

“智”对学生矛盾

矛盾无处不在，无时不有，同学们朝夕相处，难免会产生一些矛盾。作为班主任，处理学生之间的矛盾是常态化工作，是班主任必学的一门艺术，也是对班主任业务能力和水平的重要考验。在日常管理中，班主任机智应对各种突发事件，用真诚沟通化解学生矛盾，引导学生之间和谐人际交往，方可构建良好的班级氛围。

本期“班主任驿站”，一起去看看以下几位班主任在面对学生产生矛盾时是如何智慧处理的。

砀山县砀城第一小学

作业风波

□五（6）班班主任 翟惠娟

上课了，我像往常一样让学生拿出前一天的作业准备讲评，一只犹犹豫豫的小手闯入了视线。一向文文静静的张馨月小声地说着：“老师，我的作业找不到了。”我心想张馨月虽然成绩不是特别突出，作业却从未偷懒，就及时安慰道：“再仔细找找，实在找不到就和同桌一起共看一份。”随后就开始了作业的讲评。

作业很快讲评完，大家收拾作业本的间隙，张馨月突然大声说：“老师，班长拿了我的作业！”边说边伸手去夺前一排班长拿的作业本，班长也随即囧红了脸。同学们都被突如其来状况惊呆了，要知道，平时的张馨月可是文静的连回答问题都要老师不断地鼓励才能声音大一些，而班长无论成绩、作业、才艺等都很优秀。看着两人反常的行为，我心里明白了几分，随即走到她们身旁，拍了拍肩膀示意她们坐下，并看了看桌子上作业本的字迹，再次确认了答案。“先把这份作业交给老师，下课咱们再确认好吗？”她们点了点头，课堂再继续……

下课了，我将班长先叫到了走廊上，“我觉得这件事一定是有原因的，你想给老师说说嘛？”班长的眼里眼泪在打转，连连说着对不起。原来，昨晚放学时她奶奶突然病倒，她和妈妈一起在医院陪了老人一宿，作业没来得及写，可她作为班长，总怕没面子，也就有了课堂上的一幕。“老师相信张馨月同学知道你的想法后，也会理解你的，你们交流一下好吗？”在得到肯定的答复后，我将张馨月也叫到了走廊上，把时间交给了她们。不一会，她们的小手就牵在了一起，我知道这场“风波”就要平息了。

放学的铃声响起，班长像往常一样走到讲台。可不同的是这一次她的表情有点严肃，十几秒钟没有出声。终于她鼓足了勇气：“翟老师、同学们，我今天犯了一个错误，我不该……在此我真诚地向张馨月同学道歉，保证明天一定把作业补齐交上，也希望同学们引以为戒，不要像我一样犯糊涂。”说完，她长长地舒了一口气，教室里顿时响起热烈的掌声，张馨月同学脸上也露出了微笑。

第二天，看到办公桌上放置的一份工工整整的作业，和再次有说有笑的姐妹俩，我会心地笑了。“作业风波”真正地过去了！

“清官”巧断“家务事”

□五（10）班班主任 郭姗姗

人们常说：清官难断家务事。在学校，一个班级就好比一个“大家庭”，“家庭成员”之间经常会因为一些琐事发生矛盾，班主任就要明察秋毫，巧断家务事，让冲突双方不仅能够化干戈为玉帛，还让学生在冲突解决的过程中获得成长。

案例：一天，一名学生跑过来说小明和小华在操场打起来了，我急忙跑过去，他们俩看到我来了，都住了手。小明先告状：“我没得罪他，他上来就打我！”我盯着他问：“你确定？”小明的目光躲闪着，嗫嚅着：“我又没说什么。”声音小了许多。小华泪水哗哗地流下来：“他骂我妈妈……”委屈地边哭边说。“你们俩都跟我去办公室吧！”到办公室，我安抚了他们，然后对他们说：“你们在这等我一会，我回教室一趟！你们想想各自的问题。”稍许片刻，我回到办公室，小明低着头走到我面前，“老师，我错了！怪我！”“你错了？不是他上来就打的你？！”小华脸红了，“老师，我不该打人！我不对！”“怪我！我不该骂他妈妈！”我拉过两个凳子让他们坐下：“今天你们一看到我去了，立即停手不打了，这让我很欣慰；冷静下来都能认识到自己的错误，这更值得肯定！但是，小明，你说小华的妈妈是清洁工，拣垃圾的就是垃圾！这句话真是太伤人心了！没有清洁工哪来的我们的美好环境和幸福生活？”我停了一下，“小华，你妈妈从事的职业虽然普通但是很光荣，你应该为此感到骄傲！小明说话不文明，是他不对，但是你以后遇到事情也不能冲动……”在这件事的处理过程中，我先让当事双方讲述事情经过，学生在讲述经过时，也会反思自己

的行为。而此时，教师采用了暂时回避的策略，假装去教室了解更多的线索，也从侧面对当事人施加心理压力，为他们开诚布公留下机会。矛盾化解后，再对他们进行教育，让他们学会互相尊重，也让双方都有一次思想和行为上的提升与改变。总之，要解决学生之间的矛盾，班主任要有慧眼、慧心，巧断“家务”。

无意的“青牙印”

□二（27）班班主任 张 伟

一位家长打电话说孩子胳膊上有块淤青，询问得知是课间休息时被同桌咬的。孩子哭诉，因对方是组长“慑于威严”没敢对老师讲，还反映组长经常“欺负”他。家长的话语里带着压抑的愤怒，已认定自己的孩子遭受了“长期的欺凌”，并要求给孩子调开座位。作为班主任该如何妥善处理这个事情？

首先，我对事情有一个基本的判断，真相可能并不像这位家长说的那么复杂和严重。判断的依据是组长的品性是值得信赖的，这是一名班主任平日留心观察、与学生交往交流而拥有的自信。

其次，没有调查就没有发言权。第二天，我先向他们周围的同学了解情况，结果竟没人知道这件事情，接着我分别找当事人谈话。“受伤”的同学胳膊上确实有一块淤青，他说自己并不清楚为什么被咬，并表示以前和同桌没有冲突。“咬人”的组长有点尴尬，说是自己课间俯身捡橡皮时，不小心板凳一滑歪倒在同桌身上，牙齿刮到同桌胳膊上，当时就说了对不起。同时也表示两人没啥矛盾，作为组长，可能是平常在纪律、作业上对他要求严了些。

第三，道歉。组长愿意为这无意的“青牙印”道歉。我把两人喊到教室外举行了“道歉仪式”，仪式后双方都表示不愿调位。

事情到这里圆满解决了吗？显然没有。人在学校“被咬”，没向老师及时反映情况。回到家，大人询问后，为什么会是一番“哭诉”？家长听了就信了，是在一种怎样的心态下，断定自己的孩子受到了欺凌？接下来，我又做了两方面的工作。

一是让“受伤”的同学当同桌一个人三天的组长，三天内在各方面监督他。三天中，他在发现同桌各方面优点的同时也看到了自己的不足，懂得了同桌作为组长对他的帮助。二是与家长沟通事情的前因后果，将事情具体经过告知双方家长，提醒他们关注孩子日常言行。

灵璧县灵城镇东北小学

解惑育人有良方

□五（4）班班主任 张 未

传道授业解惑，执教育人有方。教师的职责不光是传授知识，还要教会学生怎样与他人相处。那么，如何在处理矛盾中解惑育人呢？下面通过一个实例来说明我的解决思路。

小军和小奕经常在一起踢球，形影不离，但今天来到办公室的原因居然是差点打架！通过细细地询问，我得知小奕将小军的衣服撕烂了。小军非常生气，差点和小奕打起来，看到小奕吓哭了，才没有动手，找老师进行调节。于是我做起了审判官和调解员。看着他俩气鼓鼓的表情，我拍着他们的肩膀说：“首先老师要表扬你们，你们没有被冲动控制，而是找老师解决问题。这点你们做得很棒！”听到表扬后，他们没那么激动了。然后我说：“你们愿意共同解决问题吗？”他们点点头。

我继续问：“小奕，为什么要去撕扯他的衣服？”

小奕低着头说：“他以前也经常这样和我玩。”

小军立刻解释：“因为平时他总这样拉扯我的衣服，所以我才……”

我问小军：“你有没有告诉他你不喜欢这种游戏？自己不喜欢的事情一定要说清楚。”

小军说：“我说了，但他不听。”

这时我又问小奕：“是这样的吗？”看到小奕点头，我继续问：“你喜欢和他玩吗？朋友之间应该怎样相处？”

小奕抬头，看着我说：“我想和他一起玩，但是要用他喜欢的方式。”

此时，我补充道：“不是他喜欢的方式，而是你们都可以接受的相处模式。如果他的方式让你感觉到不舒服，你也要表达出来，这样双方的关系才能更平等和谐。”最后兄弟俩解开疑惑，握手言和！

由于习惯和价值观上的差异，学生们发生矛盾在所难免。矛盾的存在并不是负面的，运用科学的方法引导孩子，说不定就是一次良好的教育契机呢？

处理有方 润心无痕

□二（4）班班主任 唐溪溪

班级就是一个小江湖，有时看似风平浪静，实则暗流涌动。借东西不还的，相互起绰号的，拉帮结派的……各种误会和摩擦都此起彼伏。作为班主任如何有效化解学生之间的矛盾，这是我们必须面对的问题，也是值得我们深思的问题。下面，我就结合自身的工作实践谈谈看法。

一、弄清原因，公正处理。化解学生之间的矛盾冲突时，班主任要深入地调查，不能道听途说、捕风捉影，更不能胡乱猜疑，用有色眼光看人，增加学生的厌恶心理，让学生抵触。

二、以人为本，冷静处理。班主任要善待学生之间的冲突，允许矛盾双方自由申述，无论委屈指责都可以说出来。如果是哭诉的，先请他哭完再申述，此时你可以站在一旁认真听，不站任何一方，不发表任何意见。等学生把心里的不满都发泄出来了，这时你就要及时引导，让他们意识到问题出在哪里，此时学生就会心生愧疚感，矛盾也随之缓和。

三、巧用妙招，轻松处理。在化解学生矛盾时，班主任要灵活运用方法，在这里就有一个小妙招。如双方僵持不下，据理力争时，就可以采取同时惩罚法，罚他们两个同时站立在一个小板凳上，不能掉下来，还要站立五分钟。为了不掉下来，双方都要用手拉住彼此才行，在这个过程中，他们团结合作就自然而然地和好了。虽是惩罚，却在过程中一笑泯恩仇，和好如初，轻松化解矛盾。

四、换位思考，耐心处理。教育是一个反复的过程，在教育学生的过程中要有耐心，允许学生犯错，及时疏解学生心理。班主任要牢记一句话：假如我是孩子，假如是我的孩子。在化解矛盾时，班主任要学会换位思考，站在学生的角度理解他们的内心，尊重他们的个性。

五、有始有终，妥善处理。矛盾化解后都会有一些后遗症，这就需要班主任留心观察，及时开导学生，鼓励学生正确对待错误，不能讽刺、挖苦他人，要给学生创设一个互帮互助的健康环境，让学生们快乐成长。

本版稿件由吴琼、李明编辑整理