

【小学班主任理论与实务丛书】
XIAO XUE BAN ZHU REN LI LUN YU SHI WU CONG SHU

BAN ZHU REN YING DUI BAN JI
TU FA SHI JIAN DE JI QIAO

班主任应对班级 突发事件的技巧

丛书主编：任恩刚 张卫苹

本册主编：施树禄



内蒙古大学出版社

【大学班主任理论与实务丛书】
DAXUE BAN ZHU REN LI LUN YU SHI WU CONG SHU

BAN ZHU REN YING DUI BAN JI
TU FA SHI JIAN DE JI QIAO

班主任应对班级 突发事件的技巧

丛书主编：任恩刚 张卫辛

本册主编：施树禄



内蒙古大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

班主任应对班级突发事件的技巧/任恩刚,张卫华主编.——呼和浩特:内蒙古大学出版社,2009.1

(小学班主任理论与实务)

ISBN 978-7-81115-561-7

I. 班… II. ①任…②张… III. 小学—紧急事件—处理
IV. G627.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 007656

书 名:小学班主任理论与实务丛书(1—24 册)

责任编辑:石斌

封面设计:赵松良

出 版:内蒙古大学出版社

呼和浩特大学西路 235 号(010021)

发 行:内蒙古新华书店

印 刷:北京海德伟业印务有限公司

开 本:850×1168/32

印 张:144

字 数:3500 千字

版 期:2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

标准书号:ISBN 978-7-81115-561-7

定 价:449.00 元

导 言

做班级管理工作，都会遇到对突发事件的处理这个问题，从处理突发事件的水平上最容易看出班主任的办事能力、应变机智和思想水平。突发事件看似偶然，实则有其发生的必然性。班级工作中总会不可避免地或多或少地发生突发事件，对于突发事件的处理，更能体现班主任的工作技巧。

一、对班级突发事件的认识

突发事件是指事先难以预料、出现频率较低，但必须迅速作出反应并加以处理的事件，比如学生之间打架、学生意外受伤、课堂发生纠纷等。突发事件一般是由于学生性格异常、感情障碍、人际冲突、不良道德行为等引起。班级组织的突发事件具有以下特点：

第一，发生的突然性。突发事件发生要经过一个从量变到质变的过程。当量的积累和叠加到了一定的度，就会演变为质的变化。由于事出偶然，没有预先的思想准备，也由于它往往是一个发生、发展急剧变化的过程，教师没有充裕的时间仔细思考处理的对策，因而突发事件给人出乎意料的感觉。

第二，事件的冲击性。这类事件一旦发生，往往会给全班学生带来一定的震动，使学生的注意力马上聚焦于事件的发展。

第三，后果的破坏性。这类事件一旦发生，往往会对多数人的

思想产生冲击，带来一些负面影响。

第四，处理的紧迫性。这类事件发生后，要求班主任必须马上作出判断，因势利导，随机应变，防止事态的进一步扩大，使事件的影响得到及时控制。

班级组织的突发事件包括学生之间的矛盾、师生之间的矛盾，有发生在课内、校内的，也有发生在课外和校外的。突发事件发生，如果处理不当，就会产生很多危害：①造成师生、生生之间的严重对立，影响班级组织的凝聚力；②造成班级组织的混乱，影响正确舆论的形成；③损害班集体的形象和声誉，降低班集体的影响力；④造成学生的心理压力。突发事件往往影响很大，处理不好会造成十分严重的后果，对班主任以后的工作十分不利。所以，班主任必须慎重处理突发事件。

二、班级突发事件处理的原则

处理突发事件应遵循一定的原则，这种原则既是班级工作实践经验的总结，也反映处理突发事件时对各种基本矛盾关系的调整与把握的基本规律。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。

（一）教育性原则

这是处理突发事件的首要原则。班主任必须抱着教育的目的和心态对待突发事件，本着教育从严、处理从宽、教育全班的精神，既不能一棒子打死，又不能草率行事。公平、公正地对待学生，用科学的态度深入调查了解，从动因分析到全面评估，这样才能达到惩前毖后的目的。

（二）目的性原则

处理突发事件，目的要明确，既不能仅仅就事论事，敷衍搪塞，

也不可小题大做，无限上纲。班主任面对的是全体学生，应该让受教育的学生本人明确教育帮助的目的，懂得什么是错、什么是对，要达到什么样的目的，从根本上医治学生心灵深处的创伤。

（三）客观性原则

一个班级中的学生有很大差异，同一个学生有优点也有缺点，这就要求我们班主任在处理问题时，要坚持客观性的原则，不能受定势思维的影响，避免因主观随意性而导致处理问题不公，影响学生成长和发展，甚至使其越错越远。

（四）针对性原则

班主任应该在弄清楚事情的性质后再着手解决，用不同的方法解决不同的问题，不能用一种模式。注意事情不同层面的差别和不同个体之间的差异，针对性要强，切不可“眉毛胡子一把抓”、“一刀切”。

（五）启发性原则

学生接受教育不是消极被动的，应该是主观能动的。处理突发事件尤为重要的一条原则就是要随时注意启发学生改正错误的自觉性。班主任在处理问题时不要一听到或一看到就下结论，一定要留有余地，调动学生接受教育的内驱力，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。

（六）有效性原则

教育的关键在“育”，在处理问题时，要注意所采取的方法，既不能简单粗暴，也不能主观武断，更不能烦琐而无实际意义。处理或教育重要的是看效果，采取灵活有效的方式，就会事半功倍。

（七）一致性原则

一致性原则是要求班主任在处理突发事件时，一定要顾及学校、

家庭、社会环境等各方面的因素。各种因素的力量、步调要一致，相互配合，对学生形成连续不断的一致性教育，才能收到良好效果。

（八）可接受原则

处理突发事件不可忽视的一条原则就是看当事双方对处理意见或结果能否心悦诚服地接受，不能强加于人，使处理流于形式。要让受教育的对象从内心深处接受，认识到错误，进而改正。

（九）因材施教原则

受教育的对象在各个方面的情况和素质是不相同的。根据学生身心健康发展的规律进行科学的合理的教育，使每个学生都得到全面的发展，是我国教育的基本要求。处理突发事件要照顾到学生的个性特点和差异，做到因人而异，因材施教。

（十）冷处理原则

冷处理，是对班主任工作而言，即在处理突发事件时不能急于表态和下结论，要弄清楚事件的来龙去脉。太过于草率和盲目，往往会使自己陷于被动。保持冷静、公平、宽容、服务的心态，班主任的工作就会顺利得多。

三、班级突发事件处理的方法

班级突发事件发生的原因是多方面的，出现的形式是五花八门的，班主任处理突发事件方式方法也应该是灵活的。正确处理突发事件是班级教育工作的重要组成部分，它对形成健康的班集体和促进学生的全面发展具有直接而重要的意义。

（一）降温处理法

降温处理法是指班主任暂时采取淡化方式，把突发事件先“搁置”一下或稍作处理，留待以后从容处理的方法。这种方式要求班主任在突发事件发生之后，不要急于作出结论，而是通过充分的调查了解和对事件中的学生进行说服教育，使学生自己对问题本身有

了基本正确认识之后，再作出结论和处理。因为突发事件往往伴随着学生情绪的冲动，如果以强硬的办法进行处理，就会火上浇油，不仅不利于问题的解决，相反会促使矛盾进一步激化。班主任首先是要“降温”，要缓和情绪，缓解矛盾，不要粗暴地把学生推到矛盾的对立面，使他们产生更强烈的抵触情绪。要给学生留点余地，必要时给学生一个下台阶的梯子。当然，班主任也不能不作处理，不能拖到不能再拖时处理。班主任要选择最佳时机，以学生对事件的醒悟和对问题发生的原因、过程、责任等完全弄清时处理为宜。处理过早难免偏颇，拖得太久又会使学生的醒悟淡化。因此班主任一定要抓准时机，从而及时解决矛盾，即帮助经受挫折的学生及时放下包袱，并教育其他学生，促进班集体工作的顺利开展。

（二）变退为进法

即班主任在遇到突发事件且发生“暂时遗忘”时主动巧妙地把问题交给学生思考，自己争取时间来考虑对策，最后再综合大家的意见来得出结论。例如，一位班主任是这样说自己处理学生打破玻璃的突发事件的：

我班程裕同学体育课踢球时一时冲动，用球撞击教室玻璃，玻璃被打得粉碎。怎样解决这一突发事件？是不是停下球赛去处理，立即批评？这时，我变退为进，将这个事件交给学生：“球赛继续，问题课下处理。”下午，我进教室，碎玻璃已被扫净，窗户上也安上了新玻璃。私下问问，是程裕同学认为自己太冲动、鲁莽了，中午自己配上了新玻璃。以退为进，不是不处理，而是充分地相信学生，引导学生自我教育、自我管理，从而达到自我提高的目的。

（三）移花接木法

移花接木法即班主任利用学生身上的某个“闪光点”，根据学生

注意力容易转移的特点，巧妙地把突发事件的处理转移到另一件事情上去。作为班主任，一定要深入了解班里的每位同学的性格特点，尤其要关心那些性格内向、学习成绩并不出色的同学，因为他们最需要老师的关爱。班主任的关爱，将会改变他们的一生。比如：

一位班主任所带的五年级某班，有位女生性格特别内向，学习成绩很差。一天早晨，她给班主任打电话说，她不想上学了，随后就把电话挂了。下班后，班主任和几个班干部去她家，原来她的父亲出车祸丧生了。“多么坚强的孩子啊！为什么不在电话中告诉老师呢？”在她悲伤的日子里，班主任几乎每天都去看她，安慰她、鼓励她，陪她度过了这段最悲伤的日子。

（四）幽默化解法

即班主任对有些突发事件所产生的尴尬局面，采用幽默的办法来化解矛盾。这种方法多用在那些注意力不集中、思想开小差、行为走极端的学生身上。当突发事件发生时，尤其是无意中造成的，班主任可视情况用语言、眼神、手势等作暗示，在幽默中化解，否则只会适得其反。例如：

下午自习课，还不到下课时间，班长带两位同学走出教室，但他们发现班主任就在后面的班级上课，三人立刻弓着腰，轻轻地、慢慢地、一步一步地回到了自己的座位。班主任第二天上课时，模仿他们三人的样子走进了教室，于是大家哄堂大笑，可是他们三人却低下了头。下课后，三位同学主动向班主任认错，班主任只是笑笑而已，并没责怪什么。同样，在另一个班的自习课上，有几个女生闲聊，班主任发现后狠狠地训斥了她们，结果这几位同学不但没有认识到自己的缺点，反而指责老师的态度太粗暴。

目 录

不要迁怒到整个班	1
要对话不要对抗	4
要在心理上给予学生支持	8
不要忽视学生的“面子”	11
要欣赏和表扬学生	15
要对学生作出积极的回应	17
要用宽容对待我们的学生	30
要用细心和智慧解决学生之间的矛盾	39
要用灵活的方法面对学生的恶作剧	43
要冷静面对学生干部辞职问题	46
要去了解孩子	50
要用灵活的方法解决班干部与同学之间的矛盾	52
要重视学生的心理健康	59
不要介入学生间的纠纷	61
要冷静处理师生“对峙”	63
要引导学生走出自负的误区	66
不要扔掉的学生上课玩的东西	74
要以宽容的心对待学生的“出言不逊”	76

要了解小学生之间矛盾产生的原因	78
不要让自己的脸勃然变色	80
要正确对待上课睡觉的学生	83
要理解学生上课忘带书的行为	87
要高度重视学生离家(校)出走问题	89
要注意与家长的沟通方式	95
要正确应对家长提出的“不合理”要求	98
要机智地应对课堂出现的问题	102
不要忌讳学生“揭自己”的短	105
要注意控制自己在课堂上的情绪	108
要有大局意识	111
要善于委婉地劝戒	113
要给学生留下自省的空间	116
要关注智力有缺陷的同学	118
要给孩子应有的尊重	120
要用充满爱的眼神去看学生	123
要重视逆反心理低龄化	130
要相信学生能够自我反省	134
要冷静、科学地应对学生食物中毒事件	137
要懂得学生出现意外事故的应急救治方法	141
要冷静应对地震灾害	156
要为学生未来着想	158
要尊重学生的隐私	161
要善于运用“冷处理”	163
要学会“迂回前进”	164

要给孩子也来激将法	166
要灵活应对学生的“突然发难”	168
要巧用“移花接木”	169
要学会运用幽默	170
关注学生思想的闪光	171
了解学生的生活经验	173
理智面对学生的刁难	175
正确处理学生的恶作剧	177

不要迁怒到整个班

有些班主任在面对突发事件时，因为心情欠佳或情绪失控往往把怒火撒向全班，结果适得其反。

我们先来看几个画面：

画面一：

早上检查家庭作业，班主任发现有好几个学生语文、数学作业都没完成，大怒：“回家怎么做作业的？全都马马虎虎，看看你们这帮学生，到底想不想学习啊？真令人失望！”

画面二：

早晨检查卫生，地上没扫干净，垃圾没倒，班主任大发雷霆：“看看，卫生都没人管，这个班级像什么样！”

画面三：

课间，学生吵吵闹闹，教室里一片混乱，两个同学还在打架。听到学生的报告，班主任进来把讲台一拍：“像什么样子！课间都不要出去玩了，全班罚抄课文！”学生们嘟囔着：“又不是我们的错，干吗罚我们？”不服气，也委屈。

以上几个画面中有你的影子吗？或许这样的画面并不陌生，或许也曾发生在你自己身上。特别是身为班主任的你，听到老师们私

底下抱怨：“教这个班真没劲”、“某某班是差班，没有几个像样的学生”这些令人丧气的话，更让你这个班主任脸上无光，于是就有了一次次的批评、训话。但是，一次次的批评、惩罚，结果怎样呢？作业不做或不认真做的反而越来越多了，班级卫生也是一塌糊涂，纪律呢，更让每一个老师摇头。

班主任往往会因为几个学生的突发错误迁怒于全班同学，把个别问题全面化。迁怒的后果一方面对于个别学生来说，由于批评的面比较广而起不到真正的教育作用；另一方面，让整个集体受到了伤害，使全班学生产生消极的心理。老师或许无意伤害班集体，但不经意间却给学生传递了这种消极的信息，这就会影响全体学生对集体的自我认知，时间长了，必然会形成消极的集体心像。有了这样消极的评价，无形中给班级贴上了“差班”的标签。

政治学家威尔逊和犯罪学家凯琳提出了一个“破窗理论”。这个理论认为，如果有人打坏了一个建筑物的窗户玻璃，而这扇窗户又得不到及时的维修，别人就可能受到某些暗示性的纵容去打坏更多的窗户玻璃。久而久之，这些破窗户就给人造成一种无序的感觉。结果，在这种公众麻木不仁的氛围中，犯罪就会滋生、发展。很多时候，当一样事物完美的时候，大家都会去用心维护它，一旦它出现了残缺，大家就会加速地破坏它，认为反正是坏的东西，再破点也无所谓。同样，在班级管理中也存在着这种现象。如果学生们从班主任的言语中得到信息：我们这个班是差班，管不好了。这种暗示直接影响到学生对班集体的认知，它具有角色行为的导向作用，强化了学生的消极情绪，容易形成破罐子破摔的心理。

心理学里还有一个教师期望效应，相信大家也都知道。美国心理学家罗森塔尔和助手来到一所小学，以赞赏的口吻将一份最有发

展前途学生的名单交给了相关老师，并叮嘱他们一定要保密。几个月后，奇迹出现了，这些学生的成绩有了较大的进步，而且各方面都很优秀。其实，名单上的学生是随机挑选的，只是在这个过程中教师的期待对学生的行为产生了影响。班集体也有其自身的生命，如果你传递的是一个积极的期望，就会促使其向好的方向发展；如果你传递的是一个消极的期望，则会加速其向坏的方向发展。

所以，班主任要切记，当发生了突发事件，在你批评学生的时候，不要一篙子打死一船人，要有针对性。对一些个别问题，应就事件本身进行理性的分析，并指出改进的方法，千万不能迁怒于整个班级。班主任要给予学生积极的期待。在班级管理中，要让班集体意识到自己的社会角色是好的。贴上了这样的标签，学生就会按好的标准去要求自己，约束自己的行为，从而向更好的方向发展。

要对话不要对抗

许多孩子爱跟大人“对着干”，许多教师，尤其是处在更年期的教师也爱跟孩子“较劲”，双方各站一方，把自己的意见强加给对方，只想改变别人，不想改变自己。

作为教师，不要用教师的权威与他们对抗，而要尽量与孩子对话，了解他们，引导他们。

师生对话的方式有很多，而个别谈话是重要而有效的方式之一。我们先来看一位教师是如何与学生进行个别谈话的。

一次上课，发现坐在最后一排的一名男生正在吃方便面，我正视时，他就闭嘴不动；我视线转移，他就大嚼起来。“上课不要吃东西，把精力用到学习上。”我提醒说，很多同学都顺着我的目光看这位男生，而他却左顾右盼；并说：“谁在吃东西？”“就是你！”我说。他却毫无认错地说：“老师，不是我，我没吃，上课怎么能吃东西呢？”到了这种地步，我深知很难收拾，于是给自己一个台阶说：“只有吃的人最清楚。”我继续讲课……

课下我找到这名男生，先从这天他吃什么饭说起，他当时就不好意思地承认他上课吃了方便面，他说他有吃零食的习惯，学不进去，就想吃点。我没有教训他，而是帮助他分析吃零食的坏处，上课吃东西的不良影响等，又从学生要特别注意自身形象谈起，什么

场合要注意什么等等，讲了很多，从他的表情上可以看出，这次谈话式的教育已深入到他的内心了，在以后的课堂上，他一直表现很好。

从此以后，对有小毛病的学生，我都是个别谈话。上课时，发现谁有了小毛病，我就走到谁的面前，两眼注视他，继续正常上课，实际上就是给他一种提醒，直到他把注意力转移到课堂上来，课后再个别谈话，平等地交流和分析其上课不良行为的原因和坏处，并提出改进的方法，可以说每一次这样做的效果都令我很满意。一个班有“毛病”的也就那么几个，有了几次这样的教育后，基本上就能很好地控制上课的局面了，师生之间的感情也融洽多了。

教育是一门艺术，课堂管理也是一门艺术，它需要教师运用“机智”来引导学生，启发学生，使其真正认识缺点，改正缺点。个别谈话就是教育学生常用的方式，而心与心的交流最能打动学生。

个别谈话对环境的选择很重要。对那些顽皮的学生应在安静的地方与其聊天，效果会好得多，因而谈话环境的选择，要根据谈话的内容和谈话对象的个性差异灵活掌握。我们在与学生进行谈话是要注意以下几个问题：

一、谈话要有理有据。要做到语言准确、鲜明，合乎逻辑；要运用恰当的说理方法，观点鲜明，论证有力，所涉事实要有理有据，准确无误，切忌武断；同时也要符合学生的心理特点，这样才便于学生接受。

二、谈话还要注意有趣有序。为营造宽松愉快的气氛，说话尽量幽默诙谐，生动有趣，要避免枯燥、平淡的说教，要化平淡为诙谐，增强语言的幽默感。德国某著名演说家说过：“用幽默的方式说