

危机也可以演变成契机

□缙云县紫薇小学 朱伟森

普林斯顿大学的诺曼·R·奥古斯丁教授认为,每一次危机本身既包含导致失败的根源,也孕育着成功的种子。发现机会,收获成功,是危机管理的精髓。在班级管理中,碰到突发性事件,如果处理得当,同样可以将危机变成契机。

周三17:00,天色渐暗。刚开完教研组组长会议的我回教室去拿材料,在楼梯转角处差点与一位学生撞了个满怀。

原来是陆毅:“朱老师,我的手机不见了。”

“什么时候不见的?怎么现在才告诉老师?”我的声音穿透了整条走廊。班主任最怕的就是班里学生丢东西,然后不得不扮演侦探角色。

“我也不知道什么时候丢的。”陆毅的眼睛红了。

“首先,我理解你丢了手机心里很难受。但你想想看,现在距离放学已经一个小时了,班里的学生都已经回家。”见他还是低头不语,我掏出自己的手机,“报出你的号码,我拨打一下你的手机”。

“我已经试过了,打过去没人接。”虽然这样说,他还是报了手机号。

果然,我听到的是令人讨厌的提示语:“对不起,您拨的电话已关机。”

“照这样看,手机找回来的可能性不大。”我在内心里已经宣判:他的手机彻底丢失了。

为了安抚难过的陆毅,我照例向他询问了一些问题。如手机是什么样子的、经常放在哪里、最后一次用手机是什么时候……

劝完陆毅回家静候消息,我又及时联系了他的爷爷,把所了解的情况及时告诉他,并表示明天我会努力寻找,不过我知道,这只是“死马当作活马医”罢了。

回到办公室,我给班里的家长发了一条校讯通。大意是让家长教育孩子管理好自己的物品,不要带贵重物品到学校。

我思考着怎么找回这部手机,迷迷糊糊到半夜才入睡,凌晨五点多就醒了。最后,脑海里勾勒出一个计划,但我对找回手机也没有多少自信。

上午我只有一节数学课。考虑很久,还是决定等到下午的品德与社会课再实施计划。

中午,我接到一个陌生的电话,是陆毅的爸爸打来的,我听出了他对我的不满。

我向他解释:“此事的经过昨晚已告知陆毅的爷爷。手机在班里丢失,我对此表示歉意,也会尽力去查找。但是,因为陆毅汇报的时间过晚,错过了最佳的查找时间。所以,请您对找回手机不要抱太大的希望。”

接下来的交流还算顺畅,通

过交流,我得知这部手机昨天晚上6:00—7:00这段时间开过机。陆毅的爸爸发了几条短信过去,大意是请那位学生归还手机,既往不咎等等。

【在西方国家的教科书中,通常把危机管理(Crisis Management)称之为危机沟通管理(Crisis Communication Management),强调与公众的沟通,争取公众的谅解与支持。在这次手机丢失事件中,我需要向哪些人加强沟通?我及时与学生的监护人联系,也提醒了家长和学生要管理好贵重物品。为什么不向所有家长通报班级丢失手机的情况呢?这是为了避免刺激拿手机的学生作出过激反应,为处理此事留下机会。事情能够保持原来的样子,对我来说就是最好的支持。】

终于熬到了品德与社会课。

“同学们,昨天我们班发生了一件大事——陆毅的手机丢了。”

听到这个消息,全班一片哗然。“同学们,我为此感到难过。经过调查,我确定手机是被班里哪位同学不小心带回家了。昨晚,我可是到晚上十一点多才睡着。知道为什么吗?”

学生们停止议论,注意力马上集中了。

我原来想用多媒体演示如何通过 iCloud 演示找到我的手机,可惜今天多媒体偏偏上不了网。

“本来,我想给大家演示一下高科技,可惜网络不给力。我就简单说一下吧。智能手机都带有GPS定位功能,我能通过网页查到我的手机在地球上的哪个位置。”

如果能现场演示,会不会更震撼?

“昨天晚上有一段时间,那部丢失的手机开机了。这刚好为定位它打开了方便之门,我通过互联网找到了手机,尝试拨打、发了一条短信。我相信,那位同学已经看到了。”我故意停止了停,扫视了每一位学生。

有两位学生没有看着我。我不多想,免得影响我的判断。

我继续施展我的计划:“我为什么这么晚睡呢?因为我要根据每位同学的家庭住址,一一排查——谁住在那个区域。”

【企业危机管理的基本原则中有一条是“信息应用原则”。在危机处理时,信息系统有助于及时汇总和传达相关信息,有效诊断危机原因,并有助于企业各部门共享信息,协调作业,及时采取补救措施。在品德与社会课上,我把目前所获的信息串在一起,结合目前高科技的手段,使犯错的学生感到自己已经被教师“锁定”了。】

“谁?快宣布吧。”那几个快

嘴巴忍不住了。

“同学们,谁都会犯错,关键是犯了错误要能够认识到,并积极补救。我们则要正确看待别人的错误,还要为改正错误创造良好的环境。”

几个还在东张西望乱猜测的学生终于收回了目光。

我把那个刻骨铭心的“认错”计划向学生们宣布了:每人都闭上眼睛,如果谁拿走了手机,请他点点头示意。并限定只有3次机会,每个机会之间间隔一段时间。上次我用这种方法成功找回一支笔是在一年级,面对六年级的学生,还适用吗?

第一次,30秒时间,我的眼睛不断扫视,学生们一动不动,没有出现我期待的点头。

过了5分钟,学生们再次闭眼,还是没有出现。

过了15分钟后,最后一次机会,终究没有出现。

虽然事先就预料到可能出现这样的结果,但当事实真的摆在面前时,一种憋气憋到极限时缺氧的感觉渗透全身,我不得不用手撑着讲台,支撑自己已经疲惫不堪的身躯。

“同学们,我相信他已经认识到自己的错误了,但还不习惯在这么多人面前承认错误。我想我们可以换个方式帮他。”我慢慢地从一串钥匙里找出班级前门的钥匙,举了起来,“我把教室前门的钥匙放在门的横梁上,我希望,他能找个时间偷偷地把手机带回来,放回教室。”

放好钥匙,我又强调了一下纪律:一、不能乱猜测,影响别人;二、钥匙的问题只能班里人知道,免得造成其他麻烦;三、一定要为他改正错误创造环境。

【危机处理既要充分借鉴成功的经验,也要根据实际情况,尤其要借助新技术、新信息和新思维,进行大胆创新。在“闭目承认错误”失败之后,我马上换了思路——完璧归赵。事后想想,也许,第一次的失败没有让我放弃,更能让犯错的学生体会到我的良苦用心。】

当天18:00,我在家里正准备吃饭。

一声清脆的手机铃声打破了宁静:“喂,怎么雷鸣到现在还没回家?”

“抱歉,今天不是我上最后一节课,我可以帮您打电话问一下语文老师。”一听到有学生还没回家,我心里一阵紧张……

还好,打通了语文老师的电话,语文老师说她正留下雷鸣补作业呢。

回电给雷鸣的爸爸沟通之后,又一阵烦恼涌上心头。

今晚是我跟学生约定放回手机的日子。教室里到现在还有人,会不会给他造成不好的环

境?毕竟晚上才是最好的“行动”时间。

我存的一线希望到此彻底破灭。

【百密一疏,忘记了与任课教师沟通。如果最终处理失败,也许这就是原因之一。】

一晚上,我做什么事都心不在焉。脑子里幻想着那个学生正拿着手机在教学楼外焦急地等待,继而失去耐心,狠心离开的画面……

又是一个失眠的夜晚。

早晨,我准点来到教室门口。学生已经在语文教师组织下晨读了。

路遥和馨宇跑过来说:“老师,门上的钥匙不见了。”

我内心一喜,伸手往门上一摸,不料,一把钥匙滑落手中。

刚刚升起希望立马幻化成泡沫。我装作若无其事的样子,转身去包干区检查卫生。

“老师。”

强烈的挫败感令我不太想理会身后传来的叫喊声。

一个黑影窜到我面前:“老师,我的手机回来了。”

是陆毅,他微笑着说道。开学以来,我第一次看到他笑。

“好。回来就好。这次可要保管好哦。”我故作镇静,哼着小曲儿,继续往一楼的包干区走去。

第一节,数学课。

“同学们,陆毅的手机回来了。”我掩饰不住内心的激动,“首先,让我们用热烈的掌声向那位勇于承认错误并改正错误的同学表示感谢。”

掌声很热烈,没有一个学生回去寻找那个勇敢的人。

“其次,我们还要用热烈的掌声表扬自己,在事情发生时,没有埋怨、没有乱猜忌。是你们——给他创造了一个良好的改错机会。”

学生们明显愣了一下,然后又是一阵热烈的掌声。有的学生发出了会心的微笑。

“最后,我想说,这件事情就到此为止。到此为止有两层意思:一是关于这次的手机丢失事件,我们将不再讨论;二是希望大家能保管好自己的贵重物品,不再出现类似令人伤心的事情。”

学生们很懂事,此后再也没有人说起与此事相关的话题。

我很庆幸,手机能失而复得。

【在此次危机处理过程中,尽管我有第一次当班主任碰到丢失贵重物品的紧张、担忧,但在学生面前更多地表现出沉着冷静,策略得当。在评价小结阶段,我并没有因为找回手机而开始狠批犯错的学生,而是继续扩大战果,将找回手机归功于所有学生的共同努力,让学生们在具体的情境中明白——犯错不可怕,勇于改正就是好孩子。】

“我们早上要自觉交作业,不要总是等班级委员来催。”

最后,我请学生做出选择,在一个班级里,班级委员和学生之间是什么关系,是“管理者与被管理者”“服务者与被服务者”,还是“合作者与合作者”的关系?

学生们纷纷表示,希望是“合作者与合作者”的关系。

我想,经过这番思考,学生们对“责任”这两个字有了更多的理解。

趁此机会,我想让学生们建立一种新型关系,于是建议每位学生和班级委员握手,相互说一句:“感谢合作,以后还要辛苦你。”

看到学生们真诚、高兴、羞涩地握手道谢,真好。

信任一回

□衢州市尼山小学珊塘校区 楼雪仙

有人说,后进生是在班里最不受师生待见的,批评对他们来说乃家常便饭,而表扬则是——癞蛤蟆想吃天鹅肉。实践证明,后进生是最需要关心、尊重、赏识的一个群体,而我们却往往忽略了他们最需要的东西,导致他们“破罐子破摔”。

只要教师关注他们的精神世界,满足他们渴望被认可的需要,那么他们的改变只是时间问题。

提起六年级的吴成韩,校内几乎无人不知无人不晓,好动、任性、自私的性格让他成了众人眼里的“害群之马”。

走进教室,我就先打“预防针”：“同学们,今天这节课,你们能做到不离开座位、不讲话,专心读书吗?”

“能。”

“你们给我推荐一个可能会做不到的同学。”

“吴成韩。”学生们几乎异口同声地说道。

“我做得到的。”坐在角落的吴成韩马上抗议。

“吴成韩,你到老师这里来。”我向他招招手。

“我不,我能做到的。”他以为我让他上去罚站,不情愿地连连摇头。

“老师只是想和你说话。”我解释道。

吴成韩这才慢腾腾地站起来,挪到我面前,可能是觉得不被信任,觉得委屈,眼眶红红的。

我把他带到外面,轻声地问:“你说能做到,老师相信你,可同学们信吗?”

见他一脸迷茫,我启发道:“光说没用,要拿出行动,让同学们信你。”

见他点点头,我继续引导他:“现在老师给你一个重新在同学们心目中树立形象的机会。你回到座位上去,整节课你争取做到遵守纪律,大家一定会对你刮目相看的。有信心吗?”

听了我的话,原本习惯微微弯着身子的吴成韩不由自主地挺直了腰杆,用力地点了点头,快步走进教室。望着他的背影,我仿佛看到了他坚定的决心。

果然,一节课下来,他破天荒地做到了。

下课的时候,我对学生们说:“你们不是告诉我,吴成韩做不到的吗?我看他做得特别好,以后你们可不要小瞧他,好吗?”

“好!”

我想,这一回的信任,他会铭记在心。

“我要嫁给他”

□温州市洞头区东屏中心小学 南爱玉

又到每周三的班会课,我来到班里,听取学生们反馈班级存在的问题。

刚站到讲台上,小曾就迫不及待地站起来说:“老师,佳涵说要嫁给思丞。”

“对,她还说思丞是她的,不准我们跟他玩。”

其他学生们一听,立刻议论开了。

我望向佳涵,只见她趴在桌子上,把头埋在臂弯里。

我走到佳涵身边,轻轻地问她:“大家说的,是真的吗?”

佳涵抬起头说:“是的,我要嫁给他。”

教室里一片安静,学生们似乎都在等我的反应。

“佳涵,你的想法我很赞成。”我微笑着,把手轻轻地放在她的肩膀上。

学生们疑惑地看着我。

“佳涵,你为什么又要嫁给思丞?”我想听听她的真实想法。

“因为他学习成绩很好,字写得很端正。”佳涵小声地说。果然不出所料,三年级的学生,对异性的好感也就仅此而已。

“是的,思丞还很善良,不调皮,有许多值得我们学习的地方。我想所有的女孩子都喜欢嫁给这样的人吧。”我补充道。

女生们听了,都笑了起来,男生们也若有所思。

我在黑板上画了两个圆圈,圆圈里写上“妻子”和“丈夫”,郑重地对学生们说:“你希望未来的他(她)是怎样的?我们把它写出来。”

不一会儿,黑板上就出现“美丽、善良、聪明、勇敢、成绩好”等词语,描述着学生眼中的完美妻子和丈夫。

我说道:“每个人都有自己的优缺点,你觉得自己要怎么做,才能配得上这么优秀的另一半呢?请拿出一张白纸,写下来。”

一曲轻音乐缓缓响起,学生们静静地书写着。

曲毕,我问道:“有没有人愿意分享?”

没想到佳涵举手:“我脾气不太好,学习成绩也不大好。我要好好学习,改正自己的缺点。”说完还用眼角余光瞄了一眼思丞。

我当即给她掌声,表扬她有勇气。其他学生受到鼓舞,也纷纷和大家分享自己的打算。

我又因势利导:“喜欢一个人,是不是要把他绑在身边,不准其他人跟他玩呢?”

学生们说,肯定不行,爸爸妈妈都有各自的朋友呢。

“思丞,你是喜欢跟大家一起玩呢,还是喜欢跟佳涵一个人玩?”我问道。

“老师,我当然喜欢跟大家玩。”

听到思丞的心声,佳涵若有所思。

“喜欢一个人,有很多方式,但是紧紧地把他握在手心里,那个人一定会不舒服。”我认真地说。

这节课后,我特意去看看学生们课间活动的情况,我看见佳涵和思丞自在地和一群小朋友在玩“丢手绢”游戏。

谢谢合作,以后还要辛苦你

□杭州市刀茅巷小学 周丽丹

“眼睛!眼睛!眼睛!跟你说多少次了,眼睛闭上!”远远就听到教室里传来的怒吼声。

“我不是已经闭眼啦?”另一个声音争辩道。两人开始争吵。

想来是有学生不好好做眼保健操,而生活委员的管理又有些急躁。一进教室,这两位学生看到我,都羞愧地低下头。

课后,我把他们叫到办公室了解情况。

生活委员委屈地说:“我都提醒他很多遍了,全班就他一个人睁着眼睛,外面检查的人都看着,我怕扣分就急了。”

另一个反驳道:“我就是想把英语书放在桌子上,放好就闭眼

睛,可他一直不停地在我说。”

原来还涉及课前准备问题,于是我先对犯错的学生说:“什么时间做什么事情。课间十分钟就是准备下节课材料的,你没有好好利用,却在该做眼保健操的时间拿书,你觉得合适吗?”

学生不说话了。

我转身对生活委员说:“他在做眼保健操时做别的事情是不对,你提醒他本是一件好事,但你在班里这样大声斥责,弄得他一点面子都没有。是不是欠妥当?”

生活委员点头承认是自己太冲了,犯错的学生也马上说自己以后会提早做好课前准备,再也不会无视班级委员的提醒。

这件事情让我深思,我不敢想象,有多少班级委员是以大声呵斥

的方式在管理班级,学生之中又有多少愤愤不平的怨念。在这样的氛围下,班级凝聚力岌岌可危。

我组织了一次班会课,请两位学生分别上台讲述事情的经过,反思自己,寻求改进。他们讲完后,我问全班学生:“在你心里,一个优秀的班级委员应该是什么样的?”

学生们七嘴八舌地讨论着,有的说要成绩优异,有的说要以身作则,有的说要认真努力,有的说人品要好……

看看他们说得差不多了,我又问:“你对班级委员有这么多要求,那你觉得自己要怎么做呢?”

马上有学生说:“那我们也要听班级委员的话,不要什么都不理。”

“要好好相处。”