

与学生沟通的几个效应，老师您知道么？

做一个真诚的倾听者——格林斯潘效应

与人对话时，我们会观察到听者常常有两种不同的表现。一种是冷冷地听，没有任何表情或回应。这会让说话的人怀疑对方是不是在听，对方是不是对自己的话毫无兴趣。这样的情况持续一段时间，说话者就会感觉这是在自说自话，也就没有兴致继续往下说了。另一种情形是，一方说话时，另一方不断地与之互动，做出各种表示感兴趣的表情或动作，还时不时地发出“嗯、嗯”或者“哦”之类的声音。这样的声音并不会打断另一方说话，反而会让说话的人感觉自己的话对方都听进去了，而且很感兴趣。说话者受到这样的暗示或激励，也会以更好的发言来回报如此忠实的听众。人们把后者这种现象称为“格林斯潘效应”（该效应是以心理学家格林斯潘的名字命名的）。格林斯潘1961年做过一项研究：如果对具体的语言回答，实验者用“嗯、嗯”等反应，被试者的语言行为会受到明显影响。事实上，不仅仅是“嗯”的声音，其他很多方式，如行为举止、语调风格、言语方式等，都会对对方产生影响，产生格林斯潘效应。

格林斯潘效应给我们的启示是，教师一定要成为一名合格的听众。尊重是相互的，格林斯潘效应其实是用简洁的方式表达对说话者的尊重。只有尊重了对方，轮到自己说话时，才能得到对方的尊重。

教师和学生，一个是成年人，阅历丰富，有权威；一个是未成年人，涉世未深，没有权威。这容易造成教师在学生面前有优越感，从而对学生说的话比较轻视，在学生说话时毫无反应。很多教师只会扮演发号施令的角色，和学生的“谈话”是以自己说为主，几乎不给学生留表达自己思想的机会。偶尔让学生说话，还没有等学生说上几句就急于打断，之后继续长篇说教，似乎学生的话只是教师两大段说教之间的过渡。

说一个“嗯”字，点一下头，其实很容易做到。但是，做与不做，差别很大。所以，在学生和你说话时，请别忘了看着对方，并不时地做出回应。这对于融洽师生关系、提升师生对话效果十分重要。

“是的，是的，可是……”——可是效应

班主任和学生的谈话很多情况下不是对话，而是“宣讲”——班主任只顾滔滔不绝地向学生灌输道理，不顾及学生的感受。在上文中我们已经谈到，班主任首先要做一个真诚的倾听者，要让学生多说话。学生在说话时会传递很多信息，也会表达自己的内心感受和诉求。

在了解了学生的信息之后，教师的教育就有的放矢了。

当然，学生的观点未必都正确，有些甚至正是教师要批评的。若教师的观点和学生的观点发生冲突，究竟该以什么方式协调呢？教师如何让学生听得进去呢？“可是效应”也许能帮得上忙。

“可是效应”是指当我们试图让对方改变观点或接受自己的观点时，对对方的观点先采取“是”的态度（肯定），后采取“可是”的态度，对方就比较容易接受己方意见的现象。

在谈话中，无论学生说什么，教师都不要立即下结论或者简单否定，而是以“是，是……”回应。这样做首先是对学生表达思想的权利的尊重，保护了学生的自尊心。其实，这个“是”可以有多重理解，不一定是赞同，也有“你说的我知道了”这样的含义，但让人听上去很舒服，还会产生一种对方已让步的感觉。

学生表达了自己的观点后，班主任在不失时机地点头称是的同时，以“可是”转折，发表自己的观点。这样一来，学生就不好意思不接受老师的意见了。因为尊重是相互的，老师首先尊重了学生，学生焉能不给老师面子？如果学生说的话，老师都以“是的，是的”回应，那么在老师说话的时候，学生怎么可能断然否定？如果学生那样做，无疑在表明自己只能听得进好话，听不得半点批评。谁也不愿意给人留下这样不好的印象。所以，即使仅仅是出于对教师尊重自己的回报，学生也会认真听老师说话。“可是效应”说到底，就是一种互惠的心理——你对我理解、宽容，我也会以同样的方式回报你。

当教师对学生进行批评教育时，“可是效应”能发挥重要作用。教师首先要让学生说话，不要急于否定，在获取信息、了解学生的心态后，再说“可是”，做到因势利导。

运用“可是效应”时，教师需要注意三点。

- ①理解。典型例句：“你说的我都听懂了。”
- ②同情。典型例句：“你也够倒霉的。这事儿不能都怪你。”
- ③态度温和。典型例句：“我建议你不妨这样……”

#### “有什么你就冲着我来吧”——安全阀效应

在组织行为学中，人们把将不同观点、情绪加以宣泄并使心理获得平衡以致有利于组织内部矛盾、冲突的缓与解决，有利于身心健康的现象，称为“安全阀效应”。

我们都知道，人有了压力就需要释放，否则就会“生病”。在班级管理中不设置安全阀是不安全的。有些班级管理十分严格，制度没有弹性空间，导致气氛压抑，人人自危。看上去常规良好，但内部压力越来越大，一旦有了突破口导致爆发，后果通常会很严重。就学生

个体而言，他承受的成绩、升学、思想上的压力也很大。教师与学生交流，不仅有教育的任务，还要对学生进行心理疏导。让学生的压力有一个宣泄的渠道，有利于提振学生的士气，使其以更好的状态和精神面貌投入到学习、生活中。

有时候和学生谈话，学生会陷入长久的沉默，而老师说话的时候，学生又显得心不在焉。其实，学生不是没有话说，而是因为种种顾虑，忍着不说。当教师观察到学生欲言又止的神态时，不妨先暂停，耐心疏导，不要急于对学生灌输道理，因为此时学生心里憋着一口气或者一肚子话，在他还没有发泄出来之前，心里是装不下任何外加的道理的。教师需要等待，积极地等待，用各种方式引导学生，安抚学生。学生欲言又止往往是因为有委屈或者有难言之隐，教师需要以长者的胸襟和宽容的姿态引导学生释放压力。

应用一些宽慰的语言舒缓学生的心理压力，解除学生的后顾之忧。一旦学生开了口，就要用各种方式鼓励他说完、说清楚。让学生宣泄一番，他发泄完了，心理压力也就得到了释放。此时再进行下一步沟通，效果就会好很多。

不过，我们也要注意以下几点。

第一，让学生说出心里话是为了释放学生的压力，班主任要注意保护学生的隐私，成为学生可以信赖的人。不要拿学生的事作为谈资，要替学生守住秘密，这样还能发挥“自己人效应”。

第二，发泄情绪要适度，方式、程度和次数都需要控制好，要教给学生正确的缓解压力的方法。对学生不正确的发泄方式，如破坏公物、危及自身或他人安全、败坏集体荣誉等行为，必须坚决制止。同时，应加强心理健康教育，充分利用学校的资源，如心理咨询师、心理辅导老师，帮助学生迈过心理上的坎。

第三，在班级里设置一定的渠道，类似于沟通、交流热线，这样学生可以及时和班主任或者心理老师交流。班主任可以向学生公开自己的电话、邮箱、QQ号（可以专门为学生注册一个），还可以让学生写日记、周记，或者和学生进行微信交流、书面交流。总之，除了当面谈之外，沟通的方式一定要多种多样。

第四，开展班级活动以缓解学生的压力。压力积累到一定程度一定要让它释放出来，开展活动是最好的减压方式。

下面是“安全阀效应”的几个典型例句。

①有什么话对老师说，没关系，老师会帮你想办法的。

③老师是值得你信任的，我一定会为你保密，请放心地说出来。

③老师知道你心里有话，不要有顾虑，说出来吧，说出来会好受些。你是个学生，让你一

个人承受这些压力是不公平的，让我们一起来想办法。