

基于非暴力沟通的家校合作 在初中生心理危机干预中的应用

◎ 聂瑞虹 (广东省深圳市宝安中学集团塘头学校, 深圳 518101)

摘要: 初中阶段是学生心理危机的高发期, 但心理危机下的家校合作却常常面临来自家长的拒绝、否认甚至指责等多种困扰。非暴力沟通模式可有效帮助教师与家长建立相互信任的合作关系, 具体策略包括: 认真观察, 避免评论; 耐心倾听, 充分共情; 互相理解, 通力配合; 提出请求, 正面沟通。

关键词: 非暴力沟通; 家校合作; 心理危机干预

中图分类号: G44 **文献标识码:** B **文章编号:** 1671-2684 (2022) 08-0062-05

一、初中心理危机干预中的家校合作困境

初中阶段是个人发展的关键时期, 被心理学家称为“心理断乳时期”“心理危机时期”。在这一特殊阶段, 学生的心理和生理处于半成熟半幼稚的状态, 身心发展的不平衡也导致学生心理问题不断呈现。近年来, 初中学生自杀事件屡见不鲜, 学校常规心理测评中抑郁检出率也居高不下, 初中阶段已经成为心理危机的高发期。

2017年, 我国卫计委联合会提出了《加强青少年心理健康指导的针对性意见》, 其中明确提出“想要落实心理健康指导, 就必然提高各部门之间的协调合作, 充分发挥家庭、学校、单位、个人的力量, 推进全社会都参与到其中尽力尽责”。这一文件表达了我国对于青少年心理健康问题防控的重视, 同时也对家校合作提出了要求。

然而在实际工作过程中, 当学生出现心理危机, 校方按照法律和伦理要求告知家长并请求家校合作时, 经常面临各种困扰。有的家长拒绝承认孩子的危机现状, 有的抗拒就医, 有的寄希望于教师能够解决孩子的问题, 更有甚者会指责教师的不作为才导致了孩子危机的出现。如果教师未能掌握良好的沟通策略, 很可能让家校合作陷入僵局。

二、非暴力沟通: 打破家校合作困境的妙方

著名心理学家马歇尔·卢森堡博士发现的非暴

力沟通方式可成为打破家校合作困境的妙方。非暴力沟通认为, 人的天性是友善的, 暴力消退后, 爱将自然流露。在沟通过程中, 沟通者需要通过尊重和欣赏, 建立人与人之间的连接, 而非让怀疑和敌意主导两人的关系。当沟通双方能够互相理解并看重彼此的需要, 就有机会一起寻求方法满足双方的需要。具体来说, 在发现学生存在心理危机时, 教师可以将尽可能全面的信息客观反馈给家长; 通过耐心的观察和倾听, 理解自己和家长的感受和需求; 最后通过正面的表达提出建设性的建议, 与家长一起陪孩子共渡难关。

以下是观察、感受、需要、请求四个非暴力沟通步骤在心理危机情况下家校合作中的应用, 每个步骤中会呈现不同场景下教师反说和正说的示例(所有示例均为笔者在实际工作基础上的虚构场景), 希望能为教师们更好地使用非暴力沟通提供参考。

(一) 认真观察, 避免评论

每个孩子都是家庭的希望, 而孩子的心理危机也可能成为一个家庭的危机。有的孩子看似早早休息却彻夜难眠; 有的孩子假装积极阳光实则难解心中困扰; 有的孩子表面生龙活虎却常常独自哭泣。初中阶段的孩子更加看重同伴关系, 很多孩子与父母沟通较少, 导致一些父母难以了解孩子的真实

近况，即便从教师口中得知孩子出现危机症状也难以接受。如何让家长快速了解和接纳孩子面临的困扰，需要教师提前收集孩子近况，给予家长客观反馈，并提出引导性问题促进家长反思。

1. 场景

教师上午上课时，发现维维胳膊上有伤。沟通之后了解到，维维近期常常因为成绩下滑、写作业慢被父母责骂，晚上持续失眠，睡不着觉，甚至情绪崩溃。教师邀请家长到校反馈情况。

师：“首先，非常感谢您抽出宝贵的时间来学校。邀请您过来，是因为我们最近观察到孩子的一些情况，需要跟您反馈。不知道您有没有留意到他胳膊上有伤？”

家长：“还真没注意，怎么搞的？他上初中后有什么事情也不太跟我们说，问他就沉默，一般吃完饭就回自己房间了，写作业一写就写到很晚，经常玩儿手机。”

2. 反说

师：“孩子最近情绪不好，压力比较大，有轻生的想法。做家长的还是要细心一点，注意一下自己的教育方式，孩子大了就不要总是打骂，不然孩子遇到问题也不跟家长说。”

家长：“他还压力大，我们天天上班压力多大，谁没有过崩溃的时候。上初中之后，我们就没打过他，好好讲道理他也不听。要说有啥问题，就是手机，他只要手上有手机，就什么都好，打游戏开心得一会笑一会叫，不知道在跟谁说话，没手机就半死不活的样子。”

3. 正说

师：“昨天上课的时候，我无意间发现他右手手臂有好几道伤，下课找他聊了一会。他最开始不愿说，后来哭了，说自己这一两个月每天晚上一点钟都睡不着，经常捂着被子哭，感觉很崩溃时，就用小刀划自己的手臂，您可以回去观察一下。”

家长：“谢谢老师对我们家孩子这么上心，我回去再仔细看一下。”

师：“不知道您是否注意到孩子最近在家的表现，有没有和之前不一样的地方？比如吃饭、睡觉和情绪方面？”

家长：“您这么问，我倒想起来，他最近吃饭胃口不太好，经常没吃几口就不吃了。遇到一点小事就发脾气，还会使劲砸门。您说孩子到底是怎么了？我们做家长的要怎么办呢？”

4. 小结

有一些教师喜欢说教，在反说场景中，教师随意将孩子的问题引申到家长身上，先入为主地站在孩子的角度指责家长的教育方式不合理，让家长产生抵触情绪。家长作为成年人，有自己的价值观和教育理念，会为了避免被指责而为自己辩解，或将话题转移到其他事情上，导致沟通难以顺利进行。

合适的反馈是不带预设地说出教师了解的客观情况，如孩子自述的近况，孩子最近在校的课堂表现，人际互动情况，以及相关的其他信息。也可以通过引导式提问，让家长意识到孩子的反常之处，同样能够帮助家长尽快意识并接纳孩子出现的心理危机。

（二）耐心倾听，充分共情

部分家长在得知孩子出现心理危机，甚至需要就医时，可能会出现较为强烈的情绪反应，有的伤心难过，有的担心着急，有的拒绝否认，还有的崩溃大哭。多数教师邀请家长沟通的本意，是希望得到家长的理解和配合，而当家长被情绪所困，难以理智沟通时，常常手足无措，甚至产生比家长更为强烈的情绪反应，阻碍沟通的顺利进行。

1. 场景

琪琪近期在作文中吐露，自己最近与父母和朋友都产生了较大的冲突，无人理解，感觉非常抑郁，有轻生念头。教师近几周也观察到，琪琪经常上课发呆跑神，下课无精打采，常常一个人趴在桌子上，也不和同学说话，因此约琪琪家长到校沟通。但家长拒绝承认孩子可能出现的危机情况，且情绪波动较大。

家长：“我们家孩子这样是正常的青春期反应，您还提到需要就医，我觉得根本没那个必要，太大惊小怪了，坚持一下就过去了。我们天天工作比孩子辛苦多了，我还没抑郁呢，他有啥可抑郁的。”

师：“您看孩子现在也很痛苦，很煎熬，学校的建议也是为了孩子着想，不怕一万只怕万一。”

家长：“哪个家长不是为了孩子着想？照您这么说，我们这样是害了孩子？要是就医留档，对孩子未来有影响怎么办？我看学校就是想推责，根本不考虑孩子的未来发展。”

2. 反说

师：“你怎么能这么说呢！现在学校是在帮你们解决孩子的问题。更何况家庭本来就是影响孩子情绪的重要因素，作为家长，你们需要反思一下自己和孩子沟通的方式。”

家长：“我们没文化，就是这样，孩子不愿意说我们怎么沟通啊。那琪琪跟同学产生矛盾，作为老师，是不是应该帮忙协调解决一下。孩子从小有话都不太跟我们说，如果孩子有朋友，现在也不会这么难受。”

3. 正说

师：“相信您平时工作压力一定也很大，还需要照顾家人和孩子，非常不容易，所以才对孩子有很高的期待，也是希望她未来不用这么辛苦。突然听到这样的消息，心里肯定难以接受，一方面担心孩子的情况，一方面又考虑，如果就医会不会对孩子未来产生影响。”

家长：“可不是吗，天天忙里忙外，回到家里已经很累了，也真的没有时间再去仔细观察孩子的情况。您说的是，我确实也挺矛盾的，您看我们做家长的，怎么做才能帮得上孩子呢？”

4. 小结

在实际沟通过程中，为了营造合作的沟通氛围，教师一定要及时觉察自己的情绪，同时认真倾听和理解家长的感受。在反说场景中，教师控制不住自己的情绪，从而激化了家校矛盾。觉察自己的感受，可以帮助教师不陷入因自身情绪而指责家长的情景，避免让沟通陷入僵局。当家长情绪激动，甚至拒绝、否认时，教师可以充分共情，帮助家长澄清自己的感受，从而快速建立家校间的信任关系，让家长感觉到被理解、被关心，更愿意与学校合作，共同面对学生的危机。

（三）互相理解，通力配合

非暴力沟通强调，感受的根源在于个体自身，由于不同的人有不同的需要和期待，因此产生了不

同的感受。在危机干预的家校合作中，教师期待得到家长的支持和配合，家长也需要教师的理解和帮助。若教师只表达自己的感受和期待，而忽略了家长的需要，可能会让家长感觉教师的“强硬”甚至“不近人情”。加上家长需要面对接受此事后的情绪冲击，因此容易与教师发生矛盾和冲突。

1. 场景

萌萌在入学心理测评中已显示出严重的抑郁倾向，同时伴有自残行为，一年半的时间里曾三次向教师表达过有自杀的想法。每次教师向家长反馈时，家长都答应多加关注，尽快就医，但迟迟不见行动。当萌萌第三次提到自杀，并表示自己曾经独自跨过街天桥准备跳下时，校方高度重视，领导、班主任和心理教师共同约谈了萌萌父母。

师：“萌萌爸妈，孩子从入学至今已经三次向我们老师反馈有自杀想法，之前跟二位沟通过几次，你们也观察到他胳膊上有很多因为自残留下的伤。而且我们今天才听孩子说，上周他曾经自己跨过街天桥的栏杆准备跳下，后来被陌生人拉了回来。想想多令人后怕啊。她现在情绪状态非常不好，第一要务是及时就医，哪有什么比孩子的生命更重要呢？”

家长：“老师，您说的情况我们都了解。不瞒您说，我们家不止一个孩子出现过这种情况，她哥哥读高中的时候把自己身上划得血肉模糊，还有一次冲出去要往下跳，被奶奶拦住了。家里还有一个侄女也这样。不过这俩孩子现在长大了都特别独立，非常优秀。我个人的感觉，您说的这些可能就是孩子青春期的一点情绪波动，不至于那么严重。”

2. 反说

师：“之前家里有这样的情况，更要引起您的关注，不是所有的孩子都能靠自己挺过去。您看看最近网上的报道，多少孩子因为抑郁症自杀。别说是孩子，我身边也有非常成功的成年人，看起来活泼开朗，一切正常，但说走就走了。”

家长：“我的孩子我了解，您相信我，不会的。更何况她现在学习正在紧要关头，现在跟不上，以后就难了。这时候去医院，要耽误多少时间啊。”

师：“您还是没明白我的意思，生命最重要，

没有前面的1，后面有多少0都没用，学校需要为每个孩子的安全负责，而且我们也希望孩子不要那么痛苦，所以还是建议您务必尽快带孩子就医。”

家长：“老师的建议我们听明白了，那我们再考虑考虑。正好快放假了，我们到时候带她出去玩一玩，看看会不会好点儿。”

3. 正说

师：“您刚刚提到的情况我大致能理解，因为家里孩子哥哥和您侄女也曾出现过这种情况，所以您觉得萌萌也能挺过去。不过我也听到了一点矛盾，一方面你们相信萌萌没有问题；另一方面也担心她会不会真的生病了，也不知道家里孩子们这样是不是正常。其实就医对二位来说是一个很好的选择，您想想，如果医生说孩子生病了，那咱们就按照医嘱治疗，如果连最权威的医生都说孩子没事，你们包括孩子也可以放宽心。”

家长：“您说的也有道理，但是孩子现在学习这么紧张，去医院的话，要是需要治疗，不就耽误学习了吗。”

师：“是啊，学习对于孩子来说非常重要，也是家长和老师关心的重点，但这是建立在孩子健康的基础之上。我们要先保证孩子的健康和平安，等孩子回来后，各科老师都会提供针对性的帮助。”

家长：“谢谢老师，那就麻烦你们了。我们尽快带孩子去看看，之后咱们再沟通。”

4. 小结

在反说的场景中，教师的一切沟通均围绕着“要求家长带孩子就医”这一目的展开，要求家长理解并服从学校的建议。当家长抵触时，采用讲道理甚至强硬要求的方式进行沟通，而家长依旧按照自己的理解，认为孩子只是短期心情不好，放松一下就能解决问题。即便通过强制要求，能够让家长短期屈从于教师的权威，长期来看，也难以与教师建立信任关系。

在正说的场景中，教师及时抓住了家长对于就医的矛盾心理，强调转介并不意味着孩子问题严重，只是需要专业机构更全面的评估，以便更好地帮到孩子。同时，对于家长关注成绩一事表示理解，说明当下情况的特殊性，让家长感受到学校有

力的支持而非严厉的要求。

（四）提出请求，正面沟通

当孩子出现心理危机时，家校沟通的最终目的是教师与家长互相配合，帮助孩子解决当下的困扰。教师往往期待家长能带孩子及时就医，改善家庭氛围；家长期待教师能给予指导和帮助。在建立信任关系后，教师需要正面表达孩子问题产生的可能原因，给出建设性的意见，让家长了解自己的教育弊端，并知道下一步如何做。特别需要注意的是，教师的反馈要以正面请求为主，重点指出家长“要做什么”而非“不要做什么”，让家长感受到教师对孩子和家庭的关心，同时体现出教师的专业素养。

1. 场景

莉莉父母离异，家中只有母亲支撑起整个家。莉莉平常不仅要完成自己的学业，还要早起晚睡照顾年幼的妹妹。母亲生活压力较大，也经常因为妹妹责骂莉莉。莉莉近两个月频繁失眠，情绪波动较大，曾站到自家楼顶上准备轻生。放学后，教师约莉莉妈妈到校沟通，反馈已经了解到的危机情况。

2. 反说

师：“现在这个阶段，学习压力本来就大，还让她照顾妹妹怎么行，睡眠都保证不了。她现在情绪状态不太好，平常在家要多关心她，耐心地跟她沟通。”

家长：“我天天回去问她作业写得怎么样，她都很敷衍。我的话孩子根本不听，刚说一两句就把门关上了。我没文化，也不知道怎么教育，不然也不会总是麻烦老师您。”

师：“她现在的情况还是需要引起您的关注，想想曾经站到楼顶上，多后怕呀，还是需要带孩子去医院看一下。”

家长：“其实她平常在家看起来也挺正常的，可能只是去楼顶上散散心，自己调整一下应该就过去了。”

3. 正说

师：“孩子现在压力比较大，也曾经到楼顶准备轻生，想想真的很后怕，孩子都还没跟您说。万一出什么事，您说多让人担心啊。”

家长：“是啊，这孩子，你说她要是出事了，我该怎么办。这孩子平常有什么事也不跟我说。”

师：“您先别担心，孩子现在正值青春期，处于自我中心的阶段，而且由于前额叶发展不完善，所以情绪波动较大，也比较容易和父母发生冲突，这些是正常的。作为家长，在和孩子沟通的过程中，尽量少说多听，最好她说5句您说1句，而不是她说1句您说5句。经常问问她‘今天过得怎么样’，避免所有的话题都和‘成绩’或‘妹妹’有关。别看孩子总跟您闹矛盾，其实她特别在意您的看法。少说就能减少对孩子的教育和评价，多关心，孩子才更愿意信任您。”

家长：“好的，谢谢老师，我以后尽量少说多听，多问问她除了学习以外的其他事情，不过可能有点难，有的时候我比较着急，控制不住。”

师：“没关系，为了孩子咱们努力尝试。但是因为她曾经有过轻生的行为，现在自己也很痛苦，这就意味着她大脑中让人快乐的多巴胺分泌可能出现紊乱。这种情况下，除了咱们父母和老师多关心，也可以通过药物帮助她从生理层面做一些调整。所以建议您尽快带她去医院看一下，这样咱们好从学校、家庭还有医院多方入手帮她恢复。”

4. 小结

在反说场景中，当教师给出的建议不明确，不具体时，家长无法了解自己调整的方向，反而会因为自己之前的努力无效而感觉委屈和迷茫。例如，“耐心沟通”是一个宽泛的概念，家长和教师对于“沟通”的理解和认识很可能不同，最终导致家长寄希望于教师的情况出现。若教师一味要求家长“不要做”什么，可能让家长感受到被指责，自尊心受到伤害，更容易和教师的意见发生分歧。

教师提出请求前，一定要让家长感受到，一切建议的出发点都是对孩子的关心。在正说场景中，如果直接告诉家长“需要就医”，可能会引起强烈的反抗，而告知抑郁症的生理原因，会让家长更容易接受就医的选择。需要注意的是，教师的请求需要明确具体，如“少说多听”就比“耐心沟通”更具有可操作性；“今天过得怎么样”比“多关心”更具体。

面对学生的心理危机，需要来自学校和家庭的帮助。一般而言，心理危机情况下，家校沟通的阻碍往往有以下几种：第一，孩子出于种种考虑未向家长表达真实情况，家长对于教师的话将信将疑。这种情况下需要教师全面收集学生信息，客观反馈并耐心引导，帮助家长看到存在的问题；第二，家长知道危机后，自身情绪波动较大，难以理智面对当下的困扰。此时教师需要充分共情和理解家长的着急与担忧，及时发现和调整自己在沟通受阻时可能产生的挫败和愤怒；第三，家长对孩子的情绪问题存在认知上的误区，或者出于侥幸，认为孩子的问题有一定的目的性。此时教师需要理解家长的顾虑，通过温和的方式和专业的事例进行说明，提高家长对问题的重视；第四，家长可能担心学校出于安全等方面的考虑，拒绝孩子上学。对此教师需要正面告知，除非专业机构明确表示孩子不适合上学，否则学校不能也不会以此为理由拒绝学生。无论孩子是否在校，学校相关老师都会在需要时提供需要的支持和帮助。在家长放下顾虑后，教师建设性的意见和专业性的建议才更容易得到家长的采纳。

综上所述，当学生出现心理危机，家校合作陷入困局时，教师可通过认真观察、充分共情、互相理解、正面沟通等方式，营造良好的家校合作关系，与家长一起帮助孩子渡过难关。这种基于非暴力沟通的家校合作，能够有效缓解家长与学校之间产生的矛盾与冲突，希望能够为危机干预中的家校合作提供可借鉴的思路和方法。

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,2019.

[2]边玉芳.青少年心理危机干预[M].上海:华东师范大学出版社,2010.

[3]高佳敏.心理危机防控工作中的家校“沟通-合作”策略[J].智库时代,2019,180(12):251-252.

[4]王新红,楼俊颖.青少年心理危机干预[M].长春:东北师范大学出版社,2019.