

幼儿教师必备基本功丛书

YOUER JIAOSHI DE
GOUTONG YU BIAODA

幼儿教师的 沟通与表达

赵晓丹 主编



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

幼儿教师必备基本功丛书

赵晓丹 主编

YOUER JIAOSHI DE
GOUTONG YU BIAODA



幼儿教师的 沟通与表达



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

图书在版编目(CIP)数据

幼儿教师的沟通与表达 / 赵晓丹主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2013.1

(幼儿教师必备基本功丛书)

ISBN 978-7-303-15637-5

I. ①幼… II. ①赵… III. ①幼教人员—人间关系
IV. ①G615

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 269264 号

营 销 中 心 电 话 010-58809014
北师大出版社教育科学分社网 <http://jytx.bnup.com>
电 子 信 箱 bsdjytx@126.com

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn

北京新街口外大街 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: 170 mm × 240 mm

印 张: 16.25

字 数: 260 千字

版 次: 2013 年 1 月第 1 版

印 次: 2013 年 1 月第 1 次印刷

定 价: 32.00 元

策划编辑: 罗佩珍

责任编辑: 罗佩珍

美术编辑: 袁 麟

装帧设计: 李尘工作室

责任校对: 李 茵

责任印制: 陈 涛

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: 010-58800825

编 委 会

主 编 赵晓丹

副主编 吕小婉 于 磊 高 珊

参 编 高 敏 范丽娜

前言

当下,世界信息化的飞速发展,全球文化的广泛交流以及科技、人才的激烈竞争,对国民的语言水平提出了较高的要求。在幼儿教育中,幼儿教师的沟通与表达能力在实施教育的过程中起着重要的作用。幼儿教师的职业用语,作为教书育人的主要工具,是沟通教师与幼儿的重要桥梁,是展示幼儿教师言语行为规范、实现教育教学目标的有效手段。优秀的表达能力是幼儿教师开展教育教学各环节的必备条件,教师与幼儿的相识、沟通等都需要规范的口语作为保障。语言蕴涵着丰富的文化底蕴和感人的艺术魅力,力求深刻、严谨、通俗、优美。

作为幼儿教师必备基本功丛书之一的《幼儿教师的沟通与表达》一书,旨在提高幼儿教师的人文素养和口语交际能力,力求让幼儿教师通过阅读本书,能比较全面、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,在具有高尚的职业道德和良好的职业素质的同时,掌握系统、实用的知识和熟练的职业技能,具备可持续发展的职业能力。本书最大的特点是理论与实践相结合,用理论指导实践,突显幼儿园教育教学等工作中语言运用的实践性、可操作性。在本书中,我们从幼儿园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,实现理论学习与实践运用的完美结合。内容的选择和安排以个人知识、直接经验和现实世界作为出发点及源泉,把获得的抽象理论知识在现实生活或者模拟职业情境中具体化,引导幼儿教师通过演绎的思维方式,运用理论知识去分析幼儿园教育教学现象,解决实际问题。

本书编写成员包括黑龙江幼儿师范高等专科学校及其附属幼儿园的一线教师,均具有多年的教育教学实践经验,不仅在教育教学研究方面能够站在学术的前沿,而且能够把握幼儿教师认知情感的发展规律;既熟悉高等师范院校对于学前教育专业学生的培养目标,也熟谙幼儿



园教育教学活动的特点。

本书由四章组成,其中第一章和第三章第三节、第四节、第五节由赵晓丹编写,第二章由于磊编写,第三章第一节、第二节由吕小婉编写,第四章由高珊编写。高敏、范丽娜为本书提供了大量实际案例。此外,在编写过程中,编者参考了大量有关幼儿教师口语方面的著作、教材、论文,从网络上寻找了许多关于幼儿教师教育教学口语的宝贵案例,从中汲取了有益的经验,在此一并表示感谢。在本书的编写过程中,编者由于经验有限,难免会出现疏漏,敬请专家、同仁批评指正。

编 者

2012年9月

目 录

第一章 沟通与表达概述	1
第一节 沟通与表达的内涵及作用	1
一、沟通与表达的内涵	1
二、沟通与表达的作用	7
第二节 沟通与表达的原则及内容	17
一、沟通与表达的原则	17
二、沟通与表达的内容	18
第三节 沟通与表达中的常见问题及解决办法	22
一、单向交流中的常见问题及解决办法	22
二、双向交流中的常见问题及解决办法	23
第四节 非语言沟通的基本内容及技巧	30
一、非语言沟通的基本内容	31
二、非语言沟通的技巧	34
第二章 幼儿园常规活动中的沟通与表达	38
第一节 幼儿园常规活动概述	38
一、幼儿园常规活动的内涵及特点	38
二、幼儿园一日生活的基本要求	41
三、幼儿园一日生活中的语言交流要求	48
第二节 常规生活中的沟通与表达	60
一、迎送幼儿时的语言安抚技巧	60
二、餐点环节与幼儿的语言沟通技巧	63
三、户外体育活动中与幼儿的语言交流技巧	69
四、幼儿午休时的语言沟通技巧	77
第三节 幼儿园其他活动中的沟通与表达	80
一、幼儿园亲子活动中的沟通与表达	80



二、节日演出、运动会等中的沟通与表达	83
三、突发事件中的沟通与表达	91
第三章 幼儿园教育教学活动中的沟通与表达	100
第一节 幼儿教师职业口语概述	100
一、幼儿教师职业口语的内涵及特点	100
二、幼儿教师教学口语的内涵、特点及要求	102
三、幼儿教师教育口语的内涵、特点及要求	103
四、态势语的内涵、特点及要求	106
第二节 教学过程中的语言表达	117
一、导入、过渡环节的语言表达	117
二、示范、讲授环节的语言表达	128
三、提问环节的语言表达	137
四、结束环节的语言表达	148
五、理答环节的语言表达	153
第三节 不同活动形式中的沟通与表达	162
一、集体活动中的沟通与表达	162
二、区角活动中的沟通与表达	165
三、小组游戏中的沟通与表达	171
四、个别引导时的沟通与表达	171
第四节 教学研讨中的语言表达	173
一、说课中的语言表达	173
二、评课中的语言表达	190
第五节 有关幼儿评价的语言策略	196
一、说服幼儿的语言策略	196
二、表扬幼儿的语言策略	199
三、批评幼儿的语言策略	203
第四章 幼儿教师工作交际中的沟通与表达	210
第一节 幼儿教师工作交际口语概述	210
一、工作交际口语的内涵及特点	210
二、幼儿教师交际口语运用的原则	214

三、幼儿教师交际口语的基本要求及注意事项	224
第二节 与幼儿家长沟通的技巧	225
一、迎送幼儿时与家长沟通的技巧	225
二、召开家长会时与家长沟通的技巧	229
三、特殊情境下与家长沟通的技巧	234
第三节 与领导、同事及相关部门沟通的技巧	238
一、与领导沟通的技巧	238
二、与同事沟通的技巧	241
三、与相关部门交际的技巧	244
参考文献	250



第一章 沟通与表达概述

第一节 沟通与表达的内涵及作用

一、沟通与表达的内涵

语言是人与人之间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。

一位演讲家在一次演讲中言辞恳切地向在座的职场青年建议：要注意工作场合中的一言一行，因为语言具有无穷的力量。但在座的青年举手表示反对，认为语言只是使用得很普遍的工具。“笨蛋！笨蛋一个！”演讲家突然在台上大声地斥骂发言的青年，该青年先被震得目瞪口呆，怒不可遏地反击：“谁是笨蛋？你才是笨蛋呢……”演讲家没有接茬，而是语气诚恳地说：“对不起，我刚才情绪失控，希望你能接受我最真诚的道歉。”听演讲家这么一说，青年怒气渐消。演讲家停顿几秒后微笑着继续演讲：“大家看到了吧，刚才我只不过说了一句‘笨蛋’，这位青年就要和我拼命；后来，我又只不过说了几句道歉话，他的怒气也就消了。这说明了什么呢？这不正说明了语言的力量是无穷的吗？”

任何一种语言，除了具有表情达意的功能以外，还可以起到沟通思想、互通有无、表达尊重、消除误会、拉近距离、增进了解的作用。美国成人教育家戴尔·卡耐基认为一个人的成功，只有15%归结于他的专业知识，还有85%归结于他表达思想、领导他人及唤起他人热情的能力。可见，在社会生活中，一个人如何运用语言与他人沟通、交流以及如何表达主观的意识和思想尤为重要，这关系到个人的成功与成才。



（一）沟通

沟通，从概念上讲，是指交往双方在共同的活动中为了一个设定的目标彼此交流，把信息、观念、思想和情感向特定个人或群体传递，并且达成共识的过程。通过沟通，可以达到一定的交际目的，传递信息，赞赏、激励成员，分享情感，控制成员的行为，贯彻意志。

沟通包括三大要素：沟通的内容、沟通的方法、沟通的媒介（语言、肢体动作、文字、音乐、图画、戏剧、舞蹈等）。就其影响力来说，沟通的内容占7%，影响力最小；沟通的媒介占55%，影响力最大；沟通的方法占38%，居于两者之间。在日常生活中，人际沟通是不可或缺的活动，良好的人际沟通与交流一方面可以使自身的沟通能力不断提高，另一方面可以促使人际关系获得有效的改善。

1. 沟通的特点。

- （1）随时性——人们所做的每一件事情都需要沟通。
- （2）双向性——沟通过程中的双方既要收集信息，又要给予信息。
- （3）情绪性——信息的收集会受到传递信息的方式的影响。
- （4）互赖性——沟通的结果是由双方决定的。

2. 沟通的基本模式。

（1）语言沟通。

语言是人类特有的一种非常直接、有效的沟通方式。语言沟通包括口头语言、书面语言、图片或者图形。口头语言包括面对面的谈话、报告、演讲、谈判、电话联络、开会等，具有形式灵活生动、反馈迅速等特点。书面语言包括信函、广告、传真、通知、报告、文件、备忘录、会谈纪要、协议，甚至现在用得很多的 E-mail 等，这种形式具有权威性，能够保证信息沟通的准确性和保存的长期性等。图片则包括幻灯片、照片、电影等。

（2）非语言沟通。

在人际沟通与交往中，人与人之间所传递与交流的信息只有很少一部分是以语言为传递媒介的，绝大部分信息是通过非语言媒介传递的。非语言行为在人际沟通中不但起到支持、修饰或否定语言的作用，而且有时可以直接替代语言，甚至反映出语言难以表达的思想情感。但是，非语言行为很难独立担当信息传递与人际沟通的功能，它们往往起着配合、辅助和强化语言沟通的作用。但是，脱离了非语言行为的配合，仅仅依靠语言媒介的信息传播，难免会使人感到僵硬呆板、缺乏生动性。因此，语言与非

语言相互配合，共同承担着信息传递和人际沟通的重要职责。

非语言沟通具有以下六个方面的特点。

①普遍性。在成长过程中，几乎每个人从小就自觉不自觉地在学习运用非语言沟通的能力。据考证，这种沟通能力的获得是人类有史以来就有的一种本能。人类产生以后，就开始了人与自然界及人与人之间的沟通活动，这种非言语沟通是在语言符号产生之前人们最重要的沟通形式。随着人们的实践活动的发展、社会的进步和人际交往范围的扩大，人们的非语言沟通能力也不断得到丰富和发展。

②民族性。不同的民族有不同的文化和风俗习惯，这种不同的文化传统和风俗习惯决定了其特有的非语言沟通符号。例如，在一些欧洲国家，亲吻、亲鼻是一种礼节，是友好、热情的表示，尤其是对女性而言；但中国人往往不太习惯亲吻、亲鼻等，而更习惯以握手的方式来表达同样的感情。

③社会性。人与人之间的关系是一种社会关系。人们的年龄、性别、文化程度、伦理道德、价值取向、生活环境、宗教信仰等社会因素都对非语言沟通产生影响。

④审美性。非语言沟通所表现出来的行为举止是一种美的体现。对此类行为的认同的基础是人们的审美观念。人们审美观念的形成与年龄、经历有着很大的关系，例如，人的仪表美就是一个有争议的话题。如果沟通的参与者意见不一致，对外在美所体现出来的心灵美的看法不同，也会在一定程度上影响人际沟通。

⑤规范性。这种规范性是指一个社会群体或一个民族受着特定文化传统的影响，长期以来对非语言沟通所产生的社会认同。每种社会角色都有着被大家认同的行为举止准则，在运用非语言符号时，要考虑沟通对象的文化因素、民族因素、环境因素、年龄因素、心理因素、社会道德因素等。

⑥情境性。非语言沟通一般不能够单独使用，不能脱离当时和当地的条件、环境背景，还应考虑与相应语言情境的配合。

非语言沟通通常借助于人的动作、表情、眼神、体姿等肢体语言进行信息的交流。其实，在人际沟通中，人们往往将几种非语言行为组合起来，伴随着语言行为共同完成信息交流任务，以快速、有效地达到人际沟通的目的。此外，在我们的声音里也包含着非常丰富的肢体语言。根据分析调查，人与人之间的沟通，有38%的影响力来自沟通的方法，语气或音调就



是其中很重要的因素。人们在说每一句话的时候，用什么样的音色、音调去说，用什么样的语气去说等，都是其中的一部分。

在人际沟通的过程中，占据最重要的 55% 影响力的部分，就是沟通的媒介，如肢体语言。一个人的举止动作、呼吸、表情在沟通时所代表和传达的讯息，往往超出口中所言。但一般人在沟通的过程中，却时常会忽略掉这个占了 55% 影响力的部分。在语言和肢体语言这两种沟通的模式中，语言更擅长沟通的是信息，肢体语言更善于沟通的是人与人之间的思想和情感。实际上，在人际沟通的过程中，我们要结合不同的社交风格来进行沟通，以语言和非语言相结合的方式来表达思想情感，通过多种因素的结合使得沟通的过程更加顺利，同时也建立一个良好的交际网。

3. 沟通的基本类型。

(1) 从沟通的表达形式上，可以分为直接沟通和间接沟通。

① 直接沟通。直接沟通直观、真切，表现形式就是直接交谈或电话交谈，具有便捷、快速的优点，不但能够直接听到语意，还能感知多方面体现出的情感；比较适合于熟悉的人之间对分歧不大、比较简单的问题的快速交流，同时也适合用来对实际情况摸底调研；缺点是有时受个人情绪影响较大，常常会受善谈者的影响，难以体现信息的对等。

② 间接沟通。间接沟通为非面谈式沟通，常见的形式为书信类、文件报告式沟通。此种形式沟通的优点是一般比较冷静、理智，沟通和交流观点比较系统、比较委婉，不太容易受感情和氛围因素的影响；缺点是缺少情感交流，适合用于正式方案类、决策类的沟通。

(2) 从沟通的场合选择上，可以分为正式沟通和非正式沟通。

① 正式沟通。正式沟通一般有明确的任务，气氛严肃，时间、地点选择严格，形成的选择一般以文字或者公开的面谈为主，一般双方都有较好的沟通准备。比如，各种形式的会议、正式的宴会以及领导和下属之间约见式的谈话等。

② 非正式沟通。非正式沟通一般不确定明确的主题，主要是以双方情感分享和交流为主，即使涉及彼此关注的问题，一般也采取谦让和回避的态度，选择的时间和地点一般都比较随意，氛围轻松。常见的有一起娱乐、一起运动等。对于一个难以快速解决的问题，时常需要正式和非正式沟通形式结合，一步步慢慢解决。

（二）表达

表达是将思维所得的成果用语音、语调、表情、行为等方式反映出来的一种行为。表达以交际、传播为目的，以物、事、情、理为内容，以语言为工具，以听者、读者为接收对象，是观察、记忆、思维、创造和阅读的综合运用，是各种学习能力、智力的尖端反映。表达几乎包括一切高级行为、一切艺术、一切表露出来的情绪。表达方式是运用语言、艺术、音乐、行动把思想感情表示出来时所采取的方法和形式，包括记叙、说明、议论、描写、抒情等。

1. 表达的分类。

（1）口头表达。

口头表达在现代社会中的应用十分广泛，我们平时的说话、转述、交谈、答问、演讲都是口头表达的具体形式。只有弄清楚口头表达的形式与特点，才能有入手点，从而提高自身的口头表达能力。

①说话。说话最基本的要求是让别人听得清、听得懂。尽量使用普通话，口齿清楚、音量适宜、语速适当，态度自然大方。

②转述。转述是把某人或某些人的话转告给另外的人听，这也是一种运用广泛的说话形式。转述的具体要求是要准确、及时、重点明确、忠于原意、适当反复、加深印象。

③交谈。交谈是指两个人或几个人之间的谈话。人们通过交谈交流思想、沟通信息、增进感情，探讨问题。交谈的具体要求是细心倾听、注意反应、紧扣话题。

④答问。答问就是回答他人的询问。答问的具体要求是明确问题、突出重点、言之有序、区分对象、针对性强。

⑤演讲。演讲是就某个问题或事件在公开场合向群众发表自己见解的一种口头表达形式。演讲通常分为专题演讲、即兴演讲两种。演讲一般由导言、主体、结尾三部分组成。导言要能一下子调动听众的情绪；主体部分要全面阐述和论证自己的观点；结尾部分应该给人留下深刻的印象和思考的余地。演讲的具体要求是观点鲜明、重点突出、感情充沛、语言明快、情绪感染。

（2）书面表达。

书面表达涉及写作时所运用的多种方法，是一个人对于语言、文字、文学知识的多方面调配，体现了个人的修养和学识。书面表达因人而异，



总体要求是立意明确、重点突出、有情有理、文采修饰。

在人际沟通与交流的过程中，语言表达能力是确保人际和谐的一种有力保障。语言表达能力是指在使用口头语言及书面语言的过程中灵活运用字、词、句、段的能力。语言表达能力的具体要求是用词准确、语意明白、结构妥帖、语句简洁、文理贯通、语言平易、合乎规范，能把客观概念表述得清晰、准确、连贯、得体，没有语病。

2. 口语表达的特点。

(1) 同步性。

在交流与交际的过程中，人类的大脑通过思维将收集到的信息分析之后产生相应的回应，语言将人脑中思维的结果传递出来，外部语言表达与内部语言思维同步进行，口语只是将思维外化了。

(2) 简散性。

语言常常伴随着非语言行为共同演绎，即常使用的是一些短句、散句，有时可以使用体态语言来表达，它的结构是松散的。

(3) 暂留性。

我们讲话是通过声波传播的，而声波瞬间即逝。有心理学家做过一次测试：我们听话的过程中能够精确留在记忆中的大概不超过7~8秒。既然是短暂的，那么怎么去评价一个人的口才呢？就是从整体上把握、从语流上把握。语速给我们的启示之一是想好了再说；启示之二是说话速度不可太快。一般的发言速度为280字/分钟，每次发言最好不超过2分10秒，否则被吸收的信息量将大大削弱。

(4) 临场性。

①时空是特定的，说话必须符合时间和空间场合，并受其制约。如讲课，不同于演讲，也不同于讲故事，因此受到特定场合的约束。

②表达的对象是特定的，听众是特定的。

③现场的氛围是相对特定的。

了解了这些给我们的启示有两点：第一，由于表达的临场性，说出去的话要想收回来是不可能的，这就要求必须想好了再说；第二，说话要受现场氛围的影响，要考虑“现场反应”，适时调整语言及语速，这就要求必须提高表达者本身的素质。

(5) 综合性。

①系统的综合。说话时语言、声调、态势语要综合考虑。如果语调没

有变化，语言就是枯燥的；如果没有加一点体态语，语言就是不生动的。系统的综合，要求表达者在说话时必须调动各方面来完成说话内容，且各部分、各系统要有整体感和协调感。

②调动的综合。口语表达有一个过程，就是从生活到思维，再由思维外化为口语。在这个过程中，每个人所说的话包含了这个人的生活体验、文化素质、道德水准等。同样的话每个人说出来的效果都不尽相同，就是因为个人的生活阅历不同，对生活的理解不同。所以，要调动知识素养、能力素养，要调动生活经验。

③手段的综合。口语表达是传声的、有感情的，同时手段是多样的。传声包括声音的高低、快慢、强弱、长短；表情包括面部神情、眼神等，说话者应该调动语言表达的各种手段，以达到最佳的语言表达效果。

二、沟通与表达的作用

（一）沟通的作用

成功始于合作，合作始于信任，信任始于理解，理解始于沟通。有效沟通具有明确的目的性，有利于与他人团结合作、解决问题，有利于整体目标的实现，这种整体目标一定要符合个人发展与社会发展的基本要求。现代社会良好的人际关系与个人的成才要求我们必须学会沟通，如果沟通的方式不当，可能会给个人生活带来巨大的损失与发展的障碍：

- 事业遭受损失。
- 家庭不和睦。
- 个人信誉降低。
- 缺乏知心的朋友。
- 失去热情和活力。
- 产生错误和浪费时间。
- 自尊和自信降低。
- 团体合作性弱。
- 失去创造力。
- 没有和谐的人际关系。

可见，在个人的生活活动与交际活动中，具备良好的沟通能力至关重要。个人无法脱离社会与群体而独立生存，融入集体、统一思想、共同协作，无一能脱离个人与他人之间有效的沟通与交流。在求职过程中与在职



岗位上，沟通仍然发挥着举足轻重的作用。研究表明，在教育工作中有70%的错误是由于教师不善于沟通而造成的。因此，每个人必须要培养自身的沟通能力，为个人的生存与发展创造和谐的环境。

常人理想的沟通境界为：

- 不批评，不责备，不抱怨。
- 主动用爱心去关心与关怀别人。
- 引发别人的渴望。
- 真诚地赞美别人。
- 保持愉快的心情。
- 记住别人的姓名。
- 倾听别人。
- 说别人感兴趣的话。
- 让别人觉得自己重要。

但是，良好的沟通能力的养成并不是一蹴而就的。只有清楚地认识到自身在沟通方面存在的问题，才能对症下药，克服沟通障碍，促进和谐人际关系的形成。研究表明，造成沟通困难的因素主要有：

- 缺乏自信，主要由于知识和信息掌握不够。
- 记忆力有限。
- 对于重点内容强调不足或条理不清晰。
- 不能做到积极倾听，存在个人偏见，先入为主。
- 按自己的思路去思考，而忽略别人的需求。
- 准备不足，没有慎重思考就发表意见。
- 失去耐心，造成争执。
- 时间不足。
- 情绪不好。
- 判断错误。
- 语言不通。

认识到造成人际沟通不畅的因素之后，需要个人努力调节，认真改善，积极发展自身的沟通能力，正确理解沟通的重要作用，正确认识沟通的目的和意义。沟通的作用主要包括以下四个方面。

1. 传递信息与满足个体需求。

在实际生活中，每个人都不可能与世隔绝，人们总是不可避免地与他