2020 届 硕 士 学 位 论 文

小学班主任师生沟通素养研究

作者姓名　　宋姗

指导教师　　赵国栋　副教授

　　史凤山　中小学正高

学科专业　　教育硕士

研究方向　　小学教育

培养单位　　教育科学学院

学习年限　　2018 年 9 月至 2020 年 6 月

二〇二〇年六月

山西大学

2020 届硕士学位论文

小学班主任师生沟通素养研究

作者姓名　　宋姗

指导教师　　赵国栋　副教授

　　史凤山　中小学正高

学科专业　　教育硕士

研究方向　　小学教育

培养单位　　教育科学学院

学习年限　　2018 年 9 月至 2020 年 6 月

二〇二〇年六月

Thesis for Master' s degree, Shanxi University, 2020

A Study to Investigate the Literacy of Headteacher-student Communication in Primary School

Student Name Shan Song

Supervisor Vice-professor Guo-dong Zhao

Pri/Sec School Teacher Senior Feng-shan Shi

Major Elementary Education

Specialty Elementary Education

Department Education Science College

Research Duration 2018.09-2020.06

June, 2020

目 录

中 文 摘 要 I
ABSTRACT II
第一章 绪论 1
1.1 问题的提出 1
1.1.1 沟通能力是小学班主任的核心素养 1
1.1.2 相关研究较缺乏 2
1.1.3 个人兴趣 2
1.2 研究的价值 3
1.2.1 理论价值 3
1.2.2 实践价值 3
1.3 相关概念界定 4
1.3.1 沟通素养 4
1.3.2 班主任的师生沟通素养 4
1.4 文献综述 5
1.4.1 国外相关研究综述 5
1.4.2 国内相关研究综述 8
1.5 研究设计 13
1.5.1 研究方法选择 13
1.5.2 研究对象的选定 14
1.5.3 资料的搜集和整理 14
第二章 历程——小学班主任 M 老师的故事 15
2.1 初出茅庐——角色认知谜团 15
2.1.1 称呼大作战：我是谁？ 15
2.1.2 摁下葫芦起来瓢：不能做个“消防员” 16
2.1.3 抓住学生的关键表现：我是引导者 16
2.2 探索思考——沟通技巧使用指南 17
2.2.1 纸上读来终觉浅 17
2.2.2 绝知此事要躬行 18
2.3 重新理解——沟通是场“持久战” 20

2.3.1 他有事情会来找我的 20
2.3.2 我要看到每个人 20
2.3.3 持续长久的沟通才有好结果 21
第三章 提炼——M 老师师生沟通素养的构成 23
3.1 师生沟通认知能力 23
3.1.1 自我概念：自我塑造与认同 23
3.1.2 同理心：感同身受与尊重 24
3.1.3 情境辨别：恰当时机与场合 25
3.2 师生沟通行为表现能力 25
3.2.1 情绪：丰富词汇的情绪表达 25
3.2.2 倾听：多种多样的倾听途径 27
3.2.3 语言：就事论事的事实语言 28
3.2.4 非语言：谨慎使用的非语言 29
3.3 师生沟通动机驱动能力 32
3.3.1 行为特质：沟通外倾性 32
3.3.2 沟通态度：坦诚与信任 32
3.3.3 沟通基础：尊重与公正 33
第四章 分析——影响 M 老师师生沟通素养成长的因素 35
4.1 基础因素：已有认知与经验 35
4.1.1 同理心的生发 35
4.1.2 对学生的接纳程度 36
4.1.3 秉持终身学习理念 36
4.1.4 浓厚的师爱 37
4.1.5 班主任自身的职业规划 38
4.2 条件因素：社会、学校、家庭的环境 39
4.2.1 学校的教育环境 39
4.2.2 与家长的交往 39
4.2.3 班主任的社会角色转变 40
4.3 环节因素：体验、感悟与反思 40
4.3.1 对沟通活动的体验 40
4.3.2 对沟通活动的感悟 42

4.3.3 对沟通活动的反思 42
第五章 建议——M 老师提升师生沟通素养的启示 44
5.1 制定符合自身实际的职业规划 44
5.1.1 增强自主发展意识 44
5.1.2 强化自我认同感 44
5.1.3 学校及行政部门共同协作 44
5.2 知识运用发展沟通素养 45
5.2.1 “学科观念”促沟通知识的理解 45
5.2.2 真实教育生活的情境运用 46
5.3 提升沟通技巧 46
5.3.1 有效控制自己的情绪 46
5.3.2 善用语言艺术 47
5.3.3 沟通活动制度化 48
5.3.4 确认沟通结果 49
5.4 养成反思习惯 49
5.4.1 强化反思意识 49
5.4.2 扩展反思内容 49
5.4.3 运用多样反思方法 50
5.5 学校提供发展空间 50
5.5.1 提供良好发展途径 50
5.5.2 优化班主任考评机制 51
结 语 52
参考文献 53
附 录 57
致 谢 58
个人简况及联系方式 60
承 诺 书 61
学位论文使用授权声明 62

Contents

Chinese Abstract I

ABSTRACT II

Chapter 1 Introduction 1

1.1 Statement of problem 1

1.1.1 Communication ability is the core quality for primary school teacher 1

1.1.2 Related research was insufficient 1

1.1.3 Personal interests 2

1.2 The Value of Research 3

1.2.1 Theoretical value 3

1.2.2 Practical value 3

1.3 Related concept definition 4

1.3.1 Communication literacy 4

1.3.2 Communication quality of head teacher 4

1.4 Literature review 5

1.4.1 Review of related studies abroad 5

1.4.2 Domestic review of related research 8

1.5 Study design 13

1.5.1 Research method selection 13

1.5.2 The selection of subjects for study 14

1.5.3 Collect and sort out the data 14

Chapter 2 The course——The story of the head teacher M 15

2.1 The fledgling——The mystery of character recognition 15

2.1.1 Call big battle: who am I? 15

2.1.2 Chaos: Don't be a "fireman" 16

2.1.3 Capture the student's key performance: I am the facilitator 16

2.2 Exploring thinking——a guide to using communication skills 17

2.2.1 Reading on paper makes you feel shallow 17

2.2.2 Practice is key 18

2.3 Depth of understanding——Communication is a constant battle 20

2.3.1 The students will come to me 20

2.3.2 I want to see everyone 20
2.3.3 Long term communication leads to good results 21
Chapter 3 Refinement——The composition of M's communication literacy 23
3.1 Communication ability between teachers and students of cognitive 23
3.1.1 Self-concept: self-shaping and identity 23
3.1.2 Empathy: empathy and respect 24
3.1.3 Situation discrimination: appropriate time and occasion 25
3.2 Communication ability between teachers and students of behavior 25
3.2.1 Emotion: emotional expression that enriches vocabulary 25
3.2.2 Listening: there are many ways to listen 27
3.2.3 Language: factual language on a case by case basis 28
3.2.4 Nonverbal: nonverbal language used with caution 29
3.3 Communication ability between teachers and students of motivation 32
3.3.1 Behavioral traits: extroversion of communication 32
3.3.2 Communication attitude: honesty and trust 32
3.3.3 Communication base: respect and justice 33
Chapter 4 Analysis——Factors affecting teacher M's communication literacy growth 35
4.1 Basic factors: prior knowledge and experience 35
4.1.1 The growth of empathy 35
4.1.2 Acceptance of students 36
4.1.3 Knowledge of relevant theories 36
4.1.4 Strong teacher love 37
4.1.5 The career planning of the head teacher 38
4.2 Condition factor: social, school, family environment 39
4.2.1 The educational environment of a school 39
4.2.2 Interaction with parents 39
4.2.3 The social role change of the head teacher 40
4.3 Link factor: Experience, perception and reflection 40
4.3.1 Communication activities of experience 40
4.3.2 Communication activities of thinking 42

4.3.3 Communication activities of reflection 42
Chapter 5 Suggestion——Strategies for Improving Communication Literacy of Primary School Teachers based on M 44
5.1 Make a career plan that fits your reality 44
5.1.1 Develop a correct understanding of the meaning of career planning 44
5.1.2 Enhance the awareness of independent development 44
5.1.3 The school and the administration work together 44
5.2 Knowledge application develops communication literacy 45
5.2.1 "Disciplinary concepts" promote understanding of communication knowledge 45
5.2.2 Situational Use of Real Educational Life 46
5.3 Improve communication skills 46
5.3.1 Effectively control your emotions 46
5.3.2 Making good use of language art 47
5.3.3 Institutionalize communication activiti 48
5.3.4 Confirm communication results 49
5.4 Develop a habit of reflection 49
5.4.1 Improve reflection 49
5.4.2 Extended reflection content 49
5.4.3 Use multiple reflection methods 50
5.5 Schools provide space for development 50
5.5.1 Provide good development space 50
5.5.2 Innovating the assessment mechanism of class teachers 51
Postscript 52
Reference 53
Acknowledgements 58
Person prpfile 60
Letter of commitment 61
Authorization statement 62

中 文 摘 要

良好的师生沟通是实现教育目的的基石，师生沟通素养则是小学班主任专业发展中最具基础性和根本性的核心素养。本文利用叙事研究方法，对太原市 A 小学的班主任 M 老师进行近一个学期的观察。通过研究探明 M 老师师生沟通素养的成长历程，并在此基础上提炼出她师生沟通素养的构成要素，进而分析影响其师生沟通素养成长的各种因素以及成长路径和策略。对小学班主任师生沟通素养的研究成果不仅可以为小学班主任实际工作提供理论借鉴和实践参考，还为小学班主任师生沟通素养的成长策略方面提供参考。

首先，本文重现了 M 老师发展师生沟通素养的全过程，从“初出茅庐”到“探索思考”最后“熟练融合”，通过一些具有代表性的故事和事例的叙事，去记录 M 老师在师生沟通素养中的成长历程。

其次，通过对 M 老师师生沟通素养成长历程的梳理提炼，将师生沟通素养的要素提炼为三个方面：一是师生沟通认知能力；二是师生沟通行为表现能力；三是师生沟通动机驱动能力。

再次，通过对相关资料分析，可以发现影响小学班主任师生沟通素养成长的因素主要有以下三个：基础因素、条件因素、环节因素。基础因素包括：同理心的生发、对学生的接纳程度、对相应的沟通理论的掌握程度、班主任自身的职业规划、浓厚的师爱；条件因素包括：学校的教育环境、与家长的交往、班主任的社会角色转变；环节因素包括：对沟通活动的体验、对沟通活动的感悟、对沟通活动的反思。

最后，在研究基础上提出小学班主任师生沟通素养成长的策略，包括：制定符合自身实际的职业规划、知识运用发展沟通素养、提升沟通技巧、养成反思习惯、学校提供发展空间等。

关键词：小学班主任；师生沟通素养；叙事研究

ABSTRACT

Good communication between teachers and students is the cornerstone of education, the communication quality of teachers and students is the most basic and fundamental core quality in the professional development of primary school teachers.This paper uses narrative research method,observed the head teacher named M who is A primary school in Taiyuan. Through the research to explore the growth process of teacher M's communication literacy,and extracted the components of her communication literacy between teachers and students,then it analyzes the factors that affect the growth of communication literacy of teachers and students, as well as the growth paths and strategies.Research results of communication literacy of head teachers and students in primary schools,it not only provide theoretical reference and practical reference for the practical work of the head teacher in primary school, but also provide reference for the growth strategy of the communication literacy of the head teacher in primary school.

Firstly, this paper reproduces the whole process of teacher M's development of teacher-student communication literacy, from "being a novice" to "exploring and thinking" and finally "proficient integration", and records the growth process of teacher M in teacher-student communication literacy through some representative stories and examples.

Secondly, by combing and refining the growth process of teacher M's communication literacy, the elements of the communication literacy of teachers and students are refined into three aspects: first, the communication cognitive ability of teachers and students; Second, teachers and students communication behavior performance ability; Third, teachers and students communication motivation driving ability.

Thirdly, through the analysis of relevant data, it can be found that the

main factors affecting the communication literacy growth of primary school teachers and students are as follows: basic factors, condition factors and link factors. The basic factors include: the development of empathy, the acceptance of students, the mastery of the corresponding communication theory, the teacher's own career planning, strong teacher love; The conditional factors include: the educational environment of the school, the communication with the parents, the social role change of the head teacher; Link factors include: experience of communication activities, perception of communication activities, and reflection on communication activities.

Finally, on the basis of the research, the author puts forward the strategies for the development of communication literacy of the head teacher in primary school, including: making career plans in line with their own reality, developing communication literacy through knowledge application, improving communication skills, forming reflective habits, and providing development space for the school.

Key words： Head teacher of primary school; Communication quality between teachers and students; Narrative research

第一章 绪论

1.1 问题的提出

1.1.1 沟通能力是小学班主任的核心素养

随着我国基础教育改革不断推进，越来越多的人们看到师生沟通在教育中的重要作用。小学班主任作为班主任中一个特殊群体，同时也是学生求学生涯中的启蒙老师，担负着重要的启蒙任务。[①]师生沟通活动与小学班主任进行教育实践密不可分，没有师生沟通的教育也不能称之为真正的教育。师生沟通素养作为小学班主任专业发展的核心素养已成为当前教育界的共识。

一方面，从各项教育法规上看。教育部 2001 年 6 月印发《基础教育课程改革纲要（试行）》教基[2001]17 号，在新课程改革中，强调学生自主学习、合作探究、实践操作，而教师角色也由传授者向指导者、学习参与者转变。不仅如此，教育部 2009 年颁布《中小学班主任工作规定》教基一[2009]12 号文件规定，在小学生日常思政教育和管理工作中，班主任既是小学生健康成长的主要实施者，也是小学生的引导者和人生导师。学校在选聘工作中也明确提出，要求班主任关心学生，善于与学生、家长及其他任课教师沟通，并在班主任职责与任务中着重强调班主任要善于沟通，联络各方形成教育合力[②]。

另一方面，从小学班主任工作的重要性上看。师生沟通素养是小学班主任的核心素养，无论是班级管理、德育工作，亦或是辅助学生心理健康等工作任务，看似与沟通没有直接关系，但每项工作的开展都离不开师生之间有效的沟通。学校教育肩负着培养合格的社会主义建设者和接班人的重任，对学生成长的影响尤为显著。我国教育体制下，班主任对本班学生身心健康发展负有重要责任。但是随着我国社会不断进步和发展，不同的价值观也在各种社会思潮的涌入下相互碰撞。这不仅对学生成长产生诸多影响，也给我们的教育带来更多更复杂的挑战。

新时代，新发展，新要求，在这样的时代背景之下，对小学班主任的专业素养也提出了更高的要求。良好的沟通是教育的前提，沟通的质量也是影响育人效果的重要因素之一。齐学红老师曾说：“没有沟通就没有教育，班主任的工作成效很大

[①] 陈向阳.中小学班主任专业成长理论与案例.上海，华东师范大学出版社，2010.P6-7

[②] 张怀明.班主任沟通协调能力研究述评.江苏教育学院学报(社会科学),2010,26(05):33-36.

程度上取决于与学生沟通效果。”[①]班主任与学生之间沟通畅通，深刻交往，才能使得师生行动、思想、观念保持同步，更好的促进学生全面发展。不仅如此，良好的沟通素养让班主任有良好的“学生缘”，形成让学生有安全感的教育环境，协调各方教育力量，从而形成教育合力，也是班主任良好修养的体现。

小学班主任的师生沟通素养是什么，有哪些因素影响其成长，师生沟通素养又是如何生成，这正是本文想要探讨的内容。

1.1.2 相关研究较缺乏

与小学班主任工作的实际需求相反，目前对于小学班主任师生沟通素养的关注度并不高，表现在以下几个方面：一是对师生沟通素养的内涵认识不明确，认为班主任口齿清晰，能言善道就是有师生沟通素养；二是对师生沟通素养提升途径有误解，认为班主任师生沟通素养只与个人个性相关，有人天生活泼爱说话，有人沉默寡言，那么爱说话的人本身就具有良好的沟通素养，并没有有效的提升途径和策略；三是对班主任师生沟通素养的研究仍停留在靠一线班主任的教育案例进行反思和经验总结，研究结果缺乏系统性。

班主任的专业化发展已经得到广泛认可，但就当前实际班主任专业化教育的情况来看，教师教育依然着重于学科教学或课堂教学技能等，关于班主任专业素养的内容少之又少。小学班主任的师生沟通素养成了说起来重要，但是实际中却被忽略的核心素养。

1.1.3 个人兴趣

笔者毕业于非师范类院校，机缘巧合在某校做本科专业相近的计算机学科教师，但是由于学校班主任岗位急缺，被调岗成为了一名班主任。

初任班主任时，曾与学校委派老教师们分享心得，她们认为班主任与学生沟通时要严肃严格，作风硬派，说话硬气。而作为一名年轻教师，在笔者的脑海中班主任的话语中要有爱，要和风细雨润物无声，对学生应该是轻言细语，不加指责；认为班级管理风格应该是民主和谐，没有强加的规定。当然，在这样的尝试下笔者并没有得到好的教育效果。人们常说，好班主任就是爱学生的，爱是衡量班主任工作的标准。但是爱并不是全部，靠自己对班主任工作的感性认知进行工作、教育学生、管理班级，并不会得到预想的好效果。在这几年班主任实际工作中，笔者亲身体会

[①] 齐学红主编.优秀班主任都是沟通高手.北京：中国人民大学出版社.2014.

着班主任工作内容的复杂与琐碎，这对班主任专业素养有极高的要求。

说话，大家都会，可是在什么时候说，说什么，用什么方式说，却不是每个人都能做好的。所以沟通是一门复杂的学问。对班主任来说，严格就一定是错误的吗？轻言细语就一定正确吗？其实并没有绝对的正确和错误，更多的是我们所在的场合、环境、时机等各项因素整合下，沟通是否合适恰当，富有成效，才是评判的标准。这样良好的沟通素养不是仅靠沟通的知识或者单纯的对学生的爱就可以完成的，需要班主任不懈努力，勇于探索。这也是我选择读研究生的初衷，通过科学的专业知识学习，应用于实际工作，解决实际问题，培养自身的研究能力，实现作为教师的自我发展。

1.2 研究的价值

1.2.1 理论价值

无论是从班主任应具有的个人特质划分，还是从专业化基本素养来看，小学班主任的师生沟通能力均被评价为最不可缺少的专业素养之一。虽然从数量来看，关于班主任专业化的研究是非常多的，但是从班主任教育角度来看，研究依然不足，现有对班主任师生沟通素养的研究仍停留在研究其必要性阶段，提升班主任师生沟通素养策略研究也大多是一线教师的案例分析或实例总结，集中于研究沟通使用的技巧。本研究是针对小学班主任师生沟通素养进行叙事研究，从真实的小学班主任教师的成长经历入手，结合实际的教育现象，挖掘影响师生师生沟通素养成长的关键因素，从中总结出提高小学班主任沟通素养的策略。从理论上看，这一研究有助于丰富对小学班主任师生沟通素养的内涵要素、影响因素以及发展策略的认识，丰富小学班主任师生沟通素养的研究，有利于充实完善现有小学班主任师生沟通素养的理论体系。

1.2.2 实践价值

本研究深入小学班主任的实际教育生活，通过全方位观察、倾听、访谈、研究小学班主任的沟通素养的成长经历。笔者通过对一线小学班主任进行访谈，以叙事方式将小学班主任真实的师生沟通素养成长经历进行再现，并探索影响小学班主任师生沟通素养成长的各种因素，结合现实教育环境提出小学班主任师生沟通素养成长的有效途径和策略，真实反应小学班主任对于沟通素养的所思所想、困惑与解惑

以及未来发展的期望。从教育实践价值来看，本项研究将有助于我们更深入认识小学班主任师生沟通素养的成长历程，同时利于改善和提高小学班主任专业素养的发展方式，为小学班主任实现自我教育和发展提供建议与可行性路径，也为学校及相关教育行政部门培养小学班主任专业素养的渠道提供可行的实践建议。

1.3 相关概念界定

1.3.1 沟通素养

在研究沟通素养前要先从素养的定义入手。我们此时说的“素养”并不是我们通常所理解的“素质和修养”，而是指个体为了更好地生存和发展，具备的不可或缺的知识（Knowledge）、能力（Ability）、技能（Skill）、态度（Attitude）、价值（Value）的综合。

1997 年，经合组织启动“迪斯科”(DeSeCo)的研究项目，经多年研讨后于 2003 年发布了《为了一个成功人生和健全社会的核心素养》(Key Competencies for a Successful Life and a Well-Functioning Society)，在该报告中明确将素养定义为：“面对特定情境，个体调动认知与非认知等心理社会资源，成功满足复杂需要的能力。[①] “素养”是一个强调整体的概念，它包含知识、能力、技能、态度、价值五大方面，合乎认知、情感与意志统一的教育目标价值导向。

沟通素养其实就是在良好的沟通认知、沟通技巧以及沟通态度的基础上，有能力判断、感受在何种场合、哪种时机以恰当的形式与语言进行有效沟通的能力。简言之，沟通素养是在现实情境中利用沟通知识和技巧合理解决问题的能力。沟通素养并不是单纯作为技能、技巧来培养。很显然，沟通素养并不能仅仅通过言传口授、简单的书面学习就直接获得。沟通知识和技巧方法通过学习获得，而沟通素养只能从主体所经历的沟通活动中产生，并在真实情境中表现出来，沟通素养的成长有赖于主体在真实沟通活动中对有效沟通的体验、感悟和反思。

1.3.2 班主任的师生沟通素养

班主任师生沟通素养是班主任的核心素养，所谓核心素养，并不是什么都包括的全面的素养，是班主任想要成长成为一名专业成熟的班主任所必须具备的关键素养，同时也是使其能在当下和未来的教育工作中可以顺利进行的核心知识、能力、

[①] DOMUNIQUE SIMONE RYCHEN,LAURA HERSH SALGANIK. Key Competencies for a Successful Life and a Well-Functioning Society. Gttinggen,Germany:Hogerfe&Huber,2003:43.

技能、态度、价值。因此班主任的师生沟通素养是班主任为适应当下学校教育实践活动及未来可能的挑战所应当具备的知识、能力与态度，它是融合认知、技能和态度，经内化后的综合表现，涵盖更宽广和丰富的教育内涵，强调班主任专业化学习中不仅局限于沟通知识的学习，更应关注沟通的知识与教育实践的结合并能整合运用于学校教育实践活动中去，使班主任可以在无论何种时机、对象、情境当中，都能以恰当有效的形式地在师生之间进行沟通的能力。[①]

1.4 文献综述

1.4.1 国外相关研究综述

全球的学校教育几乎都采用了班级授课制，但多数国家都没有明确设立班主任职位，但班主任的工作内容是由另一些教师承担，而且这些教师大多具有专业资质。

美国、加拿大等国，承担班主任职责的教师被称为辅导教师，他们的名称起于上世纪初，一战后向专职方向发展。上个世纪 60 年代，这些辅导教师主要为学困生或有行为问题的学生服务，70 年代后转而面向全体学生，由注意治疗转向预防为主。

美国公立学校中有一种机构组织叫 Homeroom，承担班主任的相关工作内容，每班都由一名固定的教师负责学生的管理工作，包括学生的入学注册、课程安排、考勤、纪律、成绩评价、组织活动等等。这名教师每天有 3 至 5 节课，剩余时间也不离开教室，与学生一直呆在一起。德国的班主任则是领导该班所有的任课教师，同时也对本班教育管理工作负责，但是每周的课量与其他老师基本相同。前苏联的班主任们则要承担本班教学教师和学生导师双重角色，政治思想水平也会对其工作水平产生影响。

目前关于班主任和师生沟通的研究集中于以下几个方面

第一、班主任制的发展与改进

美国的小学并没有我们所谓的班主任或班集体概念，一个教师教授几乎所有学科的课程，并且这位教师的办公室就设置在教室中。但是相对应我国班主任“全包”式管理，美国的班主任并不负责学生的思想、人际、生活管理等问题。这样的工作内容在美国由辅导教师(counselor)担任，大部分美国的中学以及一部分小学设有辅导教师，他们负责学生们课堂之外的课程计划制定、职业发展方向、心理问题咨询以及人际交往等问题，通常辅导教师是接受过专业学习并有相关资格证书的人担任。

[①] 胡乐乐.国外核心素养体系构建探究.新疆师范大学学报(哲学社会科学版),2017,38(06):128-140.

与美国的分权制度不同，法国的教育体系是典型的中央集权制度。但与我国班主任“全包”学生管理、学校关门办学不同的是，法国学校建立起了由教师、学生代表、家长、教育工作顾问、方向指导顾问、社区人员构成的年级委员会，将属于班主任的工作进行分担，参与教育的各方力量都可以发挥自身作用，通过各个岗位之间的联合，使得学生管理工作成为一项共同的事业。

与我国类似，日本同样重视集体观念、合作精神。自小学生初入班级，班主任会反复强调群体协调以及集体意识，并要求学生按照计划进行班级活动，相比我国的班主任，日本在班级管理当中更注重学生自主管理，鼓励学生自主合作，独自解决问题。班主任每天早上和下午会召开班级会议，时长十分钟左右，由班主任召开，多数由班委主持，向学生通告有关事宜并布置相关任务。这样的班级管理使得学生极大程度参与其中，人人尽职尽责，表现出良好的集体精神。与之相匹配的还有遍布全国基层的家长教师协会(Parent-Teacher Association)，家长教师协会（以下简称PTA 协会）包括所有的家长和学校的老师，每所学校都有 PTA 协会，协会中所有成员均以“为儿童的幸福成长”为目的进行活动，共同的教育目标使得协会中的成员可以相互理解、团结合作、各显其能。这样人数众多又联系紧密的协会可以让学生获得充分的学生的管理和指导，让整个社区的人们真正关心儿童成长，实现了管理与德育的双重功能。

可以看到各国在班主任职责任务等方面都有自己的特色与优势，比起我国班主任各项任务“一肩挑”，西方各国更倾向将班主任工作划分为管理、教育和指导三个类型，并将每个类型的工作分摊给不同的、有专业水平和能力的负责人去执行。例如美国会设置辅导教师专门负责学生心理问题或者人际交往问题，法国有专门教师负责指导学生升学和就业选择，日本则是有 PTA 协会进行家校联合。我国按照行政组织机构逐级下发工作，虽然这样的方式在实施时十分直接高效，但班主任所做工作繁多复杂，班主任成为了真正的“主任”，什么都要做。随着社会发展，教学工作、方向指导、管理工作的分摊更适应现代教育的发展。另一方面，管理主体的多元化也是我们关注的重点，我国多是依靠学校和班主任进行学生管理的“关门教育”。虽然学校负责儿童的教育，但并不是唯一让儿童学习成长的场所，我们应当看到国外学校注重家长、社区人员和社会专业人士的参与，形成教育合力，一起关爱儿童成长。比如日本 PTA 协会，家长不再是只听班主任指挥的局外人，而是成为学校教育的合作伙伴。

第二、师生沟通的模式

美国著名学者盖世达曾就教师与学生沟通的形态总结为九类，分别是侦探型——沟通过程打破沙锅问到底，忽视学生感受；魔术师型——用“没什么”来否认问题的严重性，忽视学生知觉的正确性；裁判型——对产生的问题做理性解释，但忽视学生的情绪；上帝型——预言事情的后果，剩下由学生决定，服从有福，否则有祸；卷标型——给学生的问题定一个合适的名称后便认为解决了问题；工头型——给学生派任务，让学生忙到没有时间想或制造问题；警官型——让学生遵守规矩，不管其他；专家型——针对每个人的情境提供建议，但学生会依赖或者觉得有压力；园艺设计师型——说漂亮话。盖世达认为师生之间沟通要素要包括正确的接受讯息和积极的反应，有这两点要素才能达到沟通的效果。

学者盖世达认为师生沟通时有多种典型模式，但是没有那个是绝对正确的沟通模式。作为教师，不应该只有一种模式对待所有学生，在沟通中更强调能够准确及时的接受学生传达的信息，并给出及时积极的反馈。

第三、师生沟通时使用的技巧

海穆·基诺特(Haim G.Ginott)认为教师与学生有效沟通的前提一定是对学生的关怀、理解和尊重，可以生气但是不能奚落、训诫或者贬低学生，要在师生沟通过程中做到“就事论事”，而不是通过某一件事对学生的品质进行评判，沟通方式要“诱导”“启发”，禁止使用处罚式的方式沟通和管教，可以用深刻的语言和感情触动学生的心灵，只有有效沟通才能实施真正的教育。茱迪斯.A.迪尔奥提出通过师生沟通的技巧是要创造一对一交流的机会，可以适当运用自我剖白，对学生有高期待，相信他们自己有能力，紧密联络学生的亲朋好友，让学生有集体归属感，将仪式和传统引入教学等方式，与学生建立有意义联系的技巧，并在书中为教师提供了具体的实施建议。[①]

综上所述，首先在西方国家班主任工作任务的分摊是最明显的。多数西方国家并没有班主任这个称谓，但是班主任的工作任务被分摊到其他人员手中，无论是美国的辅助教师、法国的“方向指导”都在将班主任的管理、指导任务进行分摊，减轻班主任负担。从我国教育实践来看，班主任工作的内容多责任大，不仅要负担一门主课教学，同时负责本班的班级管理工作、学生德育并与其他老师沟通协调。不仅如此，我国班主任的任职要求与工作任务匹配度并不高，例如学生出现心理疾病，或学生需要就业指导等情况，班主任只能依靠其自身经验给出建议，使得工作效率变差。西方各国做法可以为我国的班主任工作执行提供了可借鉴的发展方向。

[①] [美]迪尔奥（Deiro，J.A.）著；刘丽丽译. 师生沟通的技巧. 北京：北京师范大学出版社, 2006.11. .

其次是师生沟通模式以及师生沟通所需的技巧总结。很多学者在师生沟通研究中都提出要切实可行的一系列做法，多位研究者通过一线教师的案例总结认为关怀理解和尊重是师生沟通的前提，同时也是教师必备的素质。这同样适用于我国师生沟通。

最后，教师师生沟通素养的文献研究较少。在文献检索过程中发现，虽然研究师生沟通问题的文献很多，但是研究教师沟通素养的文献却很少，多数学者将沟通问题归结于工作内容繁多、技巧出现问题或沟通态度不端等问题，极少将目光锁定在教师是否拥有匹配的师生沟通素养，这样的素养如何生成，又收到哪些因素的影响。

1.4.2 国内相关研究综述

现在的班主任一职于 1952 年设立，在此之前并没有出现过“班主任”这个称呼，但是已有担任此项任务的工作人员。自癸卯学制颁布执行后，新学堂开始实行班级授课制，由此出现了级任教师，级任教师担任一个学级的主要教学任务。此时的教学与育人的任务并没有分开，级任教师也承担着班级管理、训育的职责。北京的高师附中于 1912 年设立“学级主任”一职统一负责一级学生的训育工作。民国时期 1933 年颁布《中学章程》确定以训育主任为领导，级任教师是直接负责人，其他教师进行辅助的学生管理制度。此时级任教师通过减少近三分之一的课量兼任学生管理工作，所以级任教师多为科任教师兼职，且工作量并不是很大。1944 年颁布《中等学校导师实施办法》，将负责班级工作的级任教师更名为级任导师，这样的级任导师是由校长特聘的专任教员担任。此时，由中国共产党领导的革命根据地将训育工作拆分为政治指导、生活指导、技能指导、提高学生主动积极性。

国家教育部 1952 年颁布《中学暂行规程（草案）》，明确将班主任制及班主任的基本职责确定下来。1988 年，原国家教委对班主任的基本任务和职责进行具体规定，要求班主任按照学生要德、智、体、美、劳全面发展的要求去开展教育工作，全面教育、管理、指导学生。

从班主任职责上看，班主任不仅需要全方位了解学生的家庭、社交、成长经历等方面，还需要清楚学生本人的学习情况、个性特征、兴趣爱好。班主任是对本班学生的思想、教育、健康、生活全面负责的人，能够根据国家的教育方针、任务以及学生的实际情况制定班级目标，建立班级常规，培养良好的班风，提高学生的思想品德水平，夯实学生的科学文化知识，促进学生身心健康，教育引导学生全面发展。班主任需要沟通协调各方教育力量，实现教育目标。

小学班主任是班主任中较为特殊的一个群体，面向年龄较小的学生，要真正做好小学的班级管理工作，需要处理的工作根据有复杂性，具有很大的难度。小学班主任是小学生的导师，大的方面包括学生的全面发展，小到怎样削铅笔、摆放学习用具、背书包、学习的坐姿等，负责小学生的在校的方方面面。[①]

通过对国内 CNKI 数据库 2000 年到 2019 年的文献检索，以关键词“班主任沟通素养”为关键词，搜索到文献仅有五篇，更换关键词“小学班主任沟通”，搜索结果为 345 篇。现针对小学班主任的沟通作为综述要点。

针对小学班主任的沟通，研究成果总结如下：

第一、针对沟通的重要性的研究。

对于班主任来说，沟通能力是教育实践的基石。王小倩《沟通能力：班主任的核心能力》一文中，就班主任沟通能力的必要性进行实验研究，研究结果证明，大多数人认为在教育活动中沟通能力是最重要的，多数任课教师也提出班级班风与班主任的沟通能力有直接关系，并且从数据可以看出沟通能力与教龄也有直接关系，教龄长的教师普遍较年轻教师有更好的沟通水平。但是学生同时参与的问卷中可以看出，班主任认为自己沟通十分有效，但是学生对认为班主任对自己缺乏基本的沟通和了解。年轻的班主任们也希望有途径能增长自己的师生沟通水平。

对于班主任的工作内容来说，沟通的重要性表现如下：

首先，在班级管理方面。

李云洁提出正是由于小学班主任未能与学生构建良好的、和谐的师生关系，才导致在管理过程中存在障碍，从而使其日常管理产生影响。因此良好的沟通能力是和谐的师生关系的前提。李秀英、李春南也认为由于传统的教育方法无法满足现代教育的需求，当代小学班级管理需要班主任有更民主、平等的方式，只有班主任同学生进行平等交流时，才可能进行班级有效管理。王慧君提出班主任沟通素养的必要性在于有利于营造和谐融洽的校园环境，同时实现因材施教，也有利于养成集体观念，培养集体荣誉感；在杨坤据、李惠芳等人硕士论文研究成果中提出，在小学班级管理中班主任的沟通能力必不可少，班主任的沟通能力是影响班级管理的重要因素之一。

其次，在家校沟通方面。

家庭与学校的教育一致性有利于学生的全面发展，因此，通过家校合作从而形成教育合力已经成为学校、家庭和社会的共识，家校合作也是当今教育改革的方向

[①] 陈向阳.中小学班主任专业成长理论与案例.上海,华东师范大学出版社,2010.P6-7

之一[①]。当前学校教育与家庭教育的联合使得班主任成为家校合作的纽带，班主任同家长沟通的有效性也是班主任工作质量的重要保障。

张勇等人认为通过班主任的沟通，将家校合作从简单沟通推向家校合作形成真实的教育合力。许珑缤的研究则从家校合作中沟通不畅角度出发，探究班主任与家长沟通现象问题，强调班主任沟通水平的重要性[②]。马荣秀是从班主任角色出发，班主任是家校合作过程中的组织者，同时是家校活动的策划、组织和参与的人，班主任应善于利用家长会、家访、家长学校、电话、家长座谈会等方式进行沟通。[③]

再次，在和谐的师生交往方面。

正是“亲其师，信其道”，只有良好的师生沟通，才能真正促进学生的全面发展。在这方面研究主要集中于用班主任的沟通技巧、方式或态度等。例如陈珊就是用案例研究方式从情感沟通的角度进行探讨，要善于分析学生的心理变化，从关心爱护学生的角度建立和谐师生关系。[④]孔现玲则是从班主任沟通内容上入手，充分了解小学生的身心发展特点，对价值观、人生观、世界观进行正确引导。

许多研究表明，和谐师生关系是有效师生沟通的前提，师生关系的好坏与师生沟通的有效程度相辅相成。熊晴提出师生交往要避免两极化，教师中心时会有教师的权威压制，学生中心则缺少向善的道德性引导，这两种偏向均不利于师生交往。只有师生关系模糊时，教师可以成为引导者和合作者，在地位平等的情况下作为年长有见识的学习者帮助学生；学生成为接受者和发现者，在教育活动中是接受者，而在发展创新思维时是一个发现者。由此，良好的师生关系是建立在高效师生沟通的基础上，另一方面良好的师生关系也可以促使师生沟通更有效。

最后，在为学生心理健康发展方面。

小学生心理健康问题日益成为学校、家庭和社会关注的焦点。小学阶段也是学生心理发展的重要阶段。这方面研究主要集中于沟通观念的转变、多样沟通方式来帮助学生健康发展。例如张春杰认为小学生需要班主任作为倾诉对象，班主任应该使用一些知心姐姐信箱等方式，帮助学生与教师主动沟通。[⑤]

除此之外，还有许多研究者在教育与沟通的本质联系上进行研究，如张东娇从两个方面对教育中沟通的重要性进行阐述。一方面从教育本体意义上来看，教育就

[①] 张勇.从沟通走向合作——形成家校教育合力的必然途径.教育科学研究,2011(03):61-64.
[②] 许珑缤. 小学班主任与家长沟通问题研究.延边大学,2016.
[③] 马荣秀.加强家校沟通 建立和谐家校合作关系.教育探索,2005(12):62.
[④] 陈珊.做好情感沟通 拉近师生距离——班主任教育案例.吉首大学学报(社会科学版),2016,37(S2):215-216.
[⑤] 张春杰.浅谈小学班主任对学生的心理健康教育.当代教研论丛,2018(03):109-110.

是沟通，另一方面从沟通的工具意义上来看，沟通是教育的进行方式和实现目的的手段。[①]张东娇认为，教育的本质是沟通，教育沟通是“面”对“面”的影响。

第二、影响班主任有效沟通的因素方面

班主任的工作总是繁琐，不仅劳心劳力，薪资却微薄，那么班主任想要有效沟通的动力更多要依赖自身的教育情怀。李进成提出，在这样的现实情况下要改进班主任工作，需要有明确的职业定位。“你想要成为什么样的人？”当班主任问自己这样的问题时，才会越来越明确自己的职业定位和规划，发展才有动力。一个人明确了自己想要成为什么样的人，才会利用身边的资源让自己成长，环境可以改变，行为可以选择，能力也可以培养了。

陈志刚则提出，学生内化规范的程度或修养程度也会影响班主任沟通的有效性。无论是苦口婆心的苦劝或者疾言厉色的批评都不是有效沟通的本质，只有学生真正从内心认同班主任的教育观点才能真正进行有效的沟通。因此师生相处模式以及师生彼此认同程度也是影响班主任师生沟通有效性的重要要素。

从这些影响师生有效沟通的因素上看，无论是教育情怀还是师生彼此的认同程度，不仅对沟通有效性产生影响，在班主任师生沟通素养方面也有重要影响。

第三、针对提高班主任沟通技巧方面

一方面是从班主任教育理念方面入手，提高沟通技巧。

王小倩对班主任的沟通能力分析认为首先应提升沟通理念上如当代师德、人才观，然后才能控制自身情绪因素、提高沟通技巧因素。[②]李秀英、李春南提出沟通艺术在班级管理中起着重要作用，认为师生的沟通要在平等、真诚、情感沟通的基础上，尊重学生的想法，聆听学生的心声，用心与学生交流[③]。

罗越媚则从另一角度论述班主任的沟通素养，认为即使教育理念方面是为了学生更好的发展，但是也要用恰当的语言去进行管理，否则，教育理念再先进，也是没有任何用处的。

另一方面，针对沟通原理对班主任的沟通技巧提出建议。

唐思群、屠荣生从沟通要素开始分析，总结沟通的语言艺术、关注非语言表达、关注沟通通道和探求多种信息表达模式。提出了师生有效沟通的基本条件，总结了教师不恰当的教学行为，并系统介绍了教师在对学生进行语言表达、课堂听讲、解

[①] 张东娇.论教育与沟通的传统联系.教育科学,2003(01):21-24.
[②] 王小倩.沟通能力:班主任的核心能力.基础教育研究,2016(19):78-80.
[③] 李秀英,李春南.沟通艺术在小学班主任管理工作中的应用研究.中国校外教育,2016(10):52.

决学生问题、维持良好的课堂纪律等方面的实用技巧。[①]张东娇认为有以下因素会对沟通的效果产生影响。一是沟通场景因素，包括物理场景、心理氛围，例如讲台的阻隔和室内的监视器；二是外表因素，包括学生统一的校服和教师服装的不同，体现沟通双方在身份、地位、权利方面的差别；三是举止因素，包括无意识的举止和有意识的行为，其中教师无意识的举止对沟通成效影响更大。[②]刘翔平提出教师是一个与人相交的职业，不良的师生沟通会使得教师出现职业倦怠，而师生沟通的关键在于师生之间的人际关系，他认为师生沟通中班主任应当避免出现不良心态与情绪，将共情和尊重作为沟通的基础，善用积极地表扬激励学生。

还有一线班主任教师根据自身的教育实践进行了沟通技巧的总结。如卞小利认为班主任首先要锤炼语言，学会艺术沟通，其次可以走进学生心灵，进行有效沟通，再次广用平台，实施多角度沟通，最后提升自我、善于观察、学会反思，修正完善沟通。[③]王慧君认为班主任沟通艺术提升策略包括关爱学生，师生相处融洽；尊重学生，促进学生全面成长；一视同仁，公正公平地对待学生；用一颗宽容的心对待学生的错误。

综上所述，从国内对于班主任的沟通素养的研究来看，学者们都深刻认识到了班主任沟通素养对于育人育德的重要性，认识到沟通素养是班主任核心素养之一。很多理论与实践的研究者也从不同角度研究了这个问题，但是已有的研究仍存在不足：

第一、在研究数量上，大量学者就班主任师生有效沟通的必要性、策略进行了论述，但是专门就班主任师生沟通素养进行论述的并不多，多是在论述班主任专业化发展的时候作为一部分被提及。

第二、在研究内容上，一方面，多数学者理论研究着重于班主任师生沟通素养的必要性论证上，如张东娇从教育本质入手进行论证，也有学者从和谐的师生交往是教育的基础，而师生良好的沟通是良好师生关系的基础，就此论证班主任师生沟通素养的重要性。另一方面，一线班主任根据自身教育经验和反思总结班主任师生沟通时所需的策略，这些策略多由案例分析组成，通过许多教育小故事进行总结并没有形成系统性的结论

第三、在研究对象上，针对班主任沟通素养的研究多数停留在对一些经验总结，深入程度较低。现有研究普遍是对于小学、初中、高中以及中职的共性研究。但是

[①] 唐思群,屠荣生编著.师生沟通的艺术.北京:教育科学出版社.2001.
[②] 张东娇.简论沟通及其教育价值. 教育科学, 2002,18.
[③] 卞小利.沟通素养:直抵心灵深处的基础素养.江苏教育,2016(06):42-43+45.

面对不同阶段、不同教育环境的学生，班主任的沟通素养应当有不同的体现和侧重。

第四、在研究程度上，现有研究多是对班主任沟通素养的必要性、策略研究，但是对于班主任沟通素养是什么，沟通素养的成长方式、途径、影响因素等几乎没有涉及，研究成果深入度不够。

本文将通过对一线小学优秀班主任的个案研究，以班主任沟通素养的成长历程为着力点，关注提升班主任师生沟通素养的路线，分析影响师生沟通素养成长的诸多因素，探求班主任师生沟通素养的成长策略，形成系统的研究成果，克服研究程度不够等弊端。

1.5 研究设计

1.5.1 研究方法选择

1、文献法

本文通过查阅国内外关于小学班主任沟通素养的文献资料与相关研究成果，并进行归类整理与归纳，对研究中存在的问题进行梳理和总结，为拓宽研究思路提供参考资料。

2、参与式观察法

笔者以实习老师的身份进入小学与研究对象共同工作、生活工作了近一个学期的时间，通过深入观察研究对象教学工作、班级管理活动等方式，记录小学班主任与学生沟通的实例，获得真实、可靠的信息。

3、访谈法

本研究主要采用半结构化面试，在对研究对象访谈之前笔者会根据研究问题列出采访提纲。但整个访谈的过程并不是完全依据访谈大纲进行，采访提纲知识作为一个引导和方向控制。随着采访的深入，笔者也会向研究对象提出他们所感兴趣的话题，从而逐渐转向开放式采访，这更有利于信息收集，可以收集到更多意想不到的有效信息。

4、叙事研究法

笔者在学校安排之下作为实习教师进入太原市 A 小学，对一位小学班主任进行近一学期的观察、访谈，以及相关实物搜集。采用叙事的手法，记录其真实教育实践中发生的故事，通过实例归纳小学班主任沟通素养的内涵要素，分析教育实践中影响沟通素养形成的各种因素，并在此基础之上总结小学班主任师生沟通素养的策

略等。

1.5.2 研究对象的选定

本研究选取山西省太原市万柏林区太原市 A 小学五年级三班的班主任 M 老师作为研究对象。选择她作为研究对象原因如下：

首先，这位 M 老师是一位在 A 小学中诸多老师中让人印象深刻的班主任，她是一名八零后教师，从教十余年，老师们评价她时出现频率最高的词汇是温和智慧，她也是我一直感兴趣的研究对象。

其次，她的班主任工作经历十分亮眼，A 小学实行语文教师任班主任制度，M 老师不仅在教学方面成绩亮眼，评为太原市教学能手，在她担任班主任的工作期间，更是在班级管理工作方面广受好评，所带班级也常被学校作为榜样进行示范，让新人班主任进行学习，并屡次获得学校表彰。在实习期间，笔者深入 M 老师的工作生活，发现她是一位受学生爱戴、受领导信任、受同事喜爱、受家长欢迎的优秀班主任，同时也正符合我们对优秀班主任的理解。

再次，有利的研究环境，笔者在 A 小学实习的近一个学期里，在五年级三班担任 M 老师的班主任助理兼任五年三班语文教师，对这个班级有一定了解。在每天工作的过程中便于观察研究对象，随时与其进行交谈，收集研究资料。随着与 M 老师工作时间的增加，她也愿意敞开心扉与我进行交流，这为本研究创造了有利条件。根据叙事研究的伦理要求，研究对象必须是自愿合作的，笔者所使用的资料也基于尊重研究对象的意愿，之后也会经研究对象同意才会公开，为尊重她的隐私，文中采用 M 老师来代替她的真实姓名。

1.5.3 资料的搜集和整理

本文在资料搜集中，将多种方法结合，如班级管理活动进行观察、访谈，与师生随意交谈、课堂中的随行观察、实物文字资料的收集、同事们和学生们的口述等，其中观察、随意交谈、访谈是使用最多的方法，交谈对象包括对 M 老师、同事老师、小学生和学生家长，对 M 老师的访谈主要采取半开放性访谈，一般在办公室外的谈话厅或办公室空无一人的时候随机进行，将收集的信息以文本的形式进行整理。

第二章 历程——小学班主任 M 老师的故事

第一次与 M 老师见面在 A 小学的公共讲课大厅里，这里正在举行语文科目的公开教研活动。笔者由副校长带领进入会场，并不知道 M 老师是谁。教研活动是由一位打扮精致，说话语调柔软温和的老师进行主持，在教研活动结束后由副校长介绍才知道这位主持的活动老师正是 M 老师，是一名非常优秀语文教师和班主任。在彼此简单介绍过自己后，笔者申请作为 M 老师的助理进行工作。

M 老师，2008 年毕业于山西大学汉语言文学专业，本科学位。在大学里，M 老师学习成绩优异，同时又因喜欢主持工作，参加了大量文艺活动的主持工作。快到毕业时，看到大家都考教师资格证，她也跟着报名考取了语文教师资格证。毕业后，扎实的文学功底以及出色的语言表达能力让 M 老师在教师编制考试中脱颖而出，顺利考入 A 重点小学，成为了一名语文教师。A 小学实施语文教师教师必须兼任班主任的政策，M 老师由此正式成为了一名班主任。

到现在，M 老师已经任教十一年，期间曾荣获太原市教学能手、山西省第二届中小学教师教学技能展示一等奖、《雷雨》一课被评为市级“优课”、《用知识守护生命》获中国人生科学学会美育研究会“十三五”科研规划重点课题科研成果一等奖、《自己的花是让别人看的》被评为“山西省第十八届基础教育教学信息化交流展示活动”一等奖、“创新杯”全国教学艺术大赛二等奖和魅力铜奖，可谓是硕果累累。M 老师与我想象中的优秀的小学班主任外貌形象完全不同，她温文尔雅，举止大方，语速很慢，温言细语。在与她工作的一个学期中，深刻体会到她是一位受学生爱戴、受领导信任、受同事喜爱、受家长欢迎的优秀班主任。

2.1 初出茅庐——角色认知谜团

2.1.1 称呼大作战：我是谁？

M 老师顺利考入 A 重点小学后被安排做班主任，这是 A 小的传统，所有新招的语文老师必须担任班主任。对于班主任工作 M 老师也有过自己的想象，也预想过跟小孩子改怎么沟通，加上多年的主持的经验，让她有出色的语言表达能力，面对班主任工作中大量繁琐的沟通工作，她觉得她完全可以胜任。

可是真正进入班级与孩子们对话就让她有些“崩溃”。孩子们喜欢文静温柔的 M 老师，围在她身边都想跟她说话，M 老师甚至没有办法听清孩子们说的每一句话。

角色混乱是我最初做班主任时的感受。首先来自称呼，孩子们的称呼改不过来，叫什么的都有，叫老师叫阿姨，甚至还有叫妈妈的。这种情况说明孩子喜欢你，但也反映出学生并没有从幼儿园的状态调整为小学生的状态。可是调整状态是一个过程，可在这段过程中，我是谁呢？

其实初任班主任都会有这段迷茫期，就算不是带一年级的新生，去担任中高段的小学班主任也会有迷茫。班主任进行班级管理时角色总是多变的，是管理者、精神关怀者、教育者又或是协调者，多变的角色都是为学生身心全面发展而服务。但是这些角色之间的灵活转换考验 M 老师的素质，找到与学生沟通时的角色定位是师生有效沟通的重要基础。

2.1.2 摁下葫芦起来瓢：不能做个“消防员”

角色定位在 M 老师的心里扎了根，但仅仅把握好自己的角色并不能真的做好师生沟通工作，因为沟通量太大了。

你不会知道孩子们有多少话想跟你说。只要一下课他们就会围在你身边，你什么都会听到。有告状的，有想分享一个小秘密的，有单纯想跟你聊天的，他们一起说话的时候，信息量简直爆炸。

学生表达接纳老师的行为体现在愿意和老师亲近，想和老师在一起，将自己生活的所有事情与老师分享。这包括与同学之间小矛盾，自己今天的不开心或者家庭中的小矛盾。

学生需要解决的问题很多，我就像个消防员，哪里起火灭哪里。虽然事情都是小事情，也很好解决，但是这样不是长久之计。作为一名班主任，除了我自身的语文专业要做好，更重要的就是要培养出来一群身心健康、有良好学习和生活习惯的孩子，所以好好沟通是关键。

A 小学在班主任工作方面有“老带新”培训，与 M 老师同期带一年级新生的班主任中有一位年资较长的班主任，担任 M 老师的培训工作。说是培训，更像是老经验的传承，与老班主任交流的过程中 M 老师总结出要抓住学生的关键行为进行引导，并不是所有的事情都应该跟学生进行沟通，也不是所有的沟通都有教育意义。

2.1.3 抓住学生的关键表现：我是引导者

随着做班主任的时间越来越长，教育经验的增长，M 老师对师生沟通的理解和认识更加深入。同时，在与不同的学生沟通当中也有了自己对师生沟通的独特见解。良好有效的师生沟通可以极大促进学生的发展，M 老师对此更是感受颇深。

你跟学生的有一次有效沟通会比频繁的苦劝对学生有更大影响。对于他们来说

身边可亲近的成人只有这么多，当家里出现问题，当同学之间出现大矛盾，他没有地方可以寻求帮助。学生各自性格不同，有些会主动跟你说，你可以跟她多聊聊，但是性格内向的孩子往往是沉默的，你要注意观察，抓住关键的表现去主动跟他说话。

既然发现问题，自然要解决，M 老师开启漫长的探索之旅。最初她选择跟教龄长的老班主任取经，积极参加了学校举办了优秀班主任经验分享会，同时也找了与沟通相关的书来看，慢慢摸索班主任应该如何沟通。通过相关专业知识的自学也让 M 老师受益匪浅。

学校举办了一场啦啦操比赛，女生们有很多积极报名。男生小蔡性格内向，平时不爱与同学们接近，但是啦啦操报名期间来过一次办公室，但是只是看了一眼就走了。我后来找小蔡聊天问他为什么那天来办公室，他支支吾吾说没事。之后只要在班里说啦啦操的事宜他总是听得很用心，我感觉有些奇怪，随后又找过他几次，他依然没有什么表示。但随着我跟他接触的时间变长，小蔡对我越来越熟悉和亲近，我也从他的言语中了解了他一直学习古典舞，很喜欢跳舞，但是他觉得男生跳舞的人很少，也不敢跟同学说，害怕别人说他娘娘腔。这次的啦啦操其实他很喜欢，但是仍然不敢报名，怕同学的嘲笑。随后我通过班会课与同学们交流性别与爱好，在随后的艺术节上让小蔡展示了一次他的古典舞，同学们很喜欢小蔡的才艺，也没有出现排挤和嘲笑。小蔡慢慢的放开自己，愿意跟同学们交往了。

抓住学生的关键行为，发现现象背后的原因能更好的与学生沟通，这样的沟通看起来只是简单的聊天，但是传递给学生却是温暖、理解和包容。同时也显示出师生沟通不仅有个体沟通，还要善于利用群体沟通达成教育目标。对于师生沟通来说，没有最好的沟通，只有最适合的沟通，师生沟通活动存在于任何地方、任何场合，用来了解学生的情况，用来解决学生的问题，帮助他们更好的学习和生活，更快的提升自己。师生沟通并不能将所有的问题都解决，也不能通过沟通让班主任替代成长，小学班主任要做的是学生成长路上的路灯，做一个引导者，引导小学生全面发展。

2.2 探索思考——沟通技巧使用指南

2.2.1 纸上读来终觉浅

M 老师入校后发现带班不是一件简单的事。学校为一年级新入学的班主任举办

了新生班主任培训会，在培训会上内容涵盖大部分行政任务，但是没有人告诉 M 老师怎么去做一个好班主任。接到新生后，学校安排“老带新”，班主任的“老带新”跟学科教学的“师带徒”不一样，“师带徒”会有听课、辅助备课、讲课练习等一整套学习流程，而“老带新”更像是经验传授。比如，在带班工作中遇到某些问题可以去请教。除此之外学校每月最后一周周三放学后开班主任交流会，所有班主任必须参加，以资优班主任分享管理经验为主。A 小学所属区不定期开设班主任讲座，请一些高校教师或其他地方的优秀班主任进行演讲。

M 老师通过学校安排的培训活动以及自我学习和思考，对班主任的工作有了更深的理解，更好的认识到师生沟通在教育实践中的重要作用，沟通听起来只是班主任素养中很小的一个核心素养，但是师生沟通的活动却涵盖了学校教育活动的方方面面。班主任进行班级管理工作要通过沟通才能进行，学生心理辅导的工作当然也离不开师生沟通。

书也看了，讲座也听了，经验分享会的内容也仔细学习了，可是遇到具体的情况仍然不能切实提高自己的沟通水平，怎么办？纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行。

2.2.2 绝知此事要躬行

就这样在一步步学习、思考、探索中，时间很快就过去了六年，M 老师送走了她第一批学生，毕业的时候，她觉得她和她的孩子们一起在成长。随后她接了一个“半截班”，一个已经由上一个班主任带到四年级的班。

班里有一个叫小军的男孩子很特殊，长得高高大大，是学校篮球队的主力队员。在接班之前，前班主任特意提过这个小军，说之前小军的表现是很好的，就是年级越大反而更喜欢篮球更喜欢体育，对学习越来越不上心，前班主任也跟家长好好谈过，但是效果并不好。M 老师接班之后发现情况更严重了，各科任教师多次向他反应，小军现在连作业都经常不完成，按时交作业都成了问题，老师们的批评让小军越来越沉默，有了逆反心理，更不交作业了，连上课听讲都出现了问题。

这次 M 老师没有将焦急表现出来，而是观察了几天小军的校园生活，小军每天早上六点五十就准时到学校开始一天的训练，篮球教练说，小军训练十分刻苦，从来不偷懒，也不吝啬出力气，场场拼尽全力，而且现在的篮球成绩十分出色。M 老师转而联系了小军父母，这次 M 老师也没有直接去说孩子不写作业，只说新班主任带班打电话了解孩子的情况，父母也很坦诚的将家里和小军的情况跟 M 老师沟通。小军家里做卖菜生意，还有个弟弟，爸妈生活压力比较大，没有很多时间管他，他平时下学也会去爸妈的店里帮忙。爸妈知道小军喜欢篮球，但是具体也不知道他的

水平如何。最后小军爸爸说，穷人的孩子早当家，他们知道小军的学习成绩不大好，平时学习也不努力，但是他是个很善良的孩子，希望他将来能做个自己喜欢的工作就好。M 老师放下电话心里很感慨，她分析了小军现在的情况，并且思考与小军沟通时的目的，她觉得有两个目的，一个是近景目标，希望小军能按时完成作业，正常完成学业，另一个是远景目标，希望他能在篮球或者体育发展上有所坚持，获得好的成长。

“于是在一天早上篮球训练后，我假装不经意间与小军相遇，我说，小军你这么早就来训练啦。小军说我天天早上都这么早来训练。我很惊讶的说真的吗，你可真有毅力，这样的坚持真的不容易。小军不好意思的说，也没什么，我不觉得苦，我喜欢这个我愿意花力气。我是真的能体会到小军的喜欢，他眼里是有光的。我用手擦擦他头上的汗说，你真的很好，喜欢就努力，要坚持啊，老师对你很有期待。我能明显感受到小军那一瞬间态度的转化，他听到我期待他之后他愿意靠近我了，那种情感上的靠近。随后我在学校组织的篮球赛上让小军当了队长，我说，你要有责任感，这是你的队伍，不仅在比赛中尽全力，也不能耽误学习呀。小军肉眼可见的有了变化，他在赛场上拼尽全力，在学习上也有明显的变化，作业按时交了，上课也能集中注意力。”

小军在之后的小学生活中将篮球坚持了下来，六年级的时候身高就一米八了，由于打篮球的能力很好被一所很好的初中特招。我问 M 老师小军之后的学习成绩是不是变好了，M 老师笑了笑说，“那天跟他父母聊完之后我就在想一定要让他在学习上有什么成就么，这个学生到底发展成什么样就是好的？我觉得不是每个学生都可以在学习上获得成就，但并不妨碍他有个好的人生，只要在自己擅长的领域坚持努力，就可以了。”小军并没有在学习成绩上有太大的突破，但是他按时交作业，上课认真听课，与各任课老师也不再抵触。

“你知道我最感动的是什么吗？前几天小军忽然回来看我，他已经是个大小伙了，站的很挺拔，跟我说，我马上就要入伍了，我为我成为一名军人而骄傲，我想回来看看您，老师我现在过得很好。”

在长久的探索后，M 老师能在合适的时机开口，也能选择恰当的语言和非语言表达，她不仅注意了沟通的有效性，还在兼顾班主任的育人责任。她在克服了最初的手忙脚乱之后，进入了持续练习阶段，已经可以熟练的把握自己。在这个阶段的各种教育沟通活动能顺利的按照她的设计进行，都是因为有大量的前期思考与充分的计划。

2.3 重新理解——沟通是场“持久战”

2.3.1 他有事情会来找我的

从 M 老师的工作日常来看，小学班主任的工作量很大，除了要教授本班的语文课程之外，还有多种行政工作任务。学校各项活动需要班主任组织本班学生，家委会的选举和工作安排需要班主任主导，还需要参加各式各样的班主任会议、学校会议等等。学科教学教研活动也不能落下，每周的教研会，月末的公开课，作为年轻教师 M 老师几乎参加所有的市内的赛讲活动。工作任务之重，内容之多，让人瞠目。

我刚做班主任就是一年级新生，你知道新生的班主任是最忙的。我最初是没有精力去关注学生的，我想的也很简单，他要是有事情需要我肯定会跟我说的，既然没有说，那就是还不需要我。

但是班主任的工作并不是等待有问题的学生上门来找，她需要进行班级管理、对学生的身心健康负责、让学生养成良好学习与生活的习惯。而等学生来找，显然不符合小学班主任的育人任务。

后来我发现这样的方式管理班级非常混乱，没有一个整体性。我这样做不止谈不上优秀，连合格都勉强。优秀的班主任是那种所有人的看的到的好，你看每年学校评选优秀班主任，公开匿名投票，票总是在某几个老师身上。这些老师们也有过分享经验，其中一个老师说，班主任要敞开心扉主动与学生交往，如果你不了解学生，就没有办法真正的教育他，学生不可能走到跟前让你了解，所以需要你走出去，主动了解他。

班主任中什么性格的人都有，不是只有外向爱说话的人才能当好班主任，最重要的是班主任是否愿意敞开心扉，真诚主动的走向学生。当你想了解他，关怀他，让他朝好的方向发展，这才是一个班主任进行师生沟通的真正动力。

2.3.2 我要看到每个人

当学生活跃时，会围绕在班主任身边，不可避免的会多关注他。若是学生性格内向不太活跃，是否代表这个学生并不需要被关注。答案当然是否定的。

我布置了一篇作文，题目是《XX，我想对你说》，收上来的作文也是对谁说的也有，当然很多都是对我说的。其中一篇我印象深刻，那是一个成绩中等，平时不怎么活跃在我身边，我也没有怎么关注过的学生。他写到：“老师，我想对你说，我渴望得到你的关注，可是我成绩一般并不能引起你的注意，就连上课点名也只有寥寥数次。”这位同学的日记里叙述他平时虽然努力但成绩始终没有名列前茅的苦

恼，认为自己的努力一文不值，也有些消极的想到是否还要继续努力。我很震惊，因为我完全忽略了他。

一个班里总有一批“中等生”，他们学习成绩中等，从不违反校规校纪，平时作业及时交，是一群从不给老师添麻烦的孩子。他们占据了一个班大多数的学生数目，也是沉默的大多数。

我对一个学生的关注居然是以“添麻烦”作为标准，真的要做一个只顾两头不管中间的班主任吗？如果一个班主任连生生平等都做不到，那还哪里谈得上育人。我下定决心，要关注每一个学生，我要主动了解每一个学生的需要。我要让学生们知道，我期待他们每一个人。

班主任的期待是对学生最好的鼓励，在期待的目光下，学生们更会主动积极地规范自己，教育自己，提升自己。

2.3.3 持续长久的沟通才有好结果

在任课老师眼里，M 老师的班显得很有特色。数学老师跟我说，整个年级你看 M 老师的班会有一种民主和谐的感觉，学生们可以很好的展现自我，但是你又不觉得他们很乱，他们是有秩序的活泼。

“现在带班大多时候不再太多的去琢磨那些技巧或者理念，更多的它像融入我的身体，我可以自如的运用它。”

正巧遇到五年三班一年一度的班干部轮换，我在课堂见证了这场班干部的选举。班里每个职位都有“应聘”的同学，他们介绍了自己的情况，同学们也相应的去投票最后选出新一年的班干部们。对于小学生来说，宣布结果的时刻是不仅最紧张而且很容易产生得失心。M 老师宣布每一个职位，就像颁奖典礼一样，首先让入选同学站起来，在与老师对视中，听老师仔仔细细的将入选同学的优点说出来，优点包括学习、劳动、性格、甚至是具体的事迹等，每说完一个参选同学的优点同学们都会热烈鼓掌，这样的言之有物，让同学们听得十分专心。宣布结果后同学们热情的恭喜当选同学，甚至落选的同学也不见太过失落。正好我身边是一个落选的同学，我问她你会有些难过么，同学说：“肯定有啊，但是还好，我做的事老师都看得到，同学们也看得到，这次没有表现好那就下次努力呗。”我震惊于小学生们的“成熟”。

“他们都是普通的小学生，怎么可能真的那么早熟，这只是他们的品质，可以不骄不躁。我一直设计的班级文化环境就是民主。但是想要民主的班风不是一天两天可以建立的，它是通过我跟每一位同学的深度交流，还有群体性的班会交流逐步实现的。其实班主任的沟通活动不是只有个体学生或家长，更多情况下是群体性的，

你在讲台上说的话不是一场演讲，而是一场沟通，学生们的眼神、表情、动作都是跟你的互动。每次沟通都有主题，跟小学生说话要使用的技巧一个都不能少，你的教育体现在哪，不是凭空而来的，是一句一句说来的。”

一个孩子的成长或者一个好班级的建立，并不是一天两天或是某一件事忽然让他有了转变，更多的是日积月累的引导之下，默默的转化。正是在真诚平等尊重的基础上，进行长久持续的教导才使得学生们有更好的发展。正如 A 小学的教育标语“一切为了学生的幸福”。

M 老师现在的沟通活动已然没有特意思考，却能表现得很好。她的行为举止自然而然，看不到什么设计的痕迹，仿佛成为了自己的一部分，不需要刻意为之。

第三章 提炼——M 老师师生沟通素养的构成

在素养构成方面，众多学者们的研究成果颇多。本研究借鉴其他研究者对于素养构成的研究成果，同时通过对 M 老师师生沟通素养的成长历程，可以总结出小学班主任师生沟通素养的要素有以下几点：

3.1 师生沟通认知能力

沟通认知是指在沟通中对自己、他人和情境都有很高的认知，明确自己的沟通目标、能体察到他人的想法和感受、在一些时间、场合上知晓自己行为表现是否恰当，这是在沟通过程中对自己、他人以及沟通情况做出准确理解和判断的能力。[①]针对班主任这一特殊教师角色，其师生沟通认知能力可以理解为班主任根据教育目标的设定，对其沟通认知包括以下几个方面：

3.1.1 自我概念：自我塑造与认同

自我概念是个体自我感知相对稳定的部分，人格遗传也决定了部分自我特征。Cooley 镜像自我理论提出，个体通常是经“镜映过程”转向“镜像自我”，即个体会通过对他人对自己的态度来理解定义自我，同时形成对应的自我概念。[②]事实上，自我概念的得出反映的就是我们认为别人是如何看待我们。所以自我概念是个体接收重要他人表达的信息以及参照群体所在的社会比较中建立的。

小学班主任要形成较为客观的自我概念，首先要对自己有真实的认知。将自己置身于周围环境，依靠社会、学校要求，学生、家长的期待，接受他们对自己的反馈。其次，要有切合实际的期望。班主任也是普通的教师，不能要求自己掌握所有沟通细节，也不能苛求自己像沟通大师一般在每一段沟通活动中尽善尽美，合理的自我期望才是发展的前提。最后，要有改变自我概念的技巧。小学班主任们会以敬佩的班主任作为榜样，但是向这些优秀班主任学习并不是将她们的经验照搬全收，而是要根据教育实际灵活使用，善于创新，形成适合自己的、独一无二的风格。

从总体上看，班主任有良好的自我概念有以下作用：一是使其保持内在一致性，提供自我认同感，并能引导其行为；二是班主任可以依照与自我概念相一致的方式

[①] 张莉,林与川,迟冬梅.组织沟通方式对沟通满意度的影响:沟通认知与沟通倾向的调节作用.科学学与科学技术管理,2012,33(02):167-175.

[②] 罗云,陈爱红,王振宏.父母教养方式与中学生学业倦怠的关系:自我概念的中介作用.心理发展与教育,2016,32(01):65-72.

解释自己和他人的行为；三是良好的自我概念可以帮助班主任建立对自己的期望并鼓励后续行为。

在阐明班主任角色认同管理之前，我们要先清楚一个概念——展现的自我。我们每个人都有对外公开的形象，而这个形象代表我们想向他人传递关于自我的信息，即我们想让他人这样看待自己。比如，勤勉的学生，负责的职员。社会科学家欧文•高夫曼(Erving Goffman)认为每个人不仅是“编剧”——让不同的人用不同的方式看待自己，同时也是“表演者”——将我们心里要的展现的自我演出来。

班主任这一职业也不另外，班主任需要给学生、家长、上级、社会展现一个怎样的自己，是基于良好的自我概念的形成。当我们有了一个展现的自我，我们需要从举止、外貌两个方面进行管理。首先是举止，举止是由一个人的语言和非语言行为构成，班主任的举止大多来源与她说了什么，一个记得你所有表现的班主任自然比一个一问三不知的班主任更有好感。当然，非语言行为也塑造着你的举止，一个带着微笑的班主任要比一个严肃的班主任更有亲密感。其次是外貌，外貌也是塑造个性化的手段，作为一个职业，班主任并不像医生或者警察一般有固定的职业服装，但是作为教师，班主任着装应当干净整洁。

3.1.2 同理心：感同身受与尊重

罗杰斯(Rogers Carl)提出，所谓同理心是可以体验别人内心世界，即是在与人沟通过程中，能理解他人的情绪和想法，要站在他人的角度去思考和处理问题，同时，表达自己的共情并可以传递给对方，以便让对方接受和理解。[①]班主任的同理心是可以让班主任从学生的心理角度体验世界，革新个人观点。

当班主任在培养自己的同理心时，要明确三个要点：一是沟通之前放下自己的论断，将自己的想法放在一边，尝试采用学生的观点试着了解对方；二是要更贴近去体验对方的感受，去感受他们的恐惧、伤心、喜乐等情感；三是真诚的关心，不仅要做到与对方有一样的想法和感受，更应进一步，为学生未来发展考虑。

需要澄清的是，同理心与同情心并不是同一个概念。同情心是从自己的角度去看他人的忧思困境，以己度人的产生悲悯；而同理心则是站在对方的立场，设身处地从学生处境出发，做到感同身受。当你同情学生时，他们的不解与困惑、伤心或喜乐仍是学生自身经验。但是当你与学生产生共情时，学生的情感仿佛变成了自己的。当然，同理心并不需要完全认同，比如，你可以对一个屡次犯错的学生产生同

[①]陈锐.“时刻不忘自己也曾经是孩子”——苏霍姆林斯基的“同理心”教育观.当代教育论坛(校长教育研究),2007(11),111-114.

理心，但不需要认同他的行为。

其实我们也不可能完全体会的到学生的知觉，但是通过多方了解努力，确实可以走进学生的内心世界，看到他眼中的世界，从而更好的实现育人目标。

3.1.3 情境辨别：恰当时机与场合

选择合适的时间、场合去沟通是我们的共识，但是什么时间、场合就是是合适的，这是没有办法给一个确定的答案。我们不能说教室就一定是个合适的场合，下课后就一定是合适的时机，其实还是随机应变，尤其是看学生的状态，和此次沟通的目的。

“有一年清明节休假，我们班组织外出春游，是一个比较大的活动，学生和家长加起来快有两百人。在春游过程中有个男生一直在捣乱，他平时的表现很好，也是遵守纪律的好孩子，但是在这种人多的场合，爸妈都在很兴奋所以没有控制住自己。有问题，你需要去说他，但是需要考虑几个方面，一是他并不是有意捣乱，二是他这个年纪非常爱面子，若是你当着这么多人批评他，他是不是能接受，三是目的在于提醒，而不是惩罚。想清楚这些就容易分辨是不是合适的场合和时机了。我在下车后路过他时，拍了拍他的肩膀，低声的说了一句，今天人很多要更注意纪律，给爸妈们留个好印象。他一下就听懂了，之后也没有特别的捣乱，而且还玩的很开心。”

在恰当的场合和时机进行一个沟通活动是每个班主任都要注意的问题。沟通的时机无处不在，但是要选择在恰当的时机和场合。但是没有一个绝对正确的场合和时机可以大面积推广。因此，班主任应分析沟通意图、了解学生基本情况之后再进行辨别。

3.2 师生沟通行为表现能力

3.2.1 情绪：丰富词汇的情绪表达

当一个人有情绪时，通常伴随着生理表达、非语言反应、认知的诠释、语言的表达等等。非语言反应常与语言表达相配合，例如当学生说我做某事很成功时，身体会站的更直、更挺拔，所以非语言反应传递更有效的是情绪。但是非语言代表的情绪通常也是模棱两可的，让人读的准是很难得。而对一件事的诠释会影响他对这件事的理解和感受，所以语言表达是准确自己情绪的程度。

事例：是生气，还是情绪发泄？

“小学生的日常发生的一些事让人很容易生气。”M 老师说：“刚做小学班主任时经常会有一些情绪，比如怎么这样的事情都会有，你在想什么，一开始根本控制不住，所有情绪都在脸上。”老班主任建议 M 老师，学生年纪虽然很小，但是他们只是单纯并不是不懂事，你的脸色对他们来说很敏感，最重要的是你显示出来的你的情绪真的是你想同学生们表达的吗？老班主任的话提醒了她。通过阅读相关著作，她开始有意注意辨认自己的感觉，每当发生一件事先冷静察觉自己的情绪，自己涌上来的感觉是什么，辨清感觉后再去表达你的情绪。

“当时班里最常出现的事情是学生们没有带早读的书，无论你强调多少遍第二天需要用什么书，第二天总会有人没有带，理由永远是爸妈没有帮他装进书包。那天早读的时候我又一次检查学生的课本，发现依然有很多同学没有带，我真的非常生气，情绪根本控制不住，直接爆发。当时我的脸色一定很难看，因为我看到学生们的眼神有恐惧。”M 老师说学生的反应很直接，你一看就很明白。“你的情绪表达是偏向暗示的，比如现在这个情况，我很生气、愤怒，但是它可以扩展出来很多信息，但却不一定是你真正的想法，学生也听不出你的真实想法。”M 老师迅速调整自己的状态，在讲台上停了半分钟想清楚了才开始慢慢的说“同学们，我们开学已经有段时间了，相信大家也熟悉了小学的生活，我们每天早上都会有早读，这是我们的常规。作为小学生我们要开始自己做自己的主人，每天晚上睡觉之前自己想好明天要用什么书，而不是推给父母。老师今天很生气，因为大家没有自己对自己的事情负责，而是把事情推给别人。”第二天早读时带书的情况好了很多。

进行正确表达情绪首先是辨认感觉。每当发生一件事先冷静察觉自己的情绪，自己涌上来的感觉是什么，辨清感觉后再去表达你的情绪。

其次是扩充情绪词汇。增加表达情绪的词汇，当想表达自己的情绪时，必须清楚让学生了解你的感觉只适用于这个特定的情境，而不是针对师生的之间关系。例如，你应该说“你这样屡次迟到没有改善，我对你有些失望”，而不是“我很失望”。

再次是分享自己的多样感受。通常你所表达的感受并不是你唯一感受到的，比如在我们常常表达生气的时候忽略了生气之前的困惑、失望、挫折、悲伤或尴尬。当我们混合着几种情绪时却只会表达出来一种，而且是最负面的那种。比如 M 老师在学生忘带书这件事上的处理，若是在在沟通时只体现出她的愤怒，并没有将对于学生数次责任推卸的失望和希望学生可以自我管理的期待表达出来，对于学生来说就会是另一种感受。所以班主任在某种情境中进行沟通的时候尽可能完整的将我们想让对方体会的感受表达出来。

最后是能评估何时何地表达感觉。我们都会有强烈的情绪忽然上涌，而此刻绝对不是进行交流的最佳时机。当学生屡说不改，一时的情绪喷发可能会让日后的自己后悔，在这种情况下，冷静思考，说话前深思熟虑，然后才能用最有可能被接受的方式表达你的感觉。

3.2.2 倾听：多种多样的倾听途径

听见与倾听是两个不同的概念。听见只是有声音进入了大脑，但不一定会对这些信息就行分析处理，有些仿佛被“屏蔽”。但是倾听是不同的，这是一种心无旁骛的状态，当我们接收声音的时候会仔细审慎的进行信息处理。班主任的倾听涉及以下几个要素：一是专注，没有人可以对接收到的每一个信息都付出注意力，所以我们需要对信息进行适当筛选，当班主任进行沟通活动时要专注重要信息，例如你想了解学生真实感受，在沟通中就要专注学生表述感受时的形容词。二是倾听忠诚度，是形容听者理解的意思和信息发出者试图传达的意思之间的匹配度，对班主任来说，更多的是在小学生有限的表达能力之下，能准确的理解他想表达的信息。三是回应，沟通本质在于其流动性，倾听也不是一种被动活动，班主任在倾听时也应该积极参与到交流中去。四是记忆，在倾听过程中尽量记住重要的信息，否则倾听就失去了意义。

事例 2：多功能日记本

五年三班有个很常见却又不普通的日记本，这个日记本的功能很多，可以是真实日记记录，也可以是某篇作文的草稿，写日记的时候 M 老师会很明确的说清需要写的日记要求，但是这个日记本还有一个功能是班主任小信箱。三班的孩子习惯将不想说的话写在日记本说给 M 老师听。M 老师说，在这日记本里她和学生们有来有往的进行沟通。“很多话孩子们不会当着面说，但是他们有需要跟你沟通，要创造出多个让孩子们发声的渠道。但是这个渠道不能太明显，否则就跟当面说一样了。”于是五年三班这个公开的秘密真的很隐秘的让孩子们开口了。在日记里，M 老师看到了小坤父母离家只有爷爷奶奶照顾的情况，小坤的伤心、面对父母的不安却又渴望父母的爱；看到了小潘的父母是忙碌的医生，时常值班家中没人陪伴，小潘与电视为伴时渴望与人交流。这个小小的日记本是师生之间充满安全感的桥梁，将班主任与学生紧紧联系在一起。“不仅有这个日记本，我也会在固定的时间找班里的学生聊天，每个人都轮流跟我谈心。定时定点也能让孩子们敞开心扉。”

倾听不止局限于语言沟通中，书面、电话都可以进行倾听，多样化的倾听途径也让班主任对学生的了解更多。最重要的是班主任要在倾听的过程中随时考虑性别、

情境、性格、父母和自己，并选择一个最适合自己的风格回应。

3.2.3 语言：就事论事的事实语言

沟通通常是通过语言进行的，它具有双面性，可以将准确的信息向外传递，也可能因为用错了语言产生误解。沟通双方的性别、文化背景、家庭背景、问题解决的趋向都会影响语言的使用，也会影响对语言的理解。班主任在使用语言时要关注以下三个要点：

1、使用具体化语言

抽象语言值得是本质上模糊的语言，行为语言指的是人们所说或者所做的具体事务。我们在生活中总是习惯于使用一些较高层级的抽象化语言。比如一个学生屡次不完成作业，班主任内心语言是作为学生按时完成作业是必须要做到的事情，抽象一些就是，对自己的作业都没有应有的关注，再抽象一些就变成了学习要勤勉一些，现在太懒了，我很失望。但是在沟通中班主任可能会脱口而出“你太让我失望了。”过于抽象的表达会让学生想的太宽泛，没有集中点。而且高度抽象的语言会导致草率的判断和刻板印象。

我们可以看到，师生沟通时，班主任的语言应更具体更行为描述一些。比起“你真聪明”这样抽象的表达，“这道题的思路很清晰”更为具体、有效和准确。

事例 3：就事论事

校内篮球赛轰轰烈烈展开，但是五年三班的篮球水平并不好，比赛时间还是在放学后进行，同学们开玩笑是去“无奖参与”，那还有什么参与必要。在比赛这一天 M 老师在班中询问谁放学后家中有事不能参加为本班篮球赛加油，小吴站起来说有事要先回家，M 老师同意了。但是真正进行篮球赛时，小吴却并没有准时出校门回家，反而趁着操场上都在打篮球跟小伙伴在本班赛场旁玩了起来。身边就是同学为三班呐喊助威，而小吴却满脸不屑说，又赢不了何必加油。这些 M 老师都看在眼里。比赛结束后，所有同学回到班里，包括在操场玩耍的小吴也会来了，三班果然没有赢得比赛，M 老师安抚了没有赢的三球队员，将小吴叫了起来。

M 老师十分严肃的问：“你家里是不是真的有事？”

小吴低头答：“没事。”

M 语气更严厉了：“所以你刚刚请假想先回家是在骗我吗？”

小吴没有出声。

M 老师：“我今天把你叫回教室，是因为我认为你还是我们班里的一员。如果你今天家里确实有事需要提前回家，我相信所有同学都是可以理解的。但是作为五

年三班的一份子，你因为我们篮球实力可能不如别的班，你就不想去加油，甚至说谎也要离开，我觉得这样非常的不好，你的集体精神呢？同学之间互助友爱就因为实力不强就可以被抛弃么？”

小吴头低低的，M 老师继续说：“现在给你个机会，天色也不早了，你要留下来跟我们一起讨论今天打篮球的心得么？”

小吴坚定的点点头：“我知道错了，我是班里的一员，要团结。”

2、分清事实陈述与个人意见

当班主任在用语言进行沟通活动时，要避免将事实和意见混淆。陈述事实是有对错可以被证实的，但是意见确实以说话者的信念为主，无法被证实或否认。比如，事实是学生未能及时完成作业，意见是你是个坏孩子。从这个简单的例子里就可以看出在教育生活中，我们经常会把意见作为事实进行陈述，由此也会引发不必要的争论。从上面的例子来看，如果换成“你已经好几次没有按时完成作业了，我觉得这不是好孩子应该有的行为。”这样一改可以显得不那么有攻击性，学生也更清楚班主任想说的重点在哪里。

3、避免情绪化语言

所谓情绪化语言主要是指表面上在说某件事实，但是语言中却带有某种说话人的主观偏向。比如，一个学生在公开活动场表现自己，班主任会说“活泼外向”，也可能会说“人来疯”。这两个形容词都可以形容同一个学生表现，但是很明显能看出语言的偏向性。班主任在沟通时，无论秉持积极观点还是消极观点，都应注意情绪化语言具有强烈的主观性，这是一种意见而不是事实，除非有特殊沟通意图，否则应当避免情绪化语言的使用。

3.2.4 非语言：谨慎使用的非语言

非言语沟通是以手势、身体姿态、语音语调、节奏音量、身体空间、身体接触等言语以外的信息进行的沟通。使用非言语沟通，可以重复和强调言语的内容和表达其中包含的情绪，当我们要强调某些要表达的内容时，我们会提高声音或压低声音，非言语沟通增强了言语要表达的内容，让对方更加关注和理解言语的重要性，也帮助对方更确切地理解言语的内容。当场合不适合语言交流时，非言语沟通可以作为替代语言进行表达。非言语行为也常可以补充言语行为，使得信息更完整，也可隐藏或揭露真实意图，在双方交谈中也可以进行调整沟通过程。

“在与小学生沟通的过程中要考虑很多，不仅是你要说的主题，包括你的打扮、手势、姿态等等。小学生是很单纯纯粹，但他们也处于一个很敏感的年龄段，你看

他们所有反应很直接，你的一点动作他都能感受到。比如你跟他说话时保持了距离，他会觉得他不能跟你轻易开口。要是你想要跟他拉近距离，就可以摸摸他的头发，或者拉拉他的小手，拍拍他的衣服。在他开始说话的时候可以边听边点头，鼓励他往下说。”

在沟通中肢体语言很重要，班主任在沟通中一方面要注意自己的非言语行为的展现，但是也不必过与丰富，关键在于打动人心，另一方面要自己观察辨别沟通对象的非语言行为，能分析其代表的含义。班主任使用非语言沟通时需要注意以下几个要点：

1、身体动作

交流中使用的身体动作包括姿势、动作、手势、表情和眼睛等。

首先是身体定向。所谓身体定向是我们控制身体、脚、头面对或背对他人的程度。当与对方进行沟通时，面向或背对的程度表现着我们想要沟通的诚意，比如，当学生与你沟通时他的身体侧向，并不直面你，那说明此时学生并不想沟通。

其次是姿势，姿势在非语言沟通中较为模糊。由于学生的生活背景不同、性格不同我们很难准确确定每个姿势所代表的含义，但是一些简单的情绪仍然很容易分辨，比如，学生精神紧绷时身体也会呈现紧绷状态，双手可能会紧握。

再次是手势，手势是非常基本的非语言沟通方式。最常见的手势出现在沟通中强调重点时，它常伴随着相应的语言，不会单独存在。手势还有表征功能，例如，你为学生竖起大拇指，他会明白你的意思。手势还具有调节动作，这是师生沟通时最常用的，例如，在与学生对话时缓和气氛，我们可以拍拍学生肩膀，许多调节动作是无意的，面对不同的沟通对象我们的调节动作也随机应变。

最后是表情与眼神，面部的表情和眼神在沟通中是最受关注的。从面部表情来说，面部表达的内心信息是所有非言语行为中最丰富和最细腻的。达尔文认为，面部表情在不同文化背景之下会有相近的解释，即使处于不同文化中的人们，基本的情绪表达方式是相同的，因此彼此可以根据表情正确地辨识出彼此所处的情绪状态。班主任需要关注的一方面是自己的面部表情控制，沟通时给对方恰当的表情，另一方面观察对方的表情，尤其是小学生比较单纯，他们的内心想法或对沟通内容的感观都会在表情上表现出来。从眼神来说，目光接触与注视，通常代表了善意与兴趣，同样，我们对他人的注视也很敏感。班主任进行沟通时应特别注意当目光接触时表达了愿意沟通的倾向，而目光的转移也表达了避免沟通的倾向。

2、声音

对于声音的强调一方面是在声音的音色、速度、音量、音调这几个方面。不同的沟通内容应妥善使用相匹配的声音，比如安慰学生时，音调不宜过高、音量不要过大，音色偏柔，语速放慢，可以为学生创设一个好的沟通体验。

声音的另一方面在停顿和强重音上。同一句话用不同的强重音，突出的重点是完全不同的，比如“最近做了很多练习，你辛苦了。”这句话的重音放在练习上与放在辛苦上是两种不同的意思。而停顿也很关键，在沟通的一些停顿是可以整理好自己的思路再继续的，但另一些发出声音的停顿，比如，“嗯”“呃”之类的填充词的出现会降低一个人说话的可信度。

“在与学生沟通的时候通常会提及氛围这件事，氛围很多时候并不是给个音乐啊或者打扮空间，而是通过你的语音语调创造的。比如你想让他对你放下心防跟你说说心里话，语调就可以是轻松的，让学生感受你的轻松，相对应的他也会变得轻松。”

3、触碰

触碰在沟通中被看做是回应。比如，在沟通时在学生的背部、肩膀或手臂有鼓励性触碰，那学生在之后的反馈中会对班主任更有亲近感，从而增添更多的信任，形成亲密的师生关系，对于沟通的有效性也会大大增强。如上文中所提及小军，正是 M 老师鼓励的拍肩膀和擦汗，让小军放下心防，更坦诚的与 M 老师进行沟通，将沟通效果最大化。

4、环境

环境是沟通发生的场所。正式的环境适合于正式的沟通。例如会堂里是演讲和演出的好地方，但不是沟通的理想场所礼。若想深入的沟通，应该选择一个更小、更舒适的房间，他们可以面对面在那里坐着。在学校里的任何地方都可以当做沟通的场合，教室里，走廊中，办公室，甚至校园里，在班主任这里并没有绝对适合沟通的环境，而是依据不同的沟通对象、沟通内容、沟通目的，去选择不一样的沟通环境。

5、空间

美国人类学家爱德华•霍尔(Edward T. Hull)根据不同的沟通场合和对象将人际距离分为亲密距离、个体距离、社交距离、公共距离。亲密距离是距离皮肤半米左右的距离，通常只有非常亲密的人才能进入这样的空间；个体距离是半米至 1.2 米左右的距离，大约是成人一个臂膀的长度，这个空间距离也较短，若是与沟通对象还不太熟悉，沟通处在这样的空间对有些不适；社交距离是 1,2 米至 3.6 米之间，大部分

是商业行为，很多时候班主任和学生隔着办公桌谈话时就处于这样一种空间内；公共距离是 3.6 米之外，一般是演讲或者教师上课时所处的空间。在沟通时我们需要根据与沟通对象的关系、沟通内容来确定沟通的空间安排。每个人都会自己的领域性防护，像是一个保护罩，对于小学生来说班主任天然的具有更高权利，因此小学班主任更应注意沟通时的空间安排，不要增加学生的抵触心理。

3.3 师生沟通动机驱动能力

小学班主任师生沟通动机的驱动能力是一种沟通倾向，是班主任期望利用沟通去理解学生的同时，可以让学生同时理解她的思想一种动机，是通过沟通影响小学生的欲望。人们常错认为个性外向的人更擅长沟通，但结合人际沟通理论与 M 老师的教育经历可以看出，小学班主任的沟通动机与自身的沟通意图、秉持的尊重平等的师生观有很大关系，班主任本身性格是否外向影响并不大，所以可以将小学班主任师生沟通动机的驱动能力分为沟通外倾性、坦诚与信任、尊重与公正三个维度

3.3.1 行为特质：沟通外倾性

沟通外倾性与个体性格外倾是不同的。荣格提出人的性格分内倾型和外倾型，认为外倾型的人更活泼开朗，兴趣广泛，乐于成为人群中的焦点。

笔者问：“学校里需要一个没有任何班主任经历的人接手班主任工作，这肯定会有培训吧，那班主任需要怎么去沟通没有人培训培训？”

M 老师笑了笑：“怎么会有这么简单的事情。确实有班主任相关培训，集中在班主任需要做的具体工作内容。说实话我们都是成年人了，不可能瞬间转换一个性格，不善言谈就不能做个好班主任吗，或者能言善辩就可以做个好班主任？不是这么去分辨，每个人都有属于自己的沟通方式。是要看你在育人这个上面放了多少心思，你想培养什么样的学生，你想多大程度敞开心扉，愿意去跟学生交流。”

沟通外倾性则不同，它强调在教育实践过程中，小学班主任可以根据教育目标积极主动与学生进行沟通交流。在沟通中做到思维开放，不固执己见，有了解学生、关注学生的强烈动机，并可以在沟通中，放下对学生的固有成见，积极悦纳学生传递出的信息，并及时给出反馈的能力。

沟通外倾性还体现在长久持续不断的沟通欲望。不积跬步，无以至千里，学生的转变不能依靠一次沟通或者某一天的沟通，更多的是持续不断的教育影响。

3.3.2 沟通态度：坦诚与信任

小学阶段，学生的身心均处在非常敏感的时期，班主任总是高高在上，并且严厉无比，若自己有任何言行上的错误，班主任就立刻通知家长，所以大多数小学生害怕班主任。若是班主任和学生减少交流，将会有许多学生对班主任产生距离感，甚至遇到都绕道离开，更谈不上敞开心扉进行有效沟通了。

“我一直相信一句话，当你真诚待人的时候对方是能感受到的，无论年纪大小，都能感受到。其实这也不算是当班主任的心得，只不过我觉得用来形容我对学生的态度比较合适。从我一年级将他们带入校园的那天起，我就真诚相待，他们确实年纪很小，但也正因为小他们对你的态度会格外敏感。小孩子有自己的“小天线”，他能感觉你对他的态度，如果你敷衍不真诚，他就不可能信任你，连信任都没有，怎么会有效沟通。他不信你，你说什么他都听不进去。小学生很直接的，亲其道，信其师在他们身上体现的淋漓尽致。”

学生如果不喜欢班主任的话，他对班主任会躲躲闪闪，心理话就更别说了。班主任要善于使用“自己人效应”，不将学生看作被管理的对象，也不将学生看作预备批评的对象，更不是被管理的“物件”，而是“自己人”，共同对外。这样可以使双方心理距离拉近，彼此之间没有心理压力和隔阂，也不会有心理防范。

用真心换真心，用信任换信任，这就是班主任最应该做到的事。

3.3.3 沟通基础：尊重与公正

班主任与学生在人格上平等，明确学生不是被管理的“物件”。学生和班主任都是独立的个体，是独立的“人”。小学班主任要对小学生进行全面的关注爱护，能完整的接纳并对学生一视同仁。

班主任在与学生沟通时，尤其是批评学生时，不能贬低学生品德人格，这体现了平等尊重的学生观。比如，学生因为没写完作业而撒谎说没带作业，班主任会有什么反应呢？一种班主任会说：“你就是不做作业，就是太懒了！作业不做，读书不认真，撒谎倒是很快！这样下去有什么出息！”另一种班主任会说：“没带作业你跟我好好说就好，何必说谎呢，下次记住就好。”很显然第二种沟通方式尊重了学生的人格，不仅关心问题发生时学生发生了什么事，还可以这件事有客观评价并且试图让学生自己解决，让学生明白如何弥补过失，不要因小的错误而伤害学生的心理。

“摆在班主任面前一个很现实的问题，你的班里五十多名学生，你能照顾到每一个人吗？很多老师都说不行。当你管理班级时，一个班里成绩好的优等生和成绩差的学困生最容易被关注，你与学优生和学困生的多次互动，那中间的这些学生会

觉得不受重视，尤其是小学阶段，每一个小学生很想积极表现自己。不仅是说讲课的是很叫他回答，让他展示，更要在课下让他感受到你的关心和期待。这是真正公平对待的开始，给他们沟通的机会。”

无论是课上教学活动又或是课下学校生活，班主任容易对学习好、懂事乖巧的学生展现民主、耐心、积极的观点，对学困生、纪律差、没有自制力的学生展现否定、专制的观点。不仅在观点态度上不公平，连沟通的机会也更倾向于学优生、学困生、班干部等。这样的不公平隐形存在于小学中。无论是成绩好坏，内向外向还是所谓的“中等生”，所有学生都是平等的，只有班里的每一位同学感受到班主任的公正，才能开启真正师生沟通。

第四章 分析——影响 M 老师师生沟通素养成长的因素

小学班主任沟通素养成长受多方面方面的影响，良好的师生沟通素养的形成与班主任所处的特定环境有很大关系，同时，并不是所有的小学班主任都可以形成良好的沟通素养，存在个体差异性，所以对影响小学班主任沟通素养成长的因素的分析首先要从其师生沟通素养的要素入手，笔者从 M 老师的成立经历发现，主要存在以下几个方面的因素。

4.1 基础因素：已有认知与经验

小学班主任沟通素养已有认知和经验指的是小学班主任在具体的教育沟通过程中获得的知识，其中包括直接来自于现实沟通问题积累而来的沟通经验、间接来自学习的抽象性质的理性经验、在学习沟通过程中积累起来的经验。在沟通素养成长过程中与之相关的影响因素体现以下几个方面：

4.1.1 同理心的生发

正如第三章所论述，同理心的生发是形成小学班主任师生沟通素养的前提。同理心与同情心并不是同一个概念，班主任有了同理心才会从沟通对象的角度考虑问题，也正是有了同理心生发才能使班主任更好的发展师生沟通素养。

班主任的认知复杂程度与同理心有直接关系，如果小学班主任能以更多的方式理解解释学生的行为，由此便更有机会从学生的角度来看待它，同时认知复杂程度还可以帮助人们更全面、更复杂地描述情境。

事例：只想要个陪伴

小范是个性格内向沉静的女生，学习成绩很好，从来没有做过任何“出格”的事情。有一天临下课检查作业时，她有一项需要家长签字的作业没有签字，M 老师问她是不是忘记签字了，小范忽然红了眼眶。随即下课所有没有签字的学生在 M 老师那里说明情况后，M 老师在办公室留下了小范：“你妈妈是不是忘了给你签字啦？”小范摇头：“妈妈不在家，去大姨家了。”M 老师说：“你想跟我说说么？”小范摇头，但是默默的掉起了眼泪。M 老师并没有多问，也没有向小范妈妈那里打电话，而是静静的陪着小范坐在办公室。过了一段时间，小范擦干眼泪，M 老师问：“你心情好些了吗？”小范点点头：“老师，没事的，别担心。”在一段时间后，小范妈妈联系 M 老师，原来是家里出了一些矛盾，小范受了影响，有些害怕，但是 M 老

师的陪伴让小范有了一些安全感，等小范妈妈回家之后，小范也慢慢的好了起来。

当下的班级管理，小学班主任像是一个消防员，哪里出问题了就去解决哪里。当班主任的同理心生发之后，静默的陪伴也是有效沟通。充分为学生着想时，可以感同身受，感受她的悲喜。在这样的情况下班主任的共情能力极大促进班主任沟通能力，有时什么话都没说，就把想说的话都表明了，事情也能得到好的处理。

4.1.2 对学生的接纳程度

作为班主任要接纳自己的学生，这里说的接纳是一种良好的心理品质。班主任首先要坚信自己的学生是有潜力的人，并想尽方法让学生也相信。能让学生相信班主任即便与他的想法和行为不认可，但是老师依然对他抱有好的期待。老师不强求学生先成为完美学生，之后才愿意接纳他，而是从始至终都无条件相信，学生会向无限美好的未来发展。这才是真正的接纳。

当一个班主任真正接纳学生，那么学生能感受到班主任的包容，会敞开心扉；但是班主任没有真正接纳学生，学生会焦虑不安，自我怀疑。但是很多班主任却误以为若是完全接纳学生，学生会觉得自己真的很好没有错误，最后无法教导。所以很多班主任对学生错误行为的反应常常是训斥、命令，让学生感到自己是不对的，久而久之，学生会觉得自己没有价值。

有一个非常出名的教育案例可以解释这个现象：课堂上，一个平时成绩并不好的学生主动举手回答问题，老师叫起他后他却回答不上来。后来老师问他为什么不会也要举手，学生说害怕别人嘲笑他。之后这个老师与他约定，若是会就举起右手，若是不会就举左手。当学生举起右手时，老师都给了他回答的机会，时间久了学生性格更开朗，成绩也逐渐变好。在这个例子当中，老师没有因为学生不会回答却要举手而批评他：“学习是要努力的，而不是靠举手挣面子。”也没有对学生不想在同学们面前丢面子而无动于衷，我们可以看到老师很好的接纳了一个学习较差的学生，尊重了学生自尊心，也让他知道通过一点点努力他可以变好。

对学生的接纳程度是决定班主任发展自己沟通素养的重要因素之一，只有心中真正对接纳学生，才会在沟通时有正确的学生发展观，真正用沟通促进学生发展。在上文案例中提过的小军，正是在班主任 M 老师真正的接纳之下，认识自我，坚持不懈努力追求自己的梦想，最后获得良好发展。

4.1.3 秉持终身学习理念

班主任师生沟通素养与其相关理论的掌握程度有直接关系。这里的相关知识和理论不仅局限于沟通专业知识，还包括扎实的教育学、儿童心理学等，先进的班主

任工作理念，全面的班主任工作任务，多样有效地班级管理方法和途径，广泛的知识视野等。

M 老师在访谈中数次提到：“老师是一个需要终身学习的职业，哪怕现在终身学习思想没有那么广泛的被提及，作为老师作为班主任也要清楚，职业特殊性决定了整个职业生涯都要伴随着学习。班主任的师生沟通能力要提高，单纯只是去看沟通方面的书是不够的，还要深刻理解教育是什么，你想培养什么样的学生，学生心理在想什么，有什么特点，学生跟你交流时说什么内容，你能不能理解他，等等。所以说要提升沟通素养，不能只盯着沟通去看，要提高作为班主任的整体知识体系，在一个大的知识框架下你的各项能力才能相应提高。”

随着知识更新周期不断缩短，也对班主任相关专业知识的学习的程度提出要求。M 老师为例，她的学科背景是汉语言文学，对照语文教师来说专业知识较为扎实，但是在职前对班主任专业知识，甚至是教育学专业知识都知之甚少。而这样的情况在我国的小学并不是个例，而是大量存在。对于班主任专业发展而言，全面深入的专业知识是必不可少的。一个班主任没有相关知识理论的支撑，是不可能有效的开展工作。没有全面专业的班主任知识结构，也不会在师生沟通素养有突出发展。

4.1.4 浓厚的师爱

所谓师爱，就是教师对学生的爱。亲其师，信其道，和谐师生关系的构建是一切教育的前提。这听起来像是理所应当，不必提及，若是一个教师连学生的不爱，又谈何为师为范。但什么是对学生真正的爱，不同的班主任有不同的解答。

一方面，师爱要与私人的感情分开。

班主任对学生的“爱”是职业的爱，不是私人喜好的爱。班主任的爱是可以将关心、理解、宽容、帮助一视同仁地给所有的学生。这是师爱，更是尊重。肖盛怀老师曾说：“如果我是一名学生，我不会太在意老师是否爱我，但我希望他们能公正公平，并且尊重我。”要求班主任从私人感情上喜欢每个学生是不现实的，但是职业的爱必须做到。对于一个撒谎成性的学生，从私人感情来讲很难去喜欢，但是并不妨碍作为班主任关心、帮助他，教育如同治病救人，这是真正的师爱。

另一方面，师爱要正确的表达。

据上海一项关于师生关系现象的调查报告显示，58%的教师表示他们“爱”或“尚爱”学生，与之相对应的只有 5.61%的学生明确感受到这种“爱”，46.5%的学生“不注意、不知道”。换句话说，教师付出的“爱”只有 1/10 的学生领情，其他 9/10 不仅没有产生预期效果，甚至起到了与预期相反的负面作用。

有些工作多年的小学班主任会有种感觉，每天不是在教书育人，而是与学生斗智斗勇。班主任认为自己尽心尽力，学生却“不买账”。班主任有教化学生的责任，为此有些会表现出过度的“负责”，无论是暴力型的“你必须听我的”或者是保姆型“爱你没商量”，都是师爱不正确的表达方式。班主任的“非常负责”，反而会造成对学生的伤害。

4.1.5 班主任自身的职业规划

随着我国教育教学改革的不断发展，也对小学班主任队伍提出新的要求，班主任要在教育教学改革中真正发挥自己的主体和关键作用，使自己成为学生终身发展的引领者和开发者，而要实现教师生命主体的持续健康发展的基础，必须科学制定以班主任专业发展为核心内容的职业生涯规划。

从 M 老师的经验来看，小学班主任必须进行职业规划。首先，合理的职业规划是班主任自身发展的需要。教育活动质量能否提高，主要在于班主任是否将班主任工作当成终生的职业，或者是否将班主任工作当做一生值得奉献的专业。班主任规划自我发展就是理智的回顾自我，筹谋未来发展的自我，有效控制当下行为。因此班主任的职业规划会直接影响其自我发展意识和自我发展需求的程度。

其次，恰当的职业规划也是班主任实现终身教育的需求。当今社会不再是只偏重于个体职业选择，而是扩大到个人自我潜能的发挥。当代，终身教育理念已经被广泛认同和接纳，班主任也不例外。班主任也逐渐意识到不仅是学科教师需要持续的在职学习和进修，班主任工作也需要持续性学习，因为光凭过去的知识和经验很难胜任未来日益复杂的工作，必须不断进修，扩展自己的理论知识，提升专业能力，最大程度的扩大个人自我潜能。

再次，进行职业规划可以适应未来日益复杂的教育环境。未来的班主任角色将不再是单纯的“管理者”，而是真诚的合作者、平等的交流者、学生的赏识者、促进学生全面发展的导师等等。要面对的工作也不仅只是学校内的班级活动，同时也要面对社会、学生家长、上级等各种要求，班主任要对未来职业生涯有所预期，进行有效的职业生涯规划。

最后，合理的职业规划可以帮助班主任确立自己的发展目标。过去我们缺少职业生涯规划的意识，许多班主任对自己要如何育人并没有想法，只是单纯的完成学校下发的工作。工作上遇到问题更多的是归结于外部环境制约，认为自己很尽力，很少考虑自己是不是能学习突破发展，对于自身的素养处于什么阶段，有什么问题，未来如何发展，更是很少考虑。做合理的职业规划才能化被动为主动，在工作中思

考自身的素养发展，在工作中获得成就感，实现自我价值。

4.2 条件因素：社会、学校、家庭的环境

4.2.1 学校的教育环境

小学阶段的学校教育环境主要从班额上面看。我国的小学教育中，大班额一直是师生之间沟通的阻碍。正如 M 老师所说，现实的问题就是学生很多。有些小学班主任兼任行政职务和几个班的课，这样的工作量在大班额面前，让沟通有效性大打折扣。在这样的情况之下，许多班主任为了更好的管理班级，精力有限的情况下会不自觉的形成了“抓两头带中间”的工作模式，对中等生，或者说沉默的大多数学生都忽略了。对提升班主任的沟通素养更是没有帮助，反而成为阻碍。

同时有些学校的办学理念就是为了升学率。虽然小学阶段并没有升学压力，但是随着城市优质教育资源紧缺，小学也面临着学业压力。小学班主任进行沟通时也围绕着学生学习交流上，没有过多的精力去谈未来发展和育人目标。这样的学校教育环境也会对小学班主任师生沟通素养的成长有影响。

4.2.2 与家长的交往

在小学阶段，班级里很多的工作都需要家长的参与，包括小学低段的教室清洁工作，每天接送学生上下学的工作等，班主任不可避免的会与学生家长有密切的联系。

M 老师在访谈中提到，与家长的交往是影响她沟通素养成长的一大因素，在与家长交往的过程中一方面可以更了解学生的成长经历、家庭环境、个性喜好等，促进与学生的沟通；另一方面通过与家长的交往可以从家长角度看待学生发展，通过沟通让家庭教育与学校教育影响一致。

分析 M 老师的成长经历，可以发现她与家长交往分为两个阶段，一是刚从大学毕业，年龄相较于家长较小时，二是从现在来看，年龄与生活经历与家长类似时的交往。第一个阶段 M 老师像是家长的后辈，家长将 M 老师当小学生的大姐姐和孩子王，与家长的交往更多的是从小学生角度出发，单纯的完成管理任务。第二个阶段，当 M 老师的年龄与生活经历与家长相近时，与家长的交往可以从班级管理者角度出发，为了学生的教育影响一致性，与家长更深入沟通。

“与家长的沟通很重要，他们与你的沟通方式和成果也会决定学生的教育成果。我刚做班主任时有个学生叫玲玲，每天早上在校门口跟她妈妈“难舍难分”，我一

开始归于玲玲没有没有接受小学生需要每天上学这件事，后来玲玲妈妈跟我说，家中爸爸常年工作不在家，玲玲觉得妈妈需要她，所以进学校不是不想上学，而是担心妈妈。在这件事中，玲玲妈妈角度的解释让我体会到教育目标的实现离不开与家长的沟通。我认为这件事很大程度上其实是玲玲妈妈的思考成果促成了我的反思和进步。”

由此可以看出，就班主任沟通素养层面上讲，班主任与家长的密切沟通程度影响班主任沟通素养的成长。

4.2.3 班主任的社会角色转变

“我的有一个很影响我的因素就是我结婚和有自己的孩子。自己做了妈妈以后想问题的角度和思路就发生变化。在大学刚毕业时，我带学生就像是个大姐姐，每天带着他们在学校里学生、活动，我对于孩子的理解很浅，从我一个还不算太成熟的成人角度与他们沟通，对于在沟通中学生的行为举止，语言语态会有我自己的片面理解，好处在于同样因为自己刚毕业，教师角色没有转换彻底，更容易体会学生所思所想。在结婚有了自己的孩子之后，通过养育自己的孩子，更能从一个教育者的角度客观的看待孩子的成长，对自己的学生也有更深的理解，明白孩子的天性如此，从单纯的片面理解上升到对儿童发展特点的理解，从而从班主任职业、理性的育人角度去理解小学生的表现，也能更好的进行沟通。”

对学生行为的理解程度也与小学班主任社会角色的转变有关，从而影响其沟通素养的成长。当班主任自身的社会角色较为单一时，她对儿童行为的理解、对学生的接纳程度有限。当班主任的社会角色多样时，她可以客观角度理解儿童行为，同时对学生的接纳程度也会增加。

4.3 环节因素：体验、感悟与反思

4.3.1 对沟通活动的体验

所谓体验，是指各种心理因素共同参与的一种心理活动。在体验中，班主任不仅要认识和理解事物，还要发现事物与自我之间的关系，从而引发情感反应、改变态度和价值观。

事例：小潘的转变

在五年三班同学的座位是一周一次前后左右进行轮换制度，每一个同学都会轮换到一个同桌，但是有一个男孩子叫小潘，他是班中唯一一个没有同桌的人。我的

到来让小潘很高兴，他说老师，你要坐在我旁边么，当我的同桌。我欣然答应。跟小潘坐同桌的时间里我发现小潘上课时间总是坐不住，一会翻书，一会拿笔，前后扭头，小动作很多。看起来已经脱离课堂了，但是偶尔老师提问他还会举手回答，也不算完全游离在课堂之外。下课后我跟小潘聊天，我问他："上课你怎么这么多动作啊，这么不认真老师讲什么你知道吗？"小潘神秘的跟我说："老师，放学以后我妈会让我去培训机构的，那地方会有人再讲一遍，没事。"我问："你在学校里上课都有一句没一句的听，出去听课不是还是一样吗？"小潘一脸你居然连这个都不知道的表情说："这里听一点，外面听一点不就听全了吗，这都不懂。"随后我继续跟他聊外面的课不能跟学校的课同步该怎么办的时候，小潘就开始答非所问，自说自话了。

我带着疑惑去问了 M 老师。M 老师介绍了小潘的情况："其实一个孩子的行为跟他的家庭有很大的关系，小潘的父母是医院的医生，工作需要值班，两口子都很忙。其实你也看到了，小潘其实很聪明，只要认真听课他的成绩是不错的，但是他不听课。我开始以为他就是淘气，下课找他聊天，想问问他原因。但是发现他没有不喜欢老师，也没有不喜欢这些科目。"

"在随后的沟通中我发现我跟他说话的时候他有时候听，有时候不听，他跟我说话的有时候前后有关系，有时候没关系，就是自说自话。还有，说话的时候一开始还能看着你说，一会就不看了，而且不管是不是跟人说话，在什么环境跟我说话，他手里的小动作是不停的。"我也发现这个问题。"你以为他是多动症？其实不是的。我在跟他断断续续的聊天里知道我知道在他父母医生履历的背后是没有办法在孩子放学后有好的陪伴，自从幼儿园开始，小潘只要在家陪他最多的就是电视。你知道看电视有什么特点吗？好看了就认真看看，觉得不好看了就可以手里干点别的，节目和节目之间可能没有什么关联，所以他觉得说话也可以没有关联。你会跟电视互动么？不会的，所以在小潘觉得人和人之间不互动也没有问题。"

"我在沟通中我观察他很久才发现的，然后也跟他妈妈聊过，他们已经发现问题了，现在也在尽力补救，但是你知道这是个长久的事情。直到现在我也经常会找小潘聊天，慢慢告诉他与人互动该怎么做，你看他现在其实已经好了很多了，当然之后也会慢慢帮他改正。"

在提升师生沟通素养的过程中，通过对沟通知识及技巧的认识，亲身感受沟通知识和技巧在真实教育活动中的应用。在体验中，强调小学班主任的主动性，能亲身经历。正如案例中 M 老师在有基础的沟通认知和经验后，主动的在教育沟通中进

行体验，通过观察小潘和与小潘父母的接触真实的将沟通知识和技巧运用在教育活动中。

4.3.2 对沟通活动的感悟

所谓感悟，就是在认知、理解和经历的基础上的自我觉醒。从心理学的角度看，感知既是感性认识又是理性认识，还有直觉要素。感悟是人内在的自我意识，不能从书面或者培训中获得。当小学班主任主动通过教育沟通活动有所体验，在此过程中有所“悟”。

由于不同班主任对师生沟通活动的参与不同、体验不同，形成对沟通活动的感悟也是不同的。但是需要明确沟通素养并不能只通过知识学习而获得，而是基于沟通知识和技巧的学习，在真实情境中体验、感悟。在教育沟通活动中，感悟到沟通与教育的紧密联系，小学班主任才能在现实教育活动中运用沟通知识和技巧，从不同层面促进沟通素养的成长。

“小学生在沟通中有个特点，有时候跟你说话的时候你觉得他说的话很散，好像不像大孩子说话的时候很有重点，这就需要你细心去看去想。你想跟学生说什么你有自己的重点，你还得看着他说什么，他说话的表情，还有平时对他的了解，综合去判断他最想表达什么，这需要你仔细琢磨。这些靠读书或者上课是没有办法获得的，需要通过实践中与小学生的接触才能真的有所感悟。”

4.3.3 对沟通活动的反思

班主任师生沟通素养的发展是一个持续的、动态的过程，而班主任的反思则有效地贯穿这一过程。

笔者问：“您说了很多帮助您成长的因素，您认为对您影响最大的是什么呢？”M 老师没有犹豫就回答：“反思，自己回顾思考总结是影响最大的。”M 老师拿出来厚厚的一个本子，“这是我平时记录日常工作中遇到的一些问题、想法、思考的小本，跟学校的那个班主任工作记录本不同，那个通常会写一些班级管理的好成绩，而这个本子无论好坏我都会记，遇到了什么问题，我做了什么，做的好坏，原因是什么等等，会把我的思考写进去。班主任专业能力提高跟自己的工作反思脱不开关系，首先要有反思意识，时刻提醒自己需要对教育工作中遇到的问题以及自己的处理方法进行反思；其次要明确反思内容，以沟通活动为例，反思自己沟通主题是否能促进学生发展，反思沟通中语言表达是否恰当等等；最后就是用什么形式反思，仔细的思考也是反思，写教育案例也是反思，与同事互相交流也是反思，选择合适自己的反思方式也能让自己很快成长。”

对于班主任反思的理解，我们从以下方面进行理解：从反思意识来看，自我反思意识是小学班主任沟通素养自我成长和发展的核心因素，它包括是否要反思，反思的指向、深度等；从反思的内容上看，反思内容是小学班主任进行反思的重点，它包括理念和实践两个层面；从反思的方法上看，是班主任进行反思的必备技能，它包括对典型案例分析，沟通活动的叙事研究等。

小学班主任反思的意识、反思的内容、反思的方法等都是影响班主任沟通素养成长的关键因素，科学的反思是提升班主任沟通素养重要的影响因素

第五章 建议——M 老师提升师生沟通素养的启示

5.1 制定符合自身实际的职业规划

制定适合自己的职业规划对小学班主任师生沟通素养的成长具有重要作用，进行职业规划的策略具体包括以下三方面的内容：

5.1.1 增强自主发展意识

小学班主任在实际工作中要形成职业规划的主体意识。所谓“主体意识”，即小学班主任在其职业生涯的设计中所表现出来的一种自主能动的自我意识，也就是小学班主任在职业生涯发展的整个过程中，对自己作为主体的地位有清醒的认识。职业规划可以让小学班主任理性看待自己的专业成长，从而客观科学制定素养成长的步调，抓住机会调整专业素养的结构，避免专业发展的迷茫与随意，使其发展具有系统性。

5.1.2 强化自我认同感

正如第三章所述，作为教师群体中特殊的一员，班主任不仅需要有教师作为一个具极强专业性的职业认同感，还需要明确班主任本身也是专业性极强的职业。只有小学班主任认同了自己职业的专业性，增强自我认同感才会激发自我学习、自我发展动力。自我认同可以促进小学班主任的专业发展，因为班主任的专业发展不仅是教龄的增长或者是外在教育环境的改善上，更是内在专业素养结构完善、水平提升的过程。

自我认同感的提升主要从两个方面进行：一是由外到内，从 A 小学来看，班主任交流活动、班主任培训活动数量多且形式多样，M 老师在参加各项活动时没有将此作为学校强加的工作量，而是带着自己的教育疑惑全心全力参加活动，在活动解疑答惑，在活动中激发职业认同、自我认同感。二是由内到外，只靠外部活动提升自我认同感是不够的，小学班主任要积极对自身教育活动进行提炼思考，结合本校办学宗旨，升华自己的思想。

5.1.3 学校及行政部门共同协作

小学及相关的行政部门作为促进小学班主任师生沟通素养发展的外在力量，也应采取相应的措施，推动班主任专业素养发展。具体可以从以下方面入手：

1、帮助班主任理清职业生涯发展的现状。

一方面，帮助班主任树立恰当的职业理想，职业理想是小学班主任对教育目标的追求，是班主任职业发展的强大动力。另一方面，有了恰当的职业理想可以帮助小学班主任制定整体规划。规划时间方面，职业发展目标计划可以分为短、中、长

期目标，短期一般 1-2 年、中期一般为 3-5 年、长期目标一般 6-10 年，甚至更久。

2、为班主任提供职业发展的信息。

学校或行政部门可以为小学班主任提供职业规划相关的培训或指导。在班主任专业培训中都要把职业生涯规划列为培训内容，以满足教师对这方面知识与技巧的的需求。同时可以申请当地高校相关研究人员对班主任职业发展提供相关知识。

5.2 知识运用发展沟通素养

沟通素养的发展离不开知识运用。知识运用实践与过程展开之前，是能够清晰地辨别知识与素养之间的区别。此时知识虽然并非素养，却是支持个体知识运用或素养得以预期生成的条件、要素、资源等。随着问题情境的呈现，个体已有知识获得激活，基于理解、分析、综合、批判性等高阶思维技能将所学知识充分激活、建立联系与灵活运用，并尝试着将知识运用过程、问题解决结果与他人展开对话、交流、协商、分享。通过知识运用这一过程，个体不仅更新、修正、建构出新的知识理解，而且伴随着问题解决，个体表现为对复杂情境的胜任。此时，在历经这一问题解决过程之后，个体的知识、技能与态度等认知或非认知心理社会资源之间不再泾渭分明，而是在问题情境中组成为一个综合体。这一综合体表现为历经问题解决的情境性胜任力，现今称之为素养。概言之，如若缺失了知识运用的实践过程，其学习结果依旧还是内容之知，还不足以生成素养。在这一过程的意义上，素养不只是知识本身，而是如何实施、使用知识。[①]

5.2.1 “学科观念”促沟通知识的理解

“学科观念”(disciplinary ideas)，又称为大观念或大概念，是特定学科事实或主题所体现的可迁移的学科理解或思想，代表着学科专家为主体所创造的理解和探究世界的心智结构或图式[②]。它作为学科概念的理解工具，发挥着类似于“制轮楔”概念搭扣的作用，能够帮助学习者超越割裂与碎片化的学科事实、信息、概念、原理，并能够将内容知识建立起有效、结构化的联系。[③]小学优秀班主任正是有这样的“大观念”，能使之具有较强的情境迁移能力，提升对现实教育生活的理解力和解释力。这样的“大观念”不仅有助于彰显小学班主任沟通素养的认知、技巧、态度，还有助于班主任从浅层知识点掌握进而对沟通素养核心思想和思维方式有概括化理解，更好促进知识更广泛迁移和运用。

小学班主任发展沟通素养，并不是凭空发展，应是以大量的事实知识作为基础，

[①] EUROPEAN UNIT. Key Competencies:A Developing Concept General Compulsory Education. Brussels: Eurydice,2002:12.

[②] 张华.论学科核心素养——兼论信息时代的学科教育.华东师范大学学报(教育科学版),2019,37(01):55-65+166-167.

[③] 张良,靳玉乐.知识运用与素养生成——探讨素养发展的知识路径.教育学报,2019,15(05):45-52.

同时能在概念框架的情境中理解班主任的沟通事实和观念，并促进知识的提取和应用。在沟通素养方面，优秀班主任的卓越之处在于她们的知识并不是简单由一系列事实和公式化知识构成，而是由核心观念或“大观念”组织并引导她们在沟通素养方面进行充分思考和自我提升。

5.2.2 真实教育生活的情境运用

在真实的教育实践中，根据学生的具体情况，为良好的沟通寻找切实可行的做法，将知识运用在实践中才能避免盲目，为素养提升带来实效，可以说，沟通素养本身就是在具体情境性实践时的学习经验和结果。

从 M 老师的经验可以看出，在真实的教育实践中，沟通素养中的各要素与教育实践融为一体，也正是通过实践将沟通素养作为知识转化为解决教育生活中真实具体、结构不良的问题的能力。面向真实的教育实践，有助于加强以概念思维为核心的沟通素养知识与非概念表征的教育实践的联系，使得小学班主任得意在抽象与具体、知识与实践之间自由转化。除此之外，掌握相关沟通知识与在实践中提升沟通素养之间并没有绝对的先后关系，班主任获得了相关知识并不意味着能在不可预测的情境中自如恰当的运用。正如杜威所说：“认为习得的知识虽然不运用于认识问题和解决问题，尔后也能由思维激活进而随意地自由运用，这是十分错误的。”知识掌握与提升素养之间，应当是循环转化关系，班主任通过知识的学习在真实的教育实践中解决问题，更新了个人经验，获得新知识，进而在下一个新情境中有更好的方式解决。这一过程是沟通素养中认知、技巧、态度的全面螺旋式的综合提升。

5.3 提升沟通技巧

5.3.1 有效控制自己的情绪

马卡连柯说：“不能控制自己情绪的人，不能成为好教师。”班主任与学生朝夕相处，在小学中学生的状况百出，班主任要妥善控制自己的情绪，不要带着情绪去进行沟通。

班主任工作繁重琐碎，学生的问题随时出现，班主任同时还有社会其他角色，如，妻子、母亲等。在这不同角色所承担的责任和义务，角色间的冲突和选择，人非草木，孰能无情？在这些选择和冲突中要求班主任完全没有情绪是不可能的。但是情绪的变化和起伏会直接影响小学班主任师生沟通工作的效果。

传统观点认为情绪分为积极情绪与消极情绪两大类，但是在人们看来只有消极情绪才需要调节管理，但事实上积极情绪也需要，因为研究表明：情绪在适中位置时最利于沟通，强烈的情绪，无论积极或是消极均不利于沟通。正如第三章关于情绪化语言相关论述，强烈的情绪起伏不仅会在沟通时带有语言偏向性，更会在影响

沟通的方方面面，使其育人效果大大降低。稳定的情绪才能帮助班主任在实践中提升自己的沟通技巧，同时稳定的情绪也是冷静反思、总结提升的前提。对于情绪控制我们可以从以下几个方面入手：

1、增强情绪控制意识

首先，增强班主任情绪管理意识。学校要重视对于班主任情绪管理的培训，可以开设相关课程，利用课余时间让班主任学习情绪管理的相关知识；也可以根据自身条件向高校寻求支援，定期开设相关知识讲座；最重要的是要随时关注班主任的情绪变动和精神状态，给班主任一个舒适的情绪环境。

2、宽容的心态包容学生

班主任的很多情绪起伏与学生的行为有关，调皮的学生频频犯错可能也会瞬间激起你的情绪起伏。但是我们要知道小学生有错误的行为举止是正常的事，不足为怪。作为班主任要从学生的处境出发，感受他们的喜怒哀乐、成长的烦恼、学习的压力、家庭的阻碍，对学生多一份理解和宽容，会减少因学生而产生的不必要的情绪起伏，从而更好完成班主任的育人目标。

5.3.2 善用语言艺术

1、舒缓学生情绪，避其锋芒

小学生的内心是最单纯的，有些所谓的“叛逆”的孩子在遇到问题时选择用激进的方式面对班主任。遇到学生逆反冲动，甚至有了争执的时候，先听学生的想法，不要正面否定，也不用急着在语言上判断对错。在学生将问题说完之后，在慢慢给出你的看法或建议，当激动的情绪过后，就能避开尖锐的冲突，能让学生冷静思考。面对学生，班主任要放下权威意识，不能因为学生的过激表现就当众责骂，这样“硬碰硬”的结果往往是两败俱伤，避其锋芒，事缓则圆，比当场压制更能有效沟通。

2、学会用“但是”，多用正面鼓励

人都喜欢听到表扬和赞美，尤其是处于小学阶段的学生，他们天然的渴望获得关注和肯定。因此小学班主任在师生沟通活动中要善于使用正面的积极的语言进行交流。小学生在成长过程中难免会出现许多缺点，然而面对学生出现的种种问题班主任在不知所措中通常采用批评的方法。最初通过批评可能会有效，但是次数多了，一些学生会有逆反心理，反而更不容易进行沟通，另一些则可能会自卑胆怯，不敢与班主任沟通，自然也不会有好的教育效果。

无论学生学习好坏，即便是学习最差、行为习惯不好的学生，身上也会有闪光点。只要班主任细心观察发现，教育的切入点应当是学生的闪光点，通过对学生的正面表扬，让学生放下心防，愿意仔细听你说话，自然可以使用将你想说的看法和建议说给学生，学生会有更高的接受度。

M 老师在与学生沟通的过程中，很少有疾言厉色的批评，大多数时间都是温和

缓慢的说话。有一位小李同学在上课时积极参与与教师的互动，但是经常控制不住自己，忽略了课堂纪律，甚至经常打断老师讲课过程，要与老师沟通。M 老师并没有针对小李忽视课堂纪律的问题提出批评，反而将他叫起来，说：“小李的反应速度快是我们大家都知道的，今天的表现也非常好，我们一直鼓励同学们在课堂积极互动，参与课堂。但是有一个小问题，你们觉得呢？”同学们纷纷说：“不该打断老师。”M 老师说：“对，如果能改了这个问题，小李同学就更好了！”小李同学听后重重点头。此后在课堂中再有小李想插话的时候，当老师举手示意后，小李会立刻明白，需要遵守纪律。班主任多使用期望和鼓励性的语言，也培养学生的自信心。

3、语言可以风趣幽默

用幽默的方式说一个严肃的事实要比直接说出来更易于让人接受。通常认为班主任进行沟通是应当是严肃认真的，但是严肃的事情可以在轻松的氛围下与学生进行交流，小学生更容易接受。相反，假如班主任总是事事严肃，学生整天面对严厉的班主任，学生的情绪也会有相当程度的压抑。看到老师的恐惧以及一切都不让班主任知道的焦虑，那看似很听话的学生，不见得真的口服心服。假如班主任走进教室时面带微笑，话语幽默，气氛轻松愉快，不仅能让学生心情放松，也能让沟通更高效。

5.3.3 沟通活动制度化

从 M 老师的经验来看，可以将与学生的沟通进行提前规划，使之成为一种常规，当与班主任的沟通成为常规时，更便于解决学生的困扰，也能防患于未然。

1、固定时间段进行沟通

学校的作息安排比较满，很多班主任抱怨说没有时间跟学生沟通，越没有时间沟通越会出现问题。不用等到问题出现了之后才去进行沟通，班主任可以根据学校时间安排，专为本班学生设计一个固定时间进行沟通，将其变为一个常规项目。一旦形成常规，就让学生想说的话有了可说的地方，学生不会因为不好意思找班主任而无法进行沟通，班主任也可以通过常规的沟通更了解学生。大量的与学生接触与沟通，会使班主任的沟通素养得到快速的提高。

2、设置合适的地点

设置常规沟通，选择地点很关键，最好不要让孩子有恐惧和戒备，不建议在办公室里面进行常规的谈心，因为办公室会给孩子一种被动的感觉，让他们心理压力很大，不容易敞开心扉。在常规沟通当中，建议可以在校园当中进行，开阔操场、跑道、在花坛边、在小道上，这样开放的空间会让学生放下心防，

3、沟通内容多元

常规沟通更多的是通过班主任与小学生大量的沟通，提升班主任沟通素养，并

且形成良好师生关系，更好达成育人目标。因此常规沟通中不要限制沟通内容，它可以是家庭父母，也可以是同学关系、师生关系，也可以是生活兴趣等。通过多样的沟通内容，让班主任更了解学生的同时，也能更好的生发出同理心。

5.3.4 确认沟通结果

根据师生沟通的过程来看，完整的沟通主要包括以下几个要素：信息、发送——接受者、符号、渠道、噪声、环境和反馈。在班主任的沟通中，常常只注重信息传递的有效性，很少关注对方是否接收，接收程度如何。因此需要在沟通后确认沟通结果，时刻观察学生后续表现

反馈是由信息的发送方和接收方相互相应构成。比如，当你演讲时，观众静默聆听就属于反馈；若观众对演讲者的内容十分赞同从而鼓掌称赞，这就体现了更多的反馈。通过反馈，师生双方都从沟通后的反馈了解到自己输出的信息对方是否顺利高效的接收到，是否产生了预计的传播效果。在小学教育活动中，班主任和小学生会有许多需要面对面的交流沟通。通过对方的表现就可以得到相应的反馈，班主任有了反馈意识后可以很好判断学生是否正确理解你所传递的信息。

除此之外需要继续在学生之后的学习生活中观察沟通的结果，比如在与一个屡次迟到的学生沟通过程中，从学生的反馈来看学生接受了建议，并愿意进行改正，但是在生活中又故态复萌，这样的情况仍需要继续沟通，或者更换沟通方式。

5.4 养成反思习惯

5.4.1 强化反思意识

作为教师的责任心和职业道德感是小学班主任反思意识的前提，作为小学班主任应时刻提醒自己为了学生的健康成长是沟通活动的出发点与归宿。

班主任在与小学生进行沟通过程中是由自身意识的，它可以帮助我们在沟通中对自己的表现和语言有所察觉。将自己与学生沟通的全程作为观察思考的对象，并在此过程中对自身行为有所知晓。因此，自身意识是反思意识的前提。若全靠外界环境的监督和考核来促进自身反思，对师生沟通活动有效性的反思也不会有实质性的成效。

5.4.2 扩展反思内容

班主任沟通活动复杂多样，仅反思沟通内容或沟通技巧是不全面的，根据第三章研究，小学班主任沟通素养包括沟通认知、沟通技能和沟通态度，那么在反思内容上也应该全部体现。

首先从沟通认知上来看，反思沟通认识时应当包括班主任自我概念的形成以及

相应的认知管理，同理心的生发以及对于恰当沟通时机和场合的辨别。其次从沟通技巧来看，反思应当包括情绪控制与学生的情绪观察、是否入心倾听，语言使用的恰当和非语言沟通行为的观察和使用等。再次从沟通态度来看，反思应当包括对学生是否坦诚和公平。最后从班主任沟通活动的育人价值来看，沟通活动是否实现了最初的沟通意图，是否有育人价值，促进了学生的全面发展。

5.4.3 运用多样反思方法

在小学实践中，对于自身沟通活动的反思方式较为单一，有些班主任反思了，但是没有科学的指导，后续理论的深化，最终并不能形成好的反思效果；有些班主任的反思方法单一，呈现形式单一，自说自话很难有突破；甚至有些班主任有反思意识，也想要进行反思却不知方法无从下手。因此多样的反思方法是很有必要的。

1、撰写反思日记

写反思日记可促使小学班主任对于师生沟通活动行为进行自我监控，也可以对自己的反思过程进行监控，通过撰写反思日记可以看到沟通活动中的不良的行为习惯，也可以观察自己的沟通素养的发展情况。当然，反思日记的撰写是提升自身师生沟通素养的重要手段，因此日记不是流水账，也不应该停留在肤浅的描述层面。

2、撰写反思案例

所谓反思案例的撰写是班主任讲述自己在师生沟通过程中成败得失较大，或对自己触动很大的事件。在撰写案例的过程中要运用教育专业理论知识，并总结分析自己的经验教训，以案例的方式记录下来，以便更好帮助自己专业成长。

3、与同事交流对话

每个学科都有自己的教研活动，甚至每个年级会有学科教研小组，通过教研活动，学科教师可以快速提高教学水平，增强学科教学认识，但是在小学里却很好看到班主任教研活动，班主任们通常自己想办法解决在师生沟通中遇到的问题。最多会有“师带徒”形式的班主任交流，也仅仅限于教龄较长的班主任向年轻班主任总结一些经验。班主任之间的交流对话很少。

如果小学班主任独自对师生沟通活动进行反思，会导致结论不够明确且难以深入，因此班主任们需要通过集体交流来促进自己进一步的思考。若与同事有针对性的讨论也可以理清自己的思路；通过同侪交流可以激发班主任的灵感并总结相应成果。所以开展班主任间的教研，增强班主任间的交流对话也是反思的重要方法。

5.5 学校提供发展空间

5.5.1 提供良好发展途径

小学为班主任们提供优质的专业素养发展环境、并提供相关路径。首先，小学

应为班主任们营造一个宽松和谐多样的成长环境，在情感上爱护和支持班主任的素养发展，同时为班主任提供充足的成长时间和空间，减少职业压力；其次，为班主任提供多样化的成长路径。从 A 小学来看，虽然教师职称晋升时，有班主任经验优先评聘职称，但是在小学中班主任也依然只能从所教学科进行发展，教师职业发展的阶梯就是普通教师升任教学能手，走向教学骨干，成为教学名师，对于班主任职位只有一些奖项，没有晋升空间。这种升职渠道限制了班主任的发展通道。虽然太原市也有相关规定，写明班主任的职级升级以及具体要求，但是实际上这样的升职渠道并没有用在实践中。

学校可以为班主任提供多样晋升渠道，促进班主任专业素养成长。最后，学校可以为班主任们提供多样成长载体，如“老带青”、班主任研修、行动研究等活动。

5.5.2 优化班主任考评机制

即使在小学，没有太强的升学压力，但对于班主任的评价依然存在以成绩为准的现象。考高分的是好学生，教出高分的是好老师。相反就成了坏学生和不合格的老师。导致班主任和小学生之间的沟通内容片面化、功利化，围绕学习进行。学生的学习很重要，但是学生全面发展更重要。

学校可以通过多样化的考评机制，一方面评价人员多样，学生评价、家长评价、任课教师、上级领导对班主任的评价等；另一方面评价内容多样，从专业学习、专业实践等方面促进小学班主任师生沟通素养的自我提升和完善。

结 语

在多年的工作经历中，我亲身体验着班主任对于学生发展的重要性。在实习的这一学期中，我观察的 M 老师也生动的向我展示着一个优秀的班主任可以对学生有怎样的影响。小学班主任不仅担负着向小学生传授科学文化知识的责任，更多的是作为学生的精神关怀者，对学生的思想、生活、学习、健康等方面负责。因此，小学班主任专业化发展迫在眉睫，其中师生沟通素养正是小学班主任核心素养之一。小学班主任的沟通素养包括沟通认知、沟通技巧、沟通态度，优秀的沟通素养可以让班主任在在班级管理、教育教学、师生关系方面有更好的表现。

本人以一名小学优秀的班主任作为研究对象，采取叙事研究的方法对其师生沟通素养成长的过程和主要故事做了相关调查和记录，并分析总结小学班主任应具有的师生沟通素养要素，从基础因素、条件因素、环节因素三个方面对影响小学班主任师生沟通素养成长的因素进行初步探索，并且结合我国现实的小学实际提出了一些相关策略和建议，力图在促进小学班主任师生沟通素养成长方面提供一些有益思路。但是由于本人的研究水平和能力有限，使得本文论点的阐释还不是很丰富，结构上也不是很完整，有关提升小学班主任师生沟通素养的策略讨论的仍然比较粗浅且不全面，有待于进一步深入探讨。由于笔者对班主任工作的向往，笔者将在未来的工作中持续关注小学班主任的专业素养成长方面的学术研究，也将继续对小学班主任师生沟通素养进行研究。

参 考 文 献

著作类：

[1]齐学红主编.优秀班主任都是沟通高手.北京:中国人民大学出版社.2014.

[2]陈向阳.中小学班主任专业成长理论与案例.上海,华东师范大学出版社,2010.6-7.

[3][美]海穆•基诺特(Haim G.Ginott)著; 许丽玉，许丽美译. 师生沟通技巧. 广东世界图书出版公司. 2003.

[4]唐思群,屠荣生编著.师生沟通的艺术.北京:教育科学出版社.2001.

[5]陈奎喜.教育社会学研究.师大书院有限公司,1990.

[6][美]罗纳德 •B •阿德勒,拉塞尔 •F •普罗科特著;黄素菲,李恩,王敏译.沟通的艺术 看入人里 看出人外 插图修订第 14 版.北京联合出版公司.2015.

[7]Reardon K K.Interpersonal communication:Where minds meet.Belmont,California:Wadsworth Publishing Company,1987.

[8]肖盛怀著.班主任修炼之道.武汉:长江文艺出版社.2015.

[9]关月玲编著.班主任的沟通艺术.咸阳:西北农林科技大学出版社.2014.

[10]National Research Council.How People Learn:Brain,Mind,Experience,and School.Washington,2000.

[11]刘翔平.师生沟通教育如何说学生才能听.北京:北京师范大学出版社,2016.

[12]李进成.班主任有效沟通的艺术与技巧.2016

[13]陈志刚主编.艺术教育中的德育思考与实践.2007

期刊论文、报纸类：

[1]张怀明.班主任沟通协调能力研究述评.江苏教育学院学报(社会科学),2010,26,33-36.

[2]王维审.优秀班主任的标准是什么——班主任工作理念三十年回顾.中小学德育,2014,11,56-57.

[3]胡乐乐.国外核心素养体系构建探究.新疆师范大学学报(哲学社会科学版),2017,38,128-140.

[4]王小倩.沟通能力:班主任的核心能力.基础教育研究,2016,19,78-80.

[5]罗云,陈爱红,王振宏.父母教养方式与中学生学业倦怠的关系:自我概念的中介作用.心理发展与教育,2016,32,65-72.

[6]李秀英,李春南.沟通艺术在小学班主任管理工作中的应用研究.中国校外教育,2016,10,52.

[7]张勇.从沟通走向合作——形成家校教育合力的必然途径.教育科学研究,2011,03,61-64.

[8]张东娇.简论沟通及其教育价值.教育科学,2002,01,4-7.

[9]马荣秀.加强家校沟通 建立和谐家校合作关系.教育探索,2005,12,62.

[10]陈珊.做好情感沟通拉近师生距离——班主任教育案例.吉首大学学报(社会科学版),2016,37,215-216.

[11]孔现玲.小学班主任和小学生和谐关系共建研究.华夏教师,2017,24,96.

[12]张春杰.浅谈小学班主任对学生的心理健康教育.当代教研论丛,2018,03,109-110.

[13]张东娇.论教育与沟通的传统联系.教育科学,2003,01,21-24.

[14]李秀英,李春南.沟通艺术在小学班主任管理工作中的应用研究.中国校外教育,2016,10,52.

[15]卞小利.沟通素养:直抵心灵深处的基础素养.江苏教育,2016,06,42-43+45.

[16]张莉,林与川,迟冬梅.组织沟通方式对沟通满意度的影响:沟通认知与沟通倾向的调节作用.科学学与科学技术管理,2012,33167-175.

[17]陈锐. “时刻不忘自己也曾经是孩子”——苏霍姆林斯基的同理心教育观. 当代教育论坛(校长教育研究),2007,11,111-114.

[18]钱焕琦.论师爱之过当与恰当.道德与文明,2002.04,56-58.

[19]张华.论学科核心素养——兼论信息时代的学科教育.华东师范大学学报(教育科学版),2019,37,55-65+166-167.

[20]张良,靳玉乐.知识运用与素养生成——探讨素养发展的知识路径.教育学报,2019,15,45-52.

[21]袁利平,温双.基于循证实践框架的核心素养生成.陕西师范大学学报(哲学社会科学版),2018,47,157-166.

[22]骆舒洪,周卫红.中小学班级管理现状的调查研究.教学与管理,2001,11,26-29.

[23]钟启泉.基于核心素养的课程发展:挑战与课题.全球教育展望,2016,45,3-25.

[24]张华.论核心素养的内涵.全球教育展望,2016,45,10-24.

[25]李艺,钟柏昌.谈“核心素养”.教育研究,2015,36,17-23+63.

[26]陈佑清.论学生素质发展的机制明.教育研究与实验.2008,03,30.

[27]杨民,苏丽萍.日本小学家校合作的研究及启示.教育科学,2013,29,89-93.

[28]熊晴.中小学师生关系的批判与重塑:具身认知理论的视角.课程教学研究,2019,03,21-27.

[29]李艺,钟柏昌.谈“核心素养”.教育研究,2015,36,17-23+63.

[30]张淑华,夏敏,蒋兴宏,柳治仁.企业管理者人际沟通能力结构研究.心理科学,2004,02,480-482.

[31]季晓华.教师专业自主发展的内部困境及其策略.中国成人教育,2017,03,140-142.

[32]高凌云.开放教育校企合作人才培养途径探索.教育发展研究,2014,34,80-84.

[33]王安全,刘飞.特岗教师专业化发展中存在的问题及解决办法.教育理论与实践,2013,33,37-40.

[34]胡萨.反思:作为一种意识——关于教师反思的现象学理解.教育研究,2010,31,95-99.

[35]林英典.教学反思日记:教师专业成长的内动力.教育理论与实践,2012,32,34-36.

[36]蔡辰梅.教育变革中教师自我认同的时间困境及其重建.教育研究,2015,36，89-97.

[37]周建平.教师自我认同:危机与出路.教师教育研究,2009,21,27-30.

[38]宋萑,张文霄.教师专业认同:从专业角色走向身份认同.全球教育展望,2012,41,56-62.

[39]颜士刚,冯友梅,李艺.素养教育如何落地:一种面向实践的素养生成机制解释框架.现代远程教育研究,2018,21-27+36.

[40]林丹,卜庆刚.回归“育人”之初心——论“学生发展指导”作为班主任核心素养的探究.教育科学研究,2017,03,29-34.

[41]陈桂生.“班主任制”缘起——俄国班主任制要义.全球教育展望,2011,40，66-68.

[42]史景轩,王印华,陈娟.日本家长教师协会在推动教育发展中的作用.中小学管理,2006,04,52-53.

[43]汪明帅.从“被发展”到自主发展——教师专业发展的现实挑战与可能对策.教师教育研究,2011,23,1-6.

[44]杨馥卿,葛永庆,王京华.自主意识、自主行动、自我管理——教师自主发展的必由之路.教育探索,2008,97-98.

[45]陈立军,刘林祥.非暴力沟通:增进师生间理解与尊重.中小学管理,2017,06,39-40.

[46]朱宛霞.教师职业认同的理论与实践——评《自我认同视域下的教师专业发展》.教育发展研究,2017,37,85.

[47]李江.走向自主:教师专业发展的必然选择.当代教育科学,2016,15,22-27.

[48]周建平.教师自我认同:危机与出路.教师教育研究,2009,21,27-30.

学位论文类：

[1]王均霞.小学语文教师课程领导力的叙事研究.西南大学硕士学位论文,2019.

[2]邓自鑫.中小学教师人际沟通能力特点研究.西南大学硕士学位论文,2010.

[3]鞠玉翠.教师个人实践理论的叙事探究.华东师范大学博士学位论文,2003.

[4]魏嘉俊.美国公立中小学辅导教师制度研究.广西师范大学硕士学位论文,2016.

[5]李希茜.日本家长教师协会的运行机制研究.江苏大学硕士学位论文,2018.

[6]赵静.论“班主任制”.华东师范大学硕士学位论文,2008.

[7]李乾.一位城镇骨干教师流动的叙事研究.西南大学硕士学位论文,2014.

[8]王均霞.小学语文教师课程领导力的叙事研究.西南大学硕士学位论文,2019.

[9]胡岩. 小学班主任专业素养问题研究.东北师范大学硕士学位论文,2011.

[10]胡洋.改革开放以来我国中小学班主任制度研究.东北师范大学硕士学位论文,2013.

[11]金美福.教师自主发展论.东北师范大学博士学位论文,2003.

[12]张卓.做一个理解的班主任.华东师范大学硕士学位论文,2012.

其他：

[1] 2009 年教育部颁发的《中小学班主任工作规定》,中央政府门户网站 www.gov.cn，2009 年 08 月 23 日

附录：

访谈提纲：

1、在大学中是否接受过沟通的相关培训？

2、在入职教育有过相关班主任专业培训吗？

3、在带班之前预设过如何与小学生沟通吗？

4、初次带学生你的沟通状态怎么样？

5、有没有遇到什么问题？出现问题你的解决方式是什么？

6、为了提高自己的沟通能力做出过那些调整？

7、你认为什么在自己沟通素养成长过程中有影响？

8、在沟通过程中对学生的固有影响会影响你选择沟通的方法吗？

9、沟通时会特意选择一个沟通环境吗？

10、在语言表达方面有什么技巧吗？

11、在沟通时会注意非语言表达吗？

12、在倾听学生的表达时会用哪些策略/

13、如何确定你的沟通有效？

14、未来还会用哪些方式促进自己的沟通素养成长？

致 谢

2020 年的毕业季如期到来。还记得第一次走进山西大学的校门，也是个春天，柳树抽新芽。参加考研复试的我走在校园的林荫路上，阳光透过柳叶洒在地上，像钻石一样闪亮，整个校园生机勃勃。这一幕清晰的像刚刚发生，转眼毕业在即。

感谢我的导师赵国栋老师，成为您的学生是我的幸运。还记得初入师门，您为我们建群，名字是“知行合一”，这不仅是您对我们殷切的期盼，也是我们学习奋斗的动力。读研期间，您从未间断过对我的指导与关心，在学业方面严格要求，在生活上鼓励关心。无论您工作多忙，总会抽出时间为我答疑解惑。论文从开题到完成，都离不开您的用心指导，即使是疫情期间，无法正常到校进行面对面的交流，您依然组织了多次线上组会，指导我毕业论文的写作。师生情谊深厚，在未来的工作学习中我也会将“学以致用，知行合一”铭记于心。

感谢教育科学学院，感谢陈平水老师、朱文辉老师、那仁高娃老师、项继发老师、郭三娟老师、郭芬云老师、侯佳老师、李旭老师在学业上的指导，感谢郑玉飞老师在实习中的帮助。

感谢裴老师，得知我毕业论文研究的问题后，毫无保留的分享自己教学中的点滴故事，尽可能多的为我提供了各类研究材料，甚至让我深入班级随时与学生进行沟通，更好的完成了我的研究。感谢 A 小学五年三班可爱的孩子们，你们的纯真与善良给了我作为教师最充足的职业满足感。

感谢同门的师姐妹，感谢原悦婷师姐，总是不厌其烦的解答我所有问题，督促我学习，在我迷茫和焦虑时给予我温暖和帮助。感谢同门左静琦，总是温和的鼓励我，感谢师妹刘亚欣、隋明惠。

此外，感谢我的父母，对我工作多年后还选择考研毫无怨言全力支持，做你们的女儿我很幸福。感谢大洋彼岸的小伙伴丁美文，是你鼓励我考研继续深造，陪伴我读研，每当我想放弃的时候总是你拉住我，希望你能回来参加我的毕业典礼。感谢小伙伴余笑，一起考研、一起读书，希望明年的你顺利毕业。感谢亲爱的同学们，郝景、杨曦、郭小慧、潘恬丽，同你们在一起度过了愉快的研究生生活。

导师常说，既然考上研究生就要在读研期间好好读书，有所长进。我也很清楚，

人的长进就像蚌肉磨珍珠，总不会让你凭空得到。回首我的求学之路，考研中的坚韧与勤奋，录取时的欣喜与畅快，读研期间的突破与进步，这样努力又收获满满的经历让我觉得不虚此行。我已尽我所能朝着我想要的未来奔跑。

当我穿过山西大学堂的门牌，当我经过文瀛宿舍的红色小楼，当我坐在古老又年轻的图书馆里，当我走过校园的每一条小路，亲爱的山西大学，与你的相遇曾让我无比欣喜，与你相处的时光我也将毕生难忘。

宋姗

于太原家中

2020 年 4 月 2 日

个人简况及联系方式

一、个人简况

姓名：宋姗

性别：女

籍贯：山东桓台

个人简历：

2018 年 9 月-2020 年 7 月　就读于山西大学教育科学学院

2009 年 9 月-2013 年 7 月　就读于太原理工大学现代科技学院

2006 年 9 月-2009 年 7 月　就读于太原市五十五中学

二、联系方式

联系电话：13403460549

电子邮箱：764348115@qq.com

承 诺 书

本人郑重声明：所呈交的学位论文，是在导师指导下独立完成的，学位论文的知识产权属于山西大学。如果今后以其他单位名义发表与在读期间学位论文相关的内容，将承担法律责任。除文中已经注明引用的文献资料外，本学位论文不包括任何其他个人或集体已经发表或撰写过的成果。

作者签名：

2020 年 6 月 2 日

学位论文使用授权声明

本人完全了解山西大学有关保留、使用学位论文的规定，即：学校有权保留并向国家有关机关或机构送交论文的复印件和电子文档，允许论文被查阅和借阅，可以采用影印、缩印或扫描等手段保存、汇编学位论文。同意山西大学可以用不同方式在不同媒体上发表、传播论文的全部或部分内容。

保密的学位论文在解密后遵守此协议。

作者签名：宋娜

导师签名：赵国栋

2020 年 6 月 2 日