

高校师生沟通障碍及应对策略

王欣琦

西安工程大学, 服装与艺术设计学院, 陕西 西安

收稿日期: 2023年3月27日; 录用日期: 2023年5月18日; 发布日期: 2023年5月25日

摘要

高校师生之间的有效沟通直接影响教育教学的效果。教师应有意识地学习沟通策略, 提高沟通技巧, 建立心与心的联结。文章阐述了高校师生沟通的方式、作用及当前高校师生沟通中存在的障碍, 提出了应对策略。

关键词

高校师生, 沟通, 方式, 障碍, 策略

Communication Barriers and Coping Strategies of Teachers and Students in Colleges and Universities

Xinqi Wang

College of Fashion and Art Design, Xi'an Polytechnic University, Xi'an Shaanxi

Received: Mar. 27th, 2023; accepted: May 18th, 2023; published: May 25th, 2023

Abstract

Effective communication between teachers and students in colleges and universities directly affects the effect of education and teaching. Teachers should consciously learn the communication strategies to improve the communication skills so that a heart-to-heart connection can be built. This paper expounds the ways and functions of communication between teachers and students in colleges and universities, and the obstacles existing in the communication between teachers and students in colleges and universities, and puts forward countermeasures.

Keywords

Teachers and Students in Colleges and Universities, Communication, Manner, Obstacles, Strategy

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

教师教书育人，沟通与交流是师生关系非常重要的桥梁。美国教育学家季洛特说：“教师的工作不仅仅是知识的传授，重要的是处理好复杂的人际关系。作为教师，必须重视与学生的关系，才能夺得每个学生的心。”教师如果善于运用沟通技巧，不仅有助于优化教师自己的教育行为，而且还能创造有利于学生健康成长的心理氛围，从而收到良好的教育教学效果。现实中，一些高校师生间的沟通还存在一些障碍，影响了师生关系和教育教学任务的完成。所以，高校应因地制宜，积极探索师生沟通交流的有效方法和渠道，力争实现无障碍的有效沟通。

2. 高校师生沟通的方式及作用

沟通是将内心想要表达的信息、思想以及情感在个人或群体之间通过语言、文字和动作等表达方式来进行传递并获取理解的过程(李兴杰, 2013)。根据需要，灵活地选择适宜的沟通方式，可以达到理想的沟通效果。

2.1. 高校师生沟通的方式

2.1.1. 谈话沟通

谈话沟通是师生进行语言沟通最直接的沟通方式，主要了解学生的性格、爱好、家庭状况、学习和生活中存在的问题等等。每个学生的思想基础、思维方式、性格特点、行为习惯是有差异的。谈话要因人而异，针对每个人的特点进行。对性格内向的学生宜采取渐进式，循循善诱地谈；对性格外向、开朗、直率的学生，可采取直接式，开门见山地谈，以使教师和学生都能取得最大的收获。哈贝马斯沟通行动理论非常重视语言的正确使用，认为“语言的真实性、公正性和真诚性是交往理性得以进行的决定性前提”(余娟, 2017)。教师的语言要有针对性，启发性，委婉而有分寸。引导学生思想表达时应遵循逻辑，严密地推理，从而教师可做出准确的判断。教师的谈话应诚实、机智、幽默，不以自我为中心的谈话更有亲和力。

2.1.2. 动作沟通

动作沟通(肢体语言)是世界上最通用的语言。动作沟通主要包括面部表情、体态表情以及手势(潘晶京, 陆佩梦, 2012)。美国心理学家艾伯特·梅拉安比曾经提出一个公式：信息的全部表达 = 7%语调 + 38%声音 + 55%表情。这说明情感在沟通中有重要作用，丰富的肢体语言有时会起到口头语言无法达到的效果。教师可以通过热情的、温和的眼神来表达对学生的支持和鼓励。对于学生回答问题，教师可以用点头表示赞同，用皱眉或摇头来表达怀疑。当某个学生情绪低落时，教师可以使用肢体语言，如轻拍一下他的肩，可能会比询问效果更好。教师灵活使用肢体语言会使教学转变成一种艺术，通过激励、互动和强化等具体效果的转化作用来弥补有声言语的不足(常旭, 2013)。

2.1.3. 电话及网上沟通

一个经常通过电话、微信与学生交流的老师，更容易赢得学生的尊重，学生也更愿意把自己的心里

话向这样的老师倾诉。随着网络时代的到来,人们手机随身带,可以随时沟通。教师可以用QQ、微信群或者微博等与学生交流,可以是文字也可以是语音或视频的形式。交流中,教师可以捕捉信息,了解学生,鼓励对方说出困境,有利于问题的解决。

通过微信、QQ还能实施个性化教学。教师可以根据学生学习上的差异,结合他们各自情况,有针对性地给出学习的建议,指导其更加高效地学习。通过这些便捷的沟通方式,可以促使学生主动向教师请教,与教师和同学相互探讨,共同解决学习过程中遇到的各种疑难问题,既加强了师生之间的沟通,也促进了教学实效性的提升。

2.2. 高校师生沟通的作用

2.2.1. 沟通拉近师生距离

自大学生入学教师就开始了解学生,不仅记住班干部或者主动与老师沟通的学生,还要记住其他学生。要记住包括学生姓名、家庭结构、居住城市、兴趣爱好,或者学生各自的发展目标等。了解大一新生普遍存在的心理问题:第一次离开家独立生活,重新建立新的师生和同学关系,从高中到大学学习方法的转变等。教师与学生在人格上是平等的,教师要用一张笑脸和一颗爱心来关爱学生,理解学生,经常与学生沟通,走进学生的生活,了解学生的内心世界,这样就减少了师生间的隔阂,增加了相互理解,从而拉近了他们之间的距离。教师与学生沟通情感、建立良好的人际关系,是拉近师生心理距离、培育师生情感和提高教学效果的重要手段(夏艳丽, 2015)。

2.2.2. 沟通有利于发现和解决问题

人与人之间解决问题的关键是打开彼此心扉的一把钥匙。教师与学生经常沟通,便于发现学生在思想、学习、生活以及心理上存在的问题,从而及时进行疏导和解决。同时,良好的师生关系,是产生教育教学效果的重要条件(冯志刚, 2015)。教学的过程是师生在交往和互动中传递知识的过程。在这一过程中,教师必须重视与学生之间的沟通与交流,这样才能调动学生的积极性和主动性,将他们的注意力吸引到教师的授课内容上。教师要掌握一定的沟通技巧,这样既能帮助学生解决遇到的各种问题,又能避免师生间的误解和冲突。良好的师生关系对学生道德品质的培养,学业的提高,以及师生的身心健康都有极大的裨益。学生对教师的信任和接纳程度有多高,教师对学生的教育影响程度就有多高(夏艳丽, 2015)。

2.2.3. 沟通能传授学生为人处事之道

教育即沟通,沟通是有效教育实现的前提(张东娇, 2003)。古人云:“师者,所以传道、授业、解惑也。”可见,教师的职责不仅是传授知识(授业),更重要的是要“传道”,即传授为人处事的道理和方法。我们现在的高等教育,教师更偏重于“授业”,而忽视了“传道”,即对学生情商的培养,这是教育缺憾和瑕疵。因为,学生不但要从教师身上学到文化知识和专业技能,更重要的是要学到做人的道理和做事的方法,这能使其受益终生。

一项调查表明,在学生最喜欢的教师品格中,“育人有道”位列榜首。可见,学生更希望教师首先是一个“传道”者,然后再授业、解惑。教师要完成“传道”这个重任,就必须与学生建立相互理解、相互信任、合作共事的和谐师生关系。这就要求教师重视并加强与学生的沟通,尤其是在情感和心理层面的沟通交流。

3. 高校师生沟通的障碍

3.1. 师生地位差异造成沟通的瓶颈

我国的文化传统强调“师道尊严”,强调教师对学生的严格控制和管理,推崇以师为本、师尊生卑

的师道尊严(孙静, 2012)。在“师道尊严”传统观念影响下, 造成师生身份、地位差异, 使得学生对老师产生畏惧心理。中国文化属于高语境文化: 社会地位低的人应该遵从和尊敬社会地位高的人。传统上, 中国学生对教师表现出尊重、遵从和信赖。师生关系包括尊重、权力和责任(Pratt, 1992)。师生学识的差异, 学生崇拜老师知识的权威性, 对老师的职业产生敬畏, 从而害怕与老师沟通。而教师有的一进教室就板着严肃的职业脸, 课上批评学生玩手机、睡觉或者迟到等现象; 有的老师控制情绪能力差, 凭借所谓的经验主义, 用命令式语言交流, 轻易做出判断, 导致师生之间发生冲突。此外, “教育者与教育对象因感情差异的存在也容易产生沟通障碍, 造成信息失真, 主要表现为生态距离障碍、心理障碍”(周俊, 2002)。

3.2. 师生缺乏沟通的主动性

一些高校老师上课仅是传授专业知识, 完成教学任务, 把学生当作我教你学的对象, 只关注期末分数, 而忽视与学生的沟通。另外, 教师教学任务重, 科研压力大, 自然没有时间和精力去关注学生个体、关注师生关系变化(孟顺英, 2014)。高校授课老师平时不坐班, 在校时间短, 又没主动给学生留下联系方式, 致使学生当面与其沟通机会较少, 课后又联系不上。有些教师认为学生的思想政治工作由辅导员负责, 不是自己份内的事, 没有主动承担起课程思政的职责。教师在师生沟通过程中占据主导地位, 但是教师与学生双方都存在主动性不足、行动力弱的问题, 教师和学生双方对于交流的意愿都不明显, 这是目前师生有效沟通效果不佳的原因之一(潘秀勤, 2019)。调查显示, 大学生在师生交流活动中一直处于被动的惰性状态, 大学生不愿意和教师交流的主要原因是缺少交流的活动空间和机遇。另外, “学生只愿与自己喜欢的老师沟通, 而对自己不喜欢的老师产生排斥心理”(董方侠, 2016)。

3.3. 学生的个性阻碍沟通

“个人的个性特征差异引起沟通的障碍。在组织内部的信息沟通中, 个人的性格、气质、态度、情绪、兴趣等差别, 都可能引起信息沟通的障碍”(https://baike.haosou.com/doc/442043-468076.html)。现在大部分大学生是独生子女, 娇生惯养, 性格孤僻, 自我封闭, 不愿与人交流, 与教师有心理隔阂, 这给沟通带来一定障碍。性格内向、保守、腼腆的学生往往对老师敬而远之(李昊, 2006)。

案例 1: 一名女同学上课睡觉, 老师关爱地问她: “怎么啦, 不舒服吗? 上课期间要认真听课哦。”该同学被吵醒了, 然后摔书本, 口口声声说, 上高中时候我就可以上课睡觉, 只要不打扰别人就 OK, 到了大学怎的了? 老师被老突如其来的吼叫弄得有些不知所措, 当时选择了沉默, 冷静处理。老师出于责任心, 而个别学生特别偏激、任性。

4. 高校师生沟通的策略

沟通是一门语言艺术, 高校师生之间的沟通交流十分必要。掌握一定的沟通与交流策略有助于解决师生关系的危机, 建立和谐稳定的师生关系。

4.1. 尊重和信任

教育的秘诀就是尊重学生, 这是建立和谐的师生关系的基本要求。没有尊重, 何谈师生之间的真诚沟通? 我们常说的师道尊严, 也应该是在平等前提下师生互有的尊严。教师应当尊重学生, 热爱学生, 要对学生的上进心、健康成长的可能性充满信心(华中师范学院教育系, 1984)。尊重是相互的, 只有当教师尊重学生时, 学生才会发自内心地尊重老师。学生被老师理解和尊重, 他就会信赖老师, 愿意让老师走进自己的内心世界。这种良好的师生关系, 是心理健康教育乃至所有教育获得成功的基础。

信任是沟通成功的前提。师生之间的良好沟通是建立在信任、真诚、平等的基础之上的(朱桂清, 2017)。

教师不仅启迪学生对知识的掌握,也可亦师亦友。学生要信任老师,消除顾虑和戒心。苏霍姆林斯基说:“对人的信任,形象点说,是爱抚、温存的翅膀赖以飞翔的空气。”良好的师生关系形成又离不开心理辅导,而心理教育也是心灵沟通的艺术。教师要掌握学生的心理,与学生推心置腹地交流,一视同仁,保护好学生的隐私;要扮演好角色,把握尺度,选择时机,适当暴露自己的一些积极的情绪体验、旅行或学习的经历,让学生感到亲切,产生信任感,从而化解师生沟通的障碍。只有建立平等关系,师生之间实现换位思考,让学生看到一个愿意蹲下身来和自己并肩的教师,亲密的师生关系构建起来才有希望,沟通才会顺畅(周晗琛, 2022)。

4.2. 付诸爱心

师生之间贵在心灵的沟通,语言沟通的障碍,根植于心。而解除这一障碍的根本途径是教师在学生身上付诸更多的爱心。巴特尔说:“教师的爱是滴滴甘露,即使枯萎的心灵也能苏醒;教师的爱是融融春风,即使冰冻了的感情也会消融。”教师的爱是一种巨大的动力,它能激起学生对教师的亲近感和仰慕心理。爱是幸福之源,瞬间可以建立社会联结。资助贫困生,关注离异家庭孩子心理健康,尤其是对有心理问题的孩子,辅导员和任课老师要多关注,多谈心,帮助学生解决生活和学习上的困难。抓住沟通时机,如学生献血时送上关爱,学生获得大赛或某专业竞赛取得好成绩时给予肯定和表扬。要用一张笑脸和一颗爱心来关爱学生,理解学生,经常与学生沟通交流。精诚所至,金石为开。经过老师们循循善诱,耐心教诲,一定会激发出学生的潜能。教师在与学生沟通时,要持有诚恳的态度,温和的方式,真挚的情感,最终让无意识的教育行为达到有意识的教育目的(胥炜, 2011)。

案例 2:某大学外国语学院为资助家庭经济困难的大学生,成立了爱心助学基金,发动本学院老师自愿捐款,然后用此款对符合条件的同学进行资助。受资助的同学深受感动,并将这种感激之情转化为学习和工作的动力,还经常无偿帮助其他同学做些力所能及的事情,从而将爱心传递下去,在全院形成团结和谐、助人为乐的良好风尚。

要有同理心(Empathy)。对任何事物的看法,教师和学生之间都不可能完全一致。教师要把控自己的情绪,做个高情商的老师,在沟通中能站在学生的立场和角度思考问题,设身处地体验学生的情感,以他们的情感去理解周围事物,把他们的喜怒哀乐装在心里,与之产生共鸣,架起师生感情的桥梁。尊重和理解学生,让学生有自信心和安全感,充分地表达真实想法,以达到预期的沟通效果。

4.3. 善于倾听

倾听是沟通的第一步,是使对方述说自己烦恼的基础。心理学家指出:人们喜欢善听者甚于善说者。“善不善于倾听,不仅能体现一个人的道德修养水准的高低,还关系到能否与他人建立正常和谐的人际关系。教师乐于倾听、学会倾听、善于倾听,不仅是一种必备的优良品质,还是一种重要的工作方法”(孙全利, 2015)。积极聆听可以给学生提供一个倾诉的对象和找到解决问题办法的时间和空间,避免了教师简单的判断和过早指导(孔建云, 2012)。倾听需要营造一个轻松、舒适的环境,采用圆桌或者座位平等。听者要尊重说话者,应全神贯注,目光接触;用点头等方式表示认同,不随意打断对方;边听边观察,从对方的表情、手势和语气中获取信息,做好回应的准备。

4.4. 多赞美慎批评

每个学生都有自己的长处和闪光点,每个学生都希望得到老师的肯定和认可。被老师赞美会有被赏识、被重视的感觉,会激发学生的学习兴趣。老师的鼓励和赏识能让学生心情愉快,使人体验到自我满足,或消除人的紧张与焦虑(周刚利, 2017)。教师应树立积极的学生观,多发现学生的长处,激发学生的

动力。教师在教学中随时察觉问题，利用智慧去开启学生内在的心智，增强教育的效能。

教师批评学生是为了让其意识到问题，帮助其改正。若批评不具备教育效用，那么就该摒弃。学生难免会犯错误，此时，教师宽容一点，给学生一个“台阶”下，给他们留点“面子”，保护其自尊心，会取得更好的效果。这不仅可以避免师生间的矛盾，而且也会让学生从教师身上学到正确处理问题的态度和方法。教师的宽容大度不仅是一种胸怀，更是一种智慧。苏霍姆林斯基说：有时宽容引起的道德震动，比处罚更强烈。礼貌的话语功能在于保护面子，降低面子威胁的行为(Brown & Levinson, 1987)。

案例 3：教师上课时幽默地指出班长的书法太差：“这么高大尚的班长字怎么写成这样呢？”该生马上反驳：“从来没有人这么指出我的缺点。”老师的态度虽是面带微笑，自以为了解该同学的个性，但对方不能接受正面教导。课后反思：教师应该顾及学生的面子问题。自己觉得师生关系好，那是你自己单方面的感觉，应注意说话的分寸。教师要接纳学生的不完美，沟通时一定要保护学生的自尊心。

4.5. 非暴力沟通

美国心理学家马歇尔·卢森堡提出了一种沟通方式，它能使人们情意相通、和谐相处，这就是非暴力沟通(马歇尔·卢森堡, 2009)。非暴力沟通的本质即是爱，让爱融入生活，倾听自己和他人内心的声音(徐玉峰, 2019)。非暴力沟通可以很好地帮助师生之间缓和矛盾，解决冲突。非暴力沟通有四个要素：观察、感受、需要、请求。如针对学生普遍存在的上课迟到现象，教师可以下课后私下里问一下什么原因，而不应该说对方没有时间观念。要就事论事，不对学生的人品做评价。语言是有能量的，教师表达感受的时候要多用积极的词汇。非暴力沟通为师生提供了一种和谐的对话氛围，教师不再是教学的控制者，能够真诚地倾听学生内心的声音，理解学生的情感与需要(靳玉乐, 2006)。通过非暴力沟通，师生可以敞开心扉进行交流，在民主平等、互尊互信的氛围中共同受益，共同成长(董阳, 2010)。

案例 4：某高校期末考试，一同学穿着拖鞋进考场。对此，监考老师没有直接批评该同学，而是对他说：我觉得考试是很严肃的场合，相信你下次能着装合理进入考场。听到监考老师的话，该同学不仅没有生气，反而心悦诚服地接受了建议。此后，不论参加考试还是在其它场合，他都穿着很得体，也非常自信。

注意沟通时间和体距。沟通时间很关键，建议先处理完事情后再找学生沟通，不能一边处理别的事情一边沟通，这样学生会觉得沟通不重要。教师表达时，尽量创造温馨的氛围，使学生身心放松，尽情表达真实想法，做出明智选择，从而获得健康成长。要注意沟通的体距，如果太近，学生会紧张，太远又没有亲和力。师生之间保持 122 厘米到 366 厘米的社交距离，就像隔着一张办公桌。

5. 结语

沟通是联系人与人之间的桥梁。教师与学生经常沟通，便于发现学生在思想、学习、生活以及心理上存在的问题，可以及时进行疏导和解决，消除不必要的矛盾和心理障碍。高校教师潜心研究与大学生的沟通与交流技巧十分必要，教师除了备课、备学生、备教材，也要掌握沟通与交流策略，其能帮助老师掌握学生的学习状况及思想动态，拉近师生的心灵距离，激发学生的潜能，从而有效提升教育教学效果。

参考文献

- 常旭(2013). 论课堂教学中师生的有效沟通. *辽宁经济职业技术学院学报*, (1), 103-104.
- 董方侠(2016). 大学师生心理沟通心理障碍分析——以湖南大众传媒职业技术学院为例. *经贸实践*, (1), 209-210.
- 董阳(2010). 非暴力沟通——一种师生沟通的新视角. *新课程研究(教师教育)*, (11), 31-33.
- 冯志刚(2015). 论师生沟通技巧的运用. *职业技术*, (6), 92-93.

- 华中师范学院教育系(1984). *教育学*(pp. 214-217). 北京人民教育出版社.
- 靳玉乐(2006). *对话教学*(pp. 6-7). 成都四川教育出版社.
- 孔建云(2012). 有效师生沟通的原则与技巧. *齐齐哈尔师范高等专科学校学报*, (1), 70-72.
- 李昊(2006). 浅谈高校师生有效沟通的建立. *经济师*, (3), 71-72.
- 李兴杰(2013). 沟通师生之间交往的桥梁. *新课程(上)*, (1), 34.
- 孟顺英(2014). 加强沟通与交流 重建高校和谐师生关系. *湖南社会科学*, (z2), 184, 187.
- 潘晶京, 陆佩梦(2012). 浅谈师生沟通的艺术. *教育教学论坛*, (14), 145-146.
- 潘秀勤(2019). 浅谈师生有效沟通的技巧. *科教导刊(电子版)*, (26), 86, 88.
- 马歇尔·卢森堡(2009). *非暴力沟通*(阮胤华, 译). 北京华夏出版社.
- 孙静(2012). *初中师生沟通障碍及对策研究——基于连云港市外国语学校个案研究*(p. 36). 硕士学位论文, 徐州: 江苏师范大学.
- 孙全利(2015). 懂得沟通, 才能建立良好的师生关系. *考试周刊*, (11), 157-158.
- 夏艳丽(2015). 浅谈师生沟通的技巧. *中国校外教育(上旬刊)*, (4), 24.
- 胥炜(2011). 高校辅导员如何与学生沟通. *学理论*, (12), 321-322.
- 徐玉峰(2019). 非暴力沟通让爱在职校师生间流淌. *江苏教育*, (36), 79-80.
- 余娟(2017). *当代新型师生关系的解读与构建*(p. 26). 东北师范大学出版社.
- 张东娇(2003). *教育沟通论*. 山西教育出版社.
- 周刚利(2017). 加强师生交流沟通的技巧. *科学咨询*, (28), 32.
- 周晗琛(2022). 建立心与心的链接, 拉近心与心的距离. *科学咨询*, (13), 127-129.
- 周俊(2002). 高校思想政治教育中人际沟通障碍的分析与对策. *高校教育管理*, (1), 34-37.
- 朱桂清(2017). 搭建心灵沟通的桥梁——浅谈师生沟通的艺术. *课程教育研究*, (22), 106.
- Brown, P., & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some Universals of Language Usage* (p. 61). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511813085>
- Pratt, D. D. (1992). Chinese Conceptions of Learning and Teaching: A Westerner's Attempt at Understanding. *International Journal of Lifelong Education*, 11, 301-319. <https://doi.org/10.1080/0260137920110404>