

全国学前教育专业（新课程标准）“十二五”规划教材

幼师生 人际沟通与礼仪指南

| 耿 敏 主编 |



复旦大学出版社

2009

ANNUAL AWARD

— — —



全国学前教育专业（新课程标准）“十二五”规划教材

幼师生 人际沟通与礼仪指南

主 编 耿 敏
副主编 王 星



复旦大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

幼师生人际沟通与礼仪指南/耿敏主编. —上海:复旦大学出版社,2014.3
全国学前教育专业(新课程标准)“十二五”规划教材
ISBN 978-7-309-10395-3

I. 幼… II. 耿… III. ①幼教人员-人际关系学-幼儿师范学校-教材
②幼教人员-礼仪-幼儿师范学校-教材 IV. G615

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 038889 号

幼师生人际沟通与礼仪指南

耿 敏 主编

责任编辑/邵 丹

复旦大学出版社有限公司出版发行

上海市国权路 579 号 邮编:200433

网址:fupnet@fudanpress.com http://www.fudanpress.com

门市零售:86-21-65642857 团体订购:86-21-65118853

外埠邮购:86-21-65109143

上海春秋印刷厂

开本 890×1240 1/16 印张 11.5 字数 213 千

2014 年 3 月第 1 版第 1 次印刷

印数 1—4 100

ISBN 978-7-309-10395-3/G · 1274

定价:29.00 元

如有印装质量问题,请向复旦大学出版社有限公司发行部调换。

版权所有 侵权必究

内 容 提 要

本书以幼师生人际交往和礼仪知识的基本理论为基础，紧紧围绕幼师生在学习、成长、职场三个不同阶段遇到的人际沟通问题，如同学之间、师生之间、室友之间以及与幼儿及幼儿家长之间、同事及领导之间等人际关系中存在的困扰进行诊断和分析，通过理论指导、开展积极心理健康教育和提升对礼仪知识的掌握等主题活动，对幼师生进行人际交往和礼仪训练。活动设计环节操作性强，是以实践演练和游戏的形式出现，使幼师生可以积极参与到活动中去，达到学以致用目的，从而有效提高幼师生的人际交往能力。



前言

社会中的人与人之间存在着一定的关系,必然要相互接触、相互联系,即进行各种各样的沟通和交往。因此,人际交往是人类社会存在的重要方式,是人们相互认识、相互理解、相互合作的重要途径。随着社会的进步,人们沟通和交往的领域不断拓宽,其作用越来越突出,越来越引起人们的重视。人们要想成功地做好各种各样的事情,处理好各种各样的关系,不但要有良好的沟通,同时在沟通中还要注意礼仪规范。

良好人际关系是心理健康的重要指标,幼师生作为未来的幼儿教师,其人际关系不仅影响其目前的学习与生活,也影响其未来事业的发展,乃至在将来影响幼儿身心的健康发展。多年的教学生活经验令我们深知:在女生数量比例较大的幼师学校里处理好人际关系谈何容易;在检查学生顶岗实习中也发现:大多数学生不会与幼儿和家长沟通;毕业后走上工作岗位也抱怨和同事、领导的关系紧张,不知如何处理……《幼师生人际沟通与礼仪指南》主要从幼师生在学习、成长、职场三个不同阶段对幼师生人际交往和基本礼仪进行诊断与分析,并提出指导策略与建议,对提高幼师生的心理健康水平具有重要意义。

本书通过调查幼师生人际交往的现状,探求影响幼师生人际交往的影响因素,了解幼师生人际交往特点和欠缺的礼仪知识,借助于理论指导、开展积极心理健康教育 and 提高掌握礼仪知识等主题活动,对学生进行人际交往和礼仪训练。让学生在活动课中学习和掌握人际交往的技巧和影响要素,克服学习、生活以及工作中的心理隔膜,从而改善不良的人际交往。

全书包括六个单元:第一单元,主要介绍幼师生人际交往功能、人际交往原则以及幼师生沟通能力和礼仪培养的重要性的意义;第二单元,通过调查分析幼师生人际沟通和礼仪方面存在的问题和交往特点;第三单元讲解幼师生在学校阶段与同学、室友、辅导员、任课教师、父母之间相处的礼

仪,教育幼师生彼此要学会尊重,心怀感恩;第四单元,讲解幼师生在成长阶段的人际关系处理和所应掌握的礼仪知识,应虚心请教优秀幼儿教师,耐心对待幼儿,提升自身素质;第五单元,讲解了幼师生幼儿园工作期间与幼儿、幼儿家长和同事的人际关系处理和相关礼仪,与同事要学会合作,具有团队精神;第六单元,介绍学前教育法规政策及其贯彻指导。

本书的主要特色就是将理论与实践相结合,特别是三、四、五单元通过两大模块来完成:理论指导与活动设计。本书的基础理论都简明扼要,通俗易懂,突出重点,具有较强的实用性和可操作性。活动环节以实践演练和游戏的形式出现,意在使幼师生参与到活动中,达到学以致用目的,从而有效提高幼师生的人际交往能力。本书对刚入校的幼师生、辅导员、任课教师、家长、幼儿教师及其幼儿家长都有一定的指导意义。另外,本书在第六单元里还补充了《幼儿园管理条例》、《幼儿园教育指导纲要(试行)》、《国务院关于当前发展学前教育的若干意见》、《在主题背景下幼儿艺术活动中教师指导策略研究与实践》、《幼儿园亲子游戏大全》等知识。

本书由黑龙江幼儿师范高等专科学校耿敏和王星共同编写完成。具体分工为:耿敏,第一、二、三、四、五单元;王星,第六单元。在本书的编写过程中,编者参考了国内外众多学者和专家的理论观点和研究成果,在此表示衷心的感谢。由于编写时间仓促,编者水平有限,书中难免存在不妥之处,敬请各位专家及广大读者提出宝贵意见,以便进一步修订完善。

编 者

2013年12月



目录

第一单元 幼师生人际交往和掌握礼仪的重要性

第一节 人际交往概述 1

一、人际交往和人际关系 1

二、人际交往的原则 3

第二节 幼师生群体的特殊性 4

一、幼师生生存的社会背景 4

二、幼师生群体的特殊性 5

三、幼师生思想现状分析 6

第三节 幼师生人际交往和掌握礼仪的重要性 8

第二单元 幼师生人际沟通和礼仪方面存在的问题和交往特点

第一节 幼师生人际沟通方面存在的问题和原因 12

一、幼师生人际沟通方面存在的问题 12

二、幼师生人际沟通方面存在问题的原因 14

第二节 幼师生人际交往的特点 15

一、幼师生人际交往的特点 15

二、幼师生人际交往观念出现的新变化 15

第三单元 学习阶段的人际交往与礼仪

第一节 缘从这里开始 17

一、幼师同学间相处的礼仪 17

二、幼师生室友间相处的礼仪 _____ 20

三、幼师异性同学间的相处礼仪 _____ 22

第二节 学会尊重,心怀感恩 _____ 23

一、辅导员与幼师生和谐关系的构建 _____ 23

二、任课教师与幼师生和谐关系的建立 _____ 27

三、子女与父母和谐关系的塑造 _____ 32

第三节 活动设计 _____ 36

《认识新同学》 _____ 36

《认识自己》 _____ 39

《大家都是好朋友》 _____ 41

《沟能从心开始》 _____ 45

《长大后我就成了你》 _____ 48

《爸爸妈妈,你们辛苦了》 _____ 54

第四单元 成长阶段的人际交往和礼仪

第一节 虚心请教,积累经验 _____ 57

一、职业素养 _____ 57

二、精神面貌 _____ 58

三、仪容仪表 _____ 58

四、行为举止 _____ 58

五、语言沟通 _____ 60

六、严格遵守幼儿园教师各项管理制度 _____ 63

第二节 树立爱心,提升素质 66

一、幼师生与幼儿家长交往的技巧 66

二、幼师生对家长的文明用语 70

三、幼师生对幼儿的文明用语 71

第三节 活动设计 73

《我爱幼儿园》 73

《理解万岁——给孩子一双倾听的耳朵》 77

《我的地盘我做主》 80

第五单元 职场阶段的人际交往和礼仪

第一节 学会合作,有团队精神 93

一、团结协作的重要意义 93

二、团结协作的基本要求 94

三、正确认识合作与竞争的关系 98

第二节 责任重泰山,人格魅力高 99

一、尊重幼儿家长对搞好教育工作的重要意义 99

二、尊重家长的基本要求 101

三、发挥家长教育作用的基本途径 102

第三节 活动设计 105

家长公开日(一) 105

家长公开日(二) 108

第六单元 学前教育法规政策及贯彻指导

一、法规政策 113

1. 《幼儿园管理条例》 113
2. 《幼儿园教育指导纲要(试行)》 116
3. 《国务院关于当前发展学前教育的若干意见》 124

二、贯彻指导 128

1. 在主题背景下幼儿艺术活动中教师指导策略研究与实践 128
2. 幼儿园亲子游戏大全 158

第一单元

幼师生人际交往和掌握礼仪的重要性



卡耐基说：“和谐的人际关系是一笔宝贵的财富。”人际关系在人的发展中起着举足轻重的作用，尤其在竞争日趋激烈的现代社会，学会与人友好相处不仅仅是生存的需要，更是事业成功、生活快乐不可或缺的重要因素，良好的人际关系还是心理健康的重要指标。幼师生作为未来的幼儿教师，其人际关系不仅影响其目前的学习与生活，也影响其未来事业的发展，甚至影响幼儿身心的健康发展。越来越多的幼师生已经意识到这一点，希望生活在良好的人际关系中，这就需要了解关于人际交往的基本理论，掌握人际交往的基本原则和方法，正确分析和处理人际交往中的常见问题。



第一节 人际交往概述

心理学研究表明，人对爱、关心、尊重等交往性活动的需要，在重要性上并不亚于对食物、性等的生理需要。幼师生在强调个人奋斗的同时还必须具备与人合作的素质，在和谐的人际关系中共同成长。幼师生在进入新的环境后、面对新的群体必须重新整合各种关系，对幼师生而言，人际交往既是影响幼师生现实生活的实际问题，也是影响未来生存、发展的适应性问题。



一、人际交往和人际关系

1. 人际交往和人际关系的含义

人际交往是指人与人之间交流思想、沟通感情、传递信息的互动过程。而人际关系是



指在交往基础上形成的一种心理关系,表现为亲近、疏远、友好、敌对等人与人之间的心理上的距离,反映着人们寻求爱与归宿等需要的心理状态。人际交往和人际关系是两个既有区别又有联系的概念,人际交往是人际关系实现的根本前提和基础,而人际关系则是人际交往的表现和结果。两者区别是:人际交往侧重于人与人之间联系与接触的过程、行为方式、程度等;人际关系侧重于在交往基础上形成的心理和结果状态。从时间上看,人际交往在前,人际关系在后,人际交往是一个动态的过程,而人际关系则具有相对稳定性。

2. 人际交往功能

(1) 获得信息的功能。

随着时代的发展,信息呈几何级数增长,能直接从书本上获得的知识和信息总是有限的,人们需要以更迅速的方法直接获取信息,如以上网的方式交友、购物等。当今社会是信息的社会,信息就是知识,信息就是财富,有人由于获得了某一信息,而成为百万富翁;而有人由于信息的滞后而错失良机。幼师生在学习和生活中,更需要大量的信息,新的知识、新的技能,才能使幼教事业不断发展、更新、壮大。

(2) 心理保健的功能。

人们进行交往不仅获得信息交流,而且实现心理上的沟通、情感上的交流。例如:在交流过程中,双方对某一问题或某一观点都有相同的认知,双方会产生情感上的共鸣,越说越投机,彼此成为力量汲取和情感宣泄的对象。大家在生活中都有这样的体验——遇到好友有谈不完的话题,真是久逢知己千杯少,即使与对方的某一观点不一致,也不会予以指责或排斥,而会采取接纳、容忍的态度。这说明他们在交往时彼此相容,心理上的距离很近,双方都会感到心情舒畅、愉快。因此,心理健康,其实质是人际关系的适应。相反,心理病态,是人际关系的失调所致。如彼此采取消极、否定、排斥的态度,削弱了人际关系,使之朝不利的方向发展,就会产生分离性情感。假如两人有矛盾,却不愿沟通,你看不惯我,我也看不惯你,彼此心理距离会很大,容易产生抑郁情绪及孤独寂寞感。如同学关系不和、师生之间以及父母与子女之间的分歧,都会产生心理上的不良因素,有损身心健康。因此,幼师生在与老师、同学、父母的交往过程中,应该采取积极、肯定、接纳的态度。

(3) 促进自我意识发展的功能。

榜样的力量促使人成长。自我意识的发展是通过交往实现的,在与他人的交往中,会产生改变自我的兴趣、动机、能力、意志和行为。人在从他人对自己的态度和评价中认识自我形象,自我意识的发展也在不断交往中趋于客观、成熟、完善。幼师生力争在校期间学会学习,学会生活,学会规划自己的人生,明确自己的奋斗目标。



二、人际交往的原则

人际交往的核心部分,一是合作,二是沟通。培养交往能力首先要有积极的心态,理解他人,关心他人,日常交往活动中,要主动与他人交往,不要消极回避,要敢于接触,尤其是要敢于面对与自己不同的人,而且还要不怕出身、相貌、经历上的不足,不要因来自边远的地区、相貌不好看或者经历不如别人而封闭自己;其次要从小做起,注意社交礼仪,积少成多;再次要善于去做,大胆走出校门,消除恐惧,加强交往方面的知识积累,在实际的交往生活中去体会、把握人际交往中的各种方法和技巧。另外,要认识到在与别人的交往中,最打动人的是真诚,以诚交友,以诚办事,真诚相待才能换来与别人的合作和沟通。

1. 平等原则

平等待人是促进个人与他人和谐的前提。与人交往应做到一视同仁,切忌嫌贫爱富,不能因为家庭、地位、经历、特长、能力等方面的原因而对人另眼相看;同时,要把自尊和尊重他人有机地结合起来。每个人都希望在交往过程中得到别人的尊重,但只有尊重他人才能赢得他人的尊重。平等待人就是要学会将心比心,学会换位思考,只有平等待人才能换取别人的平等相待。

2. 诚信原则

诚信是促进人与人之间和谐保证。诚信包含着诚实和守信两方面的意思,“诚”是“信”的内在思想基础,“信”是“诚”的外在表现。诚信历来被视为处理与他人关系的基本准则。诚信要求在交往中,彼此应当抱着心诚意善的动机和态度,相互理解、接纳和信任,重信用,守信义。

3. 宽容原则

宽容是促进个人与他人和谐交往必不可少的条件。宽容就是心胸宽广,大度容人,对非原则性的问题不斤斤计较。在与他人的交往中,性格、经历、文化和修养等差异的存在,因误会、不解和意见分歧而产生人际矛盾是不可避免的,这时就要求遵循宽容的原则,严于律己,宽以待人,求同存异,相互包容。宽容对于协调个人与他人的关系具有重要意义,它有助于扩大交往空间,也有助于消除人与人之间的紧张与矛盾。当然,宽容不能趋于怯懦,宽容不等于无原则地一味忍让,更不等于拿原则做交易,在实际交往的过程中,要善于把宽容与对坏人的姑息迁就区别开来。

4. 互助原则

互助是促进个人与他人和谐的必要要求。在人与人的交往中,相互关心,相互帮助,对增强彼此的理解,加深彼此的感情,有着重要的意义。幼师生在学习、生活、工作中难免

遇到这样那样的困难,每一个人既离不开他人的帮助,也能够帮助他人,因此,在交往中了解他人的困难,主动地帮助别人,是交际关系中一个重要的原则。中国传统道德中的扶贫济困、乐于助人、雪中送炭、与人为善等古训所讲的道理,在今天仍然具有积极的意义。在实际生活中,幼师生应努力为他人排忧解难,真诚地与周围的人相互帮助,相互激励,和谐共处,共同进步。

第二节 幼师生群体的特殊性

幼师生正处于青年期,是人生从“动荡不安”走向成熟的时期,他们在生理、心理以及社会性方面,都进入了一个新的发展阶段,处于青春期发展的高峰期。生理上产生显著变化,心理上急剧发展,在性方面发育成熟,社会交往不断扩展,自我意识进一步发展,渴望独立,渴望外界把他们当作成人来看待,但幼师生由于自身能力、知识经验等方面的限制,还不能独立处理许多事情。身心发展的不同步,使他们面临着许多心理上的困扰。

一、幼师生生存的社会背景

现在的幼师生可以说是经历阵痛,夹缝中生存的一代。时代转换、社会转型、体制转轨等都使如今的幼师生面对冲突和困惑。

1. 时代转换——面临着物我和人我的冲突

20 世纪是一个物质文明高度发达,精神文明或人文精神严重滑坡的世纪。人们享受着前所未有的物质生活的繁荣与舒适,从中得到轻松的娱乐和充分的宣泄。同时,过度的物质诱惑导致一些人精神价值的消解甚至丧失。现在的幼师生恰好是生于 20 世纪末的一代,在其生长过程中无时无刻不处在物质的影响之中,因此,更加关注自身的物质生活的满足,即物我。

21 世纪是人的世纪。全世界的目光都投向了对人的思想道德素质的提升上来。早在十年前联合国教科文组织在北京召开的面向 21 世纪教育国际研讨会的圆桌会议报告中就指出:当今迫切“需要回到具有关心特征的早期时代的价值观”。其核心意思就是,我们要注意人与动物的区别,人是要有一种精神追求的,这是人我的体现。现在的幼师生是跨世纪的一代,物我和人我的选择使其面临着冲突和困惑。

2. 社会转型——带来多元价值的冲突

当前我国正经历从传统型社会向现代型社会的转变和过渡,即由主要以“人的依赖关

系”为主要特征的社会向主要“以物的依赖性为基础的人的独立性”社会的转变和过渡。这种转变和过渡表现在经济、政治和社会关系等各方面。其显著特征是现代型社会越来越注重个人的独立自由,即个性的张扬。

人是社会的人。人生活在一个充满价值的世界上,人的每一活动都包含着价值追求。因而,社会转型必然带来人的价值观的转变。但价值观又具有相对的稳定性。所以,在社会转型时期,价值观具有“多元并存,新旧交替”的特点,呈现出一幅“激荡的价值观念世界”图景,在这幅图景中既有旧的、传统的、保守的价值观念的顽强沿袭及其对确立新的价值观念的阻碍,又有新的、先进的价值观伴随着社会结构的整体转型过程富有生机地成长,还有价值真空(没有成熟或明确的价值观)。这就使得幼师生的价值取向面临着多元化的冲突。

3. 体制转轨——带来竞争空前激烈

体制转轨使幼师生的竞争环境更加激烈。一是社会主义市场经济体制的初步建立,中国加入世界贸易组织,参与世界性的、国际范围内的竞争;二是教育体制的改革使高校毕业生数量不断增长,幼师生自身学历的不足,加之人们对幼儿教师的偏见,使幼师生出现生存困惑;三是人事体制的改革使幼师生失去了“铁饭碗”,要自主择业、竞争上岗。同时,非师范院校毕业的学生可以通过考试获取教师资格,成为幼儿教师。这无疑导致个别幼师生不能正视激烈的竞争,心绪烦躁,直接影响人际关系。



二、幼师生群体的特殊性

幼师生除了具有青春期心理变化激烈、思维活跃等方面的共同特点外,与同一年龄段的其他专业学生相比较,又具有自身的特殊性。

1. 幼师生来源的特殊性

从农村生源和城市生源的对比上看,比例数是五比三。来自农村的学生,通常生活只能保证温饱,家里的子女较多,比较能吃苦,他们渴望物质生活的富裕,但又表现为对城里学生的不屑一顾。而城里的学生,生活较富裕,家里是独生子女,比较娇惯,他们无法理解农村生的简朴和踏实,认为那是俗气的表现。

从入学的成绩看,一般是成绩较低,个别的高分学生是因家庭困难不得已选择幼教专业学习。近年来随着高校的扩招,学校为了能生存下去,只能降低自身价码。分数低的学生大多是学习一塌糊涂,不思进取,混毕业的,也使得这些学生成为这个群体中人际交往的消极部分,因此,对这部分学生要加强人际交往的引导和改善力度。

从性别构成上看,男女生的比例是一比四十。幼师生中女生比男生多很多。在女生

比较集中的地方,相同气质类型之间易产生心理和性格上的冲突。他们之间易产生心理矛盾,如心胸狭隘、个性较强、遇事爱计较等。

2. 家庭状况的特殊性

幼师生父母职业为农民的居多,知识分子或干部的较少,一般性幼师学校中,后者大约仅占不到7%的比例;父母中最高文化程度是高中的占60%的比例,研究生或大学的少,占不到7%的比例;父母在家常见的行为中看电视的多,占50%,看书的少,仅占10%的比例;幼师生中独生子女的比例是28%;家庭类型有一半是民主型的,而放任型和溺爱型的少,占15%。

3. 角色定位上的特殊性

幼师生从进入师范院校学习的那一刻起,就已经对其未来的职业做出了选择。尽管他们学习的目的是不同的,有的为了工作,有的为了学习,有的是受环境所迫,有的是受父母所迫等,但最终的职业定向大多数是成为一名光荣的幼儿教师。

而教师作为专业技术人员,所从事的劳动是特殊的,是社会生活的特殊领域。教师劳动的对象,既不是无生命的自然物,也不是一般的动物或植物,而是有思想、有感情、有理性、有个性的活生生的人;教师劳动的目的是把学生培养成为德智体美全面发展的人,教师在劳动过程中,既要教书,又要育人,既要发展学生的智力和能力,更要培养学生正确的世界观、人生观、价值观、道德观;教师所使用的工具除了教材、教学设备等辅助工具外,主要是教师的个人综合素质,包括教师个人的思想、品德、情感、意志、世界观、人生观、价值观等;教师劳动的结果是产生具有一定科学文化知识和形成一定思想品德的人才。从以上的分析中,我们不难看出,教师劳动的各个环节都与教师的道德素质密切相关,教师职业道德在教师劳动中占有重要的地位。没有教师职业道德,便不会有有效的教师劳动和整个教育劳动。而幼儿教师因其教育对象年龄小这一特点,其教育过程和教育劳动更具复杂性和艰巨性,尤其是能否与幼儿及其家长进行有效沟通,更是衡量幼儿教师能力水平的标准,因此对幼师生人际交往能力的培养尤为重要,为将来从教打下良好基础。

4. 学习环境的特殊性

幼师生在此阶段的学习,和初中、高中相比具有很大的不同。初中阶段的学习完全是教师牵着走,而现在更强调独立学习,自主学习;高中阶段的学习,面临的是巨大的升学压力,只注重分数而忽略人际交往;而幼师生在校期间不存在升学的压力,注重技能水平的培养与提高,更重要的是学习如何处理好人际关系。



三、幼师生思想现状分析

通过以上对幼师生社会背景和群体特殊性的分析,我们进一步透视他们的思想现状。