

浅谈非暴力沟通在职业学校学生管理工作中的应用

张柏川

(江苏省南京工程高等职业学校)

摘要: 作为职业学校学生管理者, 尝试将非暴力沟通用于学校一线管理工作中: 首先我们要注意区分观察与评论, 提出请求后一定要请求反馈, 并会正确的表达感受; 在处理学生问题时学会倾听, 采取不做道德评判原则, 这会使我们的管理工作更上一层楼。

关键词: 非暴力沟通; 职业学校; 管理工作

俗话说, “好言一句三冬暖, 恶语伤人六月寒”, 谈话方式的“暴力”, 作为一种“隐蔽的暴力”会常常引起自己和他人的痛苦。学会有效沟通, 是每个教师尤其是管理者的必修课。而著名的马歇尔·卢森堡博士发现了神奇而平和的非暴力沟通方式^[1], 通过非暴力沟通, 世界各地无数的人获得了爱、和谐和幸福。把非暴力沟通的方式, 应用到教学管理工作当中, 会使的我们的工作事半功倍, 不仅增加了师生间的感情, 对于教学管理也起到良好的促进作用, 对教学和师生关系的改善有很重大的意义。

一、非暴力沟通模式介绍

马歇尔·卢森堡在他的书《非暴力沟通》中介绍了非暴力沟通的模式。它专注于四个方面, 我们称为非暴力沟通的四个要素“观察、感受、需要、请求”。首先, 留意发生的事情, 清楚的表达观察结果, 不带判断和评估。接着表达感受然后说出哪些需要导致我们有那样的感受; 最后说出具体的请求, 明确的告知他人, 我们期待他采取何种行动, 来满足我们。非暴力沟通能够指导我们转变谈话和聆听方式, 我们不再条件反射式地反应, 而是去明了自己的观察, 感受和愿望, 有意识地使用语言, 我们即诚实、清晰地表达自己, 又尊重与倾听他人^[1]。

二、应用非暴力沟通方式

非暴力沟通作为一种比较简单易操作的沟通方式被应用于很多的师生沟通工作中。陈立军老师利用非暴力沟通方式创造沟通新境界, 增进师生间理解与尊重^[2-3]。陈雯婷^[4]、邱莎莎^[5]、莫颖华^[6]、陈路遥^[7]等老师也将非暴力沟通应用到管理工作当中, 从而构建良好和谐的师生关系。作为职业学校的教师, 尤其作为一名学生管理者, 在管理工作中更是要不断改善自己的工作方式, 改变我所习惯的沟通方式, 从习惯性的批判的、惩罚式的、不尊重孩子式的沟通, 到向孩子表达无条件的爱与尊重的转变, 使管理效率更上一层楼。而我在工程工作中体会到有以下几点是非暴力沟通方式使我有很大长进的地方。

(一) 注意区分观察与评论。

印度哲学家克里希那穆提曾说“不带评论的观察是人类智力的最高形式”。

“非暴力沟通”的第一个要素就是善于观察, 而且是不带任何主观色彩的观察。将观察和评论混为一谈, 人们将倾向于听到批评, 甚至会产生逆反心理。

你怎么上课又睡觉? 你怎么又玩手机被抓了? 你打扫卫生怎么又被扣分了? 学生听到这些会怎么想?

改变方式为: 我通过监控看到你在某某老师的课上趴在桌子打盹。我看到晚自习纪律检查单手机上一栏上有你的名字, 这是这个学期第二次了。我看到卫生检查单上看到了垃圾未倒一览有我们班的。这是这个周我们第二次打扫卫生被扣分了。相比较起来第一种说法是我之前工作中经常用到的, 而第二种方法是我在学习了非暴力沟通后改正的, 明显第二种在处理班级日常考勤方面效果好多了。

(二) 提出清楚的请求, 并一定要请求反馈

我们需要提出清楚的果断的请求, 而非要求或者命令。它们之间的区别在于, 如果人们没有回应我们, 会怎样被对待。也许是

角色的关系, 作为一个班级的学生管理者, 你的请求很有可能都被当做要求或者命令。例如我跟班里的经常爱丢垃圾在班级地面上的同学说“我希望你们能够把垃圾扔到垃圾桶里去”, 而他们听到后认为这是一个要求, 就会有时候扔到垃圾桶了, 有时候还是忘记了, 直接扔到地上不管了。大概是因为如果你认为一件事是强加给你的, 是对的要求或者是命令, 就会很容易忘记, 而如果你没有做到的话, 很有可能会受到批评或者惩罚。所以我就利用班会课的时间把班级里攒了四节课的垃圾都堆到了一起, 让班级里经常丢垃圾的同学体验一下从垃圾上面走过, 然后再走一遍另一边干净的地面, 体验过后这些人体体会到垃圾扔到地面上对于我们在班级内的活动由阻碍, 会脏的鞋了, 还有滑倒危险。再一个让他们打扫了这些垃圾, 他也感受到这些垃圾给打扫卫生的同学带了较大的工作量。而后其他没有扔垃圾的同学也有一些小小的怨言的。所以在这个基础之上, 我明确告诉他们这是我对他们的请求, 这对于班级所有的人来, 你的举手之劳可能是大家的方便。而后班级扔垃圾地面上这个事情便基本上没再出现过了。还有你提出了明确的请求, 为了确保对方确实明白我们的意思, 我们希望他充分表达他的理解。“我的意思清楚吗?” 每个人的阅历不同, 对于事物的理解不同, 学生和我们的理解也会不同, 所以一定要确保学生能充分理解我们说的意思。有很多次问题就出现在我讲过了事情之后很多同学没有充分理解, 然后做事情的时候出现了小差错。现在我如果交代事情的时候都会让学生重复一遍, 这样就能知道他到底理解了多少, 然后针对他的重复加以解释。

(三) 我们要会正确的表达感受

不管是需要得到满足时, 还是没有得到满足时都需要清楚表达感受。而表达感受不能光是“挺好的”, “不错”, “真差劲”等词汇, 我们需要丰富我们的词汇量。非暴力沟通一书给出了很丰富的词汇来满足表达感受时的需要。这使我在表达对人或事件的感受时多了很多可以使用的词汇。当然我们还要会正确的表达感受, 也就是清楚地表达自己现在的状态, 不带责怪和批评。例如表达失望时学生听到: 你昨晚没有上晚自习让我很生气这句话和听到昨晚你没来上自习, 我很失望, 因为我重视班级晚自习的出勤纪律这句话反应绝对是有差异的。还有表达愤怒时学生听到“我生气是因为你们昨天宿舍卫生考核项又扣分了”和“我生气是因为我重视你们宿舍的卫生状况”这两种语言还是有差异的。

(四) 不做道德评判

道德评判是用道德标准来评判人, 如果一个人的行为不符合我们的价值观, 那他就被看作是不道德的。批评、指责、归类、比较和评论等都是在评判人。

在一般老师的眼中“好学生”总会更多的受到关注, 而“坏学生”可能因为学习不好、习惯不好等原因被打上“坏”的标签, 其实这对于学生管理者工作来说, 就是一个评判, 这个评判会让我们的思想、情感及行为出现异化。我们不能强人所难, 因为我们无法强迫学生按我们的期待生活, 有些学生学习不好, 原因有很多种, 我们简单的通过惩罚或者提出成绩上的他根本达不到的标准来要求他, 这有可能会使学生成绩越来越差。例如我班有个学

(下转第 33 页)

(上接第 30 页)

生,SB 就是他的口头禅,不管什么样的语境他都会说,正因为这样导致了他和班级好几位同学之间的小口角,我一开始在班级点名批评了他的行为,谁知道他不但没有收敛还越变越厉害,后来我找他私下里了解,这个就是他在初中时形成的坏习惯,他也知道是不好,但是当我在班级点名,还是有些脸面挂不住的,其实也就是他也需要尊重,所以我就反其道而行之,我说大家都需要尊重,你在说这话之前有没有想到对比人的尊重呢。他认识到了这确实是个问题,彻底改变了这个毛病。

(五)学会倾听

为了倾听他人,我们需要先放下已有的想法和判断,全心全意地体会对方。当班级出现一些事情的时候,一定要给学生充裕的时间来沟通,而不是不沟通或者只自己告诉学生事件结果及处理结果。例如有一次班级有个学生上课迟到了,是一个在班级往常比较调皮的学生,我看到迟到名单的时候就在想一定是偷懒没来在宿舍待着,然后我就暗暗想,这次要好好治治他。所以课后我就把他留了下来,刚想说怎么不及时来上课,他已经开口了,“老班,是不是因为我第三节课迟到了找我的?”我说“是的,你为什么迟到呢?”“我是有原因的,第二节课结束后,我走在操场上捡到了一张学生卡,当时想丢卡的同学一定会着急的,就赶紧跑到保卫科上交了,然后让保卫科的老师帮忙查查是哪个人的,然后赶紧回班级,可是还是晚了一点”,听他这么一说,我认为果然固有看法还是不对的,对待不同的事情还是要认真听,虽然他出现了迟到的现象,但是出发点还是好的。我就告诉他怎样才能把事情做好,又能够自己不出现问题。

非暴力沟通方式,为我们提供了一个工具,它能够有效的促进和改善人际关系,而作为职业学校的学生管理工作,这种沟通方式让我在与学生的沟通上转变了原来的模式,让我能够把更好的方式运用到学生问题的处理上,通过不带批判的方式,清楚的表达自己的感受,提出明确的请求等方法合理的和学生交流,促进了师生间的关系。虽然目前非暴力沟通的方式,我还没有能够更加熟练的应用,但学生管理工作工作比之前开展起来有了很大的进步,经后我会在班级管理中,更加广泛的应用这种简单的沟通方式,使学生管理工作工作更上一层楼。

参考文献

- [1]马歇尔·卢森堡 阮胤华译.非暴力沟通[M].北京:华夏出版社,2009.
- [2]陈立军.非暴力沟通:创造沟通新境界[J].学生管理工作者之友,2014(11):44-46.
- [3]陈立军,刘林祥.非暴力沟通:增进师生间理解与尊重[J].中小学管理,2017(06):39-40.
- [4]陈雯婷,钟伟芬.研究非暴力沟通在师生关系中的运用[J].学周刊A版,2014(10):42-43.
- [5]邱莎莎.非暴力沟通在辅导员工作中的应用[J].才智,2014(29):53.
- [6]莫颖华.非暴力沟通——构建和谐师生关系的桥梁[J].卫生职业教育,2016(11):28-29.
- [7]陈路遥.浅谈“非暴力沟通”在师生关系中的应用[J].市场周刊(理论研究),2018(05):142-143.