

当学生来心理辅导室“吐槽”老师

——一例师生冲突辅导个案的伦理思考

◎ 戈逸 (上海市育才中学, 上海 201801)

摘要: 当学生的心理困惑涉及与本校教师的师生冲突时, 中小学心理教师将面临着咨访关系、师生关系、同事关系等多重角色冲突与平衡, 对心理教师的边界把握和系统思维是很大挑战。通过一例校内师生冲突个案的辅导, 聚集于来访学生的工作, 同时促进来访学生与班级系统中教师、班主任等其他角色的沟通, 有效化解了师生冲突, 促进了班级教学和师生成长。

关键词: 师生关系; 角色冲突; 咨询伦理

中图分类号: G44 **文献标识码:** B **文章编号:** 1671-2684 (2022) 23-0058-04

一、案例呈现

“老师, 我们两个没有什么心理问题, 我们就是再也不想上严老师的语文课了。”这句话, 是两名高二男生小云和小风第一次来到辅导室时的开场白。在传统的心理辅导中, 像这样“抱团”式的来访极为罕见。但在中学, 孩子们习惯于成群结队活动, 是常常出现的景象。

严老师四十来岁, 是这学期新接任高二某班的语文老师, 他的教学态度严肃认真, 对学生的学习态度和习惯要求也高。作业量相对较大, 且注重抄背积累。

在严老师之前, 这个班在高一时, 教他们语文的是另一位风格迥然不同的老师——温老师。温老师平常注重和学生的互动, 课堂氛围十分热烈。她的作业形式也不拘一格, 比较有弹性, 有时还会根据学生的兴趣爱好布置一些个性化的作业。温老师的离开, 让许多学生非常不舍。严老师的教学方式, 更是让他们产生了强烈的落差感。

在这次来访的两个学生中, 小云显得更激动, 一坐下, 就滔滔不绝地说起来。

“严老师的语文课, 就是在那里念PPT, 死气沉沉, 一点意思都没有。我们好几个同

学听不进去这样的课, 他还嫌弃我们几个, 明里暗里地说我们的学习态度不端正, 还说‘有些同学要好好反思自己的学习态度, 不要只知道怪老师’。”

看小云越说越生气, 我尝试着帮他对自己的表达做一些积极的重构: “我看到你很在意语文课, 你那么关注语文老师的教学, 是因为你非常想学好语文, 是吗?”

显然, 这个回应让小云感觉获得了理解, 他的语气一下子松弛了不少: “我不是严老师想的那样的。温老师教我们的时候, 我每节课都听得很认真, 作业也都认真做。我以前学习成绩一直不大好, 因为温老师, 好不容易爱上了语文, 可是现在一切又都毁了……”

说着, 小云委屈地哭起来。

我轻轻递过一张纸巾, 然后转向了坐在旁边的小风: “你也和小云一样这样想吗?”

小风似乎迟疑了一下, 但还是点了点头, 低声说道: “其实大家都不太适应严老师的课, 但我们不知道怎么办。我觉得严老师好像不怎么在乎我们的感受, 之前我们也试着去跟严老师表达我们的想法, 可是我们提出的所有意见都被他驳回了。大家

觉得他很固执，听不进意见。现在有几个同学打算抵制他的语文课，不听课，也不交作业了，说要通过这种方式让老师看到我们的心情……我们其实也有些想这样做，但又觉得这不太好，犹豫着，就想先来找您谈谈。”

在那一瞬间，我看到了事情的复杂和严重性：这并不是一个单纯的学业压力的议题，而是一场正在进行中的师生关系的危机。如果没有得到有效化解，不但师生双方会受到应激情绪的威胁，甚至还会对学校的教学秩序和质量造成冲击。

在征得了小云和小风的同意后，我与他们的班主任南老师进行了沟通。

南老师反馈，严老师已经察觉到了同学们的配合度不高，非常着急，也十分气愤。“这些孩子都已经高二了，还这么不懂事！为了帮他们补上薄弱的基础，我每天备课到深夜，他们上课却一个个都在发呆，竟然还嫌我的课不够好玩。现在离高考其实也没多久了，我不可能为了哄学生高兴，天天玩那么多花样！”

南老师表示，她也感到非常为难。严老师和同学之间紧张的关系，甚至已经影响了班级的学习氛围。她也想过，是不是要和严老师讨论一下调整教学方式的可能，但严老师是资深的前辈，态度又如此坚决，这让她也不知如何开口才好……

这个案例看似中小学心理辅导中的“家常小事”，但实质上并不简单。“我”作为学校的心理教师，面临着多重角色的冲突。如果严老师就师生关系来寻求心理专业老师的意见，“我”能否和严老师就此事进行沟通？在沟通中，对“我”所知的信息，透露到什么程度为宜？

二、伦理思考

这个案例对于心理咨询伦理中的“价值中立”原则提出了挑战。在《中国心理学会临床与咨询心理学工作伦理守则》（以下简称《伦理守则》）1.4中提到，心理咨询师应“尊重寻求专业服务者的价值观，避免将自己的价值观强加给寻求服务者，或替其做重要决定”。为了维护“价值中立”的原则，专业的心理咨询师通常要避免与来访者建立多重关系，以免不同角色间发生冲突。

《伦理守则》1.7也明确强调：“心理咨询师要清楚了解多重关系对专业判断可能造成的不利影响，及损害寻求专业服务者福祉的潜在危险，尽可能避免与后者发生多重关系。在多重关系不可避免时，应采取专业措施预防可能的不利影响。”

但在中小学教育系统中，这样“纯粹”的价值中立是极为理想化的，现实中的双重或多重关系几乎难以避免。

在这一事件中，除了和小云、小风之间的辅导关系之外，“我”还涉及另外两重可能影响辅导的关系。

（1）师生关系。“我”在高一时任小云、小风的心理课教师。在学校中，“人人都是德育工作者”，每一个教师都有责任在校园中维护尊师重道的价值观。当学生产生贬损、攻击教师的倾向时，教师有责任做出引导教育，不宜一味默许。

（2）同事关系。“我”和严老师、温老师、南老师等都是一个单位的同事，“我”应当和这些老师相互尊重，相互配合，互相信任，共同把工作做好。

既要保持“价值中立”，又要做好上述作为老师、同事应有的责任，就会出现许多两难的局面。比如以下三个方面。

（1）当小云和小风提到班级中有“抵制”严老师的倾向时，“我”该如何回应才能既共情到他们的情绪，又能制止不合适的行为？

（2）当严老师询问“这个班级有没有孩子来找过你？你们聊了一些什么”时，该如何回应，才能既保护来访者的隐私，又切实地回应严老师的工作需要，还能不失尊重与真诚呢？

（3）小云、小风期待严老师能有所改变，能更多地回应他们的情绪，听取他们的诉求；严老师期待孩子们更自觉地为自己的学习负责；班主任南老师则盼望通过缓和紧张的师生关系，改善班级的学风，这些期待是否都要回应？这些期待彼此间是否有冲突？

我认为，要平衡好这些看起来两难的问题，既需要在工作中保留一定的灵活性，又需要对《伦理守则》建立正确理解。伦理总则中的“善行、责任、诚信、公正、尊重”是一切原则的根本，也是任何

变通方式都不能舍弃的部分。基于这样的思考，这一案例可行的处理方向有三个方面。

(1) 本着“谁来访就对谁负责”的原则。聚焦于和来访学生小风、小云的工作，把来访学生的福祉作为主要考虑因素，尊重他们的感受和想法。在工作过程中保护来访学生的隐私，对来访学生所叙述的内容中非伦理守则写明的保密例外情况，做到严格保密，不与其他人讨论交流。

(2) 把师生关系视作一个系统，争取与整个系统工作，争取让系统中的各个角色能够表达自己的感受，彼此看见和理解，促进整体的沟通模式得到改善。在来访者同意的前提下，促进信息的交流。

(3) 聚焦于和来访者的工作，但同时也把努力促进来访者与系统中其他角色的沟通作为辅导目标。与严老师、南老师沟通，充分调动来访者自身的资源及系统中的其他资源，协力应对问题。

从学校系统中开展工作的现实情况出发，我更倾向于第三种方案。因为一方面，在这一事件中求助意愿、改变意愿最强烈的无疑是来访学生本人；另一方面，学校心理教师的工作范围和工作对象也有其规范和设置。所以促进来访学生的成长是最为合理的工作目标。另一方面，无论是来访学生要改善自身心理状态的努力，还是心理教师的助人努力，都不是孤立的，而是发生在真实的校园中，离不开系统的支持，所以争取与其他教师的交流、协作依然是必要的。

三、解决方案

明确了工作方向后，我做了以下几个方面的努力。

第一，明晰来访学生真正的目标和希望。

应用短期焦点治疗技巧，帮助两位学生从“问题”和“冲突”的漩涡中抽离出来，转向积极成长的视角。我们的对话如下。

我：如果有一天，你们和严老师之间的问题发生了好转，你们各自会感觉自己的学习、生活发生了什么样的变化呢？

小风：那我就可以好好学语文了，然后语文成绩会变好。现在这样下去，我的成绩真的要不行了！

小云：嗯……我的语文成绩本来还行，现在底

子也在，就算老师变好了，我的成绩一下子也不会有太大变化。但是我会觉得，自己会变得开心很多。因为原来在温老师的语文课上，我得到了很多展现自己能力的机会，这让我感觉自己有价值。这对我来说是特别珍贵的，大概就是因为这，我才那么在意语文课吧……”

我：所以，小云希望在学习过程中体验到更多的价值感、成就感，小风更愿意把关注点放在学习成效的提升上，是吗？

小风、小云：是的。

我：这两个希望都特别好！老师看到，你们都渴望成为更好的自己。

小云：可是，这些以前都是温老师带给我们的，现在温老师不教我们了……

我：温老师真是一位很棒的老师。她不但给了你们学习的热情，还让你们更有自信。能遇到这样好的老师真是幸运。你们舍不得她，是可以理解的。不过，我相信，温老师一定希望，她给予你们的这些美好的情感、习惯和品性，就像是一份礼物，可以帮你们更好地走下去。希望你们能把从老师这里获得的支持，转化为自己的力量。

小风、小云有所领悟地点头。

我又问：除了老师的帮助，你们觉得自己还能为实现自己的心愿做什么努力呢？

小风：我不知道……我很努力地刷题，但好像没什么用。

这时，小云突然插进一句。

小云：看书啊。你得多读书。我就是这样提升成绩的。我最喜欢看小说，学到很多东西，有兴趣才能吸收进去那些知识。

小风：可我的文学基础没有你那么好啊，那些大部头小说我可看不进去。

小云：你不是喜欢自然知识吗？可以看科幻小说。还有像《梦溪笔谈》《天工开物》这些，虽然是用古文写的，其实里面有很多关于科学技术的好玩的内容。你一定喜欢看，还能积累文言文。如果你看不懂，我还能教你。

小风的眼睛亮了起来：这我倒是没想到。我们这阵子都只顾着“吐槽”老师了，我其实挺希望你

能多和我讲讲这些知识的……

我：小云，我看到小风刚刚觉得你的建议很有帮助。你觉得像这样发挥你的长处，帮助同学学好语文，有没有体现出你想要的价值感、成就感呢？

小云：有的！

我：太好了。你们自己身上有那么多资源，如果我们再好好找一找，就会发现，还有很多人可以帮助你们，同时也有许多人在期待着你们的进步。如果能和他们更好地合作，互相信任，相信你们一定能向着自己的目标靠近的。你们一定也发现了，把精力放在和老师的对立上，并不利于目标的达成，你们觉得呢？

小风、小云：是的，这样有点傻，我们不会这样做了。

就这样，我帮助小云、小风建立起为自己的成长目标而努力的积极态度，也就化解了他们对严老师的负面情绪。

第二，与语文教师协作，让“严”中之“爱”被更好地看见。

在严老师询问学生的心理状态时，我遵守了保密原则，没有透露学生具体的谈话内容。但我向严老师表达了学生们对于他的坚持的理解。严老师的严厉背后，其实是对学生深深的关切。他期盼学生能够获得学业进步，打下扎实的基础，更希望自己能够努力帮助学生。在“严”的外表下，是诚挚的爱。

严老师希望自己的“爱”能更好地被学生看见，我建议他试着用积极的“我语言”代替消极的“你语言”来进行沟通。如，用“我希望这些基础练习能帮大家准备得更充分一点”代替“你们对基础练习这样敷衍了事，考试一定会摔跟斗”。

听取我的建议后，严老师在课堂上向学生做了一次“告白”，谈了自己对作业和课堂意义的理解。严老师事后反馈，当他用正面真诚而非指责的语气去传达自己的期待时，学生的接受度有了明显的改善。

第三，与班主任协作，改善班级学习氛围。

在与班主任南老师的沟通中，我了解到，该班级存在学习主动性不够，对老师依赖性过强的问题。这一现象也是引发这次冲突事件的“土壤”。

于是我们共同讨论了在班级管理中可以通过哪些举措，应用心理学的知识来提升学生的学习内驱力。经过讨论后，南老师决定在班级内开展一些合作式学习的实验。

三个月后，我在校园中又遇到小云，他告诉我，班里成立了合作学习小组，现在他和小风都担任了学习小组的组长，肩负着帮助和带动同学一起学习的“使命”。努力获得了认可，他们再一次感觉到了学习的快乐。

“而且，严老师现在也有了一点改变呢，”小云悄悄地说：“上一次我去和他商量我的古诗词抄背作业，问能不能抄一些我自己喜欢的文学经典段落，因为课上布置的古诗词我已经背会了。严老师竟然同意了，还说我现在的表现让他很满意。原来，他也并不是那么不近人情，只是希望我们能有好好的学习态度。以后我再遇到这样的问题，会试着先去理解老师，不会再那么莽撞了。”

四、反思与启示

在此类涉及多重角色、系统内多个关系的处理的案例中，心理教师的边界把握和系统思维都非常重要。

一方面，在学生没有出现严重心理危机，风险程度没有达到必须要突破保密的情形时，保密原则依然需要被严格遵守。这始终是与来访者顺利开展工作的重要基础。

但另一方面，如果以保密为由，对于相关教师的询问或关心仅仅抱以一个生硬回绝的态度，对于建立共同解决问题的同盟关系是不利的。真诚地了解老师的需要，促进其资源和能量的发挥，也是帮助来访学生成长发展的重要途径。

在此过程中，既要坚持与个体来访者工作的基本原则，也要对学校系统中的每一个人予以尊重，并争取与其合作。当然，这对于心理教师的专业技能也是颇为不易的挑战。

另外，我们也需要承认，此类问题的确较为复杂。心理教师在系统中的位置和工作范围都是有限制的，在自己尽到最大努力的同时，如有需要，还可以求助于学校年级组、校级相关领导等。

编辑 / 张国宪 终校 / 石雪