

图书在版编目(CIP)数据

开启心灵的窗户:论思想政治教育中的师生沟通/王  
宇航著.—杭州:浙江人民出版社,2005.6

ISBN 7 - 213 - 03050 - 7

I. 开... II. 王... III. 高等学校—思想政治教育  
—研究 IV. G641

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 056030 号

## 开启心灵的窗户

——论思想政治教育中的师生沟通

王宇航 著

出版发行 浙江人民出版社  
(杭州体育场路347号)  
市场部电话 0571 - 85176516 85061682

责任编辑 陈昆玉

封面设计 顾 页

激光照排 杭州兴邦电子印务有限公司

印 刷 浙江大学印刷厂  
(杭州玉古路20号)

开 本 880 × 1230 毫米 1/32

印 张 6.625 插 页 2

字 数 16.5 万

版 次 2005 年 6 月第 1 版  
2005 年 6 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7 - 213 - 03050 - 7

定 价 15.00 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与市场部联系调换。

# 目 录

第一章 交往与沟通的社会意义和教育价值 .....	( 1 )
一、交往与沟通的社会意义 .....	( 2 )
(一) 交往使人成为社会人 .....	( 2 )
(二) 交往对人的生理和心理健康有着重要作用 .....	( 5 )
(三) 交往可以改变人的行为方式并促进人际 关系的协调 .....	( 8 )
(四) 交往既寓于文化之中 ,又促进社会文化的 发展 .....	( 11 )
(五) 交往是人类社会存在和发展的重要基础 ...	( 14 )
二、交往与沟通的教育价值 .....	( 16 )
(一) 师生交往的认知功能 .....	( 16 )
(二) 师生交往的情感功能 .....	( 18 )
(三) 师生交往的德育功能 .....	( 21 )
(四) 师生交往的育人功能 .....	( 24 )
第二章 交往与沟通的信息传递模型及其特征 .....	( 28 )
一、人际信息传递的过程与信息媒介 .....	( 28 )
二、群体中信息沟通的模型与人际信息沟通的基本 单元及其沟通效果 .....	( 31 )
(一) 群体中信息沟通的模型 .....	( 31 )

## 2 开启心灵的窗户——论思想政治教育中的师生沟通

(二) 人际信息沟通的基本单元 .....	(35)
(三) 人际信息沟通的效果 .....	(38)
三、增进人际信息沟通和谐的有效途径与手段 .....	(43)
(一) 在对方没有戒备心的情况下了解其内心的真实想法 .....	(43)
(二) 恰当地利用“一面法”与“两面法”进行沟通 .....	(44)
(三) 恰当地应用“首位律”与“新奇律”进行沟通 .....	(47)
(四) 恰当地运用情绪性与理智性手段进行沟通 .....	(49)
(五) 恰当地利用威信、好感增进人际沟通的效果 .....	(51)
第三章 师生沟通的校园文化环境 .....	(53)
一、大学校园文化的一般表现形态 .....	(53)
(一) 大学校园文化的内涵 .....	(53)
(二) 大学校园文化的表现形式 .....	(56)
(三) 大学校园文化的内容形式 .....	(65)
二、价值观、舆论导向与校园文化 .....	(69)
三、网络文化与校园文化 .....	(78)
(一) 网络社会和网络文化 .....	(78)
(二) 大学校园文化及网络文化 .....	(81)
第四章 当代大学生的特征与有效沟通策略 .....	(86)
一、当代大学生面临的国内外新形势、新挑战 .....	(86)
二、当代大学生的主要特征 .....	(92)
(一) 大学生身心发展的一般特征 .....	(92)
(二) 大学生心理发展中的矛盾与困惑 .....	(95)
(三) 大学生思想意识与价值观念发展的特征 .....	(98)

(四) 大学生学习与生活行为的特征 .....	(101)
三、与当代大学生特征相应的有效沟通策略 .....	(104)
(一) 提高教育、管理工作者的自身素质 努力 促进师生沟通 .....	(104)
(二) 主动地了解 and 关爱学生 ,以充满情感的 态度对待学生 ,促进师生沟通 .....	(108)
(三) 有的放矢地灵活运用多种沟通技巧 增强 沟通的效果 .....	(111)
第五章 大学生人际沟通与交往心理分析 .....	(115)
一、大学生沟通交往中的认知特征 .....	(116)
(一) 大学生自我认知的特点及其在沟通交往 中的表现 .....	(116)
(二) 大学生的他人认知特征及其对沟通交往 的影响 .....	(121)
(三) 大学生对沟通交往主题和方式的认知 ...	(127)
二、大学生沟通交往中的情绪情感特征 .....	(129)
(一) 大学生沟通交往的情绪情感特征及其对 沟通的影响 .....	(129)
(二) 大学生沟通交往中常见的情绪情感分析 .....	(133)
三、大学生沟通交往中的动机与态度特征 .....	(137)
(一) 大学生沟通交往动机的特征 .....	(137)
(二) 大学生沟通交往态度的特征 .....	(139)
第六章 创设师生沟通的理想环境 .....	(142)
一、教师威信与师生沟通 .....	(142)
(一) 什么是教师威信 .....	(142)
(二) 大学教师威信与教师角色 .....	(143)
(三) 教师威信在沟通中产生和发展 .....	(149)
二、大学生的心理状态与师生沟通 .....	(153)

#### 4 开启心灵的窗户——论思想政治教育中的师生沟通

(一) 大学生的自我意识与沟通 .....	(154)
(二) 大学生的需要、动机与沟通 .....	(155)
(三) 大学生的个性心理特征和沟通 .....	(158)
三、消除心理沟通的障碍——逆反心理 .....	(162)
(一) 大学生的逆反心理 .....	(162)
(二) 大学生逆反心理产生的原因 .....	(164)
(三) 消除大学生逆反心理的有效途径 .....	(167)
第七章 选择师生沟通的有效形式与方法 .....	(171)
一、谈话的技巧与师生沟通 .....	(171)
(一) 谈话作为沟通的形式 .....	(171)
(二) 谈话中的倾听 .....	(176)
(三) 谈话中的非言语技巧 .....	(183)
二、表扬、批评的艺术与师生沟通 .....	(191)
(一) 表扬的沟通艺术 .....	(191)
(二) 批评的沟通艺术 .....	(194)
三、师生沟通艺术载体的有效运用 .....	(199)
(一) 师生沟通的载体 .....	(199)
(二) 艺术载体选择与运用的原则和方法 .....	(201)
后 记 .....	(207)

# 第一章 交往与沟通的社会意义和教育价值

交往与沟通是人类生存与发展的重要基础,作为个体的人,如果没有与他人的交往与沟通,则很难在社会中正常地生活,更谈不上个体的发展了。人与人之间的交往与沟通,是人类社会存在的必要基础,社会因人们的交往与沟通而存在、延续和发展,因此,交往与沟通的作用是巨大的。

人的社会交往是指人们在社会生活中相互间发生的各种各样的联系和接触,它可以通过许许多多的途径与方式来进行,而人与人之间的沟通则是指人们相互间思想意识的了解与心理上的相互理解。交往倾向于表现为形式,沟通则体现为内涵;交往倾向于作为手段,而沟通更表现为目的。若用一句表达两者关系的话来描述,我们可以说“通过交往实现沟通”。交往与沟通尽管有着一定的区别,但两者的联系却极为密切。没有交往,沟通就无从实现;没有沟通,交往也就失去了内容与目的,其形式本身就显得苍白无力、毫无意义。正是由于交往与沟通的密切联系,因而人们在很多时候将两者并列使用,或者有时只用“交往”涵盖“沟通”,或者只用“沟通”代替“交往”。本书在使用“交往”与“沟通”两个概念的过程中,有时虽有区分,但更多的时候表达的是沟通所涵盖的意义。换言之,沟通是本书阐述研究的基点所在。

## 一、交往与沟通的社会意义

### (一) 交往使人成为社会人

社会心理学家戴维斯曾报告过一个发生在美国的例子：一个名叫安娜的小女孩，被人们发现时年仅6岁。由于安娜是个私生子，因此她外祖父从她出生后就坚持把她藏在顶楼的一个房间里，不许她见到外界的人。安娜只能得到最起码的身体上的照顾和关心，实际上失去了与他人相互交往的机会。当人们发现她时，她既不会讲话、不会走路、不会保持整洁，也不会自己吃东西，她感情麻木、表情呆滞，对人毫无兴趣。她的状况表明，失去了与他人的正常交往，只靠纯粹生物学上的能力，是难以成为一个正常的社会人的。为了使安娜成为正常的社会人，有关的研究者曾付出了很多努力，但这些努力只取得了有限的成功。4年半以后，安娜死去了。不过，她在死前已经知道并学会了一些单词和短语，但从未能讲出完整的句子，她能学着摆积木、穿珠子、洗手、刷牙、听从指令，并爱玩洋娃娃，她学着走路，但走起来很笨拙。当她将近11岁离开人世时，只达到两三岁孩子的社会化水平。<sup>①</sup>心理学上还有多个关于“狼孩”、“猪孩”的事例都表明，作为个体的人，如果在出生初期就被切断了与人类社会交往的渠道，不能正常地与他人实现沟通，他（她）就被孤立起来，无法进入正常的社会化过程，最终难以成为一个正常的社会人。

从另一个例子来看，一个已经社会化的个体成人，如果不能继续获得与人交往、沟通的机会，他也难以过上正常人的生活，心理上也会受到损害。据报道，我国东北地区有一个叫刘连仁的工人，在日本入侵时，被抓去当煤矿工人，他死里逃生，躲进深山老林，与世隔绝，野居生活十多年。后来，当他被发现时，不仅

<sup>①</sup> 参见时蓉华著：《新编社会心理学概论》，东方出版中心1998年版。

对外界一无所知,说话能力也受到阻碍,一时不能与人正常沟通。经过一段时间与人们共同相处、交流后,他才过上了正常人的生活。

没有正常的交往,缺乏相互间的沟通,人不仅不能从自然人发展为社会人,而且也难以在社会上正常地生存与发展。有人可能会说,一些人对社会现实产生反感,厌倦了人与人之间的交往,想学习古代的隐士,去过隐居生活,认为切断与外界的正常交往,似乎能证明即使不与他人交往,照样能够生活得很好,甚至更好,这样的想法显然是站不住脚的。第一,很多古代的隐士其实并没有与他人断绝交往,无论是陶渊明自己的“结庐在人境,而无车马喧”,还是他所描绘的“黄发垂髫,并怡然自乐”的世外桃源,都说明了人际交往的存在。他们的“隐”无非是用一种更加淳朴和自然的交往,代替社会上日益世俗、钩心斗角和糜烂的交往而已。第二,就算有“日出而作,日落而息”的隐士存在,但是其归隐之前,已经通过正常的社会交往,学会了必要的生存手段,隐居生活虽无大量的社会交往活动,但与少量家人的交往仍会存在。人类学家告诉我们,人类是一种有缺陷的动物,跑不如马,力不如牛,攀缘登高不如猴,捕食动物又不如狮子、老虎,且没有皮毛可御寒。与其他动物相比,人类依靠遗传的生存本能十分有限。然而,人可以依赖的是他的思想意识,这种思想意识为人提供了大量可借用的自我防卫与生存的手段,而人类直至个体人的这种思想意识的形成与发展,正是人与人之间频繁沟通的结果。

总之,人通过广泛的社会交往,接触了各种类型的人,从中了解和认识社会,同时发展着自我。人实际上是一种“交往内存在”,人不仅凭其自身而成为人,而且只有在互动交往中才是真实的人。人的社会交往与沟通能弥补人生存和发展过程中能力的不足,减少孤独感,满足人生存与发展的需要和归属感。人

通过交往结成了一定的社会关系,这种关系涵盖着丰富的内容,诸如生产关系、政治关系、法律关系、道德关系、经济关系、情感关系……这些关系纵横交织成一张巨大的网,人就生活在这张网中,失去这张网,人就无所依赖、无可归属。

再进一步说,交往使人实现社会化并不是一句抽象、空洞的学术话语,而是有其具体、实在的内容的。首先,人通过交往实现社会化,使其获得社会生活的基本技能。社会技能是以人的能力为基础形成的,是人们运用知识去完成具体的社会活动的一种行为方式。人所需要的知识和技能,只有在与人的交往合作中,在人群的互动学习过程中才能得到,人的知识与技能也只有人群中通过不断的实践应用才能巩固、提高。人的社会生活是丰富多样的,需要的知识技能也是多样的,无论是日常生活自理的技能、创业谋生的技能,还是与人合作、与人竞争的技能,都离不开与人交往过程中不断的学习、反复的实践与总结提高,离不开相互的交流与理解。其次,人通过交往不断地了解社会规范,形成自觉遵守社会规范的意识。社会规范主要包括法律规范、政策规范、组织规章、道德规范、风俗习惯等,它虽然种类繁多,却绝不可能通过遗传由一代人传至下一代人。个体从最初了解并学会遵守社会规范,进而形成自觉遵守社会规范的习惯与意识,只能通过交往,经由社会化过程才能实现。人在交往过程中了解他人的需求与愿望,懂得怎样才能维护自己的尊严,同时又满足他人的需要;在与他人的交往中懂得如何克制自我、约束自我才能维护群体的共同利益;在交往过程中体会到因违反社会规范而遭受惩罚的滋味,从而能自觉主动地维护社会规范。第三,人通过交往才能接受社会性的价值观,才能确立合乎实际的生活目标。人的价值观是人在交往的过程中逐步确立的,人在与他人的不断交往沟通中才能清楚地意识到怎样的行为是合乎价值标准的,这种价值标准既有社会公认的,也有局部

环境中人们赞同的,还有个体所特有的。无论是怎样的价值标准,都会在与一定的人群相联系后产生作用,即便是个体独特的价值标准,也只有在与他人的交往中才能意识到这种独特性。有时人们之所以坚信自己的价值标准,并坚持以此确定自己要追求的生活目标,就是因为他们在经过交往后发现自己的价值标准比他人的更正确、更实际。总而言之,人通过交往,使自己成为社会人,并且使自己在丰富的社会关系中成功地生存与发展。

## (二) 交往对人的生理和心理健康有着重要作用

医学界的有关研究发现,人的生理疾病有时与人的交往有很大关系,有的疾病就是因交往直接引起的。特别是那些个体情感活跃,但情绪稳定性差、容易接受他人暗示的人,对交往中带来的刺激异常敏感,他们富有幻想,容易通过联想、暗示和自我暗示发生某种疾病。曾有一位癱瘓病人,他在空中作业时摔下来,当时还能自己走向宿舍,并无其他伤害,只是过了几天,感到双膝关节不适。他在“我的腿一定是摔坏了,不能走路了”的自我暗示下,不久果真致癱住院。入院后,听到有医生怀疑他因摔伤而引起器质性损伤,并告诉他可能会引起尿失禁。后来,他果真出现了“尿失禁”,但他不懂得尿失禁的临床表现症状,以为尿失禁就像小孩尿床那样,于是每天尿一次,把褥子都尿湿了。<sup>①</sup>生理疾病既可因交往不当发生,也可以通过社会交往传染。曾有报告称,某一年春天,35名在同一个电脑中心工作的人突然病了,他们所报告的症状几乎相似:头痛、恶心、呼吸困难以及泪流不止,同时这些人都抱怨说工作环境中有一种奇特的烧焦似的味道。有人说这是一个神秘气体导致的突发事件。但

---

<sup>①</sup> 参见张伯源、陈仲庚著:《变态心理学》,北京科学技术出版社1986年版。

医生与环境专家来调查后,并没有发现任何可疑的因素。为了消除人们的疑虑,专家向工人们解释说附近发电厂的浓烟是事件的罪魁祸首,结果,这场“传染病”很快就被控制住了。另有一例报告,1983年在以色列占领的约旦西方银行区,正面临军事冲突之时,当地的阿拉伯人突然得了一场集体疾病。在一天之内有300多名女学生被送往医院,她们大部分为10来岁的女学生,其诉说的症状主要是头昏、胃痛、眼花等。当地人指责是以色列士兵下的毒,但事实上以色列士兵并无此举。这两起事件实际上是一种“集体歇斯底里症”现象,其中的第一位发病者通常是严格社会隔离者,没有朋友,也很少和外界交往,并且可能有昏厥的历史,这种病能迅速通过群体中的交往散布到其他成员。虽然这种病与当时社会环境的压力有很大关系,但是社会交往构成了直接诱因,并从中起到了推波助澜的作用。<sup>①</sup>当然,因为交往而引起的生理疾病,或通过交往而传染生理疾病,在现实生活中并不多见,然而交往的确对人们的生理有很大影响。人们常会有这样的经历:在与群体成员交往中怯场时,心跳会加速,血压会上升,甚至会昏厥;在社会场合中羞涩时,脸会涨红,呼吸会急促;当我们从电视里看到中国奥运健儿站在领奖台上,高奏国歌时,我们会热血沸腾、脸颊发烫等等。这些表现都是因人的社会交往引起的。有些心身性疾病的治疗,还少不了某种交往的帮助,所谓“心病还需心药医”。

人的交往可能对人的生理产生明显影响,但它对人心理上的保健作用则更为重要。人的心理性需要是多种多样的,美国心理学家马斯洛的需要层次理论中就包含有交往的需要、自尊的需要、自我实现的需要等,这里的交往需要,就是个人与他人交流思想感情、沟通信息的需要。人从出生之日起就有想与他

<sup>①</sup> 参见侯玉波编著:《社会心理学》,北京大学出版社2002年版。

人亲近交往的愿望,希望得到他人的关心爱护、支持合作,这种需要是人的本能性的高层次的精神需要。随着人类社会的发展,沟通传播的工具、媒体越发达,人们的沟通需求也越强烈。如果人被绝对隔离,被剥夺了交往的权利,经一定时间后便会产生恐惧感和类似焦虑症发作的情感,隔离的时间越长,产生的恐惧感和焦虑感就越强烈。沙赫特(1959)曾设计了一个简单的实验来验证人对于交往、归属的需要。他选择了两组人,告诉一组说,他们要遭到一次强烈的电击。告诉另一组人说,他们要受到一次轻微的电击。他们在实验时可以选择自己单独等候,也可以和别人在一起等候。结果,第一组有63%的人表示要和别人在一起等候,而第二组人中要求这样做的人只有33%。当他们作出选择后,实验便告结束,谁也没有受到电击。<sup>①</sup>这一实验表明,人有亲和的需要,当心理上发生恐惧时,更需要和他人在一起。人都有归属的需要,通过彼此间的相互交往,可以诉说个人的喜怒哀乐,增进成员间的思想、情感交流,产生相互依恋、相互安慰的感情。我国天津市心理卫生学会对部分退休老人的精神生活状况作过调查,调查结果显示:有些人退休之后,很快变得反应迟钝,明显衰老起来。他们抱怨精神生活极度空虚,因为退休后与人交往、沟通的机会大大减少了。他们对社区所提的建议中,最多的便是让社区为其创造便于交往、沟通的环境。这从一个侧面表明,交往、沟通对人的心理保健具有重要作用。

交往对于人的心理保健的重要作用不仅在于能满足其基本的心理需要,还在于能够使人的各种情绪得到表达和宣泄,从而使喜悦更加喜悦,使悲伤得以减轻,并使人拥有幸福和舒适的感觉。人在社会生活中不可避免地有各种喜怒哀乐,当一个人在欢喜、快乐的时候,总希望告诉他人,希望他人也能与自己一样

<sup>①</sup> 参见时蓉华著:《新编社会心理学概论》,东方出版中心1998年版。

欢喜、快乐,因为他人的愉快情绪会反过来感染自己,从而使自己更加快乐;当一个人在愤怒、悲哀的时候,也十分希望把内心的悲伤告诉他人,并希望他人能理解其痛苦的心情,这时,他人在成为倾诉对象的同时,在很大程度上也成为其同情者,这十分有利于其心理压力的释放,有利于其情绪的平静,从而增进心理健康。人际交往与沟通还能很好地减轻人们心理上的焦虑和紧张感。人们在日常生活和社会活动中,不免会经常性地遇到一些难题,受到一些冲击,或者面对一些危险情况等,这样就会产生某种程度的焦虑感和紧张感。一旦焦虑和紧张达到相当的程度时,人的认知水平会出现反常,身心反应能力下降,甚至导致身心疾病的出现或加重。这时,若能通过恰当的交往与沟通,会明显减轻人的焦虑和紧张感。比如说,一些得了癌症的病人,往往会极度焦虑、紧张甚至绝望,当他遇到理解人、尊重人的医生,并获知只要积极、及时地治疗,树立战胜疾病的信心,癌症是可以治愈的,他内心的焦虑和紧张感就会大大减轻。尤其是他若能加入癌症病人的某种群体性交往活动,从相互的安慰中降低焦虑程度,从他人战胜疾病的事例中获得希望和勇气,就有可能从十分焦虑、紧张的消极心态转向从容、自信的积极心理状态,自觉、主动地配合医生的治疗,最终战胜癌症或大大减轻病情。总之,交往与沟通的心理保健功能是十分明显的。

### (三) 交往可以改变人的行为方式并促进人际关系的协调

人的行为方式的形成受许多因素的影响,其中交往活动对人的行为方式的改变具有重要作用。美国心理学家格京(1965)曾做过一个实验,发现被试者的自我表现多半与自己的交往对象的表现相似。实验者先请被试者作一次自我介绍,描述自己并评价自己是怎样一个人、有什么特点等,实验者把它们记录下来作为原始材料。一个月以后,实验者安排被试者与实验者的一个同伙交谈,交谈是一个个地进行的。实验者同伙与

其中一半的被试者谈话时,故意表现出自高自大、自命不凡,处处表现自己,夸口自己有什么优点;但他对另一半被试者谈话时,故意表现得十分谦虚,过于自卑,常常讲自己的不足,什么也不如别人。然后实验者要求被试者向对方介绍自己的情况,进行自我表现。此后,实验者将这两组被试者的自我介绍、自我描绘进行了比较,结果发现,被试者的自我表现在很大程度上受交谈对象的影响。当实验者同伙做自我夸张的介绍时,被试者的自我描绘与一个月前的自我描绘相比出现了许多优点;而当实验者同伙表现得十分自谦时,被试者的自我描绘则更多地谈自己的不足与缺点,而忽视了自己的优点。实验表明,在一个陌生的环境中,当个体不知道怎样表现自己的时候,往往会把交往者作为自我行为表现的一个参照对象。<sup>①</sup> 在日常生活中(比如学校中),个体的行为方式常常也会不知不觉地模仿他人、参照他人,尤其是自己比较喜欢、比较尊敬的交往对象,对自己行为方式的影响就更大些。所谓“近朱者赤,近墨者黑”,也就是从一个侧面反映了人的交往对象对其行为方式(这里主要是道德行为方式)的影响。

人际交往对人际关系的协调又是非常重要的,有时不良的人际关系正是缺乏积极的交往导致的。2004年3月15日,涉嫌杀害四名同学的公安部A级通缉犯马加爵被抓住了,人们不禁要问:为什么马加爵在临近大学毕业之际残忍杀害四年来朝夕相处的同窗?一个受过高等教育的大学生何以如此地心狠手辣?知道马加爵的人都觉得他这个人性格内向,很少与人交往,没有多少朋友。但他比较懂事,从不与人争吵,从小学到高中,学习成绩都很好,并且爱好打篮球。2000年,他以优异成绩考入云南大学。据同学介绍,寡言少语的马加爵曾试图改变自己

<sup>①</sup> 参见时蓉华著:《新编社会心理学概论》,东方出版中心1998年版。

孤僻的性格,与同学融洽相处。他学着与其他同学一样开玩笑,但往往弄巧成拙,反而让大家觉得他很可笑。不能被别人接纳的他开始变得不羁与反叛,甚至变得有些神经质,脾气也越来越暴躁、乖戾。有时大家在寝室里说笑,他会认为笑声中包含着对他的嘲弄,为此常常动怒、吵架、摔门。逐渐地,他说话的次数越来越少,发脾气的叫声越来越大。慢慢地,他与室友的关系日益恶化,直至最终走上了杀人这样的罪恶道路。从马加爵的案例中可以看到,因交往方面的问题而带来的人际关系恶化已相当严重,不得不引起我们的高度重视。积极的人际交往,通过相互的沟通理解,不仅会化解许多冤仇,而且能形成人与人之间的行为规范,促进人际关系的协调。古代战国时期的廉颇与蔺相如不和,沟通后廉颇醒悟而甘愿负荆请罪,并从此与蔺相如成为挚友;唐朝时期李光弼与郭子仪有隙,通过沟通,李光弼感动得执手泣涕……这些故事都表明了沟通对协调人际关系的重要作用。更重要的是,交往与沟通会形成人际行为规范,协调人际行为。人在社会中生活,都希望有充分的行为自由,在不妨碍他人自由的同时,也不允许他人侵犯自己行为的自由。然而,绝对的个人行为自由是不存在的。在很多情况下,一个人自我行为的自由是以他人行为的自我约束为条件的;反过来,一个人对自己行为的适当约束能为他人行为的自由提供保障。因此,人与人之间为了保持平衡,避免冲突的发生,通过相互交往与沟通,逐步形成了一些行为规范和公约,这些规范和公约又通过人际交往与沟通传达信息、互通有无。通过交往与沟通,人与人之间对这些规范、公约的认同和理解程度提高了,从而促使人们的行为相互协调,也使个体行为获得了相对自由的空间。在学校环境中,学生之间的交往与沟通有助于促进学生行为的规范化,形成良好的班风、校风和社会气氛,使学生周围的人际关系处于和谐、稳定、有序的状态之中。不仅学生之间的交往能带来许多有

益于协调的结果,而且师生间的交往也是非常必要的。随着师生之间交往频率的增加,相互之间沟通的深度也会增加,师生之间的亲密关系也能得到发展。总之,人与人之间通过积极的交往与沟通,会不断增进人际间的相互理解与认同,会促进人们行为的一致性和协调性,从而形成和谐的相互关系。

#### (四) 交往既寓于文化之中,又促进社会文化的发展

从文化的角度来看,人通过交往实现社会化的过程就是人类长期积累的文化成果延续和传递的过程。人要在社会中得以生存和发展,必须经过社会化,掌握一定社会的语言文字、行为准则、人际交往和生产劳动的知识技能,从中受到文化的浸染和全面熏陶。社会化的实质就是社会文化的教化过程。在人的社会化过程中,社会实现了文化的延续和传递转移,完成了世代交替。“文化转移并不是简单的机械的传递过程,并不是历史重复,而是通过社会的文化教化和生活实践而形成的不断实现的创造发展过程。”“文化寓于人类创造的社会物质和精神财富中,寓于人类社会关系和交往之中,寓于每个成员的生产、生活和社会交际的行为之中。”<sup>①</sup>人们最初是通过口耳相传,靠言传身教,把文化传承下来的。可以说,最原始的文化传承就是在人的交往、沟通中进行的。文字发明后,就用文字记载和其他各种有形、无形的工具,通过精神上的沟通传递文化。文化与沟通有着密切的联系,具有文化功能是交往、沟通的自然属性。人通过语言文字进行交往与沟通,而语言文字本身正是在交往中产生的,并通过交往而发展的。语言文字是人类文化的符号和载体,语言文字的传承方式是文化传承的基本形式。正是因为人类能够通过语言文字相互交流,并用文字来保存、传递人们的思想,

<sup>①</sup> 袁祖社:《文化与人的社会化的关系探究》,《福建学刊》1997年第6期。

人类才有可能创造出各种精神文明成果,文化也才能一代一代地传承下来。

人际交往的文化特征还可以从对交往空间的态度上体现出来。霍尔(1959)通过对阿拉伯人、德国人、日本人和英国人的观察,认为人际交往空间的应用因文化差异而不同。日语没有和“私人领域”相当的词,日本人把“私人领域”仅仅理解为个人住宅及私人场所,把这个领域看成是固有的地盘,对任何人的入侵都表示反感,但他们又很喜欢和其他人挤在小小的空间里。而西方人则把“私人领域”看成是随时存在于人体周围的一定区域。阿拉伯人和日本人一样,有群聚于狭窄区域的习惯,他们在公共场所互相靠近,即使在自己宽敞的住宅里,也不愿意单独待着,而喜欢与他人挤在一起。而德国人由于有一种特别独特的自我意识,所以他们愿意与外人保持一定的距离,以保护“私人领域”。德国人心目中的“私人领域”是一个包围起来的、与任何人不相共处的具体区域。英国人的“私人领域”则是通过严谨的人际交往来加以保护的。虽然我们不能说这些文化上的差别完全是依靠交往而形成的,但是我们可以说交往至少在其中起了极大的作用,交往包含着明显的文化特征。

人类社会一定的交往方式,总是包含了一定的文化因子,因此交往的过程,实际上是人类文化保存、交流、碰撞、传递和创造的过程,促进着人类社会文化的发展。这里,交往对于文化的传递有着特殊的意义。一般而言,文化的传递可以从两个层面上来分析,一是文化的保存和维持,即文化在时间上的延续;另一个是指文化在地域上的扩散,即在空间上的流动。每个民族都有体现自我特征的文化,每个地区也都有自己的地域文化。德国思想家斯宾格勒曾把人类历史划分为八个独立的文化:埃及文化、印度文化、巴比伦文化、中国文化、古典文化、伊斯兰文化、西方文化(浮士德文化)和墨西哥文化。这些不同类型的文化

主要通过上下代人之间的共同生产、生活、教育、交换、消费、对话、风俗礼仪活动、道德训诫、舆论等交往方式进行传递,从而使文化一代一代地得以保存和维持。同时,文化在地域空间方面的传播途径也是相当广泛的,如迁徙、通商、战争、教育与学术交流、旅游、体育竞赛、访问演出、光纤通讯、卫星传播等多种方式,为文化的传播提供了途径。在古代,迁徙、通商、战争、宗教活动和留学曾经是文化传播较主要的方式,而在当代,由于人们交往方式和手段的多样化,文化的横向传播变得更为频繁和复杂。当然,交往对于人类文化发展的作用不仅仅在于传递、维系,而且也是对原有文化的不断补充、选择、丰富和创造。有人认为,自然科学中发现的真理是放之四海而皆准的,自然科学的交往系统完全摆脱了文化习俗的制约,因此,自然科学家之间的交往已经脱离了文化的关系。但事实并非如此。学者斯诺曾经根据英国剑桥大学的现状,提出“科学文化”和“人文文化”的说法,并认为在剑桥自然科学家和人文学者之间形成了一道难以跨越的文化鸿沟,说明两者存在交往圈子和方式的文化差异。但事实上这种说法是不确切的。数学和科学的符号同样是人类文化传统的结晶。首先,要学会一种数学或科学语言,我们必须进入那个专业的文化圈子,尽可能地抛弃那些日常用语中不够纯粹的、带有自然色彩的语言,否则我们就根本无法和这个圈内的人展开对话,也不可能真正成为拥有该专业文化的“文化人”。<sup>①</sup>其次,即使是自然科学家之间的交往也需要遵循一定的规则,这些规则本身就是文化的重要组成部分。这些规则可以是如下一些内容:(1)普遍性原则——科学应当是没有国界的;(2)公有性原则——科学知识应当是为人类所共有的;(3)有条理的怀

---

<sup>①</sup> 参见钱伟量著:《语言与实践——实践唯物主义的哲学导论》,社会科学文献出版社2003年版。

疑——科学崇尚合理而有依据的怀疑与批判；(4)无私利性原则——科学家从事种种科学研究应当是出于追求知识而非追逐个人私利的动因。

尽管数学和科学的语言与规范的确是跨越一定的地域和民族文化的,但它们绝对没有跨越某一领域人类所拥有的文化。所以,任何人与人之间的交往,无论是从时间上看还是从空间上看,都是传递和创造人类文化的重要途径;没有人际间的交往,人类便没有文化的传承与发展,也就没有了人类社会。

#### (五) 交往是人类社会存在和发展的重要基础

《圣经·创世记》第十一章记载,天下人的语言最初是统一的,人们彼此商量要建造一座通天塔。上帝担心他们因此会永远团聚在一起,无所不能,就下去打乱他们的口音,使他们彼此语言不通,最终分散各地,这座巴比伦的通天塔最终半途而废了。这虽然只是一个传说,却形象地说明:当人们能够使用某种共同的语言进行成功的交往时,便拥有了“通天”的实践能力;而当人们因为没有交往,或者交往失败,无法凝聚和团结在一起的时候,就彼此分散,成为任人放牧的“牛羊”。若果真如此,就会出现家难成家、国将不国、各种社会团体土崩瓦解的情况,社会也就难以存在下去了。

杜威认为:“社会不仅通过传递、通过沟通继续存在,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,而沟通是人们达到占有共同的东西的方法。人们住地相近并不成为一个社会,一个人也并不因为和别人的距离相距很远而不在社会方面受其影响。一本书或一封信,可以使相隔几千里的人们建立起比同住一室的住户之间存在的更为紧密的联系。甚至为一个共同目的工作的个人也不构成一个社会群体。一部机器的各个部分,为着一个共同的结果

而以最大限度的相互合作运转,但是它们并不形成一个共同体。然而,如果他们都认识到共同的目的,大家关心这个目的,并且考虑这个目的,调节他们的特殊活动,那么他们就形成一个共同体,但是这必将牵涉到沟通。每个人必须了解别人在干什么,而且必须有办法使别人知道自己的目的和进展情况,意见的一致需要沟通。”<sup>①</sup>

有人会认为,个别类人猿也可以完成许多其他同类无法完成的任务,如制造工具,习得简单的人类语言等。但是,我们必须指出,类人猿的这些行为只能存在于它自身的活动范围以内,它没有办法通过像人类一样的交往方式和途径把这些技能传递和保存下去,从而对整个种属产生根本性的影响。而人类恰恰能够通过符号的互动和交往,来巩固和传播自己的新成果,使其在自身个别生命结束之后,那些技能依然能够存在下去,并广泛流传。因此,如果人类没有交往,不但无法形成这些交往的符号,也不能把自身习得的技能、语言等一代一代地往下传,不能通过一代又一代的累积、改造使之趋于完善,这样的话,人类与其他的动物群体就没有多大的区别了,人类社会也就没有存在与发展的基础了。

总而言之,人与人之间的交往、沟通,其社会作用与价值是无所不在、无时不有的。人们依靠交往而进入社会,社会依赖交往而存在与发展。人类的历史因交往而延续,人类的文化因交往而繁荣。可以说,人与人之间的交往、沟通是人类社会最基本的活动方式之一,也是人类社会生命力的源泉。

---

<sup>①</sup> [美]杜威著,王承绪译:《民主主义与教育》,人民教育出版社2000年版。

## 二、交往与沟通的教育价值

教育作为一项特殊的人际交往活动,有其特殊的目的。但是,从另一个角度看,教育活动中教师与学生交往的意义和价值也就是交往所具有的一般社会作用在教育这一具体领域中的特殊体现。教师和学生、学生和学生之间的交往与沟通,会对学生各个方面的成长与发展带来直接的重要影响。

### (一) 师生交往的认知功能

首先,师生交往本身包含着认知的目的。人们在社会生活中进行的诸如生产、商业、聊天休闲等交往,都有自身较为明确的目的存在,在这些交往中体现的所谓认知功能,只能作为实现交往目的的手段和工具而已。而教育则不然,特别是在目前的学校教育中,发展学生的认知能力是师生课堂交往的一个重要目标。有的学校和教师正是把师生交往的认知功能过于强化,甚至将促进认知作为师生交往的唯一功能,过分关注学生对知识的认知,而忽略了学生的情感与道德方面的需要,因此遭到批评。但我们并不因此而否认师生交往认知功能的重要性。

其次,师生交往是对学生认知的内容作了一定的选择,交往内容的次序也有一定的编排和处理,交往的形式也作了相应的加工和创新。相对而言,这种交往内容与方式比较符合学生心理发展和认知发展的特点,有利于学生循序渐进,不断提高其认知能力和水平。

再次,在教育科学领域中,有许多教学理论主要是围绕如何发展学生的认知这一主题来展开论述的。如布鲁纳的结构主义教育理论、布鲁姆的掌握学习理论、赞可夫的一般发展教学理论等,这些理论十分关注教学活动中的师生交往,为教师通过教学活动促进学生认知的发展提供了科学依据和理论支持。而且,在教育领域很多有效的教学原则也和发展学生的认知有密

切的联系,如启发式教学、循序渐进教学、因材施教教学等。这些理论原则为教师恰当地和学生交往、积极促进学生认知能力的发展提供了指导。

还有,从师生交往的主体来说,教师一般都经过相应的教育训练,学习并掌握了教育学、心理学、社会学等有利于促进学生情感认知发展的理论知识,并且具有一定的发展学生认知能力的实践经验;而学生由于意识到自身认知能力的发展将作为评价自己学习成果的重要依据,因而不问他们本身是否具有足够的参与学习的内在动机,认知能力的提高无疑会成为多数学生学习的一个外在动机。此外,对于学生来说,通过师生间的交往,自己不仅学到了学习的内容,而且掌握了伴随着学习内容而产生的学习策略和方法;不仅学到了教科书上规定的显性认知能力,而且学到了我们无法用语言表达的隐性知识(缄默知识)。

最后,还有一系列的学校规章制度与行为规范,它们从一个侧面保证学生通过与老师的交往、与同学的交往提高自己的认知水平。学校的这些规范,有的是明文规定的,写进了学生守则,如上课要专心听讲,提问或回答问题时要举手等;有的是隐蔽的,当有人违反它的时候,我们才能感觉到它的客观存在。试看这样一个例子:一位教师请学生朗读课文,那位学生的声音很轻,教师忍不住说:“你念得太轻了!像这样的声音全班没有人会听得到。”全班学生鸦雀无声,虽然绝大部分同学都听到了那位读课文同学的声音,但是一条无形的规范在告诫他们无须站起来说实话,大家也明白教师的意图在于批评那位同学念得太轻。如果,这时恰恰有一位同学不懂得这个规范,也误解了教师的意图,站起来回答:“老师,我能听到他念书的声音。”这么一来,教师前面说话所要达到的预期目的便会打折扣。这里,提高学生对于隐蔽存在的某种规范的认知能力,也是师生交往要达到

的目的之一。虽然,有的学者不断指出,现有学校中师生交往的一些规范和制度,并不是发展学生认知的最好方式,但是要发展学生的认知,必然需要一套比较有效的规范和制度存在。当我们能够发现更好、更有效的师生交往规范时,我们就应将其应用于学校之中。我们应该充分利用师生交往的教育功能,在提高学生对于知识本身的认知能力的同时,提高其对于有关规范的认知与批判能力。

## (二) 师生交往的情感功能

成功的师生交往会对学生的感情产生积极的影响,反之,则不然。美国心理学家安德森(H. Anderson)在关于师生交往的研究中指出:当教师倾向于命令、威胁、提醒与惩罚的“控制型”的交往行为时,学生对于学校的作业显出较多的困扰,对于教师的管理较为顺从,但有时也有较为激烈的对抗,而当教师的交往行为倾向于“综合型”时,即对学生表示出同意、赞赏、接受与有效协助时,学生就能自发解决问题,而且也乐意为团体贡献力量。<sup>①</sup>

教师与学生的交往之所以会对学生情感发展产生巨大的影响,原因有这样一些:

其一,教师与学生接触机会较多,时间较长,所谓“日久生情”;同时,教师和学生交往过程中,与其他的交往主体相比,具有更大的专业性、可靠性和吸引力,因此学生往往对教师更多地出现情感上的依赖。美国著名社会心理学家霍夫兰(C. Hovland)提出一种以信息交流过程为基础的态度改变模型——说服模型,其有效性得到了社会心理学界的公认。他认为,说服者的专业性、可能性和吸引力都是影响被交往对象态度转变的重要因素。所谓专业性,主要是指说服者身份具有令人

<sup>①</sup> 参见佐斌著:《师生互动论》,华中师范大学出版社2002年版。

信服的权威性。教师虽然不一定是专家,但是,无论是在专业知识水平上,还是在为人处世上,他的知识总比学生渊博,他的经验总比学生丰富,他并且也经历了学生时代,在学生心目中具有较大的“专业性”这一点是无可否认的。所谓可靠性,是指交往的目标对象对说服者的信任程度。教师在与学生的交往过程中,要成功地实现教育目标,无疑需要向学生表明,教师的一言一行虽然不一定是正确的,但总体上是可靠的。一般来说,教师掌握着学生是非曲直的评判权,学校和课堂中的显性和隐性规范又支持着教师话语的“可靠性”感觉。尽管在教育研究领域,有的学者对教师在学校里、在课堂中所传授知识的可靠性提出过质疑,但他们还是无法否认师生交往过程中的“知识”和其他交往过程中的“知识”相比,还是具有一定可靠性的,否则,学校与课堂教学中的师生交往便会失去它的特定意义。所谓吸引力,是指由于教师具有一定的教育学、心理学方面的知识,又有相当的教育实践经验,对于交往的内容、方式都已经相当熟悉,在师生课堂交往之前,又往往做了详细而充分的准备,特别是那些富有人格魅力的教师,对学生还是很具有吸引力的。

其二,过去,我们的学校教育活动和教育研究中,过多地把目光投向学生认知能力的发展和提高方面,对学生情感发展的研究也多半是为发展学生的认知服务的。就如教育心理学中著名的“罗森塔尔期望效应”所描绘的:希腊神话中有这样一个故事,塞浦路斯一位王子皮格马利翁用象牙雕刻了一位美女,雕刻时他倾注了自己的全部心血和感情,雕成后又每天捧在手中,用深情的目光注视着。时间久了,忽然有一天这个雕刻的美女竟然有了生命。受这个故事的启发,1968年,美国心理学家罗伯·罗森塔尔和雷诺尔·贾可布森进行了一项著名的实验,取得了出乎意料的效应。他们把这种效应称为“皮格马利翁效应”,人们也称之为“罗森塔尔效应”。罗森塔尔的实验表明:—

个人对另一个人的智慧成就的预言,会决定另一个人的智慧成就。在实验中,他们随意抽取一组一年级的学生,然后告诉这些学生的教师,称这些学生经过特别的测验被鉴定为“新近开的花朵”,具有在不久的将来产生“学业冲刺”的无穷潜力。以后,师生们在各方面对他们另眼相看,老师则给予积极恰当的引导。这些学生不知不觉地受到感染,自尊心、自信心倍增,各方面分外努力。结果发现,当教师期待这些学生表现出较高水平的智力进步时,这些学生果然在一段时间后取得比对照组学生高得多的智商分数。研究者解释说,这些学生的进步主要是教师期待的结果,即这一效应就是由对教育对象的尊重、信任、热爱和对其更高的人际期待而产生的“罗森塔尔效应”。虽然该实验包含了教师怀着积极期望和学生交往,对学生的各方面都会产生积极的影响,但重点还是落到了学生认知能力(智商)的提高上。现在人们越来越认识到,积极的情感和健康的心理也是教育所应追求的重要目标之一。教育者和教育研究者们已经对“情商”(不仅仅是智商)有了充分的注意,因为“情商”实际上在很大程度上制约着智商的表现,学生的成长与发展远不是限于认知能力方面,其情感方面的品质对其一生的成功与失败起着某种关键性作用。因此师生交往中学生情感发展问题有时成为教师们注视的焦点。

其三,学生进入学校,不仅带来了对学习知识的需要,也带来了特定的情感上的交往诉求。相对于成人,青年学生的情感易感性和波动性并存,内隐性和外显性俱在,并且起伏波动较大,具有不成熟的特点,特别需要教师通过交往加以呵护和引导。对于许多大学生而言,进入大学时的兴奋心情总是夹杂着寂寞感,因为必须离开家人及其原先熟悉的同学、朋友,并对于重新面临的社会生活感到焦虑。为了了解大学生入学后个人生活的改变,卡特娜在一项研究中发现,刚进入大学的学生在最初

的几周内,75%的人报告有寂寞的经验,40%以上的人报告说寂寞极严重,7个月之后,仍有25%的人感到寂寞。<sup>①</sup>应当说,不仅仅是大学生非常渴望能和教师交往,能向教师倾吐自己的心声,能够在把持不定的问题上得到教师的点拨和理解,其实中小學生也是如此。特别是近些年来,由于升学、竞争等方面的压力,许多学校还是过多地关心学生的学习成绩,家长们则除了关心子女的学习成绩之外,还注意其吃、穿、住等生活问题,而学生个体的情感世界、心理世界,几乎成了一块无人问津、无人理睬的荒地。不少学生因为长期缺乏与他人的积极的交流和沟通,固守于自己孤独的心理世界,其心理不是被严重地压抑,就是被严重地扭曲。如果师生间能开展真正的情感方面的交往与沟通,能够给学生以深切、真诚的情感关怀,使学生的心灵有个停泊的港湾,有个前进的方向,那么,学生所面临的情感问题是可以得到释放、疏导和解决的。

### (三) 师生交往的德育功能

关于人际交往的一般社会意义,我们已经知道通过交往可以导致一个人道德行为的改变,发展学生的品格和道德既是对师生交往的客观要求,也是师生交往的价值和意义所在。师生交往之所以能促进学生道德品格的形成和发展,可以从以下几个方面去认识:

首先,与发展学生的认知能力和积极健康的情感、个性一样,学生道德的养成也是师生交往所要达到的目的。从本质上讲,教育本身就包含了道德的因素,相反,培养个体的知识技能倒不一定是教育的应有之义。杜威认为:“当教育活动被理解成为从现实中隐退的经院生活时,个体的观念只要符合理性就可以了。但符合理性的观念可能毫无用处,顶多只能说是为教

<sup>①</sup> 参见侯玉波编著:《社会心理学》,北京大学出版社2002年3月版。

育作准备,不是教育。知识和观念如果不转化成为个人行为的情感、兴趣和意志,就不是教育。”教学具有教育性。把师生的交往活动和以培养学生技能的交往活动——培训区分开来,我们不是说培训一定不涉及受培训者的精神世界和思想品德的变化,但是,至少这些方面的变化并不是培训本身的目的和主题。在教育活动中,师生的交往把学生内心世界的塑造作为一个重要的主题。教育活动的道德性限定为师生间的交往活动染上了浓厚的道德意识,要求教师在师生交往过程中,努力实现对学生的道德发展产生积极影响。同时,德育也是教育活动中师生交往的一项不可推卸的重大责任。

其二,与发展学生认知能力不同的是,在师生交往过程中,教师对学生的道德影响不主要是通过具有明确目的的德育表现出来,而是更加体现在师生交往活动的过程中,表现为隐性的潜移默化的过程。如果说,通过师生交往发展学生的认知能力主要可以从教学的目的中得以明确阐述(当然,近年来关于“缄默知识”的说法,认为学生在课堂上学习的知识有很多是无法得以明确阐述的),那么,培养学生的道德品格似乎更应借助交往过程的隐性影响。在师生交往过程中,教师的行为举止、教师的情感流露、教师的爱憎表现,以及教师对学生行为的肯定、否定等,无形中给学生以启示,让学生理解了什么是正确的行为规范与行为方式,什么是应该批评或克制的行为,天长日久的师生交往让学生们比较自然地受到了道德的教育。可以说,师生交往对学生道德发展的作用表现为面对一系列具体的问题,教师对学生表现出了潜移默化的影响力。布伯尔认为:“在一门学科的整个教学中我能随意公开宣布我的教学意图,这样并不妨碍教学成果。大部分学生毕竟想要学习一些东西(即使不想学得太多),因此可能达成一种默契。可是,一旦我的学生觉察到我要培养他们的品格时,我恰恰就会受到那些最明显表现出真正

独立品格的学生的反抗。”“品格教育不能纳入课堂教学里,这还不够;也不能把品格教育隐藏在巧妙安排的休息时间内。……这种隐藏的动机,由于使教师失去他所具有的那种坦然直率的力量,也会对教师本身的行动起着消极影响。”“当教师无意影响他们时,他的蓬勃生机向他们倾注着,极其有力而彻底地影响着他们。”<sup>①</sup>布伯尔的说法或许显得过于绝对,但有力地揭示了师生交往中一种实际存在的现象:教师对学生的道德影响借助于教师对学生在交往过程中潜移默化的力量。

其三,在现实生活中的师生交往,有的并不真正重视对学生道德的影响,有的偏离了教育活动的道德主旨,异化成培训(知识与技能的训练),师生交往应有的道德熏陶和道德魅力被遮掩了。鲁洁先生认为,在当代唯经济、唯科学的文化和制度下,教育中的工具主义和功利主义日益加强,“当代教育中所存在的普遍危机,是对人的精神世界,特别是道德为核心的精神生活能力的丧失”。<sup>②</sup>樊浩先生也认为:“价值霸权对现代中国的伦理发展和道德教育产生了严重的不良影响,突出表现为物质主义、享乐主义、利己主义,以及由知识与德性分离而造成的人格畸形发展,直至导致人文精神尤其是伦理精神的失落。”<sup>③</sup>大学生中不同程度地表现出崇高理想的丧失、个人主义的过于泛滥、对人生和价值问题的迷茫和无助,这些应该引起我们足够的重视。我们在讨论师生交往与沟通问题的时候,一定要把道德作

---

① [奥]布伯尔:《品格教育》,选自《现代西方资产阶级教育思想流派论著选》,人民教育出版社1980年版。

② 参见鲁洁:《教育的返本归真——德育之根基所在》,《华东师大学报》(教科版)2001年第4期。

③ 樊浩:《应对“全球化”的价值理念及道德教育难题》,《教育研究》2002年第5期。

为交往的重要主旨之一,注重师生交往过程中潜移默化的道德影响力。总之,积极发挥师生间交往的道德力量,是师生交往的意义和价值所在,特别是在现代的教育活动中,这一功能更显得突出和重要。

#### (四) 师生交往的育人功能

师生交往的认知功能、情感功能、德育功能最终都体现为对学生的教育,都要落实在学生的成长、发展上。所以综合地说,师生交往具有明显的育人功能是毫无疑问的。

当然,从育人的角度看,师生交往的作用还可以作适当展开的阐述。

我们前文在讨论交往的一般社会意义时,曾明确地指出了交往具有文化的功能,具有促进人的社会化的功能。这种功能在教育中的体现,便是对人的培育。从文化的视角看,交往本身具有文化的色彩,交往又对文化的传递、选择、创新、融合等发挥促进作用。而师生间的交往,因为与其他人际交往在目的、手段和内容诸方面的不同,可以说是把交往的文化功能更明显地表现出来。师生的交往对文化传递具有深层次的影响,通过一般的文化传播途径通常实现的主要是物质层面上的文化传播,也即表层文化的传播;作为深层次的文化,特别是精神文化层面上的东西(如价值观、思维方式、审美情趣等),不容易通过像通商、旅游、战争等途径传播,但在教育活动中通过师生的交往与沟通,深层次的文化便可以得到较有效的传播。如我们的学生留学国外,在与其导师的密切交往中,西方的学术思想、理论、文化价值观念等会被深深地吸取并带回国。这从一个角度看是交往产生的文化功能,但从另一个角度看,更是对人的一种培育功能,人就是在一定的文化熏陶下成长的。

师生间的交往对文化具有高度选择性,这可以从三个方面来看:第一,现实社会的文化过于复杂,学校和教师不可能全部

将其作为师生交往的目标或从师生交往的方式中展示出来。同时,社会文化的各个层面相互交织,关系复杂,即便是最聪明的学生,也无法很快领会其中的精髓。因此,教师不得不对交往的内容进行简化处理,选择那些基本符合社会发展和学生心理特征的东西作为交往的内容和方式与学生进行交往,使学生对所要学习的社会文化能够有较为深刻和全面的了解。第二,社会上的文化良莠不齐,精华与糟粕并存,师生在课堂交往中,并不仅仅是简化文化,还要清除不良的东西。对那些旧时代留下的糟粕和社会上存在的不良文化,学校和教师都要将之拒于门外,绝对不能以此作为师生交往的目的和内容。教师应力图向学生传授人类文明中的精髓部分,以达到教育的目的。第三,无论是教师或学生,他们的每个家庭和接近的亲朋好友都构成一个小社会。乡村或街道上的一群游戏伙伴,一个生产、经商的集体,一个俱乐部,从不同的社会团体到不同的地域与种族,都会有自己独特的文化。一方面,师生交往不可能在真空中进行,教师势必要对这些文化作出选择、调和,才能搬到课堂中去;另一方面,这些文化现象常常是缺乏系统性的,表现得杂乱无章,有的彼此重叠,师生交往中需要依据某一学科本身的前后逻辑对其作出选择和整理,并将其系统化,从而实现文化的育人功能。

师生间的交往具有促进学生社会化的功能,这种功能主要从班级的社会化功能中体现出来。在学生的学习生活与师生的交往活动中,班级这一特定组织发挥着十分重要的作用,学校教育对学生成长的影响,主要是通过班级活动实现的。首先,教师通常主要是在一定的班级里,通过和学生的课堂交往、课后交流等,对学生进行世界观、人生观、价值观以及理想道德等教育,引导学生正确处理个人与他人、与集体、与社会的关系,指导他们确立正确的人生目标,并为他们的学习生活能力、交往能力、社会实践能力的发展奠定基础,帮助他们成为适应社会发展和时

代潮流的社会成员。第二,师生交往在一定班级的教育、教学过程中展开,必然伴有相应的制度、组织和规范作保障,因而在实际上包含了一般社会交往的许多内容;与此同时,教师的言谈举止、衣着仪表等,都在向学生传递着一定的社会规范,对学生具有一定的约束力和同化力,学生在潜移默化的过程中形成了自己一定的社会态度和社会行为。第三,学生在班级学习生活中不断地培养着自己的社会角色。每一个学生,面对的是多个不同的教师,由于他们对各门功课的偏好程度不同,其学业成绩及在与教师交往过程中的表现不同,不同教师对他们的期待也是各不相同的。因此,在师生交往过程中,学生的角色不是单一的,也不是固定不变的。教师的不同评价与不同教学方式会使学生的角色发生相应的变化,这为学生积累交往经验、学习角色变换、提高担当特定角色的能力提供了锻炼和体验的机会。总之,班级中的师生交往对学生的成长具有十分重要的作用。当然,师生交往并不一定都是在班级里、在课堂上进行的,其他场合的师生交往也是大量存在的,师生的全部交往也不是必然具有上述意义和价值。但是,通过班级进行的师生交往毕竟在师生交往中占了主体地位,理应引起我们高度的关注。

从另一个角度看,师生交往不仅仅对学生的成长具有意义与价值,而且对教师自身的发展、自我价值的实现、品格道德的提升均有重要意义。从认知的方面看,教师在与学生的交往中,必然要求自己熟练掌握教学的内容,增强自己对学生认知发展水平的理解,对自己的已有认知经验不断进行反思和加工;从情感方面看,教师要首先塑造自己健全的个性品质,才能很好地对学生的情感产生体验和共鸣;从道德方面而言,教师必须有较高尚的人格,因为教师的言行在师生交往过程中对学生具有强烈的示范性,教师还需要在与学生的交往中不断了解学生的道德水准和个别差异,积累自己从事教育工作的经验。总之,师生的

交往实际上是一个社会和文化的互动,是活生生的情感对话,是一种充满生命活力的教育过程。在这个过程中,我们所看到的并不是教育学、心理学或社会学等理论的机械应用,而是一个真实的、生动活泼的教育实践活动,它对于学生的成长、对于教师的发展,都具有重要的价值。

## 第二章 交往与沟通的信息传递模型及其特征

人的社会交往实际上是人与人之间信息传递与理解的过程。人通过从他人那里获取有关信息,理解他人的信息含义,并且向他人反馈自己的有关信息,使他人也能了解自己、理解自己,这种人与人之间的相互了解、相互理解,便是实现相互沟通的体现。沟通是通过信息的传递以及对信息的理解实现的。

### 一、人际信息传递的过程与信息媒介

社会心理学认为,在人与人之间信息从发送到接收的过程中,包含以下基本环节:

信息的发送者。信息的发送者是人际沟通中主动的一方,他要与人沟通,就会把自己所了解的有关事实与自己对这一事实的态度告诉他人,同时,他也希望向他人提出有关的问题,以求从他人那里了解有关事件及其相应的态度。可以说,主动发送信息的一方是推动人际沟通的动力源。

信息的内容。信息的内容回答了“传递什么”这样一个问题,它取决于信息沟通的目的。信息的发送者并不是随意地、毫无目的地选择某些信息向他人发送,而是要根据某一具体的目的意图,对自己所把握的大量信息进行筛选、组合,然后从中选取符合特定沟通目的的相关信息予以发送。

信息的渠道与媒体。信息传递的渠道与媒体表明了信息传

递的方式、方法,换言之,它回答了信息是“怎样传递”的问题。信息传递的渠道与媒体是丰富多样的,不同的渠道与媒体会对特定信息的传递产生不同的传递效果,因此要根据信息传递的目的与内容进行恰当的选择与运用。

信息的接收者。人际沟通是有具体对象的,主动沟通的一方在发送信息时并不是漫无目标的,相反,人们往往是在确定了自己的沟通对象后才会选择相应的信息予以发送。对于不同的信息接收者,一般会选择不同的信息内容,并采用不同的渠道和媒体。信息接收者并不是完全被动的一方,他在接收到对方传递过来的信息后,要对信息进行分析、理解,并且将自己的理解或对所接收到的信息的疑惑反馈给对方,以求得双方进一步的沟通。在这个意义上,信息接收者与信息发送者的角色是互动的,而不是固定不变的。

信息传递的效果。信息传递的效果是信息传递过程本身的目的,它包含两个基本的方面:第一,传递的信息是否被接收了,在多大程度上被接收了,比方说是百分之百地接收了还是部分接收;第二,传递的信息是否被理解了,是否真正进入了接收者自身的信息系统。信息的接收与信息的接受是两个不同层次的效果体现。“接收”是信息表面上的到达,而“接受”则是对信息的消化与理解。

在以上五个基本环节中,最后一个环节“信息传递的效果”作为信息传递过程本身的目的,取决于前面四个环节。没有信息的发送者,信息传递就不会产生,其效果也就无从谈起;信息内容的筛选组合是否合乎沟通目的,信息传递的渠道和媒体是否恰当,对信息传递的效果有直接的影响;最后,信息接收者的身心状态与素质水平,又直接制约着对信息的判断与理解。

信息传递的效果对信息传递的渠道与媒体的依赖程度是很高的。信息发送者应怎样选择传递渠道与媒体?一定的信息内

容该由何种信息媒体承担最适宜？渠道的选择也需视媒体的形态而定，而信息接收者如何接收与理解信息也受其对信息媒体的熟悉程度的制约。因此，信息媒体在信息传递过程中有着十分重要的作用。

那么，人际信息传递媒体的基本形态有哪些呢？

根据有关学者的研究，人类社会的信息沟通已经历了以下三个不同的发展阶段：

个体信息阶段。在这一阶段，信息沟通的媒体形态主要有口头语言、手势和表情等非言语语言、手抄文字、图形、特定的声音、火光（如烽火台的火光）等。这类媒体形态的时空局限性较大，并且主要被用于社会个体之间的信息沟通。

社会信息阶段。在这一阶段，信息沟通的媒体形态有了重要的发展，书籍、报纸、期刊、电报、电话等成为人际信息沟通的有效媒体。这类媒体形态使人与人之间的沟通超越了个体之间的局限与时空的局限，加上个体信息阶段的可用媒体，人们进行信息传递的能力有了很大的提高，全球范围的信息沟通已成为可能。

大规模社会信息流阶段。目前，人类社会已进入大规模社会信息流阶段。在这一阶段，信息沟通的媒体随着科学技术的发展增添了许多新的内容，如无线电广播、电视、雷达、激光通信、手机短信、电脑、互联网等，从而使信息的储存、加工、传递、控制等进入自动化、网络化、全球化的新时期，人类信息沟通的能力空前提高，信息不仅流动更快捷，而且内容更丰富，全球范围信息沟通的规模迅速扩大。

从上述三个阶段看，信息沟通的媒体形态经历了从个体语言（包括口头语言与肢体语言等）到文本信息（如文字、图形等）再到电子信息这样的飞跃发展。但是，在人际沟通过程中，个体语言、文本信息与电子信息都具有独特的价值。比如，个体语

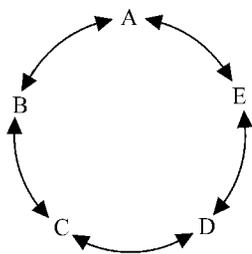
言,包括口头语言与肢体语言等,在人与人面对面的近距离沟通中作用特别巨大,它所承载的信息量不仅巨大,而且信息的展示方式比较直观、生动,人的语言信息与情感信息能较好地结合起来,因而具有很好的信息沟通功效。不管现代或未来科技如何高度发达,个体语言作为人际信息沟通的传统媒体与基本媒体,将具有永恒的价值。文本信息,无论是文字还是图形,不仅可以被远距离传送,可以随心所欲地延时传送,而且它还可以长期地甚至近乎永久性地承载特定的信息,并可以向需要沟通的对象反复地呈现,以增强信息传递的效果。电子信息则使信息储存的能力大大提高,信息传递的速度大大加快,使人们不管在地球的哪一个角落,都有可能与远在地球另一端的人实现即时的信息沟通。个体语言、文本信息与电子信息在信息沟通中的独特价值,要求我们充分注意三者的有机结合,自觉地根据信息沟通的目的与内容的具体要求,根据沟通对象与环境的具体特点,灵活地选择运用和综合运用。

## 二、群体中信息沟通的模型与人际信息沟通的基本单元及其沟通效果

### (一) 群体中信息沟通的模型

社会心理学家的研究表明,组织内部信息沟通的能力在决定组织活动方面起着重要作用,妨碍信息沟通的一切因素都会危害组织的活动。人与人个体之间的信息沟通,存在于组织群体内部沟通的网络之中,群体信息沟通的模型对于理解个体间信息沟通的过程具有不可忽视的影响。

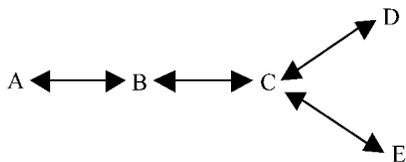
社会心理学的有关研究曾列举了群体中五种基本的沟通模型,它们是环型沟通、链型沟通、Y型沟通、轮型沟通和全通道沟通。如下图:



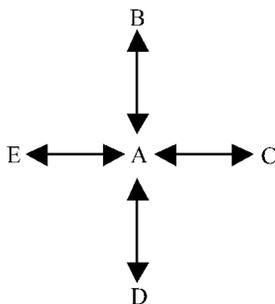
环型沟通



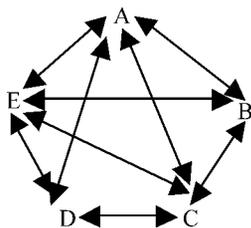
链型沟通



Y型沟通



轮型沟通



全通道沟通

在上述五种基本沟通模型中,环型沟通网络中的每一个体只能与相邻的两位成员相互沟通,在这种情况下,每位群体成员获取的信息量都不大,没有信息中心存在;在链型沟通中,处于两端的A和E都只有一个沟通交流的对象,而B、C、D则可以有两位相邻的成员作为沟通对象,在这种沟通情况下,A、E获

取信息的机会最少,拥有的沟通信息量相对较少,而 B、C、D 的沟通机会相对较多些,尤其是处于中间的 C,能够获取较多的沟通信息;在 Y 型沟通中,C 处于一个相对重要的位置上,他能与相邻的三位成员进行沟通交流,拥有的信息量往往较大,而 A、D、E 则只有一位沟通对象;在轮型沟通中,A 居于沟通网络的中央,可以与其余四位成员沟通交流,拥有最大信息量,成为信息中心,而 B、C、D、E 都只能与 A 沟通,沟通机会较少;在全通道沟通网络中,每位成员都可以与群体中的任何一位成员进行沟通交流,信息流通的机会是均等的,因而在这样的沟通模型中,人际沟通可能最为活跃。

应当指出,群体中每一位成员在理论上都可以与任何一位其他成员进行沟通,所以,从理论上说,全通道沟通应该成为群体内部沟通的主要模型。但是,由于群体内部人与人之间有一定的工作关系,某种工作关系可能使其中若干成员沟通的机会较多;又由于群体内人与人之间存在个性等方面的差异,会使某些人处于沟通的中心位置或靠近中心,另一些人却只能处于沟通网的边缘。所以,人与人之间在群体中的沟通状况,在很大程度上受其沟通联络方式的制约。

在正式的社会组织中,人际信息的沟通模型也是多样化的。

垂直型信息沟通模型。传统的社会组织机构中有着等级森严的特征,与这种特征相一致,其信息的沟通模型是垂直型的。在这种信息沟通模型中,处于最高领导地位的组织成员发出的指令信息,通过严格的组织等级层次逐级往下传递,而处于最低等级层次的组织成员则将信息逐级往上传递。这种信息沟通的模型有一个明显的优点是,它一般能够保证信息传递的严肃性,在传递一些重要的、秘密的信息时,使用垂直型的沟通是比较有效的。而且,垂直的沟通模型是组织内领导人员正式的信息沟通渠道。但是,垂直型的沟通模型在信息传递上存在很大的局

限性。比如,逐级传递往往会延缓传递速度,只要在某一层次的成员那里因故耽搁,信息传递就会受到阻滞;并且,有可能因某一层次的成员对信息产生误解,而这种误解便会随着信息的传递影响上级或下级成员对信息的接收和理解,就会造成信息传递的失真。这种情况在口头语言沟通时尤其容易产生。而且,由于垂直信息沟通的严肃性,其信息的运载量具有较大的局限性。

横向信息沟通模型。现代社会发展变化速度很快,信息量激增,领导管理人员要适应这种变化,进行科学的决策,就必须依靠横向信息沟通模型获取大量有关的信息。横向信息沟通模型主要是指基本平行的组织成员之间进行信息沟通的那种模式。如校际之间领导人的相互沟通,各类学术讨论会、经验交流会、相互参观访问、相互交流的学报、校报等,学校内部各平行机构的负责人的相互接触、相互通气等。横向信息沟通可以是正式的,比如通过协商建立的定期的、有固定交流手段的信息沟通;也可以是非正式的,未经正式协商、不定期的、也无固定交流手段的信息沟通,如组织各级成员之间建立在个人情感基础之上的各种交往沟通,其交往沟通的手段和信息交流不受组织的任何限制,如私人信件、电话、面对面的闲聊或讨论等。横向信息沟通有许多优点,例如它的沟通面比较广泛,允许跟所有有必要建立信息沟通的对象进行有益的信息交流,它的沟通渠道比较畅通,不必像垂直沟通那样遵循严格的等级程序,因而信息交流的速度较快。当然,横向沟通的信息传递没有像垂直沟通那样具有较高的严肃性,相对而言其随意性较大,因此有可能较多地出现信息不真实或不准确的现象。

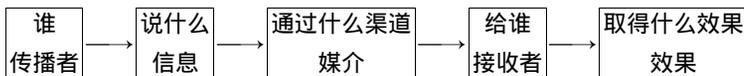
网络式信息沟通模型。什么是网络?据《辞海》的解释,网络是电路或其一部分的总称。复杂的电路就是一种纵横交错的立体状联络系统。纵横交错是网络式信息沟通的主要或最明显

的特征。在组织群体中,成员与成员之间不分等级层次、不管部门界限、不受某种规定的局限而实现的相互间的自由沟通与交流,是一种超越垂直沟通与横向平行沟通的“三维结构”、“三度空间”的立体状信息沟通模式。在这样的沟通模型中,任何组织成员只要能充分利用一切可能的信息渠道,以“对角线”的方式与期望沟通的对象直接交流信息,既不受组织机构领导管理者从属关系的局限,也不受相互地位对等的局限。这种沟通模型既把垂直型和横向型的信息沟通手段包含在内,又有自己许多新的沟通手段,它比任何其他信息沟通模型在沟通速度上更快,形式上更自由灵活,效果也更好。

## (二) 人际信息沟通的基本单元

在组织群体内的各种沟通模型中,最基本的单元便是两人之间的沟通,两人之间的信息沟通是所有人际信息沟通中最基础性也是最重要的沟通。

拉斯韦尔的“五W公式”作为奠基性的信息沟通模式,揭示了信息传递过程的基本要素:发送者、传递渠道、信息、接收者、效果。如下图<sup>①</sup>:

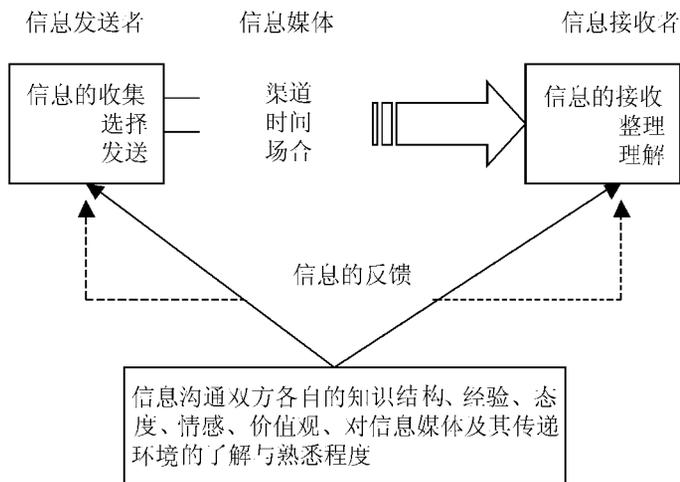


在两人之间的信息沟通中,我们可以设定其中的一方为信息的发送者,他是主动推动信息沟通的一方。他为了达到与对方沟通交流的目的,需要收集有关的信息,并根据特定的沟通目的对信息内容进行选择、整理,同时在恰当的时机将信息发送出去。作为沟通的另一方,是接收信息的一方。当他接收到对方传递过来的信息后,要对信息进行整理、过滤,并且对信息的内容作出理解。在接收信息的一方对信息有了自己的理解后,为

<sup>①</sup> 参见张东娇著:《教育沟通论》,山西教育出版社2003年版。

了证实自己的理解,或者为了澄清对接收到的信息内容的某些疑虑,或者为了告诉对方一些新的信息,他就要向原先发送信息的一方作出反馈。这时,从一个单向的信息沟通过程来看,他已转化为信息的发送者,即主动推动双方信息继续沟通交流的一方,而原先的发送者,此时已转变为信息的接收者。如此不断地往返转换双方的角色,双方的沟通交流才能继续下去。这里,除了信息的发送者与信息的接收者两个基本的要素之外,在两人之间的沟通模型中还存在着其他一些重要的因素,如信息的载体、信息传递的途径、信息传递的时间与场合等,对双方的信息发送与接收会产生直接影响。

我们可将上述涵义简化成如下模型:



在上述沟通模型中,我们必须重视沟通双方的各自个体特征对沟通的影响。双方的个体特征包括知识结构、经验、态度、情感、价值观、对信息媒体及其传递环境的了解与熟悉程度等多个方面。例如,当沟通的一方是一位历史学专家,而另一方则是

医生,通常情况下,他们要进行关于历史话题的沟通交流,显然不如两位历史学专家之间的沟通来得顺畅,因为医生的自身知识结构可能对接收到的许多历史方面的知识信息非常陌生,因而在对接收信息的整理与理解方面容易发生困难。而且,他可能对一些历史概念信息的接收会存在障碍。两位在国外生活了多年的人回国后交谈起在国外的感受,彼此会找到很多共同语言,因为他们具备了共同的生活经验,容易理解对方所表达的涵义。但是,假如沟通的一方长期在国外学习、工作、生活,而另一方则从未跨出国门半步,那么,当他们之间就国外情况进行沟通时,未出过国的一方就会因缺乏经验而对许多情况感到奇怪、漠然,对于国外状况的许多方面表现得难以理解。个体的态度与情感也直接影响双方的信息沟通。通常,在情感上比较亲近的双方,一方发出邀请信息时,接收信息的一方会作出积极的理解,并会及时给予愉快的反馈信息,而当双方情感冷淡甚至相互敌对时,一方发出邀请信息,另一方会对信息的意图产生复杂的理解,比方说怀疑对方是不是有诚意,是不是设下圈套了……从而显得疑虑重重,不能给予积极的回应。当有不同价值观的人之间作相互沟通时,也常常会产生困难,比如一方是信奉金钱至上、享乐至上,而另一方是信仰共产主义、为人民谋利益,在他们之间讨论雷锋精神是困难的。因为当后者将雷锋视为英雄人物时,前者无论如何也不能理解:傻瓜怎么成了英雄呢?最后,沟通双方对沟通媒体、沟通环境的了解和熟悉程度,也直接影响着沟通的效果。比如,当一方使用英语进行沟通,而另一方的英语水平较低,这种情况下,因为一方对英文这一信息媒体不熟悉,在接收信息时可能会出现大量遗漏或者错误理解,在发送(或反馈)信息时则可能难以表达或词不达意。再比如,当信息接收者对信息发送者发送信息的环境不了解时,也会对接收到的信息作错误理解。人们熟悉的“郢书燕说”这个成语故事,表明

信息沟通中了解信息环境的重要性:古代楚国京城郢都里有一人夜里给燕国相国写信,因看不清楚,就让侍者把蜡烛举高些,谁知他在说“举烛”的同时,把这两个字也写到信中去了。当燕国相国读到这封信时,看见“举烛”两字,虽与上下文并不连贯,却十分高兴,他认为“举烛者,尚明也;尚明也者,举贤而任之”。后来,他把这种理解告诉了燕王,燕王大喜,采纳了“举贤而任之”的意见,使国家得以治理。这一典故生动地表明,由于信息沟通中对传递信息环境的不了解(燕相根本不知道郢人写上“举烛”两字的前因后果),因而造成了这种穿凿附会理解信息内容的结果。相反,有时信息沟通中传递的信息本身可能看不出什么内容,但是由于沟通双方对信息沟通的背景(环境)都十分了解,因而能够对传递的信息作出正确的理解。19世纪法国大作家雨果将《悲惨世界》的稿子发往巴黎的出版社后,久久不见回音,于是就给出版社去了一封信,信中只写了一个“?”。不久,他收到了出版社给他的回信,信上也只有一个“!”。雨果知道书即将出版了。这两封世界上最短的信,传递的字面信息只有“?”和“!”,一般人看不出有什么沟通的具体内容,但是在雨果与巴黎的那家出版社之间,它们恰恰具有沟通意义,因为双方都了解信上符号所产生的背景,了解信息符号的前后联系。

### (三) 人际信息沟通的效果

在人际沟通过程中,一方要将其所要表达的信息、思想和情感等,通过恰当的媒体传达给另一方,当接收信息的一方收到这些信息后,会依据自己的知识结构、经验、思想和情感等对这些信息进行分析、整理,然后提出一些有关的问题,给对方一个反馈,这样就形成了一个双向沟通的过程。在这样的人际沟通中,信息的发送、接收和反馈会产生许多直接或间接影响信息理解的问题,这就需要思考这样一个问题:怎样才能保证人际信息沟

通的效果？换言之，我们该如何促进人际沟通的有效性？

柳青、蓝天主讲的培训教程《有效沟通技巧》中对人际信息沟通的有效性作了较清晰的阐述，他们认为，要有效地实现人际信息沟通，需要思考以下五个环节的问题：

第一，选择有效的信息发送方式。当我们要与一个对象进行沟通时，首先要考虑用什么方式与之沟通，是打电话，还是发短信，或是发电子邮件，或者干脆与之面谈。究竟采用何种方式，需要根据沟通的目的来确定。如果单纯就是告诉对方某个事实，并且时间没有严格限定，那么发个短消息、发个电子邮件等都是可行的。但是，若有时间要求，不能耽搁，则选择打电话可能更恰当些。假如不单纯是让人了解一事实，而是要伴随较重要的思想与情感的交流，此时选择电话沟通或者面对面的交谈恐怕会有效得多。在通信技术高度发达的今天，使用（电子邮件）进行沟通是普遍的选择之一，这种沟通方式可以传递大量的、准确的信息，甚至可以以生动的动画电子邮件进行沟通，比较形象。但是，电子邮件沟通的重要不足之处是不能很好地传递思想感情。就像人们在讨论电视对亲情的影响一样，电脑和网络正在以比电视更加深刻的程度影响着人们之间的关系。倘若相互间长期不能见面，不能聆听相互的话语，而只是依赖冷冰冰的电子邮件，则朋友、亲人都可能逐渐变得陌生起来。电话是我们当代生活中常用的沟通方式，电话与电子邮件相比，在传递事实性信息时，可能会不够准确，因为口头语言不如书面语言准确，有时还会因为通话质量不高（如噪音的干扰等）听不清楚对方的话语。而且打电话的双方受记忆能力的局限，发生某种程度的遗忘是常有的事，双方相互记得住又记得准确的内容不会太多，因而其沟通的信息量与电子邮件相比可能会少一些。不过电话的巨大优势是速度快，可以立即将信息传递给对方，也能直接从对方获得反馈信息。同时，抑扬顿挫的语调和或

紧或慢的语速等,可以传递丰富的情感与思想,这也是电话较之电子邮件的优势之一。当然,就整体性考虑而言,在条件许可的情况下,面对面的交谈是人际沟通最有效的方式。面对面的交谈,其沟通过程不仅有话语作为基本媒体,而且还能伴随丰富的面部表情、手势、体态姿势、目光等多种非言语媒体,从而实现最全面的信息及相关思想情感的充分沟通。从信息沟通量方面看,面对面的交谈也涵盖了电子邮件与电话的所有优势。当然,选择何种方式沟通,还需根据具体的沟通对象的特征、沟通内容的要求以及环境、时间等许多因素予以综合考虑。

第二,确定适当的信息发送时机。在人际沟通时,选择适当的时机是十分重要的。时机不当,不但不能有效地实现沟通,有时还会恶化人际关系,或者贻误大事等。比如,当我们发现对方有某种弱点需要提醒他时,不能在对方情绪低落或情绪十分激动的时候对他说,因为这时批评性的语言会使对方无法接受或不能诚恳地接受。当对方遇到危险或正在错误地采取某种行动时,我们若不是及时地与之交流沟通,让他了解可能的危险或后果,那就有可能贻误大事。因此,沟通的时机是重要的。选择适当的沟通时机,要根据具体的沟通目的、内容,考虑有没有时间上的限定性要求,要根据沟通对象的心理状态,考虑便不便于沟通,还要考虑此时此地的场合是否适合与人沟通,因为场合总是与时间联系在一起,此情此景是否适宜沟通,就有一个时机的问题。

第三,确定合理的信息内容。人际间的信息沟通内容是服从于沟通目的的。一个人为什么要与另一个人沟通?是要告诉对方某一具体事实,还是要与对方讨论某一问题,或者是要让对方了解自己的思想观点,还是自己想要去了解对方的思想观点?……出于不同的沟通目的,就会选择不同的信息内容。如果仅仅是要告诉对方某一具体事实,那么,选择的信息内容就只需限

于反映事实本身方面,使对方在接收到自己所发送的信息后,能准确无误地把握某一具体事实。这时,与这一事实无关的任何信息内容都是多余的。如果是要与对方讨论某一问题,那么选择的信息内容就应该围绕这一问题的有关方面进行考虑。比方说,问题的主题是什么,问题的要害点或核心是什么,问题牵涉到哪些有关的内容,自己对这一问题的想法,希望对方就这一问题的哪些方面发表意见……如果是要让对方了解自己的思想观点,那么,就应该把最能表明自己对某些特定问题与现象的认识、观点作为沟通信息的内容,如果是要了解对方的思想观点,那就需要提出与具体的思想观点密切相关的几个问题作为信息内容,以便对方能就这些问题反馈其思想观点,或者寻找一个具体事实(或事件)作为信息内容与对方交流,让对方在理解、认识这一事实、事件的过程中表明其思想观点。如果是要与对方建立某种情感联系,那么在选择信息内容时,就需要考虑通过交谈或信件等手段讨论什么问题才有助于激发其相应的情感。比方说,要与对方建立或巩固同事间的情感,选择同事所关心的工作问题作为沟通的信息内容是恰当的,但是,若要与对方建立朋友甚至是恋人间的感情,那么选择对方所关注的任何问题(工作问题、身体健康问题、家庭问题、个人心理问题等)作为信息交流的信息内容都是可取的。假如只是为了排解自己的孤寂之情,那么,选择交流的信息内容只要能引起对方与自己交流的兴趣就可以了。总之,不管是选择什么样的信息内容,一定要根据具体的沟通目的,以有利于达到沟通目的的原则来确定发送信息的内容。

第四,确定信息发送对象。人际信息沟通的效果在很大程度上取决于我们对自己沟通对象的了解程度。从人际信息沟通的基本模式来看,信息发送一方在发送信息前必须明确信息发送的对象。这里,对于信息发送对象的明确决不能仅仅停留在

确定信息发送的方向上,换言之,不是仅仅明确发送的具体对象——谁接收信息。正确地说,明确信息发送对象应包含以下几个方面:发送的方向(谁接收信息)、信息接收者的基本状况(他的职业、岗位、知识结构、个性特征等)、信息接收者当时的身心状态,尤其是他的观念、需要、情绪等。对这些情况的全面把握,应该是确定信息发送对象的重要环节。只有对信息发送对象有比较全面、深入的了解,信息沟通的效果才可能得到保证。比方说,对方是一位读书不多的体力劳动者,你要与他交流大量的理论、学术信息一般是不会有良好沟通效果的,对方是经济学科的教师,你要与他高谈阔论遗传学方面的知识,恐怕也会难以取得好的沟通效果,因为信息接收者的知识结构直接影响着具体的信息沟通效果。再比方说对方是一个性格内向的人,你在与他沟通时就应该尽量采取主动,否则,由于对方性格决定其少言寡语、不善表达或不善于主动表达,双方的信息交流就难以顺利展开,沟通效果也难以保证。还有,了解了对方的观点、需要,然后投其所好,则交流会相当顺畅,选择在对方情绪较好的时候与之交流,其效果也往往较好。

第五,确定何处发送信息。人际信息沟通的外部环境直接制约着沟通的效果。我们平时经常说与人谈话要注意场合,就是强调人际沟通外部环境的重要性。我们找人谈话,可能在办公室,可能在公共场合,可能在有许多熟人的地方,也可能在没有熟人的地方,或者在自己或对方的家里……不管是何种场合,一定要服从沟通效果的要求。比方说,我们要让对方消除某些心理压力,让对方与自己有一种和谐的情感交流,选择办公室作为沟通场合就不太合适了,而选择一些休闲场所、自己或对方的家里作为沟通场合就比较恰当。要给对方一些肯定性、赞扬性的语言信息时,选择有熟人在场的场合甚至是某些公共场合是可取的。但是,要给对方一些否定性、批评性的信息时,就应尽

量避免在公共场所、在熟人面前这样一些场合,否则会伤害对方的自尊心,以至于沟通难以进行下去。此外,场合的选择还需要考虑有没有外部干扰,比如噪音或容易引起视听注意力转移的各种因素,都会妨碍双方的沟通交流。所以,尽量选择在没有外在干扰的环境下进行人际信息的沟通是在确定何处发送信息这一环节时应该考虑到的。

简言之,人际信息沟通的效果,受上述五个环节的制约,每个环节之间又会有相互的联系与影响。所以,我们应该综合考虑这些环节的相关因素,从整体上保证信息沟通的有效性,努力提高信息沟通的有效程度。

### 三、增进人际信息沟通和谐的有效途径与手段

人际沟通的重要目的在于达到双方的和谐,实现双方在认识、态度、情感上的协调。这时,作为主动沟通的一方,如何努力向对方宣传自己的观点、态度,并努力说服对方接受自己的观点、态度等,往往成为沟通中具有重要意义的问题。在这方面,有关宣传与说服心理学的研究成果对我们会有较大的启发。

#### (一) 在对方没有戒心的情况下了解其内心的真实想法

我们的沟通对象都是具有一定的个性特征、一定的需要和动机、一定的态度与情感的人,准确地了解对方的有关心理特征和思想观点,会使我们在与对方沟通时显得更有针对性。我们通过查阅对方的有关资料、向熟悉对方的人侧面打听其有关情况等,都可以在一定程度上了解对方的基本状况。但是,从心理学的角度看,我们还需要思考的是:如何才能了解沟通对象内心的真实想法以及态度与情感。

社会心理学的多项研究表明,人们在没有任何戒心、在非常自然的状态下,往往会不知不觉地流露出其内心的真实想法。例如,若要了解对方对吸烟的看法,可以让对方看这样一幅漫

画：一对在约会的恋人，小伙子手持一支香烟，问那姑娘：“我能在这儿吸烟吗？”你可以这样问对方：“不知画中那位姑娘会怎样回答这位小伙子呢？”在这种情况下，你的对象并没有受到你的正面提问，他觉得你只是在想象漫画中的人，于是，他就会在完全没有戒备的情况下说：“我想那位姑娘会说‘最好别抽烟！’”（或者说：“没关系，抽吧！”）这时，他不管作何种想象，其实已经情不自禁地把自己对吸烟的看法反映出来了，而且这种看法正是他的真实想法。宣传心理学还建议我们可与自己的沟通对象共同谈起“第三者”，这里的“第三者”一般指的是一类人，可以用“他们”、“我们学校的青年学生”、“城里人”、“山里人”之类的用语来称呼，而这个“第三者”应当是和沟通对象属于同一类的人。这种情况下，你可以与对象共同讨论“第三者”的有关情况，你的沟通对象认为你在关心这个“第三者”，通常会毫无戒心地把自己对这“第三者”的看法告诉你。这时，你就能了解到沟通对象内心的真实想法。有时，我们明明是有自己确定的观点，但并不了解沟通对象的真实观点。如果我们直截了当地把自己的观点告诉对方，对方或许会碍于情面或顾虑到一些权威因素等，不肯说出自己不同的真实观点。因此，有些宣传者为了消除宣传沟通对象的戒心，会采用与对象闲聊的方式，在海阔天空式的交谈中，自然而然地讨论到某种观点，说“我也不知道这对不对”、“拿不定主意”、“吃不准”……这时，宣传沟通对象因为对宣传者的内心想法并不明确，心理上没有事先的戒备，一般会比较自然地说出自己的看法。这时，宣传者的观点尚处于“未定”状态，宣传沟通对象觉得自己真实的观点与宣传者并不存在事先的“对抗”问题，所以会自然地流露出自己的真实想法。

## （二）恰当地利用“一面法”与“两面法”进行沟通

宣传心理学中提出，在宣传者向一定的对象传播某种观点

时,应该根据其宣传对象、宣传内容以及宣传任务的特定要求等多种因素,选择应用“一面法”或“两面法”。所谓“一面法”,是指宣传者向沟通对象只传播正面的、提倡的观点,要求对象接受这种观点,而“两面法”则是指宣传者向沟通对象同时提供正、反两种观点。人际间的信息沟通,实际上也是一个宣传的过程,一方通过向另一方发送一定的信息,实现向对方宣传特定思想观点的目的。所以,人际信息沟通中完全可以灵活地运用宣传心理学中的“一面法”与“两面法”。

#### 1. 利用“一面法”进行沟通的特点。

在人际信息沟通中,当另一方对主动沟通一方在心理倾向上持肯定态度,并且事先有支持主动沟通方所宣传观点的定势,或者所要宣传沟通的问题比较紧急,或者沟通对象的知识水平不高,就适宜于采取“一面法”与之沟通。

心理学上对于“定势”的研究表明,人们由一定的内部和外部因素所形成的某种心理准备状态,往往会决定其同类后继心理活动的趋势。每个人都会有对于某类事物比较确定的心理定势,这种定势会使他完全适应于接受与这类事物相关的信息。如果事先没有形成接受某种信息的心理准备,那么,传递的信息有可能被拒绝接受,或者可能被错误地接受而产生相反的效果。因此,在与人沟通时,应充分考虑沟通对象的心理特征,了解其在某些方面可能形成的心理定势。比方说,如果知道对方对于自己向来比较信任、比较尊重,而且也知道对方对于自己准备与之沟通的信息内容在整体观点上有一致性,这时,与对方沟通就可以采用“一面法”,直接向对方提供正面的观点信息,让对方接受后进一步巩固其原有的定势和思想观点。假如对于这样的沟通对象采用“两面法”,向其提供正、反两方面的观点,弄不好会转移对方对于正面观点的注意力,反而对反面观点产生兴趣,这样就容易降低沟通目的的实现程度。有时,因为某一事件比

较急迫,需要动员对方尽快采取行动去解决问题。这时,采用“一面法”与之沟通也是恰当的,直截了当地把正面观点、要求告诉对方,让对方按要求立即行动。如果这种情况下采用“两面法”,对方很可能因为接收到正、反两方面不同的信息内容而产生心理混乱,显得无所适从,这样就容易贻误时机。再有,当沟通对象的文化知识水平不高时,一般适宜于采用“一面法”与之沟通。因为对于这样的沟通对象如果过多地提到相反的观点,就可能给对方一种暗示,这个问题是有争议的。由于对象的文化知识水平不高,可能弄不清楚究竟哪种观点是正确的、可取的,因而也会感到迷惑不解,显得犹豫不决。这样就可能大大降低沟通的说服劝导效果。

## 2. 利用“两面法”进行沟通的特点。

在人际信息沟通中,当另一方对主动沟通一方在心理上持否定态度,并且事先有反对主动沟通方所宣传的观点的定势,或者所要宣传沟通的问题并不紧急,或者沟通对象的知识水平较高,在这种情况下,比较适宜于采用“两面法”进行沟通。

如果沟通对象对于你自己向来不够信任甚至不够尊重,并且原先的思想观点与你所要宣传沟通的观点不一致甚至是相反的,那么,当你向沟通对象宣传某种观点时,采用“一面法”不符合其心理定势,往往会立即遭到抵制。而如果你采用“两面法”,既告诉对方正面的观点,也告诉他反面的观点,并且一开始不明确自己的倾向性观点,就有可能减少沟通对象的对立情绪,使之产生复杂的心理,觉得你这个人并不是像原先那样敌对,这样可能会动摇其原先形成的那种心理定势,促使其重新考虑问题。并且,如果你要与对方沟通的问题并不紧急,你通过沟通希望对方形成的是长期、稳定的信念与观点,那么,采用“两面法”,告诉其正、反两方面的信息,引导对方对不同的思想观点进行反复的比较鉴别,这样沟通的结果,沟通对象所形成的思

想观点基础就比较稳固,并且对反面观点产生“免疫力”,从而取得良好的宣传沟通效果。还有,如果你的宣传沟通对象知识水平较高,那么简单地采用“一面法”可能会使他觉得你没有水平或底气不足,从而会大大降低对你的信任度。“接受者越有知识,受单方面宣传影响的可能性越小,而受那种举出主要相反论点并逐一驳斥的宣传(即两方面的论证)影响的可能性越大。一个有知识的人更能了解到一些相反观点,因此,当宣传者回避这些观点的时候,有知识的接受者就可能推论出这个宣传者不是有偏见就是无力反驳相反观点……宣传者如果不提相反观点,有知识的接受者受他的影响就少。”<sup>①</sup>所以,在沟通中有时采用“两面法”就可能提高沟通宣传的效果。

### (三) 恰当地应用“首位律”与“新奇律”进行沟通

在学习心理学的研究中曾发现这样的现象:首先学习的知识材料对于识记和回忆随后学习的知识材料会产生一定的干扰作用,这种作用称为“前摄抑制”,相反,后学习的知识材料对保持和回忆先前学习的知识材料也会产生一定的干扰作用,这种作用称为“倒摄抑制”。学习上的这种心理效应,在人与人之间的宣传沟通中也存在类似的现象。有人在研究中发现:在阐述两种相反观点时,先阐述的一种比后阐述的一种具有较大的影响力,这可称为宣传沟通中的“首位律”;另有人发现:后阐述的论点和论据对听众的影响力要比先阐述的大,这可称为宣传沟通中的“新奇律”。

#### 1. 利用“首位律”进行沟通的特点。

我们常说“先入为主”,说的就是首先宣传、传送的信息对沟通对象会产生较大的影响。在这里,我们需要明确应用“首

---

<sup>①</sup> [美] 正·阿伦森著,郑日昌等译:《社会心理学入门》,群众出版社1985年版。

位律”的有关条件。在许多时候,我们在与沟通对象交谈时,希望首先谈最重要的内容,觉得先谈的内容对其影响会较深刻。但有时我们又会犹豫,还是把重要的内容放在后面谈,因为对方可能对前面谈的内容淡忘,而对后面谈的内容记得较牢。我们之所以产生这样的犹豫,是因为我们对宣传沟通中的“首位律”应用的有关条件了解不够。

“首位律”的应用必须考虑这样一些因素:首先谈的内容在整个沟通过程中占的分量、首先谈的内容与后续谈的内容的相关程度、首先谈的内容与后面谈的内容的间隔时间等。如果首先谈的内容在整个沟通过程中占的分量较轻,而后续谈的内容却占有较重分量,那么,这时“首位律”的效果就不明显。因为首先谈的内容尽管在时间上有优势,但后面谈的内容因为分量较重,沟通对象会觉得这部分内容意义更大,因而注意力会更多地放在后面的内容上。这时,沟通内容方面的优势就掩盖了沟通时间上的优势。这种情况下,我们宜选择分量较重的内容先谈。如果我们与沟通对象交谈时,先谈的内容与后续内容相关程度较高,那么,先谈的内容往往会对后面的内容产生较大影响力。因为先谈的内容会给沟通对象形成特定的心理定势,这样,沟通对象对于后续接收到的相关程度较高的信息在心理上就容易接受。但是,假如前后两个话题相关度极低,甚至根本就是风马牛不相及,那么先谈的内容所形成的特定心理定势对于后续的话题就没有意义。这样,哪个先谈、哪个后谈区别就不是很大了,“首位律”也就表现不明显了。此外,如果我们在与对方沟通时要谈两个话题,先谈的话题与后谈的话题相隔时间很长,那么这种时间上的间距过大也会使“首位律”失去效力。因为时间间隔太长,两个谈话的内容在时间上已没有先后之分,事实上,这已成为两次独立的沟通了。所以,应用“首位律”进行沟通,先前的谈话与后续的谈话之间不宜间隔过长。一般情况下,

时间间隔较短，“首位律”的表现较明显。

## 2. 利用“新奇律”进行沟通的特点。

我们平时说“喜新厌旧”，是指人们在心理上追求新颖的刺激，对新的东西往往会比较感兴趣。这在人际沟通中也有一定程度的表现。我们在与人沟通时，我们在后面阐述的观点会使沟通对象觉得在时间上似乎也是比较新的。“我以前听到许多说法，现在这个说法倒是第一次听到，蛮新鲜的”、“你跟我谈了这么多，有好多内容，不一定都记得清。不过，你刚刚谈到的事，我记得很清楚……”像这一类话语，反映了人们对沟通中时间上新颖性的重视。这里，“新奇律”的产生也是需要一定条件的。

首先，从沟通内容上看，如果后面谈的内容与前面谈的内容是连贯的，相关程度很高，那么，后面的内容给人的感觉就只是前面内容的连续，没有什么新颖性；但如果内容连贯性不强，后面的内容就会显现出新颖性。其次，从沟通的间隔时间上看，与前述“首位律”的道理一样，两个沟通的内容在时间上的间隔过长，就会失去前后区分的意义，而变成两次沟通。这时，“新奇律”的效用就会趋于消失。从沟通内容的分量上看，有时分量较重的内容也可放在后面谈。因为分量较重的沟通内容易于引起人们的注意，在时间上又具有新颖性，这会使沟通对象产生较深刻的印象，沟通的效果会较好。还有一点，倘若我们在与对方沟通后，希望对方在接收到前、后两个内容的信息后立即作出决定，这时，由于倒摄抑制的效应，对方对后面的沟通内容记忆会更为清晰，“新奇律”就容易产生效果。

### （四）恰当地运用情绪性与理智性手段进行沟通

人际沟通过程中，一方或双方的情绪状态与理智水平都会在一定程度上促进或妨碍沟通的顺利进行。

人们在情绪表现比较强烈的情况下，其理智感必然降低，当

情绪平稳时,其理智感提高。我们平时经常能看到这样的事例:一位平时通情达理的人,在遇到某些不愉快的事而导致情绪激动的时候,旁人劝其接受一个人所皆知的基本道理,但他就是听不进、不接受,甚至表现出失去理智的状态;而当其遇到令人高兴的事时,“人逢喜事精神爽”,对那些本不愿意接受的劝告,也表现出很容易接受的姿态。这就反映了情绪在人际沟通中的重要作用:有时,它成为正常沟通的障碍;有时,它又成为促进沟通的润滑剂。

与情绪的作用相反,当一个人因愤怒而十分激动时,沟通会遇到障碍。这时我们特别需要理智,只有在理智的状态下,这种沟通的障碍才会消除。然而,当情绪是积极的时候,比方说因欣喜而激动时,沟通会比较顺畅,人们在这时很容易接受各种意见。这时,理智的状态反而会降低沟通的顺畅程度。因为理智促使人“三思而行”而不是“来者不拒”。在一方向另一方作宣传沟通时,为了使对方容易接受其所传递的思想观点,需要根据不同情况、不同沟通目的,采用情绪性或理智性的沟通手段。

### 1. 情绪性手段。

通常而言,情绪性的宣传沟通要求主动沟通的一方在发送信息时倾注自己充分的情感,必要时可表现出一定程度的激动,如慷慨激昂,并努力去煽情,感染对方的情绪。这样的宣传沟通容易一开始就激起沟通对象的兴趣,见效较快,但时效较短。这类宣传沟通比较适宜于应付紧急状态。比方说有人落水了,需要立刻抢救;某处起火了,需要立刻去扑灭。这些情况下,为了动员他人与自己共同行动,采用情绪性的手段与之沟通效果会较好,对方容易被感动而接受召唤与你同去救人、同去灭火。并且,人的个性特征差异表现出一些人对理智地分析问题不太感兴趣,他们比较重视情绪情感方面,对这些人适宜采用情绪性的宣传沟通手段。

## 2. 理智性手段。

理智性的宣传沟通重视人们在情绪平稳的情况下,冷静地分析问题、阐述理由,让人在弄清是非曲直的情况下接受某些特定的信息、思想观点等。理智性宣传沟通强调情绪的平稳,强调说理与分析。因此,沟通所需要的时间可能较多,但一旦通过沟通让人接受了特定的思想观点,则会有比较长的时效。这样的宣传沟通手段比较适宜于与人进行理想信念、人生观、价值观之类的沟通交流过程。同时,一些人的个性特征显示出其智力水平较高、理智感较强,对这类人进行宣传沟通,可较多地采用理智性手段。

情绪性手段与理智性手段可结合起来交替使用。比方说,沟通一开始先用情绪性手段,激起对方的兴趣,然后采用理智性手段,透彻说理分析,让对方明白事理,心悦诚服,最后再采用情绪性手段,再一次激发对方的情感,从而对中间阶段沟通的思想观点抱更为积极拥护的态度。

### (五) 恰当地利用威信、好感增进人际沟通的效果

大约在公元300多年前,亚里士多德曾经写过这样一段话:“与其他人比较,人们更容易和更坚定地相信完美的人:无论在什么问题上都是这样,而且当一个问题意见分歧又不能确切断定时,更是这样。某些作者在有关雄辩术的论文中认为,讲演者表现出的人格完善丝毫不能增加其劝导能力,这种看法是错误的。恰恰相反,他的个人特点可以永远被看作是他所拥有的最有效的劝导手段。”<sup>①</sup>

社会心理学的有关研究已明确地证明,来自具有崇高威望的来源的信息,一般都有较大的影响力,人们都希望从有威信的

---

<sup>①</sup> 参见[美]正·阿伦森著,郑日昌等译:《社会心理学入门》,群众出版社1985年版。

人那里获得可靠的和令人信服的信息,甚至会毫无批判地、信以为真地接受来自权威来源的任何信息。这里,“具有崇高威望的来源”既可以是有威信的个人,也可以是有威望的社会机构、团体,或者是权威报刊、电视台等。其中“信任”是关键的因素,因为信息在人际间传播是通过独特的“信任”或“不信任”这样的“过滤器”进行的。我们现在经常可以看到这样的宣传广告:某位大牌明星煞有介事地宣称他使用了某一产品而导致了好的效果。人们由于信任这位明星,因而就倾向于接受他的宣传,乐于去购买、使用他推荐的产品。再比如,一位七八十岁的老人,其身体强壮程度犹如三四十岁的人,在一万米赛跑中获胜后,他告诉你:身体好和健康长寿的一个有效方法是每天至少进行剧烈运动一小时。这时,你会倾向于相信老人之言。但同样的劝导若出自一位年轻的中学田径教练之口,则你可能将他视为“江湖医生”而不去理睬他。

与威信同理,好感也能增加宣传沟通的效果。由于一个人平时待人诚恳、谦和,或对人关心、体贴,或风度翩翩、形象动人,他就可以在别人那里博得不同程度的好感。别人对他说的话不仅喜欢听,而且倾向于相信他说的话。让人有好感,就增添了对他人传递信息的润滑剂,增大了对他人的影响力。

总之,我们要很好地与人沟通,就需要努力提高自己在他人心目中的威信,要以自己良好的风度、亲切的表情、甜美或抑扬顿挫的声音、高度的智慧、崇高的人格品质等赢得他人的好感,使自己成为他人心目中可信的人、可敬的人、可爱的人,这样,当需要与人进行宣传沟通时,往往会获得较好的沟通效果。

## 第三章 师生沟通的校园文化环境

本书研究的人际交往与沟通,主体定位于大学师生的交往与沟通。

从表面上看,师生沟通是师生间互动交往过程的体现,发生于师生两类行为主体之间。实际上,师生沟通不仅仅是发生在师生之间的信息传递和情感交流活动,也绝不仅仅体现为大学教师的教育、教学活动与学生的学习行为,师生沟通事实上还蕴涵着更多的内涵。那些看得见、摸得着的师生沟通形式,称之为沟通活动或沟通过程,是师生沟通的外显形式。大学师生沟通的外显形式并不是孤立存在的,而是与一定的环境紧密联系的,这个环境的重要构成层面便是大学校园文化。换言之,师生沟通总是在一定的校园文化形态中进行的。校园文化的特征,在很大程度上影响着大学师生的沟通。

### 一、大学校园文化的一般表现形态

#### (一) 大学校园文化的内涵

从文化学视角看,校园文化是一种组织文化,相对于客观的社会文化而言,校园文化又是一种亚文化。我国的大学校园文化作为一种自觉的明确的文化建设,起源于上世纪80年代中期上海市的一些高等院校。与此同时,美国的高等教育管理也在积极探索组织文化,这种组织文化甚至一度成为学校管理关注

的中心。

校园文化是一个复杂的概念,国内外学者对其意见不一。有的认为校园文化应包含校园内的一切文化现象,既包含学术文化,也包含以第二课堂为代表的校园亚文化。在这种语境中,“学校文化是指由学校成员在教育、教学、科研组织和生活的长期活动与发展演变过程中共同创造的,对外具有个性的精神和物质共同体,如教育和管理观念、历史传统、行为规范、人际关系、风俗习惯、教育环境和制度以及由此而体现出来的学校校风和学校精神”<sup>①</sup>。校园文化在这一意义上,是一个广义的概念,即它把学校内所有的活动均纳入校园文化的范畴。

除了这种广义的校园文化范畴,还有许多关于校园文化的概念可以归入狭义的校园文化范畴。狭义的校园文化概念并不关注学校的主导文化,即学术文化,而是把校园文化看作是主导文化以外的一系列文化的综合,如校园的风气、校园环境文化、校园内的社团文化、宿舍文化等,或把校园文化看作校园的育人氛围。有的学者认为学校的整体氛围由四个方面的要素构成:其一,学校中的各种物质因素,包括设施、设备、建筑物的条件,以及道路、绿化状况等;其二,学校中的人事环境,包括师生的满意程度等;其三,学校内的组织与管理结构,包括院系设置、党政工学、社会团体等所构成的社会系统;其四,学校成员共同的价值观、信仰和思维方式,这些价值观、信仰和思维方式尽管在每个个体身上的具体表现仍然是千差万别的,但其中有一种具有倾向性的共同特征,它表现在学校内大多数人的认知与行为方式上。这样的界定,实际上是一种狭义的校园文化概念。我们可以把能够将师生员工凝聚在一起的共同的价值观、信仰、态度与规范等,视为狭义的校园文化的核心内容。

① 劳凯声主编:《教育学》,南开大学出版社2001年版。

从师生沟通的背景或条件看,大学校园文化不应被理解为狭义的校园文化,更恰当地应被理解为广义的校园文化。这是因为,狭义的校园文化不足以完全涵盖师生沟通的背景和条件。如我们现在所强调的“三个代表”重要思想,应该被视为大学师生沟通的共同的价值观与信仰,师生间如何在“三个代表”的话语体系中进行沟通?“三个代表”重要思想如何转化为教师的教学思想、价值观?如何构筑与“三个代表”相吻合的信仰体系、态度和规范?如何进一步内化为学生的价值观、信仰系统和行为模式?传统的灌输式的思想政治工作方式还适应大学生对“三个代表”的学习需要吗?……对这些问题的思考是必要的。我们在新的形势下需要对长期以来口号、标语式的思想政治工作方式的效果进行认真的反思。比方说,作为校园文化的构成部分,口号和标语应该是思想政治教育内容的重要载体。但是,它会自动地起作用吗?当人们从这些标语下匆匆而过,你问他们校园里有哪些标语,他们可能会告诉你有好几条标语,可是上面的内容却“不太清楚”或“没有留意”。这时,这些标语并没有进入他们无意注意的领域。

从上可见,大学的思想政治教育如果与大学的主导文化相脱节,思想政治工作就会回到一个古老的话题上,即美德是否可教的问题。作为知识,思想政治教育的内容当然是可教的,然而如果我们把思想政治工作的特点与专业教育的特点相比较,把我们倡导的共享文化与大学生所关心的一些实际问题相比较,我们就会对“美德可教”的命题不那么自信了。在这个意义上,我们认为,思想政治教育的内容如果脱离了学生和教师的专业生活,在学生和教师的心目中,便缺少了专业知识的基础,缺少了科学的支柱,同时也人为地把思想政治工作狭窄化了。几千年的中华民族思想,尤其是儒家的思想中存在着一个“泛德”的体系。这个体系不是把德育内容分割开来,而是认为德育内容

存在于所有学术之中,存在于各种社会活动之中。也正是在这种思想的支配下,中华民族形成了较稳定的民族心理和德育的文化。从现实情况看,思想政治工作离不开学生的专业学习;从历史传统看,德育如果缺少了一个泛德体系,师生沟通的效果便会下降。正是在这个意义上,加强师生在思想上的沟通,离不开大学生的专业生活,离不开专业校园文化的支持。促进师生沟通,打开学生心灵的窗户,需要的是广义上的校园文化的全面建设。

标语和口号是校园文化的象征之一,但其意义不在于其符号本身,而是其内容所引起的人们的心理效应,需要师生工作、学习等现实生活状态的呼应。如果一所国内三流高校挂的是“向世界一流大学迈进”的标语,师生们会感到振奋吗?如果一个内部矛盾严重、热衷于“打内战”的学校领导班子高喊“团结一致”的口号,师生们能积极响应吗?总之,标语、口号应该是校园文化的真实体现,而不只是为造势而造势,应是师生沟通的载体,而不是一幅表面图画。换言之,校园内的标语口号,作为组织气候和校园文化的载体,应起到振奋精神、凝聚力量、加强沟通、标志文化的作用。从这一意义上说,标语、口号并不是狭义校园文化的表征,而是校园文化的广义表征。加强师生沟通的校园文化,应从广义上去理解。

作为师生沟通背景和条件的广义的大学校园文化,应该是在大学发展过程中逐步形成的,它是由大学中的人员所创造的一切体现大学个性的物质和精神共同体的总称。我们这样认识校园文化,并非给大学校园文化下一个精确的定义,而是对广义大学校园文化的一种描述,它反映了校园文化的一般内涵。

## (二) 大学校园文化的表现形式

大学校园文化是在大学长期的发展过程中形成的,是由大学中的师生员工所创造的体现学校个性的物质和精神的共同

体。这个共同体有其具体的表现形式,体现在物质文化、制度文化、精神文化等方面。

### 1. 物质文化。

大学校园的物质文化是校园文化的物质形态,包括校园建筑、教学和科研设施、生活设施、绿化和宣传设施等。

物质文化是指一所大学的物化形态。我们一走进某所大学,其校门、教学主楼、图书馆、体育运动设施等都会走近我们,与我们对话,与我们沟通。先进的教学科研设备、美丽的校园环境、有着浓厚历史色彩的校园建筑、各种雕塑和园林都是活的语言,都可构成师生沟通的美好背景。哈佛大学的红房子、北京大学的未名湖和德才兼备四斋、清华大学朱自清的雕塑和晚清时期的清华门都在向我们诉说着什么。当人们漫步其间,就会感触到大学所特有的思想与历史传统,体验到大学所特有的文化魅力。

我们常说大学之大不在于形而在于神,然而,在大学校园文化建设中,并不意味着我们可以忽视大学之形。忽视大学的物质文化建设,大学便缺少了承载大学校园文化的力量。一味追求美和整洁的建筑理念并不一定适合大学,大学的建筑风格和布局应具备承载大学校园文化内涵的胸怀。有的学校为了美观或迎接某些检查、评估的需要,将校内建筑或环境大幅度翻新,使原先有浓厚历史色彩的校园面貌显得十分浅薄;有的学校为了一些经济利益破墙开店,形成了许多既无文化特色,又不能体现大学发展的物质文化形态。现代化的钢筋水泥、崭新的楼房既使大批校友惊叹,同时也使他们感到茫然:我们青年时代奋发学习的校园何在?我们满怀热情、亲手种植保护过的花草树木何在?今天的钢筋水泥大楼就是我们时时向往的母校校园吗?这个校园与我们还有什么关系?我们还有对其寄予厚望的理由吗?.....

由于大学校园的物质设施寄托着大学的某种精神、某种理念,人们在调整这些物质设施时,应该充分考虑到历史的传承,充分注意到其文化的内涵,从而使大学校园内的物质设施在其发展演变的过程中,很好地保存与发展其应有的文化内涵,很好地体现教育的价值,从而为师生的沟通提供良好的物质文化背景。

## 2. 制度文化。

制度文化是校园文化中关于师生员工行为规范的一系列规章制度的综合。高校针对不同类型的人,有不同的管理制度。如对教师有教学考核、科研考核、年度工作考核制度等,对其他不同系列的员工也有相应的管理制度。对学生而言,在学籍管理、行为管理、思想政治教育管理等方面会形成一系列规定。若从形式上来分,校园制度所体现的文化可以分为学校传统、仪式和规章三类。

学校传统是高校在较长时间内形成发展而来的,它影响所有成员的价值取向和行为走势。这种传统一般说来不是强制形成,而是学校发展过程中自然形成的。在学校传统的形成过程中,高瞻远瞩的学校领导人、校友的贡献、学校的战略定位等具有重要作用。学校传统以其弥散的方式影响着学校成员,无论其是否完全合理,这种影响是不可避免的。如欧洲中世纪的大学,神学具有很高的地位,学校中的绝大多数成员都会受到学校神学传统的影响。19世纪,随着学科专业的发展,自然科学知识广泛地进入大学,改变了学校内的系科设置和布局,研究型大学开始出现。一些大学也逐渐地发展成为世界著名的研究型大学,学术研究成为这些大学的传统与特色,如英国的牛津大学、剑桥大学,美国的哈佛大学等。

学校传统是高校中各类成员对学校历史文化的普遍认同,也是学校师生沟通的社会历史文化基础。在现代社会,高等教

育成为公共事业的重要组成部分,它对于国家的发展与经济繁荣,对于一个国家的精神文明,起着越来越重要的作用。有的学者认为,要使学校课程成为某个社会的经济与社会发展的重要促进因素,就要把学校教学工作的重点放在培养学生熟练掌握对国家生产力具有直接作用的知识和技能方面。高校在现实社会中的功能日益受到人们的重视,而这种注重现实功能的倾向对注重学术功能的大学传统提出了很大的挑战。就社会与政府而言,认为高校注重其发挥在现实社会中的功能是重视效率的体现,应该受到欢迎,然而高校的学术人员(教师、研究员等)则认为这种倾向破坏了高等学校重视科学发展、重视学术的传统。在很长一段历史时期内,高校的师生都把高校视为学习与研究高深学问的场所,而不是作为技术学校。他们一直认为,高校设什么专业、开什么课程,有其自身的逻辑。高校不能随着社会需求的风向乱转,不能把眼前的利益作为指导学校发展的尺度。一面是重视现实,一面是重视传统,高校在这两种价值观的冲突下,师生的沟通也随之受到影响。比如,学生在评价教师时,如果以传统的、重学术的价值观,他们会觉得某老师很棒、水平很高,很有学问,从而打心底里喜欢和尊敬这位老师;然而,当他们以注重现实需要的价值观来评价这位教师时,他们就不会那么喜欢他了,他们可能觉得这位老师太学究了,理论虽讲得深奥,可实际知识与技能知道得并不多,因而他们会感到这位老师讲的课对自己没多大实际用处,心中对他就没那么尊敬了。显然,高校的传统是高校校园文化中影响师生沟通的因素之一。

学校仪式是高校中固定化的活动程序和形式。学校仪式有很多种,如开学典礼、毕业典礼、颁奖仪式、运动会仪式、校训、校歌、宣誓仪式、学位授予仪式等。仪式是文化的组成部分,各种仪式过程表达着丰富的文化内涵。

学校仪式尽管复杂多样,但一般具有以下共同特征:(1)学

校仪式是校园文化的重要组成部分,是学校师生共同构筑的固定化的沟通形式。(2)学校仪式承载和传递着集体信息,确认和复制基本的社会关系和共享的价值。如高校每年举行的运动会上,运动员和裁判员的宣誓体现了努力拼搏、诚实比赛和公正裁判的运动会价值,运动员和裁判员的宣誓不只是个人行为,而是代表了群体的价值观,是运动员、裁判员对自己在运动会上所持价值观的确认或复制过程。(3)学校仪式强调群体意识,强调个人对集体的归属和依附。如党员入党宣誓仪式中“永不叛党”的誓词体现了共产党员对党组织的无限忠诚,这是归属和依附的力量。(4)学校仪式注重程序,有严格的操作规程。仪式的严格程序是在仪式发展过程中固定下来的操作程序,每个程序、每个词语都有明确的含义,不能随意删减。如毕业典礼学位授予仪式上,校长必须穿校长服,学生则需穿学位服,校长按一定的程序向学生亲授毕业证书、学位证书,按一定的方向拨动学生学位帽上的绶带……这些程序越严格,学生就越能感受到庄严、自豪。再如入党宣誓仪式上,师生党员的宣誓词句是明确规定的,不能随意改变,这样的宣誓内容会使每一个参加宣誓的人感受到一种震撼,受到一次教育。

校歌也是学校仪式的组成部分之一,是校园文化的特色之一。它对于激发师生对学校的认同感,促进师生沟通具有重要作用。马一浮先生曾为浙江大学作如下的校歌:

大不自多,海纳江河。惟学无际,际于天地。形上谓道兮,形下谓器。礼主虽异兮,乐主和同。知其不二兮,尔听斯聪。

国有成均,在浙之滨。昔言求是,实启尔求真。习坎示教,始见经纶。无曰已是,无曰遂真。靡革匪因,靡故匪新,何以新之,开物前民,嗟而髦士,尚其有闻。

念哉典学,思睿观通,有文有质,有农有工。兼总条贯,

知至知终。成章乃达,若金之在熔。尚亨于野,无吝于宗,树我邦国,天下来同。

马老所作的校歌,气象广大,含义深远,共分三章。第一章写大学的精神。大学的大在于永无止境的学问积累,学海无边,与宇宙同大,既要研究玄而又玄的基本理论,又要注意其实用价值。大学具有规范道德的作用,学者们在学问的旗帜下可以和谐发展。马老在歌中告诫学子们要懂得相辅相成、一分为二的道理,醉心于学术事业,年轻人就会越来越聪明智慧。第二章写浙大精神求是求真,正确处理改革与继承、求知与奉献社会的关系,培养揭示真理、率先为民的英俊之士。最后一章阐明大学的地位和使命,学生应该积极深入思考,始终如一地努力学习,在这样一个综合性的大学中,进德修业,与人民同呼吸,与国家共命运,这样,浙江大学就会“天下来同”。马老的校歌揭示大学的精神,对于鼓舞师生求是求真具有巨大的作用。事实证明,只有在真善美的阳光下,师生才能正常、愉快地沟通。否则,真善美就可能走进阴影,大学求是求真的学术精神就会趋于消亡。

学校规章是学校中制度化了的行为规范。所谓学校中制度化了的规范,是指由学校管理部门制定或认可的行为规范,其中既包含着禁止某些行为的规定,也包含有需要倡导的行为要求。如教学工作规定、科研工作规定、学籍管理条例、学生行为规范等,都属于学校的规章制度。

学校的规章既体现了学校的历史发展,反映了学校内部组织制度的建设,同时,也体现了社会对学校的要求。如党对学校的领导,既体现在党政相互作用的方式和党委的领导方式上,也体现在党的各级组织中,又体现在党对领导干部、行政管理人員、教师和学生的规范和制约方面。党的路线方针政策在这个意义上成为高校正常运行的方向,同时也是师生沟通的内容。如不管你是党员还是非党员,都不能反对四项基本原则,不能违

反国家的法律和政府的规章,这就成为高校师生沟通的普遍性内容。除此之外,高校及其内部的各职能部门、院(系、所)等学术机构也都有自己的各种规定,这样的规定,我们称之为内部规定,也成为影响师生沟通的内容和环境。有些并未成文的东西,比如与学校的组织管理工作密切相关的领导风格、工作作风等,也在影响师生的沟通。

### 3. 精神文化。

学校精神文化是高校校园文化的内核和灵魂,是一种深层次的文化。高校的精神也经常被称作高校理念。

比如,作为一名思想政治工作者,我们可以追问:高校究竟是干什么的?当我们作这样的追问时,当我们对高校的地位与使命产生困惑时,其实已经接触到一个观念层次的问题,这个问题有人称之为“大学的理想”,有人称之为“大学的理念”。当我们从文化层次来探讨这个问题的时候,我们发现,我们所叩问的其实是“大学精神”。

现代高等学校非常复杂,其结构、层次多样,类型不一,有着许多不同的面孔。当我们想从这些面孔中归纳出“大学精神”时,我们感受到这是相当困难的事。同时,我们还需要思考这样一些问题:历史上的大学与现代大学一样吗,是否存在同样的“大学精神”?社会对大学产生着越来越多的压力,大学的现代化也面临着种种危险,在危险面前,我们该如何选择?高校的思政工作作为师生沟通的手段,与“大学精神”的关系怎样?

要全面地回答这些问题,将需要大量的篇幅,况且限于笔者所从事工作的专业范畴与本书的主题,我们宜集中到一个相对专门的话题上来思考。

我们知道,产生于中世纪行会的西方大学,与现代自然科学没有什么直接的联系。高等院校,尤其是大学,按照伯顿·克拉克教授所说,是传播高深学问的场所。这种观点一直是认识论

对高等教育的重要观点。学校自治、学术自由是西方大学的古老传统,受到社会长时期的尊重。19世纪,随着自然科学的发展,学科的分化与综合,实证主义的发展,自然科学的各学科知识大量地进入高校,“大学精神”也在发展。随着资本主义的扩张,近代西方大学被逐渐移植到东方。20世纪初,东方古老的大学消失,近代高等学校建立起来。“二战”后,由于现代高校对于国家的重要作用,世界各国普遍重视高校的发展,政府权力也越来越多地进入高校。与此相应,集权与分权,自治或自主,效率、公正、质量等问题成为高等教育探讨的重大问题。

高等学校的发展促使我们思考:在高等学校中师生赖以沟通的“大学精神”究竟是什么?如前文所说,克拉克称高校是高深学问的场所;亚伯拉罕·弗莱克斯纳认为现代大学主要关心四件事:“保存知识和观念、解释知识和观念、追求真理、训练学生以‘继承事业’”<sup>①</sup>。另有学者认为高等学校在其本质上是在于培养有教养的高素质社会公民,并将培养过程所导致的结果称为高等教育的内在质量,同时将与社会责任有关的高等教育质量称为高等教育的外在质量或外部目标;高等教育的内在质量与外部目标虽不完全矛盾,但也决非完全一致,满足某一政府、某一历史时期要求的高等教育尽管从长远来看未必是有质量的,但站在这个政府、这个历史阶段的角度看,这样的高等教育是有质量的。<sup>②</sup>

从这些高等教育研究的成果中,我们似乎可以合理地推论出:“大学精神”在于发展学术、培养高素质社会公民。我们不

---

① 参见亚伯拉罕·弗莱克斯纳著,徐辉、陈晓菲译:《现代大学论》,浙江教育出版社2001年版。

② 参见林正范著:《高等教育评价——质量的观点》,文汇出版社2004年版。

能以实用主义的态度来对待高校的学科和专业人员,也不能以社会效率为名去损害高校学科发展的内在逻辑。对于某些社会人士来说,高校的许多学科可能是无用的学科,如考古学,他们觉得研究那些死的文明对今天没什么用。而我们认为,这些学科是不能取消的。取消了这些学科,高校的学科之链就会被打破,“学科生态”的破坏就会对人文社会科学产生灾难性后果。考古学者们带着对逝去文明的尊崇,对人类过去发展的诧异和探究,为当代人类展现出古文明的壮丽画卷,为历史学、人类学、文化学、思想史等研究提供了必要的基础。这些考古学者可能不被我们认识,然而他们的智慧学识、他们的刻苦努力,同样是“大学精神”的体现。

相比之下,当代高等院校中的某些人,以其表面优雅、实质平庸的姿态,与“大学精神”相左。他们并不真正研究学问,不追踪文献的发展,不潜心于科学,却醉心于功利主义的社会活动,专注于捞取各种各样的资本。按照弗莱克斯纳的观点,这是大学发展的“第二种危险。真理之理念放任自流和技术得以发展之时,也即平庸之辈兴高采烈之日。学术从未免于迂腐或肤浅。现代世界一方面由于出版手段发达,一方面处于对‘习得的’学位的过于钟爱,在假象肆虐面前痛苦呻吟。为了扭转这种假象,阻止机械性或技术性专门化趋势的发展,我们必须记住大学靠的是思想,靠的是伟人”<sup>①</sup>。的确,学术大师是“大学精神”的代表,高等学校的发展如果缺乏培养大师的土壤,这样的高校便是缺乏发展后劲的学校。如果高校留不住大师,就缺少了“大学精神”的真正体现。同样,如果高校只是注重引进人才,而忽略对人才引进后的培养,忽略本校各类人才的发现和培

---

<sup>①</sup> 参见亚伯拉罕·弗莱克斯纳著,徐辉、陈晓菲译:《现代大学论》,浙江教育出版社2001年版。

养,这样就会使“大学精神”处于无根飘摇的状态。在高等学校中,学问和大师以及所倡导的学术精神是青年学子和教师沟通的桥梁,学者的墨滴与殉道者的鲜血同样可贵,学者的思想和人格应该是青年学生奋发向上的精神力量。

校园的物质文化、制度文化和精神文化是在理论上的一种划分,实际上,校园文化的这三个方面共存于校园文化的完整系统之中。校园精神文化不是形而是神,是可感知、可体验的非实体。校园物质文化则是校园精神文化的承载物,如校园的雕塑小品、校园建筑形式等,既是校园物质文化,同时又是精神文化的承载物,其拥有的象征意义则是精神性的。制度体系所构成的文化对校园主体行为的塑造具有重要作用,它可以倡导某种文化,同时也可以消解另一种文化。在这个意义上,制度也成为构成和发展高校校园文化的一个重要部分。

### (三) 大学校园文化的内容形式

大学校园文化虽然是一个以“大学精神”为核心的文化系统,然而这个系统对于师生沟通来说是具体的,而不是抽象的。从校园文化与师生沟通的内容来看,校园文化可以分成以下几个方面:

#### 1. 校园环境。

校园环境主要指校园内的物质环境,它是师生赖以学习、工作和生活的条件。从师生沟通而言,校园环境与校园物质文化并不完全同构,校园的绿化、美化,校园的整洁、安全,校园设备与设施的先进性等都可以纳入到校园环境中去。

#### 2. 校园的规章制度。

校园规章制度属于制度文化的范畴,它包括特定校园内所特有的各种规章制度、师生行为守则、学校管理组织机构、党团组织机构的组成方式及其职能等。校园规章制度为师生沟通提供了行为规范和标准,协调校内师生沟通的各种行为。

### 3. 学校目标和奋斗理想。

学校目标和奋斗理想一方面可以体现学校的性质和定位,如农工商、综合、师范等,包括在全国或一个地区内的地位;另一方面,学校目标和奋斗理想是学校发展的战略性思考,体现学校发展的空间。学校目标和奋斗理想反映了学校师生对学校所承担的社会与历史责任的认识和态度,体现了某一时期学校发展的历史选择,是校园文化建设中起指导作用的内容。学校正确的发展目标和科学的定位,是凝聚师生力量、促进师生沟通的激励力量和行动调节力量。比如,一所地区性高等师范学院把“创建全国一流师院”作为自己的目标和理想,曾在多年内成为鼓舞师生奋斗的巨大动力,学校也的确在全国师范学院中形成了较大的影响力。然而,当这所学校在当地政府的要求下逐步向综合性大学转型时,他们把学校发展规划中的奋斗目标理想调整为建设成为一所“省内外有影响的综合性大学”,这里既没有说“省内一流”,更未提“国内一流”,因为作为综合性大学来说,其比较参照的对象与师范学院明显不同。过高的目标和定位,显得头脑发热、脱离实际,这样的发展战略选择不仅起不到激励作用,反而会造成师生的怀疑、不解,乃至人心涣散,最终失去正常沟通的价值取向。

### 4. 校园内的意识形态。

意识形态是在一定的经济基础上形成的,是人们对于世界和社会系统的看法和见解。高校校园内的意识形态,主要是指师生的主体意识、集体意识、法制意识和道德意识,它是师生交往、沟通的观念基础。师生的主体意识反映了师生对于学校发展的主人翁态度与责任。集体意识是社会主义精神文明建设所倡导的,是社会主义意识形态,它反映了校内人员与所在集体的关系,反映了师生沟通的合作精神和团队意识。法制意识反映了师生员工对于学校成员、对于各种规章制度了解的程度以及

对待校内规章的态度。道德意识则反映了校园内人们对于某种道德标准、道德观念的认同和自觉遵守规范的情况。

校园意识形态是高校校园文化建设的重要内容,是思想政治工作的重点。思想政治工作是落实党和国家路线、方针、政策的重要手段,同时也是加强师生联系、促进师生沟通,共同推进学校工作的手段。思想政治工作作为师生沟通的手段,不是用过多的时间来牵扯师生的精力,而是要把党的路线、方针和国家的相关政策落实到校内的各项工作中去,营造高校的文化意识形态。

加强师生沟通,营造高校文化意识形态,要克服官僚主义,摒弃简单的命令主义。各种制度设计要体现求真、求是、求实的“大学精神”,要有利于教师的成长与发展,有利于学生的成长与发展,有利于学科建设和学术积累。要真正相信广大教职员工,相信广大学生,努力把党的路线、方针和国家政策内化到学术探究和培养高素质公民的活动中去。

#### 5. 师生共同学习的态度。

高校校园内师生员工各司其职,有效率地工作与学习是校园文化的重要体现,也是校风的主要体现。努力培养师生具有勤奋、刻苦、求实、严谨的工作与学习态度,是校园文化建设的重要内容。

作为思想政治工作者,一定要切记,校风既不是靠规章制度规定出来的,也不是靠行政手段强制出来的,校风是学校治理和校园文化的综合反映。我们认为大学的精神内核是追求高深知识,培养高素质社会公民。很多大学纷纷把十分美好的求真、求实等字眼作为本校的校训,这是从应该怎么做的角度去看的。然而,虽然高校有内在的精神文化,但这种精神文化经常会被蒙蔽,从实际的角度去看,并非每个高校都遵循了“大学精神”,并不是每所高校都在“求是”、“求真”的大道上稳健地运行。作为

学校的领导管理者,当然希望和要求师生员工都具备正确对待工作和学习的态度,但他们切不可认为师生只是普通人物,不要认为学校领导者一定高人一筹。其实,高校领导管理者本身就是来自教职员工队伍,他们必须依靠师生员工,否则将一事无成。他们应树立正确的群众观、科学的权力观,切记“其身正,不令而行,其身不正,虽令不从”的古训。以身作则,率先垂范,他们才能在校园文化建设中起到十分积极的作用,并且会使师生沟通变得更加畅通起来。

高校的领导管理者当然应该以身作则影响周围的人,然而他们的交往与沟通范围十分有限的。所以,制度建设应该成为高校领导管理者与师生沟通、师生之间沟通的双向过程。在高校的特定制度体系中,鼓励什么,倡导什么,不主张什么,禁止什么,会通过榜样作用和观察学习的方式,影响师生的沟通态度与行为。如果教师只是停留于把现有的知识呈现给学生,如果学生仅满足于书本之上的知识,那么教与学的沟通就不可能是主动积极的,如果教师热衷于与校外的交流,热衷于出席外部的各种会议,而对校内的师生聚会趣味寡然,那么,这样的教师就很难与学生进行有效的沟通。

#### 6. 学校形象。

学校形象是学校师生员工在社会交往中给人们留下的总体印象。历届毕业生在社会工作岗位上的表现、学校毕业生对母校的感情、高校教师学术创新为社会带来的影响、师生所尽的各种社会义务,既是高校发展的无形资产,也是高校内师生沟通的源泉和力量。如果学校形象很好,师生沟通就会处在十分积极、自信、愉快的状态;反之,若学校形象不佳,师生会觉得脸上无光,缺乏自信,沟通便会显得消极、压抑。因此,努力塑造良好的学校形象是校园文化建设的重要任务之一。

## 二、价值观、舆论导向与校园文化

加强校园文化建设,形成师生沟通的良好背景和条件,离不开高校师生正确的价值观的培养,离不开正确、积极的舆论导向的支持。有人认为,价值观和舆论导向主要是喊响一些口号,诸如“坚持正确的政治方向”、“强化素质培养”、“重视社会实践”、“提高校园文化品位”……

这样的一些口号对于正确地引导师生沟通是远远不够的,它们缺少了对高校价值观和舆论导向的具体研究。我们认为,高校校园文化是师生心灵沟通的生活环境,这个环境到处与价值观相关。价值观既可以反映师生的需要,也是思想政治工作中的重要内容,正确的价值观与错误的价值观对于师生沟通会产生完全不同的效果。

大学生的人生价值观把大学生的学习内容与生活图景联系起来,使他们对学校内的各种教育资源有所选择、有所判断、有所取舍。梁红对 865 名 2001 届本科毕业生进行了调查,在对“如果你报考或被保送了研究生,是什么原因促使你做出决定”进行回答时,有 48.6% 的学生认为是“学有所得,希望继续深造”,有 20.3% 的学生认为是出于就业的压力,另有 5.1% 的学生则是“随大流,别人报名我也报”。<sup>①</sup> 从上述调查可以看出,在报考研究生这一行为中,大学生的价值取向并不相同。对同一社会现象,不同的价值观就可能产生不同的理解。比方说,高校中某些工作岗位必须由共产党员来承担,有的人就认为这是一种特权的表现,对此很有些看法。但在实际上,这些岗位之所以应由共产党员承担,那是党的先进性的要求,是岗位对先进性的

---

<sup>①</sup> 参见梁红:《人生价值观:大学生素质形成的“心理过滤器”》,《高等教育研究》2002 年第 3 期。

要求。共产党员在这些岗位上,就可能很好地发挥党的先进性,很好地带领师生推动学校的发展。如果不是由共产党员站在这些岗位上,其结果不仅不能很好地履行岗位职责,而且可能给学校工作带来损害。这里,服从于工作的需要而非特殊权力的需要,是价值观的集中体现。

接受高等教育,是大学生成长和发展的一个重要阶段。在这个阶段中,起决定性作用的是学生个体在人生价值观的指引下对教育资源的选择。在这个过程中,正确的价值观能为大学生自我素质的提高起到引领作用。因此,在大学校园文化建设中,正确的价值观对于学生发展而言,是非常重要的。

胡婷等对近20年来,即从改革开放到上个世纪末的大学生责任意识进行了研究,认为大学生的思想政治工作还存在以下五个方面的问题:(1)大学生对社会转型和自身作用认识不足,在当前社会环境中,传统的方式和口号不再受大学生的欢迎,德育处在一种尴尬境地;(2)德育的保守性,造成青年学生的反感,甚至使德育走向反面;(3)教育过程中形式主义严重;(4)教育手段和形式选择的被动性和滞后性;(5)德育过程中缺乏韧性。<sup>①</sup>易连云认为,学校道德教育面临着困境,这种困境表现在:“长期以来,教人习得规范并服从规范成为我国学校德育的主流,学校德育仅仅局限在道德规范教育范围内。这一方面使原本层次丰富、内涵深刻的道德停留在低层次的规范上面,成为一种外在于人的东西,造成了人与道德的背离与异化;另一方面使学校道德在目的、方法、途径上发生偏向,影响了道德教育的

---

<sup>①</sup> 参见胡婷等:《近20年青年大学生责任意识教育的演变与挑战》,《高等教育研究》2002年第3期。

实际效果,丧失了道德教育的强大生命力。”<sup>①</sup>高等学校的德育是高校校园文化的重要组成部分,是高校精神文化的伦理表现。上文所说的德育,我们从工作角度可理解为思想政治工作。从胡婷、易连云的观点来看,高校思想政治工作的不足似乎可以归纳为两个方面,一个方面是实效性不够,第二个方面是教师在人生观上存在不足。

高校的思想政治工作,是师生沟通的思想基础和伦理基础,也是高校为大学生走上社会而提供的思想基础和伦理基础。因此,学校的思想政治工作对学生的发展至关重要。笼统地批评我们的思想政治工作实效性不够,针对性不强,实际上存在一定的误区。不加区别地把我们的思想政治工作内容看成是落后的、保守的、不适应多元社会需要的,其实质是一种对思想政治工作的抵触。我们党的路线、方针、政策并不是抽象的,它在不同的历史时期有着不同的内容,怎么可能是保守的呢?如果把忠于职责、服务人民视为不符合某些人的价值观,其实正好反映了这些人的拜金主义、完全利己主义的价值观。这样的价值观,也就体现了相应的伦理观,反映了这些人的思想境界是何等的低下。如果把只强调个人利益、不强调集体利益视为“多元价值观”的表现,那么我们的思想政治工作就应该喜欢这种“保守”,就应该批判这种所谓的“多元价值观”。在高校的师生沟通中,我们有必要祛除这种思想。

在高校的师生沟通过程中,大学生在人生观、价值观方面存在的不足之处具体表现为:(1)把思想政治工作的内容当成说教;(2)没有形成一个自己信仰的思想体系;(3)对多元社会缺乏辨别能力。在第一个方面,把思想政治工作的内容当成说教

---

<sup>①</sup> 参见易连云:《“道”、“德”的层次性与学校德育改革》,《高等教育研究》2003年第3期。

是指我们的师生经过思想教育,已经了解思想政治的有关知识,这些知识已成为他们知识系统中的重要组成部分,但在学生的价值体系中,他们倾向于把这些知识视为说教,当作是挂在嘴边的东西。在第二个方面,青年学生身上存在着许多冲突,如反对父权和长辈的控制、表现出自恋等。他们有较强的理论水平,可以阅读一些中外名著,这些名著的某些片断可能会成为青年学生的思想素材。他们时而欣赏这个哲学流派,并用其观点来看待社会,时而又会崇拜另一些哲学家,喜欢用这些人的思想来认识世界。由于对各种思想流派本身的缺陷注意不够,缺乏对这些理论体系的完整把握,他们常常会产生困惑。在利用这些理论时,他们似乎很有信心,似乎拥有了思考的工具和批判的武器。然而,在实际中,他们并未将其作为自己的信仰,他们还缺乏一个属于自己的理想体系。在第三个方面,正是由于缺乏属于自己的思想体系,大学生们面对多元社会尚缺乏成熟的辨别能力。在各种冲突面前,他们有时会表现出极大的困惑。在多数时候,他们还是做出了选择,这种选择虽然经过了他们的辨识和思考,却是建立在辨识能力不足的基础之上。这样的选择,虽也是出于其本心,却不免在许多时候表现出盲从的特点。例如,看到本寝室的其他同学都去谈恋爱了,不管自己是否真的遇上了知心人,也糊里糊涂地要去找个人来谈谈;看到班上很多人去当家教、打工了,自己虽不缺钱花,也想出去试一下……在这个意义上,我们认为,青年学生所犯的错误,有许多是他们的辨别能力不足所致,他们自己并非有什么过大的主观恶意。作为高校的思想政治工作者,我们应能理解他们,为有错误行为的学生提供改正的机会。同时,我们必须用正确的价值观和正确的舆论去引导他们。

要用正确的价值观和正确的舆论来打开学生的心扉,为师生沟通创造良好的人际关系,必须注意以下几点:

### 1. 以校园文化为载体,努力宣扬“大学精神”。

如上文所说,校园文化的内核在于“大学精神”,而“大学精神”又是以校园文化为载体的。作为思想政治工作者,必须明确校园文化建设的重要性,懂得校园文化建设的具体性。

管理文化体现在制度文化之中,是高校领导管理者必须研究的重大问题,要明确什么样的管理文化才是有利于发挥“大学精神”的文化,思考我们现行的制度设计与安排是否有利于体现“大学精神”。

在高等教育发展的过程中,长期以来有着院校自治和学术自由的传统,这个传统有利于知识的保存、传播和发展。然而在长期的高校演变发展中,其系科设置范围曾限于较窄小的领域,自然科学的许多学科专业并没能在学校中得到应有的发展。19世纪以来,自然科学才大量地成为高校学科专业的组成部分,古典大学被近代大学所取代,高校的层次结构也日趋复杂化。但在20世纪80年代以前,高等学校管理的自治和学术自由的传统变革较少。

“20世纪80年代以来,管理主义在大学管理中的逐渐渗透是西方高等教育领域的一个重要特征,它一方面引起了大学的变化,推动了大学适应社会需求的步伐,另一方面又成为争论和矛盾的焦点。”<sup>①</sup>

管理主义是西方管理科学发展的一个方面,从高等教育看,管理主义旨在行政管理上以准市场机制代替传统的政府计划对高等教育资源的配置,如给高校更多自主权、改变公共资金的使用方式、加强对院校的评估,其目的是减少高校对政府的依赖,鼓励高校多方面筹集资源,提高院校办学的效率。

---

<sup>①</sup> 孙贵聪:《西方高等教育管理中的管理主义述评》,《比较教育研究》2003年第10期。

管理主义对高等教育管理带来了很大影响,如高校在课程设置、科研选题和人才招聘方面必须考虑努力降低成本,并加强量化考核。管理人员希望校内的学术人员能够多出成果、多出利润,为学校弄到更多的资金。他们将企业的管理模式引入院校,并且把自己视为高校的管理者而不是发展“大学精神”的服务者。

管理主义以效率、效果和利润作为高校管理的核心,关心院校的短期利益,把学术人员视为创造利润的工具,迫使他们朝着数量取向发展。由于不再向学术人员提供从容、稳定的工作环境,因而学术自由的传统受到了侵害,以致院校不同程度地出现了低水平、学术腐败等令人担忧的现象。

高等教育中的管理主义还不利于基础科学的发展,不利于学术的积累,它使师生沟通不以学术水平为价值取向,而是以文章、著作、项目等的数量为取向,对师生沟通产生了不良影响。

因此,高校的管理不能以牺牲“大学精神”为代价,否则,高校表面上看可能是有效率的,但实际上是缺乏质量的。管理主义不利于高校的师生把精力真正放在学术上。

## 2. 以“三个代表”为指导,正确处理党政关系。

“三个代表”重要思想为高校做好思想政治工作、处理好党政关系提供了指导。“三个代表”重要思想的这种指导地位是由“三个代表”的先进性和高校的特点所决定的。

首先,“三个代表”重要思想是基于对世界上的政党建设,特别是我们党自身建设正反两方面经验的透彻分析和深刻总结,基于对国内外形势、党肩负的历史任务和面临的挑战以及党的自身状况的清醒认识和准确把握,对进一步加强和改进党的建设,坚持和改善党的领导作出的战略性思考。它从根本上回答了在世界走向政治多极化、经济全球化和科学技术日新月异的时代背景下,在我国全面深化改革、发展社会主义市场经济的

历史条件下,在充满希望和挑战的 21 世纪,我们党如何进一步认识自己、加强自己、提高自己,更好地肩负起领导重任的问题。“三个代表”重要思想为全面加强和改进党的建设提出了根本要求,指明了前进方向。总之,“三个代表”重要思想的先进性决定了它在高校党政工作中的指导地位。

“三个代表”重要思想反映了对中国特色社会主义道路的深刻理解,它把发展视为党执政兴国的第一要务,把与时俱进视为马克思主义的理论品质,把促进和发展先进生产力、创造先进文化和切实维护广大人民群众的利益作为其主要内容。正是在这个意义上,“三个代表”重要思想具有鲜明的时代性和先进性。在高校校园文化建设中,以“三个代表”重要思想为指导在当代具有特殊意义,它决定了校园文化建设与发展的方向。

同时,用“三个代表”重要思想来指导高校的校园文化建设,也是由高等教育自身的特点决定的。“三个代表”重要思想强调促进和发展生产力,邓小平也曾强调科学技术是第一生产力。现代高等院校已成为科技进步和技术创新的重要力量,大学科技园区就是这种促进力量的表现。不仅如此,现代高校还是社会科学、人文科学的生产场所,高校所创造出来的这些高深知识,作为先进文化,对于人类文明成果的保存和积累,对于民族精神的发展,对于精神文明建设具有重要作用。高校的党政工作,需要认真研究社会变化与高校自身的特点,提高党政系统运行的社会适应性、可靠性、系统性和科学性,为高校创新提供战略选择和有效的制度安排,形成高效的文化创新机制。推动高校的学术积累和学术创新,实际上是坚持了高等教育独特的创造先进生产力和先进文化的要求,同时,把高等院校所开发出来的先进文化和先进生产力用于我国的生产力发展和精神文明建设,也即坚持了“三个代表”重要思想的人民利益标准。所以,高等学校培养人才、发展学术和社会服务与“三个代表”的

要求有着内在的一致性。

### 3. 促进高校校园思想政治工作的与时俱进。

高校的思想政治工作与师生的思想道德水平是校园内师生沟通的伦理基础。促进高校思想政治工作的与时俱进就是要克服简单命令主义的工作手段,努力使思想政治工作的内容能够解释目前经济全球化、政治多极化、文化多元化的社会,就是要使学生在理论层次上能够接受思想政治工作的内容,在行动上能够自觉践行思想政治工作的内容。高校思想政治工作的目的在于使学生能自觉接受共产党的领导,忠诚于社会主义事业,做爱岗敬业、遵纪守法的社会公民。思想政治工作的与时俱进,一方面表现在其理论内容的与时俱进,另一方面表现在其方式方法的与时俱进,克服机械、呆板的说教式,采用丰富多彩、学生喜闻乐见的双向互动的教育过程。当高校思想政治工作在内容与方式方法上都能做到与时俱进时,大学生们对思想政治工作可能产生的消极抵触情绪会大大减少,而对其接受的程度则会大大提高。这样,思想政治工作的效果就会得到增强,高校校园文化的建设也就更能符合党和国家的要求,师生的沟通也就能拥有积极的政治思想基础。

### 4. 培养道德生活主体,促进师生沟通。

有人认为,我国道德教育与社会发展诸多不适应并不是教育内容、教育方法等简单的不适应,根本问题在于道德教育主体性价值的丧失。21世纪道德教育改革的本质在于培养道德生活主体。<sup>①</sup>这种观点与易连云的观点一致:“道德教育所要塑造的是真正的道德主体。道德教育要强调青少年学生对道德建立在主体性基础之上的理解和领会……新道德主体的本质便在于

---

<sup>①</sup> 参见梅萍:《培养道德生活主体 21世纪道德教育改革之本》,《高等教育研究》2001年第2期。

通过自己创造性的活动,使道德所具有的生命意义在现实生活中得以真实、生动地体现,并在尊重他人的选择中领会到自身生命与生活的意义和价值。”<sup>①</sup>

培养道德生活主体就是培养有道德的师生,让师生在沟通中自觉遵循道德,成为有德的师生交往群体。有德的师生沟通,是伦理生活意义上的沟通,这样的沟通个体能够按照社会的要求,在教育的现实条件和可能性之中进行选择。他们具有独立的自我意识、明确的努力目标和自觉的学习态度,能够按照道德的要求进行自我调整。他们能够按照道德的要求进行积极的沟通,对社会的道德要求具有较高自觉性、较强自制力。他们能够在校园道德生活中形成大胆、勇敢、自由等意志品质,能够不断超越自身发展自我。

师生沟通中培养道德生活主体,就是要在校园的交往主体之间唤起自我道德意识。自我道德意识可以形成一种价值观,有道德的生活、有道德的交往是值得的,是有价值的。自我道德意识是校园中师生沟通过程中自我教育的力量。有道德的师生交往和沟通在于既尊重自己的主体地位,同时也尊重沟通对象的主体地位,塑造个体的品德与人格。

培养道德生活主体就是要提高主体根据道德律进行选择的能力,这里的道德律,不仅仅是不随地吐痰、不损坏公物等具有行为规范意义的道德律,而且包含着理论化了的道德认识。所谓理论化了的道德认识,是指以理论形态存在的价值观。正因为其以理论形态存在,以价值形态存在,其指导作用也就比较强。比如,在金钱、权力的认识上,如果我们把金钱和权力作为追求的目的之一,未必就是不道德;然而,如果我们把追求金钱

---

<sup>①</sup> 易连云:《“道”、“德”的层次性与学校德育改革》,《高等教育研究》2003年第3期。

和权力作为唯一的或主要的目的,则肯定会发生不道德的行为。这里,道德或不道德既体现在追求金钱和权力的过程中,也体现在金钱和权力的使用过程中,即这些过程中所产生的社会关系。正是在这个意义上,我们认为必须从理论上提高师生对于民族复兴、对社会主义国家的忠诚、全球化和发扬民族精神的认识,并在正确认识的基础上形成责任意识,同时在校园文化建设中注意对道德生活的正向引导,促进师生在有道德的沟通中增强和谐的程度。

### 三、网络文化与校园文化

国际互联网走进人们的生活,不过仅有10年左右的时间。然而,就在这10年左右时间内,以互联网为代表的当代信息技术,正以惊人的速度改变着人们的工作方式、学习方式和生活方式,也使得我们的教育越来越网络化、虚拟化、国际化和个性化,并引起了新的研究热点以及国家的高度重视。

早在1990年,美国就实施了“信息化校园计划”。这是一个大型的科研项目。该项目从1990—2000年,每年在全国范围内选择600—800所大学进行抽样调查和访谈,定期发布美国各大学信息技术的发展。1999年,调查显示,已为信息技术应用制定详细发展计划的大学比例,从1998年的50%增加到1999年的61%。<sup>①</sup>

#### (一) 网络社会和网络文化

当代高等院校作为培养人才和信息资源的重要基地,实际上已成为网络社会的发展前沿。网络社会具有哪些特征呢?

##### 1. 网络信息内容具有丰富性、生动性。

---

<sup>①</sup> 参见赵国栋:《美国大学“信息化校园计划”述评》,《比较教育研究》2001年第4期。

人们从互联网上所见到的信息量非常巨大,信息所涉及的领域十分广泛。网络信息可以集文字、图表、动画和声音于一体,改变了传统印刷文本的阅读方式。通过检索工具和超文本技术,信息搜集和利用的效率得以提高,同时,多媒体技术、动画技术等又大大提高了信息的可读性和吸引力,使人们所获得的信息形象而生动。

#### 2. 网络信息传播的速度极快。

网上信息是以光速传播的,也正因为如此,网络传播的便捷性成为所谓的“数字化生存”时代的重要特征。无论在世界上的哪一个角落,信息只要登上了互联网,全球的人在理论上都能够在同一时间内获得,而不需要长时间的等待。

#### 3. 信息传递已超越时空的局限。

现代信息技术把计算机、网络技术、通信技术和多媒体技术联结成一个巨大的国际信息系统。而且,移动通讯、固定电话、电视和互联网已经融为一体,人们可以利用手机、固定电话、电脑等进行有线上网或无线上网,随时获取超越时空的信息。

#### 4. 信息占有的平等性。

网络上的许多共享信息不是哪一些人独有的信息,而是作为网络资源而存在的信息,人们对这些信息的获得具有平等性。

#### 5. 网络交往的自主性。

自从互联网产生以来,网络交往的自主性便是网络交往的基本特征之一。这种自主性意味着在网络上的交往行为是一种主动的行为,这种行为没有其他人的制约和监督,完全可以自主地决定交往的对象、交往的内容和交往的方式,“一切行为都由个体自主地独立选择,并且独立地承担相应的责任,与现实社会

相比缺乏一种依赖感”<sup>①</sup>。

#### 6. 虚拟隐秘性。

国际互联网提供给人们的是一个虚拟而非真实的世界。这个世界虽然色彩斑斓,充满诱惑,它可以使人整天呆在电脑前流连忘返,并乐此不疲。然而这个世界并非真实世界,它缺乏人与人之间真实的社会交往,缺少人与人面对面的沟通。从上网接收到的信息与上网者的关系而言,上网者的沟通属于虚拟的沟通。在网上沟通过程中,由于技术的发展,沟通行为的私密性得到进一步加强,现实社会生活中人际交往所依赖的诸多特征,如相貌、年龄、身体状况等均可以淡化,一个人可以与素不相识的人在网上一吐心声。

#### 7. 开放性和国际性。

在互联网中,文件传输、数据通信采用的是同一规范和协议标准,这个标准是跨文化、跨语言和跨国家的。也正因为这一点,互联网表现出其明显的开放性和国际性。只要遵循相应的规范,任何人都可以在网络上发布和接收信息。互联网为不同民族、不同肤色、不同国籍的网民进行沟通提供了便捷的平台。网络资源共享的价值观,“使人们进入网络就可超越社会制度、思想文化等种种局限而共享丰富的国际信息”<sup>②</sup>。

#### 8. 自由性和民主性。

网络交往的自主性同时也体现了自由性特征。在网上“冲浪”是自由的,人们可以凭兴趣选择网站,自由地进行信息查找。在网上,人们可以找到自己的知心朋友,进行自由的交谈,

---

<sup>①</sup> 卢跃青:《网络环境下学校德育探析》,《教育理论与实践》2001年第6期。

<sup>②</sup> 姜继红:《网络社会与高校思想政治工作》,《高等教育研究》2002年第1期。

完全可以不顾及他人的监视。实际上,有时自己也可能不知对方是谁,是男是女,是老是少。这样的网上沟通是自由的、轻松的,甚至可以说是很民主的。网络沟通形式“弱化了个体对社会及权威的相对依附,使更多的个人和群体从中享受到民主和平等。人类在走过法律、金钱面前人人平等的艰难历程后,将随着网络的日益普及步入一个网络面前人人平等的新天地”<sup>①</sup>。

综上所述,各种各样的学者们对网络社会的描述反映了两个方面,一个方面是技术方面的网络社会特征,如网络信息、传输速度、上网便捷性等;另一个方面是文化方面的网络社会特征,我们可称之为网络社会的文化特征,如网络交往的自主性、自由性、民主性和私密性特征。从网络文化对师生沟通的影响看,由于互联网所创造的是不同于以往文化形态的一种新文化形态,它对校园文化的冲击和影响是巨大的,我们需要对网络进行文化思考、文化研究,尤其要对由网络所引发的各种教育问题进行研究。

## (二) 大学校园文化及网络文化

网络时代,高校校园文化表现出许多新现象。网络文化的特点对校园文化影响很大。大学生利用这一新的媒体获取信息、交流情感、表达观点、接受教育等,他们已成为网络受众的主体之一。据中国互联网中心公布,在本世纪初,我国25岁以下的青少年上网者已占45.2%,其中大学生所占的比例在20%—30%之间。<sup>②</sup>据1998年的调查,约有45.1%的本科生每天至少上网一次,每天至少上网一次的大学教师比例则高达56.1%。

<sup>①</sup> 桑新民:《探索网络文化视野中的教育新天地》,《教育发展研究》2002年第1期。

<sup>②</sup> 参见曲建武、周伯伟:《信息网络时代大学德育的思考与探索》,《中国高教研究》2001年第9期。

另一方面,从高等院校的类别来说,在研究型大学中,师生每天上网的比例最高,为50.1%;而在社区学院中,学生每天上网比例为29.1%,教师为40.1%。<sup>①</sup>可以认为,网络文化正在改变着师生的沟通方式,思想政治工作也正在逐步与网络建立起某种密切的联系,高等院校思政网的建设正在逐渐成为高校思想政治工作的重要内容之一。从思想政治工作的角度看,互联网进入高校校园也给我们的师生沟通带来了许多挑战。

#### 1. 政治思想方面。

过去,我们使用印刷媒体及其他有关媒体,可以对政治思想内容进行限制与选择,我们的青年大学生直接接触西方的东西比较少。但是,在网络环境中,西方意识形态的东西可以迅速地直达桌面。互联网上宣传马列主义的内容很少,而西方的政治制度、文化思想、价值观和人生观占有强势地位。大学生外语水平较高,可以直接在网上阅读国外的信息,受西方意识形态与价值观影响的程度比较高。由于大学生的世界观、人生观等还未成熟定型,网上这些东西在他们的心理上可能产生较大的冲击,假如缺乏正确的引导,就会在他们的思想与价值观念方面产生消极后果。

#### 2. 社会道德方面。

长期以来,我们高校的政治思想工作比较注意学生道德品质的形成与发展。我们通过各种渠道提倡社会主义精神文明,宣传中华民族的传统美德,其中也包括通过校园网络的渠道进行宣传。但是,互联网以其丰富的、五花八门的信息进入校园网,网上的信息虽有积极的部分,但大量的非道德的信息造成了网络的污染。传统的道德教育提供给学生的信息,都是经过层

---

<sup>①</sup> 参见赵国栋:《美国大学“信息化校园计划”述评》,《比较教育研究》2001年第4期。

层把关、过滤的信息。但网络上的信息缺乏过滤,学生们只要找到网址,就可观看网上的各种各样内容,一些低级、下流、庸俗的东西在网上几乎是畅通无阻,对青年学生的道德教育造成非常不利的影响。

### 3. 网络沉迷。

所谓网络沉迷,就是强烈渴望上网并反复上网,以获取从网络中得到的满足感(如兴奋、快感)或避免不满足感为特点的精神和生理的病态。网络沉迷主要有五种表现:(1)网络关系沉迷,过分迷恋在网上建立的友谊、爱情或与其他的异性交往,并用这种虚拟的关系取代现实生活中的人际关系。(2)网络色情沉迷,沉溺于网络色情内容而不能自拔,甚至把网络色情内容视为真实的社会关系和人的行为方式,从而走上违法犯罪活动或对健康造成很大损害。(3)网络强迫症,过于迷恋网上赌博、网上拍卖或网上免费派送之类的内容,导致心理上一些强迫症状的出现。(4)信息超载,不能自制地在网上浏览搜索过多的资料或数据。(5)计算机沉迷,强迫性地在计算机上玩游戏,或对某些方面的信息进行编辑或实施网上攻击等。

大学生在网上的时间越多,在现实生活中与人交流的时间就会越少,长期的网络沉迷不仅会使他们的行为方式发生变化,使他们与真实世界形成隔阂,更严重的会使他们造成身心疾病,如孤独、自闭、强迫症、精神分裂症、癫痫等精神疾病,从而严重影响正常的师生沟通。

大学生迷恋上网,有其好奇心、探险体验和交往的心理,也可能因遇到挫折而欲暂时逃避现实、宣泄情绪,也可能试图在网络游戏中对社会表现出逆反心态。他们在网上冲浪中体验到乐趣,在隐匿的网络特点下尽情地表白自己的观点,这就会给我们的思想政治工作带来困难。网络社会的高度虚拟性、隐匿性及各种信息垃圾容易弱化大学生的道德意识,网络社会的开放性

和国际性特点极易动摇大学生的价值观念,过多的“人—机”交往也容易导致大学生出现人际关系的障碍。

随着我国高校校园文化建设的推进,网络文化正在迅速成为高校校园文化的重要部分,成为校园内师生沟通的重要背景和有效手段。我们不能因为网络文化的负面影响而放弃对网络的有效利用。面对网络文化这一新型媒体的挑战,我们要有一种积极应对的正确态度。既然网络已成为人们沟通的一种重要手段,我们就不能简单地采用堵的办法来禁止大学生上网,而是要正确处理好校园文化与网络文化的关系。

我们要主动建立网上思想政治工作阵地,努力创建生动活泼的红色网站。红色网站的建设是高校思想政治工作的重要载体,我们要把它作为校园文化建设的重要内容来对待,努力把网站建设成为容纳新思想、新观点,能及时高效反映学校变革,形式活泼、趣味性强的网站,努力把思想政治教育的内容与学术专业内容有机结合起来,使网站成为广大师生喜欢登陆的网站,从而有效地发挥其宣传教育功能。在网上要旗帜鲜明地宣传马克思主义,用马克思主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想教育师生,提高他们的理论运用能力,结合国内外重大事件,开展时事教育,让师生对国际事件和社会事件有更深刻的认识;在网上进行人生观、价值观教育,使他们正确认识传统文化与现代文化、中华民族文化和世界优秀文化之间的关系;充分利用网络活跃校园文化生活,加强学生社团活动与网络的联系等。实际上,网络已经为师生的沟通创造了便捷的条件,网络空间距离可以为师生沟通创造更加平等、信任和理解的情境,可以通过 E-mail 的方式或设立“聊天辅导员”的方式了解学生的思想状况,收集学生的意见和建议。

总之,在互联网时代,我们要求高校的全体教师,尤其是思想教育工作者,要学习掌握好网络信息技术,学习和掌握网络思

想政治工作的特点和规律,充分利用好校园网,打造良好的大学校园文化,为师生的有效沟通提供一个良好的校园文化环境。

## 第四章 当代大学生的特征 与有效沟通策略

人类社会在走完 20 世纪快速发展与变化的重要时期后,已迈入了全新的 21 世纪。世界科学与技术的发展、知识经济的兴起、经济全球化一体化的发展、信息化程度的日益提高等,不断增强和密切了国际间的交流与合作,不同社会、不同民族与文化间不同价值观的碰撞与融合,使人们的思维方式发生了巨大变革。随着我国内部社会的转型、经济的转轨日趋加速,以经济体制改革为先导的社会各项改革触及了各个层面,推进了思想道德、价值观念的变革,产生了多元价值观。这一切,使得当代大学生的思想观念、身心状态、行为方式等发生了明显变化,呈现出许多新的特征。正确地认识当代大学生的特征,有效地促进师生间的沟通,是高校学生管理、思想政治教育工作的新任务、新要求。

### 一、当代大学生面临的国内外新形势、新挑战

#### 1. 科技迅速发展,知识经济正在崛起。

当代大学生所处的人类社会,刚刚走完了 20 世纪科学、技术重大发展的时期。在步入全新的 21 世纪之初,还浓重地带着 20 世纪的烙印与气息。20 世纪科学与技术发展对人类社会的巨大影响,正从许多方面明显地表现出来。

在 19 世纪热力学、电磁理论、进化论、细胞学说等重大科学

理论的基础上发展起来的 20 世纪的科学技术,主要体现在近代科学史上的第二次科学革命——物理学革命所诞生的量子论、相对论这两个重大理论;以及四个科学发现——宏观世界的宇宙大爆炸理论、微观世界的物质结构的夸克模型、宏观世界的大地构造板块学说、人类遗传物质脱氧核糖核酸 DNA 的分子双螺旋结构,还有六大高新技术——核技术、航空航天技术、激光技术、信息技术、生物技术和纳米技术。这些科学理论与技术,在很大程度上改变了人们对人类自身存在意义的看法,从几个新的角度揭示了人类与宇宙的关系、人类与自然的关系、人类生存与发展的科学规律等,为人类利用自然世界、改造自然世界、与自然世界和谐相处提供了可选择正确途径,也为人类改造世界、促进自身的发展提供了更加有效的手段与方法。与 20 世纪科学技术发展相伴而来的人类社会可持续发展这一科学发展观,对人们思考发展、推进发展具有更加重大的意义。过去,人们曾模糊地意识到科学技术是“双刃剑”,意识到如果把科学用于和平目的,则可以造福于人类;如果把科学运用于战争,则可以使生灵涂炭。现在,人们更进一步清晰地认识到,一味地发展科学技术而没有人类社会的协调发展、只注意弘扬科学精神而不注意弘扬人文精神,那么人类社会就不可能持续发展,纯粹的科学技术如果不和人文、道德、伦理、法律等结合在一起,科学技术就会给人类带来灾难性后果。

20 世纪世界科学技术发展带给人的思想观念上的深刻变革,对当代大学生世界观的形成有着重大影响,如何既努力促进科学技术的进步发展,又使科技的发展更合乎人类社会发展的需要,是当代大学生观念认识上所面临的一大挑战之一。

当代大学生面临的国内外新形势中另一个方面是知识经济的兴起。

在过去很长一个时期内,经济的发展曾主要依赖各种物质

资本与金融资本的投入,人力的投入对于经济发展的意义也主要在于人的体力投入方面。可是,当20世纪50年代中期,美国以信息业、服务业为主要内容的第三产业的产值,超过了第一产业和第二产业的总和,“白领工人”的数目超过了“蓝领工人”的数目时,人们开始发现,经济的发展已日益依赖于人们所掌握的知识,经济的科技知识的含量对于经济发展已具有决定性意义,掌握科技知识的人力是经济快速健康发展的主要依靠。于是,“知识经济”这一概念在世界上产生了。几十年之后,在改革开放的中国,知识经济也已悄然兴起,人们对科技知识、对人才的重视程度日益提高,人才强国的战略也日益深入人心。在这样的背景下,当代大学生深深地感受到了自身价值的提高,同时也强烈地感受到新经济特征对自己学习的挑战。

## 2. 信息化进程加快,网络文化浪潮汹涌。

当代大学生所处的21世纪是一个高度信息化的时代,随着信息技术在全球的迅速扩展,带来了全球范围内信息传播业的深刻革命。网络化作为以信息技术为中心的新技术革命的重要特征之一,已影响到社会生活的各个领域,它正以惊人的速度深刻影响着社会的进程和人类的未来,猛烈地冲击着传统的思想观念和思维方式,改变着人们获取信息、处理信息的方式方法,也改变着人们的生活习惯和学习、工作的方式。网络化带来的信息源的多样化,使人们获取信息的渠道不再限于从前的电视、报纸、广播和课堂,形形色色的机构、组织和团体、个人都可以上网,可以有自己的网址与主页。网络改变了以前宣传、教育主体局限于党政机关、部门、团体的状况,每个人作为一个独立的网民,不再是单纯的接受宣传的客体,也可以是进行网络宣传的主体,人们既可以各自分散地上网获取自己需要的信息,又可以对这些信息评头论足,自由地在网上发表自己的见解。网络化带来了社会宣传主体、客体变化后的交互性、自由性和开放性,对

当代大学生的教育产生很大影响,它冲击着高校思想政治工作原有的覆盖面和影响力,改变着思想政治宣传教育的传统模式,而且,传统的信息传播工具和舆论载体总是受到一定的时间、空间的限制,而电脑的普及与网络化进程使信息传播的速度与空间有了质的变化,信息传播速度极快,超越时空,人们在自己的家里、办公室里或课堂里就可以毫不费力地看到远隔千山万水的事情、听到发生在异国他乡的种种消息。当代大学生学习生活环境这种巨大变化,使其对各种新事物变得十分敏感,思想更加活跃,思维更为敏捷。接受新事物快但心理并不一定成熟的大学生形成了价值观念多样化且不稳定的特点。

尤其是高等院校,作为与其他社会机构相比提前进入网络时代的特殊社区,正从传统意义上的“绝缘体”变成“导体”,各种信息在这里迅速汇聚、流通。在享受网络带来的各种便利的同时,当代大学生也面临着与新的信息技术相伴而来的冲击,互联网对当代大学生的影响已超过以往任何传播方式。据中国互联网络信息中心第十三次CNNIC的调查,截至2003年12月31日,中国网络用户18—24岁的青年占34.1%,而这些人中90.2%是学生,84.3%的人具有大专以上的学历。由此可见,互联网已逐步成为大学生学习、生活中不可或缺的一部分,它作为信息传播的新的媒体,对大学生产生了巨大影响。信息化进程的加快、网络文化的冲击,使当代大学生的政治态度、道德观念、行为模式、价值取向、身心发展等均出现了一系列新的特征,如何针对这些新的特征进行有效的沟通与教育,已成为我们必须面对的重大课题。

### 3. 全球经济一体化,WTO促使各国对外开放日益扩大。

在很长一个历史时期内,世界经济是各国自给自足或区域自给自足的相对封闭的经济,改革开放前的中国,就是一个典型的自给自足的封闭型经济的国家。随着现代世界科学技术与生

产力的发展,一些地区与国家在某些方面的生产能力有了突飞猛进的提高,某些社会产品的供应量大大超过了本地区、本国人民的正常需求,进一步发展这些具有优势的生产能力,势必要求将产品大批量地销往其他地区与国家;同时,由于科技与生产力发展带来交通运输能力的巨大提高,促进了产品大批量转移的可能性,世界性互通有无的贸易大大发展起来。过去,本地区、本国的经济发展主要依赖于本地区、本国的资源供应与产品消费,自给自足型经济在区域与区域之间、国与国之间的相互联系、相互依赖程度很低,在某一区域某一国家生活的人们,不必太需要关心别国、别地区的发展状况。然而,在当今世界,国与国之间、区域与区域之间通过各种贸易而促进的物资、产品的巨大流通,逐步改变了过去自给自足的封闭型经济结构,生产的分工在几个区域、一些国家之间形成了新的格局。具有优势的某些生产能力逐渐向一个或数个中心会聚,而另一些优势生产能力则在另一个区域或国家集中。这样,社会生产能力的分布超越了国与国的界限,在国际间形成相对合理的分布。另一方面,对生产资源的巨大需求也超越了一个国家、一个区域的范畴,某一生产要充分地进行,就必须在全球或一个较大区域内寻求资源的供应。一个国家(地区)的某一生产行为,将直接制约另一国家(地区)的另一生产行为,一个国家(地区)人民的消费需求状态,将直接牵动另一国家(地区)的相应生产状态。这样,经济行为在国家与国家之间、区域与区域之间的相互依赖、相互联动的程度大大提高,经济不再是封闭的,而必须在国际间开放。WTO的形成、发展,大大促进了世界各国经济的开放与一体化,在这样的背景下,长期处于相对封闭的我国经济环境中的人们,开始对世界各国发生的事情给予日益高度的关注,尤其是在我国加入了WTO以后,人们的观念、行为越来越趋向于国际化,人们对国际经济动向、国际贸易形势、国际有关法律法规等日趋关

注。在这样的经济背景下,当代大学生的知识结构、观念与行为方式,也日益增添着某些国际化的色彩。

#### 4. 国内经济社会改革步伐加快,各种压力进一步增大。

当代大学生所处的环境特征之一,是我国经济社会领域发生的巨大变革,自1978年十一届三中全会以来,我国社会在中国共产党领导下成功地推行了一系列改革开放的重大举措,无论是经济领域的改革还是政治、文化领域的改革,都彻底地打破了长期计划经济体制和自我封闭社会形态下所形成的僵化的观念和机械、划一的行为方式,不断地创新、变革,追求价值观念的多元与行为方式的多样化,已成为社会上许多人的自觉行为。人们不再满足于服从政府的统一调度与安排,而是积极地寻求各种开拓、创新的机会;人们也不再固守千篇一律的经济思维模式,而是勇敢地探索政治、文化改革的新途径、新模式,敢于发表各种不同的新见解,社会也不再像过去那样强调群体的共同行为,而是越来越多地支持、鼓励富有创造性、新颖性的个体行为,日益尊重群体中人的个性特征。另一方面,改革开放中形成的价值观与思想行为的多样化,渗入了许多西方资产阶级自由化的思潮,一些消极、颓废的思想观念,如贪图享乐、金钱至上、个人利益至上的观念,在不少青年人中蔓延。不少人讲究个人享受,重利轻义,为金钱可以不择手段、进行权钱交易等;不少年轻人仰慕大把攒钱的能人,而对中华民族几千年形成的优秀传统文化不屑一顾。一些意志薄弱、涉世不深的青年学生,已在不同程度上陷入不问是非寒暖的人际困境。

随着改革的深入,不仅社会生产和生活的节奏感、频率日益加快,而且伴随着经济所有制结构、产业结构、就业结构的巨大调整,人们在社会中的各种处境也发生了很大变化,尤其是长期计划经济体制下政府包办就业的制度向市场化过渡,多年来属于“天之骄子”的“皇帝女儿不愁嫁”的大学毕业生们,竟然开始

面临就业、择业的巨大压力。社会现实促使他们的心态发生较大改变,他们一方面需要在学校内努力学习,另一方面需要十分关注社会上劳动力需求的动向,要为毕业后找一份好的工作而努力奔波。这一切,使当代大学生陷入痛苦的思索和困惑的徘徊之中,有的甚至产生了严重的心理问题,从而对师生积极的心理沟通提出了许多新的要求。

## 二、当代大学生的主要特征

### (一) 大学生身心发展的一般特征

我国当代大学生绝大多数是18—25岁左右的年轻人,正处于青年前期与中期。在这期间,个体在生理上正处于快速生长期过后的生长稳定期,生理发育趋于平缓 and 成熟,无论是身高、体重还是身体的基本框架的发育成长,基本上已呈现稳定和成熟的状态。这时,生理上的一个重要特征是性的发育也已成熟和完善,潜在的性生理能力达到良好的状态。可以说,大学生的人体机能旺盛,已生机勃勃地进入了成年人阶段的初期。

#### 1. 大学生的认知特征。

大学生在认知发展方面的一个明显特征是其记忆力的发展,其记忆力发展达到了人一生中成熟和最旺盛的时期,这时,在他们的记忆过程中,记忆的思维加工能力已大大增强,意义记忆已占主导地位,很注意在理解的基础上进行记忆,他们能根据学习的要求、课程的特色、自身的需要等,树立明确的记忆任务,有意识地使用意志力量来坚持记忆,他们的记忆品质得到了全面发展,记忆的敏捷性、准确性和持久性等均达到了较满意的状态。

大学生认知发展的另一特征是在思维力发展方面。他们的抽象逻辑思维进一步发展,理论思维逐渐占主导地位,过去以经验思维为主的思维方法已逐步让位给以理论思维为主的思维方

法,他们已能够从一般原理、原则出发,运用理论指导来分析和综合有关材料,进行合乎逻辑的推理;同时,大学生的创造性思维也有了明显发展,在学习和生活中表现出喜欢标新立异,能灵活运用各种思维技能,提出新的设想和见解,以获得新颖、独创性的思维结果;他们的理论思维在发展过程中,独立性、批判性进一步增强,他们喜欢用批判的眼光看待周围的一切,喜欢怀疑和争论,敢于大胆提出自己的独立见解;他们思维的广阔性和深刻性明显提高,视野迅速开阔,喜欢在不同的知识和实践领域进行思考,不仅对专业学习,而且在思考问题时不满足于停留在表面现象方面,喜欢探讨现象的本质和规律;此外,大学生思维的灵活性、敏捷性程度也在迅速提高。

大学生想像力的发展是其认知发展中的又一个方面。在中小学阶段,学生的想象具有天真烂漫和理想化的特征。但是,在大学阶段,学生们的想象已由理想化转为现实化,变得注重从现实思考问题,从现实憧憬未来,从现实设计自我;大学生中绝大多数人想象的目的较明确,想象的内容也日益丰富起来;大学生已克服少年时期想象的局限性,想象中的创造性成分明显增多,他们创造性想象的形象常带有新颖、奇特的特点。

## 2. 大学生的情绪和情感特征。

在大学生心理特征方面,情绪和情感特征占有重要地位,其情绪和情感特征首先表现在情绪和情感丰富多彩、复杂多样,大学校园生活环境特征以及对知识的追求、社会及人际关系的拓宽等,使大学生们的情绪情感活动时而兴奋激动,时而困惑忧虑,时而欢乐欣慰,复杂的情绪时常交织在一起,形成了丰富复杂的情感世界;大学生情绪情感又具有不稳定的特点,且具有明显的两极性,有时热情奔放,豪情满怀,有时消极冷淡或盲目悲观,情绪情感的起伏波动较大,容易从一个极端转向另一个极端;大学生情绪情感表现比起中小學生来具有明显的内隐性、文

饰性、表现性,内部的情感活动状态与外部的表现状态在许多情况下是不一致的,他们已经能有意识地调控自己的情绪情感。在大学生的情绪情感特征方面,爱情已逐渐成为其情感体验的一个重要方面。伴随着大学生性生理机能的成熟,性意识也趋于觉醒和成熟,他们在开放、活跃的环境中共同学习、生活、相互交往,开始向往甚至渴求与异性交往,追求性心理的平衡与爱情的体验。尤其在受到西方文化、网络文化的冲击后,大学生对爱情的追求出现了一些值得注意的倾向。据一项调查显示:有80%的男生选择男女同居为最好的交往方式,50%的男生认为可以进行婚前性行为,而100%的女生则赞同接吻。<sup>①</sup>这种对性的开放和宽容的态度,在大学生性心理特征中显示出浓重的色彩,值得引起人们的注意。大学生情绪情感特征的另一方面,在于其高级情感日趋成熟与稳定,他们的道德情感进一步深化,理智感更加明显,表现出强烈的求知欲望与认知兴趣,他们的审美观和审美情感也日益深刻,对美好事物的追求已成为其情感生活中的一个重要组成部分。

### 3. 大学生自我意识的发展特征。

大学生自我意识的发展水平已较高,在自我认识方面已更具有主动性,他们对“我是一个什么样的人”、“我可能和应该成为怎样的人”、“我的条件和前途如何”等一类的问题有着强烈的兴趣,他们往往主动地把自己与周围的同学和老师作比较来认识自己、评价自己。在自我评价时,虽然有些人倾向于对自己作过高的评价,也有人的自我评价过低,但总的说来,自我评价已趋于客观。在大学生自我意识发展中,其心理上的自我体验也形成了一系列特征。比如,他们的自我体验比较敏感,凡涉

<sup>①</sup> 搜狐健康频道:《象牙塔里未婚先孕谁受伤》,http://health.sohu.com/upload/weihun/page.htm.

及“我”的事物都会引起他们的兴趣,关心别人对自己的意见和看法;他们的自我体验具有丰富性和被动性,自尊心明显增强,好胜、不甘落后,希望获得他人的尊重,比较强烈地肯定自己、保护自己。如果发生挫折,往往会久久思索、难以平静;如果遭受误解、轻视或者嘲笑、非议,容易难以忍受,甚至愤怒和反抗。当然,也有一些大学生在一定程度上存在自卑感,如果不能及时克服,将会造成其性格上的缺陷,严重的会发展至自暴自弃的后果。

在大学生自我意识发展中,自我控制能力的发展是重要的方面,大学生自我控制的发展水平已逐渐达到成熟与稳定,在自觉性、坚持性、自制性的水平上,都已有明显的提高。大学生能较自觉地进行自我控制和自我监督,能从社会发展的要求出发对自我的发展进行设计,自我完善的愿望比较强烈。他们通过对自我的认识、体验和控制、调节,在内心形成了一个肩负历史使命、又有一定知识才能、具备特定人格的大学生形象,追求人格上的独立性已成为大学生自我意识发展中的重要特征。

## (二) 大学生心理发展中的矛盾与困惑

大学生在校期间,其个体生理发育正处于趋向成熟和完善的一个时期,同时也是其心理走向成熟的一个重要阶段,心理的发展甚至超过了生理的发展,以至于出现了“心身异步”的现象。这种“心身异步”现象导致了大学生一系列的心身矛盾。

### 1. 大学生思想深处的矛盾与困惑。

从总体上看,我国当代大学生的思想状态是良好的,绝大多数大学生政治上积极要求进步,很多人从一二年级起就自觉参加党的知识的学习(如参加党章学习小组的活动),递交入党申请,主动靠拢党的组织。他们对社会上的一些热点问题十分关注,如全国“两会”的召开,党中央重要会议的召开,党和政府出台的有关经济、社会改革的重大措施等,都会引起大学生们的热

情关注。他们对党和政府领导全国人民进行改革、建设所取得的成绩表示充分肯定,对我国保持政治稳定和经济持续发展充满信心。对涉及国家、民族的重大问题,如港澳回归、台海局势等十分关注,对我国申奥成功表现出无比的自豪和喜悦。在实际学习生活中,大多数学生表现出勇于创新的精神,在许多项社会活动中,大学生们表现出较强的责任感和社会公德意识。然而,我们通过调查、观察也会发现,在当代大学生的思想深处还隐藏着许多矛盾和困惑。尽管有许多大学生政治上积极要求进步,但也有相当一部分学生参与政治活动的热情并不高,平时对政治理论学习不主动、不积极,认为党员才需要学习政治理论知识。一些大学生甚至对政治学习表现出一定的逆反心理,或者对自己政治上的进步缺乏信心,错误地认为靠拢党组织会被别人视为“拉关系”,因而不愿意或不敢主动地与从事学生工作的老师进行交流。一些大学生虽然自我意识十分明确,对自己未来的发展也有一系列的计划,但往往会流于只有想法而没有实际行动。还有些大学生尽管对国家、社会是热爱的,但对校园之外的许多社会问题并不十分关切,他们觉得自己直接面对的是专业学习,要解决的现实问题是毕业就业,而许多社会问题离自己很遥远,因而显得“无所谓”,态度冷漠;有的则在考虑如何处理社会问题和自身学习、就业问题的关系时显得十分茫然,不知所措。

## 2. 大学生内心深处的矛盾与困惑。

当代社会改革与发展所带来的繁荣、变动和竞争使人们承受着各种各样的心理压力。处在青春期的大学生面对五光十色的社会生活诱惑、频繁的人际交往、激烈的学业方面的竞争,承受着重重压力,出现一定程度的心理异常、情感的抑郁、情绪的低落等,在不同程度上感到人生的冷漠。他们对现实生活的乐趣感受不深,常常表现得玩世不恭、私欲膨胀,或情感脆弱、缺乏自信,或人际关系不和谐等。

大学生经常表现出理想与现实的矛盾心理。

年轻人都有自己的理想,大学生由于有较高的文化层次,更富有理想。但是,由于大学生的生活范围不大,社会交际面狭窄,阅历较简单,因而对自我认识的参照点较少。而社会对大学生一向期望甚高,这种高期望为大学生的自我认识增添了不少光彩,大学生想象中的自我与现实中的自我存在着较大的差距,这便产生了自我意识方面的矛盾。由于不少大学生在中学里曾经是学习上的尖子,担任过学生干部,获得过很多荣誉,自觉是同龄人中的佼佼者。但进入大学后,由于高等学府人才济济,部分学生丧失了往昔学习上的优势,甚至需要补考、重修,看到其他同学的良好表现,他们心理上产生明显的落差,自我评价转向消极的方面,进而产生不同程度的自卑心理。一些来自“老”、“少”、“边”、“穷”地区的学生和城镇下岗职工家庭的学生,本以为上大学就能找到一份好的工作,改变家庭贫穷的面貌,然而在面对大学高昂的入学费用以及日益严峻的就业压力时,不少人产生压抑感,心理苦闷日益严重。有的学生看见部分条件优越的同学出手大方、花钱似流水,便产生了严重的心理失衡。一名自杀的学生在遗书中写道:“现在我感觉自己活着是包袱,我觉得压力太大,但我不愿与父母说,更不愿与老师说,为了减轻家庭经济负担,我决定自杀。”这样的学生,心理问题已十分严重。

大学生还表现出心理闭锁与人际交往方面的矛盾心理。

不少大学生有心里话或思想问题不愿向任何人谈,更多的大学生则希望得到他人的理解。这种心理的自我闭锁和乞求别人给予理解构成了严重的心理冲突,逐渐形成孤独心理,出现人格上的自我封闭,最终走向心理障碍。在当代大学生中,很多人认识到人际交往能力是未来事业成功的必备条件,他们很想广交朋友,希望有很多知心朋友。但是,大学中多方面的人际关系和社会活动都是他们过去未曾经历过的,现有的交往能力又不

能满足自身交往的需要,他们一方面希望了解他人,另一方面又不愿意完全敞开自己的心扉,不仅不能与教师实现无拘无束的心理沟通,而且在同学中也难以找到知音,他们中一些已产生心理障碍的人,又不愿意去寻求心理咨询的帮助,认为到心理咨询中心去就没面子了,从而出现了这样的现象:一方面是大量的心理烦恼,另一方面却又无处倾诉。同时,由于信息化、网络化的冲击,不少大学生终日与电脑打交道,在长时间的人机对话或以计算机为中介的人际交流中,缺乏活生生有感情的人际交往的介入,容易导致心理上的孤立、自私、冷漠和非社会化,对现实生活中他人的幸福和社会发展漠不关心。由于大学时期是人际交往能力和人际关系形成的重要时期,大学生依赖的网络交往与传统的具有亲和力的面对面的人际交往大不相同,往往难以形成真实可信和安全的人际关系。尽管如此,很多大学生还是更愿意在网络中寻找倾诉沟通的对象,他们觉得这样的沟通无拘无束。但是,他们一旦在网络交往中上当受骗,就容易对社会现实产生怀疑、悲观甚至敌对的态度,产生空虚、苦闷、压抑的消极情绪,极易造成心理障碍。

此外,大学生一方面渴望人格的独立,另一方面对家庭与学校又存有一定的依赖心理;一方面性生理性意识日益成熟和清晰,另一方面在爱情体验方面又受到种种的限制。这一切,也使得当代大学生在心理上陷入矛盾与困惑中,十分需要心理上的沟通与引导。

### (三) 大学生思想意识与价值观念发展的特征

#### 1. 大学生思想意识发展的特征。

当代大学生的思想意识的发展,其主流呈现出积极、健康、向上的态势。据教育部2004年上半年(3—4月间)对北京、天津、上海、广西、广东、陕西、江苏、江西等省市的75所高校的调

查,大学生的思想意识发展具有如下的鲜明特征<sup>①</sup>:

(1) 他们拥护“三个代表”重要思想,认同以人为本和全面协调可持续发展的科学发展观,对以胡锦涛同志为总书记的中央领导集体高度信任。调查显示,96%的大学生认同以人为本和树立全面、协调、可持续发展的科学发展观;在“最想说的一句话”中,许多学生写道:“对新一届中央领导集体坚决支持,对2003年政府工作非常满意”,95%的学生对我国未来“综合国力增强,国际地位进一步提高”表示“乐观”和“比较乐观”。

(2) 他们拥护中国共产党的领导和社会主义制度,对政治理论问题的认识基本正确,关心政治体制改革,普遍认为中国共产党有能力把自身建设好。调查显示:大多数大学生对坚持中国共产党的领导、坚持社会主义道路、坚持马克思主义在我国意识形态的指导地位等政治理论问题态度明朗、认识正确。大学生对我国政治体制改革高度关注,许多学生认为这项改革是一个循序渐进的过程,必须从我国的国情和实践经验出发,充分吸取人类政治文明中的有益成果,决不可盲目照搬西方国家的政治模式。

(3) 他们关注国际国内经济政治形势,对我国保持政治稳定、经济持续快速发展和全面建设小康社会充满信心,他们盼望世界和平。大学生们具有很高的政治热情和社会责任感,对一些重大事件,如我国成功发射“神舟”五号载人飞船、台湾当局搞的“公投”、中共十六届三中全会的召开等十分关注,普遍拥护党和政府的对台工作方针,赞成“和平统一,一国两制”,普遍反对各种形式的恐怖主义,盼望世界和平,他们对党和政府领导全国人民抗击“非典”、成功处理外交关系、实施科教兴国战略、

---

<sup>①</sup> 参见高伊:《当代大学生积极健康向上值得信赖》,《中国高等教育》2004年第12期。

发展市场经济、实施西部大开发战略等方面取得的成绩给予充分肯定,对我国未来发展趋势持积极、乐观的态度。许多大学生在“最想说的一句话”中写道:“祖国将会更加强大。”

## 2. 大学生价值观念发展的特征。

当代大学生价值观的主流是好的,多数大学生把为人类和社会的奉献作为衡量人生价值大小的标准;把国家的强盛与否看作实现自身价值的大环境,希望国家强盛,从而为他们个人的发展、自身价值的实现创造更好的条件;他们将获取知识、掌握必要的技能作为提高自身价值的主要途径,努力学习,积极向上,提高自身素质成为主导倾向;在处理国家、集体、个人三者利益关系上态度较正确,有91%的人同意“个人利益应服从国家和集体的利益”,有94.6%的人同意人应当“正当地索取,无私地奉献”。<sup>①</sup>

然而,当代大学生价值观的发展有一个重要的特征是多元化,这种多元化是与社会利益关系的多元化相伴随的。大学生学习与生活条件的多样化也必然会在具体的、单个的思想观念和心理状态方面显露出来。当今世界,经济全球化、政治多极化、文化多样化日益增强,这些显著的变化不可避免地对当代大学生的思想意识与价值观念产生多方面的影响。尤其是随着我国改革开放的日益深入与扩大,西方国家的思想、文化、价值观、生活方式等不可避免地通过多种渠道,对我国的社会文化生活状态产生冲击,大学生的人生观、价值观也在发展中不可避免地受其浸润,从而不同程度地出现价值观的多元化,尤其值得注意的是会造成价值观发展中的一些消极现象。例如,一些人缺乏社会责任感和主人翁精神,在学习和待人处世上表现出较强的

---

<sup>①</sup> 参见王兴隆:《浅析当代大学生价值观教育》,《中国高等教育研究》2004年第13、14期。

功利性,极少数学生信仰迷茫,缺乏思想支柱;有些人追求享受和高消费,有的学生完全依赖父辈创造的财富,安于躲在父母的保护伞下面追求享受,贪图安逸,这些大学生信奉“金钱至上”的拜金主义价值观,信奉“人生的价值就在于生活得舒服”的享乐主义价值观;有的则过分追求自我价值,忽视社会价值的实现;一些人不屑做小事,大事又做不成,眼高手低……

当代大学生价值观的多元化,既有客观社会环境方面的原因,又有家庭和学校教育方面的一些原因。在家庭方面,许多家长常常用所谓的“个人前途”刺激、教育子女,不断地强化着青少年急功近利的价值观特征,或者在“望子成龙”的心理驱使之下,放松对子女的思想道德教育,导致这些青少年生活目的不明确,不能及早地树立积极的人生观、价值观。在学校教育方面,长期以来的“应试教育”、“升学竞争导向下的教育”也强化了青少年急功近利的价值取向,加之有些学校的德育工作常流于理论层面,缺乏结合实际针对性,更缺乏个性的针对性,因而教育效果不佳,一定程度上对学生价值观的形成产生不利影响。

#### (四) 大学生学习与生活行为的特征

当代大学生已相当清晰地意识到:人类进入知识经济时代,无论是个人的发展还是社会的发展,知识都发挥着越来越不可替代的重要作用。因此,大学生们普遍懂得拥有广博的、扎实的知识对于个人在社会中生存与发展的意义。他们在认真学习专业知识之余,还能广泛涉猎其他学科领域的科学文化知识,积极参加各类资格考试。可以说,当代大学生比以往任何时候都更加意识到学习的重要性,学习方面的主动性、自觉性也比以往任何时候都高。除了学习文化知识之外,大学生们也意识到各种实际能力对于自身的重要性。他们积极参加各种社会实践和社团活动,从各方面锻炼自己的能力,为将来踏入社会提前进行“热身”。有关报道显示:在暑期大学生社会实践岗位招聘活动

中,几百个岗位就有几千名学生来应聘,足见当今大学生渴望锻炼自己的能力、施展自己才华的强烈愿望。

然而,值得注意的是,当代大学生在学习行为方面,明显地受到其急功近利的价值观的影响,在选择学习内容、培养学习兴趣等方面出现了一些不容忽视的问题。据2002年中国青少年研究中心与河北理工大学共同开展的涉及全国36所高校9472名大学生的一项调查显示,大学生除了专业课程外,最想学习的知识是计算机知识、网络技术、实用技能,而政治理论、党和国家方针政策、保健知识等,在选择上居于后几位。这在一定程度上体现了其学习上的急功近利和实用主义的态度。

对专业课外最想学习的内容的选择(限选3项,并排序)

选择项	第一位		第二位		第三位		该项合计	总排序
	有效人数	有效比	有效人数	有效比	有效人数	有效比		
政治理论	325	3.34	173	1.83	284	3.00	8.17	9
党和国家方针政策	497	5.25	379	4.00	408	4.31	13.56	8
人文知识	987	10.42	873	9.22	1392	14.70	34.34	4
科技知识	925	9.77	801	8.46	723	7.63	25.86	6
计算机知识	2142	22.61	1995	21.06	944	9.97	53.64	1
金融股票知识	712	7.52	1092	11.53	1400	14.78	33.83	5
网络技术	1430	15.10	1944	20.52	1266	13.37	48.99	2
实用技能	1819	19.20	1412	14.91	1384	14.61	48.72	3
保健知识	293	3.09	456	4.81	1256	13.26	21.16	7
其他	59	0.62	45	0.48	68	0.72	1.82	10

资料来源 张华:《当代大学生职业价值观世俗化过程探析》,《青少年研究》2002年第4期。

大学生学习行为上的急功近利倾向还表现在他们的阅读选择方面,他们中许多人漠视古典名著的阅读,热衷于网络文学、电子书、英语书等快餐式、工具型的阅读。上海译文出版社曾就名著阅读问题向1000多名大中学生发放问卷,回收上来的问卷让出版社大为震动:“喜欢看、但没时间看”的占54%;“太长了,看起来很吃力”的占15%;“太难了,看不懂”的占4%,其他的占4%,选择“很受欢迎”的仅占15%。有85%的大中学生不读名著。<sup>①</sup>对实用知识的过度关注、对基础文化知识的相对忽视,导致当代大学生中的许多人在学习阅读上产生浮躁心理,难以静下心来慢慢地阅读、咀嚼消化。

在生活态度和行为方面,当代大学生显示出务实和乐于享受的特征。他们虽然在一定程度上有为了未来的幸福而承受眼前的学习、生活压力的心理准备,但对自己的生活已不再苛求约束。他们在实用主义、享乐主义价值观念的冲击和影响下,凭借我国经济社会发展所带来的家庭经济状况普遍改观的条件,开始对消费重视起来,不仅其消费水平有较大幅度的提高,而且消费的热点已从过去传统的“吃”、“穿”、“用”转移到环境消费、品牌消费、信息消费、旅游消费、文化消费等方面,“享受生活”已成为指导其消费的全新观念。他们舍得用钱买时间、用钱买快乐、用钱买形象、用钱买健康、用钱买环境。他们中的许多人热衷于追逐前卫和新潮,希望通过生活方式上的前卫、时尚、新潮来展示自己青春的活力,显示出自我的能力与价值。他们在生活中比较重视个性品位的相对独立性,不是乐于以往的“大众消费”,而是更关心自己需要什么、什么是适合自己的,以是否体现个性作为区分消费品的新的标志,讲究求异和时尚

---

<sup>①</sup> 参见王鲜萍:《当代大学生的功利趋向对中国大学的启示》,《辽宁教育研究》2003年第6期。

之新。<sup>①</sup> 总之,随着我国不断对外开放,当代大学生的生活态度也随之变化,他们面对形形色色的社会现象,已有一种比较宽容的心态去理解、去接受。

### 三、与当代大学生特征相应的有效沟通策略

管理心理学的研究显示,管理过程实际上是人与人之间信息交流和互动的过程。具体到大学生管理者,就是党、团领导管理人员、专兼职辅导员、班主任等与学生干部、普通学生之间的经常性交流和互动,也即沟通。经常的有效的沟通可以使师生间建立一种互相接纳、互相理解的良好关系,这种良好关系一旦形成,各类教育管理人员——整体上说就是教师——的形象和人格魅力就可以成为影响学生的榜样,这种榜样的影响作用会促使学生比较自觉地约束自己的某些消极行为,同时强化某些积极行为。所谓“亲其师而信其道”,说的就是师生间良好的关系有助于学生接受教育。

要在师生间实现有效的沟通,需要努力地提高教育管理工作者自身的素质,需要主动地关爱和了解学生,需要以充满情感的态度对待学生,并需要有的放矢地采取各种具体的沟通方法与技巧。

(一) 提高教育、管理工作者的自身素质,努力促进师生沟通

如前文所述,当代大学生在认知能力(包括记忆、思维、想象等)方面已达到较高水平,在自我意识方面具有较高的主动性,喜欢对他人和自我进行评价;在思想意识与价值观念等方面表现出积极的主流特征;学习科学文化的自觉性、主动性等也明

---

<sup>①</sup> 参见侯玲、王洪斌:《大学生消费文化观念与思想政治教育》,《辽宁教育研究》2003年第4期。

显提高。面对这样的大学生,高校的教育、管理工作——党团领导管理人员、辅导员、班主任与其他类型的全体教师,必须十分注意提高自身的素质,努力积累丰富的工作经验,提高思想教育的科学化程度,提高工作的水平。换言之,在大学师生的沟通中,教师是主导的方面,提高教师的素质是促进有效沟通的必要前提。

高校的教育、管理工作应着力提高以下几方面的素质:

1. 正确的政治方向和高尚的道德品质。

正确的政治方向和高尚的道德品质是高校教育、管理工作者的基本素养。教育、管理工作者只有努力学习马列主义、毛泽东思想,学习邓小平中国特色的社会主义理论与江泽民“三个代表”重要思想,掌握较高的马克思主义理论水平,具有坚定、正确的政治方向,才能在与学生沟通中正确地引导与帮助学生。如果自身政治立场不坚定、政治方向错误,那么在与学生的沟通中就会给学生以消极的影响,导致学生误入歧途,后果不堪设想。高尚的道德品质是教育、管理工作者为人师表的前提,德才兼备是我国知识分子的理想化人格要求。教育、管理工作者自身具有高尚的品德,会在学生面前树立良好的榜样,形成巨大的人格魅力,获得学生的敬佩、尊重,这样,在与学生的沟通中,学生就更容易向教育管理工作者敞开心扉,也易于接受教育。

2. 较高的科学文化水准和教育工作水平。

由于大学生对于科学文化知识的渴望和较高的知识水平,高校的教育、管理工作者必须十分注意提高自身的科学文化知知识水平。除了专业知识之外,要努力掌握当代世界科学与技术发展的整体动态,对有关科学技术发展的趋势有大体上的了解;要较好地了解和掌握民族传统文化与东西方现代文化发展的总体脉络。大学心理学的有关研究认为,教师越有知识,学生就越

喜欢与尊重教师,也易于相信教师。因而,有较高科学文化水平的教师,在与学生的沟通中往往能处于比较主动的地位,容易受到学生的欢迎,十分有利于促进有效的沟通。同时,教育、管理工作者应注意学习与提高自身的教育工作水平,要认真学习并掌握现代教育科学理论,懂得教育工作的一般规律,认真研究当代大学生的身心特点及其他方面的特征,能够从大学生思想意识与心理状态的实际出发,灵活地、有的放矢地采取有针对性的方法、手段与学生进行沟通,教育帮助学生。随着科技文化的发展,当代教育可以适用的技术手段与方法越来越多,学习与掌握一系列现代教育技术与方法,是高校教育、管理工作者提高自身素养的重要方面之一。

### 3. 熟练的电脑应用技能和网络沟通技术。

由于当代世界信息化进程加快,网络文化浪潮汹涌澎湃,大学生受网络文化冲击影响的程度日益加大,网上沟通已成为大学师生沟通的一种重要方式。在这种情况下,高校的教育、管理工作者就必须努力学习、掌握现代信息技术,尤其是信息的传播、收集、处理的技术。如果不懂得、不善于应用电脑技术,那就不可能深入接触网络文化,从而对当代大学生的有关学习与行为的环境特征把握不准,在教育工作中难以针对学生的实际。不能有效地运用电脑与网络技术,就不能灵活、有效地应用现代教育技术手段,因而难以提高教育工作的水平。尤其是网络沟通技术,它对于促进师生的沟通具有重要意义,不懂得网络技术,就等于失去了一个重要的沟通渠道,失去了做工作的一条胳膊。所以,高校的教育、管理工作者,都应该把学习、掌握电脑知识与网络沟通技术作为提高自身素质的重要内容,不断提高自己应用电脑与上网操作的技能水平,以利于促进师生间的沟通。

### 4. 良好的心理品质与职业能力。

教育、管理工作者在学生面前就是教师,作为教师,应具有

与其职业角色相符的心理品质,如善于思索、追求真理,自尊自重、独立性强,爱生爱才、勤学敬业等。就一般心理品质与职业能力而言,教师在教育工作中特别需要加强的是良好的注意力、敏锐的观察力、良好的语言表达力和运用教育机制的能力等。

善于分配自己的注意力是当好教师的一项职业心理要求。有较强的注意分配力的教师,一般都善于使学生始终处于积极的思维活动状态,能把握众多学生中一个个不同个性特征的人的心理状态,注意到影响沟通的多种因素,从而及时调节教育、沟通的内容,改进教育、沟通的方式方法,取得满意的沟通效果。

具有敏锐的观察力是做好教育与沟通工作的基本功能,它是高校教育、管理工作者的必备的心理品质之一。只有具备了敏锐的观察力,教育、管理工作者才能较好地了解、把握大学生的思想政治面貌与心理行为状态,能够及时、准确地把握大学生的心理需求动向与具体的要求,也才能准确地把握每个学生个体的特征,这是“因材施教”的依据,是与学生进行有效沟通的依据。提高自己的观察能力,能增强思想政治教育工作的敏感性,有利于在教育工作中及时发现问题和解决问题。

良好的语言表达能力也是教育、管理工作者的重要心理品质。在学校里,不仅教育与教学活动主要通过语言来进行,而且师生的思想意识沟通,也主要依赖语言进行,教师对学生沟通的效果在很大程度上取决于其言语的表达能力。因此,高校的教育、管理工作者,应具有良好的言语表达能力,这种表达能力不仅表现在能清晰、准确地传达自己的思想意识,而且要能恰当地表现自己的情感,使学生能够准确地接收并完整地理解自己的言语所要传递的思想与情感。一般地说,教育、管理工作者的言语应该是通俗易懂、生动和含蓄的,切忌使用艰涩隐晦的词句,不要故弄玄虚地搬用一些常人不太熟悉的警句、格言,更不要使用虚伪、造作、含混不清的语言,以免使人觉得莫名其妙、不解其

意。就言语的表达方式而言,又要尽量避免打官腔,不要平铺直叙,尽可能避免使用命令式的、警告式的、说教式的、揶揄式的或挖苦式的语言,而要亲切、和蔼、充满激情,略带幽默感,要尽可能地增添言语的亲合力。

(二) 主动地了解 and 关爱学生,以充满情感的态度对待学生,促进师生沟通

人们常说“知己知彼”是颇为重要的,在人际沟通中,相互了解更是促进沟通的重要前提。对于师生沟通而言,作为主导一方的教师,需要十分关注学生,了解学生,因为关注人是与人交往沟通的起点。在教育工作中,教育、管理者要及时、全面地了解学生的学习和思想情况,要关注学生的心理和行为变化,分析其变化的原因。教育、管理者对学生的积极关注,意味着要时时注意学生的长处,清楚地了解学生个体的优点,及时地给予恰当的肯定、鼓励;即使是对那些相对落后的学生,也要能充分地挖掘其身上的闪光点,并以鼓励的态度帮助他们克服身上的不足。教育、管理者对学生的关注和了解,实际上是对学生的关心与爱护,是热爱学生这种职业道德、职业情感的直接表现。

人们说,热爱教育事业,热爱学生,热爱自己所教的学科,是教师首要的基本心理素质,其中,热爱学生又是教师职业情感的核心内容。教师爱学生是教师的天职,也是做好教育与教学工作的情感基础。高校的教育、管理者要十分关爱学生,因为对学生的爱本身是一种积极的教育因素,它能够使学生得到心理上的满足,并且感受到人与人之间的温暖和友情。这种情感体验又会直接陶冶学生的心灵,激发学生对人生的信心。并且,教育、管理者对学生的爱,还具有榜样的作用,正是在师爱的良好情绪体验中,学生潜移默化地学会爱父母、爱同学、爱老师,进而激发起爱祖国、爱人民、爱社会主义的高尚情感。尤其

重要的是,教育、管理者对学生的爱,会形成学生对其良好态度的定势,他们的这种情感投射到学生心灵中,很容易为学生所理解,师生间会产生一种心心相印的情绪体验。在这种情况下,学生会萌生并加深对教育、管理工作者的亲近感、共鸣感、信赖感,愿意聆听其教诲,同时也愿意向其袒露心怀。这样,师生间的沟通就很容易进行了。

我们在前文中说过,大学生的情绪情感既丰富多彩、复杂多样,又存在许多值得注意的方面,如其情绪情感表现比起中小學生而言具有了明显的内隐性、文饰性、表现性;一方面希望与人沟通、了解他人,另一方面又不愿向人敞开心扉,有些人表现出了心理闭锁的现象。这使不少大学生陷入心理矛盾与困惑之中,十分需要教育、管理者给予心理上的帮助与引导。而要能有效地帮助引导大学生,与其实现有效的沟通,就必须非常重视在平时关注他们、爱护他们,使他们在各种各样的事件与环境中感受到教育、管理者对他们的关爱,从而能主动地向之敞开心怀、倾诉心声,这样,心理的沟通就会变得和谐而顺畅。

总之,高校的教育、管理者若能把学生当朋友、当孩子去关心、帮助,他们就会信任、爱戴你,愿与你交流与沟通思想。对于学生来说,师爱是一种神奇而伟大的力量,因为这种关爱是无私的、高尚的,它可以引导学生滋生巨大的内动力,自觉地、主动地沿着教师指出的努力方向去行动。教师越是给予学生以真挚的爱,给学生以亲近感、信任感、期望感,学生越容易产生对教师的依恋与仰慕,越能愉快地与教师沟通。

在了解、关心学生的过程中,高校的教育、管理者还应该注意时时以充满情感的态度去对待学生。这种充满情感的态度不仅表现在关爱方面,而且还表现在理解、真诚、坦荡、宽宏大量等方面。大学生一方面风华正茂、情感丰富,另一方面又面临着人生与事业的抉择与考验,处于脱离父母、走向社会的“第二

断乳期”。正因为如此,他们特别需要情感的慰藉。教育、管理工作要能够以十分理解的态度去对待大学生。对人的理解是指能够站在他人的角度来看待他人所遇到的问题,能够体会并且分担精神世界中的各种负担。大学生不仅需要教育、管理工作者的指导,而且需要理解与尊重。教育、管理工作者应该经常站在学生的角度理解和体察他们的心理活动和需求。比如,教师应富有同情心地理解那些在某些考试中成绩落后的学生所产生的窘迫心理,他们很需要及时的安慰与鼓励。大量的实践表明,学生总是喜欢善解人意的老师。河北师范大学音乐学院的教师曾列举了这样一位学生:他贫困,性格内向而固执,学习努力但成绩却不理想,强烈自卑却又不愿意求助于人,并且还有厌世自杀的念头。当教师们发现了这种情况后,十分重视。一方面通过多种渠道了解其家庭情况,另一方面与其促膝谈心,帮助他解决实际困难,如帮助申请助学贷款、联系勤工助学岗位,为他减免学费、发放困难补助。在他生病住院期间,教师和同学时常买些水果、牛奶等营养品去看望他。教师、同学对他的理解与关心使他感动流泪。教师们还多次引导他正确对待家庭与自己生活中的困难,正确与人交往等。由于教师们不是简单地批评说教,更不是瞧不起他、嫌弃他,而是对这位学生产生的心理上的问题给予充分的理解与帮助,使该生逐渐摆脱心理上的阴影,变得开朗自信起来,终于能够以积极进取的心态活跃在班级集体中,直至顺利毕业走向工作岗位。<sup>①</sup>

教育、管理工作者对待学生还要真诚、坦荡,与他们谈话、沟通过程中,绝对不要隐瞒自己对人对事的真实态度,不要隐瞒自己的真实思想观点。只有像父母般、大哥大姐般地真心诚意地

<sup>①</sup> 参见姚宏伟、成露露:《浅议大学生思想教育中的情感因素》,《中国高等教育》2004年第7期。

与他们交往,与他们说心里话,才能真正得到他们的信任。有时,教育、管理工作者自己的想法、做法出现不妥,或者对学生们关心的某些问题不了解、不熟悉,一定不要装模作样,而是要十分坦率地告诉学生自己不妥的地方和不懂的地方,这样做不仅不会导致学生的蔑视,相反能赢得学生的谅解与尊敬。学生觉得你能这样做,表明你十分相信他们,与他们亲密无间,因而在情感上会非常自然地接纳你。学生对教师们的信任度、接纳度有多高,对教师们所传递的教育影响的接受度就有多高。

教育、管理工作者对学生充满情感的态度,还表现在对学生某些不当言行的必要容忍上,表现在对学生某些过失的宽宏大量方面。比如,大学生由于思维发展方面的独立性、批判性增强,因而经常喜欢用批判的眼光看待周围的事物,喜欢怀疑和争论。在和教育、管理工作者沟通交往的过程中,大学生们有时会表达出一些怀疑、不认同,有时对某些批评教育不但不接受,还时常强词夺理,甚至顶撞。这时,教育、管理工作者不仅不可发脾气、粗暴地批评学生,而且应该能如父母般充分容忍学生的某些过激言行;不要责怪、不要训斥,而要耐心劝诱,以宽大的胸怀容忍学生对自己的某些误解,同时仔细分析学生言行中的合理因素,并鼓励学生的创造性见解。总之,教育、管理工作者越是能以充满情感的态度去对待学生,就越能有效地促进与学生的沟通。

(三) 有的放矢地灵活运用多种沟通技巧,增强沟通的效果

从整体上说,师生间的有效沟通需要通过创设沟通的理想环境来实现。比如,在主动、自觉地提高教师自身素质、提高教师威信的同时,十分重视大学生的心理健康,努力营造师生沟通的心理与物质环境,尽可能地消除学生中的某些逆反心理;同时,为了取得沟通的良好效果,还需要选择沟通的有效形式与方

法,比如讲究技巧的谈话、运用批评与表扬的艺术,恰当地运用艺术载体进行沟通等。有关上述方面的内容,本书将通过专门的章节具体地予以阐述、讨论。

就大学生的身心特征而言,教育、管理者可以适用的沟通技巧与方法很多,本章只是就某些技巧与方法谈一些原则性的意见。

首先,教育、管理工作应该根据学生个体不同的特征与不同的沟通内容,交替运用直接沟通与间接沟通的方式。所谓直接沟通,这里是指师生间的面对面的沟通。这种沟通,大量地应用在师生双方比较亲近、比较熟悉、比较和谐的状态下,双方直接面对时不会感到拘束与不安。面对面的直接沟通,主要通过言语进行,但同时还常常辅之以面部表情、身体姿态以及手势等,从而使沟通方式显得比较生动。所谓间接沟通,这里指的是师生双方借助于有关媒体而进行的沟通。这时,双方并非面对面,而是在不能直接见到对方的情况下进行沟通。通常,当师生双方不是十分熟悉,关系不是很亲近,或者一方(主要应该是学生方面)比较拘束的情况下,可以通过电话、信函、网上谈话等方式进行间接沟通,这时的间接沟通,可以在一定程度上避免因紧张与焦虑不安的心理状态可能给沟通带来的障碍。在间接沟通的情况下,学生可以向老师倾诉当面不便说或不敢说的内心想法,可以比较大胆地向老师提出一些当面不敢提的问题。当教育、管理工作面对比较拘谨的学生时,或面对学生个人情感中的一些问题时,可以有意识地先作间接的沟通,并且在间接沟通取得效果的基础上,再考虑直接的沟通。当然,直接沟通与间接沟通的选择,完全要依据千变万化的具体状况而定,实践中并没有固定的模式,多数情况下需要两者的交替使用。

其次,要经常变换沟通的方式方法。教育、管理工作与学生的沟通,要选择一些为学生所喜欢的方式方法。长期以来,讲

授、开会作报告等是常用的、传统的沟通方式,这种主要是教师向学生进行单向沟通的方法,对学生思想信仰的影响具有直接性和先入为主性,仍然具有重要的作用。但是,在沟通中多种方式方法的变换运用是十分重要的。随着现代科技的发展,社会宣传的信息载体趋于多样化,大学生除了通过传统的书籍阅读接受教育信息外,喜欢通过其他方式接受信息。据大连理工大学的一项调查,在“您认为哪一种传播方式对青年学生马克思主义信仰的影响最大”这一多选排序题中,尽管选择书籍的仍然有 60.8%,选择课堂的有 50.7%,但选择影视的已高达 49.6%,网络也达 33.6%,还有报刊 31.9%。在对学生关于有效传播方式的调查中,选择“变化方式进行宣传”的高达 53.2%,占绝对优势,这反映了学生对教育沟通方式创新的要求。<sup>①</sup>从认知心理特征角度看,单一的信息呈现方式可能导致视、听觉的疲劳,从而形成沟通的障碍。况且大学生思维、想象活动的特征之一是喜欢新颖性、创造性,因而对沟通方式的变化(尤其是采用新颖的沟通方式)会持一种欢迎的态度;相反,对呆板的沟通方式则可能滋生逆反心理,结果会严重影响沟通的效果。

第三,要理解与尊重先行。教育、管理者往往希望通过与学生积极主动的沟通,让学生接受自己既定的思想意识与价值观念,从而收到育人的效果。这种突出教师在师生沟通中“主导者”角色的愿望,往往会强化要求学生被动接受,并要求学生顺从自己的心理,往往会忽视学生的个性特征和多样化特征。现代教育十分强调师生交往的互动性,十分注重沟通的双向性,教师既要向学生传达大量的教育信息,也需要接受来自学

---

<sup>①</sup> 参见戴艳君、马连鹏:《大众传播对青年学生信仰教育作用的调查分析》,《辽宁教育研究》2004年第2期。

生的多种多样的信息。当代大学生自我意识的发展使他们十分关心别人对自己的意见或看法,倾向于强烈地肯定自己;同时,其价值观发展中呈现明显的多元化趋向,学习行为方面既表现出对知识的强烈追求,也呈现出急功近利、追求实用的倾向。教育、管理者在与大学生沟通的过程中,对大学生表现出的上述特征要给予充分的理解与尊重,尤其是对上述特征中的一些不够成熟甚至是消极的行为或思想观念,不要先行批评、否定,而要理解与尊重先行。对学生批评、否定在先,必然引起学生的某种反感,从而会引发沟通中的心理障碍。相反,对学生首先给予理解、尊重,充分肯定学生思想、行为中的合理因素,充分理解学生多样化的个性特征与多元化的价值追求,让学生充分感受到对他们的理解与尊重,学生们对教育、管理者就会产生一种亲近感、信任感,从内心接纳教育、管理者。在这样的心理环境中,教育、管理者指出学生思想意识与行为中的消极面,向学生传递健康的思想观念,学生就可能乐于接受,师生的沟通就能获得良好的效果。

## 第五章 大学生人际沟通 与交往心理分析

本书前几个章节对当代大学生的心理与行为特征已有所涉及,本章则集中从认知、情感、态度三方面对大学生的交往心理进行具体分析,以帮助我们更深入地理解大学生在沟通行为中表现出来的种种特征。

沟通从心理过程上看存在四个互相连续的步骤:首先,与人沟通是从对人的知觉开始的,这是一个人与他人沟通交往的第一步;其次,在对他人有了初步和感性的认识之后,便会根据这些认识,对他人进行判断和评价,这是沟通的第二步;其后,一个人在和他人进行沟通时,会根据特定的目的,并从增强沟通效果的需要出发,选择自己认为较为合适的沟通方式,此为第三步;最后,在与他人进行沟通的过程中,会对他人的各种心理反应、行为表现等进行推测、解释,也就是对他人的行为进行归因,根据自己的主观判断,恰当地调整自己的沟通策略与方式。这四个沟通步骤是相互联系、首尾相随的,甚至是相互交融的,它们渗透于沟通交往的全过程。大学生的沟通心理,集中表现在以下三个方面:一是关于沟通的认知特征;二是关于沟通的情绪情感特征;三是关于沟通的态度特征。沟通交往中的认知、情感、态度特征是大学生沟通心理的基本表现及内涵。

## 一、大学生沟通交往中的认知特征

人们是如何感知和判断自己的性格、能力？如何形成对他人或群体的印象？如何推断自己和他人的行为及某些事件发生的原因？又如何根据沟通交往的具体目的、需要去选择一定的沟通方式和手段？这些都是沟通交往认知要回答的问题。沟通交往中的认知是指沟通主体对自己、他人（沟通交往的对象）、沟通方式和沟通主题的认知，从其构成要素来看，主要包括三个组成部分：自我认知、他人认知、沟通方式和沟通主题的认知，这些均属于社会认知。因此，在人际沟通中，社会认知占有重要地位，它使人们能够了解自己的沟通行为，以达到预期的沟通效果。

### （一）大学生自我认知的特点及其在沟通交往中的表现

#### 1. 大学生自我认知发展的独立性。

青年期是一个人自我认知发展的重要时期，处于青年期的大学生在这一阶段的生理、心理等方面都发生较大的变化，性的成熟、思维想像力的发展、感知觉能力的提高，使他们在认识、情感等方面逐步走向成熟，使他们把关注的重心转移到自我内部，去发现和展示自己的内心世界，从而形成自己独特的个性与理解事物的方式。大学生一般开始离开家庭，从父母在日常生活中无微不至的关怀之中脱离出来，踏上较为独立的人生旅途。随着在学校内外交往领域的逐步扩大、沟通交往对象的增多、社会生活的丰富、社会责任的增加，大学生日益需要自己对学习、生活中发生的各种情况作出独立的判断与决定，这无疑会促进其自我认知独立性的发展。大学生已处于青年中期，由于我国中学阶段的学生被紧张的学习、考试所逼，没有时间来考虑自己的人生计划，很多时候是家长和老师替他们做决定、做选择，但在大学阶段，他们有了一个相对宽松的环境，在一定程度上拥有

了一个探索自我、考虑自我的空间。所以,有人称大学生处于“延缓偿付期”,这是有一定道理的。有些调查曾显示,大学一年级学生的独立水平和高中三年级的水平并无显著差异,但大二、大三的学生与高三学生相比就发生了较显著的差异。应当说,大学生自我认识的独立性发展是一件好事,它反映了大学生社会化程度的提高与心理的成熟。但是,一些大学生形成的过强的独立性,往往会导致偏执心理,从而给人际沟通增添了困难。例如,一位大学男生在其自述中说道:“我的学习成绩相当好,平常,我虽然常与人交往,也很喜欢与同学交谈,但我总是觉得他们嫉妒我的才能……还有,我爱顶撞老师,我觉得他的想法经常是错误的,他却说我是错的,你看多可笑。我一向我行我素,说话办事全凭个人意愿。因为我具有比他人更强的能力与智慧。当然有时结果不理想,但那并不是我的能力存在什么问题,而是客观原因造成的。我才不管别人的喜怒哀乐……我对任何人,包括班里的同学,甚至是自己的父亲,不管他们做什么事,说什么话,我都从心里怀疑。”<sup>①</sup>这位男生的心理从一个侧面告诉我们,大学生在维系自我认知独立性时,容易出现以自我为中心的情况,听不进他人的劝告,自以为是。这种状况会严重妨碍人际间的沟通交往,应及时地予以诱导、矫正。

## 2. 大学生自我认知的广泛性。

大学生处于身心发展的黄金时期,他们在校期间不仅十分关注自己的学习状况,而且对自己生活与社会交往中的许多问题十分关注,包括关注自己在情感方面的问题。因此,他们的自我认知不再像中小学期间那样高度集中在学习问题上,而是日益呈现出多样性、广泛性的特征。他们自我认知的内容,不仅包

---

<sup>①</sup> 参见陶国富、王祥兴主编:《大学生交往心理》,华东理工大学出版社2003年版。

括自己的智力特征、特殊才能、学习与班团等集体活动中的成就等,还包括自己的性格、气质特征、道德修养等方面的状况,还有自己的容貌体态、仪表风度、行为表现等。大学生在这一阶段比较关心自己在集体中的形象和地位,其中比较关心的占39.5%,非常关心的占54.88%。<sup>①</sup>大学生这种自我认知的广泛性,有利于改变其在中学时代与人交往中过于关注学习问题的状态,使他们能以比较积极的姿态投入到与人沟通交往的过程中去。

然而,我们必须注意到,有些大学生,尤其是来自山区、农村的一些大学生,其自我认知的广泛性程度并不高,而且可能显得相当狭窄,由此带来沟通交往上的一些问题。比如有这样一个案例:就读于京城某重点大学法律系的小王,来自外地偏远的农村。入学初的两个月时间一直显得闷闷不乐,虽然所学的专业当初是自己选择的,而且眼下尚属热门专业,未来就业的前景也看好,可他却自认为选错了专业。因为他觉得自己口才欠佳,不善于与人交往,学习法律的自身条件不佳;与同学相比,他觉得自己对国内外时事、对因特网知识知之甚少,对文学名著也很少涉猎,有相形见绌之感。他觉得自己说话带一口浓重的乡音,上外语课时自己简直像聋子和哑巴……他白天独来独往,不愿参加班级和系里的活动,即使参加也是落寞地独坐一角;晚上,他也不参加同学们临睡前的“卧谈会”,因此同学们称他为“独行侠”。他相当羡慕在当地上大学的昔日中学的同学,因为他们有很多原先的同学相伴,与新同学不存在巨大差距,也没有太大的压力。他常常暗自叹气:这哪里是自己梦寐以求的大学生活

<sup>①</sup> 参见赵鸣九编著:《大学心理学》,人民教育出版社2003年版。

呢?<sup>①</sup>类似像小王这样的学生,在中学时缺乏丰富的人际交往经历,所见的世面不多,对沟通交往中的自我、他人及各种沟通场面缺乏广泛的认知,因而会在沟通交往中遇到比其他人更多的困难,需要有人给予必要的指导、帮助,让他们对自我的认知更全面些,更多地看到自己的优点,提高对自己潜能的认知水平,树立起与人沟通交往的信心。

### 3. 大学生自我认知的概括性。

中、小学生在与人沟通交往过程中对自我的认知往往比较肤浅,他们容易停留在表面印象的层面上,对行为的具体表现比较注意,他们在对自我特征的感知上往往偏于某一点、某一面,对个别的具体特征印象较深而对自我整体特征的把握显得很模糊。而大学生总的来说,自我认知的概括性有明显的进步,他们能从智力、性格、态度等内在的特征上来对自己进行分析,而不只是从印象出发谈现象与具体表现。大学生已能够对自己进行归类分析。比如,按某种模式把自己归为务实型、潇洒型、乐观型、理想主义或悲观主义等。大学生对自我认知的概括总体上显得较为稳定,不像中小學生那样容易受外部事件的影响而改变对自我的评价。大学生自我认知的概括性特征,使他们在与人沟通的过程中能从较深刻的方面分析问题,而不是被某一个别现象与某些具体行为所左右,从而能与人建立起比较稳定的沟通关系,能从对自己整体个性特征的把握出发选择与人沟通的恰当方式。当然,由于大学生认知水平发展的局限性,对自己的认知有时不够全面,因而也会作出错误的概括,只知其一,不知其二,结果导致沟通方式方法选择不当或对他人理解的失真。

### 4. 大学生自我认知的矛盾性。

---

<sup>①</sup> 参见罗国杰主编:《思想道德修养》,中国人民大学出版社2002年版。

大学生的自我意识是一个充满矛盾的整体,其中有理想我和现实我的矛盾,有主观我和客观我的矛盾,有认知与情感的矛盾,有独立性与依附需要之间的矛盾,有渴望沟通交往与心灵封闭的矛盾,有自负与自卑的矛盾等,其中体现在自我认知上主要是理想我和现实我的矛盾、主观我和客观我的矛盾。每个人都会有理想,对于风华正茂、激情澎湃的大学生来说更是如此。然而,理想与现实毕竟有差距,学生们走入校门后可能会一时找不到自己的位置,主观我是一个经验中的自我,它表现为我想要什么、我做什么等,而客观我则表示人家怎样看我、社会怎样评价我。主观我往往和客观我表现不一致,这会在大学生内心产生一定的矛盾和痛苦。这些矛盾表现在大学生的日常沟通交往中往往会出现走极端的倾向,要么一味固执己见,沉迷于理想我和主观我,要么对社会的现实一味顺从,缺乏实践和拼搏的勇气,并作出错误的归因,从而导致沟通交往的失败。杨德广、宴开利在他们主编的《中国当代大学生价值观研究》一书中曾举过这样一个案例:

“我发现,人的一切是由命运安排的,真的!”这似乎是某综合大学社会系三年级学生吴某的口头禅,在两个多小时的谈话中,这句话出现了不下10次。吴某毕业于广东省某重点中学,从小学到高中,一直是“校级”学生干部,是位高才生。进入大学后,第一次竞选班长落选了,这对他是一个很大的打击。“连班委都没进,实在没道理。刚进大学谁了解谁呀?可命运就是这样安排的。”吴某的高考成绩在全系名列第二,入学后第一学期的期中考试,成绩下来了,“我在前10名中扫了几遍,都没找到我的名字。2.5分之差,我排在了第13名,你说晦气不晦气”。以后,吴某就日益相信“命运决定论”。他认为学习成绩名列前茅的一些同学,其“智商”和用功程度未必及得上他,学习成绩的好坏是由“命运安排的”。吴某相当健谈,在对他访问

的时间里大多是他滔滔不绝地自述。他说自己好交朋友,最喜欢找人喝酒、聊天;“这是我的两大嗜好”。然而,交谈中他又认为自己的人缘并不好,进入大学三年级后,愿意陪他喝酒聊天的同学越来越少。“喝酒无知己,说话难投机”,“现在的人都太现实”,这是他对周围同学的评价。在校三年,吴某中意过几位女同学,“追求过”,但却没有一位女同学肯单独赴他之约。于是,他觉得读大学“一切都没有意思”。他有了一个新的“嗜好”:一个人在校园小道上散步,自己与自己交谈。“我发现孤独是一种高层次的享受”……

以上的案例表明,当大学生面临理想与现实发生碰撞的时候,有人会一味固守自己构筑的理想自我或主观自我。这种自我认知的矛盾冲突若处置不当,会导致沟通交往的一系列障碍。

## (二) 大学生的他人认知特征及其对沟通交往的影响

### 1. 大学生对他人认知的内容。

人们对他人的认知,主要是从外表和身体特征、情感和行为特征以及他人的价值观、能力和性格等方面进行认知,大学生更侧重于对他人的情感、价值观和能力性格上的内在素质的认知。其原因有三:首先,大学生对他人的认知对象通常是同学与老师,他们共同相处的时间一般来说是比较长的,所谓“路遥知马力,日久见人心”。因此,他们对他人的认知不可能仅仅停留在外表和第一印象上。其次,大学生在校的主要任务还是学习,彼此之间有着共同的目标,虽然彼此间会有一些竞争和冲突,但总的来说交往的功利性较弱,在交往中不必带上“面具”,从而能更真实地了解他人的内心世界。第三,如前文所述,大学生由于性的成熟、思维和想象能力的发展、感受力的提高,使他们关注的重心转向内部,开始发现探索自己的内心世界,从而使彼此交往的主题也集中在人生观、价值观、个人情感世界等方面。

### 2. 大学生对他人认知的单纯性。

虽然大学生的自我认知有一定发展,各方面的判断能力也有一定的增强,但是由于种种原因,他们对他人认知往往带有单纯性。他们心灵纯洁、富有同情心,同时,大学生在中小学时代,一般呆在学校和家里居多,与外界接触甚少,在教师和家长的羽翼下,交往经验不多,认识不到社会的复杂性;再则,现在的大学校园,已经不是纯粹的“象牙塔”,金钱至上、享乐主义等资产阶级落后腐朽的思潮也在大学校园里偷偷落脚。社会上的一些坏人,看中了大学生的单纯,把罪恶的魔爪伸向大学生,诱骗大学生去做一些违纪违法的事。近年来,大学生上当受骗的事例可谓层出不穷。如非法传销者就是利用大学生对他人认知的单纯性而达到目的的。大学生之所以会被非法传销者诱惑,原因主要有这么几点:一是“感情诱惑”,非法传销者利用学生们对家的依恋,在传销中给学生营造一种家的氛围;二是“金钱诱惑”,利用大学生渴望独立生活、减轻父母负担的心理,许下种种丰厚报酬的美丽诺言;三是“洗脑诱惑”,运用心理学上的激励法则,如老板与打工仔一同去捡烂菜叶以示平等,利用暗示心理掩盖其骗人本质,利用竞争心理、互相激励等手段达到其不可告人的目的。应该说,大学生美丽纯洁的心灵是可贵的,他们为父母解忧的心情也可以理解并应得到尊重,他们积极向上和艰苦奋斗的精神也值得称道。但是,他们对他人认知的单纯性,往往会使他们为某些表面现象所迷惑,尤其是那些把自己伪装得十分巧妙的人,很容易依靠一些表面手段骗取大学生的好感。所以,大学生在与人沟通交往中,必须认识到社会的复杂性,认识到社会上各种各样人的多样性、复杂性,不要简单地以貌取人,不要单纯地轻信他人,而要对沟通交往的对象多视角进行观察,从外表深入到其内心世界去观察认知,努力克服认知的单纯性。

### 3. 大学生对人际关系的认知。

大学生对人际关系的认知主要包括两个方面:一是对自己

与他人关系的认知;二是对他人与他人之间关系的认知。大学生人际关系的认知直接影响大学生的沟通交往,同时也是大学生沟通交往的产物。一般而言,大学生对人际关系的认知有这么几个特点:一是大学生感到大学中的人际关系不如中学的人际关系来得融洽。中国人民大学的有关研究者曾做过调查,发现有相当部分的师生(约有71.9%)在人际交往中感到人与人之间缺乏信任感和安全感。此外,有大约67.6%的人对“现在社会上人与人的关系是和谐友善的”说法“不同意”、“不太同意”或“说不通”,还有为数不少的人表示“在社会生活中常常感到孤独”。<sup>①</sup>事实上,大学校园比其他的社会单位在人际关系方面要简单得多、清纯得多,只是比起其所在的家庭关系、中学时代的人际关系要复杂些。二是大学生对人际关系的认知重质轻量。有些调查表明,当遇到心事或烦恼时,大学生最容易想到的人不是家长、不是老师或领导人,而是自己的朋友。经常对朋友倾吐心声,会交到较高质量的朋友,但同时也会导致沟通交往对象数量的减少,沟通交往范围的狭小。一方面,大学生喜欢在各种非正式群体中结交朋友,所谓“志同道合”、“人以群分”;另一方面,大学生对异乎自己的人 and 事不闻不问,或表现得非常淡漠,不愿接近。大学生在人际关系认知上的这种偏差,在一定程度上影响着其沟通交往的态度和方式,值得我们予以充分的关注。

#### 4. 大学生对他人认知的偏差。

在与他人沟通交往的过程中,任何人都可能出现偏差。由于大学生处世经验少,对他人的认知更容易受一些认知偏差所左右,值得引起我们的注意。这些认知偏差,社会心理学、管理心理学等均有具体的论述。

---

<sup>①</sup> 参见周晓虹等编著:《大学教育与管理心理学》,南京大学出版社1997年版。

### (1) 第一印象效应与认知偏差。

第一印象效应指人们在与陌生人交往的过程中获得的关于对方的最初印象,它不仅指亲眼目睹对方所获得的印象,也包括看到或听到其他方面与对方有关材料所获得的印象。第一印象效应又被称为首因效应。人们初次见面的第一印象往往会影响对人以后一系列行为的解释,有先入为主的作用。由于第一印象的新异性,通常会在人的脑海中留下深刻的烙印。苏联心理学家曾做过这样一个实验:实验者把同一个人的照片分别给两组大学生看,但看照片之前有不同的指导语。第一组大学生得到的指导语是:照片上的人是一个恶习难改的罪犯;第二组大学生得到的指导语是:照片上的人是一个著名的学者。然后实验者出示照片,要求每组学生口头描述照片上的肖像。结果发现,两组大学生对同样的照片作出了极为悬殊的描述。第一组大学生的描述是:深陷的双眼隐露凶狠的神色,一副“向外翘出的下巴”显示了他在干罪恶勾当时“死不回头”的决心……第二组大学生则认为深陷的眼睛流露出深邃的思想,而向外翘出的下巴显示了他在探求真理的道路上克服困难的意志等。这表明,由于指导语提供的第一印象的不同,事实上可以左右人们后来的一系列判断。对沟通交往对象的第一印象好了,对他以后的其他方面的认知基本上倾向于积极的肯定,而第一印象差了,以后有关的认知大体上倾向于消极的否定。这种认知上的偏差显然会妨碍沟通的正常进行,会使人们戴上有色眼镜看人。不过,恰当地利用第一印象效应,有时也会促进人际沟通与交往。比如,美国学者伦纳德·曾宁博士在其所著的《接触:头四分钟》一书中指出,交结新认识的人时,头四分钟至关重要。为了给对方一个好的第一印象,他认为交结新朋友时,起码要高度集中精神四分钟,而不应一面与人交谈,一面东张西望,或另有所

思,或不断匆匆改变话题,致使对方不悦。<sup>①</sup>因此,大学生与人交往时,要注意自己的外表、谈吐和举止,加强自己的修养,以得体的言行给人留下良好的印象,使人从此以后喜欢接纳你,这样就会促进后来的沟通交往。

### (2) 晕轮效应与认知偏差。

晕轮效应又叫“光环效应”或“概面效应”。这是指一个人对某人的主要品质产生了良好印象或不良印象后,往往容易以偏概全、以点概面,认为此人一切都很好或一切都很差。这种对人主要品质的不同感受,就像月晕把月亮本身扩大化了那样,掩盖了对人其他品质的不同感受,即对其他品质的感受会与对主要品质的感受趋同。曾经有这样一个实验:主试让大学生看一个关于教师的录像。录像分两种,在一个录像里,教师以一种非常热情和友好的方式行动,在另一个录像里,教师以一种冷淡和疏远人的方式行动。让学生们分别看其中的一个录像。随后,要求学生指出对教师的喜欢程度,并评价教师的外貌、举止和语言。对比两个实验组的反应后发现,看了教师以热情、友好方式行动录像的学生,比另一组学生更喜欢老师,并且对教师的外表、举止和语言等都作了积极的评价。而另一组的学生对教师的外表、举止和语言的评价则倾向于消极。这表明,教师行为是否“热情”、“友好”这一主要品质产生的晕轮效应,影响了学生们对教师外表、举止和语言这些具体品质的认知。晕轮效应会使人对他人某一方面印象好时就觉得他处处可爱,“爱屋及乌”,甚至对其缺点错误也觉得可爱;而对人某一方面印象不好时,则对他处处看不顺眼,“憎人及物”,对其优点成绩也视而不见。晕轮效应导致的认知偏差,会产生对人的偏见,从而妨碍人际间的沟通交往。

<sup>①</sup> 参见林正范主编:《大学心理学》,浙江大学出版社2003年版。

### (3) 社会刻板效应与认知偏差。

社会刻板效应是指某个特定社会群体的大多数成员所拥有的某些共同特征,会使我们对这一群体的所有人都形成一个固定的看法。这种以某一特定群体的共同特征去解释群体中个别成员的认知现象,就是社会刻板效应,又可称为定型效应。一般来说,定型的产生是以过去有限的经验为基础,源于对人的群体归类,其积极的作用在于能帮助我们简化面临的复杂社会世界,能让我们对周围的群体作出迅速的判别。职业、性别、年龄、民族、地区等都可以成为社会刻板印象形成的基础。比如,一般大学生通常会认为,商人总是奸诈狡猾的,教师总是文质彬彬的,工人大多粗犷豪放,会计师总是精打细算,北方人豪爽率直,南方人聪明机灵,男生一般果断坚定,女生多半温柔耐心,老年人多属稳健守旧,年轻人则朝气蓬勃、富有闯劲……这些对某一群体、某类人群的认知定型,会在一定程度上妨碍我们对群体中个体特征的认知,会产生对人认知的片面性,它使我们忽视了人的个别差异,从而作出错误的判断。所以,大学生在人际沟通交往中要注意克服社会刻板效应的消极面,要辩证地、发展地、全面地、历史地、具体地观察了解自己沟通交往对象的特征,提高对人认知的广度和深度,从而提高沟通交往的水平。

### (4) 归因与认知偏差。

所谓归因是指人在与他人交往中,对他人和自身的行为特征进行分析,推测探究其原因的过程。归因在大学生的人际沟通交往中起着比较大的作用。例如,一名同学成绩考得不理想,他就会对此进行归因:是老师教学不得法?是自己学习不努力?是试卷难度过大?是偶尔考试失误?……不同的归因,会导致该学生交往行为的不同。如果其归因是老师教学不得法,学生就可能试图对老师的教学提出改进建议,或者干脆对老师采取不合作的态度;如果归因为自己努力不够,就可能更为努力地学

习,并在课堂学习中采取积极的态度与老师沟通,寻求老师的指点、帮助……正确的归因对人的沟通交往行为具有十分积极的意义。然而,在日常生活中,人们的归因难免出现偏差,从而给交往带来麻烦。大学生涉世不深,在归因过程中经常不够客观,对人对事作简单的归因分析,通常会出现基本的归因错误。比如,在解释他人行为时,往往贬低情境因素的影响,夸大行为者个人特征的作用。郑全全、余国良在其《人际关系心理学》中举了这样一个例子:一学生迟到了,进教室时,他把笔记和书本都掉在地上,当他要拾起时,又滑倒了,并打破了眼镜。同学们看到这种情况会怎么想呢?一般来说他们会认为此人粗枝大叶、太莽撞了,甚至有些笨头笨脑的,这样的归因是否准确呢?他们有没有想过,这个同学迟到了,也许是因为他帮助老人穿过马路,又搀扶他回家之故,摔落了笔记和书是因为这些都是用塑料作封面的,太滑溜了,跌倒在地是因为外面天正下着雨,其鞋底湿透了……可是,同学们却常常忽略了这些情境因素。这样,对该同学的认知就发生了偏差。同时,大学生们对自己进行归因时,对一些不是很受人肯定的行为通常倾向于作外部的归因。比如,在一次讨论会上,许多同学发言热烈,而有一位同学却未发一言,有人问他为什么不发言时,他会说“要发言的人太多了”、“秩序太乱了”或者说“讨论主题不够好”、“老师给我的准备时间不够充分”……而不愿意从自身方面寻找原因。大学生这种归因上的偏差,会直接带来认知的偏差,最终会影响到与他人的沟通交往。

### (三) 大学生对沟通交往主题和方式的认知

#### 1. 关于沟通交往主题的认知。

大学生在沟通交往过程中主要围绕着四大主题:一是学业,二是事业,三是爱情,四是友情。虽然学业并不是大学生在校期间的唯一任务,但和其他社会机构相比较,大学的特殊性就在于

它能给学生提供求学的场所。19世纪的著名学者纽曼在其《大学的理念》中说：“如果用简短而又通俗的语言来阐明‘大学是什么？’，可以用一句古语来表达，就是‘大学是探索普遍学问的场所’。”无论外界的风云怎样变幻，无论学生当中流行怎样的热潮，学习始终是大学生人际交往的一个主题，只是和以前相比，学习在一些大学生的交往中，位置有所下降；由于近年来国家对大学生“包分配”就业制度的取消，又由于大学生中创业思潮的流行，事业也会成为大学生交往中的时髦话题；由于大学生生理发展的成熟，性意识的明朗，因而爱情自然成为校园里一道难以消去的风景；由于大学生彼此年龄相仿，学历相同，专业相近，因此萌发友情也是自然而然的事情。虽然每位大学生对以上主题的具体理解会因人而异，各不相同，但上面这些主题，是每位大学生在入学以后的交往中必然要遇到的问题，准确地把握这些主题，对大学生的沟通交往是大有裨益的。

## 2. 关于沟通交往方式的认知。

大学生相互沟通交往的方式，随着其社会交往内容的扩展、范围的拓宽，从单一向多样化发展。大学生沟通交往的途径很多，共同的学习活动、沙龙聚会、文娱体育活动、社会实践等，都可以为他们提供有利的沟通交往机会，比如学习活动中课堂上的师生问答，同学间相互讨论与相互帮助等，沙龙活动中彼此思想上、情感上获得的理解和沟通，文娱活动中打球、下棋、唱歌、跳舞等群体交往中的相互支持、相互鼓励等，都为促进相互的沟通提供了方便。就具体的沟通交往方式而言，大学生们一般都能意识到的主要有以下几点：面对面的直接沟通、电话沟通、书信沟通、网络沟通等。在这几种主要的沟通方式中，面对面的沟通交往最直接、最便捷，但它与一个人平时的阅历经验、养成的礼仪习惯等有相当密切的关系，特别是对大学新生来说，学习恰当的与人面对面的沟通交往方式是十分必要的。书信也是大学

生沟通交往的一种重要方式,虽然由于电话和网络的普及,手写信在大学生沟通交往中越来越少见了,但对大学生来说,手写的书信正因为如此而显得更为珍贵了。电话沟通相对于其他沟通交往方式而言显得更随意和便捷,因而在大学生的沟通交往中越来越拥有市场,尤其是手机的普及、短信的利用,极大地拓宽了大学生的沟通空间,加快了沟通频率。网络沟通已成为大学生人际沟通交往的又一新方式。由于网络具有跨时空性、快捷性、隐蔽性、大容量性、交互性、虚拟性等特点,致使不少大学生对此深为迷恋。网上沟通已对传统沟通交往方式构成了巨大冲击。然而,无论是哪一种沟通方式都存在自身的缺陷。如果不能清醒地认识到某一沟通方式的缺陷,片面地依赖某种沟通方式,人际间的沟通就会在一定程度上受到阻碍。

## 二、大学生沟通交往中的情绪情感特征

大学生在其生理日趋成熟的同时,心理方面也经历着巨大的变化,其中情绪情感的发展变化也很明显。情绪情感与人际沟通交往的关系十分密切,良好的情绪情感状态,例如乐观、自信、自尊、自强、热情等,是人际吸引的重要条件,并且能拉近沟通交往对象的距离,相反,自卑、自负、多疑、冷漠、固执等情绪情感状态,会令人敬而远之。况且,人与人之间的沟通交往不仅是在一定的情绪情感氛围下进行的,而且情绪情感本身就是沟通交往的内容。人们通过沟通,把自己的某种情绪情感传递给对方,同时也接纳、体验着对方传递过来的情绪情感内涵,这种情绪情感的互动,是人际沟通交往的必然现象。可以说,没有情绪情感的交流,就没有真正意义上的人际沟通。

### (一) 大学生沟通交往的情绪情感特征及其对沟通的影响

本书第四章对大学生的情绪情感特征已作概要描述,本章则从沟通交往的角度对大学生情绪情感特征作较具体的分析。

### 1. 大学生情绪情感的丰富性和多样性。

随着大学生生理、心理的逐步成熟,各方面认知水平的提高,自我意识的不断发展,情绪情感的发展和表现也日益显得丰富多彩了。从人类基本的恐惧、悲哀、愤怒、喜悦等基本的情感,到与自我意识相关的自卑、自负、自信、自尊,以及和沟通交往紧密相关的怯生、妒忌、热情、冷漠、同情和怜悯等,都表现得相当充分。这种情绪情感在每个个体身上的表现存在着强弱、明显或隐蔽、稳定或多变等方面的差异,整体上看也显得相当复杂。但是,我们仍然可以发现大学生情绪情感的一些共同之处,主要表现在:

第一,大学生对自我的感情体验比较突出,自尊心强。几乎每一位大学生都希望自己在集体中居于适当的位置,期望能获得他人的重视。

第二,大学生的社会性情感更加激烈。每当谈论到祖国和社会的前途命运时,往往会显得心潮澎湃、激动不已。

第三,追求爱情的体验已成为许多大学生生活中的重要主题。

### 2. 大学生沟通交往的情绪情感具有强烈性和冲动性。

有心理学家曾把人从出生到成熟划分为乳儿期、少年期、青年期三个时期,并把青年期称为“疾风怒涛”的动荡和起伏不定的时期。大学生生理机能强健,对面临的问题和外界的各种变化反应迅速,对生活本身充满了遐想和激情,他们对人对事的总体认知水平已有明显的提高,但是他们对自己情绪情感的控制往往缺乏相应的认识和技巧,情绪情感常常显得不够稳定;他们年轻气盛,较多地显得意气用事而缺乏理智的思考,有时甚至失去理智而导致破坏性行为 and 后果。有一位工科大学一年级的女生小何讲述了这样一件事:有一次学校开运动会,和她同寝室的一位女生在和别人说班长的不是,说话声音特别大。小何好心

地提醒她：“你小声点，别让别人听见，都是一个班级的，这样背后说人多不好。”谁知那位同学听了并不买账，反而反驳说：“我就是这样，从来有啥说啥，不像有些人那样虚伪。”此后，她与小何的关系就显得非常紧张。<sup>①</sup> 这里的两位女同学原先双方并没有恶意，只是因为一时的感情冲动，就把相互间的关系闹僵了。这种情绪情感上的过于冲动和失控，反映了大学生情绪情感上不够成熟的一面，常常会给沟通造成很大的障碍。

### 3. 大学生沟通交往的情绪情感具有延续性和心境化。

尽管大学生情绪情感的自我控制水平仍然不太高，但比起中小学生而言已有明显的提高。中小学生的的情绪情感表现，很容易受当时当地外界刺激的影响，即情绪情感表现与外界刺激的联系程度很高，当这种刺激消失后，相应的情绪情感也往往随之消失。但大学生就不一样，他们在一定的外界刺激下形成的情绪情感不会很快随外界刺激的消失而消失，常常是在刺激消失后，那种相关的情绪情感还会在心中持续一段时间，并且会慢慢地转化为某种心境。由于心境具有弥散性特点，容易泛化，影响心理的方方面面，常常会成为与人沟通交往的情感起点。因此，大学生在与他人沟通前的情绪情感状态，对沟通交往的过程将会产生重要影响。

### 4. 大学生沟通交往情绪情感的内隐性和外显性。

大学生自我控制能力的增强，以及思维独立性和自尊心的发展，使他们的的外部表现和内部心理体验在有的时候表现得不相一致。比如，为了不让人察觉，他们会对自己厌烦的人和事故意表现出无所谓，甚至是热忱；有时为了掩饰，他们对自己喜爱的人和事故意表现出冷淡和漠然。在男女生交往上，有的男

---

<sup>①</sup> 参见陶国富、王祥兴主编：《大学生交往心理》，华东理工大学出版社2003年版。

生或女生内心明明对对方有好感,希望能与对方相互学习和交往,但出于维护自尊心的需要,却故意表现出逃避和冷淡的态度。这种情绪情感表现上的内隐性,给人际沟通的影响既有积极的一面,也有消极的一面。就积极的方面而言,当双方沟通中,各自将不良的情绪情感状态掩饰起来,沟通中就可能少一些障碍;但从消极的方面看,由于一方或双方把自己真实的情绪情感状态掩盖起来,导致双方相互间不能真正地了解对方的心理,沟通过程就会显得盲目,缺乏应有的针对性。总之,情绪情感的内隐性增添了沟通交往的复杂性。

另一方面,大学生的情绪情感又有外显性。大学生毕竟不像富有社会经验的中老年人那样含蓄,他们的情绪情感表现许多时候是直接的、外露的,尤其是对外界刺激的反应还是相当的敏感和迅速,喜怒哀乐常常形之于色。比如,我国运动员在国际重大赛事上获胜时,极大多数大学生往往会立刻雀跃欢呼,通过种种方式表达内心的激动、喜悦。大学生这种情绪情感的外显性,也具有积极与消极的两种作用。就积极方面而言,真实情绪情感的明显表露能使他人很快了解对方的心理,从而采取相适宜的方式方法与之沟通,有利于获得较好的沟通效果。陶国富、王祥兴在其《大学生交往心理》一书中举有这样一个例子:三位女大学生同住一个宿舍,星期天其中两个女孩子结伴进市区购物,没有邀请小芳。小芳洗完衣服回宿舍一看,两个同伴不见了,只剩她一个人孤孤单单的,因此既伤心又气愤。等那两个女同学回来时,她第一个本能反应就是假装不在乎,想把不满憋在心里,以免显得自己软弱,被人轻视。最终,她实在忍不住,不善于掩饰,还是把自己的不满、难受、气恼说了出来。结果,那两个同伴不但没有笑话她、轻视她,反倒突然明白了她们之间的友情对于小芳是那么的重要,便忙不迭地向小芳道歉、解释。这样的结果恰恰是促进了针对性的沟通。当然,从消极的方面说,一些不

良情绪情感的直接外露,也会导致沟通对象一定程度上的不愉快,从而不利于积极的沟通。

## (二) 大学生沟通交往中常见的情绪情感分析

大学生在沟通交往中经常会见到嫉妒、多疑、自卑与自负等情绪情感表现,同时,爱情流露也是沟通交往中常见的情感状态。

### 1. 嫉妒。

所谓嫉妒是指由于发现他人在某方面胜过自己而产生的不愉快,甚至是痛苦的体验,它包含了“恐惧”和“愤怒”两个方面的心理内容。大学生形成嫉妒心理的原因主要有以下几方面:第一,由于高考的竞争是在全国范围内进行的,高中阶段同学间各自的目标冲突并不大,但进入大学后,同学间竞争的范围扩大,从学业到就业到爱情等都存在无情的竞争。竞争的目标之间的冲突增大,容易引起嫉妒。第二,由于大学生来自不同地区、不同家庭,相互间经济条件、家庭背景条件等的差异比中学同学相差更大,也易于因此引起嫉妒。第三,大学生对自我关注较多,自尊心较强,年轻气盛又争强好胜,所以也容易产生嫉妒。嫉妒是一种痛苦难受的情绪体验,是消极的情感,经常产生嫉妒会导致身心疾病,同时它还会给人际沟通交往造成严重的心理障碍。

### 2. 多疑。

多疑的心理指不是根据客观的实际情况,而是完全按照主观推测而产生的对他人不信任的心理,主要是由于情感过程的障碍导致了认知上的偏差。多疑跟人的心理特征密切相关,有的人人生性多疑,经常对周边的人保持高度的警觉,觉得他们大多靠不住,这样与人沟通就很难推心置腹了。大多数人的多疑心理则表现得相对淡一些。应该说,一定的猜疑心能让大学生与陌生人沟通交往时保持必要的戒备,在交往中做到小心谨慎,减

少上当受骗的可能性。但是,过重的猜疑心会导致对同学、老师疑虑重重,认为身边的人都是不可交不可信的,这就会导致沟通交往的障碍。刘晓新、毕爱萍在《人际交往心理学》一书中列举了这样一位同学:张楠是大二学生,她见人就紧张,因为她总是认为别人一定是视她为小心眼,一定都讨厌她、看不起她。有一次,同班的一位女同学走路不小心把她的书碰到地上,她不高兴地瞪了那同学一眼。其实对方根本就没有看到,她自己却开始后悔,并且在当天晚上就失眠了。第二天,她鼓足勇气主动与那个女同学打招呼,对方也回应了,可她却猜疑“她明明讨厌我,还理我,一定不是真心的”。从此,她与这位同学之间便有了隔膜。这里,多疑便成了正常沟通的障碍。

### 3. 自卑与自负。

自卑是指由于对自己过低的认识和估计而产生自惭形秽的感觉。自卑的人,在交往过程中,往往缺乏积极性和自信,抱着己不如人的心态和他人交往,容易导致沟通失败。相反,自负则表现为过高地估计自己,抱着自己处处比别人强的心态与人交往,显得盛气凌人,也会对沟通交往带来消极影响。有时,自卑和自负的心理会交织在一起。比如,从农村来的大学生,由于其家庭经济条件通常不如城市来的大学生,家庭成员包括亲属受教育的程度也不如城里人,因而容易出现自卑心理。但另一方面,他们又可能因为自己来自农村,考上大学的农村孩子不算多,因而自己也算得上是个佼佼者了,这样,就可能衍生自负心理。

马加爵杀人案发生后,全国上下为之震动。为什么好端端的一个大学生会变得如此凶残?人们在仔细审查其案情的前前后后之后,发现在其身上存在的自卑与自负心理,是导致其与他人沟通失败,最终走向犯罪深渊的重要原因之一。据有关媒体提供的资料:马加爵对自己的处境十分敏感,骨子里有深刻的自

卑情绪。他说“我觉得我太失败了”。他为什么这样说呢？他觉得人家都看不起他，“他们老在背后说我”、“可能是因为我比较穷”，马加爵的自卑感是贯穿着他与同学们沟通交往的始终的。有报道称，他的一位女同学有一次看到他光着脚没有鞋穿，不好意思去教室上课，就一个人在宿舍睡觉，后来买了拖鞋才去上课。

贫穷铸就了马加爵宿命式的自卑。如果只是自卑，哪怕是深刻的自卑，如果没有另一极的“自负”的煎熬和挫败，他也不至于会以冲动的方式来解决沟通交往中的危机。正是由于马加爵是过关斩将考上大学，智力的优胜又使他内心产生了几多自负。比较而言，他的自负似乎更有一些“道理”。因为从小学、中学到大学，他一直都是“尖子”、“高才生”、“三驾马车”，是学校的骄傲，高考得了697分，超过重点大学录取分数线几十分。这些正是他自负的根据。

进入云南大学后，同学之间的交往使他这些在乡下小环境中培养起来的优胜和自负感觉，迅速被现实击得粉碎。因为大家都是大学生，没有人会格外地推崇他，他的自负感觉受到巨大的挫败。同时大学里同学之间的贫富不均又势必在同学的交往中体现，几乎每时每刻都能让他感觉到，这就进一步加重了他的自卑感。可惜的是，马加爵没有采取其他积极主动的方式调整自己的自负感，从而使自己一直陷入自卑与自负的剧烈冲撞和厮杀之中，挣扎着、煎熬着，变得更加孤僻、暴躁和不合群。性格和交往危机共同交织营造出在他身上无法改变的自卑和自负，终于在打牌“被诬作弊”的交往危机之下，选择了非理性的暴行。

当然自卑、自负心理的产生并不是必然的。有些人虽然贫困，但从不自卑，对未来怀着充分的自信；有些人虽然智力过人，获得许多成功，但却仍然是十分的谦和，并非自负。是否自卑和

自负,归根到底还是在于个体本身能否正确地看待失败和成功,能否正确地处理自己与他人的关系。

#### 4. 爱情。

大学生随着生理和心理发展的逐渐成熟,性意识也从朦胧走向明朗,他们在与异性的沟通交往中期待着爱情的出现,渴望享受理想的爱情体验。由于大学生的学习有较多自主支配的时间,又由于男女共同学习、相互交往的机会较多,因而为男女生之间沟通与恋爱提供了许多便利的条件。

大学生沟通交往中产生的爱情主要有以下特点:

第一,大学生的爱情比较纯洁。长期在校园中生活的大学生还未认识到社会现实的残酷,平时在书本、小说里头常常被那些脱离了现实基础的爱情所感染,因此,他们的爱情更表现得理想、浪漫而充满憧憬。同时也显得较为脆弱,在现实社会条件下容易失败。大学里谈恋爱的人不少,但最终真正能走到一起的人并不多。这其中有各种原因,但与他们原先对爱情有着过于美好的期待有一定关联。

第二,大学生的爱情具有一定的精神性。大学生离开了家庭踏进校门,原先物质上的富裕和贫乏,经济上的宽裕和拮据,原来家庭背景的显赫和平凡,只要不是特别突出,在校园的生活中大多不会有明显巨大的差异。这就自然而然地使社会上流行的门当户对、物质交换、现实基础等,在大学中不易找到落脚点,精神上的爱恋成为爱情的主要基础。

第三,大学生爱情的冲突性。大学生自身的发展面临多方面的压力,如学业、考研、经济、就业、人际关系等等,这一方面作为大学生爱情的重要参照点,对爱情起着推动作用;同时,这些事情难免会使大学生分心,如果处理不妥,就会对爱情产生消极影响。

第四,大学生的爱情具有一定的单纯性和冲动性。“凭着

感觉走”、“爱是没有理由的”等流行的爱情价值观,使大学生的爱情主要关注的是两个人在一起有着非常快乐的感觉,并把它放在了最重要的位置,对未来缺乏整体的规划,当面临择业等重大矛盾选择时,恋人也就只得依依惜别了。

第五,大学生爱情往往缺乏师长的指点。由于学生在校的主要任务是学习,所以教师们不提倡学生在校谈恋爱,对学生爱情方面的问题也就缺乏主动的关心与指点;同时,父母亲往往不主张自己的孩子在校找对象,子女们也因此会瞒着父母谈恋爱,这样就会缺乏长辈的具体指导。在这样的背景下,大学生的爱情有时就会出现问題,甚至不得不付出惨重的代价。

### 三、大学生沟通交往中的动机与态度特征

动机是一个人行为的内在原因,而态度是个人对某一对象所持有的评价与行为倾向,因此,动机与态度在人与人的沟通交往行为中居有十分重要的地位。

#### (一) 大学生沟通交往动机的特征

大学生走进大学校门后,当原来的热闹和兴奋重新寂静之后,碰到的一大困惑便是寂寞。有一项研究曾发现,刚进入大学的学生在最初的几周内,有75%的人报告有寂寞的经验,其中40%的人报告说寂寞极严重。7个月之后仍有25%的人感到寂寞。<sup>①</sup>其中重要原因可能是因为这些大学生原先在中学的朋友已各奔东西,昔时经常沟通交往的环境与对象已不复存在。而入大学后大家是初来乍到,相互间还缺乏深入的了解,很难立刻建立起像中学时的那种沟通交往关系,因而会产生与人沟通减少、感觉寂寞这样的情况。也正是因为如此,大学生渴望着良好的人际沟通交往,他们为人际关系的和谐而愉快,也为人际关系

<sup>①</sup> 参见侯玉波编著:《社会心理学》,北京大学出版社2002年版。

的紧张而苦恼。他们很想通过与同学、老师的沟通来建立起友谊,很想结交新的朋友。这些表明大学生沟通交往的动机是相当强烈的。

其次,大学生沟通交往动机呈现出多样化特点。由于大学生来自不同的地区,拥有不同的文化背景,其认知的广泛性、价值和情感的多样性、个性的差异性,使其沟通交往的动机也呈现多样化色彩。根据刘玉华、刘美涓对重庆大学等11所大学抽样调查的结果,针对不同的交往对象,大学生有不同的交往动机。大学生和同性朋友交往的动机主要是出自于自利(自我完善、功利)和互利(互助、友情)的需要,和异性朋友交往的主要动机出自于自利(自我完善)、互利(互助)和他利(仗义、仗义疏财)的需要,和教师的交往动机主要出自于自利(自我完善、自我防卫)的需要等。同时,男生与女生交往的动机也有差异,比如男生出自娱乐的需要强过女生,而女生出自互助的需要优于男生;在与异性交往上,男生在助人、安全和自我表现方面的需要胜过女生,而女生的自我中心需要胜过男生。在与教师的交往上,男生功利、自我中心较女生强,女生在客观要求方面高于男生。交往的动机还存在一定的年级差异,与同性朋友交往上,一年级学生的功利性较二、三年级要弱;在与老师的交往上,低年级互助的需要比高年级强。<sup>①</sup>

第三,大学生沟通交往的动机大多源自精神性需要。大学生的相互交往,通常较少涉及经济和物质利益的冲突,他们的沟通交往比较注重精神方面,具有一定的理想色彩。他们期望通过沟通交往来满足自己多方面精神上的需要,如友谊、爱情、安全感、自尊心等。据有关调查发现,大学生对最喜欢与什么样的

---

<sup>①</sup> 参见刘玉华、刘美涓编著:《大学生心理发展与心理健康教育》,安徽大学出版社2000年版。

人沟通交往的选择依次为:诚实、平等、关心别人、谦逊、有才干、其他;反之,最害怕与什么人沟通交往的选择依次为:虚伪、利用别人、心胸狭窄、傲慢、脾气暴躁、其他等。从中我们可以看出,大学生在选择沟通交往对象时把精神品质放在了“才干”的前面,而对有可能给自己带来精神上伤害的人采取拒绝或回避的态度。这表明大学生的精神性需要是产生沟通交往动机的主要原因。

## (二) 大学生沟通交往态度的特征

态度是个体对待一类社会事物与某些人的心理倾向,它包括个体对某一特定对象所持有的评价(如赞成或反对,肯定或否定等)及其行为倾向(行为反应的倾向性或行为定势)。态度不同,人们就会对人对事作出不同的反应。

态度对人的社会性判断有着直接影响。国外心理学家曾做过这样的实验:让加拿大的英裔学生与法裔学生共同听用英、法两种语言朗诵同一篇文章,学生只能听见朗诵的声音,而不能见到朗诵者。听完朗诵后,要求学生朗诵者的个性特征作出评价。结果,对用英语朗诵的评价较高。而事实上,朗诵者是同一个人。产生这种评价结果的原因在于:英裔加拿大人的社会背景通常优于法裔加拿大人。学生们对英裔加拿大人总体上比较肯定的态度影响了他们的社会性判断。在日常生活中,我们也会发现,大学生对自己沟通交往较密切的同学在与他人发生冲突时往往采取比较袒护性的判断,认为他人总是错的,而对于自己不喜欢的同学在与他人争吵时,往往采取否定性的判断,认为他人大概是正确的。这种现象表明态度在人际沟通交往中会在一定程度上影响我们对交往对象的判断。

态度对人际间的沟通交往行为起着直接的推动作用或阻碍作用。当大学生们对自己的某些同学持有赞成、肯定的态度时,平时往往喜欢与之沟通交往,表现出积极的交往行为;反之,对

某些同学持有反对、否定的态度时,在沟通交往中往往表现出消极的行为,如回避、疏远、拒绝等。可以说,积极的态度导致主动的沟通交往行为,而消极的态度则会阻碍沟通。大学生应该注意培养自己对同学、老师的积极态度,从而在行为倾向上能主动接近同学、老师,并实现积极的沟通交往。

态度在人际沟通交往中影响着对他人的包容程度。大学生在相互沟通交往过程中,能否容纳别人不同的意见或爱好、行为习惯等,能否做到不苛求别人、不嫉妒他人的才能等,对于能否实现良好的沟通交往关系很大。由于人与人之间的个性特征千差万别,价值观又是多元的,彼此的想法、看法未必一定相同,有时相互间的意见还有可能是相冲突的,这时,如何尽可能地做到包容他人、包容他人的不同意见,是十分重要的。如果一味地只以自己的个性和想法去评判他人,不能换个角度去体会他人言行的合理性,那就会导致沟通交往的障碍。这里,态度起着十分重要的作用。如果大学生对同学、对他人有积极的态度,那么对同学、对他人的包容程度就高,不仅可以接纳不同意见,而且对同学、他人所犯的错误也会最大限度地予以容忍。和谐的人际关系、积极的交往态度,会给大学生带来较高的容忍度,从而为沟通交往打开绿色通道。

大学生在人际沟通交往中多一分包容心,会有利于问题的解决,少一分包容心,则可能为自己的人际交往制造了无形的障碍。曾有这样一个案例:女生C是大二学生,平时个性有些古怪,自尊心强,不大与人交往,与同宿舍的小王经常为生活中一些小事发生摩擦,互不买账。一天,她洗干净的衣服,无意中被小王弄脏了一点,小王已赶紧道歉,表示愿意将衣服重新洗净,可她心里仍是很不高兴,也不愿意让小王洗她的衣服,自己拿着衣服去重洗。可在晾衣服时,一失手掉到了地上,只好又动手洗了一遍,心里窝了一肚子火。暗自埋怨“都是小王干的好事”,

使自己的衣服洗了三遍。晚自习时,发现自己的英语词典没了,东找西找都找不到,只好到自修教室向同学借用。等她上完晚自习回宿舍,得知词典是小王临时急用拿走了,也没来得及打招呼,顿时十分恼火,向小王发起脾气来。其他同学劝慰也无济于事。小王道歉她也不原谅,说小王“真不像话,太没道德了”、“真讨厌”,弄得小王无地自容,伤心地哭起来。<sup>①</sup>由于学生C对其同宿舍的小王持有消极的态度,因而对小王的一些不恰当举动表现出难以容忍的心理,即便对方真心道歉也无济于事,这样就给双方的沟通交往设置了巨大的障碍。

此外,大学生在与同学、老师沟通交往过程中,采取真诚、平等的态度也是非常重要的。真诚,就是指在沟通交往过程中实事求是,不弄虚作假。沟通交往中是否真诚是很重要的。心理学家安德森曾做过这样一个研究,他列出555个描写人的个性品质的形容词,让大学生看后指出哪些个性品质是他们最喜欢的,结果表明:大学生评价最高的品质就是真诚。同时,平等待人也是建立良好沟通交往关系的重要前提。平等是指在沟通交往过程中能够把自己和他人放在同样的位置上,不摆架子,相互尊重、平等协商。大学生在与人沟通交往时,如果因为自己的某些优越条件而显得盛气凌人、居高临下,这样的态度,会使沟通交往的对方感到非常的不舒服,以致采取对抗的态度予以回敬,或者干脆拒绝与之交往。可以说,真诚与平等的待人态度,是促进大学生人际沟通交往的“润滑剂”,少了这样的润滑剂,沟通交往就会因通道不畅而受阻,人际关系也会因此而变得紧张起来。

---

<sup>①</sup> 参见胡继红著:《大学生心理健康指南》,兰州大学出版社2002年版。

## 第六章 创设师生沟通的理想环境

本书第三章已经探讨了校园文化的有关特征,良好的校园文化环境是师生沟通的理想环境;然而,良好的校园文化环境是在形成和发展之中的。作为一名大学教师或一名大学生,在其成为某大学的成员之前,大学校园文化是独立于、外在于他的东西。而当其成为大学的成员时,大学校园文化无论是对教师还是对学生而言,都是具体的,并且表现为一个动态的过程。在这个过程中,师生们自觉或不自觉地感受到校园物质文化,并接受学校制度文化的约束。校园文化形成和发展的动态过程,从某一角度看,也可以认为是师生沟通的过程。本章,我们将从教师和学生两个维度来研究师生沟通的心理环境问题。

### 一、教师威信与师生沟通

#### (一) 什么是教师威信

大学教师的威信是教师的教育与教学行为对学生发生影响所产生的众望所归的心理效应,是教师在授业解惑过程中有效地影响和改变大学生心理及行为的能力。简单地说,大学教师的威信是指教师在学生心目中的威望和信誉。

从字面意思来理解,大学教师的威信包括两个方面,即“威”的方面和“信”的方面。有威则可畏,教师的威是学生对教师产生敬畏心理的基础之一。有信则乐从,信是学生在与教师

的沟通过程中所建立的学生对教师的信任感。威和信统一于教师的学识和修养之中,它们有其独立的方面,也有相互统一的方面。大学教师的威信相互统一方面体现为威和信的相互转化,教师的威不是威猛,也不是疾言厉色,这两种威不是大学教师之威,大学教师之威来源于高深知识,来源于大学教师作为高深文化的传播者和创造者这种特定的社会角色。在这个意义上,学术性是大学教师之威的根本方面,离开了这个方面,大学教师的威就缺乏真正的基础。

在前文所述的意义上看,大学教师的威是大学教师为学生成长和发展提供知识所产生的理性之光在学生心目中的心理效应。一个在学术上不思进取,只热衷于与学生在日常生活中打成一片的教师,是不大可能产生基于大学精神之上的威。大学教师的威是产生信的一个重要因素,然而却不是充分因素,学术方面的因素必须与对学生负责的因素相结合,才是教师的威信所在。科学家可以对学生产生威,院士的高深学问可以对学生产生威,然而这是纯学术意义上的威,而不是大学教师意义上的威,大学教师意义上的威必须要与能使学生感到信相统一。

凡欲服人者,必兼具威和信,这是自古以来人们就具有的意识,也是我们正确认识师生沟通中大学教师威信建立的思想基础之一。大学教师仅有学术上的威还不足以在学生的心目中产生威信,威必须经过教师的学识与其人格的有机结合才能产生出威信的全部内容。师德和教师人格是大学教师威信的伦理基础,这种伦理基础是大学生在与教师沟通过程中产生信赖感的源泉。作为一名大学教师,建立这样一种对教师威信的认识是必要的,无知则无威,知威则未必有信,知为信之端,德为信之始,威信始于德知,亦止于德知。

## (二) 大学教师威信与教师角色

所谓角色是指人在社会群体中的身份以及与身份相适应的

行为规范。当一个人或群体按照自己的社会身份所规定的责任或行为规范去行动时,他(她)便充当着该角色。大学教师的角色有很多种,如专业课教师角色、普通任课教师角色、班主任角色、科研工作者角色、教学工作者角色、思想政治工作者角色、管理工作角色等。

大学教师的角色与大学教师的威信具有非常密切的关系。根据有关的社会影响力理论,影响人的可信度的重要因素有如下五个方面:

#### 1. 身份地位。

身份地位是指一个人在社会等级关系链条中的位置,它强调人的职位和地位。在大学的不同岗位上,大学教师有着不同的身份地位:有些教师是部门负责人,有些教师是学术负责人,有些教师则是党务干部,他们有着不同的行政级别,我们把它们称之为职务,大学教师还有不同的职称,如教授、副教授等,教授还有不同的等级。在大学中,教师的职务、职称代表了教师主要的身份地位;有些教师还具有社会职务,如人大代表、政协委员、民主党派负责人、研究会理事等,这些职务也构成了部分大学教师的身份地位。大学教师的身份地位,是大学教师角色的重要组成部分,在学生与教师开始沟通前,影响到学生对教师的初始可信度。如听到一位教授给本科生讲课,学生一般会很欢迎,他们会认为教授可能会对自己未来的学习和发展产生较重要的影响,这就是教师威信的表现之一。然而,在与某教授具体的接触过程中,学生如果感到教授讲课很一般,思想僵化保守,那么,教授的威信就会降低。如果教授的学术水平与学生所期望的相差较远,那么教授的身份地位所引起的威信就会降低。

#### 2. 良好意愿。

社会影响理论把良好意愿视为社会影响力的重要因素之一。教师的良好意愿相当于在师生沟通中所建立的师生伦理关

系,这种伦理关系直接指向沟通对象(学生)的利益,这种良好意愿可以构成师生沟通中教师伦理的核心组成部分。这个组成部分,在叶澜所著的《教师角色与教师发展新探》一书中称之为“教师善”,这里的教师善,“指对受教育者合理的共同利益的谋求,对教师责任与义务之毫不推卸的遵循、对受教育者人格尊重和对受教育者发展富有高度责任的认同”。

我们之所以说教师善是教师伦理的基础,是因为教师善是在师生沟通过程中建立起来的学生所能体验到的教师对自己的良好意愿,这种良好意愿,既是教师对自己角色地位的清醒认识,也是教师所扮演的社会角色满足学生需要的过程,这个过程把师生真正凝聚在一起,使教师可以被学生所信赖,使教师可以形成独特的教师威信。

教师在其角色扮演中的良好意愿不仅仅是教师美好的情绪体验。良好也并不是良好动机的同义语,然而良好的动机则是我们所称的良好意愿的基础。教师良好意愿既有教师的伦理责任意识,即伴随着教师对学生的善意行为,更包括学生对教师行为的长期观察和体验,即教师的良好意愿必须在师生沟通交往中与学生所体验到的那种教师良好意愿相吻合。在实际的教育与教学过程中,我们经常会遇到这种情况,即教师的善并没有为学生所理解,也就是说学生并不能体验到教师对自己所尽到的责任、所付出的努力,并没有体会到教师的教育与教学行为给自己带来的好处,似乎教师和学生之间在教育与教学中存在着根本的利益冲突。在这种情况下,由于缺乏学生对教师良好意愿的认同,教师的威信也不容易建立,甚至会出现角色的尴尬。

### 3. 专业知识。

大学是高深学问的学府,大学教师是专业知识的继承者、传播者、创造者。大学教师不是以普通的劳务人员出现在大学中的,他们与党政管理人员、后勤服务人员不同之处在于岗位

和分工的不同,而主要在于其专业知识的掌握和发展方面。学科专业知识是教师角色素质的根本体现之一。

教师学科专业知识研究是教师专业化研究的一个重要领域,在这个领域中,影响较大的是舒尔曼的分析框架。舒尔曼认为教师必备的知识有七个方面:学科内容知识;一般教学法知识;课程知识;学科教学法知识;有关学生及其特性的认识;有关教育脉络的知识,包括班级或小组的运转、学区管理、社区与文化特征;有关教育的目的、目标、价值、哲学与历史渊源。

20世纪70年代在对教师知识的研究成果中,有的学者主张从三个方面把教师的知识分类为本体性知识、条件性知识、实践性知识。本体性知识是指教师所教的学科知识。实践性知识是指教师在面临实现有目的的行为中所具有的课程情景知识及与之相关的知识。条件性知识是指教师所具有的教育学与心理学知识。<sup>①</sup>

对教师知识的研究反映了教师知识的复杂性,学科专业知识和其他知识相结合,才是大学教师所要求的知识素质。这种知识素质包含了学无止境的学科专业知识和教育专业知识。教育专业知识可以演化为对教师知识研究过程中除学科专业知识之外的所有知识,既包括条件性知识,也包括实践知识。学科专业知识在师生沟通中,不是以自在的专业知识体系与学生发生作用,而是和教育类知识相结合与学生发生作用的。也正是在这个意义上,对于同样的学科专业知识,如果排除了大学教师在这方面的差异,不同的教师与学生的沟通力也绝不相同。这从另一方面说明了教师教育类专业知识的重要性,它是教师与学生沟通的教育学基础。

---

<sup>①</sup> 参见教育部师范司编:《教师专业化的理论和实践》,人民教育出版社2001年版。

#### 4. 外表形象。

外表形象不是大学教师与学生沟通的根本影响因素,然而外表形象对于教师的角色扮演具有不可忽视的作用。这里所说的外表形象并非教师的相貌,相貌漂亮与否不是师生沟通的必要条件。外表形象是教师在教育教学中形成的职业外表特征总称。服装、饰品、动作等可以反映一名教师的精神风貌。服装妖艳、过按时髦、浓妆艳抹,或者是衣衫不整、举止粗鲁,这样的外表形象不符合教师的角色期待,无助于教师威信的形成,不利于师生的沟通交往。

美国《时代》周刊曾刊登了保罗·韦地博士在收集了39万名学生关于他们心目中喜欢怎样的老师的想法之后,归纳出的12种品质,其中一项就是良好的仪表,“她的语调和笑容使我很舒畅”。<sup>①</sup>

教师外表形象之美并不是以华丽的外表和珍贵的配饰为基础的,而是以内在的学识修养为根基。良好的外表形象是教师与学生沟通的重要资源,是教师和学生接近的重要条件。高等学校不是时髦服饰的实验场,也不是灯光频闪的T形台,教师从一走进教室、实验室或学生宿舍,其外表形象就在与学生沟通中发挥陪衬、辅助的作用,教师的外表形象在向学生阐释着教师的审美观,在一定程度上也是教师追求的外在表现。“瞧那个老师,穿的上衣开胸这么低!”这样的话绝不是对某女教师的赞美之词,而是对其形象的一种否定,因为它与学生所期望的教师角色和教师威信不是同一个方向。

#### 5. 共同基础。

师生沟通与师生的共同基础有很大关系。共同基础建立于

<sup>①</sup> 扈中平著:《现代教育理论》,高等教育出版社2000年版。

师生在交往过程中的“共同价值观念、问题和需要”<sup>①</sup>。

既然师生交往的共同基础在于交往过程中的共同价值观念、问题和需要,那么我们似乎可以这样认为,师生沟通和交往的共同基础不只在物质和师生行为的层面,更多的应该是来源于师生情感上和观念上的契合,来源于师生交往过程中所形成的共同价值观念,来源于师生对问题的共同解决和师生需要的满足状况。

师生沟通交往过程中所形成的共同价值观念是师生沟通的基础和成果,也是教师威信得以确立的观念基础。应当特别指出的是这里的“共同的价值观念”不是作为口号或要求所体现的观念,口号或要求所体现的观念只是师生共同基础的外部条件,而不足以形成师生交往沟通的支持性条件。师生交往和沟通的真实共同基础不在于此,而是在于那些内化了的具有信念性质的观念,这样的价值观念才是师生沟通的真实共同基础。教和学把师和生两方面紧密结合在一起,师生对教学和学习理解可能会相同,也可能不同。这种不同可能产生于师生不同的利益基础,也反映了师生对教学和学习不同价值观念。如对于传统文化与现代文化的关系问题,对于思想政治工作与专业教学关系的认识,对于某一具体学科的认识,师生之间存在着分歧,在教师角色扮演的过程中,师生有必要通过反复的沟通,力求形成交往过程的共同价值观念基础。

师生沟通的共同基础的另一来源在于大学教师和大学生对共同问题的解决。例如,“非典”疫情作为一种突发性的公共卫生事件,是师生从未遇到过的。然而,面对“非典”,各大高校的学生工作表现出了不同的差异。这种不同的工作差异体现了高

---

<sup>①</sup> 参见 Mary Munter 著,钱小军、张洁译:《管理沟通指南》,清华大学出版社 2003 年版。

校思想政治工作的水平,思想政治工作力度强的部门,师生沟通中教师有较高的威信,在面对共同问题时,这种威信便得到了很好的体现,学生能在与教师的沟通中,感受到一种向心力和凝聚力,形成克服困难的勇气和力量,这种勇气与力量是与教师的后期影响力,即教师威信密不可分的。

在对共同问题的解决过程中,更容易体现出教师威信的力量。教师威信在解决共同问题的过程中并不表现为强制性力量,强制性力量是制度文化和行政权力运行的产物,教师威信则表现出其情感的凝聚力量。教师威信所产生的情感力量对于学生而言是一种内在的要求,聆听师之教诲,亲师乐其道,这时,教师威信表现为对学生强烈的亲和力,教师的要求会自觉不自觉地形成学生发展的目标、动力,尤其是在面对共同问题时,教师的言行会对学生产生安慰和鼓励,他们相信自己的老师,能够凝聚在老师周围。<sup>①</sup>

### (三) 教师威信在沟通中产生和发展

上文我们分析了在师生沟通中教师角色与教师威信之间的关系,其中部分地谈到教师可信度与教师威信之间的关系。在教师威信这一领域,我们始终坚持这样一个观念:教师威信是在沟通过程中产生和发展的。

#### 1. 教师威信形成的条件。

教师威信形成的条件问题在有关的大学心理学著作中已有较系统的论述。一般认为,教师威信的形成可以概括为客观条件和主观条件两个方面。

客观条件中,影响教师威信的主要是教师的社会地位和教师的社会评价。一些研究者认为,只有当今社会都充分认识到教师工作的极端重要性,也只有当教师实际的政治地位和经济

<sup>①</sup> 参见林正范主编:《大学心理学》,浙江大学出版社2000年版。

待遇提高到一定水平时,整个社会才能形成尊师重教的社会风尚,教师威信才能得到实质性的提高。在教师的社会评价方面,积极肯定的评价有利于教师威信的建立和提高,消极否定的评价则会降低教师的威信。

有的研究者认为,教师本身的主观条件是对教师威信的形成起决定作用的因素,这些因素主要有十项:崇高的思想品质和道德情操,精深广博的专业知识,高超的教育与教学艺术;在与学生平等交往中主动关心、爱护、体谅学生,满足学生一定的需要;良好的仪表风度、生活作风和行为习惯;能给学生以良好的第一印象;良好的个性品质,高度的工作热情和认真负责的工作态度;严格要求自己,具有自我批评精神;对业务熟练,学术上有独特贡献;能给学生以人生哲理的教育。<sup>①</sup>

## 2. 教师威信的模式。

汪人曾把教师威信的形成总结为八个模式,即:一见钟情式、大器晚成式、一鸣惊人式、柳暗花明式、完美风暴式、和风细雨式、大起大落式、步步为营式。他还认为,教师威信的形成与感知认识、价值评判、情感感受三个因素有密切关系,这三个因素相互作用构成教师威信的形成机制。这里,感知认识存在于师生之间的信息传导过程,价值评判是把教师形象和行为与学生自己的价值标准相对照,而对教师形象作出的价值判断,而情感感受则是学生对教师的感受。

## 3. 教师威信在师生沟通中形成和发展。

在影响教师威信的客观条件中,其教师社会地位和教师社会评价是教师在与社会的沟通过程中形成的。社会对教师的评价并不一定遵循学术的路向,他们有社会的、政治的标准,在一

---

<sup>①</sup> 参见汪人:《教师威信结构与形成机制》,《师资培训研究》2002年第3期。

定时期甚至是具体观念的反映。这也就是说,大学教师的威信在校内和校外,在圈内和圈外是不一样的。尽管你是一个大学教授,有着满腹经纶,然而社会上有些人对教师的评价却是“百无一用是书生”,认为教师没什么地位。在一个过分迷信行政权力的人眼里,书生只不过是一个工具,并不具备改变历史的作用。

影响教师威信的主观条件也是在沟通中形成的。教师在与学生的沟通中才能体现其学识、修养和工作精神,形成良好的师生关系,从而体现教师的威信。教师之间,教师与校内其他管理人员之间也存在着较广泛的沟通,在这个沟通过程中,教师的主观条件所形成的威信也同样起作用。如有的教师从领导管理者那里得到授权,从而形成了相应的权威。管理沟通理论认为,权威就是通过官方授予的封印或钥匙,相应地就获得了这个封印或钥匙保管人的地位,在理想状况下,拥有行事权的人是做某项特定决策的最佳人选。但是,拥有这个权威本身并不能确保作出最佳决策,只不过是拥有了做这样决策的合法权利。<sup>①</sup> 贝克的研究表明,权威是组织赋予某个人的组织权力,这与威信还不是一回事,领导者的权力还不足以使其成为一个令人尊敬的魅力型领导,他的权力正确有效的利用离不开威信,领导必须与他人进行广泛的沟通,形成自己的威信,才能使其权力的运用更富有权威性。

前文所说到的汪人的教师威信的八个模式,从沟通的角度看,正是教师沟通水平、状况的不同体现。举例来说,一见钟情式的教师威信用社会影响力的术语来说,体现了教师的初始可信度,大器晚成式的教师威信则体现了教师威信的积累效应,是

---

<sup>①</sup> 查尔斯·E. 贝克著,康青、王骞、冯天译:《管理沟通——理论与实践的交融》,中国人民大学出版社2003年版。

师生不断沟通、教师最终取得威信的模式。一鸣惊人式的教师威信模式则体现了面临共同问题时教师所表现出的卓越才能在其他人心目中的地位,教师也可能在这种威信基础上表现出皮格马利翁效应,也可能出现大起大落的教师威信模式。大起大落式的教师威信模式反映了教师不能恒久地维持其威信的情况,是在学生心目中所出现的教师威信波动的情况。这种情况的出现表明“教师的威信不容易获得,难以保持,容易丧失。因为形成教师威信的主要客观条件是处于不断变化之中的,只要某一方面的条件发生了较大变化,教师的威信就会受到影响。要想维护和发展自己的威信,教师必须时时、处处、事事心目中都对学生,正确对待自己,不断完善自己。……教师威信的维护和发展,关键在于教师本身的自我塑造”<sup>①</sup>。

教师的威信不是通常所说的权威,它是教师恪守职业道德、勤于钻研、甘于奉献的精神和行为在学生心目中的榜样作用所致,是在师生沟通的基础上所形成的对教师的信赖之情,这种信赖之情既有学生安全需要的满足,又有自我实现的满足。教师的威信是师生沟通中教师的信誉体现。教师的这种信誉包括教师的能力、可靠和活力三个方面。这里所说的能力,是师生沟通过程中教师威信维持的重要因素,许多青年学子献身于科学事业,往往是与其导师的能力影响密切相关的,可靠是教师威信的人格特征和情感体现,是学生获得安全和发展的情感纽带,最有影响力的教师是值得信赖的、可靠的,诚实应该是教师获得信誉的基本品质之一,活力指的是对信息来源者的信心、活动和果断的感知,有活力的领导者在对未来的展望中传达信心。他们鼓

<sup>①</sup> 参见林正范主编:《大学心理学》,浙江大学出版社2000年版。

舞他人更努力地工作、作出更大的牺牲。<sup>①</sup>可以说,活力是教师威信的重要组成部分。

教师的威信是师生沟通中的理想环境之一,这种心理环境来源于师生沟通中教师一方,并与社会环境和大学校园文化密切相关,与教师的个性、品质紧密相连。教师要发挥最大的影响力,不是要抱怨学生,而是要时刻注意,你在传达信息之时或者之后不久就被确认是高度可信的。要时刻牢记,只需一个谎言就可以将正直的名声全部毁掉。

## 二、大学生的心理状态与师生沟通

沟通是信息的传递,这里的信息是指组织中被理解的信息而非发生的信息。在师生沟通中,不论是教师作为信息的发布者,学生作为信息的接收者,还是学生作为信息的发布者,教师作为信息的接收者,这个原理的正确性丝毫不可动摇,也正是在这个意义上,在师生沟通过程中,我们既要关注教师,也必须关注学生。沟通策略中把沟通对象的心理状态放在了一个相当重要的位置上,因此,研究大学生心理状态对于教师努力打开学生的心灵,促进师生沟通而言具有重要意义。

普通心理学认为,人的心理过程可以分为认识过程、情绪过程和意志过程三个方面。人的个性包括个性倾向性(需要、动机、兴趣、价值观)、个性特征(气质、性格、能力和智力)以及自我意识三个方面,而心理状态则是指在一段时间内所出现的相对稳定的心理表现。心理状态与心理过程不同,心理过程的三个方面相互联系,任何心理现象都离不开心理过程的参与,否则人的生命活动就停止了。个性则反映了人与人之间稳定的差

---

<sup>①</sup> 参见米歇尔·海克曼、克雷格·约翰逊著,王瑞华译:《领导学沟通的视角》,上海人民出版社2004年版。

异,个性的表达必须要有心理过程的参与,同时个性也反映了某个人心理过程强度、方向等的差异。心理状态介于心理过程和个性的中间状态,可以表现为认识状态、情绪状态和意志状态。

### (一) 大学生的自我意识与沟通

本书前面章节已经简要介绍了大学生的自我意识特征。这里,我们从沟通心理环境的角度来讨论大学生的自我意识问题。

从自我意识发展过程来看,大学生的自我意识不是自我意识的原始起点,而是自我意识长期发展的结果。大学生的自我意识既存在着认识过去自我的成分,也存在着自我发展所形成的新自我意识的内容。

自我认识是自我意识的一个子系统,它是以这样的提问方式来追问的,“我是一个什么样的人?”“我为什么是这样一个人?”自我观察、自我评价、自我概念、自我认定等都属于自我认识的范畴。大学生的自我认识与中学生相比,具有更鲜明的主动性,有些学生自我评价过高,有些学生则自我评价过低。他们能够从更多的角度、更多的层次对自己进行观察和评价,确定自己的形象。大学生不仅重视自己的外表形象,也重视自己其他人格特征的发展。在师生沟通过程中,有时一些偶然的因素也会使大学生的自我认识发生急剧的变化,这是师生沟通中值得重视的方面。作为大学教师,要引导学生正确地认识自我、评价自我,对自己既有充分的自信,又不狂妄自大;尊重大学生独立的人格和独特的自我认识,同时要十分注意一些偶发因素对学生发展的影响,以及能有针对性地及时进行沟通。

自我体验是自我意识系统中的情绪情感方面,自我体验与自我认识紧密相连。作为青年人,大学生的自我体验敏感性较强,波动性较大。大学生自尊心一般较强,但有时由于家庭经济、自身智力或其他方面的原因,他们会面临一些挫折,这些挫折可能会使脆弱的自尊心受到打击,形成自卑情结,从而在与教

师、同学的沟通交往过程中显得被动、消极,甚至不愿向人敞开心扉。

与中学生相比,大学生的自我控制能力已有明显提高,他们常常进行自我设计,并且向自我设计的目标而努力。但同时,他们自我意识中存在着一定的独立倾向与对他人控制的反抗倾向,这种倾向若过于明显,也会在一定程度上影响和教师、同学的沟通。

## (二) 大学生的需要、动机与沟通

### 1. 大学生的需要。

在论述教师威信和教师角色之间的关系时,我们已提到,需要是师生沟通中的重要方面。马斯洛认为:“人的需要具有层次性,这些需要从低到高依次为生理性需要、安全需要、归属需要、尊重和爱的需要和自我实现的需要,这些需要,从最基本的需要到最社会化的需要构成了一个需要等级,在不同的情境下激励和引导着个体行为。”<sup>①</sup>

大学生的需要也具有层次性,我们不能简单地认为大学生的需要就是高层次的,大学生来到大学就是为了自我实现的需要。这种观点不但片面,而且非常有害,因为它机械地理解了马斯洛的需要层次理论,错误地理解大学生的需要,以其片面性掩盖了大学生需要的丰富性。大学生的需要是非常丰富的,他们的需要包含了马斯洛列出的所有需要的类型。在某一具体时刻,也许每位大学生的需要有所不同,然而马斯洛所列举的这些需要类型,每位大学生都是经历过的。我们承认,大学生会有其主导需要,如自尊、自我实现等,并且在某一段,主导需要会制约着大学生的整体行为。

在有关的高等教育理论中,有一个为大学生服务的观点,把

<sup>①</sup> 参见张厚粲主编:《大学心理学》,北京师范大学出版社2001年版。

大学生当成顾客或消费者,这种观点强调维护大学生教育消费的权利,让他们得到切实的好处。这个理念,对于指导大学生工作是有利的。但是,如果在实际工作中,在师生沟通中,把满足学生的需要作为一种至上的观念,乃至形成自己的价值观,片面迎合大学生的需要,也会影响对大学生的教育。比如,在选课方面,不少学生往往会倾向于选择容易学的课程,容易拿学分的课程,教师若不给予必要的指点、引导,不对学生的选课行为作任何限制,大学教学的学术性和教学质量就会受到很大影响。

一味迎合学生,不顾一切地满足学生的需要是错误的。因为从需要的社会性角度看,大学生的需要可以分为正当需要与不正当需要。不正当的需要,就不应该给予满足。然而,对于大学生正当的需要,我们是否都应该给予满足呢?也不行。正当的需要在一定时期、一定条件下可以表现为合理的需要与不合理的需要,我们在师生沟通过程中应努力去满足的是学生正当的、合理的需要。对于大学生提出的正当的需要,但当前尚不具备条件解决的,暂时就不能给予满足,这时,在沟通中耐心细致地说服学生、求得学生的理解与配合就显得十分重要了。

## 2. 大学生的动机。

动机是由需要转化而来的,与需要不同,动机具有更明确的指向。动机是激发、维持、调节并引导人们从事某种活动的内在心理过程或推动力量。根据不同的标准,可以对大学生的活动动机做出不同的区分。

根据动机的社会意义,可以把大学生的活动动机分为高尚的、正确的动机和低级的、不正确的动机;根据动机对行为的作用,可把动机分为主导性动机和非主导性动机;根据动机的影响范围和持续时间,可把动机分为远景性动机和近景性动机;根据动机激发来源分类,大学生的动机还可分为内部动机与外部动机。

大学生的动机是构成师生沟通心理环境的重要方面,良好的、积极的动机对于促进师生的沟通具有重要价值。据中国社会科学院心理研究所对11所高校1679名大学生作的学习动机调查,发现大学生学习动机多达9个层次、35个方面,这9个层次分别是奉献、作为、完善、充实、丰富、社会提高、社会相符、性爱与生活、社会安全。在每一个动机层次上,又分为若干个方面,比如,“奉献”层次可分出以下6个方面:努力学习无愧于时代的追求;以知识为人类造福,才能实现大学生的价值;学习是为了对人类的进步有所贡献;作为一个大学生,就应该为振兴中华、实现“四化”而学习;努力学习,为祖国争光;实现共产主义理想,是我们学习的最终目的。又比方“性爱与生活”的层次,可以分为两个方面:学习好了,就可以找一个理想的爱人;学习是为了成家立业。<sup>①</sup>

从大学生的这些学习动机来分析,其覆盖面非常广泛,这些动机具体到每一个学生,既可以体现学生的思想政治水平,也体现了学生不同的价值观。

大学生的不同学习动机为大学生的发展提供了不同的动力机制,然而从动机的强度而言,不同的动机对于大学生的学习都可能具有同样的力量。在思想政治工作中,我们往往强调奉献类的学习动机的作用,强调完善类的学习动机,贬低或无视性爱和生活类的学习动机,忽视社会安全类的动机,以动机的层次看待学生的思想道德品质,希望我们的学生学习的动机都倾向于奉献类、完善类的学习动机,这样的想法就好比只关心车子的前轮而不顾后轮。动机之于每个学生的不同,是与学生的社会地位、人生价值观相联系的,就动机的强度而言,“学习好了,就可以找一个理想的爱人”与“学习是为了对人类进步有所贡献”这

<sup>①</sup> 参见林正范主编:《大学心理学》,浙江大学出版社2000年版。

样的动机在力量上可以不相上下,有时前者的激励力量可能更大。

因此,在师生沟通过程中,我们一定要正确对待学生的学习动机,承认学习动机的多样性,不能以美德代替品德去搞一刀切,否则可能会造成学生表达与内心想法的不一致性,从而影响与学生沟通的效果。

在思想政治工作中,在与学生的沟通过程中,动机论的沟通方式是不足的。所谓动机论的沟通方式,是指在评价学生时只依据动机,以动机来评价学生。在师生沟通中,动机论的错误不在于以动机来评价学生,而在于把动机视为行为者品德的唯一依据,也就是把行为者的动机视为道德,只依据动机来判断道德。所谓“行为的道德价值完全在于动机中,而与行为效果无关”<sup>①</sup>。

动机是我们判断学生思想品德的依据之一,我们可以根据动机判断思想品德,然而动机不是学生思想品德的全部,这一点在与学生沟通的过程中特别值得我们注意。行为与动机不是一回事,行为效果是判断行为的依据,如果学生抱着出人头地的动机去努力学习,同样是道德的。如果学生抱着服务班集体的目的,损害了他人的利益,同样是不道德的行为。在与学生沟通的过程中,我们不能因为其学习动机层次不够高而远离学生,也不能因为其行为效果不好而排斥学生。努力引导学生形成良好的学习动机,承认学生多种动机并存的合理性,使学生行为正当,这就可能营造师生沟通理想的心理状态与心理环境。

### (三) 大学生的个性心理特征和沟通

大学生的个性心理特征包括大学生的气质、性格和能力。

#### 1. 大学生的气质与沟通。

<sup>①</sup> 参见王海明著:《新伦理学》,商务印书馆2001年版。

心理学上认为气质揭示的是高级神经类型对于心理的动力特征。在与学生的沟通中,判断学生的气质类型是有必要的,这样可以增强沟通的针对性,可以更科学地理解学生的心理状态。如胆汁质的学生,情绪爆发快,但难以持久,情绪变化较快,心理状态可能因此而受影响,感情用事、鲁莽冒失的特点较突出。多血质的学生,往往乖巧伶俐,惹人喜爱,喜欢与人交往,他的思维灵活,行动敏捷,适应能力强,但缺乏稳定性,与人交往也往往浮于表面。黏液质的学生情绪不易外露,但情绪体验深刻,自制力较强,朋友少但有知心朋友,踏踏实实,主动性较差。抑郁质的学生,情绪体验较细腻,深刻而又持久,多愁善感,富于想像力,不善于交际。

气质类型为我们认识大学生,与大学生进行更好的沟通提供了依据。尽管属单一气质的人很少,绝大多数人属于混合型气质,然而了解大学生的气质还是十分必要的,因为在他们身上总会体现出某种主导的气质类型特征。

我们要针对大学生气质类型的主导方面采取恰当的方式与之沟通。比如,对于胆汁质为主的学生,当他们出现过激行为时不宜简单地作伦理上的判断,要多给予谅解,同时要注意引导他们培养认真细致的生活习惯。对于多血质的同学,我们往往会乐于与他们交往,但要注意培养他们的耐心和意志力,帮助他们加强情绪的稳定性。对于黏液质的学生,要多加仔细观察,努力深入其内心的真实世界,并主动与之沟通交往。抑郁质的学生更多愁善感,感情体验细腻,因此在与之沟通交往时言行应更加小心谨慎,更要注意保护他们的自尊心。

## 2. 大学生的性格与沟通。

性格是一个人对现实稳定的态度和与之相适应的习惯化的行为方式中所表现出来的个性心理特征。性格体现出一个人对自己、对事物、对周围人的态度。

在人的个性特征中,性格比较多地涉及到社会伦理层面,是思想政治工作关注的重要方面,也是师生沟通的重要性体现。在师生沟通过程中,学生经常会想,我已经是大学生了,性格应该比较成熟了,老师也经常会有这样的念头:他们是大学生了,什么不懂啊!其实,大学生正处于青年时期,就年龄而言,他们长大成人了,但就其人格发展水平而言,尤其就性格而言,实际上还处于成熟的过程之中。

大学生的人格发展和社会适应是师生沟通中应当引起重视的方面。我们面对的是21世纪信息化时代的大学生,思想政治工作的复杂性程度明显提高。作为大学教师,青年学生的衣着打扮、待人接物方式也许有许多方面令我们不适应,对于他们的许多做法和想法,我们可能也不能赞同。有的调查研究只涉及很少的人,便得出了我们的大学生社会道德的约束感不强或责任感不强的片面结论,有的只是根据媒体上披露的少许个别学生出现的问题,就表现出强烈的义愤和颇多的忧患。教师可能会摇头叹息,思虑重重,甚至脱口而出:“现在的学生很不像话!”在这里,我们有必要注意两点,第一,我们在多大程度上把握了当代大学生的性格或人格特征,究竟有多少这方面的信度和效度都较高的研究成果;第二,在一些教师发出九斤老太“一代不如一代”的叹息声时,有没有想过究竟有多少是社会变化中出现的新现象,又有多少真正是学生的人格问题呢?

在青年期充满冲突的时期,大学教师应该努力教会大学生学会适应、学会选择、学会健康地生活,学会做一个负责的公民,使他们尽快成熟,形成健全的性格与人格。

在师生沟通交往中,我们不能忽视大学生性格中的伦理因素。现代社会不应该是金钱至上的社会,而是努力谋求人类更好地生存和发展的社会,增添人类的福利和促进社会发展才是道德善的依据。在这个意义上,“道德问题不仅是一个社会性

问题,即事关社会生活秩序的问题,更是而且首先是一个个性问题,即事关个体存在意义与价值的问题,是一个给个体生命存在提供意义依据的问题”<sup>①</sup>。我们在促进学生性格完善的时候,要坚持用沟通协商的方法,努力做到以下三个方面:(1)从灌输转向引导;(2)从注重思想政治工作者的思想政治权威向关注个体的生命意义、价值和尊严转变;(3)使大学生从思想品德的受教者,转变为积极参与者,在参与道德事件过程中体验道德的力量。

### 3. 大学生的能力与沟通。

大学生个体能力发展的差异性是影响师生有效沟通的又一个不容忽视的方面。大学生面对同一情况,有的不知所措,有的从容不迫,这里便显示出其能力的不同;对于同一情境,有的学生能适应,有的不能适应但会去寻找和选择新情境,有的则会能动地改变环境,这些状态体现了大学生不同的能力。大学生的能力是学习的结果,并且体现在师生沟通的全过程中,努力提高学生的能力应该是师生沟通交往的基本任务之一。

对能力的自我感知深刻影响到学生心理状态。对能力的自我感知被称为自我效能感,自我效能感是因为学生对自己的能力评估而判断出的自我价值。有的同学可能因一次成功便觉得自己事事都行,有的同学可能因受到一些挫折而失去希望。自我效能感不只是对自己能力的感知,更重要的是,它是对自己存在的意义和价值的评价。它也许不真实,也许是对自己能力的错误评价,然而在调节和控制大学生的行为方式上,它是真实的。在师生沟通中,我们必须要注意低自我效能感对于学生发展的负面作用,低自我效能感可能是学生厌学、不守纪律或心理

---

<sup>①</sup> 参见刘铁芳:《走向交往对话的道德教育》,《高等教育研究》2003年第6期。

问题出现的原因。低自我效能感可能导致低自尊、负性情绪,严重的还可能会形成反社会人格,造成精神方面的疾病。因此,在这个意义上,我们可以认为,努力帮助大学生形成正确的自我效能感,是营造保持师生沟通顺畅的心理环境的重要方面。

### 三、消除心理沟通的障碍——逆反心理

逆反心理是个体用反向的态度与行为来对外界的劝导作出反应的心理现象,它是个人心理抗拒反应的一种特殊态度。具体地说,大学生的逆反心理是指大学生在接受教育的过程中,用自己固有的思维模式和传统观念与特定的教育情景下产生的认知信息相对立,与一般常态教育要求相背离的对立情绪和行为意向。我们可以把逆反心理看作是在沟通过程中形成的抗拒反应的心理,是师生未能实现沟通的状态。师生沟通,在很大程度上包括着逆反心理的产生和调适乃至消除的过程。认识逆反心理产生的原因,努力避免或消除逆反心理,是我们创设沟通理想心理环境的重要环节。

#### (一) 大学生的逆反心理

##### 1. 大学生逆反心理的形成机制。

通常,我们可以根据信息加工或沟通理论来理解逆反心理的形成机制。

在师生沟通过程中,教师向学生发出沟通信息时,一定希望学生能给予注意。古典组织理论认为,沟通就是信息的逐级传递过程,这一信息传递一定会引起沟通对象的注意。但人际关系理论却不这样认为,人际关系理论把沟通看作是有意义的信息交换,承认信息接收者和信息发送者一样,都存在着希望、期望、倾向性、价值观和偏见,为了有效沟通,沟通双方必须对某一事物形成印象,赋予一定的名称,并形成有关的情感,拥有共同的理解。开放的系统观则重视相互之间的沟通,强调沟通过程

中的社会阶级差异、文化价值观念、生活方式、教育方式及沟通双方的道德水平。这样,开放系统沟通理论强调了文化和利益的差异,从而更接近实际。强调文化和利益的差异的沟通更容易引起被沟通者的注意,否则信息传递者哪怕使用多么具有修饰性的词语,在注意阶段,也容易使人产生逆反心理。

大学生在师生沟通过程中会将自己所理解的信息及所形成的观点或态度与自己原有认知结构中的相关态度和观念加以比较,这个过程既是内隐的认知过程,同时也是情感体验的过程。沟通过程中信息的意义不在于信息本身所要表达的内容,而在于人对信息的理解。在师生沟通中,沟通的最终成功不在于教师所发出的信息,而在于学生对教师信息的理解,同理,也在于教师对学生所发出信息的理解。在这里,理解不是单方面的认同,而是表现为一个过程,一个将自己的经验与所接受的信息进行比较的过程。如果所接受的信息与自己的态度相一致,就会产生依从心理,如与自己的态度相左,则会产生逆反心理。

逆反心理的最后一个阶段就是在认为对方所传达的信息与自己的态度不一致后而表现出来的一系列抗拒性反应。逆反反应阶段是逆反心理发展的行为阶段,如果说逆反心理在上一个阶段还没有体现出来,那么这个阶段就是逆反心理明显的外部行为反应。

## 2. 三种逆反心理。

逆反心理从其逆反的来源性质分,可以分为超限逆反、自我价值保护逆反和禁果逆反三种。

超限逆反指人的机体由于过度接受某种刺激后作出的逃避反应。人体对于任何刺激,都有其反应阈限,也都有其最适宜的反应范围,有些刺激,可以给信息接受者巨大的满足,然而长时间的刺激也会引起机体的抗拒反应。教师向学生传递某一教育信息时,如果不顾时间、地点、条件,作单一的、机械的反复强调,

就很可能引起学生的反感而作出抗拒性反应。

自我价值保护逆反是指由于自我保护价值的推动,在师生沟通中发生的学生对外界劝导或施加的影响所作的反向反应。自我价值保护是大学生对自己的生存和社会地位的保护。当大学生感觉到自己被利用、自己的尊严被漠视时,这种自我价值保护的逆反心理就会产生,沟通便难以实现。

禁果逆反是指理由不充分的禁止,反而会更加激发人们强烈的探究意愿。人们的心理常常是这样,你越禁止,我就越想弄个明白。简单的禁止使人们找不出控制自己探究欲望的充分理由,当大学生们无法说服自己的时候,就反而更有可能去做那些被简单禁止的行为。

## (二) 大学生逆反心理产生的原因

超限逆反、自我价值保护逆反和禁果逆反本身已部分地反映了大学生逆反心理产生的原因。下面,我们再从社会方面来探讨大学生逆反心理产生的原因。

### 1. 逆反心理产生的个体原因。

由于大学生身心发展使其认知能力空前提高,分析、判断和逆向思维的能力日趋完备。逆向思维的发展对于人们认知事物非常重要,同时也为逆反心理的产生提供了基础和可能。大学生的探究欲旺盛,凡事喜欢问个为什么,并且会做出假设:“如果不这样,会出现什么情况呢?”

大学生的性机能已经成熟,喜欢与异性接触并渴望爱情。但长期以来大学生的恋爱不被制度所提倡,教师总是从恋爱会妨碍学习的角度劝导大学生不要在校谈恋爱。这样,大学生往往会产生禁果逆反,他们想,如果恋爱不好,怎么会有那么多人谈恋爱呢?如果说谈恋爱不好,那为什么谈恋爱中的同学是那么幸福呢?……

大学生身体发育和心理发展的不平衡性也是大学生产生逆

反心理的原因。大学生思维的独立性强、批判性强,但其理性认识方面存在的一个弱点是认识往往还不够坚定,容易动摇。由于生活阅历和社会经验的不足,大学生还容易出现片面、偏激、固执、极端等。本属于正常的教育,一旦与自己固有的观念不一致,往往会对教师的沟通信息产生怀疑,而缺乏独立的自我批判精神。他们从教师的社会角色出发认识与思考教师所提出的信息,把教师对自己负责任的劝说、要求、批评看成是管、卡、压,认为是对自己自尊的侵犯。“我什么不懂?你怎么好这样批评我呢?多余了吧!”

## 2. 逆反心理产生的社会原因。

家庭教育是大学生逆反心理产生的第一个场所。根据心理学的研究,两岁左右的幼儿就产生了逆反心理。当我们总是让孩子们去完成他力所不能及的事情的时候,当我们迫不及待地以“你必须”式的命令强加给孩子的时候,孩子可能被迫遵从,但同时已衍生怨恨等情绪,这种情绪以自我价值保护的形式隐藏起来,就为日后逆反心理的产生提供了土壤。逆反在幼儿期出现和成人期的普遍存在,意味着自我价值保护在自我发展中的价值。

赵志毅认为人的价值包括个人对社会的责任与贡献和社会对个人的尊重与满足两个方面。“长期以来,我们关注前者而忽视后者。在强调前者重要性的时候又走入了只谈个人对已有社会规范的遵守,轻视对陈规陋习革新的企图,这种近乎单向度的道德建设和道德教育使我国社会主义精神文明建设 with 学校德育(含幼儿园、小学、中学、大学)长期处于一种‘跛足’的局面,走不出由于瘸腿而造成的怪圈。思想上的‘跛足’必然导致实践的原地打转,停顿,甚至倒退。整个社会舆论对道德的改造和创新或者意识不到,或者不能谈、不敢谈,又谈何社会对个人的

满足和尊重？”<sup>①</sup>的确，社会对个人的满足和尊重不够重视是我们思想政治工作中的不足。在对大学生的沟通教育中，一些教师带有不愿或不敢放手的思想观念，这实际上是一种过于夸大教师责任和不能正确地评估学生的能力水平的体现，“已步入成人阶段的大学生，对教育者所施于的‘抱着走’、‘不愿放’的教育活动，总产生一种疏离或逃避的感觉与行为倾向”<sup>②</sup>。在教育中，我们还会存在一种理想的思想教育情结，理想化地认为，即使社会生活很复杂，也不要影响学校，最好是我们的教育环境纯而又纯。还有，一些教师习惯于简单的两分法认识方式，喜欢用非此即彼的认识去衡量学生，让学生觉得教师在思想政治工作中扮演的是善恶裁判者的角色，是校园纪律的执行人，从而对教师敬而远之。这也是由教育活动而产生逆反心理的原因。

同辈群体的影响也是大学生产生逆反心理的社会原因。这里的同辈群体既包括大学的同学，也包括与自己经常联络的其他同伴。同辈群体对大学生的影响，既可能有积极的方面，也可能有消极的方面。有时在大学生同辈群体中存在一些不良的英雄观，如比排场、比阔气、出风头、与教育管理者唱反调等，假如大学生正好处于这样的群体中，或者在班级、宿舍中出现赞赏这些行为的舆论环境时，那么，针对教师的正面教育作出逆反举动，与教师对抗就可能被同伴认为是够义气、够勇敢的英雄行为。

媒介载体的负面影响有时也会成为逆反心理形成的原因。

---

① 参见赵志毅：《规范与创新：德育本质问题争议》，《教育研究》2002年第1期。

② 参见阎拓时：《高校德育工作的三个思想观念要转变》，《中国高等教育》1998年第11期。

一些质量不高的影视作品不恰当地夸大了一些罪恶,一些犯罪分子运用互联网传播淫秽、色情、暴力作品。由于大学生缺乏社会经验,还分不清虚拟与现实究竟有多大距离,当这些东西看多了,不良的思想观念就会形成,从而导致师生沟通中逆反心理的产生。

### (三) 消除大学生逆反心理的有效途径

#### 1. 在师生沟通中真正尊重学生。

对大学生个人的尊重和满足是师生有效沟通的思想基础。尊重学生就是尊重学生独立的人格。在师生沟通过程中,我们要努力发现学生正确的、合理的需要,尽可能地帮助他们,满足他们的合理需要。“在教育中,我们也可以考虑一下为什么存在一个信任感的逐渐消失。在幼儿及小学阶段,学生对教师有一种无条件的信任,他们相信教师是公正的。自己没有得到小红花确实是因为自己没有做好……他们也相信,教师的所作所为都是为了我自己,老师是一片苦心。而且这一切都是学生自认的,教师没有做任何陈述。但等学生长大后,无论老师如何苦口婆心,怎样真切诚实地表达‘为了你们好’,这种信任感就是不断地下降。有一点是不容置疑的,就是教师在教育过程中有某些不公正行为造成了对教师的不信任,由于教育中公正感的失落,信任危机就这样在新生代中滋生蔓延。”<sup>①</sup>在表面上看,这种信任的危机是学生对教师的不信任,而实际上,却是学生体会不到自己被尊重,体验不到教师在为自己着想。所以,在师生沟通过程中,教师一定要真正去尊重学生,要努力让学生相信自己,这是消除学生逆反心理的基础和前提。

#### 2. 在师生沟通中加强情感的投入。

---

<sup>①</sup> 参见蔡春、扈中平:《德性培育与制度教化》,《华东师范大学学报》2002年第4期。

现代社会有着便捷的交通和通信方式,把全世界的人都可以联结在一起,然而,情感冷漠几乎成为一种现代的文明病。这种文明病也渗透到校园中。在大学校园中,除了上课,你难以再见到老师的身影。在以往中国的大学中,教师就住在校内或附近,大学生们经常可以看到老师,可以看到老教授们拄杖相互搀扶在夕阳下散步的情景,青年学子随时可以和大师交流的情景并不罕见。而如今,建在高教园区中的现代大学把教师与学校分隔得远远的,教师下课后便离去,学生被搁置在一个“荒岛”上,与教师的交往越来越少,缺乏应有的精神慰藉。我们要消除学生的逆反心理,就必须对学生充满关爱之情,努力用自己切实的行动、高尚的人格去赢得学生内心的尊敬与亲近。比方说,除了上课,课余时间主动找学生谈学习、谈生活,挤时间多参与学生的一些集体活动,尽可能地多下学生宿舍问寒问暖,多方面地让学生体验到教师对自己的关爱之情。

有一则关于北大副校长季羨林先生的流传颇有教育意义。“某年开学之日,新生云集,一新生欲至别处寻人,无奈行李无人看管。正此时,见路边有一老人面容慈祥,就委托‘老大爷’代为照看。老人欣然应允,认真看管多时。次日开学典礼之时,该生猛然见‘老大爷’竟然端坐在主席台正中,乃北大副校长季羨林也。季先生朴厚至此。……大约在1993年秋天,学生会邀请季先生在办公楼礼堂演讲,季先生依以往的一贯作风,提前到达会场,可是等到开会时间,扩音器仍然未准备好,学生会诸同学极为尴尬,频频向季先生道歉。季先生反安慰道:‘不急,不急’,一边坐在主席台耐心等待,一边为一些跑上主席台的学子签名留念。我在台下,看着季先生不急不躁,安得悠然的样子,感叹一个大师平实、宽容的忍耐力与长者风范。”<sup>①</sup>像季先生这

① 参见王曙光著:《燕园拾尘》,新世界出版社2001年版。

样的教师,对大学生充满了情感,自然会受到大学生的欢迎,学生对他就不大可能产生逆反心理了。大学之为大,师之范是使青年学子奋发向上的精神力量,学生从教师那里获得了关心,也就是获得了情感,也就产生了信任感,师生之间信任感就会扩大,学生在教师那里获得了理智感、道德感和美感的满足,师生沟通就能建立在一个非常好的平台上,对教师产生逆反心理的现象就可以减少。

### 3. 加强对同伴群体的指导。

大学生由于环境的改变,具有社会交往的迫切性,但由于社会参与程度的限制,他们的交往以同龄人为主,交往的内容丰富多彩、形式多样,范围也较广泛,在交往过程中常常重视别人的评价。大学生同伴群体可形成一些朋友圈,如以家庭来源地为基础的地缘圈(像同乡会一类的圈子)、以专业相同性为基础的业缘圈(像同伴、同小组的同学圈子),以及以共同的兴趣爱好为基础构成的趣缘圈(类似于文体兴趣小组一类的圈子)。

前文已经谈到,大学生不良的英雄观和他们对同伴群体的大量情感投入成为学生逆反心理产生的土壤。因此,加强对大学生同伴群体的指导,建立大学生正确的交往观就变得非常重要了。尤其是在生活、学习关系十分密切的群体中,这种指导就显得更为必要。哈尔滨医科大学在加强校园文化建设的过程中重视大学生寝室文化的建设与指导的经验值得我们重视。他们开展以“创造优美环境、提高文明素质”为主题的寝室文化建设的活动,注意在寝室文化建设中坚持思想性、知识性和审美性的统一。寝室文化活动的开展使寝室内形成了良好的文化氛围及优美的环境,在潜移默化中推动了对大学生思想品格的塑造。<sup>①</sup>

---

<sup>①</sup> 参见刘阳:《建设寝室文化,丰富大学生的课余生活》,《中国高等教育》1998年第11期。

#### 4. 加强对大学生社会文化影响的引导。

社会文化对大学生的影响有正面的和负面的两种,其负面的影响是大学生逆反心理产生的客观社会环境。作为大学教师,作为思想政治教育工作者,虽然难以从根本上阻止社会文化的负面影响,然而,却可以通过对社会文化的引导和分析,帮助大学生明辨是非。比如,教师们可以通过了解大学生们喜欢的影视作品,有针对性地组织学生对一些影视作品进行赏析,帮助他们发现其中的某些消极因素,从而自觉地抵制这种消极的影响。

加强对大学生社会文化的引导,要求我们更主动地促进高校思想政治工作的载体建设。思想政治工作的载体在某种意义上是教师和学生进行思想沟通的桥梁和纽带。我们必须要注意加强“思政课”这一思想教育主渠道、主阵地的建设,真正使其发挥理论联系实际的作用,使“思政课”教育在内容、形式和方法手段上有所创新,从而使学生真正从内心喜欢并接受“思政课”教育;要利用校园网的影响,强化红色网站的建设,使之成为学生爱看、看了受益的网站;要努力培育积极健康的校园文化,在校园中培养正气,立学术之风格,祛社会之陋习;同时要积极利用优秀文艺作品和影视作品的教育意义,努力弘扬先进文化。

我们必须认识到,消除大学生的逆反心理不是一蹴而就的事情,而是要凝结在长期细致的教育工作过程中。当然,信任和尊重有利于学生逆反心理的调适,有利于师生的顺利沟通,然而这并不意味着信任和尊重就一定可以预防逆反心理的发生。事实上,学生逆反心理的产生因素相当复杂,有时以突发的形式产生。在师生沟通中,我们必须要注意学生逆反心理产生的特点、形式和规律,尽可能地预防其产生和发展,从而为师生沟通提供比较理想的心理环境。

## 第七章 选择师生沟通的有效形式与方法

师生沟通,去打开学生心灵的窗户,这个命题,不仅仅是知识意义上的,表现为师生沟通的理论知识,同时也应是技术意义上的,表现为师生沟通的形式与方法。知识,对于增强洞见力,了解程序等当然是重要的,就工作而言,师生沟通的形式与方法的,意义不可低估。世界上许多著名的公司认为,一个职业人士所需要的三个最基本的技能依次是沟通技巧、管理技巧和团队合作的技巧。从沟通学角度,师生沟通的形式与方法有许多种,如沟通策略、如何写作、如何演讲、如何运用语言、如何利用电话、如何主持会议、如何接近学生等等。本章主要讨论谈话的技巧、批评与表扬的技巧以及师生沟通中艺术载体的有效运用三个方面的内容。

### 一、谈话的技巧与师生沟通

#### (一) 谈话作为沟通的形式

谈话是师生沟通的主要形式之一,也是思想政治教育工作中常用的方法。谈话的方法是以解决问题、促进学生发展为目的,是教师与学生进行面对面沟通的基本方式。

##### 1. 语言的含义。

语言是谈话法的基本媒介。作为人际沟通的媒介,语言是非常值得研究的。曾有这么一个故事:一位没过门的女婿第一

次到丈母娘家拜访,嫂子告诉这位未来的妹夫,“你看,这是我的孩子,今天病了,不好意思。”这位妹夫看了小孩一眼,说了句:“嗯,没治了。”嫂子一听一脸的不高兴。晚上,因路远不能回去,丈母娘为未来的女婿铺床拿出一床新棉被,女婿忙说:“盖了,盖了。”丈母娘听了气不打一处来,说:“这不是个二百五嘛!”嫂子和丈母娘为什么会发怒?这其实是对沟通中语言的理解问题。

在师生沟通中,我们一定要重视语言运用的贴切性和对语言理解的准确性。上文的故事反映了习惯用语和格式语言在沟通中的重要作用,也反映了文化对沟通的影响。在本例中,我们看到,双方间误解的产生是由于丈母娘和嫂子不了解女婿的语言习惯意义所致,她们用自己家乡的文化来理解外地小伙子的语言信息,把“没治了”认为是“没救了”,把“盖了”视为“盖过了”的旧被子。其实这位新上门的准女婿用的是其家乡方言的习惯语,“没治了”、“盖了”都是用来表达“好”或“很好”的意思。这种因对语言的应用与理解的问题而造成沟通障碍的现象值得我们重视。这个例子本身形象地说明,沟通双方传递语言信息的意义不在于语言信息本身所要表达的内容,而在于接受语言信息的人对其信息的理解,同一句话、同一个词对不同的人可能有不同的含义,这是因不同的人拥有不同的生活背景及其沟通能力、知识水平的不同而造成的。

师生沟通交往过程中,其语言中运用的词语的含义是在双方所营造的特定语言环境中被定义的。比如说,教师向学生发出语言信息时,他是有自己的含义、自己的预期的,但是,学生理解的信息含义是否与教师要表达的语言信息的含义是一致的,就值得研究了。一般情况下,在被沟通者理解沟通者所发出的信息时,被沟通者根据自己原有的观念对信息产生评价性认识,并做出自己的假设。当这种假设不符合沟通者的本意,或者不

符合被沟通者自己预期的观念,沟通就会出现歧义,甚至产生对抗。

例如,一位同学遭受了某种打击,当老师真诚地去安慰他时,可能会说:“你受委屈了。”而这位学生可能会说:“不用你来可怜我!”也可能在背后对其他同学说:“瞧她那个样,假惺惺的。”之所以会出现前述情况,是因为这位学生感受到被别人可怜是一种有损自尊的行为,老师来可怜我,我的自尊就可能丧失了。而后者情况出现的可能是学生对教师人格在平时有不好的判断,认为像她这样一个人怎么会关心别人呢?由于该学生不喜欢教师的做法,教师安慰性的语言被他根据平时的观念作出了这样的评价性认识,被误解了。因此,我们要充分注意到,在师生沟通过程中,双方都是根据自己的评价对语言信息进行具体定义的。

正是因为是人在利用语言进行沟通,而不是语言决定人,所以人对语言的理解是沟通的前提。在师生沟通过程中,一个词也许是它的原义,也许与原义相差甚远,也许词语的含义是在特定情境的变化中由沟通双方不断设定的,词语的含义在某一点上是确定的,而在不同点上意义是不同的。也许是这个原因,当我们在与学生进行沟通的时候,我们会经常自觉或不自觉地说:“我的意思是……”

在用语言进行沟通时,词典上词语的含义是我们进行沟通的基础,因为词典上词语的含义是原义,是词语的基本意思。在师生日常的沟通中,在谈话法运用的过程中,我们大量使用词语的原义,也会使用专业术语与学生交流。专业术语也就是行话,它为师生沟通提供了新的词语含义。如TQM,若我们事先不进行任何解释,是无法与学生沟通的,然而一旦学生掌握了这个概念,沟通就会得以顺利进行。我们在与学生谈话时告诉学生,TQM是全面质量管理的英文首写字母缩写,它是一种新的管理

文化,这种管理文化注重4个要素,即顾客重心、领导才能、团队和工具。这样,师生沟通时关于全面质量管理的含义,就可以用TQM三个英文字母来简化,沟通的效果会大大提高。

谈话沟通时,特定词语的含义会因沟通个体的不同而不同,特定的含义也会因时代而改变,因此在沟通中,在师生的谈话中,特定的词语可能会随情境的变化而相应地改变含义,特定的词语构成了沟通者与沟通对象特殊的情感联系。我们要注意谈话方式的情感含义。警察与犯人之间的谈话通常是问讯式的,当大学教师向大学生了解情况时,一般是不适宜用问讯式谈话的。不管教师是多么需要了解有关的情况,不管你是否身兼领导者的身份,你都应当在谈话过程中首先把大学生当作一个具有独立人格的个体,倾注应有的情感。否则,不管你谈话沟通的效果是否达到了目的,在伦理学上都是站不住脚的,因为你事实上已经远离了大学生。不管你个人性格脾气如何,都要注意这一点,不可以用语言来贬损大学生的人格,不能用狡猾、顽固之类的词语来与大学生进行谈话,不可在情感上把学生视为不可信任、靠不住的人。

在谈话过程中,话语音调的变化会引起谈话对象的不同心理反应,同样几个词既可以表示赞美,也可以表达讽刺或幽默。“你好啊”三个字用不同的语速与声调可以表达完全不同的意思。可以想象,在师生谈话过程中音调的突然变高可能会使正常的陈述演变为争吵或批评。在师生沟通过程中,大学教师作为主动的沟通者,必须明白,没有理由的变音意味着沟通变得复杂了,因为如果你是有意为之,说明你的情绪有了变化;如果你的情绪没有变化而音调突然变化,则可能引起沟通对象的误解。查尔斯·E. 贝克认为变音的最大危险是它可能会引起误解,这与我们的观点相一致,他还认为变音的第二大危险是,设问句的运用可能也会适得其反,如果不希望有回答,如果客气的问话引

起不应有的回答,主动谈话的一方可能会手足无措;变音的第三个危险是有时候人们会对没有任何意图的话作出评价。<sup>①</sup>

## 2. 语言的情景性。

在谈话过程中,语言含义的变化本身不应仅从语义学角度来理解,我们还必须要注意语义发生的情景,以便谈话者能主动地根据情景的变化把握词语的选择和语调的效用,以争取使对方对自己的语言行为作出正确的评价和反应。

谈话沟通应该是可理解的信息或思想在两个或两个以上的人群中进行传递和交换的过程,信息沟通实际上是依赖于个体因素与环境因素的综合。当我们在雨天路滑的情景下说:“你可要小心啦!”那是表达一种关爱之情,对方能体会到你担心他滑倒的心情;可是,当我们在与一个被发现有严重问题的人谈话时,同样的“你可要小心啦!”就有可能成为一句严肃的警告语,或者在另外一种情景下会变成一句威胁性的话语。

语言媒介使用的环境对于正确的沟通具有重要意义。人似乎有一种本能,在我们批判事物的时候,强烈的情感会驱使我们把言语都用在对象的否定性判断上,这种断章取义的恶习经常出现在一些文章中。如对于人的本质,我们往往说“它是一切社会关系的总和”,认为这是马克思的结论。然而,马克思在得出这个结论时,是有限制条件的:“人的本质并不是单个人所固有的抽象物,在其现实性上,它是一切社会关系的总和。”离开了“现实性”这个限定条件,就是对马克思人的本质理论的歪曲或误解。在与大学生谈话沟通的过程中,我们始终要注意,我们的谈话对象是有着健全、发达理智的大学生,他们知识面较丰富,批判力也很强,我们在谈话中引用某些思想观念时,传达的

---

<sup>①</sup> 参见查尔斯·E. 贝克著,康青等译:《管理沟通——理论与实践的交融》,中国人民大学出版社2003年版。

信念一定要较完整、全面,不能有任何的歪曲,否则,我们的谈话可能被误解,或者会导致逆反心理的产生。

## (二) 谈话中的倾听

谈话,作为师生沟通的基本途径和方法,绝非意味着教师去教训学生,也不意味着教师应该在学生面前夸夸其谈。教师是学生发展的指导者和引路人。“一名好的指导者应该不仅善于判断,善于思考,而且还是个好听众。”<sup>①</sup>在这里,听众就是“倾听者”的意思。

### 1. 倾听和听见的区别。

听见与倾听是不同的,让“我们看看‘听’字的繁体写法:聽  
①一个‘耳’字,听自然要用耳朵;②‘一’‘心’,一心一意,很专心地去听;③‘目’代表眼睛,要看着对方;④‘耳’下方还有一个‘王’字,对方至上,把说话的人当成王者看待。就像我们听父母、领导、老师讲话,远比听朋友讲话要更专注、更尊重……聆听不仅是耳朵听到相应的声音,而且是一种情感活动”<sup>②</sup>。

从这段对“听”字字形的巧妙解释中,我们可以体会到倾听和听见的区别。听见是一种生理反应,一种借助于人的听觉器官和听觉神经相互作用的反应。倾听,则不是单纯地听。倾听,当然要听到,听到是倾听的必要条件之一。倾听,是一种注意听的状态,是一种对谈话对象的话语认真听取的状态。

在人与人之间谈话的过程中,经常会出现干扰倾听的状态。当大学生与老师交谈时,老师因某种原因把目光转向别处,较长时间没有表现出认真听的状态,这对于师生的谈话是很不利的,

① 参见查尔斯·E. 贝克著,康青等译:《管理沟通——理论与实践的交融》,中国人民大学出版社2003年版。

② 参见柳青、蓝天主编:《有效沟通技巧》,中国社会科学出版社2003年版。

他可能从教师的似乎是漫不经心的行为表现中体会到其他含义,这种含义通过自我评价和教师的反应进一步强化,先前形成的良好谈话气氛就可能会失去。学生很有可能在心中做出这样的判断:老师只不过在应付我,我何苦这么认真呢?谁知道老师他在想什么?

因此,在谈话过程中,谈话的一方能否注意倾听另一方的话,对于谈话能否顺利进行是至关重要的。

## 2. 关于乔哈里窗与师生倾听的互动性。

根据有关人际沟通谈话的理论研究,在谈话过程中会出现四个自我的状态,即“公开的自我”、“自我盲点”、“隐藏的自我”、“未知的自我”。

公开的自我就是指谈话双方都知道的信息,如在师生沟通中,对方的身份、专业、姓名、性别等信息。

自我盲点是指别人知道而自己并不知道的信息,这方面可以是自己的一些不被自己意识到的习惯或缺点等。如有些人谈话时喜欢无意地伴随过多的手势,会使用一连串的口头禅、会出现过多的重复等等。

隐藏的自我是指自己知道而别人不知道的信息。隐藏的自我有多种情形:(1)自己的隐私,这方面是不会轻易告诉他人的;(2)别人对你的性格特征的某些方面还不了解,但这些方面你并未将之列入保密的成分;(3)秘密的行动计划等。

未知的自我是指自己不知道、他人也不知道的自我。未知的自我也包括不同的情形:(1)被自己遗忘的内容,有些曾经发生在自己身上的事情,时过境迁,我们已经忘却。在沟通过程中,这样的事情可能会被重新回忆起来,你也可能会把它告诉你的谈话对象,“我也曾有过类似的经历……”(2)被个体所压抑的信息,这部分内容是弗洛伊德和荣格等精神分析学派所研究的主要内容之一。

公开的自我、自我盲点、隐藏的自我和未知的自我这个自我的四矩阵在沟通理论中被称为乔哈里窗,也称为沟通视窗。乔哈里窗对于理解沟通状态具有重要意义,对于谈话中的倾听也具有特殊的价值。<sup>①</sup>

在师生谈话沟通过程中,要了解对方,要进行倾听,就离不开这四个自我组成的矩阵的动态演变。假设师生第一次见面,互报姓名,互致问候,对方的服饰、风度就进入了对方的信息流之中。这里是“隐藏的自我”向“公开的自我”运动的过程。在这个过程中,隐藏的自我缩小,而公开的自我矩阵扩大。在学生的谈话引起老师的回忆,又想起已经遗忘了的往事时,“未知的自我”矩阵变小,“隐藏的自我”则扩大了。当教师为了沟通的进一步发展,向学生进行某些自我暴露时,“隐藏的自我”又趋于缩小,而“公开的自我”在扩大。当教师发现学生扭过头,不喜欢听自己的讲话,又了解到这是由于自己不当的手势动作等因素造成的,于是“自我盲点”在缩小,“公开的自我”进一步扩大。师生沟通的广度和深度,也就在这一过程中逐渐扩大。这里,“自我盲点”变小对于师生沟通有重要意义,不少情况下,师生双方各自存在的“自我盲点”极可能成为深入沟通的障碍,由于不清楚自己在谈话中表现出来的问题,而对方又讨厌自己的这些问题,双方可能就会谈不下去。当然,“自我盲点”并不会自动缩小,它常常只能在倾听了有关于自己的反馈信息后才会变小。

### 3. 形成良好的倾听习惯。

西方沟通理论研究曾总结了十项不良的沟通习惯:对谈话对方所谈的主题没有兴趣,被谈话对方的姿态所吸引,而忽略了

---

<sup>①</sup> 参见查尔斯·E. 贝克著,康青等译:《管理沟通——理论与实践的交融》,中国人民大学出版社2003年版。

对方所讲的内容 ;当听到与自己意见不同的地方 ,就十分激动 ,不愿再听下去 ,其余的信息也都忽略了 ;仅重视事实 ,不注重原则和推论 ,过分重视条理 ,对欠条理的人的谈话重视不够 ;过多注重造作掩饰 ,而不重视真情实质 ;被别的事分心 ,心不在焉 ;对较难理解的词语不求甚解 ;若对方的言词带有感情色彩 ,则注意力分散 ;在听别人讲话的同时思考别的问题 ,顾此失彼。

这十种沟通的不良习惯 ,几乎都与不良的倾听有关 ,或直接就是不良倾听的习惯。而形成良好的沟通 ,积极、认真的倾听是十分必要的。

美国管理协会曾提出过良好沟通的十项建议 ,其内容主要有 :打算进行沟通时 ,先澄清一下思想 ,检查一下沟通的目的 ;当进行沟通时 ,了解物质的和人的环境 ;在做情报沟通计划工作时 ,要同别人商量 ,以获得他们的支持 ,包括提供事实 ;考虑信息的内容及其含义 ;传递对接收者有帮助或有意义的信息 ;要使沟通有成效 ,需要后继补充行动 ;传递短期重要的和长期重要的信息 ;各种行动必须与沟通相一致 ;做一个好的倾听者。

我们在师生沟通的过程中 ,良好的倾听须注意以下几个方面 :

### (1) 心态要积极。

在师生沟通过程中 ,教师保持积极的心态去倾听学生的谈话是非常重要的。所谓积极的心态是 ,应当使学生眼中觉得老师对自己所说的话感兴趣、有热情 ,在注意听自己的发言。积极的倾听心态对于倾听对象是一种有力的鼓舞 ,倾听对象由于受到关注 ,会有利于保持积极的谈话心态 ,把你看成一位好的听众 ,会乐于与你交谈。如果你表现出任何心不在焉的意思 ,倾听对象就会失去与你进一步沟通的意愿。

### (2) 把握谈话者的心理反应。

倾听作为沟通的一种重要途径 ,非常重要的一项是倾听者要始

终处于积极主动的地位。在倾听过程中,倾听者要理解谈话者的心理反应,主动分析谈话者心理反应的原因,并且有选择地进行积极反应或消极反应,在沟通过程中主动地掌握谈话者的心理变化,以保证沟通目标的实现。在向目标的前进过程中,我们要设法清除沟通对象暴露出来的消极情绪。一般情况下,我们在倾听过程中,往往会发出“嗯”、“嗯”之声。在师生谈话沟通中,“嗯”、“嗯”之声传达的含义往往表示肯定、赏识、赞同、认同等,当倾听者不时地发出这种声音时,讲述的人一般会认为倾听者赞同自己的说法或观点,由此,讲述的人一般出现比较放松的情绪。恰当的“嗯”、“嗯”之声,可以使谈话中的另一方反应增强。当然,“嗯”、“嗯”之声有时也有消极作用,它可以使讲述的人误认为对方对自己的肯定,误以为谈话内容有利于自己而忽视其他不同的信息。

### (3) 听懂话外音。

话外音也叫言外之意。言外之意是人们在交往中形成的交往智慧之一。当说话者意识到自己直接的表述会伤害对方,于己有害或碍于伦理关系时,或说话者想体现自己谈话技巧时,他们所讲的话与这些话的字面意思便可能并不相同。这些与谈话者所说的字面意思不同的含义,或谈话者想表达字面的另一种含义,我们将它称之为话外音。要知道,并不是每个人在所有时候都会直接说出自己的感受、想法和需要,人们一般都会去借助某种方式表达自己的感受、想法和需要,在这种时候,话外音就成了沟通的一种重要技巧。话外音可以通过讲故事的方式来进行,故事的特点就是类似于当前的情景,故事中主人公的选择与思考也类似于当前谈话对象的选择与思考。如一些寓言故事、神话故事或历史故事,或个人经历的故事等,都可以体现某些话外音。在谈话过程中,故事在于以一个情节式的理解方式对谈话对象施以影响。故事中的设问,比如“你如果遇到类似事情,

该如何选择呢？”可以起到投石问路的作用，让谈话者在接受影响的前提下自我暴露。话外音的体现不仅仅是故事，还可以是幽默或委婉的语言。比如，在师生交往中，教师说：“我一会儿还有课。”这位教师向学生传达的信息并非是字面上的内容，教师没有必要把自己的课时安排告诉学生，也许过会儿他真的没有课，也许并没有课，学生如果从字面上去理解老师话语的信息，就可能是一种错误。其实，这位教师想要中止这次谈话，这才是这句话的本意，也是话外之音。再比如教师准备在周末组织学生去郊游，若有学生说“周末我老爸要来看我”，这句话是什么意思呢？这句话也不是学生向老师传达字面上的含义，周末亲人来校这样的信息学生没有必要告诉老师，这位学生面对老师的安排，觉得难以用或不敢用“我不想去郊游”这样的直截了当的话，所以就“编”了这样一个理由，委婉地表达了自己的意思，聪明的倾听者应该能够准确地把握话外之音，从而有利于谈话沟通的顺利进行。

#### （4）巧妙转移话题。

在师生谈话沟通的过程中，学生有时显得思维很活跃，很可能出现跑题的现象。所谓跑题是指谈话者的谈话偏离当下正在交谈探讨的主题，偏离谈话主要目的的现象。谈话作为师生沟通的方式，不像闲聊那样可以海阔天空，师生谈话应该是有明确的目的或意向的，谈话为了生动，可以丰富内容，但当谈话严重偏离主题或是接触到一些非常敏感复杂的问题时，教师应该注意巧妙地转移话题。假如某学生在讨论发言的时候老是跑题，这时，教师不要采取简单的制止其发言的做法，而是可以用眼睛注视他，似乎能欣赏他的发言，然后建议他根据本次讨论的主题谈自己的看法，可以多次启发他。这样既不会冲淡这位学生发言的兴趣，又可以控制跑题。转移话题的情况并不局限于跑题的情况。有时候，讨论的问题太复杂，当谈话者谈到这个问

题的某一方面,而你又觉得不适宜继续讨论这个问题时,可以采用“这个方面我们今天不进行讨论,今天主要讨论……”这样的话来转移话题;有时发现讨论的问题太敏感,教师可以说“今天讨论这个问题不太方便,我们还是讨论……”这样的语词来引导主题的转变。

#### (5) 避免长时间的沉默。

在谈话过程中的沉默,意味着思维的中断或冲突的发生。人们说:“沉默是金”,那是指在对所面临的情境或问题尚未充分了解的情况下不要轻易表态,或者是指在双方谈话过程中出现争吵,一方因情绪过于激动而采用不恰当的言辞时,另一方为避免冲突的加剧而采取的忍耐态度。然而,在师生沟通谈话过程中,沉默在很多时候表现为沟通的障碍。沉默可由多种倾听不良的习惯引起,如老师因听到学生的不同意见就非常激动,不愿再听下去,当学生感觉到这种情况时,往往就会沉默以待;在听学生讲话时思考到别的问题,顾此失彼,心不在焉,对学生注意不够,也可以造成学生的沉默。当然,沉默的出现也可能是由于学生在谈话过程中突然意识到自己所说的话有问题而一时又不清楚该如何调整而发生的。这种沉默或其他因素的沉默均应引起教师足够的注意,教师主动地倾听、信任和鼓励等姿态,对于师生谈话沟通的进一步进行具有重要作用,教师要努力学会打破与学生谈话中的僵局。

#### (6) 注意不要轻易打断对方的话。

在师生谈话沟通时,有些人喜欢抢话,有些人容易在激动时误解对方的话,抢先作出判断。随意打断对方的谈话,是一种不良的习惯,这种做法既不礼貌,也不利于双方的沟通。从人际沟通中信息传递的角度分析,随意打断对方的谈话可视为对沟通信息理解的干扰,不利于倾听一方了解谈话一方的真实信息,也可能造成谈话者的不快,“使对方心生不满,认为你不尊重他,

不但影响对方的说话兴趣,甚至使对方产生敌对意识。应该耐心地听对方把话说完,再从谈话内容中找出问题,然后共同讨论”<sup>①</sup>。

### (三) 谈话中的非言语技巧

师生谈话主要是用言语来进行沟通,然而谈话中实际上还存在大量的非言语形式,如手势、面部表情、服饰和外表、环境等,这些方面,是谈话双方谈话行为的重要组成部分,需要给予特别的注意。

#### 1. 非言语表达与沟通。

非言语表达是指师生谈话过程中,谈话一方用非言语形式来表达自己的思想、观念、情感和态度等。非言语表达可以以独立的形式来表达,如用手势和面部表情表现愤怒、厌恶等情绪,也可以以言语辅之以非言语表达形式来加强表达自己的思想、观点、情感和态度等。非言语表达可以在意识支配下进行,表现为有意的非言语表达,也可以是无意识的、不在意识的支配下出现,表现为谈话一方下意识的或习惯性的动作、姿态等。

#### (1) 肢体语言。

肢体语言作为非言语表达技巧,主要包括以下几个方面:姿势、身体的移动、手势、面部表情和目光交流。

姿势是谈话时身体的静止状态。姿势作为一种肢体语言传达着谈话双方的不同性情。如:谈话者姿势放松,是沟通顺利进行的信号,谈话者坐在沙发上,身体后仰,跷起二郎腿,应被视为傲慢的姿态,这种姿势一般来自于长者或尊者,以这种姿势进行慢条斯理的谈话就会给对方压力,造成紧张气氛;反之,谈话者身体适度地前倾,则会给谈话的另一方以亲切的感觉。

---

<sup>①</sup> 参见王斌华著:《发展性教师评价制度》,华东师范大学出版社1998年版。

师生谈话并不意味着就是面对面地坐着,实际上,谈话时身体的移动是经常出现的。谈话者可以借助身体的移动来增强某种情绪。比如谈话中来回踱步可能是自信潇洒的表现,也可能是举棋不定、焦虑不安的心理表现,尤其是辅之以“这可怎么说呢?”之类的言语时。作为教师,在谈话时踱步应辅之从容、自信的面部表情,给学生以积极的影响,尽可能避免愁眉苦脸、恍惚无神的来回踱步式姿态,否则,学生可能从教师的肢体语言中察觉某种不安的情绪,出现沮丧或怀疑的心态,不利于积极的谈话沟通。总之,在师生谈话中,谈话的一方(尤其是教师)必须清楚地意识到自己肢体语言所传达的信息,从而不断调整姿势使之与谈话内容与氛围相和谐。

手势作为非言语沟通形式,在谈话中具有特别的意义。我们都熟悉列宁、毛泽东等领袖人物谈话手势的巨大感召力。在师生谈话沟通中,手势也有非常重要的作用。有些教师的手势丰富多样,与其言语的内容十分和谐,从而大大增强了其言语的沟通效果。手势可以是一种强调,也可以是对言语的一种补充。比如教师在谈到社会上某些丑恶现象时,其言语和表情愤怒,辅之以拍桌、擂拳之类的手势时,更能让学生体会到其嫉恶如仇的心情,从而易于引起学生内心的共鸣;有时,教师一句话没说完,言语停顿却以手势暗示其后的意味,更能引起学生的注意与思考。手势的文化含义非常丰富,不同的文化背景,其手势的含义可能不同,甚至相反。“一个美国人挥挥左手并友好地说‘嗨’,但由于在某些文化中左手被认为是不净(上厕所用的),所以这种手势可能被理解为一种侮辱。美国人用大拇指与食指形成一个圈来表示ok,而在其他一些文化中这表示猥亵……对手势有

不同的理解导致了多元化的文化。”<sup>①</sup>文化的含义如此不同,在师生交往中应给予注意,尤其是在国际化的高等学校中。当然,在同一文化圈内,手势的含义是基本相似的。但是,糟糕的是,手势的强化作用有时也会带来麻烦,有些有意无意的手势会引起谈话另一方的反感。哪一位女生都不会习惯男性老师不断向前伸手的姿势,谁都不会喜欢对方用手指指着自已说话(尤其是批评性的话);谈话时机械地把双手交叉在胸前或不断地撩拨头发或随意挥动胳膊都可能被对方视为是有损权威的做法。

在肢体语言中,面部表情包含了大量的沟通信息,可以表达复杂的认知和情绪状态,如挑衅、傲慢、不满、着迷、高兴、伤心、沾沾自喜、天真、固执、气馁、震惊、同情等,而且每种面部表情都有相对可理解的面部肌肉状态,成为人类沟通的基本方式,有些面部表情还具有跨文化的含义。“心理学家研究发现,有七种表情是世界上各民族的人都能认出来的,它们是快乐、惊讶、生气、厌恶、害怕、悲伤和轻视。”<sup>②</sup>然而,这并不意味着面部表情容易理解。如果谈话者故意掩饰,对方就很难从其面部表情中获得真实信息。事实上,人们的面部表情常常被误解,其他人看到的面部信息与信息传达者所传达的信息不同,一方有时根本猜不出谈话另一方面部表情的含义,扑克脸就是这种情况。所谓扑克脸是指某些人的面部表情就像玩扑克的人的面部表情一样,不管是牌好还是牌坏,都不会轻易在面部表现出来。所以,面部表情表达非言语信息时,信息的接受一方一定要注意对方的习惯,尽可能掌握对方面部表情的内在原因,有时需要避免为对方的表情所迷惑,有时不能简单地将谈话对方的面部表情与

① 参见查尔斯·E. 贝克著,康青等译:《管理沟通——理论与实践的交融》,中国人民大学出版社2003年版。

② 参见张厚粲主编:《大学心理学》,北京师范大学出版社2001年版。

其谈话的语辞相联系。不过师生谈话沟通中,我们提倡教师以真诚的面部表情面对学生,让学生从老师的面部表情中感受到关爱与可信。

目光和表情是语言表达时的两种主要面部表现,在肢体语言中的作用很重要。目光接触通常是最重要的肢体语言沟通方式。眼睛是心灵的窗户,对于相互熟悉的师生而言,目光会说话,教师信任的目光会给学生以鼓舞,教师坚定的目光可以给学生以信心,教师关爱的目光会使学生充满温暖和感激。目光不仅会传达美好,也会传达愤怒、怨忿和邪恶,也可以传达不信任和惊慌。目光是谈话者面部表情的门户,从目光和面部肌肉的运动中,师生双方均可获得许多沟通信息。比方说,学生和教师说话时,目光紧盯教师,所传达的信息可能是对教师的信任,或者是对教师的期待,或者是一种怀疑,有时还可能是学生自己内心的一种焦虑与不安。这时,对特定情境下某一特定谈话对象的某些特征作出正确判断是十分重要的,正确的判断可以导致我们对目光所传达信息的正确理解。

## (2) 谈话的环境。

在师生谈话沟通中,肢体语言可以帮助或阻碍沟通语言的表达,提高或降低语言表达的整体效果。不仅如此,谈话主体自身会发生沟通信息传递与接收的障碍,谈话的环境也会给语言表达造成影响,非言语表达也需要利用适宜的谈话空间环境。

谈话中的人际距离。人和人交往的空间距离称为人际距离。人际距离是一种看不见的社会规则,是一种无声的语言,人际距离体现了交往双方彼此相互接纳的水平。一般来说,人际距离可分为亲密距离、个人距离、社交距离和公共距离几个状态。亲密距离是身体的充分接近或直接接触的距离,在这个距离内进行沟通,更多地依赖于触摸觉。这通常是孩子与父母之间或情侣之间的距离。如果师生间进入这样的距离,双方就会

产生一系列不自然的反应,如躲避视线、转过身去等。尤其是当师生是异性时,贸然进入这样的距离,可能会引起对方的慌乱或躲避行为。个人距离则是一个可以握手,并保持正常视觉沟通的距离,这样的沟通距离通常是在双方相互熟悉的情况下进行谈话可以采取的距离,社会心理学上把这样的距离定位在1.5英尺到4英尺之间。与陌生人进行谈话时,一般采用个人距离的远端。社交距离通常是正式的会谈或社交活动时所采用的距离,这时谈话需提高音量,表情、气氛都显得较庄重、严肃。至于公共距离则是指公开演说(如课堂上教师谈话)时与听众(如一个班的学生)之间的距离,这个距离已不适合师生双方的人际沟通。一般而言,谈话双方的感情投入越多,所采用的距离就越近,距离越远,就越不带有情感联系的色彩。

谈话中的人际空间距离可以制造不同的沟通氛围。在师生谈话中,双方应保持合适的距离。距离过近,容易在非言语表达中让对方局促不安,距离过远,又会失去沟通的意义。合适的距离通常应以师生人际关系的状况和沟通的目标来决定。师生较熟悉,可以距离近些,但一般也不要采用亲密距离,这一点,在异性师生的谈话沟通时尤其要注意。对这一点的提醒,我们不是从伦理学意义上说的,而是从沟通心理学的角度提出的。当师生不够熟悉,或者教师是以书记、院长、系主任等身份出现找学生谈话沟通时,可以采用较为正式的社交距离,在这种距离范围内,教师一方的表达更易于体现出庄重、正式的谈话氛围。当然,谈话中的人际距离是一个模糊的距离概念,在不同的场合、不同的谈话内容中,距离可随时调整变化,我们所说的师生双方谈话距离只是一个大致的范围,并非铁律。总之,我们应当懂得,不同的谈话距离可以体现师生间不同的人际关系和沟通氛围,影响着语言的表达。师生谈话的距离必须适当,必须与人际关系与交往的具体目的相一致。若正式的谈话或者是相互不熟

悉的师生间的沟通采用耳语式谈话就显得很不适宜,故意拉近人际距离进行谈话,会给对方造成讨厌或虚伪的印象,反之,故意扩大人际距离以增加正式和庄重气氛有时也会给对方造成有意造作的印象。

谈话环境的布局。在一定的社会组织或机构中,办公室的大小往往是权力的象征。有时,办公室内的设备安放也被认为与级别、职务有关。在政府机关,我们通常可以从办公室内的装潢设备、办公桌的大小等去判断办公室主人职级的高低。在许多情况下,师生的谈话会在办公室内进行,办公室内家具的布置体现着沟通的含义。如果在教师办公室内能区分两种环境,比如,在办公桌对面安放椅子,在办公室另一角安放几张轻便的座椅,当教师要和学生进行比较亲密、随和的谈话时,他(她)们最好坐到轻便的座椅那边去,而当学生违反了校纪校规,需要对其进行严肃批评时,则教师最好坐在自己的办公桌后,让学生坐在办公桌前面的椅子上。这时,师生间保持桌子的屏障具有某种象征意义。

服饰也是沟通环境的有效组成部分。“服装不仅反映着一个人的性别、年龄、职业、地位,也反映着一个人的社会角色、性格乃至情绪倾向。服装不仅在人际沟通的意义上有自我显示的作用,而且在个人内部沟通的意义上有改变自我概念的功能。”<sup>①</sup>服饰化妆是肢体语言和沟通方式的延伸,体现着一个人的职业特点和修养,它在一定程度上影响着谈话对象对自己的评价,影响自己的威严或可接近的程度。同时,服饰化妆等也能传达谈话者的某些心理信息。若谈话者的服饰化妆十分艳丽,可能反映了其愉快心情的一个方面。平时比较注意穿着打扮的

---

① 参见张厚粲主编:《大学心理学》,北京师范大学出版社2001年版。

人,突然表现出衣冠不整或不修边幅,则可能反映出其郁闷、心烦意乱的心情。这些,均可成为谈话过程中影响沟通的因素。

## 2. 非言语倾听。

前面我们已提到在师生沟通中要养成良好的倾听习惯。倾听不只是用言语行为,也可以用非言语行为,我们把倾听中的非言语行为称之为非言语倾听。

根据倾听的技巧不同,我们可以把倾听从低到高分成几个层次,如听而不闻的倾听、假装倾听、选择性倾听、专注的倾听和设身处地的倾听。这五个层次分别反映了倾听的不同状态。听而不闻的倾听是程度最低的听,倾听者对谈话对象所说的话毫无兴趣,没有任何听的努力,其外部表现通常是左顾右盼,听而不闻是不可能产生沟通效果的。在倾听过程中,假装倾听的现象也会经常出现,这里的关键在于假装,努力作出倾听的样子让对方看到,实际上并没有认真听,假装倾听有时是出于礼貌,有时是因为惧怕权力,有时表现为倾听中的一个阶段。选择性倾听是指在倾听过程中,只注意自己感兴趣的内容,而对其他方面的内容则听而不闻。专注的倾听就是认真地听取对方讲话的内容,同时把听到的内容与自己的观点或经历进行比较。设身处地的倾听是指站在对方的立场上,进行理解性的倾听,它是比专注的倾听更为积极的倾听状态。

### (1) 倾听中的非言语专注技巧。

这种技巧是指我们在倾听对方谈话时用肢体语言让对方感受到“他在注意听我讲话”的技巧。

在师生谈话沟通中,身体姿势对于谈话者的心理效应是不同的。手臂交叉是一种比较拘谨的谈话姿势,倘若倾听者作出这样的姿势并保持较长时间,谈话者的谈话就可能受到影响。如果是学生作出这样的姿势并保持较长的时间,教师讲话的口气和语速就需要作出调整,如果是教师作出这样的姿势,学生就

可能会无所适从,他们闹不明白,老师的紧张、不安是从哪里来的?是来自于自己呢还是别的什么原因?在倾听过程中,木偶似的僵直不动并不是合适的专注技巧,有些教师可能认为,挺直腰板、一动不动地听学生讲话总会给学生留下专注倾听的印象吧,其实不一定。专注的重要技巧在于当对方讲话时,要面对讲话者,身体前倾,并随着讲话人的姿势变化不断调整自己的姿势,表情也需不断变化,随谈话内容的变化时而严肃、时而轻松、时而疑惑、时而惊讶……目光不要随意扫视他处,不要流露出对外界其他事物感兴趣。不时地盯着窗外或看手表,会被对方认为不专注甚至不礼貌。反之,目光柔和地看着谈话者的眼睛,则可以给对方慈和的感觉,对方则从中受到鼓励。当然,保持适当的谈话距离也是专注的技巧之一。通常,当你稍稍把身体前倾,靠近一点谈话者时,谈话者一般会觉得你在专注倾听。

总之,非言语专注的技巧之根本点是注意的集中。要努力克服倾听中注意分散或转移的现象,要努力调动身体的一切积极因素,使之传达专注倾听的信息。

## (2) 倾听中的跟随技巧。

倾听中的跟随技巧是指在倾听过程中对谈话人的思路进行跟踪的技巧。跟踪谈话人的思路对于全面、准确地理解谈话人的讲话是有益的。

在倾听过程中,我们要注意谈话者表达的主要观点、论证方式,对于重要的地方,我们可以重复关键词并请对方确认其表达的内容与观点,比如问“你是不是认为……”。在倾听过程中,我们还要揣摩理解谈话者的感情,跟随谈话者的话外之音,注意谈话者目光、表情、姿势、音调、音量等方面的前后变化过程,从中解读出与谈话目的相关联的东西,设身处地地进行比较性跟随。比方说,教师会说“从你刚才说的话中,可以看出你不太喜欢这位同学”,这就是教师对谈话学生情感体验的一种表达。

除了视听跟随技巧外,作笔记也是跟随的一种好方法。当然,在师生谈话时,教师作笔记要显得十分自然,若学生觉得所谈内容不希望被记录时,则一定不要作笔记。有时,学生则希望老师作笔记,甚至把老师作笔记的行为视作是对自己谈话内容的重视。当然,作笔记时会一定程度上妨碍倾听的过程,我们要特别提醒教师,倾听中不要因为作笔记而忽略了倾听,忽略了与学生的交流,永远要记住,你并非记录员,而是一名倾听者。笔记通常只需反映谈话的重点内容、关键词等,当然,这与教师笔记的能力有密切关系,需要不断地训练提高。

## 二、表扬、批评的艺术与师生沟通

在高校思想政治教育工作中,我们经常需要进行表扬或批评,通过表扬弘扬正气,通过批评惩罚歪风与邪气等。在师生沟通中,恰当地运用批评与表扬的手段,是开启学生心灵的重要途径之一。

### (一) 表扬的沟通艺术

我们通常会说,对学生要以表扬为主、鼓励为主,表扬的目的与方式方法是否恰当对表扬能否起到鼓励的作用有着直接的联系。

#### 1. 我们应当表扬什么?

批评是教师以惩罚、警告等方式加以制止,以防止社会禁止性规范在学生身上再犯,或形成不良习惯,以促进大学生健康发展的一种师生沟通形式。表扬正好与批评相反,表扬所针对的社会与个体行为,是社会所要倡导的。换言之,表扬的本体是学生较好地践行了倡导性的社会规范的行为。这里所说的“倡导性规范是社会以鼓励、褒奖的方式加以引导,号召公众去积极付

诸实施的亲社会行为准则”<sup>①</sup>。这类行为有谦虚、诚实、善良、见义勇为、利他、拾金不昧等。倡导性社会规范在道德主体的践行是社会所需要的规范或关系在学生身上的体现。这种体现的增多有利于增进社会的整体福利,因而是社会倡导的行为。社会公德、职业道德和家庭美德是我国社会主义精神文明倡导的行为规范,因此体现这些规范的行为也是应当予以表扬的行为。

## 2. 表扬的目的在于倡导。

表扬在思想政治教育中也存在一些误区。许多人认为,在民主的师生关系中,我们不能多用批评,但我们可以多用表扬,表扬越多越好。有些人觉得,表扬学生就是夸学生,谁不会?这实际上是对表扬在思想政治教育中的性质和作用的一种模糊的或者说是片面的认识。表扬并非多多益善,表扬并非没有技术。

表扬与批评的目的不同,批评的目的在于澄清错误所在,与学生一起探讨消除错误的原因和改正错误的可能。而表扬的目的在于倡导,在于强化倡导性行为的出现与持续,表扬学生可以给一个进一步做好事的强烈愿望。从心理学上讲,表扬给了学生一种期望,一种积极的认知和情感的体验,这种体验是舒适与愉悦的,它可以促使学生更好地意识到自己存在的社会价值与意义。

适当的表扬可以促进学生的发展,但不当的表扬未必能如此。不当的表扬对学生而言可以产生两种极端,一是使学生由自尊向自负发展,造成学生虚假的高自尊。之所以虚假,因为过分的表扬导致学生不恰当的自我评价,以至于洋洋得意。然而一个恶浪打来,他们可能会手足无措;另一个极端是过度的表扬会使表扬贬值,学生把教师给予的表扬当成耳边风,他们不把廉价的表扬当回事,这样表扬就起不到倡导性作用。只有适当的、

<sup>①</sup> 参见王健敏主编:《道德学习论》,浙江教育出版社2002年版。

恰如其分的表扬才真正有利于学生的发展,才能起到扬善的作用。

### 3. 表扬须被恰当地运用。

教师对学生的表扬不能随口而出,不能成为一种随意的行为。能非常恰当地运用表扬不仅体现出教师的修养水平,也反映了他拥有的人际沟通的技术。作为老师,我们必须是从内心里真正想表扬学生,必须是学生真正做出了值得表扬的行为。教师表扬的真诚态度很重要,这种真诚的表扬会让学生体验到一种真正受尊重的感觉,使他们从内心感受到自己确实应该被表扬。

不少中小学教师发现,“你真棒!”、“你真了不起!”之类的话,会随着儿童年龄的增长而效果锐减。在大学里,教师若用这样的话去表扬学生,会给人一种不够真实的感觉,因为这样的表扬显得空洞无物。在教师表扬学生的时候,具体地说出应该表扬的内容是重要的。

表扬也不能随处进行。作为教师应当明白,有时出自好心的表扬却会使受表扬的对象遭受排挤。有些表扬不适合在公众场合进行。表扬也不一定都要直陈其事,有间接的表扬可能会比直接表扬更有效。我们都知道不能在人背后说别人的坏话,但是,在人背后赞美一个学生,比如教师与另一个教师谈话时或与某位学生谈话时称赞一位学生,这种溢美之词一旦传到这位学生的耳中,试想他(她)会有多么兴奋与激动!然而,同样的赞美当着学生面说,可能就不一定能有这样的效果了。

### 4. 表扬宜与批评并用。

在表扬的时候,倘若能将一个批评的内容夹入两个表扬之中,这种表扬与批评的沟通方式更容易产生效果,这种现象可以被称为“三明治”效应。首先,教师表扬学生时,双方会有一个良好的人际气氛,学生从教师的表扬中看到了教师对自己的信任与鼓励,也产生了一种进一步努力的意向。随后,教师给他一

个批评,指出他不恰当的方面,这时学生往往比较心平气和,能比较愉快地、诚恳地接受老师的批评。而后,教师再给学生一个表扬,让学生不要因受批评而气馁,学生再次受到鼓励,继而产生较强的健康的行为动机。

表扬与批评并用,不仅可以使批评容易为学生接受、容易奏效,而且可以防止单纯的表扬可能带来的使人过于沾沾自喜而忘乎所以的现象。

## (二) 批评的沟通艺术

我们通常说要表扬为主、批评为辅,那是主张多使用正面激励的手段,因为正面激励与人的自尊心的满足需求是相一致的。然而,我们在师生沟通中有时却免不了要进行批评,这是因为在大学生中有某些行为、某些现象是需要教师去遏制、去消除的。有关的研究曾经表明,大学生的道德现状存在着四个明显的特点:道德认识总体上是积极的和正确的;社会道德约束感和责任感较为薄弱;道德认识和道德行为选择相差较大;对本群体道德状况评价褒贬不一。<sup>①</sup>另一研究认为:“从现在看,高校大学生主流是健康向上的,他们政治上要求进步,学习上勤奋刻苦,爱好广泛,成才欲望强烈。但为数不少的学生也存在着一些突出的问题,主要表现为‘三高(强)三差’,即政治热情高,政治鉴别力差;自我意识强,自我约束力差;文化层次高,基础文明素质差。特别是在向社会主义市场经济体制转变的情况下,他们在观察和处理问题时,更多地注重金钱物质和享受,而不是理想道德和奉献。”<sup>②</sup>这些观点表明,大学生群体中还存在一些与我们

---

<sup>①</sup> 参见陈麦沙:《大学生道德现状的几个特点》,《中国高等教育》1998年第11期。

<sup>②</sup> 参见王佐洲:《试谈如何加强高校精神文明建设》,《中国高等教育》1998年第11期。

的思想政治教育要求不相一致的地方,学生会犯这样那样的毛病和错误,这些毛病、错误的存在,表明了批评本体的存在,也就表明了批评存在的必要性。

### 1. 把批评的目的定位在价值澄清上。

有一种较为根深蒂固的观点是把思想工作称为是管学生,管就是教训批评。然而,诸如“你是怎么搞的?”“你怎么会做出这样的事情来呢?”之类的简单训斥并不能被认为是合适的批评,有时不仅达不到管束的目的,反而会导致逆反心理的产生。批评,应该是与被批评者共同探讨某一特定问题或言行是否合理的过程,是一个价值澄清的过程,而不应该是简单的惩罚或管束。比方说,不少大学生对德育、思想政治教育不够重视,他们在高中阶段,基本上是学习成绩挂帅,政治课在他们眼中,仅仅成为升学的一门学科,一个工具。他们对学科知识教育十分重视,而对思想工作存在偏见。

学生对思想政治教育存在逆反或抗拒心理,并不能说这恰恰是学生存在的问题,是需要进行批评的方面。学生这种心理的出现存在着原因,有许多方面是我们思想工作自身的不足引起的。我们要采用多种办法去确立思想政治教育在大学生心目中的地位,充分认识思想政治教育的应有价值。我们在对学生进行适当批评的同时,教师自己也需要进行价值澄清。在大学生中存在着大量的需要我们认真对待、仔细解决的思想问题,比如学生中存在的冷漠、厌学的现象,沉溺于幻想、兴趣过于广泛而又极不稳定,还有的人表现反复无常,时而努力时而消极,对一些落后的现象随波逐流、或盲从或无所谓,有时对教师或管理人员盲目反抗、装腔作势等。这一切,需要我们通过认真、严肃的批评,让学生们认识到其危害性,要使大学生们打心底里明白,这些行为表现和我们所倡导的独立、自主、有创造精神的新时代大学生形象完全不相符合,与我们所提倡的社会主

义道德品质是相悖的。我们在批评学生的这些思想与行为表现时,必须要以澄清这种思想为目标。换言之,我们必须通过批评去帮助大学生实现价值澄清。

## 2. 批评不宜伤害学生的自尊。

在当代大学生身上,还存在着不少值得批评的行为,诸如“价值取向功利化、重功利、讲实惠,过分关注眼前的利益,而忽略了对理想的追求……对高层次精神生活的追求与自身基础文明修养的低下形成了强烈的反差,公德意识淡漠、文明行为欠缺。如说脏话、骂人、打架、滋事起哄、乱扔杂物、课桌文学、厕所文学、轻佻行为……浮躁消极心态蔓延、坐不住上课的板凳、耐不得求学问的寂寞、不注意全面素质的提高和专业课的学习……考试作弊现象屡禁不止……个别大学生受一些宣扬金钱至上、享乐至上文化的影响,一度迷失了人生的航向”<sup>①</sup>。对这些不良的表现进行恰当的批评是必须的,但是若不注意批评的方式方法,不恰当地伤害大学生的自尊,那是不会取得良好的教育效果的。

人的自尊被人本主义心理学家称之为积极的自我关注。自尊是与自我概念联系在一起的,与对自我价值的评价有关。大学生的自尊源于对发展中的独立人格和自我价值的判断。因此,我们可以把自尊看作是一种价值。自尊是一种对自我的认知而产生的情感体验,可以有两个极端:自卑和自负。自卑和自负实际上已不是自尊的内涵,而是自尊所要阻止与消除的东西。一个人是自尊的,即不应该是自卑的或自负的。自卑和自负是不当人格的体现,自负的崩溃可能造成更强烈的自卑,而自卑的发展可以导致独立人格的丧失。我们要在教育学生的过程中努

---

<sup>①</sup> 参见范湘云:《关于加强大学生思想道德建设的思考》,《辽宁高等教育研究》1997年第1期。

力维护学生的自尊,在批评学生的时候,必须要以学生的自尊为底线,要尊重学生的人格,实事求是,并注意选择恰当的时机和场所,不能通过批评让学生在同学面前感到大失脸面,也不能通过批评让学生觉得“我什么都不行,我什么都干不了”。

3. 批评应针对不同心理特征的学生采取不同的方式。

在对大学生进行批评教育时,充分注意大学生的心理特征是十分重要的。在师生沟通过程中,教师恰当的批评会使学生感受到老师的关爱之情,并能从内心接受教师的劝导。但是,如果教师的批评让学生感受到过分了,学生往往会产生委屈心情,弄不好就会发展为逆反心理,如果教师的批评让学生感受太肤浅了,学生也不会引起足够的注意。这里,“恰如其分”是十分重要的,尤其是学生中个体差异很大,心理特征各异,同样的批评在不同学生身上会有不同的感受与效果,因此,我们需要针对不同心理特征的学生采取不同的批评方式。

在大学生心理特征的差异中,气质特征的差异与批评效果的相关性特别大。我们不妨就以气质差异为例来讨论批评的方式问题。心理学上将人的气质特征分为多血质、胆汁质、黏液质和抑郁质四种类型。这四种类型的气质在现实生活中表现得十分典型的人并不多,大多数人往具有一种较为突出的气质类型,同时兼有其他气质类型的某些特点。但从总体上,我们还是可以将人的气质粗略地划分为外向型与内向型两大类。一般而言,外向型(尤其是胆汁质)的人,其感受性相对较弱,而耐受性相对较强,对这种气质类型的学生,批评的分量可适当重一些,以便于其感受得充分一些,批评太轻,他恐怕感受不到或感受很微弱,加之他的耐受性本身就强,就更容易感到无所谓,这样的批评就难以奏效。但是,对内向型(尤其是抑郁质)的人而言,批评的分量就应适当轻一些,因为这类气质的人,其感受性较强,而耐受性相对较弱,一个分量不重的批评,对这样的人而言

可能就足够了,因为他能充分地感受到。而分量稍重一点,他可能就会受不了,因为其耐受性较弱。而且,外向型的人总体上自我批评的程度不高,他们往往缺少自责,批评的矛头往往指向外部,对这样的学生,教师多给予一些批评,有利于他们认识自身的问题;内向型的人总体上自我批评的程度较高,这些人发现了自己的一点问题,往往十分自责,内疚心很重,对这样的学生,教师只需稍稍点拨一下,就足以使其认真地反省了。

当然,批评针对不同的心理特征并不限于气质方面,同一位大学生在不同时间、不同环境条件下会有不同的心理状态,不同的大学生在同样的时间、环境条件下也会有不同的心理状态,这些状态无论是认知、情感方面,还是态度方面,都需要我们认真观察,仔细分析,较好地把握学生们的心理特征,从而能采用最恰当的方式方法进行批评教育,达到良好的沟通效果。

#### 4. 批评应始于赞美而终于和谐。

前文在谈到表扬的艺术时,我们已谈到在两个表扬中间夹入一个批评这样的“三明治式”的表扬方法,会使受表扬的人更觉得表扬的可贵。从另一个角度看,为了使批评更有效,适当地结合运用表扬的手段也是非常必要的。金无足赤,人无完人,任何人都不能十全十美,犯有一些错误和缺点本是十分正常的现象。我们在批评一个人时,并不是因为他一无是处,如果我们只提他的短处而无视他的长处,他就会感到十分委屈,心理上的不平衡有可能产生逆反心理,从而对批评采取抗拒的态度。教师在批评学生时,要尽可能充分地看到学生身上的优点,以肯定学生的长处作为开头,让学生感受到自己是受老师尊重的,打消担心伤害自己的面子、损害自己的利益的顾虑,从而以一种积极的合作的态度听取老师对自己的批评。

由于任何批评都会让受批评的人或多或少地感受到一定的压力,在批评结束时若弄得不欢而散,势必会使受批评者增加精

神负担,继而产生消极甚至对抗的情绪,结果使沟通遇到障碍。正因为批评的目的在于价值澄清,所以教师批评学生的真正意图是在于让学生明白错在何处,从而在往后的行动中去纠正,这需要学生有一个心悦诚服的心态,有一个积极配合的态度。要达到这样的状态,教师在对学生的批评结束后,多说一些促进气氛和谐的话语是十分必要的。比如,教师可以说:“你是一个聪明人,知错一定会改,我很相信你!”“今天老师批评你,不是说老师就什么都好,其实我也有不少缺点和错误,下次我想听听你的批评意见……”教师在批评结束时报以适当的微笑,使用友善的语调,会创造和谐的氛围,从而使学生改正错误缺点的决心受到鼓励,这样的批评会收到较好的效果。

### 三、师生沟通艺术载体的有效运用

在当代大学师生的沟通中,有效地运用各种载体进行思想政治教育被认为是促进教育效果的重要方面,引起了众多人的重视。有人认为,人们虽然重视大学生思想政治工作,但其收效甚微,根本原因在于“高校思想政治工作的载体建设未能跟上日新月异的形势和发展。因此加强和改进高校大学生的思想政治工作,必须从重视思想政治工作的载体建设入手”<sup>①</sup>。

#### (一) 师生沟通的载体

师生沟通的载体,也可称为师生沟通的媒介,是指师生沟通中信息传递与回馈的承载物。沟通载体是多种多样的,它的选择与应用通常根据沟通的目的与内容而定。有人认为,在高校的德育实践中,沟通的载体可以分为七类,它们分别是权威性媒体、针对性媒体、艺术性媒体、典型性媒体、实效性媒体、知识趣

---

<sup>①</sup> 参见朱志勇:《必须重视高校思想政治工作的载体建设》,《中国高教研究》2001年第9期。

味性媒体、视听觉统一性媒体。<sup>①</sup>

1. 权威性媒体。

权威性媒体,我们可简称为权威载体,它是指在技术、影响力和可信度等方面占据绝对优势地位的媒体,如权威人物可作为权威媒体,报纸杂志等也可以成为权威载体,如《人民日报》、《求是》等。

2. 针对性媒体。

针对性媒体是指在不同的沟通过程中,根据特定的沟通目的与沟通内容而选择的媒体。如大学生在军训中,教官作为军事教育信息传递的特殊载体在平时是不会存在的。

3. 典型性媒体。

典型性的媒体可称之为典型载体,典型性人物、事件等可承载某些特定的思想意识,如优秀共产党员、优秀大学生、精品课程等均可以成为典型载体。

4. 实效性媒体。

实效性媒体又可称为实效性载体,是指在沟通过程中能发挥最好沟通价值的媒体。

5. 知识趣味性媒体。

知识趣味性媒体,是指包含大量知识性内容,且形式活泼趣味性强的载体。这类载体符合青年大学生的身心特点,容易受到普遍的欢迎。

6. 视听觉统一性媒体。

视听觉统一性媒体,可简称为视听媒体,是指既能作用于人的听觉,又能作用于人的视觉的载体,如现代多媒体技术作为视听结合的良好手段,在师生沟通中具有很强的信息传递效能。

---

<sup>①</sup> 参见王伟:《现代德育媒体的选择和运用》,《中国高教研究》2001年第7期。

## 7. 艺术性媒体。

艺术性媒体又称艺术载体,是承载艺术形式与方法的媒体,如音乐会、诗歌朗诵会、书法美术展览会等。艺术载体来源于生活,它用形象来体现审美对象和审美观念,表现美与丑、善与恶、高尚和卑鄙,容易引起大学生的共鸣,具有较大的熏陶和教育作用。

### (二) 艺术载体选择与运用的原则和方法

在师生沟通的多种载体中,艺术载体有其独特的功效。但是,艺术载体的运用也不是随意的,选择运用的艺术载体若不能符合沟通目的与内容的实际需要,不仅难以起到沟通的效果,而且可能阻碍沟通的顺利进行。

#### 1. 根据沟通对象的特征选择相应的艺术载体。

在选择艺术载体时,要根据沟通对象的身心特点、需求和喜好等特征,进行恰当的调整。在高校师生沟通中,由于教师的沟通对象是大学生,就必须根据大学生的认知、情感特点和心理需求恰当地选择艺术载体。比方说,对少年儿童进行道德教育时,选用动画片、童话或寓言之类的艺术载体,一般会有良好的教育效果;但对于大学生而言,这样的艺术载体就显得不相宜了,若选题材较严肃的电影、电视等艺术载体,可能会产生较大的震撼。对于文学类专业的学生而言,采用诗歌朗诵这样的艺术载体一般会较受欢迎,而对于美术专业的学生而言,用各式各样的主题画展作为沟通的艺术载体通常会有良好的效果。

根据沟通对象的特征选择相应的艺术载体,要求我们在选择与运用这类沟通媒体时加强针对性,把艺术载体转化为针对性载体。这就需要大学教师深入学生生活实际,分析沟通对象的成员或群体,充分了解沟通对象的知识背景、兴趣特点、期望和偏好,了解沟通对象对相关艺术载体感兴趣的程度,对载体的选择与相应的沟通效果进行较为科学的预测。只有增强艺术载

体的针对性,才有利于使我们所选择的媒体成为实效性载体和典型性载体。

## 2. 充分注意艺术载体的信息过滤问题。

艺术载体包含着大量的信息,对于这些信息,教师会根据自己的知识和经验去理解,学生也会从自己的生活经历和观念出发去理解,不少大学生不仅会有自己独到的见解,与自己的同学有不同的理解,而且可能与教师的理解迥异。这是对艺术载体的“文本”理解方面的问题,师生针对同一文本产生不同的或截然相反的理解,这表明在运用艺术载体传递沟通信息时,存在着“文本阅读者”信息过滤的问题。

对艺术载体的信息过滤问题,我们应该予以充分注意。大家会知道,同是一本《红楼梦》,有人读其为情,有人读其为淫,有人觉得它是百科全书,有人认为它是反封建的力作。作为高校的思想政治工作者,我们怎样认识文本理解的差异,怎样把握对艺术载体的信息过滤,是一个值得重视的问题。在许多时候,对于同一部革命题材的影片,一些学生未必能从中读出革命力量,而是可能不理解。“那个时代的人,怎么会这样呢?”“真是不可思议!”之类的感叹,显示了他们对影片文本的困惑。当然,作为高校的教育工作者、思想政治工作者,教师们在与学生沟通的时候,需要正确处理信息过滤的合理差异与坚持正确导向相结合的问题。我们应该把学生理解的许多差异理解为合理差异,应当允许存在,对一些独创性的理解,还应给予适当的鼓励。但是,对于那些与我们要倡导的方向相反的理解,则不能默许,更不能鼓励,而是需要说服引导,使其调整理解的方向,从中获取正确的、健康的内涵,从而受到教育。

本书第二章对人际沟通中的“首位律”与“新奇律”进行过阐述,在心理学上,这两种感知效应也可以被称作“首因效应”与“近因效应”。首因效应指的是最初的刺激对人产生较大影

响,并且会对人们接受后来的刺激产生影响,近因效应则指最后的刺激会给人留下较为深刻的印象。这种感知觉效应为我们在艺术载体中进行信息过滤策略的选择提供了依据,我们可以利用首因效应,让艺术载体一开始就亮出主题,并予以强调,为往后传递的信息定下调子;然后,利用近因效应,在结束时再次点题,教师在艺术载体传递完信息后,及时地与学生进行讨论,趁热打铁,以巩固学生们的感受印象。

### 3. 选择艺术载体应与教育要求相吻合。

艺术载体存在着多种形式,可以供我们在思想政治工作中进行选择,如影视作品、文学艺术作品、美术作品、音乐作品、综合艺术类作品等。在使用这些艺术载体进行师生沟通时,我们要考虑与具体的教育要求相吻合。比方说,要对学生进行爱国主义教育时,选用小提琴协奏曲《梁祝》就显得文不对题,而选择观看反映抗日战争的影片或参观民族历史博物馆等,就是恰到好处。在使用艺术载体进行师生沟通时,我们应该注意到以下几个方面:(1)是否采取正式或非正式的形式,如是上课的形式还是娱乐的形式?(2)是否要及时反馈,即教师对于学生的理解需不需要具有控制力和影响力?(3)是否需要沟通对象的高度参与,是否全体学生参加?是否与教师面对面地共同参与?(4)是否需要进一步与学生沟通?(5)是否需要作记录保存?

在运用某些艺术载体与学生沟通时,教师的积极引导是重要的。比如,在对大学生进行爱情观的教育时,选择欣赏小提琴协奏曲《梁祝》这一载体时,教师可以有意识地将乐曲分成几个部分,在每个部分中用美妙的故事情节抓住学生,同时引导学生树立这样的爱情观:真挚的爱情是美好的,美好的爱情不仅是两情相悦,还有相互沉重的责任;爱情不是人生的全部;爱情不能成为大学生活的中心。采用音乐载体进行的沟通,使学生获得欣赏音乐的美感,不同于单纯的感官愉悦,更主要的是精神上的

愉悦和满足。

艺术载体的选择与学生现有的艺术素养有关系。比如对艺术作品的欣赏不只是美的理性表达,更重要的还在于专业欣赏的能力,这种美体现为对艺术作品的视觉感受,而不是理性认识。在成功的艺术作品面前,任何语言都是多余的。在艺术审美中,我们不能用自然科学的标准来取代艺术标准。因为这是两种十分不同的标准。1980年第2期《美术》杂志曾刊登了某位科学界人士题为“赵佶画错了”的文章:“这幅画艺术价值很高,但从科学上却是不对的,鹤飞的时候脖子伸直,而《瑞鹤图》上飞翔的鹤却是弯的,从来没见过这样的鹤!”“常见的中国画上的《松鹤图》,是象征长寿的,但是鸟类没能活过50岁的,而且栖息于沼泽地带,没见过在树上的,把松鹤画在一起,在科学上是荒谬的,它说明古代画家没有重视科学,沿至今天仍这样画就不对了。我们要实现四个现代化,画画也要实现四个现代化。”<sup>①</sup>行文至此,我们不禁又会想起英国学者斯诺的判断,他认为自然科学与人文科学犹如两个星球,自然科学家不知莎士比亚,人文科学家不知牛顿第二定律。这是科学分化对人的异化,是现代社会的值得注意的重大问题。在师生沟通中艺术载体的选择非常重要,我们要提高大学生的人文素质,也就必须培养他们的视觉感受能力,不能仅培养他们的视觉认知能力。“在科学界的人群中,视觉认知能力得到了空前开发,但视觉感受力日趋钝化;在艺术界的人群中,视觉感受力虽然丰富,但视觉认知力萎缩。结果是最终导致逻辑思维和艺术思维的割裂,造成人性

---

<sup>①</sup> 参见钟家骥:《从“具象”、“抽象”绘画谈视觉心理与素质教育》,《高等教育研究》2001年第4期。

的缺憾。”<sup>①</sup>所以,我们在选择运用有关的艺术载体时,应该考虑到大学生视觉认知力与视觉感受力两方面结合的需要,既不能脱离大学生的审美能力,又不能消极迎合大学生原有的审美能力,而是要努力引导和培养大学生不断提高自己的审美能力。

#### 4. 使用艺术载体时必须注意其文化背景的特点。

沟通受到沟通载体特定的文化背景和文化内涵的影响,“文化背景上的区别可能由于国家、地区、行业、组织、性别、民族、工作团体的不同而改变”<sup>②</sup>。

经典性的艺术载体具有永恒的价值,也正是在这个意义上,美国哈佛大学校长赫钦斯才把百部名著纳入哈佛大学的教学计划。然而,这个举动引起的争论也是巨大的。尽管如此,经典艺术载体对于提高大学生的人文素质的作用是值得肯定的。这是问题的一个方面,问题的另一个方面是,我们怎样运用这些艺术作品才能使其发挥最佳的教育沟通效果。要全面回答这个问题显然不是那么容易的,我们在此仅仅讨论艺术载体的文化背景问题,在运用艺术载体进行沟通时,教师必须注意特定载体所传达的含义,自觉地将艺术载体的人文精神纳入到自己的认知结构中来。如果不能充分了解文化背景,学生们就很难理解少年维特的烦恼,也理解不了贾宝玉与林黛玉爱情悲剧的社会意义。再比如说,贝多芬的“《第三(英雄)交响曲》表达了法国资产阶级革命在他胸中所燃起的革命和希望之火,并通过生动的音乐、形象的逻辑发展,深刻地揭示出在与命运的殊死搏斗中,个人的

---

① 参见钟家骥:《从“具象”、“抽象”绘画谈视觉心理与素质教育》,《高等教育研究》2001年第4期。

② 参见 Mary Munter 著,钱小军、张洁译:《管理沟通指南》,清华大学出版社2003年版。

奋斗,只有与人民群众的洪流合在一起才能取得胜利的哲理思想”<sup>①</sup>。因此,我们要让学生理解贝多芬,必须要让他们理解法国大革命,了解贝多芬谱写交响曲的历史文化背景。只有这样,学生对交响乐的音乐欣赏才不会停留在音响感知的阶段上,他们的音乐欣赏有活跃的智力因素的参与,融合着音乐想象,从而产生巨大的精神熏陶的力量。

综上所述,在大学师生沟通中恰当地选择与运用艺术载体,是会有非常良好的效果的。无论选择运用哪一类载体,我们都要服从教育的目标。运用艺术载体进行沟通的根本目的,并不在于让学生娱乐,而在于让学生在娱乐放松中受到应有的教育。艺术载体的有效选择运用,作为打开大学生心灵的重要途径,其根本目的或本质属性是它对于大学生精神风貌和积极的人格特征的熏染作用。也正是在这个意义上,艺术载体的运用要做到“两个适应”和“一个立足”,即“适应时代发展的需要和适应学生身心发展的特点及其思想品德形成规律的需要,立足培养21世纪建设有中国特色社会主义的合格人才”<sup>②</sup>。应用艺术载体并不在于艺术本身比较地受学生欢迎,而在于艺术形式能较好地承载沟通的信息并且能较好地为学生所接受,在于其能有效地促进师生沟通。

---

① 参见周方跃:《大学音乐欣赏教学中的理性认识与审美评价》,《高等教育研究》2002年第2期。

② 参见王伟:《现代德育实践中的媒体选择和运用》,《中国高教研究》2001年第7期。

## 后 记

经过两年多时间的艰苦写作,本书终于完稿了。作为浙江省教育科学规划重点项目的研究成果,我为它能正式付梓出版而喜悦;同时,我也为自己的思路得到应有的梳理而满足。

长期以来,一些高校的教师与教育管理人员并不重视与学生的沟通,他们既缺乏人际沟通方面的有关科学知识,又缺乏对大学生身心特征及其学习与生活环境的了解。他们往往依据个人的态度与习惯化的行为方式去对待个性各异的学生,往往简单地以教育者、长者的身份或角色单方面要求学生、管束学生。正是由于缺乏科学的师生沟通,他们的教育工作在许多时候并不能奏效,甚至屡屡遭受失败。在另一方面,我们也可以发现,那些认真研究学生身心特征及其学习生活环境特征的教师,往往能较好地依据人际沟通的科学知识和技巧,与学生进行有效的沟通,并取得令人满意的教育效果。事实表明,师生的沟通问题是值得重视、值得研究的。作为一名在高校思政工作战线上奋斗了十多年的教育工作者,我从切身经历中体会到促进师生沟通的重要性,深感作为一名教育工作者通过掌握科学的沟通方法去开启学生心灵之窗的重要意义。为了较好地整理自己的工作经验,梳理自己的思路,进一步提高自己从事大学生思想政治教育的能力,我在搜集、学习大量相关研究资料的基础上,对大学师生沟通的有关方面进行了力所能及的探索,并且将这

种探索以书稿的方式呈现于广大读者面前,旨在求得同行们的批评、指正,并借此开展进一步深入的交流和讨论。

本研究曾得到了浙江省教科院的积极支持,本书稿写作过程中参考了许多人员的相关著作或论文,浙江人民出版社的有关人员为此书的出版花费了大量精力,我在此谨向他们表示最诚挚的谢意!我还要借此机会对所有帮助过本书出版的朋友们表示由衷的感谢!

王宇航

2005年3月于杭州