

幼儿教育：四大步骤破解幼儿特殊事件教师资格考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/543/2021_2022__E5_B9_BC_E5_84_BF_E6_95_99_E8_c38_543714.htm

所谓幼儿特殊事件，指的是发生在幼儿园令教师感到棘手的事件。幼儿教师时常会碰到幼儿之间、家长之间或家长与教师之间令人棘手的事情，笔者自如地运用四大步骤，解决了一个又一个特殊事件。

一、聆听 聆听，顾名思义是用心听取，聆听者的态度必须是忘我的(放下自身的情绪和干扰)、专心的(专注于对方，不分心)、求知的(接收对方传递的信息)、开放的(不因自身的价值取向差异而排斥)。在交流过程中，“中立”的心态非常重要，要避免边听边批判、否定对方，避免选择自己喜欢的去听，避免心不在焉。要及时反映自己听的状态和对方说的状态，引出背后一些有价值、但可能被忽视的东西。

源源和奇奇喜欢在一起玩耍，但经常玩不到几分钟就会争吵甚至打架。有一天，奇奇把源源的耳朵咬破了，源源爸爸来接孩子时对老师大发雷霆：“我儿子已多次被那臭小子欺负了，看这耳朵都快咬掉了，我要把那小混蛋赶出班级。”并转身对儿子说：“儿子，以后他再欺负你，你就给我狠狠地还手。”甲老师听后上前劝源源爸爸说：“小孩子之间的事情，大人不要插手，交给我们老师来处理。”家长没等甲老师把话说完便火冒三丈：“你们有本事处理吗?这么多次了我儿子还不是照样被欺负，我忍了多少次了，这次不用你们管了。”乙老师听后不语。丙老师把源源抱到一旁，边帮源源擦药边轻声说：“还疼吗?以后有谁欺负你，你马上告诉老师，老师一定帮助你。”丙老师把源源爸爸请到办公室，倒了杯水给家

长，家长仍然发泄着心头的怒火：“我儿子就是心太善，不是头被敲就是脸被抓破。你看他的耳朵都快被咬掉了。他的家长不管，那我就不客气了……”丙老师待家长情绪缓和一些后说：“我的心情和您一样，也想立刻找奇奇的家长……”

渐渐地，源源爸爸激动的情绪逐渐平静了下来。丙老师让源源爸爸逐渐平静的主要原因是她在不断表示理解对方的心情和做法，所以，聆听是四大步骤的基础，如果运用得当便可继续下一步骤。

二、发问 发问是为了更有效地聆听，根据特殊事件向当事人启发性地提出问题，避免批判性地提问。问题要简洁，要和事件相关联，并留意对方的反应，聆听对方的回应，慎用“为什么”的问题，要将“为什么”转化为“什么原因”。如上述例子，源源爸爸的情绪平稳后，对丙老师产生了一定的信任感，此时再向家长进行发问，家长才有可能听进去并作出回答。

教师：您怎样看待奇奇这个孩子？
家长：我觉得很没有家教，我一定要联合其他家长把他赶出班级。
教师：您认为把奇奇赶出班级，以后就不会再有其他孩子欺负源源吗？
家长：我不知道，但是只有这样我才解恨。
教师：奇奇因您被赶出班级后，其他家长会怎么看您？
家长：我不管别人怎么看我。
教师：您是否想过，奇奇出于什么原因总是要打源源呢？
家长：我儿子心善，好欺负。
教师：那您怎样看待其他孩子？
家长：大部分孩子都很善良。
教师：我很欣赏您能看到孩子们的闪光点，您那么爱孩子也说明您很有责任感。那您有没有思考过，出于什么原因奇奇总是打源源呢？
家长：我儿子也是比较多动，也常惹人。
教师：对于儿子动手招惹别人的习惯，您用过哪些方法进行教育？
家长：我每天送他上幼儿园时都在提醒他。
教师：非常肯定地说

您是一位负责任的好爸爸，您认为可以呵护儿子到什么时候？
家长：我也知道，他长得越大我越无法保护他。教师：那您还认为赶走了奇奇，儿子就太平无事了吗？
家长：我也知道，这不能解决根本问题，但是我的确很恼火。教师：您觉得儿子与同伴间最缺乏的是什么？
家长：我儿子也是独生子，缺乏与人交往的方法。教师：好了，您现在已经了解了一些情况，您打算怎么做？
家长：约奇奇家长面谈一次，要求奇奇赔礼道歉。教师：通过谈话，您想产生什么样的效果？
家长：让奇奇家长重视儿子的攻击行为，我也会教儿子一些正当的交往方法。教师：好了，感觉一下您现在的心情怎样？
家长：好多了，对不起，让您见笑了。不难看出，丙老师是有意识地通过发问来收集有关事件的信息和资料。整个发问过程，丙老师始终站在一个比较中立的位置，避免引起与源源爸爸的争辩，有目的地把源源爸爸带到有利于解决事件的方向。因此，发问这一步骤是解决事件的催化剂。

三、区分

区分是协助对方提高对自身的了解，清楚自身的位置，开拓对方的信念范围，支持对方迁善心态。区分与发问是相辅相成、相互交织的。如上述例子，丙老师在发问时要帮助源源爸爸区分：您能呵护孩子一时，但能保护孩子的一生吗；赶走了奇奇，源源就不会被欺负了吗，等等。同时，让源源爸爸看到儿子喜欢招惹别人就是一个不良习惯，从而引导家长应有意识地帮助孩子改掉这个不良习惯。

四、回应

回应是缘于自己的体验，让对方看到盲点，清晰自己目前的位置，认识需要学习以及改善的地方。尽量用回应语言“我欣赏您的是……”“我建议您下一次更多的是……”如源源爸爸在这件事情的处理上表现出自私、粗暴的一面，丙老师可以直言回应：

您大声在班级里训斥奇奇破坏了您在孩子心目中原本高大的形象……最后，要引导源源爸爸表态：您现在已经了解一些情况，您打算怎么做？以上事件是个真实的例子。事发周末，源源一家受奇奇一家的邀请在外吃饭，教师的加入打破了尴尬的场面。双方家长彼此道歉，奇奇还给源源送了个小玩具，他们仍然是一对好朋友。F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com