



基础教育改革与教师专业发展丛书

教师专业发展系列

优秀教师的沟通技巧

YOUXIU JIAOSHI DE GOUTONG JIQIAO

邵秀娟◎编著

安徽师范大学出版社



基础教育改革与教师专业发展丛书

教师专业发展系列

优秀教师的沟通技巧

YOUXIU JIAOSHI DE GOUTONG JIQIAO

邵秀娟◎编著

安徽师范大学出版社

责任编辑:孙新文

装帧设计:丁奕奕

责任印制:郭行洲

图书在版编目(CIP)数据

优秀教师的沟通技巧 / 邵秀娟编著. — 芜湖:安徽师范大学出版社, 2013.12

(基础教育改革与教师专业发展丛书)

ISBN 978-7-5676-0285-4

I. ①优… II. ①邵… III. ①中小学—教师—人际关系学 IV. ①G635.16

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第319358号

优秀教师的沟通技巧

邵秀娟 编著

出版发行:安徽师范大学出版社

芜湖市九华南路189号安徽师范大学花津校区 邮政编码:241002

网 址:<http://www.ahnupress.com/>

发 行 部:0553-3883578 5910327 5910310(传真) E-mail:asdcbstxb@126.com

经 销:全国新华书店

印 刷:安徽芜湖新华印务有限责任公司

版 次:2013年12月第1版

印 次:2013年12月第1次印刷

规 格:787×960 1/16

印 张:13.25

字 数:210千

书 号:ISBN 978-7-5676-0285-4

定 价:24.00元

凡安徽师范大学出版社版图书有缺漏页、残破等质量问题,本社负责调换。

内容简介

本书旨在希望对优秀教师经验进行总结、凝练、提升的基础上,运用沟通理论进行挖掘和分析,从而获得一般或通用意义层面的沟通技巧,为希望提高沟通水平的教师提供更具操作性的沟通方法。

本书第一、二两章介绍何谓有效沟通,有效沟通需具备的条件,优秀教师沟通的特点,并阐述了沟通概念、沟通理论和沟通模式,主要包括布伯的对话理论、哈贝马斯的交往行动理论、符号互动理论、小群体理论以及教学中常用的沟通模式和柏恩的沟通模式,希望为有效沟通提供理论方面的支撑框架。

本书第三、四、五章具体阐述了在课堂内外不同场域下,针对不同认知方式、性格特点、年级的学生,采用语言与非言语沟通形式,运用多种沟通方法,达到有效沟通。此部分内容更强调对沟通对象的充分了解和认识,获得背景材料,从而达到沟通的畅通和有效。

本书第六、七章主要介绍如何与同事、领导和家长进行沟通。作为优秀教师,在充分理解学生的同时,更需要与其他学科教师、领导、家长保持畅通的沟通渠道,形成教育的协同力量,从而创设培养人才的良好氛围。

为与学生更好地沟通,本书特附录了近阶段较流行的网络语言供教师们参考使用。

总 序

“教育改革”在当下是一个出现频率非常高的概念,这种语言现象所反映的正是教育实践的客观现实。伴随着经济全球化、信息化和网络化的迅猛发展,世界范围的教育改革正一浪高过一浪,教育改革正成为一项持续不断的教育实践活动。可以说,变革已成为当代教育的一个典型特征。

同样,改革也是我国当代基础教育领域蓬勃发展的重要驱动轴。近年来,基础教育改革正在各个层面全面展开:在课程领域,综合课程、活动课程、微型课程、模块课程等正在逐步取得与学科课程同等的地位,并对促进学生的全面发展发挥着不可替代的作用;在教学领域,诸如探究式教学、互动式教学、学生自主学习、合作学习等一系列新的教学方式和学习方式也正在逐步取代某些传统的教学方式和学习方式,被师生广泛运用于教学过程之中;在德育领域,一方面,是某些陈旧落后的德育理念和模式正在为人们所摒弃,另一方面,多种新的德育理念和模式正在受到教育理论工作者和实践工作者的广泛关注并在学校德育实践中进行尝试和经受检验;在教育评价领域,传统的评价理念和范式同样日益受到人们的质疑与批判,与此同时,各种新的评价理念和范式层出不穷并被师生普遍接受和运用。

基础教育改革不仅使学校生活、师生关系和课堂面貌等发生了重要变化,也向广大教育实践工作者提出了新的更高的要

求。持续不断的基础教育改革,使每一个投身于教育实践工作的人都面临着一系列无法回避的挑战。这种挑战,既意味着教育实践工作者不得不正视和思考教育改革带来的各种新的问题,同时也意味着他们在面对不断变化的教育实践情境时,必须采取适当、合理的因应与行动。

教育大计,教师为本;有好的教师,才有好的教育。这既是基础教育改革实践的强烈诉求,同时也是理性认识基础教育改革所形成的共识。好的教师,才有可能既娴熟自如地驾驭教育教学活动,最大限度地促进学生的发展,同时又能够有效地应对社会和教育发展所带来的各种新变化、新要求,成为教育改革的参与者和“弄潮儿”。好的教师由何而来呢?也许人们对这一问题有着各自不同的认识,也许不同的教师其成长的过程和方式各有差异,但可以肯定的是,好的教师既需要经受教育实践的历练,需要教育实践给予其充分展现的机会,同时,也需要接受教育理论的滋养,需要对教育教学的本质和规律性有着正确的认知和把握。

与教育实践工作者相同的是,教育理论工作者也正在面对教改所带来的诸多挑战。基础教育改革的蓬勃展开,也必然会对教育理论工作者提出如何恰当地回应教育改革、如何研究和解决教育改革中出现的各种新问题、如何引领教育改革的发展方向等诸多问题。可以说,在教育改革持续展开的背景下,教育理论工作者正面临着双重任务:一是必须及时研究和探索教育改革中不断出现的新情况、新进展,发现制约改革的各种因素和变量,揭示和分析教育改革发生发展的特点和规律;二是必须观照教育改革参与者特别是中小学教师的实践诉求,通过对教育改革实践的理论阐述,引领他们更加理性、有效地处理改革实践中所遇到的种种现实问题。

我们欣慰地看到,当前,已有很多学者对基础教育改革的一系列重要问题进行了深入的研究和探讨,从多角度、多方位提出了诸多有关教育的真知灼见,展示了学者们对教育改革实践的理性认识。然而,如何将这些理性认识转变为教育改革实践的理性行动,却需要做一番综合与转化工作。所谓综合,就是要对不同的理论研究成果,根据教育实践的逻辑,重新进行组合与梳理,以形成更加适合于教育实践的知识体系;所谓转化,则是要通过对知识的再加工和再创造,将原本用于精确表达思想和观念的科学话语体系,转变成实践话语体系,从而更加适合教育改革实践的需要。而本套丛书所努力达成的,就是这样的一个目标。我们期待我们所做的综合与转化的努力,能够产生切实的实践效果。

教育改革既涉及宏观层面,也涉及微观层面。仅有宏观层面的努力而缺失微观层面的配合与行动,教育改革不可能取得成功。宏观层面的教育改革主要是由政府来决定和实施,而微观层面的改革不仅需要政府的介入,更需要教育实践工作者的实际行动。我们编写这套丛书,主要的目标是指向微观层面,指向中小学教师的教育教学实践。丛书涉及当前基础教育改革和教师专业发展的诸多领域,主要针对当前基础教育改革和教师专业发展中所遇到或将要遇到的一系列问题而编写,以问题作为研究和讨论中心。我们期望通过聚焦教育改革实践中遇到的各种实际问题,借鉴中外教育改革的研究成果和成功经验,为教育实践工作者正确地认识和把握这些具体的实际问题提供指导和帮助。

本丛书主要包括教师专业发展系列、基础教育改革与学生发展系列、新课程教学探索系列、班主任工作系列、心理健康教育系列、教师专业标准系列等,读者对象主要是广大中小学教

师。丛书的定位是理论与实际有机结合、介于学术著作和通俗读物之间,既注意吸收相关学科领域的最新成果,反映教育教学研究的前沿动态,又注重贴近中小学教师的工作和生活,对目前我国基础教育的实际以及教改实施与进展的状况进行分析和探讨,注重解决读者在实践中遇到的问题或困惑,努力做到科学性、前沿性、实用性的统一。丛书内容通俗易懂,深入浅出,每册书在内容上不求大而全,不求面面俱到,而是突出重点,将关注教师的需求放在第一位,尽可能为他们提供有针对性的思想和理论的引领,给他们以实践操作的启发。

我们相信本套丛书的出版,能让广大一线中小学教师获得所需的知识和有益的启示,对学校的进步、教师的发展和学生的成长发挥建设性的指导作用,为促进教育改革和教师发展增添些许动力。我们也期待着本丛书的出版,能够为师范院校相关学科的教学与研究提供更为丰富的素材,从而推动教师教育质量的不断提升。

编委会

二〇一三年一月

前 言

在这个高度求同存异的社会里,沟通成为各行业尤为重要的技能或手段。在整个教育教学过程中,教师无论与学生的沟通,还是与家长、同事、领导的沟通,均是围绕着培养学生的知识、技能、情感和价值观层面进行。这种沟通如不建立在相互理解、支持、真诚的态度上,如不能传递真实、准确、便于理解的信息,这种沟通就是独白型对话或技术型对话,而不是生命形态的对话或沟通。心理学中著名的皮革马利翁效应,不仅仅体现了语言的力量,同时也透射出语言表达之下的一种期望或感情,这种期望或感情可以让人重生。语言有如此之功效,那么在整个教育过程中,掌握一定的沟通技巧对教育教学有着举足轻重的作用。

本着知行合一是认识事物、处理问题较为科学、合理的路径原则,即在充分拥有理论和借鉴其他人经验情况下进行实践,实践中再修正理论,从而让实践行为更为有效,并最终达成所期待的目标。同时,基于教是为了学,以学生为主体,以学生发展为导向,以学生成才为目标的原则。因此教师所有教育教学行为应该都是围绕学生展开的,无论是课堂上的教学语言,还是课堂外的师生交往;无论是与学生的沟通,还是与同事、领导、学生家长的沟通,无不围绕着如何让学生更有效的学习和成长而进行的。

基于以上所述的两个原则,故本书内容主要分为三部,总计七章。

第一部分:沟通基本理论知识介绍。本部分包括第一章、第二章。

第一章:有效沟通的必要性和条件。本章侧重于对有效沟通的条件、优秀教师有效沟通的特点进行介绍,力图让读者更为清晰地对有效沟通包括哪些条件、优秀教师在与沟通中主要具有哪些特点有所了解,从而在工作中有所对照并及时改进和调整自己的沟通方式和方法。

第二章:沟通概念、沟通理论和沟通模式。本章主要介绍目前对教育教学影响较大的布伯的对话理论、哈贝马斯的交流行动理论、符号互动理论、目标导向理论和小群体理论,目的是为读者掌握有效沟通技巧提供理论分析框架,力图使读者在更高和更深入的层面上剖析教育教学沟通中的重要关节点。同时本章还介绍了不同划分方法下的沟通类型,总结和概括每种沟通类型的优缺点,列举了教学中常用的沟通模式,重点介绍了柏恩沟通模式。

第二部分:把握课堂内外与学生沟通的技巧。此部分乃本书的核心内容,其他两部分所阐述的内容、原则都是为此部分服务的,即为了更好地与学生沟通而展开。本部分主要包括第三章、第四章、第五章。这三章本着主要介绍基于不同场景下的不同沟通对象应该采用不同的沟通模式和方法。

第三章:如何读懂学生的心思。本章主要基于如何针对不同的沟通对象,即不同年级、不同认知方式、不同性格特点,甚至不同性别的学生,采用不同的沟通方式和沟通策略,读懂学生的心思,从而做到“你的心事我知道”,实现不言自明的理解与默契。本章特别强调了从不同角度或维度更为客观、科学、全面地了解学生,这也与第一章的有效沟通条件形成了呼应关系。

第四章:课堂内外的语言与非言语沟通方式。本章内容主要阐述根据课堂上的讲授、提问、反馈、调控等教学行为的不同,采用沟通的语言方式也会有所不同;教育教学过程中,除运用语言进行沟通外,非言语行为也值得关注,学生表露出的肢体语言反馈出情绪、情感等心理特点及其变化,教师要及时捕捉到,从而使沟通更具针对性。

第五章:采用多种沟通模式和路径。沟通模式、路径影响着沟通的效果和沟通目的的达成,根据沟通的场域不同采用单、双向或多向等不同的沟通模式。沟通中,除采用书面、口头、电话等常用沟通方式外,更要学会利用电子媒介以及学生熟悉的或经常使用的语言来与其沟通。

第三部分:主要就如何与同事、领导和家长沟通展开阐述。此部分内容是为了帮助教师更好地实现与学生的有效沟通而展开论述。与学生的良好沟通除建立在对学生的充分认识、了解的基础上,同样需要从另

一层面加强对其的认识和了解,即从其他同事、学校领导以及学生家长获得更多的信息。本部分包括第六章和第七章。

第六章:学习共同体的构建。本章主要介绍了良好同事关系的建立对于学生培养的重要影响,还提出了建立平等、互利、相容等良好沟通关系的原则。同事之间也存在根据不同对象、沟通内容、沟通场景采用不同的沟通方式。与领导的沟通可以根据领导沟通风格采用口头沟通方式、书面沟通、多媒体沟通,在探讨与领导沟通时,主要探讨影响沟通的主要因素。

第七章:与家长良性沟通。家庭是影响学生成长的主要微系统。与家长沟通需要从家长特点、沟通时机、沟通内容、沟通形式、沟通采用的语言和非言语方式等方面选择沟通策略。本章还特别强调了与家长沟通中要注意几个误区。

本书力图通过将理论与教学实践更好地结合,运用较多的教学案例,希望能为读者理解何谓有效沟通提供帮助;力图从优秀教师的视角谈论沟通的技巧,希望对那些迈向优秀教师行列的教师有所帮助。

本书虽名为沟通技巧,在编写过程中却每每想到的“大巧若拙”这个词,于是便有种感慨:其实沟通本无所谓技巧之说,最为重要的是与人沟通时,在坦诚基础上恰当地表达自己的想法,同时与对方形成良好的互动。作为沟通的一方,用心在沟通的话,对方的心一定能感觉的到,届时,所有的沟通技巧或策略已经被超越了。

本书写作过程中参考了众多的专家、学者和一线教师发表的著述,对此表示感谢。因为写作时间紧张,如有商榷之处,还望提出建议。

目 录

总 序	1
-----------	---

前 言	1
-----------	---

第一部分 沟通基本理论知识

第一章 有效沟通的必要性和条件	2
-----------------------	---

第一节 沟通的必要性	2
------------------	---

一、良好沟通是教学相长的重要条件	2
------------------------	---

二、有效沟通的必要条件和原则	6
----------------------	---

小 结	19
-----------	----

第二节 优秀教师的沟通特点	20
---------------------	----

一、教师对自我的充分认知	23
--------------------	----

二、对他者的索引性理解	30
-------------------	----

小 结	36
-----------	----

第二章 沟通概念、沟通理论和沟通模式	38
--------------------------	----

第一节 沟通概念、要素与技巧	38
----------------------	----

一、沟通概念	38
--------------	----

二、沟通要素与沟通类型	39
-------------------	----

小 结	47
-----------	----

第二节 沟通理论和沟通模式	48
---------------------	----

一、沟通理论	48
二、沟通模式	56
小 结	59
 第二部分 把握课堂场域内外的师生沟通	
第三章 如何读懂学生的心思	63
第一节 针对不同类型学生运用不同沟通技巧	64
一、与不同年龄阶段和性别学生的沟通	64
二、不同认知方式、性格对沟通的影响	74
小 结	80
第二节 读懂学生的肢体语言,引导学生有效沟通	81
一、正确解读学生的体态语言	82
二、教学生学会沟通的重要意义	84
三、课堂上的理论与案例模拟教学	88
小 结	89
第四章 课堂内外的语言与非言语沟通方式	90
第一节 语言的沟通形式	91
一、讲授和提问行为	92
二、反馈和调控行为	97
小 结	104
第二节 非言语符号的灵活运用	105
一、非言语沟通的特点和原则	107
二、非言语沟通的教学功能	110
三、非言语沟通的具体运用	113
小 结	118
第五章 采用多种沟通模式和路径	120
第一节 不同场域采用不同的沟通模式	120

一、单、双向沟通模式	120
二、多向沟通模式	122
三、小群体沟通模式	123
小 结	124
第二节 沟通渠道的多样化	125
一、惯常沟通方式	126
二、多媒体沟通	129
小 结	136
 第三部分 与同事、领导和家长的沟通	
第六章 学习共同体的构建	139
第一节 与同事构建双赢的学习共同体	139
一、教师沟通现状和人际关系对学生的影响	140
二、建立共赢的发展共同体	144
三、教师间沟通的内容和沟通方式	154
小 结	155
第二节 与领导沟通的技巧	156
一、与领导沟通的原则	157
二、沟通内容和沟通方式	158
三、影响沟通的因素	162
小 结	163
第七章 与家长良性沟通	165
第一节 走出沟通误区,采用恰当的沟通策略	166
一、教师与家长沟通误区	166
二、针对不同类型的家长采用不同的沟通策略	171
三、科学的沟通程序和良好的体态语言	174
小 结	176
第二节 恰当的沟通内容和时机、灵活多样的沟通方式	178

一、选择沟通内容和时机·····	178
二、灵活多样的沟通方式·····	182
小 结·····	188
结 语 ·····	189
附录：流行的网络用语 ·····	191

第一部分 沟通基本理论知识

第一章 有效沟通的必要性和条件

从某种意义上说,有什么质量的沟通,就有什么质量的师生关系,而有什么质量的师生关系,也就有什么样的教育。

培养21世纪的人才,沟通和合作已经成为主要内容。教师通过与学生交流过程中展现良好的、有效的沟通方式,在很大程度上会起到“安其学而亲其师,乐其友而信其道”的作用。

第一节 沟通的必要性

一、良好沟通是教学相长的重要条件

社会的发展、文化的传承都离不开沟通。“社会不仅通过传递、通过沟通继续生存,而且简直可以说,社会在传递中、在沟通中生存。在共同、共同体和沟通这几个词之间,不仅字面上有联系,人们因为有共同的东西而生活在一个共同体内;而沟通乃是他们达到占有共同的东西的方法。”^①“教育首先就是通过沟通进行传递。在个人经验成为共同财富之前,沟通乃是一个共同参与经验的过程。通过沟通,参与经验的双方的倾向有所变化。”^②

巴西教育家保罗·弗莱雷(Paulo Freire)称“没有对话,就没有了交流,没有了交流,也就没有了真正的教育”^③。

联合国教科文组织在《学会生存》中指出:“教师和学生要建立一种新

①[美]约翰·杜威.民主主义与教育[M].2版.王承绪,译.北京:人民教育出版社,2001:9.

②[美]约翰·杜威.民主主义与教育[M].2版.王承绪,译.北京:人民教育出版社,2001:14.

③[巴]保罗·弗莱雷.被压迫者的教育学[M].顾建新,译.上海:华东师范大学出版社,2001:41.