

(内部资料，注意保密)

# 宁波市护航学生健康成长全流程网格化 心导师工作指南

(试用本)

宁波市学生心理健康工作专班

宁波市中小学生成长指导中心

2023年8月

# 前言

PREFACE



儿童青少年是国家的未来、民族的希望，加强青少年心理健康教育已是全社会的共识。近年来，宁波市推进“双减”政策和实施《全面加强和改进新时代学生心理健康工作专项行动计划（2023—2025年）》，五育并举，探索推行《护航学生健康成长全流程网格化建设实施办法（试行）》，聚焦网格化服务管理，重构新时代的师生关系和家校关系，让每位教师都参与“心育”工作，挖掘每门学科的“心育”元素，同步做好家校协作、医教协同，精细化、精准化地开展心理健康教育服务工作，努力实现全员、全程、全面育人的目标。

为此，我们精心编写了宁波市护航学生健康成长全流程网格化的《操作手册》和《心导师工作指南》，通过文件解读、图表流程、问题解答等方式，提供日常教育教学中常见的场景问题及其解决原则和方法。

囿于时间，难免错漏，恳请不吝指正，让我们一起携手构筑全市中小学生身心健康和全面发展的成长支持体系，一起努力培养担当民族复兴大任的时代新人和德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人！



# 目 录

<b>一、心导师如何构建和谐师生关系？ .....</b>	<b>01</b>
(一) 师生关系的定位与交往原则.....	01
(二) 学生身心发展规律与师生关系的构建.....	02
1、小学阶段 .....	03
2、初中阶段.....	04
3、高中阶段.....	05
(三) 构建和谐的师生关系.....	09
1、刚匹配为学生的“心导师”，不了解学生怎么办？ ....	09
2、缺少时间交流，怎么办.....	10
3、缺乏交流的话题，怎么办？ .....	11
 <b>二、心导师如何提高谈心谈话的质量？ .....</b>	<b>12</b>
(一) 如何开展谈心谈话？ .....	12
1、谈心谈话的基本态度.....	12
2、谈心谈话的基本技巧.....	13
(二) 如何营造温馨的谈话氛围？ .....	13
1、寻找合适的空间.....	13

2、放松学生的心情.....	13
3、保持平和的心态.....	14
(三) 如何有效倾听与反馈? .....	14
1、耐心倾听.....	14
2、及时反馈.....	14
3、引导思考.....	14
4、提供建议.....	14
(四) 怎样避免不良的沟通方式? .....	15
1、避免使用否定语言.....	15
2、避免无休止地提问.....	15
3、避免随意泄露学生隐私 .....	16

### **三、心导师如何进行有效的日常观察? .....**

17

(一) 学生的哪些表现需要特别关注? .....	17
1、情绪方面.....	17
2、认知方面.....	17
3、行为方面.....	18
4、身体方面.....	18
(二) 哪些学生群体需要重点关怀? .....	19

1、个性、情绪、行为存在偏差.....	19
2、家庭环境不良.....	19
3、遭遇突发事件.....	19
(三) 哪些时间节点需要加强沟通? .....	20
1、考试前后.....	20
2、开学前后.....	20
3、生活发生重大变故时.....	20
4、遇到各类成长烦恼时.....	21
(四) 哪些渠道可以发现学生潜在问题? .....	21
1、日常观察.....	21
2、同伴观察.....	21
3、家校沟通.....	22
4、师师交流.....	22
(五) 发现学生有异常情况需采取哪些行动? .....	22
1、尊重倾听, 真诚接纳.....	22
2、加强沟通, 确保安全.....	23
3、陪伴支持, 建立契约.....	23
4、转介协同, 共同干预.....	23

**四、心导师如何做好家校沟通? .....24**

    (一) 心导师家校沟通有哪些技巧? .....24

        1、沟通之前, 做好准备.....24

        2、描述事实, 不做判断.....25

        3、正面鼓励, 积极表扬.....25

        4、控制情绪, 平缓对话.....25

        5、避争辩, 忌非黑即白.....25

        6、不说教, 建设性指导.....25

    (二) 家校沟通有哪些方式? .....26

        1、家访.....26

        2、访校.....26

        3、网络沟通.....27

    (三) 家访谈论的话题有哪些, 如何切入? .....27

        1、首次家访(新生入学家访).....27

        2、寒暑假家访.....28

        3、不宜出现的家访内容.....28

        4、切入话题的方式 .....29

    (四) 家长会中, 心导师如何与家长沟通? .....29

        1、传达关爱.....29

        2、不吝表扬.....30

3、情感关怀.....	30
4、尊重隐私.....	30
5、提出建议.....	30
(五) 学校开放日中，心导师如何与家长沟通？ .....	30
1、仔细倾听.....	30
2、关注诉求.....	31
3、正面鼓励.....	31
4、针对性指导.....	31
(六) 遇到特殊事件，心导师如何和家长沟通？ .....	31
1、学生严重违纪时（含重大矛盾冲突） .....	31
2、学生发生意外伤害事件时（包括突发疾病时） .....	32
3、学生出现心理危机或情绪、行为失控时.....	33
(七) 家长不愿意与教师沟通，怎么办？ .....	34
1、正向解读，打破屏障.....	35
2、分析问题，重视需求.....	35
3、明确职责，赢得支持.....	35
(八) 家长过度找老师沟通怎么办？ .....	36
1、接纳并深入了解家长的真实需求.....	36
2、厘清并明晰教师与家长的沟通边界 .....	36
3、教师尝试调整自身的角色定位.....	36







## 一、心导师如何构建和谐师生关系？

### （一）师生关系的定位与交往原则

师生关系指教师与学生双方在教学活动开展过程中相互交往、联系而形成的关系，是学校教育中最核心的人际关系之一，包括师生双方所处的地位、发生的相互作用和产生的情感态度等，和谐的师生关系对于促进学校教育的良好运行至关重要。全流程网格化工作下，全体教师都应当成为心导师，成为学生健康成长的指导者和引路人。教育部印发的《新时代中小学教师职业行为十项准则》将“关心爱护学生”作为标准之一，并明确提出：教师要做学生的“良师益友”，因此心导师要以学生为本开展工作，基于学生的身心成长规律和个体差异，基于尊重、真诚、理解等原则构建和谐师生关系。

教师需要改变以往处于权威地位的观念，关注学生的生命存在。心导师要尊重学生的独立人格和个体差异，在尊重学生话语权的同

时促进师生之间的双向互动，让学生和老师作为平等的行为主体，发挥各自的积极性和主动性，实现相互的理解和融合。

教师需要在真实的情境中使学生感受到教育的魅力，心导师不仅仅要完成课程教学或行政等本职工作，为学生提供知识讲授，还要将教学内容与现实生活相联系，在课堂内外真诚对待学生，发现学生的优势和特长，疏导学生的成长困扰，满足学生的情感归属，使其人格得到尊重和理解，实现师生情感共享、价值观共享。

教师应该认识到学生作为一个生命主体本身所具备的主观能动性，心导师要理解当今中小学生的思维模式和特质特点，更新自己的语言表达方式，站在学生的立场和处境上探索学生的真实想法和兴趣点，感受学生的思想和情绪，进而产生共情感与共感，从而实现交往融合，双向互动，引导学生挖掘自身潜力和个性，帮助学生增进自我认知和自我悦纳。

## **（二）学生身心发展规律与师生关系的构建**

充分了解学生的身心发展规律，针对不同学段的学生，心导师要采用科学的教育方式对其加以引导，用心用情做学生成长路上的陪伴者和引路人。



## 1、小学阶段

小学阶段，学生自我意识和自我评价能力有所增强，但自我意识更多源于师生的评价，希望得到他人的注意和接纳，此时师长的评价和引导非常重要。同时，小学阶段的学生自控力仍有欠缺，进入高年级后，竞争意识和团队意识增强，已经萌芽青春期早期的学生会对成人的干涉进行反抗。

(1) 提供优秀的榜样示范和明确的标准引领。心导师要以身作则，善于在团队中找到言行榜样示范，并对不良行为进行及时提醒和纠正。

(2) 引导学生发现自身优势。心导师要善于发现和鼓励学生的小点滴进步，肯定学生内在的优秀品质，善于在教育教学中，为学生提供体验自我和发现自我的机会，鼓励学生认识自我和表达自我。

(3) 帮助学生在集体中找到角色定位。小学阶段学生对集体荣誉感有了初步的认识，心导师要鼓励学生在家庭和学校场景中主动承担责任，积极为他人着想，在为集体和他人的贡献中建立归属感和荣誉感。

(4) 引导学生学会管理情绪。心导师要积极回应学生的情感需

求，教会学生表达自己的情绪，教会学生情绪调节的方法，帮助学生克服不良情绪，培育积极情绪。

## 2、初中阶段

初中生进入青春期后，学生的身心都将迎来重大的变化发展，伴随着第二性征的发育，性意识萌发，心理上产生成人感，开始重视自己的外貌，对异性产生好感，行为上表现出“叛逆”现象，容易出现冒险行为。初中生的情绪感知能力较强，但控制能力较弱，会放大对事物的情绪体验，表现出的情绪波动大而直接。特别重视同伴关系，在意同伴的看法，希望能和同伴在观念、行为、习惯等方面保持一致，以获得认可、尊重和群体归属感，同伴的评价是他们认识自己的重要来源。

### (1) 和学生一起面对青春期的烦恼

要及时发现学生因为身体发育变化而产生的自卑、焦虑等情绪，帮助他们客观看待身体变化。对于学生的异性交往，可以多强调异性友谊和交往界限，淡化早恋色彩。同时，引导学生多阅读名著、观看经典影视作品，丰富学生的精神世界，提高对生活的认识和理解。

### (2) 给予学生更多信任和尊重

初中生往往表现得很“叛逆”，时常充斥着对师长的“反抗”，但其内心并不想完全摆脱对成年人的依赖，更希望从成年人那里得到精神上的理解与支持。心导师要主动、坦诚地与学生进行沟通，减少说教，注重对话平等性，降低学生的抵触和对抗情绪，使其感觉到可以信任导师，遇到问题可以寻求导师的帮助。

### （3）善于识别学生的异常情绪和行为

心导师要注意识别学生的异常情绪和行为，如长时间郁郁寡欢或突然亢奋激动等。如发现学生有异常，应及时引导学生多角度理性看待问题，形成合理的情绪宣泄方式，引导学生建立积极的人际支持环境。一般情况下，学生在得到正确引导后，大部分负面情绪可以逐渐得到缓解，如得不到缓解，应及时上报学校相关部门。

### （4）重视学生的同伴关系

同伴关系在初中阶段是重要的人际关系之一。心导师要引导学生投身人际交往，教会人际交往的方法和原则，帮助学生建立积极的人际支持系统，帮助学生合理认知现实人际交往和网络人际交往，注意观察学生的同伴关系和社交情况。在分析学生表现出来的问题时，心导师要多了解是否由同伴关系造成，例如学生近期状态不佳，是不是和好朋友吵架了？受到同伴排斥了？同时，可以充分利用同

伴关系的积极影响，建立多种形式的同伴互助小组，促进学生问题的解决。

#### （5）了解学生的家庭关系

初中阶段的学生与家长的关系也变得十分微妙，学生的表现也会受到亲子互动的影响，甚至与家长产生冲突。心导师要注意了解学生与父母的互动情况、了解学生的家庭情况，适时为家长和学生提供相应的支持，引导学生理性看到家庭关系，改善不良的家庭互动模式。例如，父母越唠叨，孩子就越烦躁，孩子可能会选择忽视父母的意见，而孩子越忽视，父母就会越唠叨，进而形成恶性循环。要改变这种模式，父母和孩子都应该努力应对，父母减少唠叨，只有最重要的事情才叮嘱孩子，孩子会更容易听进去；孩子认真听取父母的意见，给父母明确的反馈，父母也会减少唠叨。

#### （6）缓解学生的学习压力

中学生面临的主要任务是学习，学习上的压力尤为明显。心导师要注意观察学生的学习情况，分析学生学习压力的来源，了解学生如何看待和解释学习上的压力，教会学生积极的应对方式。比如教师可以为学生提供新的认知角度，帮助学生建立积极的认知，让学生掌握学习的主动权，通过迎接挑战获得成长。同时也可以教会

学生主动放松压力的方法，如呼吸调节法、体育锻炼法、宣泄情绪法等，以及积极寻求社会支持。

### （7）主动防范学生的网络依赖

网络已经成为当下青少年“离不开”的重要工具，但丰富的互联网也容易让学生产生依赖行为，心导师要警惕网络对学生的负面影响。要注意识别网络依赖，观察学生是否有下面这些表现：平常精神散漫，无所事事，但玩手机时却精神抖擞；上课时没精神，注意力不集中，忍不住偷玩手机且屡教不改；下课后行为孤僻，不太喜欢和人打交道，但会和要好的同学讨论互联网有关的内容，如直播、短视频、游戏等。心导师可以通过让学生展示自己的特长来活动自我效能感，引导他们与老师和同学进行交流练习，教会学生自我控制的办法来提升自控能力，创设丰富的校园生活来转移学生的兴趣点，也可以联动家长进行监督以引导学生科学上网。

## 3、高中阶段

高中生自我意识变得愈加强烈，更倾向于按照自己的想法去控制自己的言行，并且希望得到他人的尊重和理解，表现出强烈的自主性和自尊心。高中生的情绪呈现出内隐特点，虽然他们的内心情感世界很活跃，但是对师长具有一定的掩饰性。与初中阶段相比，



人际间的直接冲突明显减少，尤其是在处理与父母、教师等成年人的关系上，他们更希望能与之和睦相处，互不干扰，或者以平等的方式探讨某些问题。高中生对社会各方面的关心程度增强，受社会大环境的影响更深，社会化的程度也更显著，生涯发展意识增强。

### （1）充分发挥学生的自主性

要为学生创造更多探索与表现个性的机会，重点培养学生的自主决策能力，在选科、选专业等问题上，引导学生综合考虑自己的志趣、技能、价值观等因素，自主做出最适合的选择，并根据自己的选择设立短期及长远目标，引导学生通过完成目标来锻炼提升自己的意志力，让学生在学习生活中增强对自我的自主性和掌控感。

### （2）注重了解学生的真实想法

高中生常常会用乐观积极的外在表现来掩饰内心情感，心导师不能只看表面现象，而应在相互信任的师生关系的基础上，了解其真实的感受与想法，摸清学生的“症结”，走进学生的内心，有效开展学生指导。

### （3）引导学生正确处理两性情感

在理解学生的基础上，及时引导学生自主思考什么是自己高中阶段的主要任务，恋爱可能会带来的各种影响，自己是否做好了进



入亲密关系的准备，是否能承担责任等。

#### (4) 培养学生应对挑战与解决问题的能力

为学生提供更多与社会发展相关的信息与机会，引导学生建立起学科学习与社会发展、个人未来发展之间的联系，鼓励学生多参与社会实践活动。帮助学生学会用多种方法应对学业压力和人际冲突，为适应校内外社会生活做好准备。

### (三) 构建和谐师生关系

#### 1、刚匹配为学生的“心导师”，不了解学生怎么办？

(1) 多方联动，了解学生基本信息与班主任和任课教师沟通，了解学生的基本信息、身心特点、学业情况、班集体活动中的表现及家庭基本情况等。与家长沟通，告知心导师配备的相关情况，并了解学生的成长经历，在校园外的生活环境，以及学生在这些环境中的表现等。与学生交流，告知学生心导师的配备目的，主动向學生袒露自己的基本情况，主动与学生交谈，关心他们的爱好特长、同伴关系，以及对心导师的期待等。

#### (2) 善于观察，发现学生个性特长

要善于在课堂以及课外活动中观察学生的个性和能力特点，尤

其是不善交流、胆小内向的学生，心导师更要细致观察，发现其闪光点。并及时向学生交流其身上的闪光点，正面引导和鼓励学生。

### （3）善借外力，营造和谐沟通氛围

心导师与学生初次沟通时，可以准备贺卡、书信等个性化、具有仪式感的小礼物，可以书写对学生的初步印象和成长寄语，表达心导师对学生的关注和重视，或着选择图书室、操场等轻松的场地进行交流，也有利于师生关系破冰。

## 2、缺少时间交流，怎么办？

教师在校工作节奏快，有时想和学生聊一聊，但抽不出时间。学生觉得每天忙于学习，也没有时间和老师谈心，怎么办？

（1）善用碎片化时间。心导师可以利用课间、午间、课后等时间与学生谈话，可以走访住校生学生寝室，也可以邀请学生共进午餐、同走上(下)班(学)路等方式走近学生。

（2）参与学生活动。心导师可以主动参加主题班会、学生社团活动、运动会等，增加与学生聊天的时间和机会，在放松的场域下慢慢增进师生情谊。

（3）拓展交流方式。除面谈外，心导师可借助各类媒介开展对话，如小卡片等，引导学生分享、倾诉和求助。



### 3、缺乏交流的话题，怎么办？

现实中，心导师与学生常常因为缺少共同的话题而陷入师生拘谨“尬聊”的局面，怎么办？

（1）集体游戏，拉近距离。可以组织开展网格内的小团体游戏，如心导师和学生的见面会，在轻松愉悦的氛围下交流兴趣爱好、成长趣事、新闻热点等，增进双方了解，拉近彼此心理距离。

（2）把握契机，寻找话题。心导师和学生的交谈不一定局限与学生的学习和在校生活，也可以了解学生的家庭、未来规划、兴趣特长等方面，心导师要善于把握校内外现实生活中的沟通契机，寻找沟通话题。

（3）共同经历，丰富话题。心导师可以与学生经历共同的校园生活，如学校漫步、体育运动、共读一本书、一起走进博物馆等，既能丰富师生交流的话题，又能在交往中增进了解。

## 二、心导师如何提高谈心谈话的质量?

谈心谈话是教师走近学生、关心学生、帮助学生的重要手段。通过面对面交流，教师可以充分了解学生目前的思想动态，行为动向，能够倾听到学生的心声，及时有效地为学生排解忧虑。积极的沟通能够让彼此产生情感与心灵的共鸣，为建立良好的师生关系打下坚实的基础。

### （一）如何开展谈心谈话？

谈心谈话是“心导师”了解学生心理情况的主要渠道，通过谈话缓减学生的不良情绪、改变认知，并增进其对自我的认识从而获得心理的成长。

#### 1、谈心谈话的基本态度

尊重与接纳，保持态度及价值中立，尊重学生的想法与感受，了解心理动态发生的原因、经历；

未知与好奇：带着未知的态度，去了解学生的内心世界，了解学生当下的心理及情绪感受；

真诚与保密，向学生明确表明保密的原则，并传递真诚与善意支持学生。

## 2、谈心谈话的基本技巧

谈心谈话是教师走近学生、关心学生、帮助学生的重要手段。通过面对面交流，教师可以充分了解学生目前的思想动态，行为动向，能够倾听到学生的心声，及时有效地为学生排解忧虑。积极的沟通能够让彼此产生情感与心灵的共鸣，为建立良好的师生关系打下坚实的基础。

## （二）如何营造温馨的谈话氛围？

### 1、寻找合适的空间

心导师和学生谈话的地点要安全、安静、温馨，避免在办公室、走廊等人多、隐私性差的空间或是只有两人的密闭空间进行谈话，可以选择图书馆、操场、花园、谈心室等地点。

### 2、放松学生的心情

心导师亲切的微笑、关爱的眼神、幽默的话语，都能让学生放松心情，在温馨的谈话氛围中敞开心扉。

### 3、保持平和的心态

心导师应保持心态平和，避免因过分共情，被学生的负面情绪带动而引起情绪失控，或是因缺乏解决学生问题的经验而出现紧张与不安等，注意谈话的语气、语调和语速。

## **(三) 如何有效倾听与反馈?**

### 1、耐心倾听

心导师要尊重学生的独立人格，耐心倾听，了解其内心的真实需求，不随意打断，让学生充分表达自己的情感和想法。

### 2、及时反馈

在认真倾听的基础上，善于澄清、确认学生的想法，及时关切学生的心理需求，使双方的沟通能够逐步深入进行。

### 3、引导思考

一般情况下，心导师先不直接告诉学生应该怎么做或不该怎么做，建议多用提问启发学生思考正确的价值取向、解决问题的方法和获得帮助的路径。

### 4、提供建议

心导师在陪伴学生成长中，可以收集并为学生提供解决问题的

信息、资源和建议，促进学生的成长发展。

#### 【避雷针】

师生沟通雷区：只拿成绩说事成绩是师生沟通的主要话题，三句不离成绩，五句只聊学习，甚至有时还会出现“成绩一俊遮百丑”的情况，这样只拿成绩说事，就很容易触碰雷区。小鹏初中时在乡里学校名列前茅，高中时考入县里实验班后分数垫底，哪怕小鹏为集体服务赢得了大家的好评，班主任也总是说要是能数学能再好点就可以上重点大学了。虽然老师是出于关心，但是学生的内心非常排斥只拿成绩说事的行为。

这个案例告诉我们师生之间只拿成绩说事的沟通往往是无效的。学生是一个活生生的人，成绩不能代表一切。教师在与学生进行沟通时先表扬学生的长处，再针对成绩委婉地提出希冀，还要真诚地告知学习方法并进行引导和帮助，这样才是有效的沟通。

### （四）怎样避免不良的沟通方式？

#### 1、避免使用否定语言

心导师有时会用“恨铁不成钢”的语气与学生对话，但否定责备的语言不仅无助于教育目标的实现，相反会损害和谐师生关系的建立。

#### 2、避免无休止地提问

沟通中，学生突然闭口不语或默默流泪，可能是受到委屈，或用无声表示抗议，此时若无法缓解学生情绪，不妨暂停谈话或试着换一个环境，不可无休止地逼问，以免引发或加重学生的反感和回避。



### 3、避免随意泄露学生隐私

心导师要依法保护学生的隐私，保守学生的秘密，不拿学生透露的秘密作为教育其他学生的案例。当学生遇到以下情况，保密原则可以突破，视情况告知监护人、学校及司法机构等：(1)学生有伤害自身或伤害他人的严重危险；(2)学生受到虐待或性侵犯；(3)法律规定需要披露的其他情况。

#### 【小贴士】

值得注意的是：大部分心导师同时也是学生的学科教师，无论以心导师身份还是以学科教师身份与学生交往，发生的每一次事件和对话都将影响到师生关系。因此，心导师既要做好正式地谈心谈话，又要重视日常教学场景中与学生的对话。

### 三、心导师如何进行有效的日常观察?

---

#### (一) 学生的哪些表现需要特别关注?

##### 1、情绪方面

(1) 情绪突然发生不同寻常的改变，平时性格开朗、积极乐观，忽然变得消极悲观；平时性格内向的更加沉闷或突然外向，容易激动愤怒。

(2) 悲观失望、焦虑不安、忧郁苦闷、喜怒无常。

(3) 战战兢兢，惊慌失措、特别烦躁、常常流泪，或表面平静，但是给人的感觉十分压抑。

##### 2、认知方面

(1) 学习兴趣下降，上课无故缺席、迟到或者早退，成绩明显下降。

(2) 思绪紊乱，无法进行正常的学习，常出现记忆困难、注意力不集中等现象。

(3) 反应迟钝、犹豫不决、缺乏自信、容易自责或怪罪他人，不信任他人，抱怨、怨恨一切事情。

(4) 感到无助或有负罪感，经常回忆或者担心灾祸发生。

### 3、行为方面

(1) 依赖行为增强，表现出比实际年龄更小的行为，需要得到成年人的关注。

(2) 不愿意见人、社交退缩，害怕去上学或者停止和同学们交往。

(3) 表现出无缘由的攻击性，易与人产生冲突。

(4) 行为紊乱或古怪、仪表邋遢、常常目光呆滞、恍惚、愁眉苦脸或表情怪异。

(5) 做出有风险的行为或违法行为，例如酗酒、吸毒、不当使用药物等。

(6) 有自伤、自虐行为，间接委婉地流露自杀意图或者悄悄暗示周围的人。

(7) 停止参加感兴趣的活动、阅读有关死亡的书籍、离家出走等。

### 4、身体方面



(1) 出现睡眠问题，如失眠、做噩梦、易醒、早醒等。

(2) 出现消化系统问题，如胃痛、食欲不振、暴饮暴食、呕吐、腹泻等。

(3) 出现躯体反应，如肌肉疼痛（包括头、颈、背痛）、心跳加快、手足麻木、发抖或抽筋、目光涣散、无故消瘦等。

## **(二) 哪些学生群体需要重点关怀？**

### **1、个性、情绪、行为存在偏差**

如偏执、易激怒、缺乏兴趣爱好、情绪不稳定、适应性差的学生。这类学生的外部表现比较明显，心导师可以在掌握学生基本情况的基础上，通过外部观察了解学生的动态变化。

### **2、家庭环境不良**

家庭环境是影响学生身心发展的首要因素，心导师要对学生的家庭情况有全面的了解。当学生面临家庭破裂、生活环境恶劣、父母粗暴打骂、父母对学业提出过高要求等情况时，心导师要重点关怀，针对性指导帮扶。

### **3、遭遇突发事件**

如遭遇亲友离世或疾病，经历重大灾难，考试失常，爆发剧烈

亲子冲突，遭受校园暴力或欺凌，面临师生或生生关系严重问题，发生自残、自虐、自杀等事件的学生。

### （三）哪些时间节点需要加强沟通？

#### 1、考试前后

学业压力是中小學生面临的主要压力源，学业表现与学生的心理状况也存在相关关系。考前复习阶段，学生常常会担心考不好而出现各种焦虑症状；得知成绩后，又会因为成绩不理想而感到沮丧，有的还会受到家长的斥责或同学的嘲笑，此时心导师要多加关注学生的情绪变化，及时谈心疏导，给予安慰和鼓励。

#### 2、开学前后

由于假期居家生活作息与开学后学校生活作息存在一定的差异性，有些学生在开学前后可能会出现记忆力减退、理解力下降、厌学、焦虑、上课走神、情绪不稳定等一过性的不适应状况。这种暂时性的心理状态会放大生活问题对身心的负面影响，从而诱发心理危机。因此，开学前后，心导师也应注重加强师生间沟通。

#### 3、生活发生重大变故时

学生在成长中难免遇到一些生活的变故，如亲人离世、父母离

异、身患疾病等，都会对学生的心理产生直接影响。与其不敢触学生此时脆弱的内心，不如主动走近学生，与学生好好地谈一次心，允许情绪的流露和宣泄，支持和关心学生，了解学生的想法和需求，协助解决实际困难，继而引导学生接受现实，面对未来。

#### 4、遇到各类成长烦恼时

处在青春期的学生时常有各种各样的烦恼和困扰，如体相的变化、学业的压力、同伴的交往、父母的牵绊等等，都在一定程度上影响着学生的情绪和心理。作为良师益友，心导师可以通过和学生分享自己的青葱岁月、人生感悟，与学生一起把各种烦恼变为成长的阶梯，用真情换真心，成为学生成长路上的陪伴者。

### （四）哪些渠道可以发现学生潜在问题？

#### 1、日常观察

心导师可以在日常的教育教学、谈心谈话中观察学生的表情、行为等是否与平时有较大的不同，是否与大多数学生一致或相似。如果学生的行为在短期内突然发生较大的变化，心导师需要敏锐发现、及时主动地给予关心，尽量将问题消灭在萌芽状态。

#### 2、同伴观察



比起直接询问学生本人，通过学生同伴观察能更细微、真实地发现学生问题，尤其是有心理疾病倾向的学生对环境变化异常敏感，同伴观察能有效地保护学生的自尊心。所以心导师需要和学生的周围同学保持良好的沟通关系，确保信息通畅。

### 3、家校沟通

家校沟通是最常用的了解学生的渠道。心导师与家长应客观交流学生在校和在家的表现，保持欣赏和鼓励，分析问题背后的成因，可以尝试邀请学生一起参与问题的解决。

### 4、师师交流

学生与不同老师间的亲疏关系，会导致有些学生出现多面性，定期与班主任、任课老师交流，了解学生课上、课后的表现并进行跟踪观察，共同解决学生问题。

## （五）发现学生有异常情况需采取哪些行动？

### 1、尊重倾听，真诚接纳

发现紧急情况时，心导师应及时倾听和无批判接纳学生的想法和感受，许多极端行为意念往往在讲述和被无条件积极关注的过程中得以缓解。

## 2、加强沟通，确保安全

在发现有极端行为或伤害行为的危险后，须第一时间与监护人和班主任沟通，报告校方或警方，以确保当事人安全为第一要务。

## 3、陪伴支持，建立契约

提供温暖的支持及启发学生发现身边的支持系统有利于问题处理，争取稳住学生，与学生建立安全契约，强化安全意识。如现场情况紧急而危险，则不要离开现场，需实施陪护。

## 4、转介协同，共同干预

协助专业教师对学生潜在的心理问题进行评估判断和及时建议，熟悉区心理中心或精神卫生相关医疗部门等求助途径和方式，推荐给有需要的学生和家長。





## 四、心导师如何做好家校沟通？

家校沟通是心导师与家长围绕学生成长的目标，开展沟通合作。心导师为家长提供陪伴和支持的方法策略，缓解教育焦虑，给予适切的家庭教育指导，传播正确的家庭教育观念、普及科学的家庭教育方法，构建和谐的家校关系。一般在每学期开学前开展一次家访，了解学生的家庭成长环境；在学生生活发生重大变故等关键时间节点，主动与家长开展必要的家校沟通。班主任和心导师应对日常家校沟通的频次、内容进行管理，避免过度频繁和聚焦问题的沟通加剧家长的焦虑；通过家校沟通积极引导家长树立正确教育观念、掌握科学教育方法、创设良好家庭氛围。

### （一）心导师家校沟通有哪些技巧？

#### 1、沟通之前，做好准备

心导师在与家长沟通之前要做好详细的准备，不打“无准备之



仗”。心导师要全方位了解学生的具体情况，还要提前准备相关的专业知识。心导师在沟通过程中要提出具体的解决方案。

## 2、描述事实，不做判断

心导师与家长进行沟通时要尽量描述事实，而不是对学生做出判断。心导师的总结性判断会影响家长对孩子的看法，甚至给孩子贴上问题标签。

## 3、正面鼓励，积极表扬

心导师应该多用发展的眼光看待学生，经常向家长反馈学生的优点和进步，让家长也对自己的孩子投去赞赏的眼光，面对不同学段的家长和不同的沟通事宜，心导师要善于“有事正向看待”“有话鼓励着说。”

## 4、控制情绪，平缓对话

心导师要学会疏导自己的消极情绪，在面对家长时，学会控制自己的情绪，以利于家校沟通工作的顺利开展。

## 5、避争辩，忌非黑即白

沟通出现分歧时，应重点强调且不断强化双方都同意的事情，避免对一些小问题进行争辩，浪费沟通时间，造成无效的谈话。

## 6、不说教，建设性指导



心导师不能简单地教育家长“你这样做是不对的”，而是要找出症结，给予家长具体的、可操作的建设性指导建议，让家长掌握专业、科学的教育孩子的知识，从而和心导师站在一起携手培育孩子。

## （二）家校沟通有哪些方式？

### 1、家访

家访，即家庭访问。教师通过到学生家庭，以实地、直接交流的方式了解学生的生活环境、家庭教育状况。

一般来说，家访可以分为三类：其一是首次接触学生时的家访；其二是学生遇到“突发事件”时的适时家访；其三是假期家访。

心导师制家访的目的是加强对学成长环境的深度了解，并与家长建立关系、增进感情，以便于更好地合作。

### 2、访校

“访校”是家长到学校与教师进行交流、探讨，双方配合实行联动教育的一种方式。访校一般可分为两种形式：一是个体层面的访校，包括发生特殊事件时，家长被心导师请来的访校和家长为了了解学生在学校的学习、行为表现等情况的主动访校。二是组织层面



的访校，主要有“家长会”“学校开放日”“家长接待日”等形式。

### 3、网络沟通

网络沟通是心导师与家长单人或多人，利用线上平台开展沟通。常用途径有：微信、钉钉、晓黑板、公众号、博客，还包括电子邮件、网络电话等。

网络沟通特有的便捷性和及时性深受家长和老师们的青睐。但在网络沟通时一定要注意以下几点。一是群体沟通建立规则。心导师建立家长群时，在建群之初，就应该明确群规范，将“不随意聊天、不传播谣言、不发表不文明的语言和图片、不发表涉及人身攻击的内容、不转发色情及网络游戏链接”等内容和要求予以落实。二是个别沟通建立边界。心导师与个别家长沟通可以约定固定的沟通时间，避免彼此之间不必要的打扰。三是特殊沟通拓宽渠道。当学生有特殊情况时，线上沟通可能存在一定的局限性，心导师可通过视频对话及“线上+线下”相结合的沟通方式。

## （三）家访谈论的话题有哪些，如何切入？

### 1、首次家访(新生入学家访)

(1) 解学生的生活环境、家庭和家庭教育状况、父母对孩子的



期望、亲子关系等。

(2) 了解学生的成长经历、身体情况(有无过敏史)、性格及爱好、特长和优势。

(3) 了解学生的作息状况、交友情况、业余时间安排和学习情况。但不宜直接询问学生的学习程度和学业成绩。

(4) 回答学生和家长对新学校、新老师的问题。对于家长合情合理的诉求，给予力所能及的帮助和照顾。

## 2、寒暑假家访

(1) 聊学生的身体情况、精神状态、家庭氛围。

(2) 聊假期日常作息，鼓励体育锻炼，保证充足睡眠。

(3) 聊学习拓展，鼓励多看书，多发展兴趣爱好。

(4) 聊家庭互动。鼓励学生与家长多交流，增强互动。

(5) 聊学生的闪光点。

(6) 聆听家长的心声，虚心倾听家长的烦恼和建议，及时改进工作方法。与家长交流先进的家庭教育理念，分享科学的家庭教育经验或技巧。

## 3、不宜出现的家访内容

(1) 避免涉及隐私内容，如家长的婚姻状况、家长的职务等。



(2) 避免贸然问家长能为学校做什么，或能提供什么资源。

(3) 避免批评、指责，避免让“家访”成为“告状”的渠道。

(4) 在首次接触时，避免直接询问学生有哪些不足。

#### 4、切入话题的方式

(1) 从家长的工作或日常生活中的共同话题入手。

(2) 让家长谈谈学生最近的表现，如学习、劳动、生活作息等等。

(3) 询问家长最近在家庭教育方面存在哪些困惑或棘手的问题。

心导师在访谈的同时，也要关注以下要素。一是学生的家庭环境。室内环境的安全性、有序性，家中是否展示了孩子的一些作品、孩子书籍的数量。二是学生与成人的互动。从家长和学生的互动中，了解亲子关系，教养方式。从学生与教师的互动中，了解孩子的性格特征。三是家庭成员之间的互动。从其他家庭成员之间的互动中，了解家庭氛围和父母关系。

### （四）家长会中，心导师如何与家长沟通？

#### 1、传达关爱

向家长说明自己的职责，表达自己对学生的关爱。



## 2.不吝表扬

多表扬孩子的优点，告诉家长孩子们在学校成长和进步。

## 3.情感关怀

要站在家长的立场去看待问题，了解家长的处境。

## 4.尊重隐私

要特别注意维护家长自尊，不“告状”，不当众责备学生，更不能训斥、指责家长。

## 5.提出建议

要给家长具体的教育措施，供家长参考。

# **（五）学校开放日中，心导师如何与家长沟通？**

学校开放日、家长接待日是为了构建和谐的教育环境，让家长走进校园和课堂，了解学校的教育教学管理情况，更好地配合学校共同教育好学生的一种组织层面上的公开的家校沟通方式。在学校开放日、家长接待日中心导师要坚持以下策略：

## 1.仔细倾听

认真倾听家长的想法，先不要急着表明自己的观点，给家长足够的时间。

## 2.关注诉求

要敏锐地捕捉家长对具体事务的实质诉求，并做出合理的回应。

## 3.正面鼓励

尝试鼓励话语的5多5少：多说我字句，少说你字句；多说利他句，少说利我句；多说建议句，少说反对句；多赏识理解，少埋怨排斥；多如实陈述，少主观断定。

## 4.针对性指导

面对不同类型的家长，心导师应该根据家长的特点进行个性化地交流互动。

# **（六）遇到特殊事件，心导师如何和家长沟通？**

当发生出现严重违纪（含重大矛盾冲突）、意外伤害事件（包括突发疾病时、心理危机或情绪行为失控时等特殊事件时，心导师可邀请家长到校面谈。

## 1.学生严重违纪时（含重大矛盾冲突）

### （1）沉着冷静

心导师要加强情绪管理，即便家长说了不妥当的话，也不要和家长争吵，更不能嘲讽家长的教育观念和方法。





## （2）客观公正

尽量客观陈述事件的调查结果，不加入主观判断和猜测。如事件中涉及多人，需在调查了解的基础上，以事实为依据开展沟通。

## （3）晓之有理

要站在学生成长角度，帮助家长明白事件的影响，明确问题的根源，对症下药。

## （4）动之以情

心导师要理解家长的情绪，积极营造和谐的谈话氛围。

## （5）表明态度

明确告知家长处理意见，引导家长共同做好孩子的心理疏导工作，并为家长提供家庭教育的方法指导。

## 2.学生发生意外伤害事件时(包括突发疾病时)

### （1）发出邀请

邀请访校时，心导师语言要简洁，不阐述过多的细节和未经证实的原因，同时要表达对孩子的关心和陪伴，减少家长焦虑。

### （2）安抚情绪

学生发生意外事件时，尤其是受伤比较严重时，家长难免会情绪激动，心导师一定要安抚好学生和家长的情绪，及时送孩子就医，



先确保孩子的安全。

### （3）持续关爱

在孩子就医期间，心导师要密切关注孩子的身心状况，多询问，多关爱。

### （4）化解矛盾

事后处理中，心导师要注意沟通中的措辞，要尊重事实，也要站在保护学生的角度，平息家长的质疑。如果事件中涉及其他同学，也要主动告知家长，调节双方的矛盾，分清责任，达成共识。

## 3、学生出现心理危机或情绪、行为失控时

### （1）发出邀请

邀请时，心导师不阐述过多的细节和未经证实的原因，不使用“心理异常”“狂躁”“抑郁”“疯癫”等敏感词汇，以免引发家长的对抗情绪，同时心导师要表达对孩子的关爱和陪伴，减少家长焦虑。

### （2）安抚情绪

先安抚家长情绪，告知家长孩子目前有专人陪伴，情况比较稳定，让家长能够心态平缓、积极主动地参与到家校沟通中来。

### （3）陈述事实



实事求是地陈述学生当天的表现和举动，以及目前了解到的确切信息，不添油加醋，不随意揣测，帮助家长客观评判。

#### （4）回溯以往

如果学生在学校里不止一次地发生过此类举动，心导师需要梳理学生在校的以往表现，将客观事实告知家长，并用亲切的话语打消家长的顾虑，促进家长和心导师坦诚地沟通，找到问题的症结所在。

#### （5）提出建议

对于偶发状况，心导师可以先和孩子沟通，也可以让孩子到学校的“心理宣泄室”释放情绪。对于有明显心理异常的学生，需要告知学校，让心理老师介入，可以让家长先把孩子暂时带离学校，回家进行身心的休整，并根据学生实际情况，提出后续辅导或转介医院治疗的建议。

### （七）家长不愿意与教师沟通，怎么办？

家长不愿意与心导师密切接触，一般可能处于以下几种原因：一是以往不愉快的家校沟通经历引发反感；二是生活压力大，没有多余精力与老师沟通；三是对心导师制的不熟悉；四是认为心导师

不能给予孩子有效的帮助；五是担心过多的沟通反而给孩子带来负面影响。针对不同的情况，在共情的基础上，尊重家长与孩子的需求，让家长从非自愿沟通进入到不抵触沟通，并最终引发沟通意愿。

### 1、正向解读，打破屏障

正向解读孩子或家长的不交流意愿，打破家校沟通的屏障。老师需要发现家长只言片语中的积极信息，进行充分的正向解读，给予家长良性反馈。

### 2、分析问题，重视需求

分析该年龄段孩子常见问题，帮助家长自我诊断与激发沟通需求。老师可通过分析该年龄段孩子的常见问题，帮助家长进行自我诊断。对于拒绝深入沟通的家长，切忌针对孩子进行具体分析，以免引发贴标签的嫌疑，进一步引发沟通抵触情绪。如果家长对孩子发展状况存在担忧，就会产生进一步沟通的意愿，化被动为主动。

### 3、明确职责，赢得支持

明确心导师的身份与工作预期，强调不打扰与尊重原则。心导师需要明确自己的职责，对于过于敏感的家庭，可以说明工作预期并坦率明确地表达“不打扰与尊重的原则”，赢得家长的理解与支持。



## （八）家长过度找老师沟通怎么办？

家长主动找老师沟通，通常情况下是希望和老师建立良好的关系。但是过度找老师沟通，并超出了教师能承受的频率就需要深入分析背后的原因，重新调整 and 家长的沟通关系，促进家校沟通朝更良好的方向发展。

### 1、接纳并深入了解家长的真实需求

心导师要看到过度沟通行为积极的一面，是家长信任教师的表现。但过度寻求老师沟通的家长通常有深层的焦虑情绪，心导师要多关注孩子的细节，并用客观的语言描述出来，让家长感受到教师对孩子的用心才会取得更好的沟通效果。

### 2、厘清并明晰教师与家长的沟通边界

当教师发现来自家长的过度沟通行为后，应该告知家长过度沟通会让孩子丧失独立成长的机会，同时，与家长协商在非严重、非紧急状态下，双方都能接受的沟通频次和时间，建立沟通边界，促成有效沟通。

### 3、教师尝试调整自身的角色定位

当教师感受到家长与自己沟通过度时，可以尝试站在服务者角度进行积极的心态调整，将帮助服务对象解决困难作为教师的使命职责。

