

## 非暴力沟通四要素

观察即我们仔细观察正在发生的事情，并清楚地说出观察结果。在实际教育教学管理中，我在看到学生的不好行为时，马上忍不住指责，并没有把我观察到的结果清楚地解释给学生听，反而会引起学生的逆反。比如上课时有个同学开小差，我脱口而出：“某某某上课不太认真”，其实不如说“某某某刚才在老师说话时看了三次窗外”，前一种表达会引起争执的原因是，我和学生对“认真”的解读不同。教师要尽量保持客观观察与表达观察结果，评判是会引起争执的，而观察不会。

非暴力沟通的第二个要素要求我们区分感受和想法。通过清楚地表达感受，从而使沟通更为顺畅。回想日常教育教学中，我通常会说我认为，我想，以至于有时会以主观思想代替了客观事实，这些都不是表示感受而是说出了想法。教师应直接表达自己的感受，学生上课说话影响了我上课，就说“老师注意到你们的精神没有集中到课堂上，我感到很伤心。”

感受根源于我们自身的需要——这是非暴力沟通的第三个要素。我们的需要和期待，以及对他人言行的看法，导致了我们的感受。如果我们通过批评来提出主张，人们的反应常常是申辩或反击。反之，如果我们直接说出需要，其他人就较有可能做出积极的回应。作为教师，我经常批评学生，忽视了他们的感受。学生或感委屈，或感自卑，这都不利于学生心理健康发展。学生上课说话，表达自己的感受之后，提出需要：“为了能上好今天这节课，老师做了很多准备，我想得到你们的反馈。”

非暴力沟通的第四个要素是请求。我们要清楚地告诉学生我们希望他们做什么，避免抽象的语言，要借助具体的描述来提出请求。我们提出的请求越具体越好。如果我们的意思含糊不清，别人就难以了解我们到底想要什么。此外，在表达请求时，我们需要加上自己的感受和需要。学生在课堂上说悄悄话，如果我跟学生说：“你再讲话，就站到教室后面去”，学生听到这话心里可能会不舒服，有种被命令、被威胁的感觉；如果说“老师希望你此刻能够认真听我讲，至于你自己的见解，一会儿自由讨论环节可以发挥。”巧妙利用请求来代替批评或命令，让学生感觉到教师的表达是尊重他们的感受和需要的，那么学生也就会更愿意给予教师积极的回应。