

# 家校沟通：从问题取向到资源取向

◎ 贵道愿（江苏省苏州外国语学校，苏州 215000）

**摘要：**家校之间的有效沟通，有助于形成强有力的家校共育局面，助推问题的解决。当前，家校沟通中常见的是问题取向的沟通方式，这种沟通方式聚焦问题，让家校双方都感到焦虑和无力，看不到解决问题的希望。基于“资源取向”的教育观，提出家校有效沟通的四步骤：建立同盟关系，明确目标，解决问题，跟踪目标。实践表明，此种沟通方式更适应新时代学生和家长的特征，更有利于形成家校开放接纳、合作共赢的局面。

**关键词：**家校沟通；问题取向；资源取向；合作共赢；开放接纳

**中图分类号：**G44 **文献标识码：**B **文章编号：**1671-2684(2024)09-0076-03

## 一、家校之间有效沟通的重要性

班主任工作繁琐，包括方方面面，其中与家长沟通（电话访谈和面谈）便是班级工作中的重要一环。学生问题的解决离不开班主任与家长的沟通交流，有效的家校沟通有助于快速解决问题，这也是衡量班主任教育管理能力的方面。家校沟通的有效性可从以下两方面去评估。

1. 双方能建立合作关系。班主任与家长沟通时，家长没有抵抗情绪，并愿意和班主任一起想办法解决问题。

2. 目标达成，问题得到解决。约谈之前，班主任通常会制定会谈目标，会谈结束后，要评估目标是否达成。

很多时候，家长表示在与班主任对话的过程中受益匪浅，也表示出非常配合和愿意改变的态度。可是，家长回到家不见行动，学生问题依旧甚至加剧，没有任何实质性的改变。这样的沟通是无效的。

无效的家校沟通是如何造成的呢？这与问题取向的沟通方式有关。

## 二、问题取向的家校沟通方式及弊端

问题取向的沟通是以问题为导向，以解决问题为目标的工作方式。通常，班主任在与家长的沟通中更多是反映问题。因人的注意力有限，聚焦在问题上就容易忽视优点，难以跳出当前局面看到更多的信息。同时，家长听到的都是学生的问题，

很容易引起防卫心理，护短或者对孩子的现状感到无力。这样的沟通方式下，家长相对被动，合作意愿低，还容易激发家长与孩子、家长与班主任之间的矛盾。具体来说，问题取向的沟通方式存在以下弊端。

### （一）重行为问题的表象，轻行为背后信念的解释

冰山理论认为，一个人的问题只有一部分露出水面，就是我们看到的行为，而问题的大部分隐藏在水面之下，在这下面有他的感受、期待、认知、动机和需求。这一部分是非常重要的，如果不用心去了解是看不到的。看不到水平面下的部分，就不利于问题的解决。下面，我们通过一段对话来看看问题取向沟通方式的效果。

班主任：XX家长，今天请您来是因为您孩子屡次没有完成作业的问题。

家长：嗯，我们每天都在叮嘱他写作业。

班主任：他这是第三次了，你们一定要想办法让他每天完成作业。

家长：我们晚上比较忙，下班也比较晚……我们会嘱咐他，可他老是磨磨蹭蹭的。

班主任：我希望你们回家要多教育孩子。

家长：好的。

在这段对话中，不管是家长还是班主任，都紧紧盯着孩子不写作业的种种行为表现——多次不交作业，磨蹭、拖拉。那孩子没有完成作业背后的信

念是什么？可能是他想通过不写作业来求得关注，也有可能父母的控制太强以此寻求自由，抑或学习存在困难，想自暴自弃。如果班主任对深层的原因多些了解，就能多些思路去解决问题。

### （二）重传递焦虑，轻灌注希望

例如，一个学生表现出的问题是上课睡觉、不听课、成绩一塌糊涂、周末回家沉迷手机、亲子关系不畅等。如果班主任采取问题取向的沟通，可能会先以手机管理为切入点，得出这样的结论：父母管教不严，给孩子买手机，买了手机又没有好好管理，任由孩子使用，结果导致孩子沉迷手机，影响睡眠，影响学业，加上父母管教方式不一致，爸爸专制型，妈妈溺爱型，最终一步步把孩子毁掉。这样的沟通会让家长感觉到孩子有问题、自己也有问题，似乎找到了问题的症结，可是家长和班主任都感到焦虑和无力，看不到问题解决希望（见图1）。

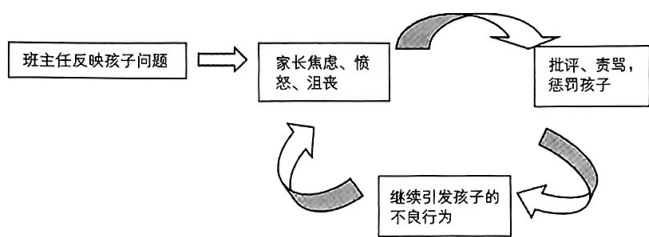


图1 问题取向沟通方式下的焦虑传递链

### （三）重教师主导，轻家长思考

家校沟通后，家长常常这样跟班主任反馈：“我按照您的方法把臭小子好好教训了一顿，臭小子现在服服帖帖的。相信他下次再也不敢闯祸了。”这样的反馈很粗糙、泛泛，不够具体，家长的做法大多数时候是无效的，学生可能第二天还会“闯祸”。

为什么家长会有这样的反馈？是因为家校沟通过程中班主任一直处于主导地位，信息大部分是从班主任流向家长，家长被动接收。这样的沟通是单向的，班主任有着明确的目的——反映学生的不良行为，要求家长配合管制，而家长为了表示对班主任的尊重，以班主任的目的为目的，抑或以替孩子挨批评为目的，没有深入去思考应该用什么办法，哪些办法是管用的，哪些办法是无效的，然后该如何改进，等等。

## 三、资源取向的家校沟通方式及步骤

资源取向的家庭治疗理念认为，要解决个体的心理问题不能仅从治疗个体着手，应该以家庭系统为对象，改变家庭沟通方式、认知特点和人际关系等，鼓励家庭成员从问题中找寻资源，学会主动解决问题，建立积极、健康的家庭生活新模式。将该理念应用于家校沟通中，具体包括三层含义：

第一，资源取向并不是不关注问题，而是关注问题的方式发生了变化：不过多关注问题的成因，把目光投向解决问题的资源。

第二，资源取向体现了家校合作的一种态度，即更多关注孩子成长中的保护性因素，例如过去有哪些成功经验，现在有哪些小进步，未来可以如何发展得更好，等等。

第三，资源取向揭示了家校合作的新方向，即更多地关注家校合作中的优势力量，让孩子走向更美好的未来。

具体来说，资源取向的沟通方式包括以下四个步骤。

#### （一）建立同盟关系

不管出于什么内容的沟通，家长和班主任的目的是一致的，即让学生获得进步和成长。也许，这名学生曾屡次冒犯班主任，约谈家长的时候，班主任很想在家长面前数落学生的种种不是，迫切希望家长狠狠管教学生。可是在沟通的时候还是需要忍住，因为这样的做法无助于问题的解决，反而会引发家长的抵触情绪。

那么，班主任如何说才能使家长客观看待学生的问题并愿意配合班主任解决问题呢？资源取向的视角建议我们可以依靠“真诚和同理心”来赢得合作关系，班主任可以这么说：“XX家长，小李同学作业多次不交的情况一直没有改善，中间也多次跟你们沟通，我们也想了不少的办法，但似乎帮助不大。今天再次把你们邀请过来，我猜你们现在心里肯定是七上八下的，所以我需要说明一下，一会儿我会说到孩子的近况，有好的也有不好的，当说到不好的地方时，可能会让你们听起来有些难受、生气，你们需要有心理准备；同时也请你们放心，我今天请你们来的目的不是告状，而是我们一起再想

想办法,看看如何更好地帮助孩子。你们觉得可以吗?”如此,运用同理心卸掉家长心中的压力,让家长感受到理解,信任的关系就很容易建立起来,也更利于下一步的工作开展。

## (二) 明确目标

大多数情况下的家校对话,班主任想向家长反映的问题很多,但因为双方的时间有限,问题太多,结果就是草草了事,问题不会真正得到解决。因此,每次谈话可以聚焦于两至三个问题,问题可以由班主任自己决定,也可以让家长选择,例如,“xx家长,我今天想跟您聊聊孩子数学成绩退步的事情。”“XX家长,孩子最近数学成绩退步很厉害,还有她跟同学的关系也处得不是很好,听她说在家也不怎么跟你们说话,今天想就这三个方面跟你们聊聊。”

谈话的方向有了,还需要进一步细化想要达成的目标,可借助焦点解决中的刻度问句和前馈问句来确立目标。例如刻度问句:“我想知道你们期待孩子的数学分数是多少?”刻度问句的优点是直观、可量化,有助于制定下一步的规划。又如前馈提问:“假如孩子跟同学的关系变好了,你们觉得那时她有哪些变化,有哪些不同呢?”前馈提问是一种未来取向的提问,班主任可引导家长对变化的内容做清晰、具体、可操作性的描述。通过以上方式,让家长对谈话的内容有清晰的目标,才有助于下一步的行动。

## (三) 解决问题

在解决问题、寻找对策的沟通阶段,家长通常习惯于寻求班主任的建议,希望班主任告诉自己该怎么做,这样的沟通缺乏家长的主动思考与反思。资源取向视角的沟通在解决问题阶段特别关注以下三个点。

1. 关注例外。例如,“孩子在哪些情况下少玩或不玩手机?”“孩子通常是在什么时候愿意跟你们沟通?”“那时候你们做了什么?”例外提问能让家长在问题中看到希望。

2. 挖掘之前的成功经验。例如,“你们之前用过哪些办法?这些办法对孩子有帮助吗?”“如果有帮助,你们下次在什么样的情况下会继续使用?”通过对过去办法的评估,来确定家长的办法

是否有效及需要改进的地方,这样做一方面,能让家长看到自己的成功资源;另一方面,促使家长对无效办法进行反思。

3. 系统支持。例如,“为了使孩子不沉迷手机,您觉得哪些人可以一起来承担责任?”“妈妈觉得自己可以做什么?爸爸觉得自己可以做什么?”“你们需要老师提供怎样的帮助?”在以往的观念中,孩子出现问题就是孩子的责任,是孩子需要改正和改变,大人会对孩子进行指责、批评和建议,这样就容易让孩子失去信心。资源取向视角的问题解决方式则倡导团结一切可以团结的力量,家校共同承担责任,助推问题解决。

## (四) 跟踪目标

在结束谈话时,为了避免家长在谈话时满腔热血、回到家一切如常,班主任可以利用赞扬、鼓励和问话反馈来巩固家长的行动。例如,班主任可以说:“今天,我们一起把之前的办法进行了梳理,也找到了一些新的办法,我想请两位分别说说你们今天的收获和回去后打算怎么做。”这样的提问能再次帮助家长理清思路,也可以更清楚地了解家长的行动力。还可以这么说:“我想知道你们回到家打算什么时候开始使用我们今天谈论的这些办法?”“今天的这些办法我们两周后同样的时间再来复盘,你们觉得可以吗?”或者“你们觉得我怎样才能知道你们的工作是有效的?”用带有时间节点的提问促使家长走出舒适区,着手行动。

综上,资源取向的家校沟通方式不再以学生的问题为惧,而是着重发掘问题中的资源,赋能家长,让家长有解决问题的信心,看到更多的希望。从实践效果来看,资源取向的家庭治疗理念更适应新时代学生和家长的特点,更有利于形成家校开放接纳、合作共赢的局面。

## 参考文献

- [1]赵旭东,宣煦.“资源取向”家庭治疗的操作技术[J].中国临床心理学杂志[J].1999(2):120-121.
- [2]杭伟华,谢伟.家校合作:从问题取向到资源取向——以浙江省长兴中学为例[J].中小学心理健康教育,2020(6):64-66.