

# Research on the Application of Nonviolent Communication in Counselors' Heart-to-heart Talk

Kaifeng Zhao Qianwen Wu

Yunnan Arts University, Kunming, Yunnan, 650500, China

## Abstract

As the main undertaker of students' ideological education, counselors have the responsibility to guide students to establish a correct world outlook, outlook on life and values, and it is particularly important to master the basic requirements and key skills of heart-to-heart conversation with students. Based on the theory of nonviolent communication, this paper discusses how counselors can effectively apply nonviolent communication skills in heart-to-heart conversation. By establishing an atmosphere of mutual trust, mastering information, using skills and other coping strategies, students can be guided to express their emotions and reduce psychological pressure and conflict. This study summarizes how to improve the effectiveness of heart-to-heart talk with students in specific application by combining work examples, so as to provide guidance counselors with valuable suggestions and daily talk improvement measures to help the smooth progress of daily work.

## Keywords

nonviolent communication; counselor; talk

## 辅导员谈心谈话中“非暴力沟通”的运用研究

赵凯锋 吴倩雯

云南艺术学院, 中国·云南昆明 650500

## 摘要

辅导员作为学生思想教育工作的主要承担者,有责任引导学生树立正确的世界观、人生观和价值观,掌握与学生进行谈心谈话这一基本要求和关键技巧尤为重要。论文以非暴力沟通作为理论基础,探讨谈心谈话中辅导员如何有效应用非暴力沟通技巧。通过建立互信氛围,以及掌握信息、运用技巧等应对策略,从而能引导学生表达情感,减轻心理压力和冲突。研究通过结合工作实例总结具体运用中如何提升与学生谈心谈话的实效性,从而能为辅导员学生工作提供具备应用价值的建议和日常谈话改进措施,助力日常工作顺利进行。

## 关键词

非暴力沟通; 辅导员; 谈话

## 1 引言

“非暴力沟通”是美国著名心理学家马歇尔·卢森堡博士于20世纪60年代提出的一种沟通理念。在马歇尔看来,所有的东西都是为了生命的觉醒、自由与成长服务的。因而,非暴力沟通主张“更接近于我们天性的思想、语言和沟通融为一体,帮助我们与他人联系,以便我们回归真正有趣的使得人生丰盈的生活方式为自我和他人的幸福做贡献”<sup>[1]</sup>。他认为以观察、感受、需要和请求为沟通要素,可有效避免沟通中隐藏的语言暴力。鼓励真实表达自己和努力倾听他人从而避免指责、说教、嘲讽、臆断等沟通不当带来的伤害、隔阂、对立<sup>[2]</sup>。这种沟通方式强调爱、尊重和和平,因此,被誉为“爱的语言”。通过非暴力沟通,不仅能解决世界范

围内的争端和冲突,也能用来改善人际关系、增进沟通 and 理解,让人感受到关爱和尊重。近年来,“非暴力沟通”逐渐在医院、学校、公安部门等沟通场景中得到应用<sup>[3]</sup>。在教师与学生的谈心谈话中,白云阁(2016)的研究强调了非暴力沟通在创造安全与信任的学习环境中的重要性。运用非暴力沟通,促进良好的人际关系互动、营造安全与信任的学习环境,是教师和学生能够在课堂上积极互动,学生能够开心学习的最重要保障<sup>[4]</sup>。叶海宾(2014)的研究探讨了教师可以运用非暴力沟通方式与违纪学生进行沟通,不仅更加客观地帮助教师处理违纪行为,而且促进学生的思想品德发展<sup>[5]</sup>。陈立军(2017)的研究指出,虽然许多教师是“善意”或“无意”而为之的,但事实上会对学生的心理发展产生负面影响,甚至会引发厌学、逃学、自杀等严重后果。“非暴力沟通”理念或许可以为我们提供一些启发和借鉴<sup>[6]</sup>。通过对以上文献的综述,将非暴力沟通运用到高校辅导员谈心谈话中,能

【作者简介】赵凯锋(1995-),男,中国云南昭通人,在读硕士,从事电影研究。

够让辅导员与学生谈心谈话的时候,保持理解学生需求和感受的关系,让学生感受到一种被尊重和理解的感觉。通过转变辅导员的思维方式减少误解,有助于改善辅导员与学生之间的交流方式,促进师生间相互理解与尊重,营造良好的沟通氛围。

## 2 构建和谐师生关系价值取向

### 2.1 重视沟通氛围营造与学生的良性互动

营造良好的沟通氛围,可以让学生更容易接受辅导员的建议,从而建立信任关系,减少冲突的发生。倾听是一种平等的沟通方式,辅导员要注意营造良好的沟通氛围,避免只关注学生出现的问题本身。在与学生谈心谈话的时候,需要通过倾听、提问和引导等方式,建立起相互信任、尊重的平等关系。有的时候,辅导员急于让学生们直面问题本身,以免学生在处理问题时造成无法控制的后果。然而,这样做往往会让产生抵触情绪,甚至还会表现出反抗的状态。尽管辅导员的态度很诚恳,但学生仍然有可能会无动于衷。究其原因,这很大程度主要是因为沟通双方过于关注问题本身,而造成沟通障碍,严重的还会引起不必要的争论和误解。要解决这一问题,需在与学生的交流中调整思维方式,充分尊重他们的意见。在传统的沟通方式中,往往更注重事实和逻辑,而忽视了学生的情感需求,从而使产生一种得不到理解的感觉,沟通双方往往会产生自我为中心的一种“我是对的,别人是错的”的心态。力图通过逻辑来论证自己的观点,指出对方的错误,迫使对方接受自己的观点。这就导致了双方之间容易误解对方的意思,最终陷入无休止地争论之中。在这方面,需要尽量避免让学生产生自己受到指责的感觉,从而建立和谐的师生关系。同时,有的辅导员甚至会出现将学生之间进行横向对比,致使正常的交流演变为语言冲突。这主要是因为没有把学生放在一个平等的位置上来看待,导致无法实现平等的交流。如果是不平等的沟通情况,就会出现相互对抗的状态。这时,与学生的关系就好像田径比赛中两名运动员,只有不断超越对方,才能终结比赛。这种力量的交锋,必然会引起语言上的冲突。所以,当感受到与学生沟通有困难时,就要对自身目前的语言状态和学生间的关系进行思考。不能只把注意力放在问题本身,而应注重整个交流双方的氛围营造和情感互动。通过倾听、提问和引导等方式,帮助学生发现问题并了解其结果。只有建立起良好沟通氛围,才能真正实现沟通目的,达到教育目标。

### 2.2 和谐师生关系的构建与偏见规避

在进行谈心谈话时,构建和谐的师生关系,规避偏见和确保平等的沟通至关重要。要先了解每一位学生的自我认知,重视不只是他们的外在的行为,而是内心需要。辅导员应通过运用“观察、感受、需求和请求”这四个非暴力沟通要素,不断提醒自己要把自己的价值观调整到正面积的方向发展。在语言结构方面,采用一种平等尊重的语言重新组织表达。在此基础上,才能在沟通过程中,通过审视自己的

思想和价值观,更好地平等尊重地沟通。与此同时,也要注意自己的情绪管理,不能让自己的主观判断主导沟通,这样才能营造和谐的师生关系。有了这些沟通技巧,辅导员和学生就可以不去争辩,不去互相指责,而去理解学生的意见和感受。在不断调整后,发现这个世界的善良本质,帮助辅导员在与学生的谈心谈话过程中减少沟通冲突。

在平时的沟通中,假设学生有不洗衣服的坏习惯,身边的人劝他经常更换衣服,并告诉他洗衣服对身体不好。会得到回答:“我平时学习压力那么大,那么忙,没时间洗衣服又没有穿你们家的,怎么了?要你来多管闲事!”我们可以看到这句话由原因和结果组成。“我平时学习工作压力那么大,那么忙”是原因,“没时间洗衣服”是结果。我们平时的语言表达都可以划分成这几个模块,即原因和结果。通过运用这些要素的逻辑来重新组织我们的语言结构,可以使得我们的语言变得不再随意任性,而是组成一种平等、互相尊重的语言。当辅导员运用这些有效的沟通技巧进行完整表达时,可以表达为:“我注意到你好久没换洗衣服了,我担心你不经常换洗衣服。学校里的同学很多,如果其他同学看到你穿着脏衣服可能会不太好。你最近学习有压力,我理解你的情况,但同学可能会误以为你不讲卫生,不希望同学们对你产生这种误会,你是最棒的。”掌握了这些语言结构后,我们在人际交往和沟通中会更加尊重平等。

要做一名善于沟通深受学生喜爱的辅导员,需要有敏锐的观察力与爱心。谈话要尽可能多地了解学生的感受,而不是一味地争辩。同时,情绪的管理也是很重要的,当自己的情绪控制好了,才能帮助学生调整他们的情绪。只有充分了解并尊重学生的自我认知,才能建立良好的交往关系。

## 3 非暴力沟通在辅导员谈心谈话中的应对技巧

### 3.1 实现有效沟通需掌握信息

掌握关键性信息是沟通的基础。许多学生可能会感到不自在或不愿意谈论自己的问题,因此可能会表现出心理防御。在开展谈心谈话之前,首先要深入了解学生的家庭背景、兴趣爱好等信息的基础上,找到与学生建立共鸣的切入点。只有充分掌握信息,才能了解学生的需求。然后,弄清楚问题的根源,探明问题所在、事情起因及结果等。可拟定一份清单,列出谈话目的、引导学生方向和可能产生的阻力。其次,还要考虑可能出现的最好情况和最坏情况,并对可能出现的不可控制因素等进行分析,全方位了解各方观点和信息。如果在收集到的资料不完整的情况下,辅导员不要随便发表意见,而要做一个倾听者。只有在全面了解需求后,才能更好地掌握学生的具体情况。

### 3.2 运用技巧获知学生真相

在进行谈心谈话过程中,要注意观察学生身上每一个微小的变化,可以采用重复言语和给出学生积极肯定等方法,让学生积极地发表意见。一个人内心深处的秘密,是很难完全遮掩住的,即便没有开口,他的身体语言也会暴露出

许多东西。可以通过观察学生微妙的面部表情来更好地理解他们的真实想法。这些微妙的变化能够揭示学生的思考、担忧、需求和兴趣。因此,在沟通过程中只有灵活运用这些技巧,才能真正了解学生的真实情况。当学生说出了重要信息时,辅导员不要马上直接发问,而是要把你刚才说的话再复述一遍,让他们自然地继续说下去。同时,在对学生的说话内容回应过程中,还需要包含积极肯定的成分。例如,“我知道你也不想那样,但是你可以解释一下你现在面对的问题吗?”这种回答实际上已经包含了积极肯定的成分。如果再能把“重复性”的使用多加重一下效果会更好。只有通过观察和识别每个细微之处,才能使学生在展示真实的自我与辅导员展开坦率地交流,从而使辅导员更准确地洞察学生的内心世界。

### 3.3 构建信任,理解学生情绪

要完整了解学生的心理、情绪和感受等方面的情况,辅导员需要仔细观察学生的语调、用词和肢体语言等细节。应设身处地地站在学生的角度,用关怀和理解的语言与学生沟通,避免质问和指责。要建立相互信任让学生有机会表达自己的观点,这就需要辅导员具备同理心。在与学生谈心谈话过程中,要把自己的情绪放在学生的位置上定位他们的感受,以一种尊重的态度将自己的理解转化成语言给学生。这样才能把学生的情感表达出来。如果找到了一些线索,接下来要做的就是强调它。通过使用“看上去”“似乎”“听起来”等词语来强调学生的状态来表达。比如,“看上去你并不害怕学校的规章制度”“似乎你害怕家人知道这个事情”“听起来你似乎有一些自己的难处”。在强调对方所说的话后,不要急于说话需要保持安静,倾听对方的回应。在适当的时候,还需要保持沉默来缓解他们的不安情绪,让学生有足够的表达空间。通过这种方式,学生在无意中会与辅导员沟通了更多的信息。

## 4 结语

作为一名大学辅导员,在与学生谈心谈话时通过非暴

力沟通这种方法,可以更好地了解学生的需求和感受,促进双方的理解和尊重,从而提高谈心谈话工作的实效性。同时,做到与学生之间的平等和尊重,这是与学生进行良好沟通的前提。因为,每一位学生都有不同的个性、不同的爱好、不同的脾气。辅导员需要准确了解每个学生的性格特点,识别他们的个体差异,精心引导学生。不能因为学生的某些行为或表现不符合期望而排斥。应该尊重学生的个人差异,并确保在沟通过程中平等、尊重地对待每一位学生。因此,以一种开放的态度去对待学生,他们更愿意和辅导员交流自己真正的内心世界。在与学生谈心谈话时,还需要避免使学生感受到指责或批评的思想,要认真听取学生的心声,了解他们所面临的真正问题和困惑。把自己代入到学生的立场,站在学生的角度去理解和理解他们的困难,这样才能更好地和他们沟通,为他们提供有效的帮助和支持。高校辅导员通过运用沟通技巧,可以与学生建立起信任和良好的沟通关系,帮助他们解决问题,同时发展个人潜能,促进自己的学习与成长。辅导员要不断加强自身的专业素质,做好对学生的引导与帮助,做好学生成长过程中的良师益友。

### 参考文献

- [1] 马歇尔,卢森堡.非暴力沟通[M].阮胤华,译.北京:华夏出版社,2016.
- [2] American Academy of Pediatrics, Committee on Psychosocial Aspect of Child and Family Health, American Pain Society. The assessment and management of acute pain in infants, children, and adolescents[J]. Pediatrics, 2001,108(3):793-797.
- [3] Merboth M K, Barnason S. Managing pain: the fifth vital sign[J]. Nurs Clin North Am 2000,35(2):375-383.
- [4] 白云阁.非暴力沟通:让校园充满爱意[J].人民教育,2016(2):31-33.
- [5] 叶海滨.运用非暴力沟通处理违纪行为[J].中学政治教学参考,2014(17):56.
- [6] 陈立军,刘林祥.非暴力沟通:增进师生间理解与尊重[J].中小学管理,2017(6):39-40.