



项目化教学模式下学生 非暴力沟通效能提升研究

张 韶,王 东

(青岛职业技术学院,山东 青岛 266555)

摘 要:非暴力沟通以观察、感受、需要和请求为人际沟通的四大要素,致力于建立协作性的人际关系。在青岛职业技术学院休闲服务与管理专业项目化教学过程中的实践应用和检验显示,非暴力沟通有助于项目化教学模式下以学生为中心的多向性沟通的良性发展,学生人际沟通效能得以极大提升,实现了项目教学模块完成质量的飞跃。

关键词:项目化教学;非暴力沟通;效能提升

中图分类号: G642.0

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2016) 06-0058-05

一、非暴力沟通理论的起源与研究背景

非暴力沟通方式(Nonviolent Communication,简称 NVC),也称“爱的语言”或者“长颈鹿语言”,二十世纪六十年代由美国马歇尔·卢森堡提出,以观察、感受、需要和请求为人际沟通的四要素,鼓励真实地表达自己和关切倾听他人,从而避免因指责、说教、嘲讽和臆断等沟通不当带来的伤害,造成人与人之间的对立与隔膜。非暴力沟通强调对自身的感受、行为以及对他人作出反应时的选择负责,以及如何致力于建立协作性的人际关系。非暴力沟通理论最早为美国联邦政府资助的学校项目应用于纠纷调解和人际交流技巧培训;2003年,联合国教科文组织将非暴力沟通列为全球正式教育和非正式教育领域非暴力解决冲突的最佳实践之一。目前,已在超过 65 个国家和地区加以应用推广^[1]。2009年,《非暴力沟通》(马歇尔·卢森堡著,阮胤华译)在中国大陆正式

出版。同年,阮胤华作为主持人开通网络“NVC 和谐沟通工作坊”致力于培养和交流 NVC 技巧。2010年,北京师范大学董阳首次将非暴力沟通方式研究引入高等教育师生关系研究范畴(图 1)。

项目化教学是高等职业教育“教学做一体化”人才培养模式下,借鉴国际职业教育先进的教学理念与经验发展形成的教学模式,其最直接的目的是通过项目完成学生专业能力与职业态度的养成。在项

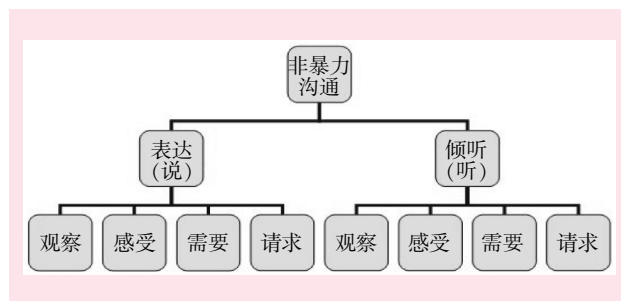


图 1 非暴力沟通理论模型构架图^[2]

收稿日期:2016-10-18

基金项目:2015 年度山东省教育厅职业教育教学改革研究立项项目“项目化教学模式下学生非暴力沟通效能提升实践研究”(项目编号:2015530)。

作者简介:张韶(1979-),女,山东烟台人,硕士,青岛职业技术学院讲师,研究方向:文化教育与职业教育;王东(1980-),男,山东潍坊人,硕士,青岛职业技术学院讲师,研究方向:职业教育管理与研究。

目化教学已基本实现本土化的基础上,进一步提高项目化教学的内涵与模块质量成为专业建设与发展、提高人才培养水平的关键^[9]。在高职教育领域引入全球广泛认可的非暴力沟通方式,立足于项目化教学模式下的项目导师与学生团队、学生与企业以及客户群体之间的沟通技巧与方法问题,预防和解决项目教学过程中隐蔽的语言暴力和沟通障碍,不仅是对项目化教学模式发展完善的有益尝试,更可实现为项目模块的高质量完成提供切实保障。

二、非暴力沟通模式在项目模块中的应用及典型案例分析——以青岛职业技术学院为例

(一)非暴力沟通模式在认知休闲产业项目模块中的应用

认知休闲产业项目作为青岛职业技术学院休闲服务与管理专业第一个项目教学模块,针对新入学的大一学生打造。在此模块中,对于刚刚升入大学的新生而言,项目是一个新奇又面临挑战的新事物。能否顺利迈出小组团队精诚合作的第一步,是开展产业调研、取得项目成果的关键。因此,师生沟通、学生项目小组内部沟通作为非暴力沟通在该项目模块中的应用重点。

1.针对学生首次做项目的情况,非暴力沟通模式的应用应该首先建立在集中讲解和引导学生理解的基础上。项目导师对学生的辅导以引导和鼓励为情感基点。

2.项目小组角色集中分享与推广——项目小组领导者。学习分享领导者的语言艺术,请各组领导者思考在情景事件中如何运用非暴力沟通进行情绪控制。

(二)非暴力沟通模式在高尔夫服务与运作、休闲产品营销模块中的应用

高尔夫服务与运作、休闲产品营销两个项目的设计开展,为学生项目小组直接对客户服务提供了机会和平台。作为高尔夫球童、休闲企事业单位实体的营销人员,学生的对客语言表达和沟通能力成为影响这两个项目模块完成质量的重要因素(图2)。

针对学生项目小组在对客户服务和营销过程中的需要,模拟对客户服务与营销过程中常见的客户抱怨、指责和推诿场景,加强学生非暴力沟通模式“赞美”、“肯定”和“感谢”的应用技巧,发挥“倾听”的积极效果。

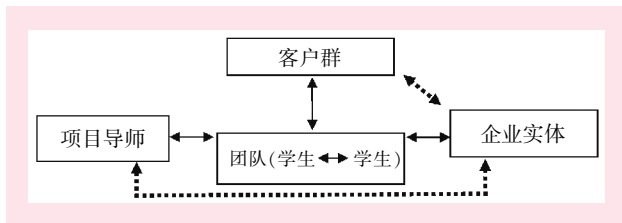


图2 休闲产品营销项目模块以学生为中心的多向性沟通关系图^[4]

1.课堂听说训练设计

在沟通中常见的问题是,说者说的是东,听者听到的是东南或者东北,更有甚者会听到西。每一个人都是独一无二的个体,个体差异存在很多层面,影响因素也很多。其中最主要的则是因为“说”者和“听”者的认知层面和认知范围差异性较大。听说训练的设计就是要发现“说”的语言里面传递的信息(语言、非语言)以及信息中包含的情绪、情绪背后的期望和失望中给对方行为的评价,了解不当表达和真实想要传递的信息之间的差距。

2.真实情景演练

青岛伯爵山高尔夫球会——青岛职业技术学院休闲服务与管理专业校外实训基地,是高尔夫服务与运作项目合作单位。出于地缘优势的因素,韩国顾客成为青岛伯爵山高尔夫球会会员的主要组成。语言障碍、文化差异成为学生对客服务过程中沟通交流的主要困难。在整理典型案例的基础上,项目导师在课堂上设计相关情景,还原真实沟通场景,引导学生利用非暴力沟通模式展开演练活动,从观察入手,克服语言不通的沟通困难。

3.案例共享与跟踪指导

作为项目阶段性任务,在高尔夫服务与运作、休闲产品营销两个项目进入实质性服务或营销阶段后,项目导师要求每个学生项目小组按周报告一个对客户服务或销售的沟通案例。典型案例的选择需要通过项目小组会议的讨论,涉及到案例中沟通障碍的产生、不良沟通的解决程度和效果则需要在各个小组之间展开交流。项目导师每周约见一个小组,针对上周各组之间的沟通案例进行答疑,而后对沟通困难较大及沟通效果不好的案例运用非暴力沟通模式和方法进行集中分解,从而实现非暴力沟通应用与项目进展的紧密契合。

(三)非暴力沟通模式在高尔夫经营与管理模块中的应用

高尔夫经营与管理项目包含两部分内容:首先是为期一个半月的校内集中授课,主要涉及内容为项目团队组织和项目开题,接下来则是学生团队远赴北京渔阳国际高尔夫俱乐部进行为期八个月的顶岗实习。非暴力沟通在此模块中的应用也相应分为两个阶段:

第一阶段:校内集中学习与消化非暴力沟通模式。这一阶段的理论集中学习与大一阶段新生在认知休闲产业项目模块的理论学习最大的区别在于,针对学生即将展开的企业顶岗实习,面对企业主管导师的指导与管理,在企业上下级之间沟通可能出现的障碍和技巧辅导,学生对于非暴力沟通模式和技巧的运用要求更显综合性和主动性。课堂集中沟通能力训练和技巧的内化练习主要内容设计为在企业管理层人员“命令式”沟通情景下学生员工对非暴

力沟通模式的掌握与运用。

第二阶段的应用则需要分为两个步骤来完成。首先是项目导师与学生团队共赴北京渔阳,并在渔阳与企业专业导师、学生团队进行为期一周的驻地指导。这一周时间是企业导师和学生的磨合期,项目导师应给予双方同样的关注和指导,融洽双方关系,尽快适应彼此,为之后的项目开展奠定良好的基础。利用宝贵的一周时间,项目导师与企业导师、主管人员进行非暴力沟通研讨和共享,将以往项目过程中出现的不和谐案例进行梳理和分析,并采用非暴力沟通的模式进行模拟,帮助企业导师和主管人员认识“命令式”不良沟通可能带来的负面作用,对非暴力沟通“倾听”技巧进行有针对性的讲演。

在结束一周的驻地指导后,项目导师利用网络、电话等形式与学生项目小组保持联系,对项目的阶段性任务进行远程指导。学生项目小组每周至少召开一次小组会议,交流在顶岗实习中的沟通案例。每月每个学生需要提交至少一个成功的沟通案例和自我感受。如果学生个体在项目过程中无论是与企业主管、共事的同事还是服务客人或团队内部出现难以解决的沟通问题,要及时与项目导师进行联系,项目导师应保持一对一的跟踪指导并做好回访工作。

三、项目模块下学生非暴力沟通效能分析

以青岛职业技术学院休闲服务与管理专业为例,选取认知休闲产业、休闲产品营销、高尔夫服务与运作、高尔夫经营与管理四个项目模块深入开展非暴力沟通模式的应用与推广研究,采集数据对比分析,对学生非暴力沟通的应用效果作出以下分析结论:

(一)项目过程中多向性沟通良性发展

青岛职业技术学院休闲服务与管理专业认知休闲产业项目模块的设计实施对象为大学一年级新生。他们刚刚从传统高考教育中进入大学,对于项目教学知之甚少,加上在多年的应试教育中养成的“听记背”习惯,学生们更擅长的是单打独斗式学习模式。在认知休闲产业项目初期,针对休闲服务与管理专业学生进行了有关项目小组内部沟通情况调研,通过数据统计发现,学生对于项目小组内部沟通满意率为88%,多数学生对于自身的项目角色有不适应感,特别是项目小组中的领导者和沟通者,由于角色自身担负的职责需要有较高的语言沟通技巧和艺术,这些学生的沟通困难和焦虑感比较突出。随着项目的推进与开展,在以非暴力沟通模式为核心的沟通技巧演练与案例学习后,项目中后期分别再次进行了访谈和问卷的调查,从图3中可以看出,学生项目小组内部的沟通满意率发生了良性增长态势,特别是在项目尾声,经过一学期的非暴力沟通模式学习与应用,学生基本掌握了非暴力沟通技巧,面对项目和人际沟通自信心增强,对于项目小组内部的沟

通满意率达到98%以上。

师生沟通作为项目中多向性沟通的核心关系,是保证项目模块完成的重要因素。师生间的不良沟通不仅直接影响到项目模块的完成质量,更有甚者会导致师生关系的恶化和项目的夭折。通过比较2013-2015年青岛职业技术学院休闲服务与管理专业项目教学学生对项目导师、专业导师的评价满意度(图4)可以看出,非暴力沟通模式在项目教学中的应用明显有利于助推导师与学生之间的良性沟通,学生对于导师的信赖感和尊重感明显提高,融洽的师生关系、恰当的沟通技巧,有效避免了师生之间由于误会和语言暴力带来的伤害,实现了师生沟通的良性发展。这样的方式虽然简明,但能为师生关系带来根本性的变化^[9]。

在高尔夫服务与运作项目模块中,选取青岛职业技术学院休闲服务与管理专业实习合作企业北京渔阳国际高尔夫俱乐部作为调研对象。作为大学二年级学生的项目模块,其特点为顶岗实习与项目紧密结合,学生远赴北京,项目周期长达八个月。项目导师不再像前两个项目教学过程中那样随队进行全程指导,而是进行远程跟踪指导。学生项目小组的协作情况,项目质量和进程的监督更多依仗企业专业导师(兼任)和项目小组团队的自我监控与调整。在课题开展之初,企业专业导师反馈的信息和调研数据集中反映的问题多为学生对于相对高强度、高密集度的项目任务量和顶岗工作量难于承受,心理和情绪上的起伏较大,特别是在与企业专业导师或主管人员的沟通上不及时、不顺畅,有时会产生摩擦和矛盾,这些客观存在的情况往往会影响到项目模块的推进进度和工作任务的完成质量。针对这些问题,

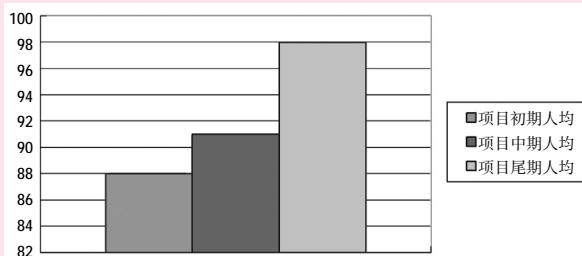


图3 认知休闲行业项目小组内部沟通满意率对比图



图4 项目教学学生评教满意度柱状图

采用案例分解和每周定期远程指导的方法,对学生项目小组在在高尔夫经营与管理项目模块中的问题和疑虑,特别是学生们与北京渔阳专业导师、个人所在部门主管和同事之间的沟通、交往障碍进行答疑和辅导,与企业专业导师密切合作,定期交流,全程跟踪休闲服务与管理专业三个项目小组的项目阶段性任务进程,保障项目模块如期完成。在项目终结后的企业反馈中,企业专业导师对休闲服务与管理专业三个项目小组给予了较高评价,认为该届学生在北京渔阳期间的表现突出,语言沟通能力和情商明显高于往届。针对企业进行的学生顶岗实习满意度调查(图5所示)数据与2013年、2014年相比提高了15个百分点。

(二)项目教学模块完成质量实现飞跃

以青岛职业技术学院休闲服务与管理专业为例,以项目导师角色完成以非暴力沟通技巧练习与应用为主要内容的项目指导,经过为期半年的休闲产品营销项目经营,休闲服务与管理专业共计12个项目小组,项目销售总额逾十万元,其中单组销售额过万的有7组,实现了单组销售额最高记录的突破。通过图6与图7的对比不难发现,在师资相同的情况下,2015年休闲产品营销项目销售额与2013年、

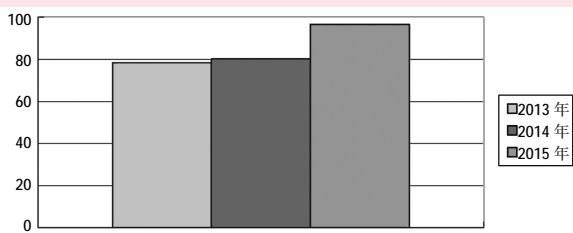


图5 高尔夫经营与管理项目企业反馈满意度柱状图

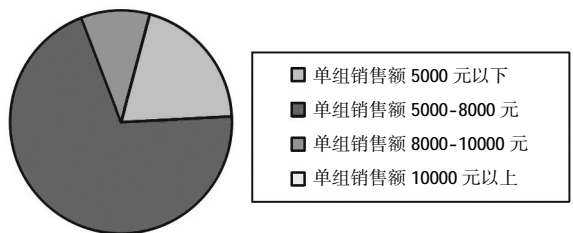


图6 2013-2014年休闲产品营销项目分组销售额比例饼状图

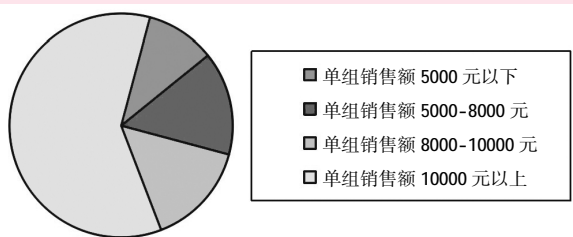


图7 2015年休闲产品营销项目分组销售额比例饼状图

2014年相比发生了量比的飞跃,项目质量大大提高,在不排除生源质量等一般影响因素下,非暴力沟通在此项目教学中的积极效果可以得到凸显。

(三)非暴力沟通应用的“不和谐因素”分析

经过一年多的项目实践检验,非暴力沟通在项目中的应用和推广效果是显而易见的。但在应用和检验非暴力沟通模式的过程中也发现了非暴力沟通模式在不同文化背景下的“不和谐因素”。非暴力沟通模式的“和谐效果”建立在沟通双方能够达成一致的价值需求(不考虑沟通过程的时间差)的前提下,但当双方的价值需求完全相悖时,非暴力沟通很难达到行之有效的结果。

价值观相悖,通俗一点说就是对一事物或者一个结果的观念不一样。在项目教学中此类现象较为常见。比如追求时尚、前卫造型的学生理了一个他自己认为很潮很爆的发型,而根据学校以及顶岗实习单位的要求,这种特立独行、标新立异的形象是不被允许的。导师即便运用非暴力沟通的模式与之沟通但结果并不见得理想。这种情况下体现的是俗话常说的代沟,那么如何用非暴力沟通解决诸如此类的问题?事实上作为个人很难把自己的价值观念强加给另一个完全相悖的人身上,即便是师生之间这种强加的结果就会是其中的一方被迫接受另一方的价值观念,或者双方都做出让步(换位思考的基础上),这又引发一个问题,沟通双方都没有达到或没有完全达到自己的价值诉求,所以不和谐的因素依然存在,结果只是相对而言的圆满而已。

追求目标相悖,这方面主要集中在企业利益与项目效果上。在与企业合作开展的项目模块中曾多次出现项目小组与企业因为追求目标的不同导致项目中止的情况。企业追求经济利益的本质和项目教学目的之间的分歧,用非暴力沟通的方式很难完美解决。此类问题的实质延伸到了怎样沟通才能合理避免目标冲突的问题,延伸到了如何建立共同愿景的问题。而这些问题不是简单通过沟通技巧和艺术就可以根本解决的。

行为方式相悖最主要体现在是企业管理层和员工层之间的关系方面。在项目教学中,企业管理者和顶岗学生之间的冲突无非是学生的行为方式让管理者觉得不恰当、不适合,或者是顶岗学生自己觉得管理者的行为方式不是自己所能承受的范围之内的,这也延伸到了另一个新的层面——为什么现在大多数企业喜欢从零开始培养自己的员工,就是想要从根本上使员工的行为方式与企业文化相符合、不冲突,这个层面已经超出了沟通的层面,而是属于引导行为。引导行为的出现就是为了解决此类价值需求相悖的问题,它已经远远超出了沟通本身。

虽然存在解决人际沟通问题的盲点,但毫无疑问,非暴力沟通是一种人际间双向的良性互动。它能

够帮助人们拉近心理距离,实现更为有效和积极的沟通。非暴力沟通本身是一种进步,也是沟通演化过程中所表现出来的高级形式。非暴力沟通的发展有时候需要依赖特定的社会规则,比如引导行为,只有在保证价值需求能够达成一致的时候,非暴力沟通才能起到更好的效果。随着社会的发展与进步,非暴力沟通的模式会更加完善,在推广应用的过程中结合实情也会更加行之有效。

参考文献:

[1] 非暴力沟通中心全球官网[EB/OL].<https://www.cnvc.org/home>,2012-08-27.

- [2] 马歇尔·卢森堡.非暴力沟通[M].阮胤华译.北京:华夏出版社,2009:64.
- [3] 张韶.基于校企合作的项目教学模块设计与分析[J].职业教育研究,2013,(4):157.
- [4] 张韶.非暴力沟通模式在项目教学中的应用研究[J].职业教育,2013,(2):75.
- [5] 陈雯婷.研究非暴力沟通在师生关系中的运用[J].学周刊,2014,(10):42.

[责任编辑:陶济东]

Research on Improving Students' Non-violent Communication Effect in Project-based Teaching Mode

ZHANG Shao WANG Dong

(Qingdao Vocational and Technical College, Qingdao 266555, China)

Abstract: Non-violent communication focuses on the four elements of interpersonal communication by observation, feeling, need and request, and is committed to building collaborative interpersonal relationships. The practical application and examination of the leisure service and management professional project teaching process in Qingdao Vocational and Technical College show that non-violent communication is helpful to the benign development of student-centered multi-directional communication under the project-oriented teaching mode. The interpersonal communication efficiency has been greatly improved, which achieves the great progress of quality of the project teaching module.

Key words: project-based teaching; non-violent communication; efficiency; improvement

(上接第 48 页)

Design and Implementation of Flip Class in Higher Vocational Colleges Based on Blue-ink Cloud Class

WANG Xi

(School of Business, Wuhan Polytechnic, Wuhan 430064, China)

Abstract: The development of mobile internet has promoted the reform of higher vocational education. Based on the investigation of the learning habits and learning styles, the flip classroom of higher vocational colleges which is relied on the use of blue-ink cloud class mobile learning platform combines with the characteristics of flip classroom, re-construct curricular and extracurricular learning to provide a guided learning situation and promote different levels of vocational students autonomous learning and active learning, to achieve differentiated teaching.

Key words: cloud class; flip classroom; higher vocational colleges