

本栏目与“中国好老师”公益行动计划联合共建

# 温暖陪伴 合理引导

## ——班主任如何科学化解班级人际冲突

◎ 李秀琦 (天津市河东区第二实验小学, 天津 300011)

**摘要:** 两名小学生因一点小矛盾大打出手、互不相让, 都认为是对方的过错。班主任弄清事情的来龙去脉后, 首先, 分别对两人进行了谈话, 引导两人学会换位思考, 共情对方, 学会控制情绪, 用建设性的方法处理矛盾; 其次, 开展家庭课堂活动, 帮助家长们意识到情绪智力在孩子成长中的重要作用, 引导孩子用积极、稳定的情绪面对生活; 再次, 在班里设立“情绪信箱”, 鼓励学生写下“情绪问题”, 投进信箱, 然后和学生们一起就这些问题进行讨论, 集思广益, 提出解决的办法。实践证明, 这种方法可操作性强, 效果良好。

**关键词:** 情绪管理; 换位思考; 人际冲突; 班主任

**中图分类号:** G44    **文献标识码:** B    **文章编号:** 1671-2684 (2022) 07-0069-03

### 一、案例介绍及分析

惠风和畅, 李白桃红, 春天的校园生气勃勃, 正值课间操的自由活动时间, 同学们都在操场上尽享这盎然的春意。突然, 一阵喧嚣打破了这和谐的画面。发生了什么事?

原来是我们班的小魏和小佟打了起来, 等我赶过去的时候, 他们已经被其他学生拉开了。只见小佟满面怒容, 气得脸通红, 梗着脖子, 一言不发。而一旁的小魏呢, 抿着嘴, 眼含热泪, 正努力不让泪珠掉下来, 脸上还有个红红的巴掌印。我赶忙问他们发生了什么, 这两个高大的男孩开始谁都不肯张口, 后来还是小佟打破了

僵局, 我也终于弄清楚了事情的来龙去脉。

原来小魏在踢毽子的时候不小心将毽子踢到了小佟的脖子上, 小魏不仅不道歉, 反而笑嘻嘻地望着小佟。小佟事后有些懊悔地说: “本来被踢到就有点疼, 看见他笑, 更生气了, 就打了他。”当我问到小魏为什么笑的时候, 他摸摸头, 有点不好意思地说: “不知道怎么办, 就笑了。”

以我平时对这两个孩子的了解, 他们并非是逞凶斗狠的性格。根据他们的“供词”, 结合以前学到的关于加德纳的多元智能理论, 我分析这件事情最主要的问题就在于他们缺乏对

他人情绪的感受与理解能力，缺乏对自己情绪的控制与把握能力，不知道如何建设性地处理矛盾。换言之，就是其情绪智力亟待提升。

怎样才能帮助他们提高情绪智力呢？我开始了探索。

## 二、问题解决策略及过程

在解决问题之前，我告诉自己要做好充分准备。我借助“中国好老师”APP，查找了很多关于引导学生情绪、处理学生矛盾的实例，结合自身积累的教育学、心理学知识，边学习边思考，开启了教育实践。

### （一）将心比心，换位思考

我首先请小魏和我一起进行“如果我是他”的角色互换活动，设置了若干问题请他回答：

“当一个同学将毽子踢到我身上，挺疼的，我会是什么感受？”

小魏想了想，说：“不高兴，可能有点生气。”

“他马上跑过来，向我道歉，并说明自己不是故意的，我什么感受？”

小魏说：“要没什么事就原谅他。”

“换个场景，我挺疼的，挺生气，他笑嘻嘻地看着我，我什么感受？”

小魏不好意思地说：“那应该挺生气的。”

我告诉小魏，人们常说将心比心，感同身受。当你遇到事情的时候，一定要想一想如果我是对方，我是什么感受，我希望得到怎样的对待。在换位思考的同时，要敢于沟通，将自己的感受表达给对方，如果觉得抱歉，就一定要说出来，你如果不将歉意表达出来，对方怎么会知道呢？说不定，他还会以为你是故意的呢。

我引导小魏认识到同理心和沟通的重要性，并

且给他留了一份作业，让他将“如果我是他”继续实践下去，结合自己的人际交往实践，写几个自己成功换位思考的例子。

### （二）控制冲动，冷静处理

对于小佟，我将焦点集中在如何帮其更好地控制情绪，学会用建设性的方法处理矛盾。

首先，要让小佟意识到，在情绪激动的时候，人们就如同一叶障目，无法看清楚事情的全貌。我将双手放到他的眼前，问他看见了什么。小佟疑惑地说道：“什么也看不见。”我说：“对，你最多也只能看到我的掌心。”然后我把手移开，问了他同样的问题，这回他说自己能看到很多东西。

我说：“一个人在冲动的时候，看到的世界是狭小的、不客观的，你冲动的时候就好比蒙住了双眼。”

接着我和小佟共同商定，决定用“红绿灯”表来帮他控制冲动的情绪，分为六个步骤。（如表1）

在我的引导下，小佟进行了自我反思，终于意识到发脾气是“本能”，而控制情绪是本领，在日常生活中，只有用建设性的方法处理自己的情绪，才能搞好人际关系。

### （三）家校联合，共同促进

父母对孩子情绪智力的影响是直接且深远的，事后，我找到了双方的家长进行了及时的沟通。双方的父母也意识到自己的孩子在此方面尚须提升，表示愿意配合学校和孩子一起进行情绪管理能力的训练。

在家长培训课堂上，我以“让孩子遇上更好的我们”为主题，开展家庭课堂活动，帮助家长们意识到情绪智力在孩子成长中的重要作用。家长们在我的建议下，自发开展“阳光日记”的活动。他们每人为孩子准备了一个漂亮的记事本，记录当天发生的好事，并解释“为什么你感觉不错”；写下能展现你好的一面的事情，或者给孩子准备一个小白板、展示墙，随时记录；或者给孩子准备一个“好事宝盒”，把能引起美好回忆的东西（例如照片），都存在里面，有空就拿出来看看。有的家庭还制作了家庭情绪卡，以周为单位，用打钩的方式记录家人的情绪表现，鼓励和提醒家人用积极、稳定的情绪面对生活。

表1 情绪管控“红绿灯”

红灯	1. 停止，深呼吸，转移情绪。
黄灯	2. 说出问题和你的感受。
	3. 设定一个积极的目标。
	4. 想出N种解决办法。
绿灯	5. 预见后果，选取最佳方案。
	6. 继续，尝试最佳方案。

在这个过程中，家长们学习到了很多关于情绪调节的知识，在生活中开始有意识地跟孩子进行共情。“阳光日记”活动犹如冬日的暖阳照进孩子的内心，孩子们感受到自己的情绪被家人重视、理解与接纳，他们与父母一道，尝试营造积极温馨的家庭氛围，并将这份幸福传递给更多的人。

#### （四）设情绪信箱，集思广益

“姗姗她们昨天没有带我一起玩。”

这位不知名的女生把字条投进班级“信箱”——其实是用厚纸板做成的小盒子。这是我在班里设立的“情绪信箱”，鼓励学生写下他们的情绪和问题，投进信箱。在班会课上，我会和孩子们一起就这些问题讨论，集思广益，提出解决的办法。讨论时不会提到当事人，大家对事不对人地讨论如何解决问题，并分享自己的感受，从而使每个学生都能从这件事情当中有所收获，学会用积极的、建设性的方法处理那些成长中的烦恼。

### 三、成效及反思

生活，有时平静如水，有时会起波澜。风波最终平定，小魏与小佟相互道歉，握手言和，又成了好朋友。经过一段时间的情绪训练，班里因为争吵来找我告状的学生明显减少，逐渐形成了“以积极的情绪、建设性方法处理问题为荣”的氛围。经过此次教育实践，我有了如下感悟。

#### （一）热心慧眼

事物的发展往往是曲折上升，总难一帆风顺。我们在面对情绪失控的孩子时，要保持足够的耐心，用爱心抚慰孩子的心灵，静下心来理性分析孩子的行为。蒙台梭利认为儿童对于特殊的环境刺激有一定的敏感期，这种敏感期和一定的年龄相适应。正是由于这种敏感性，孩子会对大人习以为常的事情反应过度，我们首先要做的就是站在孩子的角度看问题，理解并接纳他们的感受，继而做适当的引导。

#### （二）互爱修睦

和谐温馨的家庭氛围对培养孩子良好稳定的情绪至关重要。孩子很多处理情绪的方式都是对父母的模仿。若是家庭氛围压抑，生活在这种家庭环境中的孩子，几乎很少能够控制好自己的情绪。一

般情况下，会向两个方向发展：要么完全不顾及他人感受，恣意表达自己的情绪；要么把情绪掩藏起来，压抑自己的感受。若是家庭氛围轻松和谐，父母遇事镇定而温和、宽容而有原则，这些态度就会渐渐影响并传递给孩子。

这就是家教的最神奇的力量。

#### （三）生活课堂

构建生活课堂，渗透生活德育，把学科教学生活化和德育生活化整合起来。教师可以将情绪教育引入现有课堂，以情绪和社会生活本身作为教育的主题，与阅读和写作、健康、科学等课程有机结合起来，使学生通过生活实践，真正明白如何与别人和谐相处。

如果人生像一片沙滩，那一串串的脚印就是成长的历程。脚印是海边的风景，点缀了单调的沙。所有的孩子在成长中都会遇到各种各样的问题，遭遇成长的烦恼。我们要携手与孩子一起探索追寻解决办法，学会情绪管理，师生共同成长。

#### 点评

在现实生活中，特别是班集体生活中，学生间的人际交往中经常会出现矛盾冲突，智慧解决、温暖陪伴、合理引导，有助于学生的社会适应。本文作者从学生间的一次矛盾冲突入手，深入分析、有效应对，不仅解决了问题，也培养了学生的情绪管理能力。

1. 面对学生交往中的攻击行为，班主任没有简单地评判和批评，而是分析思考、理解共情，将问题的源头定义为两个学生缺乏对他人情绪的感受与理解，缺乏对自己情绪的控制与把握，以及不知道如何建设性地处理矛盾。这为后续的教育奠定了基础，指明了方向。

2. 在辅导过程中，教师将解决问题的焦点集中在如何帮助学生更好地控制情绪，学会用建设性的方法处理矛盾上，并且有针对性地给予情绪管理方法上的建议和指导，可操作性强，关注了学生的实际获得。

点评专家：赵晓颖，北京市东城区教育研修学院心理教研员。