面对个性学生和强势家长，该怎么办？

【作   者】赵祥华 张素萍 262700

【单   位】：山东省寿光市世纪高级小学

【摘   要】作为班主任或者教育者，每天都要跟形形色色的学生和家长打交道。而如果遇上个性的学生和特别强势的家长，对大部分教育者来说都是十分棘手的问题。寿光世纪高级小学在某周的班主任互助创新论坛上提出这一问题，各位班主任积极发言，进行了较为详尽的研讨，较好的解决了这一问题。

【关键词】个性学生;强势家长;班主任论坛;案例研讨

问题提出

我班学生张大圣(化名)与我班学生王晓峰打闹，王晓峰把张大圣的脸抓破了。闻讯而来的张大圣家长情绪失控，指责了带班班主任，指责了生活老师，又到楼上威胁了王晓峰。见到父母后的张大圣大哭大叫，对围观的同学破口大骂。家长和孩子发泄完后，扬长而去。

两位同学打闹，似乎是再正常不过的事。张大圣受伤，父母心痛，可以理解，但孩子大哭大叫，家长大吵大闹，造成了很坏的影响。作为同为教育者的你，对此事怎么看？面对这样的局面，你会怎么办？

一、家长的心痛可以理解

（一）与家长交流，班主任无法回避。无需讳言，家长的素质和性情肯定是参差不齐的。家长群体的成分和每位家长的素质都是学校和老师无法决定，也是很难改变的。面对形形色色的家长并与之进行各种互动，是每位班主任都必须要经历的。如何与家长和谐相处，化压力为动力，形成教育合力，值得每一位教育者研究。

（二）家长情绪发作未必是其本意。

1.在当前独生子女的大形势下，孩子是一个家庭的中心。当孩子受伤时，特别是伤在脸上，家长心痛是可以理解的。

2.在当前独生子女的大形势下，孩子是一个家庭的中心。当孩子受伤时，特别是伤在脸上，家长心痛是可以理解的。

3.面对突如其来的伤害，家长“发作”也许就是情绪失控、是冲动。“大闹学校”也许并非他的本意。（赵祥华）

老师应当包容家长的冲动。既然理解了家长的心痛，作为班主任的我们就应该用一种包容的心态来看待家长的冲动。学生可以冲动，家长可以冲动，但老师绝对不可以冲动。因为老师的言行不仅是学生的表率，也应该是家长的榜样。努力协调各方面的关系，这是本事件中的老师应该努力去做的重要工作。（李瑞雪、侯晨森）

二、孩子的哭闹应该得到包容。

（一）爱玩闹是孩子的天性。爱玩闹的孩子与孩子之间打闹属正常现象，出现磕磕碰碰也难以避免。面对同样的“受伤”的结局，不同的孩子，甚至不同的家长，会有不同的态度，这很正常。作为班主任，要以平常心来对待。（唐倩）

（二）孩子哭闹可以理解。大圣脸被抓破,见到父母之后感到委屈，所以哭闹起来，很正常。但父母来到学校后，有了支持，于是又骂人攻击其他同学，发泄情绪。这是需要教育引导教育的。（赵祥华）

（三）面对孩子哭闹，班主任要有良好的心态。

1．作为寄宿制学校，学生在校遇事只能第一时间来找老师。保护好学生不受伤害这是老师非常重要的职责。（沈晓迎）

2．作为班主任，面对各不相同的学生和随时出现的问题，首先想到的不是郁闷，不是愤怒，不是指责，来激化矛盾。而是用一颗宽容的心，用发展的眼光，从一个研究者的角度，去看待学生成长过程中的这些“插曲”。有了这样的心态，处理起来自然平和。平和的心态，自然会有平和的方法和顺利的结果。（赵祥华）

三、老师的沟通意识应该得到加强。

（一）教师的沟通意识不可或缺。沟通是一种人际交往的能力，良好的沟通能力是社会对现代人才的要求之一。做合格的当代教师就不能只会教书，要修炼自己与这个社会和谐共存的各种能力。(魏雪娜)

（二）及时沟通家长是大事化小的前提和关键。在本事件中，由于主客观的原因（班主任休班），班主任没能第一时间出现在现场，也就没能做到第一时间内与双方家长进行沟通。这样就可能导致家长道听途说，可能偏听了一些不实的、偏激的言论，从而累积了家长的不满情绪，最后导致了“闹学校。”

（三）没能和学生做好沟通的工作，是本次事件激化的导火索。其实在很多事件当中，家长对学校或者老师的看法来自于学生。如果老师能够第一时间出现在现场，了解事情的真相，对当事者双方进行调解，缓解孩子的情绪。当家长看到一个情绪平稳的孩子时，也不会情绪失控。（赵祥华）

四、认真倾听，让家长的情绪得到宣泄。

（一）保护当事学生,不让事件扩大。在此事件中，我们不仅要关注受伤的“张大圣”，也要关注抓伤他人的“王晓峰”。我们不仅需要安抚受伤者，我们也要防止“王晓峰”受到家长的“威胁”或者“伤害”。让事情平稳下来，防止事态扩大，这是作为带班班主任，包括生活老师等首先要思考和努力去做到的。（赵祥华）

（二）倾听。面对情绪激动的家长，这时候我们要做的就是先让家长把情绪发泄出来，如果这时候你跟家长讲道理是没有任何用处的，只会激化双方矛盾。作为老师，我们要懂得谦让，学会倾听，体现教师的高素质，给家长一段冷静和反思的时间。（李瑞雪李明月）

（三） 等待。当家长的怒火宣泄出来之后，家长自然就恢复平静。如果家长说了过头话，做了过分的事，他就会后悔，他就会想办法弥补，此时才是班主任“讲理”的时机。（赵祥华）

（四） 引导。老师在与家长沟通时语气要平和，要将心比心，尽量站在家长的立场上，动之以情，晓之以理，引导家长尽快从激动的情绪中转移到解决问题上来。（赵君）

五、让事实教育家长。

（一）教师了解事情的真相。家长的情绪得到宣泄，这只是提供了一个解决问题的时机。要想真正解决问题，那就要需要老师设法还原事情的真相。班主任必须要尽可能详尽的了解事情的真相。在了解的过程中，不仅要了解当事学生双方，还要了解见证事件的带班老师、生活老师、同宿舍同学、围观同学等。班主任一定做到避免带着情绪去做调查，一定要做到客观、公正。

（二）向家长还原事情的真相。在了解了事情的真相后，班主任要与家长交流，尽可能地还原事情的真相。在这个过程中，班主任的叙述既要客观，又要注意艺术。要还原事情的真相，就需要老师从头到尾叙述整个事件的来龙去脉。摆事实，讲道理，明确双方的责任。让家长自己反思在本事件中自己的做法是否合适。家长就只有了解了真相，意识到自己做法的不合适，他才会收起“愤怒”，转为“合作”。这样的沟通才会有效。（康佳莹、李瑞雪）

（三）让家长正确看待孩子间打闹行为。在整个分析与沟通的过程中，班主任要向家长表达好这么几点：

1．孩子之间打打闹闹是很常见，也是正常的事情。这是他们的年龄特点决定的。

2．孩子在一起相互打闹恰恰是他们个人关系好的表现。志趣不相投，相互讨厌的孩子是不会在一起玩闹的。

3．孩子的间所谓的“打架”常常是由于在相互嬉闹的过程中没有掌握好分寸，“嬉闹”也就变成了“打架”。

4．孩子间的打打闹闹的过程中出现问题带有必然性。双方都有可能受伤。只不过在本次事件中受伤的是这个孩子而已。

5．我们不能因为孩子间可能会“打架”就严禁孩子间的“嬉闹”。学会在玩耍、嬉闹中与他人相处，这是需要在学校生活中必须要形成的一种重要的能力。所以，从一定意义上说：碰撞也是一种成长。（赵祥华）

（四）真诚的站在家长的角度。在与家长沟通交流的过程中，老师要换位思考，要站在家长的角度，切记不要站在家长的对立面。态度要真诚。

1．对待一件事，比如伤痕，家长的态度直接影响着孩子的态度。如果家长过于在乎这件事，孩子的心中势必就会放不下这件事。这样，实际上就加重了孩子的心理负担。（赵祥华）

2．如果家长在学校老师和同学面前表现得过于强势，那么以后的日子里，那个同学还敢再与这个强势家长的孩子玩耍呢？哪位老师还愿意去冒着“风险”去管教这个孩子呢？所以，家长的强势行为会伤害自己孩子的自尊心，会导致孩子在以后的生活中走向“孤立”。

3．引导家长换位思考。如果本次伤人的不是王晓峰，而是张大圣呢？如果对方的家长来到学校找老师，来威胁你的孩子，您会怎么想呢？（赵祥华 刘海静）

六、做爱孩子的智慧老师。

（一）爱是教育的前提。教育家说没有爱就没有教育。爱是教育的前提，也是教育的手段。心中有爱，就会更加细心地去关心孩子的生活和成长，出现问题的可能就会少很多。心中有爱，就会包容孩子的个性和家长的冲动，就会有一种更加平和的心态去处理问题。心中有爱，你的话孩子和家长就乐意相信、愿意听，教育效果自然就会不同。（赵祥华）

（二） 尽责是避免意外发生的关键。作为寄宿制学校的老师，高度的责任心特别重要。

1．班主任老师和值班老师、生活老师要24小时，全方位的关注孩子的生活和安全。

2．作为班主任必须要心细，要居安思危，最好有处理此类事情的一套应急预案。一旦发生，要做孩子身心健康的守护人，对当事者双方都要做好疏导，防止身体受伤的同时，心理再受伤。

3．要抓住处理事情的关键节点，老师要第一时间出现在现场，第一时间与家长沟通，掌握第一手资料，争取问题处理的主动权。（刘海静王中明）

（三） 把工作做到事情发生之前。台上一分钟，台下十年功。成功的背后是充足的准备和艰苦的付出。

1.平时开好班会，教育孩子相互尊重。在活动和游戏中要遵守游戏规则，规范自己的行为。

2.利用好家长会，对所有家长进行类似的思想教育，引导家长相互尊重，相互理解和包容。要做孩子们的榜样，引领孩子做大气的人。如果教育效果好，家长理解到位，当类似问题发生时，家长就能够更加冷静、理智的对待问题，和平的解决问题。（沈晓颖）

（四） 引导孩子荣誉感的回归。列举孩子的种种优点，让孩子反思本次事件，引导孩子的荣誉感尽快回归。列举孩子的种种优点之后，孩子的上进心和荣誉感就会被唤起，他自然就会认识到“打闹”、“大哭大叫”等行为是造成了多么不好的影响。反思自己的问题，消除不良影响，以后“还能够与其他孩子和谐相处”，自然就成了孩子和家长共同思考的问题。这时候家长和孩子就有了和平解决问题的欲望。（赵祥华）

（五）借助于家委会的力量。其实本次事件归根到底是家长的工作，是协调家长与家长之间的关系。如果班主任的各种工作没能得到好的效果，班主任可以求助家委会，让家委会介入。也许他们站在家长的角度，以家长的身份来做协调工作，也许会取得意想不到的效果。

（六） 提升教师的自我修养。说了这么多，最为根本的还是要提升教师自身的修养。

1．加强自身的涵养，让自己有一个包容的心，能够包容学生的个性和家长的不同，处理起事情来，自然能够心平气和。与家长沟通时要体现教师的修养和素质。无论家长多不理智，老师不能失去理智，要有耐心，有爱心，心平气和以礼相待。（沈晓迎）

2．要丰富自己的心理学、教育学等知识，能够更加了解学生和家长的心理，能够有更多的方法对学生进行教育，有更多的策略与家长进行沟通。

3．教师要加强各种法律的学习，坚持依法执教。不做违法、违规的事，避免由于老师自身原因引发类似问题。一旦有问题发生，老师也有坦然面对的底气。

4．加强自身修养，提升自己的人格魅力，树立在学生和家长中的威望，在各方面赢得家长的认可和尊重。一个家长、学生认可的老师做起工作来自然就能事半功倍。（魏雪娜）

七、我是怎么解决的-----当时班主任说

（一）事件:一天晚休前，我班学生张大圣与王晓峰打闹，王晓峰把张大圣的脸抓破了。张大圣的父母来到学生宿舍，见到了大哭大叫的张大圣，家长情绪失控，指责了带班班主任，指责了生活老师，又到楼上威胁了王晓峰。张大圣对围观的同学破口大骂。家长发泄完了，带着自己的孩子扬长而去。

（二）了解。事情发生的时候，我因为休班，不在现场。但听到前来闹事张大圣的家长和学生的表现后，我当时是不太高兴的。原因有三点。1.事情的起因是两人在玩闹时，张大圣勒住王晓峰的脖子，王在不得已的情况下，用手抓了张大圣的脸。这样来看，反而是受伤的张大圣有错在先。2.家长不问青红皂白，就跑到学校，与张大圣一起，骂了并不相干的老师和同学，实在是有些撒泼的意味。3.家长跑上宿舍楼，当面去指责王晓峰。这种行为会对王晓峰的心理造成更严重的伤害。但是，考虑到晚上是人的情绪容易激动的时间，我让生活老师安抚了王晓峰，并没有立刻与张大圣的家长进行沟通。

（三）沉淀。经过了一个晚上之后，张大圣的妈妈主动给我打电话，叙说昨天发生的事。因为昨天他们的愤怒情绪已经得到了宣泄，也经过了一个晚上的冷静的思考，张妈妈的语气明显缓和。

（四）沟通。看到家长的情绪缓和下来后，我认为与家长沟通交流的时机到了。便开始了与家长的交流。

1.道歉。我诚恳的向家长道歉，表示因为自己不在现场，所以没能很好的避免事情的发生。对于给孩子造成的伤害和给家长造成的困扰，我很难过，也很抱歉。

2.还原事情的真相。在做了详细的调查之后，我向家长还原了事情的真相。

我讲了张大圣的爱学习、学习成绩好等种种优点，也讲了他特别爱和同学打闹，爱与他人动手的个性特点。我也讲了事情发生的全过程。在本次事件中，王晓峰出手伤人实属无奈。其实张大圣的错误更多一些。

3．分析。在家长了解了事情真相后，自然更加的心平气和。于是我借机进行了以下分析：

孩子之间打打闹闹是很常见，也是正常的事情。这是他们的年龄特点决定的。孩子在一起相互打闹恰恰是他们个人关系好的表现。说明张大圣有着较好的人缘。

“打架”是由于在相互嬉闹的过程中发生的。两人打闹，无论是谁受到伤害都有其必然性。只不过在本次事件中受伤的是张晓峰而已。

我们会因为本次受伤事件禁止孩子平时的嬉闹吗？其实正是在这些碰撞中，孩子才学会如何与他人相处，如何遵守游戏规则。所以说：孩子之间的磕磕碰碰，和学会避免在磕磕碰碰保护自己也是孩子成长的一部分。

不要扩大此事的影响。不要因为家长的对受伤事件的过于“在乎”，而加重孩子的心理负担。

4.点拨。随后，我点到了她们一家人到校的表现。特别指出家长到校的强势行为和孩子在同学、老师面前的冲动表现，必定会给自己的孩子带来负面影响。家长应该忧虑其他的孩子是否还能够心平气和地与张大圣玩耍、交往，老师是否还愿意去冒着“风险”去管教这个孩子……

5.引导。听了我的话，家长开始反思并后悔自己冲动之下的过激行为。这时候，老师提出自己的建议，如何处理本次事件，让双方承担各自应该承担的责任。更关键的是双方相互体谅，尽快设法挽回影响，还孩子以和平，还学校以宁静，还教育以太平。

八、反思：本次事件在教育生活当中可谓“大事”，“突发事件”，作为班主任的我凭着真诚、公正、和一切为孩子着想的原则，比较圆满的处理了本次冲突。但在与各位班主任讨论的过程中，我也感受到了自己做得不到位的地方：没有第一时间到达现场，没有第一时间与家长沟通，没有更多的关注那个“伤人者”的心理等。但不管怎样，我感觉在与个性学生和性情家长的交流中，实现了成长。

九、心理视角：个性学生和性情家长促进班主任的成长

**接纳**：遇到有个性的学生和有性情的家长是我们教师职业生涯中不可避免的事情，既然无法逃避，我们只有用智慧和勇气来面对。记得曾有位教育专家说过：细细想来，最让我们教师头疼的是那些调皮、有个性的孩子，但是最让我们成长也莫过于是他们，因为他们需要我们费一些心思来教育，甚至让我们受一些难为，从而提升了我们的教育智慧。所以，从心态上来说，我们应该对教师职业中发生的任何事保持一颗接纳的心。因为我们的对象就是一些需要帮助和教育的人。如果期望所有的学生都听话，从而排斥那些不符合自己教育经验的人和事，那说明我们自己不想改变和提升，而希望世界都来符合自己。

**共情**：欣喜地看到各位同仁能够对于家长心情的理解，能够将心比心地思考一个家长在看到自己孩子脸被抓破后担心、愤怒、焦虑的情绪，有了这种对家长的共情，对家长采取的看似一些非理智的行为也有了很好的理解。有了这种对各方反应的理解，我们不会一味的批判某一方的行为，转而作为一个教育现象或者问题来审视，去寻找最佳的解决渠道。

**引导**：本案例让班主任们感到有些棘手，主要是在于两个孩子打架之后家长的不当处理方式。我们明明知道家长的这种处理方式欠妥，但我们也不能像批评教育学生那样来跟家长交流。案例中的家长自我反思能力是强的，如果家长对教师说话方式或语气不买账，觉得自己是受害者，矛盾会转化到家长和老师之间，这是需要我们班主任警惕的。我们看到好在当事班主任经验丰富，跟家长的交流是站在孩子教育的角度来说的。因为在共同促进孩子成长这一点上，家长始终是我们的同盟军，只要牢牢抓住这一点我们就找到了能够和家长很好沟通的桥梁，在此基础上给家长提些委婉的意见，家长也不会反对和排斥了，因为我们是为他的孩子好。

**保护**：作为班主任，我们应该力求让事件的消极影响达到最小化。王晓峰同学受到了家长的威胁，我们应该妥善处理，要跟孩子交谈，让他感觉到校园是安全的，自己仍然可以自由的读书、成长。张大圣自己和家长有些过错，但是的确受了伤，也需要我们接纳这个孩子，好好引导他，让他感受到老师的爱和帮助，吸取以往教训，端正自己的行为。（共计6500字）