

家庭是人生第一所学校,帮孩子扣好人生第一粒扣子

热线升级,增加心理健康知识普及和咨询服务——

守护成长,365天不停歇

■ 本报记者 张文博

在现代社会快节奏的生活中,家庭教育和心理健康问题日益成为社会关注的焦点,与之相关的咨询服务需求也随之上升。近日,由四川省教育融媒体中心(四川教育电视台)与新华文轩出版传媒股份有限公司教育事业部联合推出的“家教咨询室365热线”,在试运行一年的基础上升级为“365成长守护热线”。在发布会现场,公益接线员、督导组 and 专家团队围绕如何优化热线服务质量和效果展开了交流。

●● 电话旁的守护 ●●
倾听家长心声,服务“零距离”

夜幕降临,墙上的时钟指向20点24分,一阵急促的电话铃声打破了宁静。“家教咨询室365热线”公益接线员朱俊拿起电话,准备迎接另一位寻求帮助的家长。

“您好,我是一名幼师,也是一位单亲妈妈。我有一个10岁的儿子,最近我感觉自己在教育孩子方面越来越力不从心。”电话那头的声音略显疲惫和无奈。朱俊耐心地倾听着,对方继续说道:“我在工作中对其他孩子都能保持耐心,但面对自己的孩子,我却经常失去耐心,总是在否定他之后又感到自责。我知道他现在处于叛逆期,但我真的不知道该怎么应对。”

随着对话的深入,朱俊了解到这位妈妈独自抚养孩子,她对孩子的期望很高,希望孩子能在各方面表现优秀。然而,孩子的叛逆行为让她感到痛苦和自责。

“您可以尝试将对待幼儿园孩子的耐心和方法迁移到自己孩子身上,多站在孩子的角度去理解他的

行为和感受。”在咨询过程中,朱俊帮助来电人认识到自己的情绪和行为反应,引导她理解这种矛盾的根源可能来自于自身的压力和对孩子过度的期待。

对于孩子的叛逆期,朱俊也提供了一些应对策略,如建立良好的沟通渠道、设定明确的规则和界限、给予孩子适当的自主空间等。在学业方面,朱俊鼓励这位妈妈,不要过分焦虑,要注重培养孩子的学习兴趣和学习习惯。

经过近40分钟的交流,这位妈妈逐渐意识到自己的问题所在,并表示会尝试调整自己的教育方式和心态,以更加平和、耐心的态度对待孩子,与孩子建立更好的亲子关系。

“家教咨询室365热线”的开通,为家长提供了一个寻求帮助和解决问题的平台。来自教育服务部门、心理咨询机构、社会服务团体、法律援助单位等各行各业的28名热心人士作为公益接线员,按照统一的服务要求,轮流参与“家教咨询

●● 做好信息保护 ●●
用法律护航未成年人健康成长

“涉及未成年人心理治疗的情况,咨询师在引导患者回忆和描述个人经历时,必须格外谨慎。”上海格联(成都)律师事务所副主任杨竹一提醒,家庭教育与心理健康咨询服务中存在法律风险。心理咨询师与心理治疗师存在职业差别,咨询不可替代治疗,无论是心理咨询还是心理治疗,都应当避免将自己的主观判断传递给当事人。

心理咨询在法律层面上的界限确实难以把握。一方面,心理咨询师需要深入了解患者的心理状态,以便提供有效的治疗;另一方面,这种深入可能会触及患者的隐私,尤其是在处理敏感问题时。“在获取患者隐私时,第一,不可宣扬,不可用于商业目的;第二,必须在患者清醒的状态下进行,避免使用暗示或诱导的方式输入自己的主观意识。这不仅关系到治疗的专业性,也直接关系到法律责任的界定。”杨竹一说。

“在家事纠纷案件中,心理疏导的介入也越来越

多。”杨竹一提到,随着社会的发展,部分年轻父母缺乏责任心,把孩子当作离婚议价筹码,更有甚者试图通过抢夺、藏匿孩子的方式阻碍亲情。这种行为不仅给未成年人的身心健康造成持续的、不可逆的不良影响,也侵害了孩子应当享有的合法权利。因此,很多地方法院在处理此类案件时,将心理疏导服务引入家事审判。心理疏导有利于化解纠纷,缓和矛盾,是家事诉讼源治理必不可少的部分。

杨竹一表示,法律的裁判依据在于明确的法律规定,而心理学的判断则更多依赖于专业知识和经验。因此,心理咨询师需不断提升自身的法律意识和专业素养,在实际操作中严格遵守职业道德和法律规定,秉持客观、中立的态度,通过专业的心理干预手段,帮助求助者疏导心理问题,并确保在治疗过程中不泄露患者的个人信息,不用于商业目的。同时,心理咨询师在与患者交流时,应避免使用可能被视为人身攻击或人格评价的言辞,保持专业的沟通方式。

近年来,全社会高度关注青少年心理健康问题。2023年,教育部等十七部门联合印发《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)》,其中包括“建立健全心理咨询服务网络”“推动心理服务与其他领域的融合”“加强社会心理服务队伍建设”等具体指标。

“多部门协同,融合社会资源启动和建设心理服务热线是落实文件精神的重要举措。”四川师范大学大学生心理发展中心专职教师高玮提到,从四川省妇联牵头的《四川省社会心理服务体系建设项目》调研情况来看,我省社会心理服务体系有一定建设保障,但缺少专项经费支持;“有地无人”现象较为突出,资源分布不均,供需有错位,渠道不畅通。在社会服务力量方面,显示出人员配置不足、工作量分配不均、人员技术有待提高、培养缺乏规范化、校家社有效协同困难等问题。

在家长方面,数据显示,有的年轻家长是要帮助的重要对象,家长意识和行动力总体不强,心理教育能力不足,教育手段单一,且能力培养和培训又缺少教育影响的途径。在青少年儿童方面,则主要体现在学习焦虑和学习方法

●● 突破时空限制 ●●
多方联动,打造心理服务网络

的欠缺;在低龄段儿童方面,受同伴关系困扰等现象较为典型。与此同时,青少年儿童在遭遇困难的时候,首选求助对象是父母,求助无果后,他们进行自我调试的方法和手段单一,缺少相应的心理知识和技能。

基于以上情况,高玮表示,“365成长守护热线”既是社会服务力量的补充,更是帮助解决青少年儿童心理问题“前端环境”的重要平台。 “热线可以突破时间和空间的限制,为广大家长和青少年提供专业服务,哪怕是提供一个思考框架、一个看待问题的视角,也有可能影响和启发家长和孩子。”在高玮看来,让善于“信息差”且资源有限的家长们,能够便捷地享受到服务,是非常有社会意义的。

“接听人员需要在30分钟的时间内,快速收集信息并进行个案概念化,有目标地引导,且指导要符合法律法规、符合职业规范和伦理要求,做到这些是非常有挑战性的。”高玮指出,热线服务基本上是“一次性”服务,不能连续和持续地深入,只能在关键点上给予支持、情感上给予陪伴、思路给予启发。“热线服务的志愿者团队需要持续性和规范化地成长,也需要更多的社会团体的支持和参与。”高玮说。

在青少年儿童方面,则主要体现在学习焦虑和学习方法

的欠缺;在低龄段儿童方面,受同伴关系困扰等现象较为典型。与此同时,青少年儿童在遭遇困难的时候,首选求助对象是父母,求助无果后,他们进行自我调试的方法和手段单一,缺少相应的心理知识和技能。

基于以上情况,高玮表示,“365成长守护热线”既是社会服务力量的补充,更是帮助解决青少年儿童心理问题“前端环境”的重要平台。 “热线可以突破时间和空间的限制,为广大家长和青少年提供专业服务,哪怕是提供一个思考框架、一个看待问题的视角,也有可能影响和启发家长和孩子。”在高玮看来,让善于“信息差”且资源有限的家长们,能够便捷地享受到服务,是非常有社会意义的。

“接听人员需要在30分钟的时间内,快速收集信息并进行个案概念化,有目标地引导,且指导要符合法律法规、符合职业规范和伦理要求,做到这些是非常有挑战性的。”高玮指出,热线服务基本上是“一次性”服务,不能连续和持续地深入,只能在关键点上给予支持、情感上给予陪伴、思路给予启发。“热线服务的志愿者团队需要持续性和规范化地成长,也需要更多的社会团体的支持和参与。”高玮说。

在青少年儿童方面,则主要体现在学习焦虑和学习方法

许多老师、家长在学生出现问题时才积极寻求沟通,家校沟通仅仅停留在解决问题上,显然是不够的。做好家校的“无问题沟通”,在沟通过程中关注正向、关注进步,才能促进家校之间的合作与共赢。

每周跟家长“报喜”

老师应定期与家长保持沟通,及时反馈孩子的积极变化,并根据反馈进行持续地跟进。

为了每周与家长主动交流时有“话题”可聊,我会根据学生的学习、成长进度,每周设置一个“主题”。比如,刚入学时,每位家长都渴望自己的孩子能得到充分的关注。于是,我将开学第一周和第二周的主题设定为“从不同角度观察,寻找孩子闪光点”。通过5天的观察,周五,我发给孩子们小学的第一封表扬信,里面是一张照片和一段讲述孩子闪光点的文字,通过这样的小片段,让家长看到孩子的温暖与善良,也向家长传递:孩子在渐渐适应小学生活,我们一起鼓励他,见证他的成长。

为了帮助学生快速融入集体并建立起归属感,我根据学生的特点和兴趣,精心为每个学生设计了个性化的“班级小任务”,让每个学生都能在班级中找到自己的位置,发挥自己的特长,同时为班级贡献力量。我将孩子们完成任务的表现分享给家长,还分享了许多孩子们在课堂、课间的活动照片,让家长更全面地了解孩子在社交和合作方面的表现。

为了更好地了解孩子们的适应情况,开学一个月后,我设计了一份问卷调查,希望从家长的视角了解孩子对学校的喜爱程度、人际关系等方面的情况。通过这份问卷,我也侧面了解到家长对于孩子在校生活的关注点,让我更有针对性地满足家长、学生的需求。我将问卷结果整理成表格,并在周末一一进行解答。家长们对这样的方式很认可,纷纷表示要积极配合老师的工作。通过这样的“无问题沟通”,我与家长建立起信任关系,为后续共同教育孩子奠定了坚实的基础。

每周的“报喜”活动,虽然要耗费两到三个小时,但其带来的效果却是无法估量的。家长能够了解孩子在校的点滴进步,学生更有动力去努力与进步,对我而言,这也是深入了解每个学生的良机。这样正向、积极、全方位的沟通,让家长、孩子、老师都能积极向前。

不要急于向家长“告状”

在和家长、孩子沟通的过程中,我发现,老师眼中那些“隐藏在孩子身上的问题”,其实家长大多早已有所察觉。因此,当我看见孩子身上的不足时,我会努力调整自己的心态,在校内解决孩子的各种问题,但并不急于向家长反馈。

当家长主动提及孩子某方面的问题时,我一边认真倾听,一边告诉他们,孩子其实已经在慢慢改变。例如,当小妍(化名)妈妈向我吐露她对孩子调皮捣蛋的担忧时,我耐心地介绍了孩子近期的变化和进步。小妍妈妈意识到,作为老师,我早已发现了孩子的问题,并一直在默默地教育和引导她。这样的等待与陪伴,让家长更愿意与老师合作,也让家校之间更和谐。

老师和家长都要明确一点,不是所有问题都需要立刻采取行动。有些问题可能是学生在探索和成长过程中必然遇到的,会随着时间的推移而自然解决,我们需要给学生一些时间和空间去自我调整。

学生在校出现“问题”时,如果不是“大事”,老师不应急于向家长“告状”,因为这样可能会让学生产生羞愧、恐惧等不良情绪,不利于问题的解决。在与家长沟通时,我们可以尝试缓一缓,更好地了解学生的情况,发现他们的优点和不足,从而更有针对性地指导和帮助他们成长。让家长逐渐建立起对老师的信任,慢慢地,越来越愿意向我们敞开心扉。

作为教育者,我们应思考每一次对话给予家长的是帮助,还是传递焦虑。我们可以使用“跟进沟通”或“反馈沟通”的方式,及时向家长反馈学生的习惯养成、学习情况,帮助家长更好地了解孩子的学习进展和问题,通过“无问题沟通”,共同促进学生的成长和发展,共同为学生的成长和发展创造良好的环境。

如何做好「无问题沟通」?

■ 成都金苹果公学 白莉



本版图片均为资料图片



教儿子“打面包”

最近,我发现儿子在收集烟盒,并用其上半部分折叠成一种长方形小卡片。问了以后才知道,那叫“烟卡”,现在在小学校园里非常流行。

记得那时,下课铃声一响,小伙伴们就冲出教室,拿出“面包”,摆开架势,旁边还有围观的同学,犹如武林高手对决一般。谁赢下一个“面

包”,就如同中了万元大奖一样,周围也会发出阵阵喝彩声。

看到儿子玩“烟卡”的时候,把手重重地拍在地上,费尽心思要把“烟卡”拍翻过来。我不由得嘴角上扬,笑了起来,“烟卡”玩着实在是太费手了。我对儿子说:“来,教你玩一个爸爸小时候玩的游戏。”

找来一些废纸,我一连叠了几个“面包”。记忆中小时候用纸叠很多东西,但大都已经忘记了,唯有这个“面包”的折法一直清晰印在脑海。儿子一边看我叠,一边好奇地问:“爸爸,这是什么呀?怎么玩呀?我做做神秘,说:‘别急,等会儿你就知道了。’

“面包”折叠好之后,我只留了一个,把剩下的全部给了儿子。我要以少胜多,看看自己是否宝刀未

老。儿子刚开始不知道怎么“打面包”,不是打不到我的“面包”上,就是力度太小,打不翻。结果,不一会儿就全输光了。”

看着儿子垂头丧气,一脸不开心。我告诉他,“打面包”时身体要微微向前倾斜,右手拿“面包”,往后拉,在空中画出一道弧线,然后瞄准对方的“面包”,猛地甩出去,将力量和速度完美结合,这样才有可能让对方的“面包”翻个个儿。

实践中,儿子逐渐掌握了“打面包”的“秘笈”,体会到了其中的乐趣。

在对战了几个回合之后,他渐入佳境。一边打,一边说:“爸爸,这个游戏可真好玩呀。”

我们玩得乐此不疲,直到吃饭时才恋恋不舍地停了下来。妻子笑

着说,你们真是一对老顽童和小顽童。

外出散步,看到地上散落的广告纸,我和儿子弯腰把它们捡起来,折叠成“面包”,直接在公园里开始“战斗”,引得旁边锻炼的大爷大妈们驻足观看。小朋友们更是好奇,直接要求加入我们的游戏。

就这样,儿子每天放学后都要缠着我,和我一起“打面包”。一星期之后,带儿子去小区篮球场打篮球,我发现他投篮比以前更加有力量,命中率也提高了不少。这是不是因为“打面包”的过程中锻炼了臂力呢?我还发现最近儿子看电视的次数少了。不像往常,一放学就追着要手机,看视频、打游戏。

“打面包”也增进了我和儿子之间的交流,增强了儿子的自信心和

抗挫折能力。当他失败时,我会鼓励他,遇到一点困难,不要轻易放弃,要勇敢地往前冲。我们还会不停地给自己加油。“这次一定要打翻你的,我就不信赢不了。”“看我一会儿施展绝招,把你的‘面包’全部赢过来。”这样的交流常常逗得妻子忍俊不禁,忍不住拍下来发到家族群里。

我们还会给自己的“面包”取上别致的名字。比如,比较厚实的就叫“暴击小雷子”,因为击打时发出的声音宛若雷子炮仗一般响亮。还有叫“超级大Boss”的,只因它体积较大,一般“面包”都不是它的对手。

“打面包”把我拉回到童年的那个校园里,使我和儿子成为“同龄”的好朋友。

■ 张保荣