学前教育专业“十三五”教育教研成果系列规划教材

幼儿教师的沟通与表达

◎ 主编　卢云峰　杨 毅　王艳冰　赵 倩

北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

学前教育专业“十三五”教育教研成果系列规划教材

幼儿教师的沟通与表达

主　编　卢云峰　杨　毅　王艳冰　赵　倩

副主编　田立萍　王晓丹　郎少萍

北京理工大学出版社
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

内 容 简 介

本教材采用项目教学法，强化能力训练，将幼儿教师的沟通与表达归纳为五大项目，每一项目下又分若干任务，将简明理论、典型案例、能力训练融为一体，按照“学习目标”—“任务导入”—“知识要点”—“案例描述”—“拓展阅读”—“小贴士”的逻辑顺序展开。体例新颖、贴近现实、突出实用、强化实训是本书的基本特色。具体内容包括：项目一：幼儿教师的必备素养；项目二：幼儿园常规活动中的沟通技巧；项目三：幼儿园教育教学活动中的沟通技巧；项目四：幼儿教师与家长的沟通技巧；项目五：幼儿教师在其他工作中的沟通技巧。

版权专有　侵权必究

图书在版编目（CIP）数据

幼儿教师的沟通与表达 / 卢云峰等主编 . —北京：北京理工大学出版社，2017. 8
(2017. 9 重印)

ISBN 978 - 7 - 5682 - 4517 - 3

Ⅰ. ①幼…　Ⅱ. ①卢…　Ⅲ. ①幼教人员 - 人间关系　Ⅳ. ①G615

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2017）第 187156 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司
社　　址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号
邮　　编 / 100081
电　　话 / (010) 68914775 (总编室)
(010) 82562903 (教材售后服务热线)
(010) 68948351 (其他图书服务热线)
网　　址 / http：//www. bitpress. com. cn
经　　销 / 全国各地新华书店
印　　刷 /
开　　本 / 787 毫米 × 1092 毫米　1/16
印　　张 / 15　　责任编辑 / 李慧智
字　　数 / 353 千字　　文案编辑 / 李慧智
版　　次 / 2017 年 8 月第 1 版　2017 年 9 月第 2 次印刷　　责任校对 / 周瑞红
定　　价 / 39. 00 元　　责任印制 / 李志强

图书出现印装质量问题，请拨打售后服务热线，本社负责调换

FOREWORD 前言

幼儿教师的沟通与表达是学前教育专业的专业基础课，旨在使学前教育专业学生和幼儿教师比较全面、系统地掌握幼儿教师口语的基本理论，了解我国幼教政策法规，认识幼儿园教育教学的特点，切实提高口语交际能力和教育教学口语表达能力。

本教材与同类教材相比，有自己鲜明的特色。一是体例新。本教材将项目教学引入幼儿教师的沟通与表达，把幼儿教师的沟通与表达分为五大项目，每一项目下又分若干任务。按照“学习目标”—“任务导入”—“知识要点”—“案例描述”—“拓展阅读”—“小贴士”的逻辑顺序展开；例文贴近现实，突出实用，既可满足学生对知识的需求，又能适应学生择业的需求。二是立足幼儿教师岗位，强化实训教学设计，淡化理论，强化实践。精心选编具有典型性、代表性、普遍性且可借鉴的幼儿园教育教学过程案例，通过这些案例展现幼儿园教育教学的全过程，凸显幼儿园教育教学等工作中语言运用的实践性、可操作性。这些具有实操性和借鉴意义的案例，可以给学前教育专业学生以及幼儿教师以启发。

本教材的编写原则、内容和体例由盘锦职业技术学院的卢云峰教授确定，由具有多年教学经验的教研室主任王艳冰老师担任主审。全书共分五个项目，分工如下：卢云峰：项目二（幼儿园常规活动中的沟通技巧）的任务 1；杨毅：项目三（幼儿园教育教学活动中的沟通技巧）的任务 1、任务 2、任务 3；王艳冰：项目四（幼儿教师与家长的沟通技巧）；赵倩：项目二（幼儿园常规活动中的沟通技巧）的任务 2；田立萍：项目一（幼儿教师的必备素养）；王晓丹：项目五（幼儿教师在其他工作中的沟通技巧）；郎少平：项目三（幼儿园教育教学活动中的沟通技巧）的任务 4。

在编写本书过程中，我们借鉴了部分相关教材及网络资料，在此向有关人士致以诚挚的谢意。

编　者

2016 年 12 月

CONTENTS 目录

项目一　幼儿教师的必备素养 …… (1)

任务1　沟通与表达的内涵 …… (1)

任务2　幼儿教师的必备素养 …… (17)

项目二　幼儿园常规活动中的沟通技巧 …… (30)

任务1　常规生活中的沟通与表达 …… (30)

任务2　幼儿园其他活动中的沟通与表达 …… (55)

项目三　幼儿园教育教学活动中的沟通技巧 …… (74)

任务1　教学过程中的沟通与表达 …… (74)

任务2　不同活动形式中的沟通与表达 …… (101)

任务3　有关幼儿评价的沟通与表达 …… (114)

任务4　教学研讨中的语言表达 …… (129)

项目四　幼儿教师与家长的沟通技巧 …… (141)

任务1　与存在不同教养误区的家长沟通 …… (141)

任务2　与不同年级幼儿的家长沟通 …… (168)

任务3　与家长沟通的多种途径 …… (183)

项目五　幼儿教师在其他工作中的沟通技巧 …… (212)

任务1　与领导沟通的技巧 …… (212)

任务2　与同事沟通的技巧 …… (217)

任务3　与相关部门沟通的技巧 …… (224)

参考文献 …… (229)

试读结束，需要全本PDF请购买 www.ertongbook.com

项目一

幼儿教师的必备素养

任务1 沟通与表达的内涵
Misson one

学习目标

1. 沟通与表达是处理人际关系的基础，有效了解沟通与表达的内涵有助于我们处理好幼儿、家长与教师之间的关系。

2. 掌握良好的沟通与表达原则、内容是教师基本功要求之一。

3. 识记沟通与表达技巧，达到学以致用的目的。

4. 有效运用沟通与表达原则、技巧是教师、家长、幼儿之间形成和谐融洽的社会、家庭关系的重要保障。

任务 1.1　沟通与表达的内涵及作用

任务导入

一位妈妈为了照顾孩子辞去工作，全职在家。孩子语言表达能力很强，喜欢说甜言蜜语，每天被妈妈打扮得干干净净，很讨人喜欢，但是她自己动手的愿望不强，每次让小朋友自己洗手吃饭时总落到最后，并且对老师说：“老师，你帮帮我吧。”此时老师都会说：“你看其他小朋友都是自己的事情自己做。”她就说：“就帮我这一次嘛，求求老师妈妈了。”放学的时候老师把这个情况告诉了家长，但没想到妈妈听了哈哈大笑，觉得孩子很可爱，说声“谢谢老师了”便带着自己孩子离开了学校。

思考：如果你是这位幼儿教师，你该如何与孩子家长沟通，让家长注意到孩子成长中的教育问题？

知识要点

一、沟通与表达的内涵

语言是人与人交流中不可缺少的重要工具。语言的沟通与表达既是一门学问，也是一门艺术。诸葛亮曾经在赤壁战争中以“三寸之舌”达到了“强于百万之兵”的效果，足以说明语言沟通与表达的重要作用。在人类的生存活动中，没有一样是离得开语言的。在人际交往的过程中，语言总是能给人留下第一印象，会说话的人会让人感到春日般的温暖，而不会说话的人则会让人感到冬日般的严寒。

沟通指用一定的交流方式使双方彼此之间通达，是指为达到一定目的，将信息、思想和情感传送给对方，并期望得到对方做出相应反应的过程。在现实生活中，沟通有助于人与人之间的和谐相处、融洽交往，起到密切关系、促进工作的目的。教师的沟通技能已经被许多国家或地区列为教师的基本功，受到高度的重视。而在实际的工作中，我们也能够体会到沟通的重要性，特别是在幼儿园，对我们幼儿教师来说，具有良好的沟通技能尤为重要。

然而幼儿教师的沟通技能所涉及的范围非常广，如幼儿教师与幼儿之间的沟通，幼儿教师与家长的沟通，幼儿教师之间的沟通，幼儿教师与管理者之间的沟通，幼儿教师与社区人员的沟通，等等。其实讲话犹如演奏竖琴，既需要拨弄琴弦演奏出音乐，也需要用手按住琴弦不让其出声。所以了解幼儿教师的沟通与表达是我们形成良好人际关系的基础。

我们在幼儿园经常能看见这样的现象，有的班级教师只需轻轻摇摇铃鼓或一个手势、一个眼神孩子就能迅速地安静下来，孩子和教师融洽，家长支持教师的工作，班级开展什么工作都顺利。而在有的班级，教师却要用很大的声音或动作才能让孩子安静下来开展活动，孩子之间爱动手打闹，不是你被抓就是他被挠，家长对老师有意见，常常到园长处告状。为什么会有这样的差距呢？是有的教师的业务素质不过关吗？也许是，但也不尽然。有的教师上课水平一级棒，可她带的班级家长就是意见多，有的教师教学水平中等，可家长和孩子却很欢迎她。其实这就说明了一个重要的问题，有的教师善于和孩子、家长沟通，也就是我们常说的擅长交往，有的教师却不愿多和孩子或家长沟通，或沟通技能较欠缺，故而出现以上情况。

二、沟通与表达的作用

良好的沟通与表达是处理好人际关系的基础，幼儿教师与幼儿之间也是如此。幼儿是在与周围环境的相互作用中得到发展的。幼儿进入幼儿园后，接触的是人，人与人之间，就需要交流。教师要慢慢地开启幼儿的心灵，需要用语言或非语言的方式与幼儿交流，交流的过程就是在相互作用，也就是沟通。通过交流与沟通，可以达到相互理解，彼此接纳对方的观点、行为，创造彼此新关系的动力，达到彼此互相协调的默契。要达到这种相互协调的默契，就需要教师具有较强的沟通能力。这种沟通能力，就是幼儿教师的基本功。

（1）儿童与教师的沟通，可给予儿童发展了解自己及他人的机会，沟通态度的特色在于亲切、尊重个人、表现个性、积极支持、互相回应。

（2）幼儿教师鼓励幼儿与人沟通，并提供机会促进幼儿的社交情绪、身体素质及智力水平的发展。

案例描述

午睡是幼儿园生活的重要组成部分，是保证幼儿睡眠、提高幼儿学习质量、促进幼儿健康成长的重要环节。在舒适的环境中，还往往有个别幼儿不愿意入睡。

镜头一：

午睡不久，孩子们就发出均匀的呼吸声，只有佳佳，一会儿仰着睡，一会儿卧着睡，不一会儿又侧着睡。老师叫她快睡，可她就是翻来覆去睡不着。

镜头二：

午睡已经有一会儿了，大家都已熟睡，我坐在佳佳边上，希望她也尽快入睡。时间在悄悄流逝，佳佳翻动的声音也几乎没有了，我以为她睡着了，凑过去一看，她的两只眼睛睁得溜圆，正在被窝里认认真真地玩被子。

镜头三：

起床的时候，我们抬床到边上，却发现角落里有一堆草席末。原来睡觉的时候，佳佳偷偷地把自己的草席挖了一个大洞洞。

分析

（1）教师要把孩子的情况跟实际联系起来，而不是只空讲大道理。比如，提醒家长不要根据自己的喜好随意推迟孩子的睡眠时间，这将会影响孩子第二天的午睡。可以将一些国外的相关研究报告告诉家长：孩子睡觉时会分泌一种叫褪黑色素的荷尔蒙，它与预防癌症有关，分泌最多的时期在 1 ~ 5 岁。通常情况下，每天 22:00 开始分泌，23:00 逐渐上升，凌晨 2—3 点达到高峰，然后逐渐下降，所以家长要培养孩子早睡早起的好习惯。

（2）佳佳从小就没有午睡习惯，在家从来都不午睡，双休日家长也上班，没时间哄她睡午觉，久而久之她便养成了不爱午睡的习惯。

对策

（1）采用“循序渐进”的方式促进其形成良好睡眠习惯。

好习惯需要慢慢培养，坏习惯也不是一天两天就能改掉。在教育佳佳时我没有一下子要求她改掉不午睡的坏习惯，而是采用了“循序渐进”的方式，不让她觉得睡午觉是一件苦恼的事。

（2）家园配合，共同培养其良好的午睡习惯。

反思

家园配合是教育幼儿最好的渠道。如果孩子单在幼儿园午睡，而星期天及节假日在家不午睡的话，那也无法形成良好的睡眠习惯。为此，我和家长联系，要求家长和幼儿园配合，使孩子能在家中也养成午睡习惯。

拓展阅读

我们作为幼儿教师应该怎样来和幼儿进行沟通呢？

（一）我们要重视非言语的沟通

在幼儿园，这一沟通方式特别重要，其主要原因为：第一，对幼儿来说，动作比语言更容易理解。教师的微笑、点头、抚摸、搂抱、蹲下与幼儿交流、看着幼儿的眼睛、倾听他们说话的态度，等等，远比语言更能表达教师对幼儿的尊重、关心、爱护、肯定。第二，幼儿需要教师的身体接触。心理学实验表明，身体肌肤的接触有利于安定幼儿的情绪，让幼儿感到温暖、安全，有助于幼儿清除紧张感等。例如，对新入园的孩子，我们亲切地拉拉他的手，抱抱他，甚至亲亲他，那么孩子就会较快地和你亲近，较快地适应幼儿园的生活。反之，你对他冷淡，对他的哭闹置之不理，让他感觉不到你对他的关心和爱，那他就会哭闹很久，即便不哭了也会对你没有感情，然后变得沉默，不愿入园。

非言语沟通的途径主要是在日常生活中进行，要持之以恒地用温情和爱对待孩子。另外，教师参与到孩子的活动中去也是沟通的重要途径。

（二）我们要利用言语沟通

教师与幼儿交谈，特别是个别或小组中的交谈是与幼儿分享情感、心灵交汇的重要途径，是教师对幼儿的尊重和理解。目前，我们在实际工作中发现，教师在和孩子沟通的时候常常存在一些问题：

（1）教师习惯自己讲、孩子听，孩子缺乏对自己的见闻、感受进行讲述的机会。

（2）教师在与孩子的谈话中，批评、否定多于表扬、肯定，指导、命令多于情感、经验的交流分享。

（3）教师缺乏倾听的耐心。

（4）谈话多在集体活动中，懒于进行个别交谈。

要克服这些存在的问题，最根本的是教师要转变观念，把自己的权威地位转到与幼儿平等交流、共同分享的地位上。

在此基础上注意掌握以下的一些技能：

（1）掌握引发交谈的技能。教师应善于发现幼儿感兴趣的话题，敏锐地抓住时机，创造谈话气氛。

（2）掌握倾听的技能。

① 倾听是一种主动的过程。

在倾听时要保持心理高度的警觉性，随时注意对方倾谈的重点，要能站在对方的立场仔细地倾听，不要用自己的价值观去指责或评价对方的想法，要与对方保持共同理解的态度。

② 鼓励对方先开口。

首先，倾听别人说话本来就是一种礼貌，愿意听表示我们愿意客观地考虑别人的看法，这会让说话的人觉得我们尊重他的意见，有助于我们建立良好的人际关系，彼此接纳。其

次，鼓励对方先开口可以降低谈话中的竞争意味，培养和谐的氛围。最后，对方先开口你就会在表达自己的意见之前，掌握双方意见一致之处。

③ 切勿多说话。

为了避免说得过多导致和说话者产生分歧，让说话者有不愉快的感受，我们听话者尽量少说多听。

④ 表示兴趣，保持视线接触。

聆听时我们必须学会看着对方的眼睛，人们判断你是否在聆听和吸收说话的内容，是根据你在谈话时是否看着对方的眼睛。

⑤ 专心、全神贯注，表示赞同。

告别心不在焉的举动与表现。你可以点头或者用微笑表示赞同正在说话的内容，表示你与说话人意见相合。

（3）掌握面向全体、注意差异、有针对性的谈话技能。教师不仅要和爱说话、聪明的孩子交谈，还更应该和内向、不爱说话甚至口齿不清的孩子多交流。

（4）要经常和孩子谈心。谈心应该在平等亲切的气氛中进行，在谈心过程中切记不要板着面孔训人而应尊重信赖孩子，以诚动人，借助情感的暖流达到教育成功的彼岸。

在幼儿园的工作中，还有一个对象是我们教师必须经常进行沟通交流的，那就是幼儿的家长。每到离园时间，家长们都会纷纷向教师询问孩子在园的情况。曾有一位家长在跟教师交流时，面对家长的询问，教师一上来对孩子就是一顿批评，在她眼里孩子没有优点，缺点却有一大堆。这位家长听得面红耳赤，几乎喘不过气来。双方的关系也因此弄得很僵。事实上，教师与家长很需要沟通，而真诚对话是最好的沟通桥梁之一。然而，为什么有的教师三言两语就能让家长接受意见，而有的教师苦口婆心家长却不领情？关键在于教师能否站在家长的角度上换位思考，能否把话说到家长的心坎里。教师和家长如何在开心、舒心中相互交流呢？

（一）首先要了解家长

了解家长是教师和家长沟通的前提，要通过多种方式观察、了解甚至揣摩家长，如家长对孩子教育的需求、性格、教育观念、职业、文化水平、待人接物等，了解了这些我们才好有的放矢地选择采取何种方式来沟通。比如：

1. 对孩子要求过高、急于求成的家长

与这类家长沟通时，教师应多向他们解释幼儿的年龄特点，让其明白过高、过急地要求孩子只会适得其反，使幼儿丧失自信心。如不少家长问“孩子念儿歌时总是手舞足蹈，怎么办？”教师最好这样回答：“孩子的思维是具体形象的，他们需要用动作来帮助自己理解儿歌内容，这是符合孩子年龄特点的。”同时告诉家长，这还是一种很好的激发孩子学习兴趣的方式，平时给孩子讲故事或描述事物时也可采用这个方法来帮助幼儿记忆。

2. 对孩子期望过低、任其发展的家长

与这类家长沟通时，教师应客观地评价孩子，既有横向比较，又有纵向比较，使家长全面地了解自己孩子的发展水平，从而对孩子提出合适的要求。除常规沟通外，教师还可积极邀请家长参与开放日等活动，让家长直观地了解自己孩子的在园情况，促使他们反思自己的教育态度，改变原有的教育观念。

3. 对孩子漠不关心、寄希望于教师的家长

与这类家长沟通时，教师应向他们宣传家园合作的重要性，使家长明白言传身教对孩子具有重要影响，从而主动承担教育责任。教师应主动“出击”，利用双休日或晚上的时间进行家访，面对面地与家长恳谈。一方面，给他们提建议，告诉他们除了满足孩子的物质需求外，不能忽视孩子的精神营养。另一方面，争取与家长建立友谊，真诚地请他们支持幼儿园教育，共同为孩子的健康发展而努力。

4. 对孩子粗暴或指责教师的家长

与这类家长沟通时，教师应采取聊天的方式，先听听家长的想法，再逐步引导他们明白自己的认识误区，重新寻找适合孩子的教育方法。如孩子之间发生矛盾时，有的家长立刻对着孩子发脾气，还当着孩子的面找老师“兴师问罪”。对这种家长，教师可采取“降温”法——主动承担责任，同时向家长解释孩子之间发生摩擦是正常现象，成人最重要的是引导孩子学会如何与伙伴友好交往。此外，教师在今后的工作中应保持耐心，使家长感受到教师的爱心，理解教师的苦心，进而愿意与教师心平气和地交流。

（二）在沟通中我们要有情感投入

要知道，教师和家长的沟通是一种特殊的人与人的交流，其特殊性在于交流的双方都共同地爱着、关心着同一个孩子，为这个孩子负责。因此，沟通是要充满爱心、关心、热心、诚心、责任心的，不要演变成告状式的沟通。

（三）要利用好各种与家长沟通的方式

与家长沟通的方式方法有很多，我们可以侧重地选择适合自己所带班情况的方法。主要有：

1. 约谈

教师与家长约谈是沟通最重要和有效的方法之一。约谈前，我们双方都要有准备，教师应简要全面地汇报孩子在园的表现，着重谈孩子的进步和优点，展示孩子的作品，并提出需改进的地方，而家长则谈谈孩子在家的表现情况，存在的问题和需要教师帮助的地方。但在约谈时，面对不同的家长我们要有不同的方法，这点在后面进行表述。

2. 设置亲子园地

提供家长沟通的意见交流布告栏，作为资讯交流。如幼儿园的行政措施要点，有关幼儿教育、保育的简要信息等。

3. 设置家长信箱

家长有任何意见，均可用书面形式投入意见箱内。有的家长喜欢这样的方式，凡是具名投书的意见，不管接纳与否，都必须尽快反应，凡事要诚恳、坦然地处理。

4. 互留电话

很多家长希望与幼儿园保持电话联系，这样的方式进行沟通方便快捷。

5. 定期开展家长会、家长开放日活动，让家长深入地了解幼儿的在园生活和学习情况

方法还有很多，总之我们的教师在与家长沟通时要注意适合的才是最好的，要站在家长的角度考虑问题，应把家长放在平等的位置上，不要把家长当成是受教育者、服从者，而应以对朋友的方式商量、恳谈，这样才会打消家长的顾虑，使家长愿意找教师沟通，从而实现

双向沟通。

小贴士

做一个好听众，鼓励别人说说他们自己。

——戴尔·卡耐基

任务 1.2　沟通与表达的原则及策略

任务导入

当代家庭是以独生子女为核心的结构模式，家长的娇惯、爷爷奶奶的溺爱使很多的孩子为所欲为。特别是有很多家长，从来不关心孩子的教育问题，只要孩子想拥有的都会尽自己最大的努力去帮助他们实现。这种情况下，很多家长最不喜欢别人指责自己的孩子。王老师是一位刚刚参加工作的幼儿教师，而且王老师班级的孩子都是富有家庭的独生子女，所以每次家长来询问孩子在幼儿园的表现时，王老师都很紧张，感觉不知道说什么、怎么说。

请问：如果你是王老师，你怎么办？

知识要点

一、沟通与表达的原则

沟通能力是教师的基本功，需要教师和幼儿的相互配合，如果只是教师讲，幼儿听，这显然不是沟通。但是幼儿可能更倾向于和小朋友沟通，对于教师，或多或少都存在一点敬畏，不敢很自然地和教师讲话，一般都是一问一答式。如何使幼儿对教师畅所欲言，这是需要教师学习和思考的。教师在与幼儿沟通时应该注意以下问题：

（一）善于倾听

古诗曰：风流不在谈锋健，袖手无言味正长。倾听本身就是一种教育，即使没有给孩子指导和帮助。有的幼儿因为年纪太小，说话口齿不清，语言表达也不明确，你耐心地倾听也会给孩子幼小的心灵带来如沐春风之感，因为他们感受到了来自大人的尊重，会使幼儿感觉到“老师很喜欢听我说话”。也只有多倾听孩子的对话，多倾听孩子的心声，才能真正走进孩子的心灵，成为孩子的良师益友。

（二）适时沟通

所谓适时，就是教师要把握与幼儿沟通的时机，不是随时随地都适合沟通。沟通时要考虑时间、地点、幼儿的生理状况及情绪等。只有把握好这些，沟通才能达到好的效果。如一个幼儿正在全神贯注地看动画片或是做一件事时，教师走过去和他沟通一定会影响幼儿的心情，不如等到他所做的事情结束时再去，既不影响幼儿也可以针对幼儿刚才所做的事情展开话题，将会收到意想不到的效果。

（三）态度温和，语言易于理解

谈话的时候，教师要耐心听幼儿讲话，有些幼儿说话比较含糊，有些幼儿说话比较慢，千万不可打断他们讲话，也不可催促，要面带微笑地听完之后再提出来。当然，在谈话过程中必须注意的是，教师所讲的话要简单易懂。幼儿园的小朋友不是天才，如果在谈话中出现许多专业的词语或者是成语，幼儿肯定听不明白，那这个谈话就作废了。所以，语言易于理解这是关键。

二、沟通与表达的策略

在幼儿园里除了与幼儿的沟通之外，最重要的就是与幼儿家长的沟通，与家长沟通是实施家园共育的有效途径。那么，身为幼儿教师如何能与家长达到有效的沟通？

沟通的成功与否，与其说在于交流沟通的内容，不如说在于交流沟通的方式。要达到好的沟通效果，取决于交流的对方是否认可你所传递的信息。决定沟通的因素包括沟通的主体、沟通的内容和沟通的地点。因此，沟通的策略要从这 3 个方面入手，选择因人而异、因事而异以及因地而异的方式，才能进行有效沟通。

（一）因人而异的沟通策略

1. 根据家长性别的不同，选择不同的沟通策略

在调查中，我们发现女性家长比男性家长会更多地主动和教师交流，而且也会耐心听取教师的意见。而男性家长则很少主动和教师交流，其中部分原因是因为教师也是女性。因此，女性家长与教师之间更容易沟通，也最易成为幼儿园工作强有力的支持者。对于男性家长，他们更多的是当孩子出现了急需解决的问题时希望从教师那里获得方法或帮助。因此教师可以用简洁的语言给予反馈，或者直接告诉他们明确的建议和可行性的方法。

2. 根据家长年龄的不同，选择不同的沟通策略

在调查和观察中，我们发现年纪大的家长，特别是隔代家长，更关注幼儿的身体、饮食等生活方面的情况，对孩子过于娇惯，而很少关注幼儿其他方面的表现。年轻的家长，也就是父母，他们更关注孩子的在园表现。所以，对于年纪大的家长，教师不仅要反映孩子在园的生活情况，还要用浅显的语言宣传幼儿全面发展的观念，同时，要注意保持诚恳、尊重、亲切的态度，先做晚辈后做教师。对于年轻的家长，教师要尽量争取他们对于教育工作的支持，因为现在的家长看到激烈的社会竞争，会更理性地重视幼儿的发展，所以，教师在沟通时，可通过各种现代化的手段进行联系，听取他们的建议。

3. 根据家长对孩子的期望值，选择不同的沟通策略

在调查和访谈中，我们发现每一位家长对于自己的孩子期望值是不一样的，有的要求很高，有的则“很低”，甚至不对幼儿提任何要求。因此，针对期望过高型家长，教师要从客观、全面和发展的角度反映孩子，否则就会伤及家长的自尊心，使家长对孩子产生过激情绪。在措辞方面，教师要尽量委婉，运用先扬后抑的方法，让家长便于接受。针对期望值低的家长，像溺爱骄纵型、放任武断型的家长，教师可以提出严格的教育要求，阐述如此发展下去的不良后果，以引起家长的注意。

4. 根据家长的受教育程度，选择不同的沟通策略

家长受教育程度不同，对于孩子的教育观念也不同。现在很多受教育程度较高的家长，对于孩子的教育关注较高，在观察中发现，受教育程度较高的家长教育观念往往会出现两个极端，一个是对孩子要求过于严格，他们认为以后竞争太激烈，所以，要对孩子从各个方面进行完美打造；另一个是对于孩子过于“尊重”，认为幼儿要发扬个性和自由，结果导致孩子不能融入集体生活。事实上，这样的家长缺乏的是一个参照系数，即孩子的发展水平在群体里所处的位置。因此，与这些家长沟通时，教师要引导家长了解客观的评价观和适当的教育理念，可以从整个年龄段的发展水平来谈孩子的发展。对于受教育程度低的家长，他们往往不太重视幼儿教育，所以教师要一边和家长交流孩子的情况，一边尝试用浅显易懂的语言宣传幼儿教育的重要性，在选择需要配合的工作时，也要量力而行，并做好简单的解释工作。

5. 根据孩子的个人状况，选择不同的沟通策略

每个孩子都是不同的，其中包括孩子的年龄、性别、性格、身体状况、发展水平，等等。孩子的个人状况不同，家长的关注点也不同，沟通的侧重点和方式也不同。因此，教师平时要善于对他们进行认真观察，观察不仅可以帮助教师了解孩子的发展状况，同时，也能观察出每个孩子身上显现出的家教风格。因此，教师在与家长沟通时，才能有的放矢地提出自己对孩子的看法。

（二）因事而异的沟通策略

1. 以交流孩子情况为主的沟通策略

在这种情况下沟通，教师最好用具体的语言进行表达，其次，要借助具体事件反映孩子的表现。这样会让家长更容易理解孩子的状况，感受到教师对孩子的关注。笼统地说“很好，很聪明”，会让家长感觉到教师在应付自己，认为孩子是被忽视的。在反映孩子在园的一些缺点时，教师更要注意措辞，避免用一些过激的词语伤害到家长的自尊，所以，教师要多使用就事论事的评价方式以及发展性的评价。

2. 以反映孩子问题为主的沟通策略

教师切忌用“告状”口吻，要注意维护家长的自尊，不当着其他家长和孩子的面反映孩子缺点，同时遵循“一表扬二建议三希望”的原则。比如，“这个孩子在幼儿园里很喜欢参与各种活动，这是值得表扬的，如果多学习一些与人合作的方法，就更好了。相信我们好好帮助他，他会变得合作能力更强，更加优秀”。

3. 以布置配合工作为主的沟通策略

教师要明确交代任务，言简意赅，任务要具体，因为：第一，家长对于幼儿园的工作不十分了解。第二，每次教师与家长见面的时间有限。同时，要尽量让家长理解工作的目的，使家长心里清楚，以便更好地做好配合工作。

4. 孩子在幼儿园出现事故时的沟通策略

幼儿在幼儿园可能会出现各种状况，最严重的就是事故。这种情况下，教师除了判断准确、送医及时、处理规范外，还要安抚好家长。首先，教师要勇于承认工作中的过失或者诚心向家长表示歉意，赢得家长的理解。其次，教师要详细向家长反映事故情况，让家长清晰事实真相，可以降低家长因不了解情况而带来的焦虑、担忧和不安全感。最

后，和家长一起协商做好孩子恢复工作，包括以后对孩子伤口的观察、孩子活动时的特殊照顾，等等，以此获得家长的谅解。

5. 家长因误解产生过激情绪时的沟通策略

在幼儿园由于种种原因可能会让家长产生误解，使得家长情绪过激。在这种情况下，教师一定要理智，控制好自己的情绪，不要急于辩解，耐心等家长说完，然后再一一向家长解释，尽量避免与家长抬杠。教师不分场合与家长争执，只会让家长认为教师对自己的孩子或者对自己有偏见，或者认为教师是不负责任的，这样更不利于沟通。教师要从家长疼爱孩子的角度理解家长的心理，并从关爱孩子的角度谈论问题，更易于家长接受。教师可以通过说："你说得很有道理。不过……""你的心情我能理解，你看这样如何……"等这样先认可再建议的方法提出自己的观点。对于蛮横不讲理的家长，教师要不卑不亢，理性地将事情解释清楚。

（三）因地而异的沟通策略

教师在与家长沟通时，一定要考虑到地点。有些一般性的沟通，教师可以在家长接送时用简短的语言在教室内与家长沟通。但是，遇到反映幼儿某方面的"问题"时，教师要注意地点，避开其他家长和孩子。人际沟通学中提到沟通主体会因沟通的地点而发生情绪、心理等方面的变化，影响沟通的效果，同时，选择地点也是对家长的一种尊重，对孩子的一种尊重。

1. 晨间或傍晚简短谈话

家长一般工作都特别忙，在幼儿园基本上都是来去匆匆，这样教师就没有时间与家长详谈，交谈必须拣最简短而又能表达教师意思的话语。

2. 采取短信或者便条的形式进行

教师可以定期把幼儿的一系列表现及需要家长协助的事项编辑成短信发给家长或者写成便条在家长来幼儿园接孩子时交给家长。也可以要求家长将自己的想法和意见写成便条让孩子交给教师。这样既可以达到沟通的目的，也有利于拉近家长与教师之间的距离，使家长对教师更加尊重和放心。

三、沟通与表达的重要性

卡耐基曾说过："如果你是对的，就要试着温和地、技巧地让对方同意你；如果你错了，就要迅速而热诚地承认。这要比为自己争辩有效和有趣得多。"我们的每一个愿望都是通过与他人沟通实现的，良好的沟通与表达能带给我们实现愿望的每一次机会，而一般人以为沟通只是能言善辩或擅于察言观色，其实不然，真正的擅于沟通者往往最懂得将沟通与表达有效结合并能够充分地表现出来。每个人都有表现欲，你若两眼注视着对方、不时地颔首微笑、偶尔插话相附和，效果比各抒己见要好得多。

好的沟通技巧及说服力，可让你处处遇贵人，时时有资源，别人做不到的事，你做得到，一般人要花 5 年才能达成的目标，你可能只需要 2 年。因为沟通及说服能力可让你建立良好的人际关系，获得更多的机遇与资源，减少犯错的机会和摸索的时间，得到更多人的支持、协助与认可。可以说，生命的品质就是沟通的品质。

幼儿的发展进步就需要我们老师加强理论的学习，用理论指导实践，同时还要认真观察幼儿，熟悉幼儿在各领域的发展、进步及存在的问题，再根据家长们职业、性格、文化修养以及教育观念的不同采取不同的沟通的方法。

和观念陈旧的家长沟通，我们直接给予教育措施，他们就很难接受，所以，我适合直接向他们反映幼儿的学习效果，如今天我们学习了什么，孩子掌握了什么，哪些地方还需要培养，在这个过程中，把我们的教育理念和教育目标慢慢渗透，逐步在思想上达成共识，以取得家长的理解和支持。

对于那些文化程度较高，具有一定现代教育观念的家长，可以先让家长了解我们的教育目标，再在具体事项和具体方法上指导家长。

案例描述

莹莹的家长总是不理会老师讲述的关于莹莹的在园表现。他们认为孩子走进幼儿园就归老师管了，他们不需要关心。

分析

通常这类家长主要是一些文化程度不高者，他们对自己的孩子无论是在保育还是教育方面往往抱无所谓的态度。认为只要孩子在幼儿园没有发生意外就行，其他情况他们不很在意。

对策

对这类家长，老师要经常积极地与他们交流，把孩子的表现讲述给他们听，把孩子的作品展示给他们看，告诉他们，孩子的成就主要来自父母的帮助。让家长了解，孩子的成长离不开父母的陪伴，吸引家长参与幼儿园的活动。

拓展阅读

幼儿教师如何更好地与家长进行沟通呢？

随着时代的进步与发展，家长的素质与教育能力也发生了很大的变化，加上中国多独生子女，家长对孩子的早期教育更加重视。那么，现在的家长有什么特点，老师们又该如何与家长沟通呢？

类型一：金口难开的家长

分析

这类家长性格比较内向，不善言谈，因此他们不大会积极主动与老师交流。其实，他们很想了解孩子在园的情况，只是不知该如何说起。

对策

对于这类家长，老师应该主动。主动与家长建立朋友关系，刚开始老师可以和家长拉拉

家常，谈一些与教育无关的事，比如，家里的情况、最近看的电视剧等。老师还可以在家长接送孩子时与他们谈谈彼此共同关心的事，使家长觉得与老师交往很轻松，逐渐建立朋友般的关系。在此基础上，老师再慢慢地与家长交流孩子的情况，当家长和老师已经建立了朋友般的关系后，在交流孩子问题上自然而然地就会主动了。

针对家长的不善言谈，老师还可以采取让家长看孩子的活动录像、活动照片等方式进行沟通。这种方法特别适合托班、小班刚入园的孩子，由于刚入园，家长对老师比较陌生，刚开始他们对老师还处于不信任状态，如果此时老师能用实际行动证明孩子的进步，那就会消除老师与家长之间的隔阂，从而增进了解，成为朋友。

有些家长，或许不善于说，但比较善于写，所以成长档案、便条也是与这类家长沟通的有效的途径。

类型二：工作繁忙的家长

分析

这类家长工作繁忙，没有时间向老师了解孩子的情况。

对策

工作繁忙的家长接送孩子的机会较少，他们对孩子信息的了解都是间接的，如通过老人、保姆的转达，不是内容不详，就是内容不符，甚至于不传达。因此，一些现代化的联系方式就派上用场了。

1. 短信

短信是向家长传达通知的有效方式。以短信的形式向家长发通知，不但能够让家长及时、细致地了解幼儿及班里的情况，又可以防止家长遗忘通知上的重要内容。

2. 论坛

现在很多幼儿园都有自己的网站以及班级论坛。在论坛里，老师可以上传一些孩子的活动照片。这样即使家长工作再忙，无法来幼儿园，但还是可以抽空上论坛看看孩子在园的情况。

3. 群聊

老师可以给自己班里的家长建立 QQ 群、微信群，聊聊孩子在园、在家的情况，促进老师与家长间的沟通。同时，家长之间也可以相互交流育儿经验。

4. 电子邮件

对于难得上网，工作又确实忙的家长，老师可以定期向家长发邮件，让家长及时了解孩子在园的情况。

老师运用这些现代化的联系方式，能及时消除家庭与幼儿园在沟通过程中的矛盾，使工作更有时效性。

类型三：过度热情的家长

分析

这类家长积极、热情地关心幼儿园，大到积极参加幼儿园组织的活动，小到关心幼儿园的门窗是否安全，是否会伤到孩子。此类家长能积极配合老师做好幼儿园的各项工作，当然