

走心沟通：班主任处理班级突发事件的育人艺术

◎ 李红秀 何 林

[摘要] 班主任处理班级突发事件时，“疏泄—共情—明理—导行”的走心沟通是良策。在处理过程中，班主任不能把学生推向对立面，而是要耐心倾听学生的心声，接纳他们的情绪，共同协商寻找办法，以朋友的身份给予督促支持，导行指引，达到变弊为利的教育效果。

[关键词] 班级突发事件；班主任工作；走心沟通

每个班级总有一些学生由于失败的体验过多，外界的评价太低，导致他们存在怯懦、自卑、抑郁、对立等性格缺陷。这些缺陷，使他们无法静心学习。当他们给自己贴上“差生”的标签后，若此时班主任不寻找对策，努力消除其标签，“破窗效应”便会很快产生，从而影响到整个班级的风貌。

佳佳是六(2)班自称差生的一名学生，在与他的“较量”中，我发现面对班级的突发事件，班主任巧妙利用“疏泄—共情—明理—导行”的沟通方式，能够取得事半功倍的效果。

一、倾听接纳，促进情绪宣泄

情绪一词的词源是拉丁语“movere”，意思是“移动”，其“动”主要体现在愤怒、害怕或喜悦的情绪推动我们采取某些行动。班里发生的突发事件大体都是因为学生的情绪没有得到很好的疏泄。教师此时要敞开心扉，耐心倾听，帮助学生疏导和宣泄内心情绪，从而

在源头上控制突发事件的恶性蔓延。

佳佳最近总喜欢将小刀片、小钉子、小锯子、小针等利器带到学校，任凭我怎么禁止，他的书包总是源源不断地藏着各式各样的利器。这一次，他又在玩耍中划伤了同学小渝，小渝疼得气呼呼，佳佳还大喊他不是故意的。

“看，这条伤痕像条红线般，快有5厘米长了，一定很疼吧？”我一边说一边用棉签帮小渝的伤痕擦药，并站在他的立场上，接纳了他疼痛的感受。小渝的态度开始变得柔和，并把刚才发生的事情一五一十地道来。在他讲述的过程中，我没有打断他，而是以“嗯”“哦”回应，表示我对他的理解。听毕，我肯定了他虽然受伤了，但也忍住疼痛，不还手打佳佳，是一个宽容的孩子！紧接着，我转身抚摸着佳佳的头，并说：“佳佳，一定也喜欢宽容的同学吧？”经过如此一番倾听接纳、搽药安抚，小渝的情绪很快平复下来，在一旁的佳佳也似乎认识到了自己的错误，向小渝真诚道歉，并承诺以后再也不要带利器到学校。

二、走进心灵，凸显深度共情

积极心理学主张对人类的优点、美德和最佳行为进行研究，它要求教育者用一种更加开放的、欣赏的眼光去看待学生的潜能、动机和能力，发现他们身上的优点，让师生沟通变得轻松愉悦。

佳佳的父亲在他3岁时就因病去世，他的母亲很快改嫁，和继父忙着开餐饮店。佳佳极少写作业，沉醉在摆弄各种利器之中。这些利器，究竟藏着什么魔力呢？我决定突击家访。

我走进佳佳住的餐饮店，在征得家长的同意后，我敲响了佳佳的房门。门开了，佳佳看到我满脸惊愕，我同样也满脸惊愕。佳佳惊诧于我的到来，我惊诧他房间里满地都是稀奇古怪的小零件。他看到来不及掩饰，拿起其中一个说：“老师，你看这是一个电池，上下分别是正负极。我用铁丝把这个正负极连起来，上面再装个小风扇，一按开关，风扇就会转动起来。”

佳佳告诉我，他在学校也会趁着下课时分躲在无人的角落里，跟小伙伴一起玩这些零件。我终于明白了为什么佳佳的利器屡禁不止，同时对他也有了新的认识——一个三门学科总分都达不到100分的孩子，却懂得物理的正负极。

看着这满地的小玩意和忐忑的佳佳，我没有批评他，反而充分肯定了这些小制作给他带来的成就感，是心灵手巧、充满智慧的体现，并告诉他如果对这些作品再进行精美的包装，完全可以拿去学校科技节参评或义卖。在佳佳眼睛发亮的那一刻，我话锋一转：“可是，做这么一件有意义的事情，有没有办法能让老师、家长，还有同学们都给你点赞支持呢？我们一起想想办法。”

沉默一阵后，他开始说：“我要写完作业才做。”

“非常好！我把你说的办法都写下来，这样我们都不会忘记。”我认真地记录了起来。

“这些不能带去学校做了，昨天已经不小心划伤了同学。我需要坐在最前排的位置，因为我总是看不清黑板，也听不清老师讲课。坐到前面去，我可以抄好作业回家做了。”

这真是一次愉快的沟通，我想，这次突击家访的目的达到了。

三、明理导行，创设成功体验

《如何说 孩子才会听 怎么听 孩子才肯说》中

谈到，让孩子从角色中释放出来有几个技巧：要寻找机会让孩子看到一个全新的自己；并创造机会，让孩子另眼看自己；这期间，还需要让孩子无意中听到你对他的正面评价。要使学生从“差生”的角色中释放出来，一次走心的谈话远远不够。教师一定要争取其父母的支持，创设机会让他体验成功的喜悦，形成一股强大的冲击力，让他看到原来自己也可以这么优秀，从而改变对自己的看法，增强自信心。

我拿着佳佳写下的改进办法与他的家长进行沟通，呼唤爱的回归。最后，我与佳佳和他的父母共同在这份“改进书”上签字，并将它贴在佳佳书桌上方的墙壁上，他再誊写一份交给我保存。从此，我的微信上，多了一个好友佳佳，也多了一份美好感受——工艺品的欣赏。

在一次义卖活动中，他的作品得到大卖，受到了同学们的热烈追捧。他也成为班级里的“科技达人”。成功的喜悦点燃了他学习的热情，原来头疼的利器问题，最后变成促使他奋发向上的动力。他严格按照“改进书”里的条目执行，而我要做的，就是及时表扬赞赏，并提出更高要求。期末，佳佳成功摘除了“差生”的标签，捧回了一张“进步”的奖状。

四、结语

当班里发生突发事件时，班主任应冷静应对，避免简单粗暴地处理，把学生推到教师的对立面。学生是发展中的个体，身上蕴藏着无限潜能。每件突发事件都是教育的切入口，应将此作为教育契机，寻找学生情绪的源头，挖掘其行为背后的心理动向、思维路径，从学生的个性特长出发，灵活运用“皮格马利翁效应”传递积极的期望，进行明理导行，增强学生的成功体验，提高学生的自尊心，不断促使学生向着期望方向发展，从而达到唤醒潜能、激发力量、帮助学生身心健康成长的教育目的。

[参考文献]

[1][美]阿黛尔·法伯，伊莱恩·玛兹丽施. 如何说 孩子才会听 怎么听 孩子才肯说[M]. 安燕玲，译. 中央编译出版社，2012.

李红秀 广东省南雄市珠玑镇中心小学，高级教师。

何林 广东省南雄市珠玑镇中心小学。