智慧处理突发事件

在一个班级中，突发事件都不同程度、不可避免地存在着，如何处理好班级内的突发事件，关系到一个班级的稳定发展，也反映出班主任的管理能力和管理艺术。处理突发事件，一看能力，二凭经验，这是班主任教育机智的一个基本体现。班主任只有正确地理解并掌握整个原则体系，才能在处理突发事件中立于不败之地，进而卓有成效地做好班级工作。

遇到突发事件班主任该如何应对，又该遵循怎样的原则？本期“班主任驿站”一起走进肥东县龙塘学校和肥东县城关小学，看看他们是怎么做的。

肥东县龙塘学校

水到渠成自有时

□六（1）班班主任　李　灵

班主任是教育理念的执行者，班主任处理突发事件的能力和技巧也决定着班级管理的成败。在长期的班主任工作中，在处理突发事件时，我也渐渐摸索出自己的管理方法。

一、释放原则。首先就事件的性质分清楚最重要的和重要的，如果有伤害发生必须在第一时间采取就医处理，如果不严重，要耐心倾听当事人的各自陈述，当他们陈述完时，往往怒气会消掉大半。因为矛盾的爆发点大多是因为双方的利益受到“侵害”。

二、冷处理。当陈述完时，我一般先让学生自己反思。同时我会喊来知情的同学了解事情的来龙去脉，棘手时还会借助电子监控进行核实。对于不同类型的学生我会采取不同的安抚方式，争取一把钥匙开一把锁。

三、发挥集体的优势。在每周一次的班会课上，我会把这些生活中的摩擦事件拿出来，大家一起谈。当同学们给出恰当、正确的建议后，当事人也意识到自己存在的不足，内心也会充满愧疚。最后我还会引导大家对他们进行鼓励，让他们在班会课上互相道歉、和好。

四、自我成长。当学生的情绪都稳定时，我知道这才是我进行说服教育的好时机，我一般会用“榜样教育法”来引导他们，如果是你心目中的榜样，他会怎么做，从而引导学生在以后遇到过激行为时该怎样冷静处理，反思成长。

五、多一点集体活动。集体活动中不仅可以培养同学们的集体主义感，我还会把一些曾经发生过问题的学生安排在一个小组或者结对。这样，大家在活动中齐心聚力，再回看曾经的矛盾时，也是“笑谈”了。

班主任是育人的职业，唯有用心，关注学生心灵的变化，方能斑斓未来。

理性疏导 循循善诱

□六（3）班班主任　刘　兰

从事六年级教学已有两个年头，感触颇深的是，相对于其他年级来说，六年级的学生正处于青春期，自主意识逐渐增强，“不好管”，往往一件小事也会出现偏激行为。

作为班主任，遇到学生产生言语或肢体冲突时，在确认双方都没有受伤后，要给学生们充足的时间去倾诉，站在他们的角度去看问题，不偏袒任何一方。我始终坚信，只有先做到公平公正才能温暖每个学生受伤的心灵。接着我会认真观察他们在表述事情时的微表情，及时捕捉他们的心理变化，做好安抚工作。同时在班级展开调查，尽可能还原整个事情的来龙去脉。接下来我会和大家玩个小游戏，首先将我们置身在刚刚的场景中，彼此做最坏的预设，让两位学生将最严重的后果大胆说出来。接下来进行“时光倒流”，回到当时现场，以一种温和的方式来处理，看看会收到怎样的效果。最后会让双方进行一个选择，“Yes or No”。“No”就将不理智行为继续下去，“Yes”就进行友好握手拥抱。同时利用班队会，在班级进行演说“我是当事人”，让其他学生通过班级发生过的情景，提出问题发表看法。

作为班主任，这件事的处理并未结束，还要根据双方在班级的表现，判定是偶然还是经常，对学生进行有针对性的心理疏导，必要时跟家长及时沟通，更好地掌握每一位学生的心理变化。我们不必总想着去纠正学生的过错，要采取灵活和富有人文关怀的方式，善于使用赏识教育，即便是发生矛盾的两位学生，因为你的一个动作，一个表情，很多事情可能因此改变，甚至能影响他们一生的行为和对待生活的态度。作为班主任，在看好学生的同时，要帮助他们借助自己的长处飞向天空。

“巧借力”让班级管理锦上添花

□一（5）班班主任　杨会镜

一年级是小学阶段的萌芽阶段，学生们对一切都充满了好奇，作为班主任，杨老师既想让他们听话懂事，又想保护他们的懵懂可爱。所以无论有多忙，只要一（5）班有事，她的身影总会在第一时间出现。
开学之初的一个课间，同学们在教室门口兴致勃勃地玩着各种课间游戏，小旭用手尽情地比划着各种手势，时不时机警地做出躲避的动作，嘴中不停地发出各种奇怪的声音，偶尔心满意足地抖抖肩膀，嘿嘿笑起来。突然，小轩跑过来狠狠地捶了小旭两拳，振振有词地说："叫你嘚瑟！"小旭疼得捂住胸口，哇哇大哭起来。杨老师一眼扫到就连忙跑过去抱住小旭，查看他有没有受伤。幸好，小旭没事。杨老师很生气地让"管事王"小轩站到讲台上反思。小轩虽然站到了讲台上，却仍然愤愤地说："我看不惯，就要管他。"让人既生气又觉得好笑。等小轩安静下来，杨老师轻声说："小轩，真高兴你愿意帮助老师管理班级秩序。但你在管理时要分清事情的对错，不能乱管，动手打人更会损伤同学感情。现在你该怎么做呢？"小轩挠挠头，不好意思地走到小旭面前，郑重地鞠了个躬，诚恳地对小旭说："对不起，小旭！"
事后，杨老师觉得必须要好好了解了解小轩，再对症下药。于是杨老师和小轩母亲做了一次面对面的沟通。原来小轩在家里是最小的孩子，大家都宠着他、让着他。小轩看不惯的事情，无论对错，他都要去管。杨老师给小轩母亲支了招，让家长配合教师做好孩子的引路人，教会孩子如何与人交往。不久，小轩改变了很多，还在第二个月的班级竞选中当选了副班长呢。
像小轩这样爱管事的学生还有挺多，为此，杨老师动了很多脑筋，一方面让他们分担班务；一方面正面引导他们遵守一日行为规范，加强自律。同时与家长加强沟通交流，努力搭建家校共育的桥梁，再利用学生的闪光点，进行榜样引导，帮助学生养成好习惯，并积极探索新的教学管理方式，以促进学生健康快乐成长！

肥东县城关小学
班主任如何处理突发事件
□二（4）班班主任　王云霞
对于学生而言，班主任是一位可以亲近的角色，对于学校而言，班主任是一位管理者角色，对于家长而言，班主任是一位沟通者的角色。如何处理班级内的突发事件，关系到一个班级的稳定发展，也反映出班主任的治理能力和艺术。在班主任工作生涯中对一些突发事件的处理深有感触，下面谈谈一些体会。
一天课间，有学生跑到办公室说张剑波眼睛受伤流血了，听到这我心里不安起来，不知道到底伤得怎么样，立刻跑过去。看见孩子用手捂着脸，血止不住地往外流，我吓坏了，立刻查看，发现他右眼眉梢有一道裂口。我的心一下被拎起来了，来不及询问和责怪，立刻安排学生们回教室，然后带着张剑波赶去学校附近的诊所，在路上简单地了解了情况，同时打电话给家长，诊所医生建议要到市医院进行缝合。安抚好家长先带孩子去医院，我赶回学校了解事情经过。参与此事件的学生眼中充满着不安，可想而知他们知道了事情的严重性。我并没有立即训斥他们，让他们说说当时的情况，原来：他俩嬉戏的时候，无意中碰到了张剑波，导致他戴的眼镜框架割伤了自己的眉梢。弄清原委之后，我教育他们后请来两位学生的家长，告知事情的缘由，并且在医药费的赔偿上都达成了共识，把这起事情处理完结。
整个事件中，耐心细致是非常关键的，班主任要深入了解事件的前因后果，并且加以科学地分析，根据问题的性质进行相应的处理，这样面对学生家长才会言之有据，言之有理，晓之以情，从而受到良好的处理效果。只有这样班级的工作才可以做到顺手，班级氛围才会更加和谐。

遵循原则 对症下药
□三（5）班班主任　白　梅
如何处理班级的突发事件，关系到一个班级的稳定发展，如不引起重视，或得不到及时处理，对学生个体和集体都不利。近二十年的班主任生涯中，对突发事件的处理，我做到了解学生情况、分析事情特点、遵循学生心理特征等育人原则，从而选择恰当的方法。
一、客观公正，动之以情。一次，钟龙龙的太爷到学校来找我，说孩子从家里偷偷拿了六百块钱。六百块钱对他们来说，可以够大半个月生活开销了。老人既担心孩子被别人利用，又

害怕他撒谎。得知情况后，我找来学生，开始他矢口否认自己拿钱，然后又说给同学用了。后来我动之以情，晓之以理，他终于认识到自己所犯错误，承认一部分钱买了卡片和小玩具，剩下的钱放在教室桌肚里……随后，我在班上组织了一次相关的主题班会，让钟龙龙谈谈自己的体会，其他学生也都从他身上明白了道理。
二、个别沟通，晓之以理。突发事件大多属于个别现象，不恰当的处理往往会打乱集体正常的秩序。教师要让学生充分认识到自己所犯错误的性质和危害，诱导他们依靠自身的积极因素去克服消极因素，而不是单一的惩罚。
三、热爱学生，以行动人。每个班级都会发生学生生病、呕吐、尿裤子等突发情况，此时，班主任要及时做好初步处理，并关心安慰他们，同时与家长取得联系，既保护学生身体和心理的健康，又拉近了老师与学生、老师与家长之间的感情。
班主任对突发事件处理的能力，最能体现一名教师的师德以及理论修养水平，因为管理不仅需要智慧，更需要那份发自内心的爱。

化干戈为玉帛
□四（2）班班主任　王　艳
突发事件不可避免，处理好可以平息事端，化干戈为玉帛，甚至可能变坏事为好事。反之，极易使矛盾升级，带来无法挽回的不良影响。我认为处理好班级的突发事件一定要做到：及时、冷静、公正。
有一次，王子涵和邓文龙在教室追闹，结果王子涵摔倒了，膝盖磕到地上流血了，他爬起来后满脸泪水，一边摸着腿，一边一瘸一拐地到办公室向我告状，其他学生也起哄，声称自己看见邓文龙推了王子涵一把。面对这个情况，邓文龙满脸通红，眼泪在眼眶中直转，不断大声地为自己辩解。三方我都没有理会，而是先蹲下来仔细看了一下王子涵的膝盖，还好，只是表皮擦破了，我第一时间给伤口清洗消毒，并和他说："我知道膝盖摔痛了，你心里很不舒服。"然后我把邓文龙拉过来当着王子涵的面说："他摔到膝盖了，有点痛，这件事你有没有责任呢？"
邓文龙根本没有听我说什么，而是直接再次明确地申明："我没有推他。"
我说："我知道你没推他，我也相信你，我只是问你有没有责任。"邓文龙想了一下说："有责任。"
我接着问："如果这件事是十分的责任，那你觉得你有几分的责任？"邓文龙："三分。"
我："这三分责任是什么呢？"邓文龙："我不该追得那么紧！"
我："那你要不要承担你这三分的责任呢？"邓文龙点点头，然后低声说："我愿意，但不知道怎么承担。"
我说："没关系，我教你，你一句一句跟着我说就好了。""我追你追得太紧了，让你摔倒了，我不是有意的。看到你的膝盖磕破了，应该很痛，我心里非常过意不去。"说到这儿，王子涵插了一嘴"已经不疼了"。然后我接着教邓文龙说："对不起，我希望你能接受我的道歉。"说完之后，王子涵点头如捣蒜，两个人握手言和，玩得更要好了。
在这次的突发事件中，我紧紧抓住了以下几个原则：1.中立的态度；2.用爱心共情受伤的学生；3.引导有过失的学生意识到自己的责任，但不责怪过失者，更不引起过失者的自责；4.让过失的学生明白需要承担责任的大小；5.承担责任：描述事实+表达自己的歉意+发出道歉。
突发事件并不一定是坏事，应把它看作一个教育的契机，让当事人和全班同学在事件的发生、发展和处理中受到教育，帮助他们提升思想，树立正确的是非观，认识到自己应该怎样做才是最重要的。
本版稿件由江炎魁、吴琼整理