

# 中职学生冲突成因及解决路径探究

王可

武汉市财政学校，湖北武汉，430051；

**摘要：**中职学生的冲突矛盾是其社会化过程的一部分，班主任在学生发生冲突时需调动教育智慧化解矛盾。首先处理者应正确认识学生产生冲突的原因，包括学习精力被分散、缺乏良好的沟通能力、较少移情和共情等。其次要根据人的心理状态和人际交往规律制定合理的解决策略。在冲突发生时第一时间安抚学生的情绪；其后调查取证，分清不同人在冲突中扮演的角色；待调查结果出来后，协助矛盾双方协商沟通；最后通过开班会、集体心理辅导等形式进行群体教育，加强班级凝聚力。期间，班主任应将公平公正、客观理性、关爱理解的原则贯穿始终，在处理矛盾冲突时真正做到以学生为本、关爱学生。

**关键词：**中职学生；矛盾冲突；冲突成因；处理原则；解决路径及策略

**DOI：**10.69979/3029-2735.25.07.077

教育部在 2019 年《关于加强和改进新时代中等职业学校德育工作的意见》中指出：中等职业学校在贯彻德育工作时需“落实立德树人根本任务，培育和践行社会主义核心价值观，健全德技并修、工学结合育人机制”，在这个过程中，“不断提高学生的思想水平、政治觉悟、道德品质、文化素养，培养德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人”。可见中职学校在提升学生专业技能的同时，更要注重对其综合素质的培养。班级是学校教育教学的基本单位，班主任作为班级的核心，在管理学生的过程中应主动运用教育智慧，在培养学生综合素质（尤其是道德品质）方面发挥强有力的作用。

良好的班级氛围对学生的成长发展起到积极的促进作用，在团结友爱、互助和谐的班集体中，学生更容易被激发学习内驱力，提高学习的主动性、积极性。而学生的矛盾冲突则会破坏班级的和谐风气，若处理不当则会危害学生的身心健康，甚至使学生的矛盾冲突频发，进而导致班级的管理难度上升，不利于学生德智体美劳全面发展。可以说如何避免、解决学生的矛盾冲突，塑造和谐向上的班级风气，成为班主任管理班级的关键问题。

## 1 学生产生矛盾冲突的原因

中职学生由于来源于不同类型的家庭，拥有不同的教育背景，个体价值取向、心理成熟度、思维模式、学习目标等存在差异，加上班级资源的有限性和选优竞争，极易产生矛盾冲突。班主任需要正确认识矛盾冲突的本质，认清冲突的底层逻辑，找到诱发原因并对症下药。

### 1.1 学习精力被分散

学生在学校应集中精力提高学习能力和专业技能。

但是就目前情况看，中职学生的学习基础相对薄弱，学习韧性稍显不足，极易产生畏难放弃心理，班级内大部分学生的精力无法持久专注在提升自己的专业技能和学习水平上。即使有高考压力的学生成长以来因学习挫败感强而被严重打击自信心，容易感到习得性无助，这种无助感会加剧学生的迷茫无措，导致目标感丧失，学习精力被分散，容易产生违纪行为，如早恋、打架、漫骂争吵、迟到、上课讲话、造谣等，并在这个过程中和其他同学产生矛盾冲突。

### 1.2 缺乏良好的沟通能力

良好的沟通是人际关系的催化剂，人无时无刻不处在社交网络中，扮演着不同的交际角色，因此需要具备良好的沟通能力。学生在校扮演的角色不单单是学习者，还是朋友伙伴、班级活动参与者、班级管理者和被管理者等，需要掌握沟通技巧。不会沟通则易产生矛盾冲突。

家庭教育的缺失也会导致学生缺乏沟通技巧。父母是孩子的第一任老师，其人际交往方式、处事方法、沟通方式都潜移默化地影响孩子，若学生将习得的错误人际交往模式折射到与同学的交往中，缺乏变通思维或角色定位错误，那么极易因为沟通问题产生矛盾冲突。

### 1.3 较少移情和共情

“移情是亲社会行为的重要动机源，是建立在一定认知基础上的情绪反应。”移情为人际间的相互合作及做出合作行为提供必要的条件，若无法对所处环境做出恰当的情感反应或仅站在个人的立场上思考问题，就会表现出不理解和冷漠，个体也就无法准确地推测他人的心理状态、理解他人的行为，在出现问题时则表现为固执己见、无法认识到错误。这个阶段的学生较少移情他

人，往往从个人角度出发思考问题，臆测他人的做法。如青春期的女生正处于身体发育期，对个人的身材十分敏感，有些学生却喜欢在背后讨论同学的身材，并不以为意，被讨论者听到后开始胡思乱想，并采取极端方式保护自己，由此引发冲突。

## 2 处理学生矛盾冲突的原则

在处理班级学生的矛盾冲突时，班主任应遵守公平公正、客观理性、关爱理解的原则。

### 2.1 公平公正

学生的任何矛盾冲突均有诱发原因，班主任在处理学生的矛盾冲突时需首先做到公平公正、不偏不倚，避免因个人情绪激化矛盾冲突。发生冲突的人一般是富有人性的学生，可能平时表现不尽如人意，班主任在学生发生冲突时若发现是某些经常违纪的学生，可能会先入为主地认为是这些学生引发的矛盾，在处理过程中就会有失公正。学生能够通过老师的动作、手势、表情、做法等感受到老师处理矛盾时的态度，若学生发现老师在处理时偏向另一方，则会将老师牵扯进矛盾冲突中，向矛盾对象及处理冲突者发泄不满。因此班主任在没有调查时不能急于下结论，应以一颗公平公正的心去对待学生的冲突问题。

### 2.2 客观理性

班主任是学生冲突的处理者，应找准自己的定位，以旁观者角度介入。在处理冲突的过程中，学生若处于愤怒状态，极易产生无差别攻击，如对其他学生恶语相向，对冲突处理者发泄不满，此时老师若不能以旁观者角度跳出事件本身，极易因学生的恶劣态度带入其中，而产生偏颇处理。此时班主任应稳住情绪，及时制止双方在阐述时的恶意伤害行为，秉承客观理性的观念分析问题、处理问题，给予冲突双方充分的信任和尊重，给所有涉事者一定时间，耐心听完学生的说辞。期间，班主任需要甄别学生的言语信息，辨认学生的个人情绪发泄话语和阐述事实的话语。

### 2.3 关爱理解

在处理矛盾冲突时班主任应给予所有学生关爱和理解，包括冲突双方、告知者、劝说者、其他未卷入事件的学生。处理问题时需要创设安全的聊天环境，采取柔和的语气语调，让学生放下戒备心理，愿意敞开心扉诉说事件。有时矛盾双方均在冲突中受到伤害，感性的学生在阐述时觉得委屈而落泪，极端时甚至采取自杀的方式表达个人的抗议，这种情况下润物细无声的关爱理解显得十分重要，此刻应包容接纳学生的情绪、理解学

生的行为模式。言传身教，老师处理问题的态度和方法也在一定程度上教育着学生，它能够使学生意识到在面对问题时激烈不理智的冲动对抗不可取，应也如处理者那样以合理的方式、耐心理智的态度解决身边出现的问题。

## 3 解决问题的路径

### 3.1 安抚情绪

冲突发生时要做的第一件事是安抚学生的情绪。班主任应先将冲突双方隔开，安抚双方的心情，若爆发冲突的学生中有认知的心理问题患者或心脏病患者等，则重点进行安抚，观察学生的身体情况，必要时联系学校的心理老师、医务室医生进行协助处理，首先需确保学生的生命安全。

### 3.2 询问调查

等学生心情稍微平复后，再进行调查取证，询问事情发生的原因、经过、涉事对象，判断学生本身的受伤程度、财产损失有无，分清不同人在冲突中扮演的角色。首先需要对已被隔开的双方分别进行询问，在第一时间拿到冲突双方的证词，其次补充班级其他目击者的证词，必要时进行视频监控查证、做纸质笔录。在这个过程中需要确保谈话的私密性，班主任可以将学生叫到办公室或安静的走廊，进行一对一谈话，消除学生的顾虑。注意保证安全的社交距离，避免引起闲话。

涉及到群体性冲突时，班主任需分清矛盾冲突的主要成员、边缘成员，重点对冲突核心成员进行调查处理，对其他学生进行组织教育。但是实际处理时也存在较为复杂的情况，如某些人一开始是冲突核心，其后学生转移了矛盾点，出现新的矛盾双方，由此产生多个复杂的矛盾冲突。

笔者曾遇到过这样的矛盾冲突：A被B造谣，于是A将B说小话的聊天记录给被说小话的同学看，并对其他同学描述B和C讨论的话语，激起众怒。其后在“帮助”A的过程中，D掀翻B、C的书桌并往散落的书上倒垃圾，其他同学也聚在一起谩骂B、C，导致B血压升高去了医院。B、C的家长看到孩子桌子被掀翻，书本散落一地，上面覆盖着垃圾，极其愤怒地找学校要说法。在调查过程中，被说小话的某个学生又向家长表示委屈，以为学校和老师偏袒说小话的同学，致使家长打电话向老师和学校表达愤怒。这个事件一开始是A和B、C的矛盾，其后因为A在社交群体中传话，导致以D为代表的其他同学卷入其中，并做出了过激行为而产生新的矛盾冲突点。学生在解决问题时又牵扯出其他矛盾，如B、C爱讲班级女生的小话，有将矛盾扩大的趋势。分析此

事件，主要有两个矛盾点：一是造谣学生和被造谣学生的矛盾，二是被说小话的学生群体和说小话学生的矛盾。涉事学生的家长以及被牵扯进来的老师、学校之间的矛盾是次要矛盾。理清多个矛盾后，冲突处理者需针对不同情况逐一击破。

### 3.3 沟通协调

调查结果出来后，班主任就可以对矛盾双方进行协商沟通，重点是矛盾核心成员的沟通。首先客观公正地为矛盾双方还原事件的原貌，包括事件的起因、经过、结果，让学生暂时跳出原本的角色，以第三者身份再去了解事件。其后帮助学生分析在冲突中，个人做的好的地方以及有待改善的地方，以辩证的角度去看待问题的实质，并与学生一起回到冲突发生时，思索哪些方法能够更好地解决问题。最后，引导、协助双方换位思考，让双方分别体验对方受到伤害时的消极感受。必要时需要对其进行校纪校规和法制教育。

如上述冲突事件，需要让 B、C 首先认识到错误——不应该在背后说人小话，更不能造谣，若矛盾冲突确实导致了个人受伤，应及时制止对方的侵权行为，严重时及时就医。对 A 要进行单独教育，其被造谣的起因是该同学主动将个人隐私告诉给其他人，他人基于现实臆测，由于其在团体中传播不良信息，破坏了班级和谐。对 D 同样进行单独教育，使其意识到在解决问题时不能使用暴力手段，期间造成的财产损失个人需进行合理赔偿，对于破坏公共财产的行为，重申学校的相关规定。对其他涉事学生进行群体教育，使其意识到保护个人权益需采用正当方式，而不是臆测他人的话语用意，或对其谩骂解决问题。此时也需对学生表明个人立场，即在处理冲突时不会偏袒任何一方，告知学生在调查事件期间，个人不应臆测老师和学校的用意。其后，班主任可向不了解情况的家长做出解释并告知处理结果。

### 3.4 群体教育

个体的冲突事件会影响到班级的内部和谐，滋生不良风气。在解决完个别的矛盾冲突后，需要进行班级群体教育。可以开班会，向学生阐述发生的冲突事件和处理结果，期间隐去涉及隐私的具体细节，并和学生一起讨论冲突发生时的合理解决途径和方法，同时表扬在解决冲突时表现较好的学生。也可以引入社会评价机制，设置社会情境，让学生自己思考如果在社会上发生类似事件，自己以不同的方式处理问题会产生何种不同的结果。

如果学校有条件，可以对学生进行班级的群体心理

辅导或个体心理咨询。心理辅导作为辅助手段，能够有效加强班级凝聚力，培养学生的移情能力。比如老师和学生沟通无效，涉事学生一直坚持个人想法，意识不到个人错误，且不愿意接受处理结果，强制其接受不可取，可进行小范围的团体辅导。在团辅过程中，让涉事者各自讲述在冲突事件中做出某些行为的原因、感受、情绪变化等，使大家能够真实地了解各自的意图和冲突时的感受，互相体谅，培养共情能力，引导学生认识个人错误并减轻学生的心灵伤害。

### 4 结语

中职学生发生矛盾的频率相较于其他类型学校偏高、冲突种类也偏多，班主任工作较为艰巨，因此中职学校需因地制宜地制定管理制度，班主任也需做好个人的角色定位，调整好心态。“亲其师，信其道；尊其师，奉其教；敬其师，效其行。”学生信任老师，老师才能顺利解决问题，若老师平时处理问题就失之偏颇，学生自然不信任老师，有时也不愿意配合调查，因此功夫不在平时。平时做工作要耐心细致、不偏不倚，真正做到以学生为中心，关爱学生、理解学生，让学生感受到润物无声的温暖，进而促进学生的全面发展。

### 参考文献

- [1] 冉亚辉. 班级内部学生冲突的处理与防范 [J]. 班主任之友, 2006, (09): 13-15.
- [2] 汪昌华. 家庭背景对小学课堂师生冲突的影响 [J]. 教育学报, 2015, 11(06): 69-74.
- [3] 丁芳, 郭勇. 儿童心理理论、移情与亲社会行为的关系 [J]. 心理科学, 2010, 33(03): 660-662.
- [4] 寇彧, 徐华女. 移情对亲社会行为决策的两种功能 [J]. 心理学探新, 2005, (03): 73-77.
- [5] 冯喜焱. 浅析中职学校学生人际冲突管理中教师的角色定位 [J]. 吉林省教育学院学报(下旬), 2014, 30(04): 84-85.
- [6] 谢慧仪. 中小学生冲突问题的社会学观照——兼论班主任处理冲突的策略 [J]. 中小学班主任, 2021, (07): 26-28.
- [7] 窦营山, 朱萍. 在情境中培养学生冲突解决能力——以“交友的智慧”为例 [J]. 中学政治教学参考, 2020, (32): 52-53.

作者简介：王可（199708），女，汉族，河南开封人，中职教师，硕士研究生，武汉市财政学校，中职德育教育。