

如何让学生的心灵靠得更近

——浅谈幼师生班级的人际矛盾处理艺术

宜兴高等职业技术学校 学前教育学院 骆毅 214206

摘要：处于青春期的幼师生自我意识逐渐增强，自控力弱，情绪变化快，易出现两极波动。加上部分学生先天气质类型的局限和后天性格塑造方面的缺失，班级内频繁的交往反而易暴露学生自身的不足，因为言语和表情而造成不必要的误会。作为幼师班的班主任，需要悉心观察学生的思想动态，引导学生学会人际交往的艺术，帮助她们换位思考，才能“化敌为友”，使发生矛盾的学生有效沟通，心灵相近。

关键词：矛盾冲突、班主任、人际交往、沟通、换位思考

幼师生是指就读于普通中等师范学校(或高等师范学校)的学前教育专业学生。普遍年龄处在 16-21 岁之间，正处于青春期，心理上尚处于“断乳期”。幼师生主动积极控制情绪的能力还比较弱，社会责任感不强，承担角色的能力弱，尚不能客观地认识自己、他人和社会^{〔1〕}。幼师班级是一个比较特殊的群体:纯女生的群体，风言风语较多，简单的事情会变得非常复杂;幼师女生心智相对成熟，个性鲜明，但处理问题时往往幼稚、偏激，因此给班级的管理工作带来很多困难^{〔2〕}。在密切的班级交往中，人际矛盾时常发生，班主任在管理上面临着巨大的考验。

一、案例聚焦：

案例 1：琳和芸是我们班两位脾气较急的同学，幼一开学时，两位同学关系尚可，但因为琳颇喜欢说脏话，攻击性强，有时爱指桑骂槐，让芸颇反感。有一次晚自习，琳趁值班老师不在教室，便躲在厕所，偷偷吓同班同学，胆小的芸被吓得十分严重，加上之前两人就颇有嫌隙，芸对琳更加反感，甚至到了扬言要报复的程度。面对这一突发情况，我立即到校，了解事发原因，协调双方关系，并对两位同学进行了批评教育，对芸则进行了安抚。我指出即使值班老师不在场，自习课也应遵循课堂纪律，不可趁机放松对自身的要求。应时刻预设行为可能带来的后果，常言道：人吓人，吓死人，我指出被惊吓最严

重的后果是会致人死亡，一旦心脏承受不了惊吓，死亡随时可能发生，严重的后果绝不是危言耸听。面对此次事件，我也提出了以下处理办法：琳必须郑重向芸提出书面道歉，并承担一切因惊吓导致的不适的治疗费用，同时就此事件在班级作出检讨，引起其他同学的重视。对于此次事件，我也将具体事情一并告知家长，得到了家长的一致认可和支持。随着时间的推移，琳和芸因为此次惊吓事件，双方关系陷入“井水不犯河水”的状态，整个学期内未出现矛盾冲突状况，班级内类似恶作剧也得到了遏制。本以为琳和芸能够就此和平相处，但到了幼二下学期末，两人却再度因为一些小事，爆发了冲突。

案例 2：琳和芸有一个共同好友茜，芸和茜的关系相对更密切。某一天，琳坐在茜的座位边不肯离开，芸对此颇为反感，便请她离开，看着芸一脸不高兴，琳便离开了，但对芸颇有不满，便说芸抢了她的位子没素质，没家教……一系列难听的话都让芸气愤不已。晚自习上，双方都很愤怒，但碍于课堂纪律，没有爆发。放学后，便在 QQ 空间开展骂战，各自发表富有攻击性的说说，并在评论区谩骂指责对方，还牵扯到了琳的同桌美。芸因为生气，把琳和美都骂了一通，让琳特别不爽，琳不想同桌无故受牵连，便骂得更凶，更是咒骂芸爸妈死光了。第二天早读课前，矛盾升级，芸就琳骂自己爸妈死的事，十分生气，将琳桌上所有的文具都砸在了地上，还掐红了琳的脖子。而我到教室时，洒落的文具还无人捡起。双方互不买账，僵持不下。了解完事情的来龙去脉，我请与事件相关的三人到办公室说明情况，刚开始，她们还互相埋怨，互不让步，一度僵持不下，了解到重点对象是琳和芸后，我便慢慢理清了思路。

虽然双方一直揪着对方的过错不放，同时还翻出了旧账，但我意识到，问题的关键在于双方都要为自己讨一个说法，希望老师站在自

己的角度为自己出气，期间芸不停地质问：老师，别的我可以忍，她骂我爸妈死了，我忍无可忍，如果你被人骂爸妈死了，你会怎么办，你说啊？而琳一直解释说：我骂她爸妈死了，是有前提的，她没素质，我才说出这样的话的，我又不是说她爸妈真的死了……面对双方的质问，我意识到这件事双方都有不可推卸的责任，且以自我中心，完全丧失了理性思考。显然，这个年纪的女生很难理性思考问题，也总是觉得自己正确，归根结底，双方都站在自己的立场，全然不顾对方的感受，怎么才能更好地沟通，我决定给她们一些反思的时间。

反思之前，我也结合自身的经历和社会新闻对她们进行了教育，希望她们懂得理性和思考的重要性，更要请她们懂得语言文明的重要性。

我告诉她们：也许，逞一时的口舌之快，可以让对方败下阵来，但你永远不清楚，对方是否有后援，而后援很可能会因为你的一时逞能，让你身陷险境，轻则把你打残，重则致死。

面对残酷的现实，她们懂得了语言文明，凡事克制，留有余地的重要性，也懂得了反思的意义。

换位思考，考虑别人的感受，才能获得双赢，在反思和沟通后，她们慢慢放下了敌意，尝试从对方的角度考虑问题。琳首先表达了对芸的道歉，双方的关系在沟通中得到了缓解。

二、幼师生人际矛盾处理初探

虽然走出办公室时，她俩笑嘻嘻的，看似风平浪静，但我深知，在事后处理矛盾，已是下策，如何更好地处理学生矛盾问题还需要从多方面下手，善用合力，才会让学生心灵靠得更近，让人际关系更和谐。

（一）完善制度保和谐

个别幼师生行为懒散，学习动机弱，规则意识差，面对负责班级管理的班干部，容易出现不听从指挥的现象，因此完善的管理制度，师生共同监督她们有效遵守课堂纪律也是避免出现冲突的重要前提，如案例 1，值班老师不在，班级处于管理的盲区，平时散漫惯了的学生就容易凭感觉行事，出现违纪现象，为班级管理和人际和谐埋下隐患。

（二）尊重学生缓冲突

“亲其师，信其道”，尊重是让师生亲近，让学生间矛盾得以缓和的重要原则。青春期的学生是懵懂的，但也是敏感的，你对她们的态度，她们能迅速感知，严厉地训斥还是严格的教导，她们心里辨得分明。在冲突发生时，双方各执一词，针锋相对，老师能否尊重学生内心的想法，倾听她们的真实感受，就显得尤为重要。案例 2 中，琳和芸的暴力冲突一度让班级秩序陷入被动，但，理解了她们背后的原因，尊重了她们的真实情感，师生的沟通才得以继续，如果只是为了班级秩序和卫生，强迫她们任何一方捡起文具，在教室中大声训斥，那么，后续的沟通可能会陷入僵局，所以，请她们私下沟通，了解情况并进行引导才是行之有效的方法。

（三）重视日常勤了解

女生群体中，出现小摩擦是常有的事，但是多次摩擦可能就会造成人际关系僵化。案例 2 中，芸在表达愤怒时，还常会想起过去被惊吓的事情，这是人常有的翻旧帐情绪。看似不理性，却也折射出，过去的事未处理妥当，更容易激化矛盾，成为导火索，因此，学生日常矛盾处理得如何，学生近期有何思想动态，班主任都需细心了解，防患未然。

（四）集体活动促团结

案例 1 中，琳和芸因为惊吓一事，关系陷入僵局，但在后续的体育节中，为了班级荣誉，两人强强联合，分别利用自身优势，为班级“击鼓颠球”“拔河”项目出谋划策，齐心协力，获得了很好的成绩。当时，距离惊吓事件已有一段时间，但在集体活动和班级荣誉面前，两人都能冰释前嫌，团结一致，这充分说明集体活动对学生的注意力有很好的转移作用，还能激发学生的大局意识，促进团结。

（五）公正理性做示范

面对冲突，琳和芸都容易站在自己的立场来看待问题，此时，班主任的态度就显得尤为重要，稍有偏倚，敏感的女生立马能从你的语词表情中发现端倪，不利于矛盾处理的顺利开展。因此，班主任需要了解冲突缘由，并以平静、理性的心态去面对学生之间的摩擦纠纷及矛盾冲突。要掌握尊重、倾听、沟通等技巧，与学生进行真诚的交流，弄清事实真相，找到问题症结所在，防止主观偏见。案例 1 和案例 2 中，我都以集体观念、促学生自我成长作基点，从尊重学生、尊重事实的角度对学生进行正确引导，把处理问题的过程当作一次教育引导，使学生学会为人处事、生存交往的契机，从而建立和谐的师生关系及同学关系。只有学会控制情绪，保持冷静，客观理性地处理学生矛盾，才能更好地发挥教育的作用，提高工作的针对性、实效性^{（3）}。

（六）充分肯定赞潜力

琳和芸在多次冲突中，积累了矛盾，处理不到位，双方就容易成为“最熟悉的陌生人”。学生心智不成熟，加上多次与对方产生不快，为了避免冲突再发生，学生很容易把与之起冲突的人列入黑名单，老死不相来往，然而事实真是如此吗？显然不是，体育节的完美合作证明琳和芸不仅不是宿敌，还是很合拍的搭档。我意识到这一点后，高度赞赏了两人的合作天衣无缝，更表示两人具备和平相处的潜力，千

万不要因为一时不快而少了一个真心朋友。案例2中，琳和芸进行了有效的沟通，发现双方都是性格直率的性情中人，顿时，两人的关系也拉近了很多，矛盾也得以很好地解决。

（七）集体教育巧预防

学生的矛盾处理完了，但是为了防止类似的矛盾再次发生，或者在其他学生身上再次上演，我们可以通过晨会教育、主题班会、自习课集中教育的形式针对学生之间的矛盾，对学生进行集体教育。我们需要在内容上面做精心的选择，不能让学生明显的感觉到这个就是针对他们某人的行为。内容要紧扣主题，通过学生的亲身参与，让学生有感而发，扩大教育效果。

（八）关注引导促发展

凯尔曼研究表明，态度的形成是从服从到同化，再到内化的过程。有时候，学生迫于老师的压力，表面上服从了老师的教育。但内心依旧波澜起伏，甚至会不服气，导致教育效果流于表面和形式。矛盾处理后，班主任要做好后续观察工作。使学生从内心深处真正相信并接受教育观点从而彻底转变自己的态度，并自觉地指导自己的思想和行动。态度的内化是一个复杂的过程，还容易出现反复，需要我们耐心地投入。对于学生自身，我们也要积极关注，引导她们改正自身不足，发扬自身有优点，“你若盛开，清风徐来”当学生提升了自我修养，成为一个可爱的人时，她的人际关系才会更加和谐。

三、结语

学生矛盾的处理关乎班级和谐，是不容小觑的大事。能否处理好学生矛盾更是考验着班主任教育的智慧和艺术。作为班主任，我需要明确矛盾处理的重要性，更要不断探索，教给学生人际交往和沟通的技巧，让学生成熟心智，心存敬畏。

参考文献:

- 1、李秀敏,《洞悉幼师女生心理加强班级工作精细化管理》徐州幼儿高等师范学校【J】
- 2、任开军,《采用“四步法”化解学生矛盾》,扬州高等职业技术学校【J】
- 3、刘丽,《基于典型案例探讨艺术类学生矛盾处理办法》,宝鸡文理学院【J】