



董健，江苏省南京市雨花台区中学教师发展处副主任，中学正高级教师，江苏省教学名师，南京市第二批“宁教名家”培养对象，获得“南京市雨花台区德育先进个人”“南京市优秀班集体负责人”等多项荣誉称号。

从教28年，做班主任28年，每天用心陪伴学生；他关注学生的心理健康，自学心理学，以便科学地做好学生的心理辅导工作；他坚持撰写教育教学论文，40多篇论文发表于省级重点刊物，不断提升自己的教育反思力。

多年来他一直坚持“每日一聊”，每天中午至少与一位学生交流谈话，了解学生的内心感受和想法；坚持“每月一书”，每月在家长群中与家长分享自己的阅读感悟，与家长共同探讨走进孩子内心的方法；坚持“每年一讲”，每学年至少一次在学校班主任会上介绍自己与学生沟通交流的方法和技巧。他用勤勉、负责、真诚、敬业，为学生做好榜样，多次被评为“学生最喜欢的老师”，他所带的班级获得“南京市优秀班集体”的称号。

“教育的本质是点燃、鼓舞和唤醒。一万次的灌输，不如一次真正的唤醒。”多年来，他一直把这句作为自己的教育格言，他说：“我的职业期待就是能多唤醒一名学生，多帮助一位家长，做良师，更做益友。”

营造沟通氛围，开启“双核”对话

——例说班主任与家长有效沟通的技巧

◎董健

摘要：文章讨论了家校沟通中既要关注谈话内容，更关注谈话氛围的“双核”对话。通过案例分析阐述了共情式倾听、对比说明和创设共同目标在营造谈话氛围中的重要性。强调了在沟通中需始终保持对家长的尊重，并在发现家长情绪异常时及时调整谈话氛围，以实现有效的家校沟通。

关键词：双核对话；共情式倾听；对比说明；共同目的

班主任在与家长沟通过程中，通常更多关注的是“说什么”，即谈话的内容。我们认为只要内容正确，家长就一定会接受。但事实上，当谈话氛围出现问题时，你说什么已经不重要，因为对方已经开始抵触或抗拒。而在这种情况下，你说得越多，效果可能越差。

家长来到学校，坐到班主任办公桌前，无论是主动还是被动，都极有可能是一次很艰难的沟通。如

果家长是主动来的，多是孩子在学校被同学欺侮了或被老师批评和处罚了，心中难免会有些不满或怨气；如果是被老师找来的，多是孩子犯了错误，或考试成绩太差，这时家长心中可能充满懊恼和焦虑。班主任如果不能敏锐地察觉家长的情绪，只关注谈话内容，忽略谈话的氛围，沟通很可能会陷入困境。

“双核”对话源于美国沟通、演讲专家科里·帕特森和约瑟夫·

格雷尼合著的《关键对话：如何高效能沟通》一书。书中谈到，当我们与对方沟通时，我们的脑袋中应该有两个核，就像双核手机一样，一个核负责处理游戏，一个核负责打电话，我们脑袋里两个核，一个核要负责处理谈话的内容，一个核要负责处理谈话的氛围。

哪一个“核”更重要？或者说哪一个核优先？

答案是处理氛围的那个“核”



要优先得多。

当你能够发现谈话的气氛好像不太对,对方好像现在有点紧张或抗拒时,你应该要把谈话的内容那个核先停掉,用谈话氛围的这个核来恢复气氛。在气氛恢复之后,我们再继续谈内容,这才是有效进行对话的方法。

在此,结合我自己与家长三次有效的沟通案例来谈一谈如何营造良好的沟通氛围,开启“双核”对话。

一、共情式倾听创设安全的

谈话氛围

安全氛围,指的是可以畅所欲言,没有批评、指责、评判的氛围。如果,在对话氛围不够安全,对话者会有抵触情绪,甚至愤怒失控。

小月是我们班的班长,工作积极负责,为人热情大方,是一个很开朗的同学。但是她却无缘无故地遭到隔壁班小宁的网暴了,起因是小宁喜欢我们班的劳动委员小旗,想和小旗谈恋爱,但是小旗并不喜欢小宁,也不想的高中谈恋爱。因为小月是班长,平时和劳动委员小旗就有了一些工作上的接触,交流就多了些。小宁得知后就认为是小月夺走了她的真爱,在学校贴吧上发帖,造谣辱骂小月,此事在高一、二年级同学间迅速传播,给小月造成了非常大的心理伤害。经过年级调查核实,确实是小宁惹是生非,因此学校要求小宁立即删贴吧中帖子,并给她记过处分,教育本人,也还小月的清白。

第二天,小月妈妈气冲冲地来到我办公室,坚持要求学校召开师生大会公开处分小宁,并要求小宁在学校贴吧上发帖,给小月公开道歉。

我首先告诉小月妈妈我们的处

理,并用了征询意见的口吻,说:

“小月妈妈,经过我们的调查小月确实是无辜的,学校经过研究决定给予小宁记过处分,并记入学籍档案,同时我们会让小宁删除学校贴吧中的帖子并当面给小月道歉,你看行吗?”“不行,肯定不行,你知道我们家小月受了多少委屈吗?我看你们这就是偏袒小宁,必须召开学生大会,公开处分她,必须在网上道歉,如果不行,那我就去教育局告,去教育厅告……”小月的妈妈越说越激烈,脸色也越来越难看。

处分小宁是应该的,但是这种公开审判式的处理是需要谨慎使用的。至于发帖道歉,我害怕会让本来快要平息的事情再次掀起波澜,引起事情的持续发酵。我很想把这个道理讲给小月妈妈听,但是她太激动了,这时说什么她都是很难接受的。确实,在小月的身心受到伤害的时候,身为母亲不能不激动。如果一味地解释、否定,只会让她感觉到自己与孩子被批评、评判。

这时首先得和她共情,理解她的感受,用共情式倾听来创设安全的谈话氛围。

我没有打断她的抱怨,而是让她一直痛快地说出自己心中的怨言,并且以“你说的对”“是的,小宁确实非常过分”“嗯,我理解你的心理”来回应她的愤怒,当她觉得自己的心情能被人理解时,她很快怒气就消除了一大半。

“小月妈妈,我非常能理解你的心情,你先喝口水,平复一下心情,小月现在在家里怎么样?”“这两天孩子在家就是哭,也不吃饭,把自己关在房间里,我真怕孩子想不开……”小月妈妈说着流下泪水。

我赶紧给她递上纸巾:“是啊,我也是父亲,我也有女儿,我完全能体会你此刻的心情,小月这个孩

子是我的班长,做事勤快,又懂礼貌,我非常喜欢,她现在这样我也很难过。”

小月妈妈听我这样一说,心情平复了很多,也不再那么激动。

“小月妈妈,召开全校大会公开处理小宁也不是可以,但是你有没有想过,这样会让更多的学生了解这件事,让小月在更大范围受到伤害。还有小宁在网上辱骂小月,我也觉得她应该在网上公开道歉,恢复小月的名声,但是你有没有想过网络传播的特点,网友的特点呀?你觉得这些上网的同学真的关心事情的真相和对错吗?小月的事已经过去了快一周了,在校园贴吧上的热度已经降下来了,如果这时小宁在网上再发帖公开道歉,热度必然会再上来,不明真相的吃瓜群众一定还会去把前面的帖子扒上来,这样小月被辱骂的帖子会再度热起来,这不是对小月的二次伤害吗?我们这样做都是为小月考虑的……”

第二天,小月妈妈把小月送來上学,也接受了学校对小宁的处理决定。

回想这次在与小月妈妈沟通过程中,做得比较好的一点就是在她情绪激动的时候,能够做到共情





式的倾听，站到她的角度去理解对方的心情，探求她内心的需求，给予她充分的尊重和帮助，与她建立良好的关系。当氛围恰当时，再讲道理，沟通才能真正有效。

二、道歉、对比说明等缓解

紧张的谈话氛围

沟通是双方分享信息、思想和情感的过程，但由于双方所处的立场不同，这种分享过程很可能会产生偏差。一旦对方误解了你的目的或意图时，很可能产生强烈的反弹，甚至爆发激烈的情绪。这时，我们需要用真诚的道歉和对比说明来消除双方的分歧，缓解紧张的谈话氛围，重启谈话。

小辰、小忠和小果是我们班三个非常难管的学生，最让我受不了的是他们总是以拉肚子、腿疼、脚受伤为理由不参加跑操，却经常在午休和自习课偷偷跑到操场踢球。我也曾多次提醒、教育他们，可是效果甚微，在班里影响很坏，所以我很想把他们家长找来，一则让他们家长了解孩子在学校表现，二则让他们意识到问题的严重性，三则借助家长的力量，好好“治”他们

一下。

一天午休，天气非常炎热，我到教室检查午休，发现三个孩子又不在，我就估计他们又去操场踢球了。我站在五楼一看，偌大的操场上只他们三个人在踢球，气温38度，炎炎烈日，三个人踢得热火朝天。我非常生气，立刻给三位家长打电话，把他们请到学校来，一起教育这三个“熊孩子”。

小果和小忠的家长很配合，很快就到学校，对孩子进行了批评教育，孩子也认识到了自己的错误，写了检讨做了保证。

小辰爸爸是最后到学校，一进办公室就说：“孩子说了下午第一节是体育课，是老师你允许他们提前到操场踢球的。”我还没来得及开口，他又说：“老师，孩子又没有犯什么大错误，就是踢踢球嘛，回家我教育他。我也不是不想处理孩子，孩子很重要，但是我们也得赚钱吧，我这忙得要死……”一番话，软中带硬，觉得我对他家孩子的处理有小题大做，很明显一肚子怨气。

听小辰爸爸这样一说，我马上意识到谈话氛围有问题，肯定是在

他来之前和小辰沟通过了，小辰和他说了些什么让他觉得我是故意针对他的话。再加上我打电话给他的时候很生气，语气和态度都不是很好，可能让他觉得很没有面子。我想如果这个误会不消除，沟通就可能变成吵架了。

“小辰爸爸，首先向您道个歉，刚看到孩子不在教室午休，我很生气，所以给你打电话时，有点心急，语气和态度都不好，我向您真诚地向您道个歉。”

“哦，没什么老师，你也是为孩子好……还有我刚才的态度也不好……”当我向他道歉时，他的态度也变了。

“孩子在38度的高温下踢球，我也怕孩子中暑，类似的事情也提醒过他，他不太愿意听，把你请来就想让小辰意识到问题的严重性，让他下次不要再这样随意，希望你能理解我的心情。”我将原因进行了说明。

听我这么一说，他的火气就消得差不多了。

“请你到学校来不是要故意为难你，也不是针对小辰，更不是想借机惩罚小辰，他多次违反班级纪律，我也不想一点事情就找家长，所以，也确实是想借这个机会，一起来和小辰谈谈。”

“嗯，是的，老师这个孩子就是不省心，在家里也是……”小辰爸爸叹口气说。当他开始认同我的话时就说明我们的误会消除了，这样再谈如教育小辰的问题就容易得多了。

道歉不是一种手段，一定要是发自内心的，真诚的道歉。我们做班主任时间久了，在教育孩子上会有一种莫名的优越感，会不自觉地用居高临下的态度对家长讲话，甚至把对学生的怒气发泄到家长的身





上,缺少对家长的尊重。当谈话氛围紧张时,我们做老师的一定要想一想自己的情绪和态度是不是有问题,如果真的有,即时的道歉并不是什么丢面子的事,而是我们对家长尊重的表现,也是我们人格魅力的表现。

对比说明法是在沟通中出现误会或矛盾时常用的一种方法,其结构包括以下两部分:“否定+肯定”,即先打消对方认为你不尊重他们或惩罚他们的误解想法,然后确认你对他们的尊重,明确说出你的真实目的。但是这里有一个前提就是当对方因误解你而生气、愤怒时候,你千万不要生气,不要被情绪裹挟,因为当你有情绪的时候,你会急于解决问题或把责任推给对方,这只能让矛盾激化,冲突升级。对比说明,一定要牢记谈话目的是解决问题,而不是争对错和分高低。

三、创造共同目标重建舒畅的谈话氛围

我们会发现在家校沟通中,有时并没有激烈的对抗,可能就是因双方各执一词而让沟通陷入停滞。这时,我们要暂停充满争议的对话内容,关注对方的真正目的和核心诉求是什么,然后努力创建共同目标,重建舒畅的谈话氛围,让沟通进入下一个阶段。

新学期选科分班刚结束,第二天早上,年级主任就打电话让我到年级会议室。我进去一看,坐了近百位家长,都是我原来的学生,现分到了9班。通过家长与年级主任的你一言我一语的争论,我明白了事件的原委。9班家长们觉得我带的8班大多都是原来的老师,自己的孩子更熟悉,希望把自己的孩子也放在8班,或者把8班的部分老师调剂到9班。年级领导的意见是班级已经

分好,学生都进了新的班级,这种调剂根本就是不可能的。

这样家长和年级领导各执一词,争执不下。这样的谈话再持续2个小时也不会有实质性进展,因为双方都在自说自话,讲话声音也越来越大,沟通氛围越来越差。这时需要的是停止对争议内容的吵架,就对方的真正目的,努力创设共同目标,重建舒畅的谈话氛围。

我站起来说:“各位家长,听我说几句话:大家希望孩子能进我的班级,是对我的信任,我非常感谢大家。大家今天坐着这儿是希望解决孩子分班后适应新班级的课题,而不是各说各话,争一个你对我错,是吧?其实,我们学校和家长们的目的是相同的,那就是解决孩子在进入新班级的心理不适应问题。9班的老师们很负责,都和我详细了解了孩子们的情况。孩子和新老师没有接触,不了解新老师,有些抵触,加上对原来老师有些留恋,这都是可以理解的。我们当务之急是解决孩子的心理问题。我知道各位在做孩子工作方面有些困难,这样吧,把任务交给我们,你们看可以吗?我们保证在明天学生进班级之后,把这十几个孩子找过来,一定把他们的思想工作做通,绝不会影响孩子们上课,也不会让这个事情再影响大家的工作和生活,你们看可以吗?具体方法我们可以商讨……”

就这样,家长们一一讲述了自己孩子的情况,以备我们后期的工作。后来的实践证明孩子的工作比家长工作好做得多,把他们的误解消除了,孩子们都很快地适应了新的班级,家长的问题也就自然地解决了。

人在争吵时,特别容易激动,也特别会被情绪裹挟,而忘记自己的真正诉求,最后演变成一定要

吵赢对方,要对方屈服。这时,作为老师的我们一定先冷静下来,认真倾听对方的说话,要探寻对方情绪背后的核心诉求。就像这里的家长们,表现上是要调换班级或老师,其实他们真正的诉求是要被尊重,被平等对待。发现这个核心诉求,然后努力去建立共同目标,重建舒畅的谈话氛围,沟通才能顺利进行。

共情式倾听、道歉、对比说明、创设共同目的,这是创造安全谈话氛围的重要方法,但这里还有一个前提,那就是时刻保持尊重和不被情绪裹挟。

尊重这个东西就像空气一样,它有的时候你没有感觉,但只要它不在,你立刻就能感觉得到。如果我们发现家长情绪不佳,我们就应该反思一下是不是我们说的话不够尊重。就像小辰爸爸生气,可能就是因为我开始的情绪表达,显得态度不好,让他认为我不够尊重他;就像家长们不接受年级的安排,就是因为他们觉得自己提出要求没有得到满足,自己没有得到应有的尊重。当然如果你控制不住自己的情绪,肯定就谈不上对对方的尊重,更不用说共情、道歉、对比说明和看到对方的核心诉求了。

因此,我们在与家校沟通时,要特别注意察觉对方的情绪,一旦对方情绪异常,应该立即运用尊重、共情、道歉、对比说明、创设共同目的等方法,来营造、缓和、恢复安全、轻松和舒畅的谈话氛围,从“氛围核”,走向“内容核”,实现有效的家校沟通。

(作者单位:江苏省南京市雨花台区中学高中部)

(编辑:王 皓)