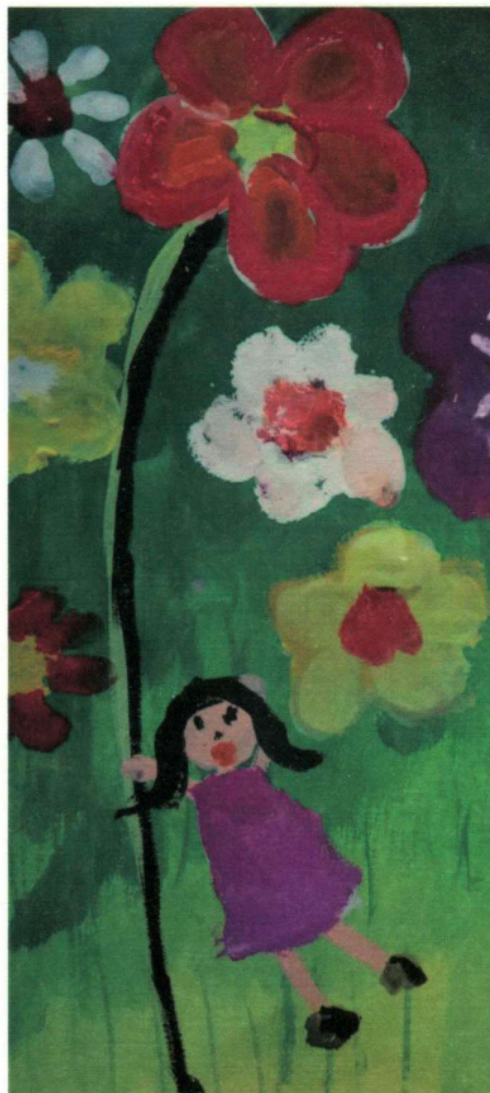
 / 幼儿园园长专业能力提升丛书 /

# 沟通的力量

——园长公共关系协调能力的提升

苏 婧 丛书主编  
于渊莘 邹 平 本书主编

G  
L  
OUTONG DE  
LIANG



北京师范大学出版集团  
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP  
北京师范大学出版社

幼儿园园长专业能力提升丛书

沟通的力量——  
园长公共关系协调能力的提升

丛书主编/苏婧

本书主编/于渊莘 邹平

---

**图书在版编目(CIP)数据**

沟通的力量:园长公共关系协调能力的提升/于渊莘,邹平主编. —北京:北京师范大学出版社,2017.4  
(幼儿园园长专业能力提升丛书/苏婧主编)  
ISBN 978-7-303-22268-1

I. ①沟… II. ①于… ②邹… III. ①幼教人员—公共关系学 IV. ①G615

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2017)第 068196 号

---

营销中心电话 010-58802181 58805532  
北师大出版社高等教育分社网 <http://gaojiao.bnup.com>  
电子信箱 [gaojiao@bnupg.com](mailto:gaojiao@bnupg.com)

---

出版发行:北京师范大学出版社 [www.bnup.com](http://www.bnup.com)  
北京市海淀区新街口外大街 19 号  
邮政编码:100875

印 刷:北京京师印务有限公司  
经 销:全国新华书店  
开 本:787 mm×1092 mm 1/16  
印 张:9.25  
字 数:165 千字  
版 次:2017 年 4 月第 1 版  
印 次:2017 年 4 月第 1 次印刷  
定 价:25.00 元

---

策划编辑:罗佩珍 责任编辑:齐琳 杨磊磊  
美术编辑:焦丽 装帧设计:锋尚设计  
责任校对:陈民 责任印制:陈涛  
封面插图:吴瑞欣(北京市大地实验幼儿园,6岁)  
指导教师:万娜

**版权所有 侵权必究**

反盗版、侵权举报电话:010-58800697

北京读者服务部电话:010-58808104

外埠邮购电话:010-58808083

本书如有印装质量问题,请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话:010-58808284

## 丛书编委会

主 编：苏 婧

副主编：吕国瑶 张伟利 田彭彭

编 委：（按姓氏拼音排序）

曹慧弟 陈 立 成 勇 范建华

李 奕 刘峰峰 刘淑新 刘晓颖

柳 茹 申桂红 王 岚 王艳云

杨 颖 于渊莘 张爱军 朱继文

朱小娟 邹 平

幼儿园园长的公共关系能力是幼儿园健康发展的重要条件。根据教育部颁发的《幼儿园园长专业标准》中提出对园长专业要求及职责,其中包含优化内部管理和调适外部环境。本书正是基于这样的思考,通过分析幼儿园园长在公共关系处理中所遇到的真实案例,从而促进园长的专业发展。

本书共分为五章,其中第一、第二章主要探讨园长公共关系的理论,包括园长公共关系管理能力概述、能力提升的必要性,园长公共关系管理面面观,园长公共关系管理的意识、原则、途径。

第三至第五章为本书的核心,分别讨论了幼儿园园长内部和外部公共关系的管理,并采用案例的方式探讨了大型公共关系危机的处理。从内部关系来看,主要包含了园长处理与中层领导、教师、幼儿、其他工作人员之间的关系。从外部关系来讲,主要包括园长处理与家长、社区、姐妹幼儿园、政府部门、社会机构、股东的关系。在写作的过程中,坚持以理论先导,重在案例展示及分析,方便读者能够从真实的案例中获得启发。需要说明的是,对于一个幼儿园的具体公共关系案例来讲,内外关系总是交织在一起,为了防止第三章和第四章的案例所带来的误导,防止幼儿园公共关系处理中的机械性,所以在第五章呈现了幼儿园危机型公共关系及其处理。这些案例可能由教师、幼儿、家长、社区居民或其他工作人员引发,波及利益相关者,从而给幼儿园公共关系的发展带来很大障碍。

结语部分主要探讨了园长公共关系管理能力提升的主要措施,包括建章立制、危机意识和系统思考。这三个方面是我们对园长公共关系处理的初步思考,还可以进一步探索。

本书的读者可以是幼儿园的园长,也可以是一线的幼儿园教师,或者其他感兴趣的读者。在阅读上,既可以从理论部分入手,也可以从自己感兴趣的某一章节的案例入手,然后再去阅读相关的理论。需要说明的是,园长所遇到的公共关系管理,可能远远比书中描述的更为复杂,因此园长在处理具体的公共关系时,应各取所需,采取灵活的措施。

最后,由于编者能力和时间的限制,在编写的过程中可能会存在疏漏之处,敬请谅解。

编者

2017年1月

# 目录

<b>第一章 不容小视的园长公共关系管理能力</b>	<b>001</b>
第一节 园长公共关系管理能力概述	001
第二节 园长公共关系管理能力提升的必要性	006
第三节 园长公共关系管理面面观	008
<b>第二章 园长公共关系管理的意识、原则与途径</b>	<b>012</b>
第一节 园长公共关系管理的意识	012
第二节 园长公共关系管理的原则	015
第三节 园长公共关系管理的途径	020
<b>第三章 园长内部公共关系管理</b>	<b>022</b>
第一节 园长与中层领导关系的管理	022
第二节 园长与教师关系的管理	027
第三节 园长与幼儿关系的管理	046
第四节 园长与其他工作人员关系的管理	048
<b>第四章 园长外部公共关系管理</b>	<b>052</b>
第一节 园长与家长关系的管理	052
第二节 园长与社区关系的管理	061
第三节 园长与姐妹幼儿园关系的管理	063
第四节 园长与政府关系的管理	065
第五节 园长与社会机构关系的管理	066
第六节 园长与股东关系的管理	067

<b>第五章 园长危机型公共关系管理的案例分析</b>	<b>069</b>
第一节 由家长引发的危机型公共关系案例分析	069
第二节 由教师引发的危机型公共关系案例分析	070
第三节 由学生引发的危机型公共关系案例分析	075
第四节 由其他工作人员引发的危机型公共关系案例分析	080
<b>结语 园长公共关系管理能力提升的方法论</b>	<b>082</b>
<b>附 录</b>	<b>084</b>
附录 1 幼儿园园长的专业素养	084
附录 2 文化建设是幼儿园良性公共关系建立的基石	095
附录 3 和谐团队：幼儿园公共关系能力实践和提升的关键	102
附录 4 是谁动了她们的“奶酪”——民办教师走与留的痛楚与抉择	107
<b>参考文献</b>	<b>115</b>
<b>后 记</b>	<b>117</b>

这几年在和园长交流和接触的过程中，他们经常谈到的一个话题就是，现在当一个园长太不容易了，甚至怀疑自己是不是能力不行，胜任不了园长这个岗位。当然，这并不代表现在我们园长的能力下降了，有这种感觉恰恰说明他们已经在思考：新的社会和时代背景下，怎样才能当好一个园长？随着国家教育的不断深化，学前教育也越来越受到重视，迎来越来越多的发展良机，当然也面临着越来越多的挑战。一方面，在市场经济条件下，如何使自己的幼儿园办出特色、树立品牌，从而能够在竞争激烈、百花争放的大环境中站稳脚跟，长远发展，是所有园长必须考虑的现实课题；另一方面，在校长专业化的大背景下，园长专业化的呼声已初见端倪，公众对幼儿园园长的要求越来越高，怎样通过提升自身素养，进而提升幼儿园管理品质，推动幼儿园质量的全面提升，并最终促进幼儿的全面和谐发展，也是园长们不可回避的现实问题。所以，作为幼儿园的管理者、第一责任人，园长在幼儿园的改革和发展中，发挥着举足轻重的作用，不能觉得自己“业务”强就可以应对幼儿园发展过程中的所有问题，新的形势要求园长必须全面提升综合素养。

北京作为经济、文化、科技创新迅速发展的现代化都市，其幼教事业也发生着日新月异的变化。作为首都幼教改革的“火车头”，幼儿园园长们的专业水平决定着这列火车跑得有多快、跑的方向对不对。能不能在新的发展机遇中准确把握国家政策文件精神，做好幼儿园的整体规划？能不能在更为重视公共关系的社会背景下，协调各种关系，服务于幼儿园的对外宣传和品牌建设工作？能不能在家长整体素质提升、需求多样化的要求下，探索新的家长工作思路和方法？能不能结合幼儿园实际工作中遇到的困境，拓展资源渠道，运用科学思维研究出带有规律性的成果，提升幼儿园的整体科研水平？能不能在新教师成为保教工作主力的现实中寻求突破口，探索教师队伍建设的新模式，确保幼儿园保教质量的稳步甚至快速提升？能不能在国家日益重视幼儿身心健康发展的整体趋势下，切实做好幼儿卫生保健和安全管理的工作……新的问题不断涌现，我们必须认真想一想：这



些我们曾经思考过也取得了大量成果的工作，是否真正摸索到了规律？可以从中学借鉴什么？如何在《幼儿园园长专业标准》的要求下真正发挥引领作用？这都是我们要继续深入研究的。

在这个机遇与挑战并存的时代，作为主管全国工作的领导者，园长肩负的责任、使命可谓任重道远。一个人成长为园长是不容易的，从初任园长到一名优秀园长短则需要三五年时间，长则需要六七年甚至更长时间。传统的师傅带徒弟式的传帮带方法仍不失为一种不错的方法，但在今天这样一个讲求成本和效率的时代，我们完全可以通过更加科学有效的方法，更快更好地促进园长的专业化成长，提升其领导力。因此，对幼儿园园长的领导行为、专业素养、专业能力进行研究，既是一个在幼教改革中必须面对的现实课题，具有重要的现实指导意义，也是一个事关幼教可持续发展的长远问题，具有深远的历史意义。

现代社会具有复杂性、多变性、随机性和竞争性，发展节奏快，新知识、新科学、新技术不断涌现。幼儿园并不与世隔绝，同样处于多变的社会之中，幼儿园的发展也要适应全面改革和社会发展的需要。所以，现代的幼儿园园长除了要拥有热爱幼教事业的情怀外，还需要有终身学习的意识，要在实际工作中通过不断学习、思考、再学习、再思考，掌握解决、处理各项园所事务的能力。

北京教育科学研究院早期教育研究所苏婧所长和她所带领的北京市学前教育兼职教研员队伍“园长管理组”成员，从2013年起致力于幼儿园园长专业素养、专业能力的研究。团队成员都是来自北京市各区县的教研员和名园长，在园长管理工作模式和专业发展等方面都很有心得，具有丰富的实践经验。这个团队在深入研究的基础上奉献给大家的这套《幼儿园园长专业能力提升丛书》，以扎实的理论知识结构为基础，以多年认真积累的实践研究为依据，总结提炼出12项园长胜任本职工作应具备的专业能力。书中对每一项专业能力的概念、基本原则、方法和途径等都进行了详细的论述，同时又通过大量的图示和鲜活的实例，让所述的内容变得生动活泼，便于理解和操作。对于幼儿园管理者来说，这12项专业能力既是要求，也是目标。他山之石，可以攻玉。虽然别人的经验并不能完全解决我们现实中遇到的问题，但是，借鉴别的园所好的经验，一定会有助于我们幼儿园园长的成长，帮助我们明确一个合格园长需要具备的基本能力和素质要求。同时，也会对我们科学系统地规划自己的园长职业生涯提供必要的指导，帮助我们成为全面而又专业的幼儿园管理者。此外，这套丛书也有助于我们澄清工作中

一些认识不清的问题，提升我们的专业理论水平。

这套丛书是幼教工作者在幼儿园园长专业发展方面持续探索过程中的阶段性成果，它不仅给我们提供了借鉴，也为我们指引了方向。我相信，今后一定会有大量关于幼儿园园长专业发展的研究成果出现，这将对我们首都学前教育，甚至全国学前教育的发展产生积极的影响和促进作用。

北京市教育委员会学前教育处处长 张小红

2017年2月

## 园长专业素养的研究框架、实施途径和策略

学前教育是终身教育的开端，是基础教育的基础，是国民教育体系的重要组成部分。办好学前教育，关系到亿万儿童的健康成长和千家万户的切身利益，关系到国家和民族的未来。

教育部颁发的第二个学前教育三年行动计划提出的重点是扩大总量、调整结构、健全机制、提升质量，而“提高幼儿园教职工的专业素质和实践能力，进一步规范办园行为，深入贯彻落实《3—6岁儿童学习与发展指南》，促进幼儿身心健康成长”是其中的重要内容。“提升学前教育质量，是当前和今后学前教育必须努力的方向，对质量的追求是学前教育工作者必须不断付出努力的工作。”幼儿园园长作为幼儿园的第一责任人，其素质直接关系到幼儿园的发展及幼儿教育的质量。学前教育的内涵发展急需具有专业水准的园长队伍的支撑和保障。但是，由于历史原因，我们的园长职业资格准入要求不高，多由一线幼儿教师升任或由上级行政部门直接派遣，加之近几年扩大办园规模涌现了不少新任园长，缺乏全面、系统的专业培训，致使很多园长的实际能力和素质与园长管理工作的要求还存在一定差距，这在一定程度上限制了园长的专业发展，也影响到了幼儿园的科学、优质发展。

专业能力是园长专业化发展在教育实践中的集中体现，是保障其完成职业要求和工作职责的必要条件。园长的专业能力不同于中小学校长，因为中小学是以学科教学为核心的能力结构，而幼儿园必须凸显幼儿园保教结合、以游戏为基本活动的特点，以及环境、生活对幼儿发展的重要价值和独特作用。因此，幼儿园园长的专业能力结构是全方位的、多方面的，具有综合性特点。从新颁布的《幼儿园园长专业标准》看，幼儿园园长被定义为履行幼儿园领导和管理工作的“专业”人员。园长的专业发展水平直接影响到幼儿园的发展方向，直接影响到幼儿园教师的专业发展，直接影响到一个幼儿园的教育教学质量，并最终影响到幼儿的发展。

基于园长职业的特殊性和重要性，我们将研究的视角聚焦于此，拟基于幼儿

园管理实践现场，梳理幼儿园园长的专业素养结构和能力要求，提供有针对性的培养策略与支持途径，从而助力于高质量、专业化和可持续发展的学前教育实践管理者队伍的建设。在分析国内外文献的基础上，我们参考教育部颁布的《义务教育学校校长专业标准》《幼儿园教师专业标准(试行)》和《幼儿园园长专业标准》，从横向和纵向两个角度来构建幼儿园园长专业素养结构(见表1)。从横向来看，我们认为幼儿园园长专业素养结构包括四个方面，分别为研究维度、研究领域、每个领域所包含的支撑要素以及针对支撑要素所细化出的基本指标。从纵向来看，我们认为园长的专业发展是一个动态的过程，不同的园长有着不同的专业发展历程，这是一个不断变化着的、开放的系统，受到多种因素综合作用的影响和制约。园长专业素养是指园长为实现其园所管理目标、承担其园长角色时，在专业精神、专业知识和专业能力三个维度所需具备的素质及要求。其中，专业精神和专业知识都是相对固定的，是经过系统的培训和学习就能够基本具备的，是一种偏静态的素养构成。而专业能力则是灵活和可变的，而且具有鲜明的个性特色，是专业精神、知识以及指导下的行为三者的结合，是真正决定园长素养高低的关键要素。因此，我们将研究重点定位在园长的“专业能力”上，并将其分为“本体性能力”和“延展性能力”两方面。其中，“本体性能力”是指园长在胜任其岗位职责时所应具备的基本能力，而“延展性能力”则是对园长在专业发展的道路上提出的目标和努力方向。我们梳理出园长的专业精神、专业知识以及各项专业能力所涉及的“领域”“要素”“基本指标”，并进一步针对“本体性能力”整理归纳出更为清晰的、操作性强的培养策略与途径。这样，不仅能将动态和静态两方面因素有机结合起来，而且也能更加深入地把握园长专业素养的本质。

表1 幼儿园园长专业素养结构

维度	领域	要素	基本指标
专业精神	专业理念	儿童观	对儿童发展整体性的理解与认识
			对儿童发展阶段性的理解与认识
			对儿童发展差异性的理解与认识
		教育观	对于教育本质的理解与认识
			对于教育目的的理解与认识
			对于教育方式、方法的把握
		职业观	对幼儿教育工作的态度与看法
			对于园长角色、职责的理解与认识
			对园长职业的规划

续表 1

维度	领域	要素	基本指标
专业精神	专业品质	个性品质	具有主动、积极的品质
			具有诚信、公平、敢于担当的品质
			具有终身学习的意识
		职业道德	奉献精神
			爱岗敬业
			服务意识
专业知识	通识性知识	哲学基本知识	运用辩证唯物主义的观点看待问题
			系统性思维
		管理学基本知识	科学管理理论
			过程管理理论
			系统管理理论
			决策管理理论
		社会学基本知识	组织文化理论
			组织行为学理论
		法律法规基本知识	宪法相关知识
			民法相关知识
			经济法相关知识
			教育法相关知识
		财务基本知识	经费预算知识
			经费管理知识
		信息技术基础知识	有关教育技术发展趋势的知识
			教育技术的基本概念、基本理论知识
			教育技术与课程、教学开发相结合的知识

维度	领域	要素	基本指标
专业知识	专业性知识	教育学基本知识	课程、教学知识
			教育科研方法知识
		心理学基本知识	普通心理学知识
			发展心理学知识
		学前教育基本知识	学前儿童心理学知识
			学前教育学知识
			学前儿童卫生保健知识
			幼儿园课程知识
			幼儿教育科研方法知识
			幼儿园管理基本知识
		幼儿园管理基本知识	幼儿园行政管理知识
			幼儿园保教管理知识
			幼儿园科研管理知识
			幼儿园总务管理知识
	家长工作知识		
	教职工队伍建设知识		
	实践性知识	园所文化建设知识	幼儿园文化特征的知识
			幼儿园文化创建的知识
		教育教学指导与评价相关知识	促进幼儿发展的知识
			促进教师专业发展的知识
应激性知识		处理突发事件的知识	
		危机管理知识	
专业能力	本体性能力	政策把握与执行能力	掌握学前教育相关政策、法律法规
			了解学前教育发展趋势与改革动态
		园所规划、计划能力	了解、诊断幼儿园发展现状
			明确发展愿景、目标
			突出发展规划、计划重点
保障发展规划实施			

续表 3

维度	领域	要素	基本指标
专业能力	本体性能力	园所文化建设能力	建设园所精神文化
			建设园所物质文化
			建设园所制度文化
			建设园所行为文化
		保教工作指导能力	指导保教工作计划的制订
			指导保教工作的组织与实施
			对保教工作进行评价与反馈
		卫生保健工作指导能力	指导卫生保健工作计划的制订
			指导卫生保健工作的组织与实施
			对卫生保健工作进行评价与反馈
		课程领导能力	具有关于幼儿园课程及课程领导力的知识
			具有课程改革与实践的专业精神
			选择与规划幼儿园课程
			开发与建设幼儿园课程
			推动幼儿园课程实施
			组织和开展幼儿园课程评价
		教科研管理能力	发现、筛选研究问题，把握研究方向
			做好课题研究的过程管理
			总结、固化、推广教科研成果
		队伍建设能力	选拔、聘用教职工
			规划教职工队伍建设
			提升教职工队伍素质
			稳定教职工队伍
		指导家长工作能力	指导教师树立正确的家长工作观念，学习家长工作的基本方法
			关注教师与家长沟通能力的提升
			指导教师整合家长资源
		公共关系协调能力	与相关部门沟通、协调
			整合、利用资源
安全管理能力	组织安全工作		
	预见安全隐患并提前预防		
	应对和妥善处理幼儿园突发事件		
	指导开展幼儿园安全教育		
			管理幼儿园信息安全

维度	领域	要素	基本指标
专业能力	本体性能力	后勤管理能力	指导后勤工作计划的制订
			指导后勤工作的组织与实施
			对后勤工作进行评价与反馈
	延展性能力	学习能力	信息的捕捉能力
			信息的筛选能力
			信息的加工、利用能力
		反思能力	自我监控能力
			自我评价能力
			自我调控能力
		创新能力	创新能力
批判思考能力			

相对应提炼出的 12 项幼儿园园长应具备的本体性能力，我们又逐一细化出“基本指标”及“培养策略与途径”（见表 2），在明确园长专业角色的基础上，进一步对园长的工作内容进行分析，同时为园长专业能力的自我提升提供抓手。

表 2 幼儿园园长专业能力(本体性能力)的培养策略与途径

专业能力 (本体性能力)	基本指标	培养策略与途径
一、政策把握与执行能力	1. 掌握学前教育相关政策、法律法规	(1)熟悉幼儿园政策、法律法规的基本体系，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 国家层面的法律法规；</li> <li>• 国家部委颁布的条例、法规；</li> <li>• 地方政府、教育行政部门颁布的地方性幼儿教育法规。</li> </ul> (2)依法治园，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 开展幼儿园相关政策、法律法规的宣传教育；</li> <li>• 营造依法治园的环境；</li> <li>• 加强制度建设，对幼儿园依法管理。</li> </ul> (3)维护幼儿园的合法权益，承担法律责任。
	2. 了解学前教育发展趋势与改革动态	(1)成为办园思想的领导者。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 躬身实践，学会在实践中深入思考教育问题，让管理生“根”；</li> <li>• 不断学习，善于与自己、同伴对话。</li> </ul> (2)具有敏锐的教育洞察力。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 广泛涉猎，扩宽自身的教育视野；</li> <li>• 善于发现问题，积极开展行动研究。</li> </ul>



续表 1

专业能力 (本体性能力)	基本指标	培养策略与途径
二、园所规划 与计划能力	1. 了解、诊断 幼儿园发展现状	把握幼儿园发展现状，分析幼儿园发展面临的问题和挑战，形成幼儿园发展思路。
	2. 明确发展愿 景、目标	树立正确的办园思想，把握办园方向。 · 坚持贯彻落实党和国家的教育方针，有正确的办园指导思想，能够带领教职工认真学习有关幼教工作的行政法规和规章，并努力付诸实施； · 及时纠正重教轻保、重智轻德、保教分离等违背教育规律、偏离教育目标的倾向，牢牢把握正确的办园方向。
	3. 突出发展规 划、计划重点	充分听取园务会议和教职工的意见，组织专家、家长、社区人士等多方力量参与制订幼儿园发展规划，正确决策，科学制订本园工作计划。
	4. 保障发展规 划实施	(1) 依据发展规划指导教职工制订并落实学年、学期工作计划，提供人、财、物等条件支持。 (2) 对计划的实施过程加强检查督促，及时发现和处理问题。 (3) 善于总结经验教训，将有成效的措施与做法逐步标准化、规范化，充分发挥集体的智慧和力量，完成工作计划，实现教育目标，提高管理水平。
三、园所文 化建设能力	1. 建设园所精 神文化	(1) 重视幼儿园精神文化建设，关注精神文化潜移默化的教育功能，提升对幼儿园的专业理解与认知。 (2) 宣传幼儿园文化建设的基本理论，利用多种渠道，开展丰富多彩的活动，营造专业、科学、和谐的氛围。 (3) 加强教师专业知识与方法的学习，引导教师丰富人文、自然知识，提升个人综合素养。
	2. 建设园所物 质文化	(1) 将安全放在首位，确保场地、玩教具等的安全，积极排查和消除环境中可能存在的不安全因素。 (2) 整体设计，合理规划，满足幼儿、教职工的不同需求，营造和谐、统一的环境。 (3) 因地制宜，从园所实际出发，整合家长、社区等多方资源。 (4) 注重发挥环境的育人功能，重视物质环境创设中幼儿的参与及环境与幼儿的互动。