**一个突如其来的电话**

2018级历史三班张馨文

在假期的某一天，老师突然接到一个学生家长的电话，家长语气特别激动，说了一大堆让老师莫名其妙的话，比如你们学校不公平，又不让孩子奶奶进学校，反而让 XXX 进了学校，还去了宿舍，还拍些视频到处炫耀，这对我们家造成了非常不好的影响，现在我们家已经鸡飞狗跳不成样子，你必须给我一个解释，不然我就发布出去，告你们学校。

老师一开始很疑惑是发生了什么事，但老师很快冷静下来，等家长说完，老师再平静的问：请问 XXX 是谁？老师感觉到家长那边愣了一下，然后语气也缓和一些了，但还是不太和善：“是孩子妈，就是生他不养他的妈。”然后老师还是态度很温和，并且避开了关于前妈这个话题，老师就问“我们学校的确为了培养孩子的自主能力，不让家长随意进入校园，请问你是在哪里看到的视频，是什么时候拍的呢？视频里显示的是她在寝室里面拍的吗？”家长很明显没有思考过这个问题，然后语气也弱下来：“是我有个亲戚给我说看见她在朋友圈发了孩子宿舍的视频。”老师马上就接着他的话安抚他：“请家长放心，这个事情我肯定会弄清楚的，等我回学校请门卫帮忙调监控视频，一定搞清楚她进去没有，怎么进去的，但是麻烦你给我一个确切的时间，或者可以把视频给我看一下，这样我才知道从哪里入手调查。”

家长听到老师这样的回复，气也消了大半了，然后开始给老师讲他们家里的情况，孩子妈妈之前非闹着要离婚，孩子也不要，现在又想着要看孩子，总是送些东西什么的到学校，叫孩子去拿，孩子又不愿意，但是老师叫他又不好不去，现在听到亲戚说他妈妈还进去了校园，就非常的生气，在家里发脾气。通过老师的耐心询问，她的语气也开始软下来，就说这些事情之前一直没有给老师讲。

老师立刻明白了，在开学之初，孩子的妈妈有来送过几次衣物，老师也不知道他们家的情况，就给孩子说你妈妈给你送东西在门卫了，你去拿一下，当时孩子答应了，但是一直没去，门卫还给老师打了电话说有老师们班同学的东西几天都没拿了，老师就又提醒了孩子去拿，可能孩子又不想去，但是老师提醒了几次又不好不去，家里一听到这种情况就情绪很激动。

于是老师马上安抚家长：“这个确实不好意思，因为我不知道你们家里是这种情况，我以为只是很平常的妈妈给孩子送东西，所以就让孩子去拿一下。”家长这时的语气态度也变好了：“是我们没有提前给你说明家里的情况，你不知道情况，这样的做法是对的，但是希望以后如果还有孩子妈妈送东西，就不要叫孩子去拿了，孩子现在也很抵触，让他大一些懂事了，那时再看他怎么处理这些事，现在就让孩子好好学习，不要受这些事情的烦恼。”老师立即表示理解：“好的，到时候我也会和孩子妈妈谈谈，保护好孩子这个阶段的成长，我也会多和孩子谈谈心，以开导为主，让他可以打开心结，不要为这些事情烦恼，在孩子愿意接纳之前，我也会尊重孩子的意愿，告诉孩子妈妈减接触，一切为了孩子更好的成长。”当老师说完这些话，家长也很满意，也没再提视频的事情，连连道谢。

那么回顾这整件事情，对待这种冲动型的家长，我们一定要冷静，敏锐的从家长的语言中捕捉关键信息，并且当家长说完以后耐心询问事情缘由，了解清楚后马上安抚家长情绪，表示对家长的理解，并且搞清楚家长的需求，给予切实可行的处理办法，如果当下没想好，就保证尽快处理，让家长的情绪平静下来。最重要的一点是，一定要向家长阐明观点，作为老师，我做的一切都是为了让你的孩子更好的成长。家长与孩子的连接点和矛盾点都是孩子，只要家长认可你做的都是为了他的孩子，那么他也就会和你一条心，也就会听从配合你了。