儿4岁,婆婆经常说:“真不知怎么搞的,他们都不听我的话。”

有一天,笔者带女儿看牙医,回家时拜托婆婆:“妈!钩钩有七八颗蛀牙,医生说一天至少要刷牙两次,睡前我会带她刷,早上就拜托您了,医生说要跟她‘沟通’,不刷牙会牙痛哦!”婆婆以十分哀愁的表情、“无力”的语气说:“淑俐啊!叫我做牛做马都行,可是,我就是不会沟通啊!”婆婆又再次十分“虚弱”地强调:“沟通对我来说,实在太难了。”

沟通真有那么难?现年72岁的婆婆,当年她们对待小孩子的方式只需告诉、命令、禁止、威胁、斥责、要求及贬抑,用属于权威性、限制性(压制、控制)、消极性,甚至有些伤害性的语言表达模式(这应该算不上是沟通吧)。然而与4岁的小孩或13岁的青少年沟通,在今天这个时代要他们“乖乖听话”,恐怕已是天方夜谭。在不习惯沟通,也无沟通观念及素养之下,老一辈与新生代之间不易建立亲密、和谐的关系。上一代并非完全排斥沟通,当他们面对“新新人类”时,也知道沟通的重要性。可惜的是,心有余而力不

足,表现关爱时,显得溺爱而没有原则;表现权威时,又显得固执而不可理喻。所以,上一代就在这种权威及溺爱互相牵制的矛盾情结之下,两面不讨好。

若不是70岁面对17岁的差距这么远,改为40岁面对14岁,照理说,彼此的成长环境相差较少,观念应较能交流啰?仍旧不然,因为成人种种的沟通障碍,如:耐心不足、对孩子的期望与压力过大、与孩子的人生目标及价值观差异太远、不能接纳孩子的感受及意见等,仍使得“沟通大不易”。

成功沟通须借助很多高妙的技巧吗?倒也未必!太讲究技巧,易流于“画虎不成反类犬”,弄巧成拙,反而容易造成沟通失败。

“沟通”是“鸡同鸭讲”,但仍可讲得通

“鸡同鸭讲”是指彼此不懂对方在说什么,但在今日的沟通时代里,为了能够共同合作,不论是鸡或鸭都需要学习沟通,以了解对方说话模式中所蕴藏的丰富涵义。

笔者有一好友,经常慨叹“好心给雷亲”(台语俗谚,意指“好心没好报”)。多次下来,他开始自我怀疑,是否他不适合生存在现代社会?他的一片纯情、赤胆、忠心,常像“回力枪”一般,反过来打自己伤痕累累,为何“做人不能全凭一片心”。我告诉他:“孔子说,

若以德报怨,那么何以报德?并非所有的人都以真心待你,固然你要表达真心,也不必‘预设立场’,以为别人也会坦诚以待。”当别人以“面具”示你,就一定不对、不该吗?倒也未必,就如德国文化学派大师斯普朗格所说:人有六种类型,有些类型之间恰好是相对的(或相反的)。如:经济型人物计较盈亏,对任何小利都不放过;而宗教型人物只求奉献,一辈子不曾想为自己赚取一分钱。政治型人物以“自我目的”来拥抱人群,为达目的,有时不免“残酷”;社会型人物以“他人目的”来服务人群,不论何时,都设法使人“温暖”。艺术型人物注重自我创造与审美,所以豪放、浪漫;学术型人物注重确切不移的研究结果,所以较为收敛、严肃。不同类型的人若要合作愉快,则不能批判对方的价值观与人生观,而要多了解其说话模式所代表的真正涵义,如此则能打破人际沟通的障碍。

人际沟通的障碍除了来自人际间的差异之外,最主要的还是由于自己。每个人各有所长、所短,但某些所短,却可能是“致命的缺点”。所以有必要先自我检视,诚实地面对自己的缺点。也许是个性问题,也许是修养(胸襟)问题,也许某些知识能力不足,也许是其他因素,笔者率先自我检讨,期收“抛砖引玉”之效。

我的沟通能力缺点

一、“负向”念头阻挡了沟通

人的思考有正负两种方向。以人际沟通来说,正向是指:多看别人的优点与善意,顾全大局、不计较个人得失、谅解别人有意无意的冒犯,如佛教中的某些观点:“善解”、“感恩”、“借事练心”、“业来欢喜受”等。“善解”就是不要存心跟人家过不去,不要往坏的方面想,要站在别人的立场想一想,善解与感恩常不可分,善解是缩小自己,时常抱着感恩的心待人。“借事练心”则是设法使自己不受外界影响而生烦恼,遇“逆境”时,能“以心转境”。所扭转者,包括自己的心境及对方的态度。而“业来欢喜受”则是将所面临的横逆及冤屈,当做是必须消去的“业报”,惟有欢喜受业,才能尽快消业。

可惜,因为人性的弱点及习惯,以致“既然不是仙,难免有杂念”,在人际沟通上,很难克服某些负向的念头,如:觉得别人存心跟自己过不去、自我膨胀(自以为是)、无法忍受别人不公平的对待、易受别人影响而心生烦恼、羡慕别人的成功而自卑、不肯接纳别人对自己的批评等。笔者亦觉人际沟通中最难的是自我说服或自我修行。

二、关怀的主动性及热忱度不足

工商业社会过于功利、竞争及讲求效益等现象,使得人们不愿浪费心力在“无用”的人际相处上,因此,与工作上的关系或客户相处的时间与品质,可能还多于、优于与家人的相处,而且,若非必要,也不会去“关心”别人(除非于己有利)。于是,对人的关怀及热忱,大家都是虚假的、现实的。对于真正需要关怀的人,常视若无睹或一再拖延。笔者是半个客家人(母亲为美浓人),常忆及儿时做客家庄探望亲友长辈的情景,当时不仅得到主人的盛情款待(如客家菜最有名的大块炖肉),在离去时,主人一定设法将家中的好东西(诸如腌制的酱菜、烘熟的芒果及香蕉)强塞给你,甚至立即下田采收芋头、地瓜,绝不让你空手而回。他们待人如此宽厚热情,对己却十分俭省刻苦。笔者曾在外婆家住了近一个月准备高中联考,天天吃的几乎相同,都只有一碟酱菜,一盘炒青菜(甚至固定是芋头茎或地瓜叶)。结果父亲来看我,给我炖一只鸡进补,竟然拉了好几回肚子,无法吸收、无福消受。

三、自我肯定与自我欣赏不足

人性的弱点使凡人大都不能感恩与知足,总羡慕别人的表象,而不满意自己的拥有,因而,真正具有自信,能不与别人盲目比较者少之又少,笔者亦庸庸碌碌,终日在名利堆中打转,看不开世间名利的虚无,记不住恩师贾馥茗先生的谆谆告诫。师云:“但看你

有多少贡献,不要管你所在地位的高低。”可惜,笔者资质驽钝,仍会在自卑及自傲的两个极端间摆荡,使自己莫名其妙地自我退缩或自我膨胀。因为不满意自己,所以潜意识中也一直挑剔别人,无法多看别人的长处。因为不能自我肯定及自我欣赏,故也不能展现自己的能力与魅力。以致造成恶性循环,越发不能自我肯定与自我欣赏,在人际相处上,自然与人不易真心互助合作。

四、迟迟未能突破与某些人相处的隔阂与困境

人际相处上若碰到看不顺眼、不投缘的人,该如何压抑讨厌他的表情与念头?要藏住讨厌的神情已属不易,要抛弃讨厌的念头更是艰难。讨厌别人时要藏住的表情包括:不能正视对方(不愿把对方放在眼里)、不专心听对方的意见或建议(总敏感到对方的讥讽与挑剔)、不能赞同对方的意见而满脸不以为然甚至不悦等。讨厌别人的念头包括:不断发现对方新的缺点或原有缺点的恶化、觉得对方与自己的差异越来越大、觉得对方不可理喻、觉得对方的存在造成自己痛苦或困扰、觉得彼此不和睦都是对方的责任等。这种表现与念头若无法自我排解与调适,则人际相处就难以和谐。笔者亦有此类困境,故日日自我沟通、面壁思过,期望改变自己,早日“修成正果”。

五、性情急躁,未考虑周详而易生人际冲突

家父有一次看到我的照片时告诫:“淑俐啊!以后要注意自己

的表情,不要斜眼看人,又满脸不以为然的样子。”贾恩师馥茗先生也提醒我:“少讲话,少管闲事,不要白操心。”笔者自觉个性上一直不够沉稳、冷静,常因情绪激动、沉不住气而躁动、妄言,以致与人产生冲突。事后懊悔也无济于事,只好一再自我告诫“忍一忍”、“等一等”、“未弄清楚以前不说、不动”。至今进步不大,还是明知故犯。佛家“不妄语”确有道理,信口开河,言多必失。尤其教育工作者,口语表达的几率更高,若不能慎言,不仅损及自己的形象、信用,也会误导学生,发生不必要的师生冲突、亲师冲突及与同仁的冲突等。人格成熟与情绪成熟,实在密切相关。

六、赞美别人的能力不足

要能真心赞美别人,需要有感恩、欣赏的心境及开阔的胸襟。可惜在嫉妒心及自卑感作祟之下,大家多半吝于开口赞赏别人。久之,就连别人可见的、明显的优点,都会被忽视掉,遑论别人潜藏的、不明显的长处了。身为教师必须以赞美学生为本分及最重要的工作。一方面是嘉许学生的用心与杰出,另一方面则在协助学生建立自信。笔者的小妹,现任教花莲慈济护专,就非常懂得赞美的艺术,常以特大号放大镜看待别人的优点。而笔者却很少开口赞美别人,甚至听到别人赞美另一个人时,心中都不以为然,这种“王不见王”的自傲心态实在不妙,所以笔者鼓励自己多开口说好话,而且以赞美作为增进夫妻关系、婆媳关系、亲子关系、同事关系