

在线沟通也可通达

(上册)



目 录

第一篇章：不同类型的家园沟通

第一章 与争强好胜的家长沟通

《妈妈，我也可以很棒》	潘 艳	4
《把你拉出死胡同》	何笑玲	6

第二章 与敏感猜忌的家长沟通

《我的娃一直被“欺负”》	何姝秋	8
《与敏感多疑的家长沟通》	张紫霖	10
《与祖辈家长交流》	张梦叶	12

第三章 与冲动鲁莽的家长沟通

《冲动且心疼的爸爸》	姜 燕	15
------------	-----	-------	----

第四章 与不识大体的家长沟通

《“热闹”的班级群》	胡佳振	17
《一直“唠叨”的奶奶》	钱 逸	19

第五章 与孩子气的家长沟通

《原来，妈妈也会害怕的》	宋莉莉	22
--------------	-----	-------	----

第六章 与固执己见的家长沟通

《热衷“研究”的豆妈》	张梦叶	24
《屡钻牛角尖的家长沟通》	胡佳振	27
《河豚爸爸》	周 烨	29

第二篇章：特定内容的家园沟通

第一章 幼小衔接

《亲子陪伴 爱上阅读》	潘 艳	32
《宝贝不迟到》	王银娟	35
《我要成为一名小学生啦》	曹 璐	37
《入学准备家长不要帮倒忙》	潘 艳	39

第二章 入园适应

《因焦虑引发的哭闹》	许云云	43
《老师，你陪着我！》	胡佳振	45
《入园适应》	薛冬萍	47
《“插”班入园难适应》	宋莉莉	49

第三章 突发事件

《孩子你可以更好》	周 烨	51
《突如其来的哭声》	陈 亚	54
《一次“特殊的”误会》	翁 莉	56

第四章 同伴矛盾

《打回去，不能受欺负》	何姝秋	58
《屡次打人怎么“破”》	周 烨	60
《个性的晨晨》	杜 静	63
《爱动手的“忱忱”》	李 华	65
《孩子被同伴打了》	姜 燕	67

第五章 健康保育

《不爱吃饭的小皓》	姜 燕	70
《一直要“催”的复诊》	施云燕	72
《终于等来的验血单》	章宇宁	74
《吃不下的饭》	陈丽芬	76
《肥胖儿姐妹花》	李 华	78

第六章 个体发展

《想当“小老师”却不敢说》	蒋丽娜	80
《班级里的小霸王》	喻一峰	82
《睡觉困难户》	蒋壮行	84
《我喜欢的动物》	丁超勤	86

第七章 家园配合

《爱哭的梅尔》	孙 轶	87
《恼人的“打人”宝贝》	宋莉莉	90
《“失联”的妈妈》	张梦叶	92
《忙碌的妈妈》	李 华	94

在线沟通也可通达

第一篇章：不同类型的家园沟通

第一章 与争强好胜的家长沟通

妈妈，我也可以很棒

潘艳

案例背景：

在一次绘画活动中，我请小朋友给小兔子画小草，并添画其他的小花小鸟之类，琪琪画得很慢，他旁边的小朋友已经画好，我过去一看，表扬他添画的小花真好看，正想夸奖琪琪两句，对面有小朋友叫我了，我赶紧过去。等我再回来时，发现琪琪已经把自己画的好好的一棵树涂掉了，画上了和旁边小朋友一样的小花。

沟通时段：离园后

沟通媒介：电话沟通

沟通对象：琪琪妈妈

沟通实录：

老师：“琪琪妈妈，你觉得琪琪画画还好吗？”有没有自己的画画想法呢？

琪琪妈妈：“琪琪对画画还是挺喜欢的，就是每次画画前喜欢问大家的想法。”

老师：“是的呢？你也发现这个问题了吧，在教室也是这样的情况，她明明自己画的挺好的，但看到别人跟自己画的不一样，她立马就会要去模仿其他小朋友的画画的内容。”

琪琪妈妈：“啊？这样呀？是我们家还是太没有自己的想法和主见了是吧！”

老师：“我觉得妈妈你太过度的过于保护琪琪了，肯定在家也对琪琪要求和期望过高了。”

琪琪妈妈：“老师，是的呀，琪琪姐姐就什么都比琪琪好，做什么事情都不要我操心，我总是对着琪琪说，你什么时候能像姐姐那样不要妈妈操心呀？可能这样的话伤害了琪琪了。”

老师：“你这样的话就是缺乏理性的攀比行为，给孩子造成心理压力，使琪琪其在任何活动中都处于消极被动的状态，反而使琪琪产生更大的心理压力。”

琪琪妈妈：“是的，老师，我以后一定会注意我的说话方式，我以后会以鼓励的方式去激发琪琪的事情欲望和兴趣。谢谢你，老师。”

沟通策略：

（一）引导孩子正确看待输赢，避免极端思想。

家长首先要平衡自己的心态，不要对孩子一时的成败斤斤计较，赢了就把孩子大加夸奖，输了就骂孩子“笨”，责怪、嫌弃孩子。这样做很容易让孩子走向两个极端，要么失败了就爬不起来，要么就争强好胜，非赢不可。我们可以用故事、生活实例和成功榜样作为范本，让孩子懂得人生不会总是一帆风顺，关键是要学会从失败中总结经验。

（二）不压抑孩子的好胜。发现孩子特别争强好胜后，成人不要压抑这个小小的“好胜者”。把孩子的竞争心引到值得竞争的方面来，而不是事事拔尖、处处要强。

（三）了解原因，讲清道理。有的孩子异常好强、自信，总认为自己是正确的；有时孩子对大人的话不肯接受，在这种情况下，成人要了解孩子不愿接受的原因。这种原因可能来自各方面，如所提要求的内容是恰当的，但不合时机，孩子缺乏情绪准备；孩子对要求的理解有偏差，或成人引导不够等。这时，家长应进行晓之以理的教育。讲道理时，不能太抽象和过于深奥，尽量用浅显易懂的语言，同时要特别注意反馈，允许孩子争辩和反驳。

（四）放手让孩子多去磨练。在日常生活中不溺爱孩子，给孩子更多的锻炼机会是很重要的。因此应更多地给孩子自己照顾自己的机会，自己的事情自己做，学会独立面对问题，培养坚强的内心。重视对下一代进行挫折教育，我们要有意识地让孩子经历些困苦，尽量让孩子在克服日常种种困难中磨练承受能力和战胜困难与挫折的良好心态，增强孩子的耐挫力。

参考话术：

“琪琪妈妈，以后让琪琪动手做自己能做的事：我们只要做到关注和支持琪琪有益的兴趣和爱好，并为之提供方便，同时培养琪琪的主动性和参与意识：多以积极肯定的态度来帮助琪琪树立自信、自立、自强的信念。”

把你拉出死胡同

何笑玲

案例背景：

我们教师一直担心家长们多进行横向比较，老拿“别人家的孩子”来和自己的孩子作对比，从而看不到自己孩子的优点，所以经常会在家长会上，鼓励家长要多作纵向比较，发现自己孩子成长和优点，但有些家长却会走上另一个极端，看到的只是自己孩子的优点，哪怕是不足在家长眼中也会被描绘成优点，走进了教育孩子的死胡同。开学一个多月下来，我们发现恺恺的各方面能力与一般的孩子差距很大，对老师的口令根本不会理会，总喜欢尖叫和发脾气。几次电话沟通，从父母的言语中，发现孩子基本都是由祖辈带养的，感觉到他们认为自己的孩子很聪明，什么都懂得，喜欢尖叫是因为他太高兴了等等。

沟通时段：离园后

沟通媒介：上门家访

沟通对象：恺恺妈妈

沟通实录：

这一天离园后，老师电话提醒恺恺妈妈：“恺恺妈妈，前天我们约好的，今天我们会到你家来家访，我们一起和你聊聊恺恺的事。”

恺恺妈妈：“老师，我知道了，我实在是事情多，你先和我婆婆沟通。”

老师：“恺恺妈妈，非常理解你的忙碌，但是宝贝的成长我认为你应该放在第一位的，孩子的情况我觉得能和爸爸妈妈沟通会更好，你哪天会空？我等你时间”

恺恺妈妈：“那太不好意思了，我马上回家和老师沟通。”

老师：“感谢你能听老师的建议，把孩子放在第一位，今天我带来了一些你儿子在学校的视频，我们一起来看看一下。”一起看孩子的视频。（视频中有孩子单独的，有在集体中的）“您看了视频有什么感受吗？”

恺恺妈妈：“原来我家孩子和别人家有这么大差距啊。”

沟通策略：

（一）用真情换理解

为了更好地确保幼儿的健康成长，提醒家长关注幼儿的发展，家园在线沟通的关键在于理解和尊重。一些家长都会因为自身的工作、家庭等个人原因，对孩子的成长关注不到位，有的时候家长还会有抱怨麻烦的情绪，这个时候教师需要转换立场，在沟通的过程中理解家长的特殊情况，同时也可以给予家长一些可行的建议，帮助家

长合理安排各项事宜。

（二）用爱心换信任

通过把孩子日常的情况用视频和照片形式记录下来，带到家中给家长观看，边看边和家长沟通，交流中不去指责家长，所有的话语都是为了孩子的成长着想，让家长感受到教师对孩子的爱，从而换得家长的信任。

（三）用科学赢转变

教师用专业的知识，给家长提供科学地帮助、指导，家长会更加支持、信赖老师，有问题也会主动私聊老师，寻求帮助。

参考话术：

1. “XX 妈妈，看了这些照片和视频，你对你家宝贝有什么感受”
2. “XX 妈妈，其实孩子的进步和以前比，已经有很大的进步了，我们也看到家长的努力了”
3. “以我多年的教育经验，我可以给你提供一些科学的方法，你可以试用一下，看看哪些对孩子有效。”

第二章 与敏感多疑的家长沟通

我的娃一直被“欺负”

何姝秋

案例背景：

小斌和小明是好朋友，他俩经常在一起玩，有一天在户外活动时，小斌的小白鞋不小心被小明踩了一下，小明没有及时跟小斌道歉，小斌没有在意也未告诉老师。到了晚上小斌爸爸回去就问孩子在幼儿园的情况，小斌就把小明踩了他小白鞋的事告诉了给爸爸，于是爸爸就很生气的找到老师来反馈情况，认为是同学故意欺负他孩子，希望老师要把这件事情重视起来。第二天老师找到孩子了解了事情原委，小明给小斌道了歉，小斌也表示原谅他。

沟通时段：离园后

沟通媒介：电话沟通

沟通对象：小斌爸爸

沟通实录：

又过了几天，小斌爸爸反映小明小朋友在户外活动时戳小斌的眼睛，要求老师必须严肃处理这件事情，爸爸要求老师给个说法，也要家长给个说法，班级几位老师针对家长反映的情况及时召开了班会，回忆小斌当天并没有哭过，也没有找过老师，几次例行检查孩子时也没发现他有伤势。

第二天一早也向孩子了解了情况，于是老师把事情原由向长们讲述，小明妈妈表示将重视自己孩子的一些小毛病的行为，同时也和小斌家长当面道歉，老师也表态今后多关注他俩，正确引导孩子交往方式，尽量避免事故发生。但小斌父母还是觉得特别不舒服，三头两日给老师打电话，投诉说有这个那个孩子欺负小斌，要求老师一定要重视，但事实小斌在园一切都还好，很乐意跟其它孩子一起交往，并没有像爸爸说的那样，这过程中，老师曾拍了很多视频给爸爸看过，班上老师每天也都会向家长反馈孩子在园情况，但家长依然很不放心，在他潜意识里认为别的孩子都欺负他孩子，各种道理都跟家长聊过，但爸爸的态度依然没有什么转变。

沟通策略：

（一）平等尊重原则

面对敏感多疑的家长，他们往往遇到问题时容易怀疑和不安，对幼儿园和老师缺乏信任。所以当幼儿在幼儿园遇到状况时，会往不好的方面去考虑，容易产生误解。

针对这一类型的家长我们可以采取一下措施：

1. 关注细节，主动沟通；2. 捕捉异常，热情询问；3. 牢记要求，及时反馈。

（二）善于倾听原则

倾听是沟通的前提。在互联网时代，倾听内容还包括那些来自网络的语言和观点。在处理与幼儿园管理者和幼儿家长的关系时，教师要认真倾听家长的心声，教师的语言要凸显真诚、谦逊，教师要试图通过与家长的真诚对话和相互理解实现认同，达成共识。沟通行动理论认为，沟通的目的是在沟通过程中使用正确的表达，并且能够真正地理解彼此的意图，达到预期的沟通效果的正确性。

（三）适时“批评”原则

邹林林的研究表明，采用诱导型语言更容易产生积极的影响。诱导型语言的主要特点是当孩子有了不恰当的想法或者行为后，家长能站在孩子的立场与角度，与孩子深入沟通，让孩子总结自身的问题，增强孩子改正错误的主动性。家长过度的引导性提问，会带来比较强的负面效果，容易导致幼儿心里敏感、多疑等。

参考话术：

1. “XX 爸爸，这次你提到的情况我们也与孩子和老师了解了情况，没有出现你所提到的情况，孩子与孩子之间相处可能会有一些小摩擦。作为家长我能理解的心情，但同时我们还是要给予幼儿正确的引导，保持理智。”

2. “XX 妈妈，爸爸一直顾虑的心情我们能理解，我们近期也拍摄了一些孩子在园的活动视频，孩子现在与其他幼儿相处得都很不错，回家你再与爸爸沟通沟通。”

与敏感多疑的家长沟通

张紫霖

案例背景：

轩轩是一个乖巧懂事的孩子，经常会帮助老师、伙伴做事情。这一天午睡起床后轩轩眼皮上多了一个红色的包，老师急忙问他是怎么回事，轩轩说是睡觉的时候被蚊子咬的。于是老师把轩轩带到校医室，保健老师给轩轩抹了一些药膏，叮嘱他不要一直用手揉眼睛。离园时老师也和接轩轩的外婆说明了眼皮上的包的情况。

沟通时段：离园后

沟通媒介：QQ 沟通

沟通对象：轩轩妈妈

沟通实录：

当天晚上老师就收到了轩轩妈妈发来的信息：“今天轩轩眼睛被明明碰肿了，请老师多关注一下轩轩，不要再让小朋友碰到他的眼睛了！”老师立即回复：“轩轩妈妈，明明和轩轩不在一个小组，也不坐在一起。今天也没有看见他们有相互的肢体交流。宝贝眼皮上的包是午睡时被蚊子咬的，已经带他去给保健老师看过了，也帮他抹了些药。在家也可以帮他抹些芦荟胶。”

轩轩妈妈：“我问过轩轩了，他一开始不讲话后来才说是明明一直扒他的眼皮弄红的。真的是蚊子咬的包吗？”老师：“轩轩妈妈你看群里上午拍的照片轩轩午睡前眼睛还是好的，中午起床时我发现他左边眼睛有些红肿，于是我询问他情况，他说是蚊子咬的，也给校医室的保健老师看过了，是蚊子咬的。孩子是不会说谎的，但是轩轩这个年龄段的孩子还没有建立主观认知，会被家长的话刻意引导。如果家长在问问题的时候说了是不是有小朋友欺负你，打你弄你这类的词汇的话孩子会被刻意引导臆想有小朋友弄他。”轩轩妈妈：“好的谢谢老师，我本来还打算带他去医院看看的。”

沟通策略：

（一）用换位思考的方法转换沟通立场

“告状”式交谈会让家长误认为老师不喜欢甚至是讨厌自己的孩子，心思敏感多疑的家长还会觉得老师针对虐待自己孩子。从而觉得自己的孩子受到不公正待遇而产生抵触情绪。会对你说的话产生不信任，厌烦等负面情绪。多用咱，咱们，少说你，你们。和家长站在同一角度，要让家长感到老师在关注孩子的成长，感到老师比他们更深入地了解孩子。在沟通的过程中理解尊重家长的特殊情况，同时也可以给予家长一些可行的建议，帮助家长合理安排各项事宜。

（二）用尊重的态度建立信任沟通

尊重能建立起家园间的信任和关心，能让家长与教师建立良好的联系，更愿意分享自己的育儿问题和困难。当轩轩妈妈咄咄逼人的信息发来时，老师依旧能保持尊重的态度，并寻找更好的解决办法来赢得家长的信任。家长更愿意支持配合教师的家长工作，与教师、幼儿园建立起平等共育的合作伙伴关系。

（三）用专业知识赢得支持信赖

只有对幼儿在园情况充分了解，并且用专业术语分析幼儿的行为表现，在与家长沟通时才能有底气。敏感多疑的家长往往不信任老师，缺乏安全感，喜欢追问。面对他们不争锋相对，拿出可信记录来作证。

参考话术：

1. “XX 妈妈，孩子是不会说谎的，但是会被家长的话所刻意引导。”
2. “XX 妈妈，咱宝贝……”

与祖辈家长交流

张梦叶

案例背景：

现如今，由于很多年轻的父母忙于工作，把照顾、接送孩子的重任交给了爷爷奶奶、外公外婆。这种祖辈家长隔代教养的方式有它的优点。比如老人有爱心、耐心，教养经验丰富等，同时，也有它的弊端。比如，老人对孙辈更加宠爱，导致孩子养成一些不良的习惯；老人思想固执保守，不愿意接受新的教育理念等。面对祖辈家长，教师应通过各种方式争取他们的理解与配合，以便实现快速而有效的家园共育。

沟通时段：离园时

沟通媒介：面谈

沟通对象：馨馨奶奶

沟通实录：

馨馨进入幼儿园已经一个月了，可是她还是不愿意参加活动，不愿意与同伴一起做游戏。教师想和馨馨的奶奶谈一谈，为什么馨馨的性格会这么孤僻。

老师：“馨馨奶奶，馨馨小区或家附近喜欢跟其他小朋友一起玩吗？”

馨馨奶奶：“我们家馨馨是个小淑女，不跟那群小皮孩玩。”

老师：“我们在幼儿园也发现了，她不愿意主动跟其他小朋友玩，也不太愿意参与集体活动。”

馨馨奶奶：“不可能的，我们馨馨在家里能说会道，可灵巧了，你不要老讲我孙女的缺点，不然她又要不来幼儿园了。”

老师：“馨馨奶奶，我们也非常喜欢灵巧可爱的馨馨，在幼儿园我们会多鼓励、引导她去参与集体活动，交到好朋友，今天只是想向您真实了解下馨馨在家庭中的情况的。”

馨馨奶奶：“我们家馨馨在家非常好，老师你们也要多夸夸她，不然她就不高兴来幼儿园了。”

这天班级里举行了讲故事比赛，放学回家时得奖的小朋友高兴地拿着小奖状向自己的家长诉说着。来接回家的奶奶见状，立马黑着脸。

馨馨奶奶：“老师，他们拿的是什么呀？”

老师：“这是他们在今天的讲故事比赛中得的奖状。”

馨馨奶奶：“为什么我们馨馨没有？”

老师：“是这样的，馨馨奶奶，这次我们是请大班组的老师作为评委，根据分数

的高低选出六名小朋友。”

馨馨奶奶：“谁和道你们是怎么评的，你们是看脸评的。”

老师：“馨馨奶奶，真么会呢，如果看脸评的话馨馨这么可爱，肯定第一名。”

馨馨奶奶：“老师你别说，我们家宝宝是很漂亮的，很多人夸。”

老师：“是的呀，但我们的活动是按孩子现场发挥情况来评的，馨馨可能第一次参加有点害羞和胆怯，所以没能发挥出她的水平。没关系，以后机会还有很多，好好努力以后一定会拿到奖章的。”

沟通策略：

1. 理解祖辈家长，学会委婉表达

教师首先要充分地理解祖辈家长的心理。由于老人的特点和对孩子的偏爱，他们往往会滔滔不绝地谈论孩子，这时候教师要热情地接待老人，做一个耐心的听众。教师要在认真倾听中掌握孩子的特点，同时根据老人的描述，对其正确的做法予以表扬，并委婉地指出其欠妥的做法。

祖辈家长都喜欢被尊重，因此在日常交流过程中，教师要有意识地注意自己的表达方式，委婉地阐述幼儿的情况，不要过于直白地向祖辈家长“告状”，更不要过于频繁地向祖辈家长“告状”。针对上述案例中馨馨的奶奶不愿意谈论馨馨的缺点这件事，教师要充分地理解奶奶的心情，在平常的交流中多提孩子的优点，多夸奖孩子。如此这般之后，当教师需要向祖辈家长反映孩子缺点的时候才不会显得那么突然，才能让祖辈家长以平常的心态接受和面对问题。

2. 发挥祖辈教育的正能量

虽然祖辈家长们与教师有较多的沟通交流机会，但他们往往只关注自己的孩子，很少了解班级的整体情况。因此，教师平时需要多关注祖辈家长的爱好，既要尊重他们，也要让他们成为服务班级的一支力量。比如，可以专门成立由爷爷奶奶、外公外婆组成的“祖辈委员会”，邀请他们参与到班级的管理工作中。教师可以邀请他们每周不定期地针对幼儿的床铺用品、抽屉整理以及早操情况进行突击检查，并给予评价。教师要将情况及时反馈给每位家长，让家长们更多地了解幼儿的情况。教师还可以让他们来园做家长助教，教孩子们学习宁波话童谣、他们那个年代的经典歌曲、宁波特色小吃的烹饪方法等。祖辈家长多一次与在园幼儿的接触，就多一份对幼儿园教育理念的了解，也更能体验到自己童年的那份快乐，体验到教师平时工作的不易。

3. 多渠道宣传现代教育理念

教师可以通过家长园地、家园小报、幼儿健康成长讲座、图书、杂志等宣传科学的育儿方法，让祖辈家长了解溺爱孩子的坏处。教师还可以定期举行家长开放日活动，

通过活动中孩子间表现的对比，让祖辈家长真实感受自家孩子的不足之处，然后适时提出家园配合的要求。针对同龄人比较有共同语言的特点，教师可以加强祖辈家长之间的横向联系，在班级专门开设一一个“谈心室”，提供机会让祖辈家长们互相介绍自己教育孙辈的方法，并请开明的祖辈家长现身说法；或者鼓励他们把共同的困惑写在“家园联系栏”里，一起讨论，从而调动祖辈家长理解、配合幼儿园教育的积极性，形成良好风气。

参考话术：

1. “XX 奶奶，我们也非常喜欢灵巧可爱的馨馨，在幼儿园我们会多鼓励、引导她去参与集体活动，交到好朋友，今天只是想向您真实了解下馨馨在家庭中的情况的。”

2. “XX 奶奶，真么会呢，如果看脸评的话馨馨这么可爱，肯定第一名。”

3. “XX 奶奶，我们是按孩子活动中的状态和现场发挥情况来评的，馨馨可能第一次参加有点害羞和胆怯，所以没能发挥出她的水平。没关系，以后机会还有很多，好好努力以后一定会拿到奖章的。”

第三章 与冲动鲁莽的家长沟通

冲动且心疼的爸爸

姜燕

案例背景：

小班下学期，小蒋是一个活泼好动的小男孩，他喜欢和小朋友一起玩，一起跑，有时候过于好动的他会因为好动而不小心伤害到其他人。

沟通时段：离园后

沟通媒介：电话沟通

沟通对象：小琳爸爸

沟通实录：

一天晚上，我接到了小琳爸爸发来的图片，小琳的后背有抓伤，于是我第一时间给他爸爸打电话，电话一接通，我便感受到了爸爸的怒火：“姜老师，刚才我发了图片给你，你看到了吧？我想问下，对于班级里小蒋这个孩子你能不能把他放到边上去，离我们家小琳远一点。今天小琳背后都给他抓伤了。”

老师：“小琳爸爸，你好，您先别生气，我理解您现在的心情，我的宝宝也还小，如果是我的宝宝被抓破了，我也会很心疼，实在不好意思，我们可能疏忽了，没有关注到。不过小琳有没有说是什么时候发生的事？如果当时我知道了还能够帮她消毒处理一下。”

小琳爸爸：“她说是坐在中间上课的时候，他就坐在我女儿旁边。”

老师：“好的，我了解了，明天我会在和小蒋和小琳再聊一聊，问一下具体情况，让小蒋跟小琳道个歉。同时，我也会多多关注小琳和小蒋，避免这样的事情发生。”

沟通策略：

（一）耐心倾听，接受情绪

在人与人沟通时，需要善于倾听，这在老师与家长的交往中同样重要。电话中的小琳爸爸正在怒火中时，我们首先要做的就是耐心地倾听，一来我们能从中了解到事由，二来人在情绪激动的时候，倾诉是一个很好的宣泄方式，我们要做的就是耐心倾听，不中断，不反驳，让家长将自己的想法全部表达完毕。

（二）坦然面对，真诚包容

我们要积极主动与家长沟通，让小琳爸爸感受到我们的真诚，有效梳理家长的情绪，可以采用共情的方式理解家长的感受，接受家长的情绪，换位思考，站在对

方的立场和角度思考问题，让家长感受到老师和他一样，都是爱孩子的。在家长倾诉的过程中，全身心的关注对方的感受 and 需要，可以适当的用“我非常理解您的心情”“我知道您都是为了爱孩子”等，像家长传递一个信号：老师也是爱孩子的。

（三）消除隔阂，善后处理

事情发生是老师和家长都不愿见到的，我们要做的就是积极处理，同时消除家长的后顾之忧。我们可以利用放学后时间和家长面对面沟通，缩短交流双方间的心理距离，赢得家长的尊重。

参考话术：

1. “XX 妈妈，我非常理解您的心情，……”
2. “XX 妈妈，我知道您都是为了爱孩子”
3. “事情我了解了，明天我会和两个孩子在聊一聊，了解一下具体情况……”

第四章 与不识大体的家长沟通

“热闹”的班级群

胡佳振

案例背景：

随着新一届小班新生的加入，班级的QQ群、微信群每天都热闹非凡。秋季早晚温差逐渐增大，很多孩子不经意间开始感冒咳嗽，又恰逢中秋小长假，在小长假的最后一天陆陆续续有家长来请假，告知孩子假期在家生病了。老师也针对近期孩子缺勤组织了一段话在群里进行告知和提醒，没想到有一位家长在群里请假，随后其他家长也效仿在群里请假，一时间群里请假的不断涌现，还发现第一个在群里请假的家长还将请假的截图发到了短视频平台，当我发现后，第一时间和家长进行了沟通。

沟通时段：晚上

沟通媒介：电话

沟通对象：航航妈妈

沟通实录：

当我看到航航妈妈发的短视频后感觉有点恼火，教师善意的提醒变成了一场吐槽会并被发到了网上。由于当天看到视频时有点晚了就没立即打电话，在和配班老师交流后，有必要进行一次电话沟通。于是，第二天晚上打通了航航妈妈的电话：“航航妈妈，晚上好。孩子生病好些了吗？……”因为航航的姐姐刚从幼儿园毕业，对于他家的情况也比较了解，妈妈也讲述了航航生病的情况，半夜孩子发烧并不停颤抖，爸爸在外地工作，姐姐单独留在家里，妈妈带着弟弟半夜去医院不放心，无奈之下打了“120”去了医院。

妈妈讲述时我能感受到她的无助和担忧，于是我心中的怒火也渐渐散去，身为两个孩子的妈妈我很同情她，但事关孩子们的隐私也有必要做到提醒和督促，“平时爸爸不在身边帮忙照顾孩子，你一个人带两个孩子确实很辛苦，尤其在孩子生病的时候会更累，但班级群作为一个沟通交流的媒介，我们希望更多地能传递正能量的信息，供大家一起探讨学习，如有特殊的情况可以单独联系老师，我们也会尽全力帮助你，你把大家聊天的截图发送到短视频平台，无意中泄露了大家的隐私，可能会引起不必要的误会和麻烦，还请您删除。”

航航妈妈：“老师，我已经删除了。后来我意识到这样做不妥就删掉了，以后我会注意保护大家的隐私。”

老师：“好的，以后有什么特殊情况单独私聊我，我会在第一时间回复你。”

航航妈妈：“谢谢老师。”

沟通策略：

心平气和了解事情原委。

当班级里发生一些状况时，心情难免会随着事情的发展而波澜起伏。有些时候可以快刀斩乱麻立即去处理，但有时先缓一缓再去了解事情的原委再进行处理解决更妥当些，上述案例就属于后者，如果当晚就打电话进行沟通和交流，因为有情绪可能沟通的语气态度会起冲突，所以在后来了解整个事情发展的情况后，用同理心肯定家长的难处后，沟通起来更顺畅。

换位思考妥善化解疑虑。

很多时候我们站在当事人的角度看待发生的一切，往往能感同身受。航航妈妈独自一人带养两个年幼的孩子确实很辛苦，尤其是当孩子生病是会显得更无助，看到班级群有其他的孩子也生病请假就更担心，但在担心的同时更要学会保护好孩子不受伤害，所以在教师的建议提出前她已意识到自己做的不妥，早已将发出的视频删除。相信班级群能成为家长们相互学习、探讨的平台，我们也将体现它更多的教育价值。

参考话术：

1、“XX 妈妈，班级群是我们沟通、交流、学习的平台，如果你有事可以单独私聊老师。”

2、不让信息泄露，保护的不仅是自己孩子的隐私，也保护了其他孩子的隐私，孩子的安全需要大家一起努力。

一直“唠叨”的奶奶

钱逸

案例背景：

小薛奶奶的问题在于做事只从自己的利益出发，不从大局和长远利益考虑，也就是所谓的“不识大体”。当班级其他孩子的床位已经“尘埃落定”，如果仅仅因为某一个家长不满意再重新调换床位，一定会引起绝大部分家长的不满，使教师的班级家长工作很难做下去。个别家长这样做也是其爱子之心的一种表现，他在自己的工作领域里未必这样，可一旦涉及孩子的利益，就容易不识大体。因此，教师首先要对家长不识大体的想法与做法给予理解，然后进一步与家长沟通并开导家长，帮助家长宽心，使家长放心，为孩子的健康成长营造良好的精神环境。

沟通时段：离园后

沟通媒介：电话沟通

沟通对象：小薛奶奶

沟通实录：

开学前一天，家长抱着孩子的被子提前帮忙铺被子认识教室，有的家长找到名字直接铺被子，过了一会儿孩子的床位很快就铺满了。等了一会儿，小薛小朋友的奶奶在门口询问，中三班在哪里？

要求旁边睡的要是女生，奶奶非常不悦，等到薛老师来了立马就把床位之事告诉薛老师。张老师说，家长先别用自己的喜好影响孩子，先让孩子适应一段时间，如果孩子实在不喜欢，再想办法换；或者等开学过一段时间，冬冬交上了好朋友，再跟个别家长交流是否愿意换床位。爸爸觉得这也算个办法，就暂时把床位这件事放下了。事实上，后来冬冬睡上铺安然无恙，冬冬爸爸也没有再提换床位的事。

沟通策略：

不识大体的家长因为爱子心切而导致“一叶障目、不见森林”，教师的任务是帮助他们消除顾虑、学会换位思考。

①直接拒绝与暂缓之计相结合

当班里其他家长都能遵照约定俗成的规则，只有个别家长不识大体时，教师可以直接拒绝这个家长的不合理要求，并把拒绝的理由清晰地告诉他。这时，有的家长也就默不作声了，但是有的家长自尊心较强，对立情绪难以平复。对于后一类家长，教师可以考虑把直接拒绝与暂缓之计相结合，一方面坚持原则，维持大局；另一方面想办法宽慰家长，帮助家长缓解情绪。冬冬的爸爸被郭老师拒绝之后，愤愤不平，就转

而向熟悉的张老师投诉。张老师的劝说有效地宽慰了家长，而且在未来也具有一定的可操作性，一段时间以后，看到孩子安然无恙，冬冬爸爸不识大体的要求也就自然消失了。教师在与家长沟通时可以兼施这两种方法，提高沟通的效率。

②了解并帮助家长打消顾虑

不识大体具有“一叶障目、不见森林”的特点。对于家长而言，这一“叶”常常就是“自己的孩子”，“森林”则是“别人的孩子”。家长不识大体是因为对自己的孩子有某种担心或者不了解孩子的心理发展特点，所以为自己的孩子考虑得过多，却忽视了班级其他孩子的利益。因此，教师不要被家长表面的情绪所蒙蔽，要善于体察家长真正担心的问题，并针对这个问题开导家长，这样更容易从内心深处做通家长的思想工作。比如，冬冬爸爸不接受班级寝室门口附近的上铺，可能是担心门口较冷、孩子容易着凉；也可能是担心孩子睡上铺，不小心摔下来；或者担心门口太吵，影响孩子入睡。教师要询问家长担心的具体问题是什么，然后再向家长解释班级教师的防范措施，帮助家长打消顾虑，那么家长不识大体之事也就烟消云散了。

③通过孩子引导家长识大体

家长不识大体，主要是因为担心孩子，但是孩子未必如家长所想。此外，孩子通常都很崇拜老师，乐意接受老师的教育，所以有经验的教师要注意培养孩子达观、宽容、团结、乐于助人等优秀品质，通过孩子引导家长正确看待个人与他人、个人与集体之间的关系。比如，小朋友之间发生争执了，教师通常会指导孩子学会正确的交往方式，帮助他们成为好朋友。所以，当家长气鼓鼓地来为孩子打抱不平的时候，却发现两个孩子在一起正玩得开心，家长无语，一场火药味很浓的冲突就这样被熄灭了。因此，教师要善用孩子作为与家长沟通的中介，孩子的进步与成长像一把无声的传话筒，向家长传达了多余的担心没必要、自私的想法不可取。

④教师平时待人处事要公平

不识大体的家长通常并不是不懂大局，而是不愿意为大局放弃自己的想法或做法，因为有的家长认为规则之外总有特例，自己就想做这个特例；还有的家长认为幼儿园没有什么大不了的事，小事一桩，通融即可；也有的家长不相信教师会公平执事，所以教师平时待人公平、处事公正很重要，这样在家长心目中才有威信，与家长沟通时才有说服力。有一位教师说自己在长期的工作实践中锻炼了一种能力，那就是能够很快建立家长对自己的尊重与信任。她的工作方法就是真心地爱每一个孩子、真诚地对待每一位家长；不要因为家长的工作、收入、地位、性格、态度有别而对孩子有别；孩子之间有矛盾了，自己就秉公办事，教育孩子学会交往，引导家长以和为贵。她还说只要教师一身正气，就会赢得绝大多数家长的认可，进而对少数家长自私、自利之

心产生威慑作用，因此在与家长沟通的时候就感觉特别有底气。可见，有一种沟通的力量来自教师的气场，这种气场充满了教师的浩然正气。

第五章 与孩子气的家长沟通

原来，孩子妈妈也会害怕的

宋莉莉

案例背景：

本该春暖花开的季节，却因为疫情突如其来的反复而再次陷入“寒冬”。全市中小学幼儿园都被迫停课，转而开展线上居家生活指导。由于疫情的原因，班级每天都有需要线上填写的内容。而悦悦一家有些特殊，爸爸因为工作原因被封控在工作岗位上，孩子每天都只和妈妈在家里。而家里的对外事务基本都是由爸爸沟通，尤其是线上的表格填写、孩子的情况反馈之类。但是今次的疫情打乱了悦悦一家的原定计划，每天孩子的记录及反馈都要老师催促，妈妈也是忙的晕头转向的。

沟通时段：上午时段

沟通媒介：电话沟通

沟通对象：悦悦妈妈

沟通实录：

今天是疫情停课的第二天，悦悦妈妈又没有及时上传相关资料。于是，我打通了孩子妈妈的电话。“悦悦妈妈，麻烦你填写一下孩子的相关情况。”“好的好的，我马上弄。老师，孩子爸爸被封控了，我自己不会传，可以发给你吗？”“可以啊，以后又不会传的，可以告诉我和喻老师，我们都可以帮助你。”“谢谢宋老师！”

第二天，悦悦妈妈没有发信息给我。我又打了电话给她。“悦悦妈妈，麻烦你把孩子今天的信息发给我，我来上传一下。”“好的好的，我马上。”我听到悦悦妈妈有一些哽咽的声音，连忙问：“悦悦妈妈，你没事吧？”“我有点担心，宋老师悦悦爸爸被封控，会不会有危险啊？”我一听，连忙安慰悦悦妈妈，“没事的悦悦妈妈，封控管理更科学更安全，并没有危险。”悦悦妈妈听后心情才好一些。之后的日子，我经常会和孩子和妈妈通电话。

沟通策略：

（一）面向全体，聚焦个体

无论数据记录还是疫情防控通告，都是面向全体家长，进行群内大分享。有时部分家长不能及时更新，我就会用点对点的个体交流，用网络或者电话与每一个家长进行联系，聚焦个体。

（二）特殊情况，特殊关怀 1

在与家长常规的每日联系中，班级中也会有一些特殊情况。

1. 定时联系，换位思考

班级里悦悦的爸爸和妈妈由于封控而分开了。孩子妈妈和孩子在一起，但是由于日常孩子的情况反馈都是由爸爸操作，孩子妈妈每次反馈都手忙脚乱，比较焦虑。于是，每天我都会和孩子妈妈电话联系，询问孩子情况，并帮助孩子妈妈线上填写资料，给予她最需要的帮助。

2. 隔空关心，传递信息

因为悦悦家的特殊情况，孩子爸爸被封控后，也比较着急，在和我打电话的时候显得很着急。我一方面让他别着急，安心在社区做好居家管控，配合社区抗疫工作；另一方面，也承诺家长，每天都会和悦悦妈妈电话沟通孩子的情况，帮助悦悦一家平稳度过这一特殊时期。这样的隔空传递给了分开居家的家庭暖暖的关心与爱意。

参考话术：

1. “XX 妈妈，我能理解您一个人在家里的无奈心情，但是疫情防控数据收集，也是为了让全市人民更好更快的战胜疫情，也希望您能支持。”

2. “XX 妈妈，您的情绪对孩子的影响很大，疫情并不可怕，如果您觉得心里难受，可以和孩子爸爸多通话、多沟通，当然也欢迎您打电话给我。”

3. “疫情期间，我们从园部到班级，都制定了丰富有趣的宅家游戏与作息时间表，您可以作为参考，和孩子一起玩起来，这也是您和孩子难得的亲子时光哟！”

第六章 与固执己见的家长沟通

热衷“研究”的豆妈

张梦叶

案例背景：

豆豆从上小班开始就是一个比较胆小的孩子，现在已经上中班了，还是没有明显的进步。他做事爱发呆、不敢行动。即使老师说男孩子该上厕所了，他也站在原地不动，只有老师说“豆豆，上厕所了”，他才上厕所。平时豆豆在幼儿园与老师和小朋友从来没有主动地交流过。

老师对孩子很担心，多次跟其家长沟通，都不能引起家长的重视。老师就拍视频给豆豆的妈妈看。妈妈惊讶地发现别的孩子怎么那么聪明，动作的连贯性和娴熟程度都是自己的孩子比不上的。于是，她开始“研究”孩子。她的特点是发现儿子与他人不同的地方，都爱问“孩子为什么会这样”，老师解释之后，她仍然是百思不得其解的样子，把大量的时间和精力都花在猜测原因上了，而不知道采取行动干预孩子。

沟通时段：离园后

沟通媒介：面谈

沟通对象：豆豆妈妈

沟通实录：

老师：“豆豆妈妈，我发现你对孩子的观察十分仔细，那你能具体说说你的发现吗？”

豆豆妈妈：“我发现其他孩子怎么这么能干啊，都不需要帮忙的。能够自主上厕所、自己吃饭，老师发出的指令马上就能够去执行。我们家豆豆为什么都不动呢？他怎么就不去尝试做呢？”

老师：“豆豆妈妈，你和豆豆爸爸平时陪伴孩子的时间多吗？”

豆豆妈妈：“这个倒是不多，我们很忙，豆豆基本上都是老人带。老人也只是看着豆豆，让他自己玩，只要不发生危险干什么都行。”

老师：“豆豆在家都喜欢做哪些事情呢？”

豆豆妈妈：“大多时间都是看电视或者跟在小区里其他孩子身后玩。”

老师：“豆豆妈妈，非常理解你和孩子爸爸为了家庭的忙碌，但必要的亲子陪伴是很重要的，希望你们能够抽出时间多陪陪豆豆，和他一起通过游戏、阅读绘本及户外活动尝试一些生活自理及人际交往方面的培养。”

豆豆妈妈：“好的，谢谢老师的建议，我们在家也会尝试着多跟豆豆互动的。”

沟通策略：

（一）倾听家长的描述，梳理关键知识点

爱钻牛角尖虽然是不擅长实践、缺乏方法、思维方式局限的表现，但也反映出家长的钻研精神和学术情结，这对于一些以经验为主导、缺乏学习与钻研习惯的教师来说是一个挑战。因为一个爱思考的家长一定会更喜欢一个爱思考的教师。如果在交流的过程中，教师让家长感觉到自己是一个只知道怎么做却不知为什么做的人，或者只有实践没有理论的人，就会影响教师在家长心目中的威信。因此，教师要耐心倾听家长的描述，注意梳理其中所蕴含的知识点，帮助自己与家长进行专业上的沟通。

（二）勤于利用周边资源，提高专业沟通能力

爱钻牛角尖的家长喜欢读书学习，但是他们读的书与幼儿教师读的书不太一样。他们喜欢读市面畅销的早教书和家教书，或者通过网络搜索关键问题的知识点，所以他们的知识点是时尚的、零碎的，他们掌握了一些专业名词却缺乏融会贯通的知识体系。幼儿教师上幼师所学的课程是专业的、系统的，但是理论性过强，并且缺乏专门针对家长的家教指导课程。即便如此，教师也不能在家长面前“露怯”，教师要勤于利用周边资源，迅速“充电”，提高专业沟通能力。比如，一个家长与教师沟通过程中说到“延迟满足”，教师不知道这个概念的含义，但也没好意思当面问家长，就利用备课时间上网查阅，很快就找到了相关内容。

（三）把向家长推荐的教育方法理论化

爱钻牛角尖的家长认为找到原因才能从根本上解决问题，这是一种比较理想化的状态。事实上，问题原因与解决方法之间并不是一一对应的关系，一因多果和一果多因是事物的常态，尤其是个体的成长现象更是多种因素相互作用的结果。即便如此，教师也有必要适应爱钻牛角尖家长的思维习惯，这样既有利于沟通顺畅，也有利于教师素质的自我提升。教师在向家长推荐教育方法的时候，不但要告诉家长应该怎么做，还要告诉他们这样做的原因，这时爱钻牛角尖的家长才会相信教师的指导，才能提高他们实施的自觉性。

参考话术：

1. “XX 妈妈，我发现你对孩子的观察十分仔细，那你能具体说说你的发现吗？”
2. “XX 妈妈，你和孩子爸爸平时陪伴孩子的时间多吗？XX 在家都喜欢做哪些事情呢？”
3. “XX 妈妈，非常理解你和孩子爸爸为了家庭的忙碌，但必要的亲子陪伴是很重要的，希望你们能够抽出时间多陪陪 XX，和他一起通过游戏、阅读绘本及户外活动尝

试一些生活自理及人际交往方面的培养。”

屡钻牛角尖的家长沟通

胡佳振

案例背景：

泽在进入小班后情绪一直不太稳定，早晨来园时迟到还要哭闹，小伙伴们一起游戏时他站着看，还找理由不想来上幼儿园，老师提醒小朋友“照顾”自己，他站着一动不动，总是要喊到他的名字才会去。

沟通时段：离园后

沟通媒介：微信电话沟通

沟通对象：泽妈

沟通实录：

鉴于孩子开学一个多月来的情况老师和泽妈进行了沟通和交流，希望妈妈能帮助孩子尽快改善这一现象，用游戏的方式鼓励孩子动起来。

老师：“泽妈，孩子上幼儿园已经一个多月了，但他参加活动的时候还是会比同伴慢半拍，想问问你在家有没有帮助过孩子？”

泽妈：“在带孩子到小区和同伴玩的时候，他总是扭扭捏捏，不愿意和他们一起玩。”

老师：“那你看到他和同伴玩时，你可以用语言引导他，如‘小朋友，我和你一起玩好吗？’你也可以陪同他一起玩，多尝试几次可能会有效果。”

泽妈：“好的，那我下次试试。”

沟通策略：

一、了解家长的特点

泽妈很爱思考和研究孩子的问题，但是陷入了钻牛角尖的死胡同，这是思维方式狭险、缺乏变通性的表现。这样的家长在现代社会具有一定的代表性，主要表现在些学历比较高的家长身上。在长期的学业生涯中，他们有一定的学术兴趣，遇事喜欢推理和探究，喜欢打破砂锅问到底，这是一个很好的学习习惯，有时却延误了解决问题的时机。因为很多问题是目前专业人士都研究不透、解决不了的，但是孩子的成长不能等待，我们不能等待所有问题都有一个所以然的结果之后，才去着手教育孩子，况且孩子的心灵是世界上最难以解读的对象之一。

二、提高专业沟通能力

执拗的家长喜欢读书学习，但是他们读的书与幼儿教师读的书不太一样。他们喜欢读市面上畅销的早教书和家教书，或者通过网络搜索关键问题的知识点，所以他们

的知识点是时尚的、零碎的，他们掌握了一些专业名词，却缺乏融会贯通的知识体系。教师可以根据自己的经验给予家长一些指导性的建议，试着去做一做。

三、向家长推荐的教育方法更具科学性

执拗的家长认为找到原因才能从根本上解决问题，这是一种比较理想化的状态。事实上，问题原因与解决方法之间并不是一一对应的关系，一因多果和一果多因是事物的常态，尤其是个体的成长现象更是多种因素相互作用的结果。即便如此，教师也有必要适应执拗的家长的思维习惯，这样既有利于沟通顺畅，也有利于教师素质的自我提升。教师在向家长推荐教育方法的时候，不但要告诉家长应该怎么做，还要告诉他们这样做的原因，这时家长才会相信教师的指导，才能提高他们实施的自觉性。

参考话术：

1. “XX 妈妈，幼儿园就像是一个小社会，孩子需要学会与同伴友好相处、相互交流沟通，才能增强沟通能力，同时才会动起来。”
2. “XX 妈妈，在家喊宝贝的时候要提醒孩子及时回应并快速做出反应。”
3. “陪伴孩子的时候，既要关注孩子的状态，也要及时做好引导。”

案例背景：

多多是个可爱的女孩子，她有一个特别“爱”她的爸爸，每次因为多多的事情和爸爸进行沟通的时候，她爸爸总是特别激动，往往三句不到就要“爆发”。多多用于扎小辫的皮筋上有一个漂亮的小球球，欢欢看见了很喜欢，就用手摸了摸，多多不想让他摸，见他摸了就变得很不高兴。回家后，多多对爸爸说不上幼儿园了，爸爸问怎么回事，多多说欢欢抢她的球球。于是多多爸爸立马给我打来了电话，。

沟通时段：放学后

沟通媒介：电话沟通

沟通对象：多多爸爸

沟通实录：

多多爸爸：周老师，我不知道你是怎么管理班级的，现在有的小朋友小小年纪就有校园暴力，我女儿本来就比较胆小，那个叫欢欢的小朋友不光抢东西，还打人，你说你要不要管一管。

周老师：多多爸爸，您先别着急，到底是什么事情，让您这么生气？多多没事儿吧！

多多爸爸：孩子是没事儿，我要见见那个叫欢欢的孩子，他是男孩吧！怎么能动手摸女孩子呢？太过分了！

周老师：多多爸爸，您先消消气，我来询问一下双方孩子，到底发什么了什么事情，稍等我会答复您！

在于多多、欢欢电话沟通之后，了解到事情的起因经过，我随即再次拨打了多多爸爸的电话。

周老师：多多爸爸您好！刚才我和两个孩子都沟通过了，您先听一听您了解的情况和我是不是不一致，。。。。。。。

多多爸爸：周老师，你说的和我女儿反馈的差不多意思，我觉得欢欢这个孩子需要严重警告，行为太恶劣。

周老师：多多爸爸，您别这么想，像多多这么大的孩子怎么会有你想的那么“坏”呀！仔细想想，您像多多这么大的时候是不是也会调皮捣蛋啊！而且刚才多多也和我说了，她和欢欢可是好朋友呢，当时也是多多向欢欢展示了自己的新皮筋，所以欢欢就动手了。

多多爸爸：就算是调皮，也不能动手动脚，我比较忌讳这个。

周老师：好的好的，我能理解作为爸爸想要保护自己女儿的急切心情。但是我们作为父母的更应该关注孩子在行为背后的情绪表达。不信的话，你现在问问多多，是不是还想和欢欢交朋友？

多多爸爸：多多是还想和欢欢做朋友，刚才还闹着不肯上学的。

周老师：是啊，孩子是很好的感受者，却是很差的表达者，其实多多今天想和你分享自己的心情，结果你将孩子的表达放大了其中的情绪，多多受到你“愤怒”情绪的感染，也会以为一件小事变成了“坏事”！

多多爸爸：被你这么一说，好像确实这样，不好意思啊周老师，我今天也有点激动！

周老师：没事儿没事儿，我能力理解，爸爸也是真的关心宝贝！不过咱们下次遇到孩子的交流时，一定先耐心听完；有疑问再问问老师；对孩子做做正向引导，相信这样你和多多相处更融洽，沟通更充分。我再幼儿园也会和两个孩子再做沟通调节，到时候拍个小视频给你看看哦！

多多爸爸：好的，谢谢周老师，再见！

沟通策略：

1. 了解家长的特点

容易冲动的家长是性情中人，在气质类型上属于胆汁质。这类性格的家长脾气火爆，一点就着，思维上常常粗枝大叶、遇事欠思量。尤其是遇到孩子的事情时，一方面爱子(女)心切，另一方面又不甚了解孩子的心理特点，因而孩子说什么就信什么，然后刨根问底，追究孩子说的每件事。比如，很多孩子都有不愿意上幼儿园的时候，但是他们心里明白自己应该去上幼儿园，而且家长喜欢上幼儿园的孩子，所以他们要为自己不愿意上幼儿园找一个合理的理由：有的孩子说老师批评自己了，有的孩子说小朋友打自己了，有的孩子说幼儿园的饭菜不好吃，还有的说老师不让自己玩等。孩子说得“有鼻子有眼儿”，家长信以为真，于是就带着孩子到幼儿园兴师问罪。

容易冲动的家长在不完全了解事实或者不完全理解儿童心理的情况下，有可能冲着四个对象发火：教师、幼儿园领导、“侵犯”自己孩子的小朋友及其家长。他们会质疑老师，上告幼儿园领导，直接找“侵犯”自己孩子的小朋友算账，或者要求与“侵犯”自己孩子的小朋友的家对话。经验证明，在教师这里解决问题的效果最好，所以教师要把握解决问题的主动权，而不能任由家长发泄冲动的情绪，使之把事态扩大、矛盾激化。

2. 平时经常向家长说说孩子撒谎的事情

孩子在家长心目中是天真、纯洁、无邪的，但这并不意味着孩子不会说谎。孩子撒谎常常并不具有主观恶意，或者是由于分不清想象与现实，或者是因为误解他人的行为，或者是出于自我保护的心理而不自觉地撒谎。但家长对孩子的这种心理现象不够了解，因此教师平时应经常且主动地向家长说一说孩子撒谎的事情，这有利于提高家长的认知水平，避免家长产生误会与冲动情绪。

3. 借孩子之力平息家长的冲动情绪

家长之所以有冲动行为常常是因为担心自己的孩子吃亏、受欺负，而且当孩子描述自己被打、被抢的时候，确实是泪眼涟涟、委屈可人，所以家长才会愤愤不平，要为孩子主持公道。事实上，孩子的情绪来得快、去得也快他们不善“记仇”，很快就能握手言和，尤其是在教师的引导下，孩子们的问题很容易就烟消云散了。让家长亲眼见证孩子平安无事，家长的冲动情绪自然就会消解。借孩子之力平息家长的误会和不满是最有说服力的，教师要善用此策。

4. 与孩子的另一位家长坦诚交流

同一个孩子的不同家长，其性格也会有所不同。当孩子的一个家长(比如爸爸)比较冲动、难以沟通的时候，教师可以暂停与他沟通，转而与孩子的其他家长坦诚交流，为自己赢得一份理解与支持。

参考话术：

1. “XX 爸爸，您先消消气，我来询问一下双方孩子，到底发什么了什么事情，稍等我会答复您！”

2. “我能理解作为爸爸想要保护自己女儿的急切心情。但是我们作为父母的更应该关注孩子在行为背后的情绪表达。不信的话，你现在问问 XX，是不是还想和 YY 交朋友？”

3. “孩子是很好的感受者，却是很差的表达者，其实多多今天想和你分享自己的心情，结果你将孩子的表达放大了其中的情绪，多多受到你“愤怒”情绪的影响，也会以为一件小事变成了“坏事”！”

4. “没事儿没事儿，我能力理解，爸爸也是真的关心宝贝！不过咱们下次遇到孩子的交流时，一定先耐心听完；有疑问再问问老师；对孩子做做正向引导，相信这样你和多多相处更融洽，沟通更充分。我再幼儿园也会和两个孩子再做沟通调节，到时候拍个小视频给你看看哦！”

第二篇章：特定内容的家园沟通

第一章 幼小衔接

亲子陪伴，爱上阅读

潘艳

案例背景：

苏联教育实践家苏霍姆林斯基认为：“阅读越早，对智力发展越有益。《指南》教育目标也要求：4~6岁幼儿，能专注地进行阅读图书，能说出所阅读的幼儿文学作品的主要内容，喜欢与他人一起谈论图书和故事的有关内容。但现在有些幼儿还停留在拿起书只是看个新鲜，随便地翻看几页，便把书丢到一边，他们并不能理解图画书所传递出的意义，也可以说这类幼儿根本不会阅读。甚至受大人影响，觉得ipad上想看什么都有，不用看书……”

沟通时段：离园后

沟通媒介：电话沟通

沟通对象：文文妈妈

沟通实录：

离园后，老师电话联系了文文妈妈：“文文妈妈，今天上午的区域活动，文文和小毅同时选择了阅读区，文文拿到一本名叫《小黄和小蓝》的绘本，看了一会儿，开始扣来布上的花纹，又玩了一会儿衣服上的扣子然后把自己的书由封底翻到封西，又翻了几页内容把书合上。阅读时间结束后，小朋友们开始两两自由结组互相讲述自己看到的书内容，你猜文文会讲什么话？”

文文妈妈：“她没有认真看，肯定讲不出来的哇？”

老师：文文对小朋友说：“我借的这本书太没意思了，一堆图形不好看，我昨天在ipad上看了小猪佩奇，可好看了，我给你讲讲ipad的动画片多好看，这书一点也不好看，我妈说了iPad想看什么都有，不用看书……”

文文妈妈：“平时我工作比较忙，一天下来也比较累了，孩子呢总是缠着我要给她讲绘本故事，我为了省事总是给她拿个iPad，让她自己想听什么故事就听什么故事。现在我知道了，我这样的做法是很不对的，以后我会尽量陪孩子一起阅读绘本，不在依赖电子产品了，谢谢老师，今天的是点醒了我。”

老师：“文文妈妈，非常理解你的忙碌，但希望你能每天抽出20—30分钟的时间

陪着文文一起阅读一些绘本故事，这样不仅能很好的培养文文的阅读能力和语言表达能力，还能增强你们直接的亲子关系呢！”

文文妈妈：“是的，老师，你说的很对，我从今天晚上回去就陪文文一起阅读绘本。”

沟通策略：

（一）用理解的心态转换沟通立场

每一个家长都会因为自身的工作、家庭等个人原因，总会有忙碌、疲惫的情况，有的时候家长还会有抱怨麻烦的情绪，这个时候教师需要转换立场，在沟通的过程中理解尊重家长的特殊情况，同时也可以给予家长一些可行的建议，帮助指导家长掌握一些早期阅读的方式方法。

（二）用尊重的态度建立信任沟通

尊重能建立起家园间的信任和关心，能让家长与教师建立良好的联系，更愿意分享自己的育儿问题和困难。当文文妈妈知道自己问题存在的时候，帮助家长寻找更好的方法来合理安排陪伴孩子阅读的时间，赢得家长的信任。家长更愿意支持配合教师的家长工作，与教师、幼儿园建立起平等共育的合作伙伴关系。

（三）用科学的指导赢得支持信赖

对于家长对早期阅读不重视，教师可以主动出击，效果可能会好很多，同时也能让家长看到教师的专业和诚意，在很大程度上降低了排斥感。1. 让家长熟知早期阅读的重要性。和孩子一起布置阅读空间：建议家长可以和孩子一起设计布置阅读空间，让孩子选择自己喜欢的卡通图案的地毯铺在地上，并放置一个高度适宜孩子解救“电子娃娃”：①建议家长尽量减少家里的电子产品数量，或很好地将它们隐藏起来。②自己不当着孩子的面玩电子产品，因为家长是孩子行为的榜样。③不把电子产品作为“交易筹码”，比如“好好吃饭就给你玩”之类的。④跟孩子讲一讲玩电子产品的危害，和孩子一起制订玩电子产品的时间，并说明什么时间或什么情况下才可以去看电子产品。

3. 和孩子一起布置阅读空间：建议家长可以和孩子一起设计布置阅读空间，让孩子选择自己喜欢的卡通图案的地毯铺在地上，并放置一个高度适宜习惯，又可以增长孩子的知识。通过科学地提供帮助、指导，家长会更加支持、信赖老师，有问题也会主动私聊老师，寻求帮助。

参考话术：

1. “XX妈妈，我来跟你讲讲学习阅读方法，基本阅读法包括：①看封面。主人公是谁、他在做什么？猜一猜书的名字是什么。②看扉页。看一看扉页上的画面跟故事

内容有什么联系？③看前半部分。看一看时间、地点，都有谁，他们在做什么，想什么，说什么？④看书的后半部分。时间地点有没有变化，人物多了谁，少了谁，他们在做什么，想什么，说什么？⑤看封底。封底上的画面和故事内容有什么联系？

2. “XX 妈妈，我们该如何解救“电子娃娃”：①建议家长尽量减少家里的电子产品数量，或很好地将它们隐藏起来。②自己不当着孩子的面玩电子产品，因为家长是孩子行为的榜样。③不把电子产品作为“交易筹码”，比如“好好吃饭就给你玩”之类的。④跟孩子讲一讲玩电子产品的危害，和孩子一起制订玩电子产品的时间，并说明什么时间或什么情况下才可以去看电子产品。”

宝贝不迟到

王银娟

案例背景：

幼儿园孩子上学迟到，往往家长都不重视，自认为没关系，比较随意。从小班开始妙妙妈妈因为孩子各方面习惯已经跟老师沟通过几次。妙妙妈妈自己也是小学老师，她知道孩子的习惯培养很重要，但是，为了怕孩子发脾气哄不住就事事顺从。因此老师每次与她沟通，她就重视一点，不沟通就放任孩子。

沟通时段：离园后

沟通媒介：电话沟通

沟通对象：妙妙妈妈

沟通实录：

这一天离园后，老师电话联系了妙妙妈妈：“妙妙妈妈，最近宝贝经常迟到，早上在家是不是起晚了，问她原因，她支支吾吾，然后说妈妈没喊她起床。”

妙妙妈妈：“老师，我每天早上7点就出门上班了，走前会把孩子喊醒，然后由保姆阿姨负责照顾，阿姨跟我说过孩子不肯起床穿衣，必须看完一集动画片或者听一个故事才肯起来，不同意还发脾气。”

老师：“妙妙妈妈，您工作忙，我们非常理解，但是宝贝每天不能准时来园，参与晨间户外活动，就不能保证孩子每天2小时的户外活动时间。孩子起来的晚，早餐时间和幼儿园的早点时间间隔太短，孩子吃不下早点，这些都对孩子的生长发育、身体健康不利。”

妙妙妈妈：“好的，谢谢老师的关心，我和孩子沟通一下，让她早点起床。”

老师：“孩子已经中班了，再过两年就要上小学，有良好的作息很重要，一定要培养孩子早睡早起，每天坚持上学，不迟到的还习惯。”

妙妙妈妈：“好的，我今天回去和保姆阿姨、孩子一起商量，调整孩子作息时间。”

沟通策略：

1. 加强沟通了解孩子

妙妙由于家庭原因经常上学迟到，老师对她及其母亲进行了沟通，指明中班经常上学迟到没有养成良好的有规律的作息，对其今后上小学存在影响。而与此同时，母亲也向老师反映萌萌在家经常会为自己做错的事情找借口，存在“说谎”的现象。也正如案例所说，萌萌会在老师询问情况时支支吾吾调整自己的状态，将自己迟到的原因归咎给妈妈，怕老师批评她又迟到。

2. 重视教育关爱孩子

面对中班小朋友这样的行为，家长及我们老师应采取一定的措施，防止孩子的品行恶化。父母应该重视起孩子的教育问题，而不是平时就把她扔在家里让保姆来照顾她生活，她不仅缺少了父母应给予的关怀，还缺少了父母作为她第一任老师应给予她的教育和指导。父母平时也要从小事上教育幼儿，养成良好的教育行为。就如妙妙经常迟到的现象，应该家园合力来让她养成好的习惯。我们不应该不分原因的责备和体罚孩子，该懂得和她沟通，告诉她，大家喜欢诚实的孩子，虽然都不希望他做错事，但我们更不希望他撒谎。然后，给孩子承认错误的机会：理解孩子犯错误的动机，包容孩子的错误结果，给予孩子改正的机会，鼓励孩子主动承认错误并改正。我们要调节自己处理事情的态度与方式，给孩子改正的机会，不要失去孩子对自己的信任。

3. 科学指导幼小衔接

有很多家长认为，幼儿园迟到没关系的，不把迟到当回事，迟到这件事会影响孩子一整天的状态。孩子迟到了，本该参与的游戏没有能参与，也错过与同伴交往的机会。小学对迟到这件事更加重视，我了解到小学的第一时段是主课，对孩子来说也是一天中最重要时光。小学迟到的孩子同样有融入问题，同样有被抽离出来的感觉——这些伤害都发生在迟到孩子的身上，而不是他人。当然，也会对班级造成一定的影响，至少，老师不得不腾出额外的精力关注迟到的孩子。但更深的影晌，一定是迟到的孩子他自己！因此好的作息习惯让人受益终生。

从幼儿园进入小学，幼儿的生活条件和学习环境将发生很大的变化。新的主导活动对儿童身心素质的发展提出了新的挑战，形成了“幼小衔接”之间的“坡度”。因此，幼小衔接不仅是幼儿园和小学的双向衔接，更重要的要携手家庭，使小学、家庭、幼儿园三向教育合力。

我要成为一名小学生啦

曹璐

案例背景：

幼儿从幼儿园进入小学学习，需要从生理、心理以及能力等各方面做好准备，否则会出现不同类型的入学不适应。我们需要引导幼儿拥有良好的情绪，帮助幼儿能够以良好的心态尽快适应小学的学习和生活。

沟通媒介：电话沟通

沟通对象：桐桐

沟通实录：

老师：“桐桐妈妈，近期孩子在了解到即将要步入到小学生活时，有点焦虑，一直会悄悄的来跟我们说她不想去。”

桐桐妈妈“啊，那老师，这要怎么办呢”

老师：多观察她有情绪的时候的行为，多给予鼓励。平时可以给她介绍一下小学的生活场景，如果有哥哥姐姐在小学的话可以充分利用相处的时候，向她介绍小学生活，缓解她的入学焦虑，让她意识到小学也会有很多新的好朋友，有很多好玩的事情。

桐桐妈妈：“好的，谢谢老师，我们后期会多关注。”

沟通策略：

发现每个幼儿对小学学习生活的兴趣点，多从正面引导，减少幼儿对小学学习生活的压力和负面感受。如：组织幼儿讨论、分享对小学的认识、期待和担心，通过同伴的交流和老师的针对性引导，强化入学期待，缓解入学焦虑。大班下学期，通过参观小学，与小学生面对面交流、体验小学课堂等方式，帮助幼儿了解小学的学习生活。

- 1、分析幼儿的情绪化行为，施以引导和鼓励。
- 2、用心观察孩子的活动和行为，及时帮助孩子调节和掌控。
- 3、表达一些小学与幼儿不同的场景，引起幼儿积极性和探索欲。
- 4、引导幼儿了解小学会有更多新的小伙伴和好朋友。
- 5、走进小学亲身体验，最好可以体验一节小学的课程。

参考话术：

xx 妈妈，我们平时可以多关注孩子的情况，多给予鼓励。请勿在集体面前比较幼儿之间的长处和不足、大声呵斥幼儿、总是表扬别的孩子已经学会了什么等等。我们可以用适宜的方式表达情绪，以平和的心态处理不愉快的事情，为幼儿作出榜样。可以选择能给幼儿带来情绪情感体验的故事、角色扮演活动等，引导幼儿恰当表达消极

情绪，学习积极应对和化解的方法。如：发现幼儿不高兴时，接纳他的消极情绪，在他平静后主动、耐心地听他讲述不开心的事情和原因。

入学准备家长不要帮倒忙

潘艳

案例背景：

家长们大都认为，小学和幼儿园是两种截然不同的学习环境。幼儿园是以玩中学为主的，小学则以严肃的学习为主，有要求、有成绩、有名次。于是，那些家有大班幼儿的家长，开始纷纷着急了：“人家的孩子都会读写好多字了，拼音也会了，我家孩子什么也不会。”“离上小学还有不到一年的时间，得抓紧时间学一下。”“个能让孩丁输在求学的起跑线上。”……他们会将孩子入学前的读写练习作为首要任务来抓，方法机械枯燥。其实，很多家长不知道，这样的入学准备反而帮了倒忙。

沟通时段：离园后

沟通媒介：微信视频电话沟通

沟通对象：可可妈妈

沟通实录：

最近在园观察一一做事都没有任何积极性，总是一份心事重重的样子。微信视频电话跟一一进行沟通，了解孩子在家的状态。

老师：一一妈妈，你最近有没有发现一一不在状态，做什么事情都没有积极性。

一一妈妈：老师，我也正好跟你说一件事呢？一一还有几个月就要上小学了，我好焦虑？

老师：您焦虑什么呢？

一一妈妈：我同事家小孩跟我们一一一样大，已经开始学习硬笔书法和拼音了，我们一一什么也没学，上小学就会不如别的孩子，跟不上了的。

老师：我觉得您是多虑了，我们幼小衔接不仅仅是衔接的一些所谓的知识哦。

一一妈妈：可是我听说小学老师拼音教的很快的，如果我们什么都不学，肯定是一点跟不上的，我还是觉得多多少少我们还是要先学点东西的。

老师：如果你觉得一一对这些拼音呀，写字呀感兴趣的，也愿意去学的，也可让他去了解了解，也无妨。

一一妈妈：我们现在在家每天练字1个小时，学习拼音半小时，发现一一呢，越来越坐不住了，一会儿口渴了要喝水，一会儿要尿尿，一会儿又喊困了要睡觉，磨磨蹭蹭地拖延时间。我都不知道怎么办了？

老师：我觉得您这样的做法肯定是不可行的，这样会打消孩子学习的兴趣和积极性的，这样会适得其反的。

沟通策略:

关于学龄前孩子的读写准备,不能等同或者简单地参照小学生的读写练习,而是要注重孩子早期读写经验的培养。台湾的教育研究者黄瑞琴认为,孩子早期读写经验的培养必须符合以下几个原则:着重于孩子自发的兴趣和好奇心;统整语文的过程(听、说、读、写);读写活动是有功能的、有意义的,是孩子有能力和有意愿参与的;孩子有机会试验读写,环境中充满各种文字材料,让孩子互动或独立探索;着重于孩子的主动学习,而不仅具分段的教导,读写应被视为分享意义、澄清思想和探索世界的一个媒介,而不是教导读写技巧的一个工具。

在读写准备中,孩子是读写的主体。家长要以激发他们的兴趣和爱好为主,而不是过多地强调认了多少字、写了多少字。家长也不要像小学教师那样要求孩子,而是要做孩子读写的支持者、交流者、游戏伙伴和环境的创设者,教给孩子一些浅显易懂的读写方法,鼓励孩子认读读、面面写,让孩子在与家长的互动游戏中构建自己早期的读写经验,养成良好的读写习惯。

教师可建议家长采用引入导读、游戏互动、个性化辅导、教授方法、培养习惯这五个方法来进行教育引导,通过一系列适合孩子年龄特征与需要的活动,培养孩子前阅读和前书写的兴趣以及必备的能力,为其顺利入小学打好基础。

1. 引入导读

导读,就是要求家长针对人学前孩子的特点,改变以前给孩子读书、讲故事时,父母讲、孩子听为主的方法,要孩子共同参与,把孩子认识的、会读的内容留给他们来读。在选材上,可以选取一些语言文字浅显易懂的低幼读物;在策略上,主要以鼓励为主,以激发孩子识字与朗读的兴趣。有时,家长可以故意装作不认识、读不出,“请教”一下孩子。对于孩子比较熟悉的儿歌或童话等,可以让孩子当老师领读,家长进行跟读。在时间上导读不易过长,每天坚持5分钟左右即可。

2. 游戏互动

游戏是人学前孩子进行早期读写学习的最主要和最有效的方式,可以增强孩子读写学习的乐趣,使孩子在寓教于乐中获得知识和经验。一般来说,游戏互动可以安排在导读后面进行,时间为5-8分钟,游戏规则不易过多,主要突出读写。笔者曾和孩子做过这样一个游戏“天天播新闻”。笔者会每天留心报纸上的有趣新闻,然后将新闻简易成一句话,话中的文字也尽量都是孩子认识的字,之后和孩子一起扮演播音员来播报新闻。“播音员”角色,则选择孩子喜欢的动物或动画片中的人物来担任。播完新闻后,要求孩子模仿《新闻联播》中的播音员在稿纸上签字。比如,今天写下“小花猫”,明天写下“小白兔”等等。日积月累,

孩子每天读一点写一点的习惯也就慢慢地养成了。此外，家长还可以在网上搜索一些识字软件，这些软件设计得形象生动、动脑动手，可供孩子读写学习使用；还可以在孩子的互动中逐渐形成一些好玩的游戏，或鼓励孩子自编读写游戏。

3. 个性化辅导

俗话说，“一个孩子一个样”。家长要细心观察自己的孩子在读写方面的个性化表现，因势利导，有针对性地进行辅导。笔者的孩子爱好数学，没上小学的时候就对加减乘除特别感兴趣，可是却对叠叠识字卡片兴致缺缺，大字不识几个。于是，笔者根据孩子在数学方面的特长，自创了加减汉字认读法。比如，4x 口+犬=器，草一早+化=花，走+耳+又一趣，趣一走=取，取一耳=又，等等。因此，家长可以用一块小的书写板，通过和孩子一起写写擦擦变化出无数个汉字，既让孩子了解了汉字的不同结构，也让孩子在不断的变化中有创意地认读了很多字，模仿书写了很多字，收效还是不错的。还有的孩子喜欢画画，那就可以让孩子画一些简单的故事插图，家长再在故事的人物旁注上一些对白。比如，“小花猫，这是你爱吃的鱼！”“今天天气好，我们去公园.....”然后，让孩子来表述对白。遇到孩子不会写的字，家长可以用铅笔在纸上淡淡地写好，再请孩子描红。

进行读写的个性化辅导，对于孩子的早期读写能力的培养是非常重要的。父母要善于动脑筋，创编出行符合孩子的辅导方式。不过，要切记，孩子在进行入学前的读写准备时不可以进行强化式识字和书写训练。

4. 教授方法

“授人以鱼，不如授人以渔”在孩子的早期读写能力的培养中，家长要努力做到在帮助孩子做好读写准备的同时，教给孩子一定的读写方法，供孩子举一反三、触类旁通。汉字是一种象形文字，在造字的时候有一定的规律。比如，同一偏旁的字都有一个共同的特征和意义。比如，三点水的江、河、海、洋等都是与水有关的字。在孩子了解偏旁的基础上，家长可以用一个字通过变化偏旁变出新的字来让孩子认读，如工—江—红—扛等。家长还可以通过加减笔画变化汉字来教孩子进行认读，如日—白—电—目—田—甲—由—申等。此外，还有音同字相近的情况(如化—花)，字同音不同的情况(如“银行”中的“行”—“人行道”中的“行”)，以及重叠字(如山—出，口—吕—品)等。把这些有特征的字放在一起让孩子读写，慢慢地孩子就能发现规律了，这样当他们在别的地方发现新字的时候就会自然而然地联想到以前认读过的字，然后进行区分识别和划空书写，也就初步掌握了自我学习读写方面的知识和能力。

5. 培养习惯

孩子入学前的读写准备，其最终目的是要让孩子养成良好的阅读和书写习惯，而良好的阅读和书写习惯可以使孩子终身受益。读写的好习惯有很多，比如，每天有定的时间看书，愿意听故事并复述故事，有识字和书写的兴趣，有正确的看书和书写姿势，注意用眼卫生，等等。这些习惯需要家长通过言传身教逐步帮助孩子培养起来。另外，家长还更在孩子读写的实践中不断耐心地予以纠正或强化。

总之，读写准备是孩子入学准备的重要内容。家长要通过一系列适合孩子年龄特征与需要的活动，培养他们的前阅读和前书写的兴趣及必备的能力，而不是以教孩子认读、书写汉字为主要内容，也绝不能以认读、书写汉字的多少为评价标准，应为孩子入学后的读写活动打下良好的基础。

参考话术：

1. “XX 妈妈，幼小衔接有四大内容的准备呢？不光只有学习准备，还有身心准备、生活准备、社会准备。这些内容对入小学也起着关键性的作用呢！”

2. “XX 妈妈，后期我们班级和年级都会针对幼小衔接 4 大内容开展一系列活动的，希望你后期能及时关注，时时跟我保持沟通。”

3. “我们大人千万不能在孩子面前暴露出焦虑的情绪，我们的孩子很敏感的，你也能通过你的言语或者表情感受到这份焦虑，这样会影响孩子的情绪哦！”

第二章 入园适应

因焦虑引发的哭闹

许云云

案例背景：

琳琳是妈妈一人带大的，由于琳琳体制较弱，妈妈对琳琳非常的溺爱，有求必应，而且妈妈几乎包办了所有的事情。为减少交叉感染平时也很少带琳琳外出，家中玩具种类也有很多，像滑滑梯等等，琳琳大部分时候在家和妈妈一起，因此琳琳很依恋妈妈，对外界陌生环境比较排斥。

沟通时段：离园后

沟通媒介：电话沟通

沟通对象：琳琳妈妈

沟通实录：

离园后，与妈妈电话交流琳琳高频次哭闹情绪。“琳琳妈妈，经过和宝贝一个星期来的相处，宝贝说话软软糯糯的非常可爱，而且宝贝只喜欢和老师在一起，不太愿意和同伴相处，发现宝贝早晨来园时也一直有哭闹的现象。”

琳琳妈妈：“老师，琳琳一直是我自己带的，由于体质原因，很少带她与其他小朋友玩。”

老师：“琳琳妈妈，非常理解您的心情，其实我们也发现宝贝和老师在一起还是非常开心的，但引导宝贝与同伴相处时，她就会闹情绪。既然我们把宝贝送到幼儿园来，肯定也是为了让宝贝能够适应集体的生活，为了宝贝能够交到好朋友，琳琳妈妈，平时还是建议您带宝贝到小区游乐场游玩，让宝贝慢慢适应和同伴相处。”

琳琳妈妈：“好的，谢谢老师对琳琳的关心和建议，以后我会经常带琳琳多参与集体性活动。”

沟通策略：

（一）与琳琳妈妈多沟通，帮助琳琳妈妈正确看分离焦虑

常和琳琳妈妈沟通，帮助琳琳妈妈正确认识分离焦虑情绪及处理好这种焦虑情绪对琳琳日后独立性、自信心的培养有莫大的好处。常用积极的语言感染琳琳，如“幼儿园是一个有趣的地方，小朋友在幼儿园可以学到许多本领，玩很多好玩的游戏……妈妈积极的语言能减轻琳琳对幼儿园的排斥，增加了琳琳对幼儿园的向往。

（二）直观地引导家长发现问题，提高家长配合的积极性

一个星期结束了，琳琳高频次的哭闹还是不能融入幼儿园的集体环境，于是我们请琳琳妈妈在幼儿园护栏外静静关注琳琳，当琳琳妈妈发现球球在户外游戏时候总是跟着老师，并不去玩游戏，更不和其他小朋友们一起玩，琳琳妈妈意识到了琳琳存在较严重的分离焦虑情绪。我们也及时通过照片、视频等帮助琳琳妈妈发现琳琳的问题，在这个过程中，琳琳妈妈也觉得老师很认真负责，对老师更加信任，也更愿意听取老师的意见了。

（三）提高琳琳自理独立能力，增强在园自信心

我们鼓励妈妈提高琳琳的独立性与自我服务能力。在家中，请琳琳妈妈“放手”，鼓励琳琳自己的事情自己做，如独立吃饭、收拾玩具等，从而有意识地培养琳琳的规矩意识。当琳琳的独立性和自我服务能力得到提升，在幼儿园中能自己吃饭、午睡等，琳琳也更加自信了。

参考话术：

1. “琳琳妈妈，宝贝在集体中很依赖老师，拒绝和同伴相处，在幼儿园我们老师会引导宝贝参与集体游戏。同时也希望您能多多带着宝贝和小区里其他同伴游戏。”
2. “琳琳妈妈，宝贝现在会穿鞋子啦！这是很大的一个进步，在幼儿园里老师已经及时表扬，回家你也可以表扬她哟，在家里也可以适当让宝贝做一些力所能及的事情，增加宝贝的自信心。”
3. “妈妈为了让宝贝更加适应集体生活，我们可以带着宝贝去游乐场，妈妈先带着宝贝和其他小朋友参与游戏，后面妈妈可以慢慢退出。”

老师，你陪着我！

胡佳振

案例背景：

三年一轮回，今年九月份我又回到小班，迎接一批新入园的宝贝们。上幼儿园，是幼儿从家庭生活走向社会生活的第一步。面对陌生的环境和老师，玥玥小朋友每天来园都会哭闹不止，只要我离开了她的视线，她总会说：“老师，你陪着我。”因此，让幼儿尽快喜欢上幼儿园，帮助他们缓解分离焦虑，缩短入园适应期，是非常重要的。

沟通时段：离园后

沟通媒介：电话、网络沟通

沟通对象：玥玥妈妈

沟通实录：

在9月1日开学第一天，我在门口迎接孩子们的到来。玥玥和哥哥一起哭着来到幼儿园门口，看到孩子们我立刻迎了上去，牵着这对兄妹的手往里面引，外婆在门口说：“老师，玥玥的小波在书包里……”我回头应了一声：“好的，我知道了。”

当我迎接完孩子们回到教室，玥玥就喊道：“老师，你陪着我。”这句话玥玥在上課、吃饭、午睡时重复了很多次。每当玥玥提出这个要求的时候我会第一时间回应她：“好的，老师一直陪着你呢。”

晚上我给玥玥妈妈通了电话：“今天玥玥在幼儿园表现不错哦，虽然偶尔会哭几声也会让老师陪，但有了小波的安抚情绪渐渐稳定了，开学这阶段可以每天都带上小波来上幼儿园。哥哥一整天情绪都很稳定，也没受玥玥的影响，哥哥妹妹平时在家谁更独立些？”

玥玥妈妈：“妹妹出生时比哥哥小，全家都宠玥玥，所以哥哥更独立些。”

老师：“好的，我知道了。还给你提个建议，早晨外婆送了宝贝后就可以转身离开，过多的叮嘱反而会影响孩子的情绪，我相信外婆也希望他们能尽快地适应幼儿园生活，开心地来幼儿园。”

玥玥妈妈：“好的，我知道了，回头我转告外婆。”

沟通策略：

一、了解情况遵循孩子的心理发展。

每个孩子对于陌生的环境所表现出来的情绪大不相同，在家呵护多的孩子来到陌生的环境会恐惧、担心而哭闹，性格开朗的孩子来到陌生的环境会仔细观察后再进行游戏，从最初的拘束到自然地融入进来。玥玥就是前者，在家祖辈照顾得无微不至，

所以当她来到幼儿园这个陌生的环境心理会有担心、缺少安全感，从而哭闹不止，但在和家长的沟通中知道孩子有自己喜欢的毛绒玩具，于是建议在开学初可以让孩子带着她心爱的玩具来幼儿园。逐渐从依恋自己喜欢的玩具过渡到喜欢老师，爱上幼儿园。

二、 家园配合协助孩子的平稳过渡。

由于玥玥一直是外婆带的，比较依恋外婆，在没有外婆的陪伴时特别需要得到关注，于是总会说：“老师，你陪着我。”当孩子提出这些要求时，我也会第一时间回应她，但陪伴从最初的坐在她身边陪伴渐渐退到身后陪伴，最后眼神的配班，陪伴的距离无形中越来越远，但赋予孩子的安全感没有缺失。

外婆每天早晨送玥玥时也从最初的依依不舍到转身离开，对孩子的鼓励肯定也从之前的唠唠叨叨到现在的简明扼要，孩子来园后的情绪也逐渐平稳。

参考话术：

- 1、“XX 妈妈，孩子情绪越来越稳定，回家后可以多多肯定和鼓励孩子哦！”
- 2、“XX 妈妈，孩子喜欢的玩偶在开学初可以带来，等她情绪完全稳定后就不用带啦，让我们一起帮助孩子尽快地适应幼儿园的生活。”

入园适应

薛冬萍

案例背景：

小班新生入园已有一个月，月月小朋友是个性格比较内向的女小朋友，说话声音很小，早晨来园时还要硬拉着奶奶的手，留着眼泪不肯进园。连续这样的状况已有数周，每次进教室后，通过老师的安慰好一会儿情绪才会好转。

沟通时段：离园后

沟通媒介：电话沟通

沟通对象：月月妈妈

沟通实录：

这一天离园后，老师又主动电话和月月妈妈沟通月月的入园焦虑问题：“月月妈妈，就孩子的入园情绪问题再和你沟通一下。由于孩子连着好几天每天早晨入园还是很抵触上幼儿园哦。”

可可妈妈：“老师，我知道了，我也了解孩子这个情绪问题，但是我不知道有什么好的办法来安慰她，请老师多多关注孩子哦。”

老师：“月月妈妈，非常理解你的困惑，但是宝贝的入园焦虑情绪情况，我们要重视，等放学回家我们要多和她沟通交流幼儿园里开心的事情，比如老师也是妈妈一样爱她，今天得到贴纸了，说明她表现好。还有很多小朋友一起游戏，真开心呀。你可以根据和孩子的聊天后及时了解她的心理，多鼓励和引导她。”

可可妈妈：“好的，谢谢老师的关心，我会和她好好交流的。”

沟通策略：

（一）用全新的理念建立多种沟通

为了更好地确保幼儿的心理健康成长，对解决家长就孩子入园产生的焦虑作为家园沟通中的重要内容，所以可以利用多种沟通方式，更应该了解家长的心理。每一个家长都会因为自身的育儿经验原因，本着尊重平等合作的原则争取家长主动参与，积极支持，帮助家长提高教育能力，这个时候教师可以用多种方式，比如多拍摄孩子情绪良好的照片、用网络分享电话沟通等。

（二）用真诚的沟通了解幼儿

尊重和真诚沟通能建立起家园间的信任和关心，能让家长与教师建立良好的联系，更愿意分享自己的育儿问题和困难。当月月妈妈说出自己对于孩子情绪地困惑后，老师在了解孩子的性格特点的基础上，能保持真诚建议的态度，并帮助

家长寻找更好的方法来缓解孩子的焦虑情绪，赢得家长的信任。家长更愿意支持配合教师的家长工作，与教师、幼儿园建立起平等共育的合作伙伴关系。

（三）用专业的指导赢得信赖

对于家长对幼儿入园焦虑情况，可以引导家长了解幼儿心理的基础上，让家长意识到教师的专业和诚意，在很大程度上产生信赖感。1. 告知入园情绪稳定的作用，让家长了解到入园焦虑的正常性。2. 告知缓解的方法，让家长意识到鼓励幼儿心理的重要性。暖心的关怀会让家长更好地感受到教师的用心。3. 建议小妙招，幼儿的入园适应期会有不同，通过科学地提供帮助、引导，家长会更加支持、信赖老师，当孩子出现情绪问题后有缓解，有进步也会主动私聊老师。

参考话术：

1. “XX 妈妈，非常理解你的困惑，但是宝贝的入园焦虑情绪情况，我们老师也和你们家长一样很重视，非常希望看到孩子每天开开心心来幼儿园。”

2. “XX 妈妈，等放学回家我们可以多和孩子沟通交流幼儿园里开心的事情，比如老师也是妈妈一样爱她，今天得到贴纸了，说明她表现好。”

3. “XX 妈妈，可以和孩子亲子阅读一些关于入学的绘本故事，通过和孩子一起交流后及时了解她的心理，多鼓励和引导帮助 XX，与孩子一起顺利度过入园焦虑期！”

“插”班入园难适应

宋莉莉

案例背景：

每到春季或者在小中班升入中大班的时候，因为家长工作调动等原因，每个班级都会迎来几名插班生。插班生加入新集体，会让班级出现小小的波澜。而插班生家长因为对孩子新加入的这个集体不熟悉，心理上缺乏安全感，对各种事情会特别敏感。教师如果不与他们进行及时的沟通交流，坦诚相待，消除隔阂，会对班级工作产生不利影响。

沟通时段：离园后

沟通媒介：电话沟通、离园沟通

沟通对象：楠楠妈妈

沟通实录：

楠楠是开学后插入到班里的。开学不久后的某天离园时，楠楠妈妈来接孩子，一见着楠楠先摸了一下她的后背，然后有点不高兴地说：“怎么出了这么多汗，下次出汗了就不要穿外套了。”楠楠身体胖，爱出汗，白天老师都会让她脱掉外套，今天则因为担心放学回家路上风大，所以才刚刚让楠楠穿上。因为离园时间人来人往，没有时间向楠楠妈妈多做解释，只简单说了一句：“刚刚才给楠楠穿上的。”

过了两天，老师吃好午饭，打开班级QQ群，就见楠楠妈妈发来消息问：“老师，楠楠今天在幼儿园吃饭怎么样？”老师觉得楠楠平时吃饭还可以，就是速度有点慢，于是就这样回复了。之后，连着好几天，楠楠妈妈中午都会送冰糖梨水来给楠楠喝，说楠楠胃口不太好。她离开的时候还一步三回头，恋恋不舍。

有一天，楠楠来园时，孩子们已经在户外锻炼了。老师热情地迎接楠楠，让她加入到小朋友的活动中，可楠楠却呆立在一旁，只是看着小伙伴们玩。老师让她选择一种玩具玩，楠楠就独自坐在那里。楠楠妈妈在旁边看着，满脸不放心，久久不肯离去。

随后，老师和家长进行了多次的电话联系和网络沟通，给家长进行了幼儿园教育理念的传递，让家长的“入园焦虑”也逐渐减弱。

沟通策略：

从家长的角度来分析当自己的孩子进入一个新的班级，面对新的教师和同伴时，家长有以下两方面的担心。

1. 教师是否喜欢孩子，关注孩子。由于孩子刚进入一个陌生的集体，家长对教师还没有建立信任感，所以对细节特别敏感。担心自己的孩子在幼儿园得不到公正的看看

教师对自己的孩子是否他们会通过观察或询问一些细节问题，是否足够关注。比如，孩子的进餐问题，孩子有没有及时穿脱衣服，等等。

2. 孩子能否与同伴友好相处。家长们既想让自己的孩子能尽快融入新集体，和同伴一起玩耍，又担心自己的孩子被同伴欺负。同时，现在大部分年轻的家长自己亦是独生子女，以自我为中心，所以在教育孩子时会自相矛盾。比如，他们会替孩子保管玩具，把要来玩的幼儿拒之门外等，这些都在一定程度上影响了幼儿间的友好相处。

参考话术：

1. “XX 妈妈，我们了解一下孩子的基本情况，我们一起谈一谈。”
2. “XX 妈妈，孩子在幼儿园表现得很好，情绪很愉快，请您放心。”
3. “XX 妈妈，为了让您更好的了解幼儿园的各项活动，邀请您参加家长学校，也能更好地帮助 XX 融入新集体！”

第三章 突发事件

孩子，你可以更好！

周焯

案例背景：

夕夕父母在他一岁半左右发现有些“异常情况”：说话较晚；与家人交流时无法对视，后到儿童医院就诊，被诊断怀疑为“高功能自闭症”。夕夕父母将他送到相关培训机构进行相关训练，情况较之前大有好转，但进入幼儿园后，随着生活环境的转变，身边同伴的转变，夕夕在同伴的相处中出现了很多问题，比如推搡、尖叫、跑窜等等。

沟通时段：放学后

沟通媒介：腾讯视频沟通

沟通对象：夕夕爸爸和妈妈

沟通实录：

打开视频后，老师们和小W打招呼，小W叫“张老师”、“周老师”，夕夕显得比较兴奋，对于老师的视频通话表示很开心。

周老师：夕夕你好啊！你在和妈妈在做什么啊？

对于老师的主动攀谈，夕夕没有回应，妈妈说：我们正在一起看书呢！

周老师：看的什么书？我也想听一听！于是，妈妈和夕夕挑选一本《农场故事》，并开始共读起来。

周老师：夕夕你喜欢这本书吗？被询问后，夕夕没有反应。老师接着说：夕夕妈妈，不知道你有没有注意到，宝贝平时和您讲话时似乎不能很好的回应，平时有这样的情况吗？

妈妈：确实是这样，他现在状况都算好的了，之前直接听不见。

周老师：虽然夕夕只上了几天幼儿园，我也发现了，他对于老师的呼唤好像听不见，和他对话时也不能很好的回应。我们之前了解到，夕夕有做过这方面的训练，也有了一定效果。我想看看宝贝在家中的状况，和幼儿园的情况做一下对比，好让我更全面的了解夕夕。

妈妈将视频对准夕夕，夕夕一蹦一跳的介绍起房间、空调、电风扇等等家庭中的电器。老师适时提问：夕夕，冰箱上多少度啊？

夕夕快速回答：28°，又变成27°了。

周老师：夕夕好厉害啊！夕夕妈妈，您看，宝贝对空调、电扇等电器很是喜欢，对于数字也特别的敏感，这些都是他的优点，就像你们说的，他正在往好的方向发展。但是进入幼儿园之后，会给他带去全新的挑战，比如说“同伴交往”，但是我们也能从夕夕的行为举止中，看到他渴望与同伴交往、对话的心愿。可能夕夕还没有掌握方法，所以给其他小朋友造成了困扰。

夕夕妈妈：我们也尽量帮助他调整了，但是总是不得要领，一直给你们添麻烦，我们也不好意思。

周老师：孩子们进入幼儿园肯定是要磨合一段时间的，对于普通小朋友来说也有难度，更何况夕夕呢，他已经表现的有一定进步啦，爸爸妈妈要多给与一点鼓励和包容！在此，我有几点建议，首先咱们爸爸妈妈情绪要好，要对给孩子展示积极正面的一面，让他感受到你们的“放心和支持”；其次爸爸妈妈要坚持培养孩子的专注力，尤其是说话的时候多做眼神的互动；最后希望爸爸妈妈加强夕夕独立能力的培养，减少他对你们的依赖，增强他独立处理问题的能力和信心。那今天咱们就聊到这，夕夕和周老师说再见！

夕夕：周老师再见！

沟通策略：

1. 求同存异

想要提出孩子的问题，首先要将孩子的问题一般化。比如找到孩子在家中也出现或存在的现象当做话题的切入点，将家长的想法和我们的想法调频一致，从而提高家长的接受度，减低家长的反感度。

2. 欲扬先抑

在阐述孩子问题之前，先提出孩子的转变，并说明转变过程是趋于好的方向的，然后再来上述自己的观点和建议。让家长感受到自己以往的教育是有成效的，只需要再做一些转变，效果会更好，从而让“教师建议”接受度和认可度大大提高。

参考话术：

1. “XX 妈妈，不知道你有没有注意到，宝贝平时和您讲话时似乎不能很好的回应，平时在家也有这样的情况吗？”

2. “XX 妈妈，您看，宝贝对空调、电扇等电器很是喜欢，对于数字也特别的敏感，这些都是他的优点，就像你们说的，他正在往好的方向发展。但是进入幼儿园之后，会给他带去全新的挑战，比如说“同伴交往”，但是我们也能从 XX 的行为举止中，看到他渴望与同伴交往、对话的心愿。”

3. “XX 爸爸，孩子们进入幼儿园肯定是要磨合一段时间的，对于普通小朋友来说

也有难度，更何况 XX 呢，他已经表现的有一定进步啦，爸爸妈妈要多给与一点鼓励和包容！在此，我有几点建议……”

突如其来的哭声

陈亚

案例背景：

在放学前都会组织小朋友去上厕所洗手，大家正有序的一组一组的去上厕所，再上完厕所后需要到老师这里来整理衣裤，正当老师在帮一位小朋友整理衣裤时，突然听到了一阵的哭声，一看发现有位小朋友正面朝地摔在了小便池的旁边，老师立马去将他扶了起来，并且检查有没有哪里受伤，发现膝盖上有点红肿。

沟通时段：离园后

沟通媒介：电话沟通

沟通对象：俊俊妈妈

沟通实录：

在下午放学的时候，及时的跟俊俊妈妈说了这件事：“俊俊妈妈，实在不好意思，今天下午放学前让小朋友上厕所整理裤子，宝贝在上完厕所之后下来时跳下来没有站稳，摔了一跤，膝盖磕到了地上，我检查了一下，其他地方没有受伤，但是膝盖上有点红肿，已经给他做了处理。”

俊俊妈妈：“好的老师，我知道了。”

老师：“俊俊妈妈，感谢你的理解，虽然后来宝贝在学校没有什么事情，但是回去还是要多关注一下他的膝盖，看看有没有什么问题。”

俊俊妈妈：“好的，谢谢老师，回去我也会注意一下的。”

老师：“谢谢您的理解，后续小朋友在班级我们也会时刻关注的，有情况会及时的通知您。”

沟通策略：

（一）道歉+时间+事情的形式

孩子在幼儿园受伤的，肯定是我们园所的责任，所以第一件事要对家长表示我们的歉意，先以真诚的态度面对家长。

家长肯定很着急想知道孩子在幼儿园发了什么事情，我们这时要讲时间和事情的经过结果，千万不要出现“可能”“好像”“或许”等模糊的词语，只需要客观的陈述事情的经过，不要加入过多的形容词，说清楚事情的缘由。

（二）理解+处理方法的形式

讲述了事情的缘由后，家长肯定还是有情绪的，我们要做到表达理解，将家长的情绪说出来，用同理心将家长的情绪缓解，然后告诉家长我们给孩子做的处理方法，

进而缓解家长的情绪。

（三）提醒+注意的形式

缓解了家长的情绪后，我们一定要时刻提醒家长孩子的情况，让孩子在家也要多观察，老师要和家长建立信任关系，获得家长的信任。

（四）关注+提示的结尾

在获得家长的信任后，我们要争取到家长的理解，我们要和家长承诺责任，表明后续有其他情况，都可以找到我们，也表达我们会在这个特殊的时刻多关注孩子，确保孩子的安全，赢得家长的理解。

参考话术：

1. “XX 妈妈，真是抱歉，今天小朋友在上厕所的时候，从上面下来时没有站稳，不小心摔了一跤，XX 妈妈，请您不要担心，我们已经带小朋友去保健室检查过了，并且给膝盖做了及时的处理。”

2. “XX 妈妈，现在小朋友看起来是没有什么事情了，但是回家后还得麻烦您再多关注一下宝贝的情况。”

3. “后续宝贝在幼儿园我们也会时刻关注，请您放心，我们也会注意的。”

一次“特殊的”误会

翁莉

案例背景：

暑假即将来临，临近放假，学校安排家长进园把孩子的被子带回家。xx 的奶奶来拿被子时候，发现孩子的被子是湿漉漉的，顿时心生猜疑，于是找来了老师询问情况。老师走过来，也不知道为什么会这样。旁边有个家长提醒到：我家被子也湿的，孩子说老师让她换了床睡觉的。老师再仔细的观察了下，原来是楼上的空调漏水滴到楼下，导致水反弹，而 xx 正好睡下铺，才导致被子湿漉漉。于是跟 xx 奶奶说：旁边的另一个小朋友睡在空调下，发现床有点湿已经告知老师并且被安排了换床睡觉。当时，奶奶可能听岔了，认为她家的 xx 也被换了位置。回来后告知家长，再询问孩子，孩子说自己没有换床睡觉。xx 妈妈听了立马电话园长，说老师欺骗家长，明明没给孩子换床，非跟奶奶说换了。

沟通时段：离园后

沟通媒介：电话联系

沟通对象：xx 妈妈

沟通策略：

一、态度要热情、谦和、诚恳。

幼儿教师在与家长沟通时态度要热情、谦和、诚恳。与家长谈话时坦诚相见，给人可近、可亲的感觉，家长就会感受到老师的诚意。首先先了解家长的想法，为什么会电话园长，问清楚事情的来龙去脉。

二、语言要有艺术

在与家长互动过程中，教师要讲究语言交流的一般技巧：

1. 教师与家长交谈时应语气委婉，向家长反映情况要客观，注意态度要平和。先肯定孩子再指出存在的问题，先扬后抑。比如就今天发生的事情，教师不能一见到其家长就告状说：“今天怪她自己没大胆告诉老师。”这种直接后果只会导致家长的反感，家长心里就会不舒服，觉得很没面子。如果换一种方式，效果就会大不相同，我摸着某某的头微笑地对家长说：“某某帮助老师做事情很积极，也很聪明，就是有时候内向了点，这不，今天她没及时告诉我被子湿了。”然后我会趁机提出：“希望得到您的配合，鼓励孩子，让她能大胆与人沟通，避免今天这样不必要的误会。”我这种谈话方式，家长很乐意地接受，也消除了误会

2. 教师应尽可能地采取多种途径与家长交流。我们不能等孩子犯了错误后才去与

家长沟通，找家长告状。另外，我们可以针对本班情况及时开展一些集体活动。如：家长开放日活动、家园联谊活动、召开家长会等等。让家长集体感受教师的教育教学技巧、教师的儿童化语言。有时临时利用接孩子的机会召开短时的家长会，及时处理一些共*的问题。沟通的方法三、善倾听，巧引导在沟通的过程中，教师要善于倾听家长的叙述。

为了提高自己的说话水平，提升与家长沟通工作的能力，我们还应该多思考、勤总结，注意多种沟通方式的互相补充，灵活运用，提高工作成效，取得家长的满意。

总之，跟家长交流是一门艺术，它需要幼儿教师从家长的角度*出发，把握好家长的心理，因人而异，对症下药*，“多报喜，巧报忧”，那么大事就会化小，小事就会化了，达到事半功倍的效果。只有在相互尊重、平等的沟通、交流、合作中，家园共育才能发挥最大的教育潜能，幼儿才能得到更全面的教育。

家长总是挑剔老师怎么办,改变不了家长,改变我们自己。

- (1) 将家长挑剔当作自己专业成长的动力。
- (2) 感恩家长给我们指出工作中的种种不足，努力将工作做得更好。
- (3) 让家长感受到，你很爱他的孩子。

第四章 同伴矛盾

打回去，不能受欺负

何姝秋

案例背景：

点点在一起玩得过程中，有意无意打到其他幼儿，其中星星被打到的次数较多，自此星星的攻击性行为增多。后来再遇到类似同伴小磕碰的情况，星星总是用攻击行为解决。

沟通时段：离园后

沟通媒介：电话沟通

沟通对象：星星爸爸

沟通实录：

点点是我们班上比较好动、调皮的孩子之一。他有时候会有意无意打到其他小朋友，星星被点点打到的次数比较多。后来，渐渐地星星也开始攻击性行为增多，再遇到和其他同伴无意的小磕碰时，星星更是用推、拉、拽等动作“保护”自己。

教师询问星星行为背后原因时，知道他以前把点点打他的行为回家告诉了父母，他爸爸得知后便教育孩子如果其他小朋友欺负到你，你就一定要打回去，不能受欺负。星星的爸爸还教他如何和别人打架，让别人不敢欺负他。

沟通策略：

（一）找准角色定位，成为“语言艺术家”

在家园矛盾的沟通过程中，矛盾无法回避，教师必须理性面对现状并找准自己的角色定位，即教师需要做家园沟通中协调各种人际关系的“语言艺术家”。在处理与幼儿园管理者和幼儿家长的关系时，教师要认真倾听家长的心声，教师的语言要凸显真诚、谦逊，教师要试图通过与家长的真诚对话和相互理解实现认同，达成共识。

（二）合理调控情绪，改善情绪劳动方式

教师应该具有同理心，学会换位思考，站在家长的角度理解家长不合理行为产生的原因，为自己进行心理疏导。对于家长的表达给予情绪上的安慰，比如“是的，我能理解你的心情，其实作为老师，我们其实看到任何一个孩子受伤都很心疼，我们都是为了孩子好，双方都不希望发生这样的事情。”

（三）加强沟通意识，优化沟通策略

做好家长沟通工作是幼儿教师的必备素质之一。幼儿教师要加强沟通意识，在与家长沟通的过程中不断积累沟通经验和沟通策略，尝试各类沟通技巧。如当发生家园矛盾时，教师可以优化沟通策略，尝试利用沟通三部曲解决家园矛盾中的沟通问题。

从家长的语言中解读出其隐藏的真实心理需求，识别引起家园矛盾的深层次原因。打动家长，先处理情绪再解决事情。面对星星爸爸这种冲动型家长，教师可以与家长理性地分析事件发生的过程，晓之以理，动之以情，真诚地与家长沟通，有效的沟通能帮助家长和孩子调节自己的情绪，来推动教育活动的有效开展。

参考话术：

1. “是的，我能理解你的心情，其实作为老师，我们其实看到任何一个孩子受伤都很心疼，我们都是为了孩子好，双方都不希望发生这样的事情。”

2. “XX 爸爸，换位思考一下，我们像他们这么大，打打闹闹很正常，就是闹着玩玩，没有什么恶意，所以啊，我们还是要教会孩子正确处理矛盾的方法。”

3. “另外在生活中，要尽量教育孩子遇到这样类似的情况，第一时间告诉老师，我们都很乐意帮助孩子，用肢体动作是不能从根本上解决问题。”

屡次打人怎么“破”

周焯

案例背景：

强强屡次打人，老师和家长进行了即时性沟通和电话沟通，但是效果不佳。因疫情原因，无法上门家访，周老师利用腾讯视频的方式，联系了强强的爸爸，并做了线上视频沟通。

沟通时段：放学后

沟通媒介：腾讯视频沟通

沟通对象：强强爸爸和妈妈

沟通实录：

打开视频，强强爸爸妈妈热情的招呼老师，强强别过头，迟迟不愿意打招呼。

周老师：强强你好呀！周老师听说你会搭很难的乐高，所以今天专门视频来看看你！

于是强强对着镜头开始热情的介绍自己的乐高作品，随后周老师也开始和家长进行沟通。

周老师：强强爸爸你好，这段时间强强在幼儿园特别喜欢搭积木，每次都有非常不错的创意，看到你们家中也特别注重孩子这方面的培养，说明你们在家庭教育上还是很有想法的。

强强爸爸：是的，平时我们一直很关注孩子思维方面的培养，尤其是阅读啊、空间想象力啊、专注力等方面。

周老师：我也发现了，宝宝搭积木的时候还是很专注的。今天发生了一个小插曲，强强在玩积木的时候，动手打了睿睿，睿睿当时就哭了，脸上都红了。

强强爸爸表情顿时垮了下来，扭头对着不远处的强强叫喊：强强，你怎么回事！和你说过多少次了，不要动手不要动手，现在又欺负小朋友了，你是不是又想挨打？

周老师：强强爸爸，你先别生气，你也说过，你都和强强说了很多次，但是依然没有效果，这说明，你的说教对于强强来说可能治标不治本呢！而且，我能够理解强强的行为。其实，今天的打人事件，我和两个孩子都沟通过了，原来是强强想要的一块积木在睿睿手中，他直接从睿睿手中抢了过来，睿睿不肯，所以强强就动了手。

强强爸爸：这都多少次了，上次也是，还打了一个女孩子。我和对方家长还打了招呼。

周老师：上次和妙妙，也是因为强强想要排队排在第一个，从而对妙妙动了手。

你看，其实强强动手的事情原因都很简单，直接指向：他不会表达自己的要求（诉求），在我们看来，这就是强强沟通和表达的一种错误方式。

强强爸爸：孩子这么大了，都不会沟通了？平时他和我们沟通都好好的！

周老师：我刚才关注了一下，强强在和你们沟通的过程中，你们常常只需要通过他的眼神和动作就能判断他的需求了，不知道你们发现了没有？

强强爸爸：周老师，被你这么一说，好像是这样！

周老师：对啊，我们是孩子最亲近的人，我们自然能猜到他的想法。但是其他人不一样，别的小朋友不一定能理解强强的要求呢，我们需要帮助强强掌握与其他孩子沟通的正确方法，才能帮助他更好的和小朋友们相处啊！

强强爸爸：这方面我之前还真的不知道，沟通还要教？

周老师：强强爸爸，您别想的太难了，比如说采用一些语言训练，就能达到很好的效果。我这里有几句话，咱们在日常生活中，可以让孩子学习、运用。比如：这个玩具可以借我玩玩吗？我们交换玩可以吗？老师我想排在第一个！您看，还是非常简单的。

强强爸爸：我感觉就是让孩子将动作转划成行为？好的，我来试试。

周老师：其实，强强今天打了睿睿，或许也是他学会沟通的好时机。今天我们可以带着强强一起，给睿睿打个电话道歉呢！

强强爸爸：好的好的，强强，过来，我们一起来和朋友道歉！快点，不要整天磨磨唧唧的。

周老师：强强爸爸，我建议您最好也尝试和妈妈一样，变得更温柔、坚定一些，尤其是孩子做错事的时候，咱们既不能替他全权承担，也不能一味责备，更不能打骂威胁。现在的孩子模仿能力很强的，您对他打骂多了，非但没起效果，他言行习惯上还会模仿了。咱们做家长的，关注问题，也要关注问题背后的原因，更要找找自己的原因。说来说去，这不还都是为了孩子？您说是吧？

强强爸爸：周老师，你说的是，我之前没想过这些问题，谢谢及时提醒。强强，我们一起来给睿睿打个电话，爸爸知道你想要那个玩具，但是暂咱们有更好的办法，不一定要动手，对吧！

周老师：好的，现在我叫睿睿上线，咱们一起聊一聊。

这时，强强的脸出现在了镜头里，脸上的表情自然了许多。

沟通策略：

1. 理解并深究孩子行为

孩子出现打人的行为，已经不是偶然。我们要善于发现孩子行为背后体现的共性

问题，并针对问题找到根本原因，从而帮助幼儿从根本解决问题。前期的观察研究过程，也将成为家园沟通的重要依据和素材。

2. 尊重家长并保持中立

在与家长沟通的过程中，就事论事，不带有偏见，语言表述客观达意。用长远的眼光看幼儿，理解家长的理念、行为及想法，在对方可理解的基础上输出自己的建议和想法。

3. 抓住主要矛盾及时机

沟通次数和时间不宜过长，发现问题的根结，并提出指导性、可行性较强的意见和建议。

4. 做好专业沟通及回访

不为问题谈问题，在提出问题之前，要有全面和系统的谈话安排。比如学习专门的沟通语序、专业的家庭教育理念等等。在家访结束后，也要对孩子及家长做一个回访，比如：在班级观察幼儿的行为是否有变换；和家长做随访、电访，通过关心幼儿的角度来侧面了解家庭教育现状。

参考话术：

1. “XX 爸爸你好，这段时间宝贝在幼儿园表现有了明显的进步，尤其是 XXX，看到你们家中也特别注重孩子这方面的培养，说明你们在家庭教育上还是很有想法的。”

2. “XX 爸爸，您别想的太难了，我这里有一点好办法，或许您平时在家中可以试一试，说不行效果还不错呢！比如带着孩子尝试用一用以下几句话：‘这个玩具可以借我玩玩吗？我们交换玩可以吗？老师我想排在第一个！’您看，还是非常简单的。”

3. “XX 爸爸，我建议您最好也尝试和 XX 一样，变得更温柔、坚定一些，尤其是孩子做错事的时候，咱们既不能替他全权承担，也不能一味责备，更不能打骂威胁。现在的孩子模仿能力很强的，您对他打骂多了，非但没起效果，他言行习惯上还会模仿了。咱们做家长的，关注问题，也要关注问题背后的原因，更要找找自己的原因。说来说去，这不还都是为了孩子？您说是吧？”

“个性”的晨晨

杜静

案例背景：

晨晨是刚上小班的一位男孩，他性格活泼，对于外界充满好奇。他的物权意识较强，并且和班级小朋友相处时表现得很有自己的想法。例如：别人不可以碰他的椅子，不可玩他的玩具，不喜欢的朋友不能坐在他旁边……因此他总是容易和别人发生一些冲突。

有一次，晨晨因为花花坐在他旁边，而花花是他不喜欢的朋友，就用手推了花花。花花“哇哇”大哭起来，也用手动了晨晨，回家后还告诉了妈妈。

还有一次去户外运动的时候，晨晨和亮亮也发生了争执。当时，晨晨走路的时候朝别的朋友大叫，被亮亮看见了，亮亮觉得这是不礼貌的行为，就去制止了晨晨。晨晨一生气，就咬了亮亮一口。

沟通时段：离园后

沟通媒介：微信

沟通对象：晨晨妈妈

沟通实录：

宝贝放学后，我在微信上联系了晨晨妈妈，对宝贝最近的一些情况做了一下沟通：宝贝的个性鲜明，不喜欢的东西、不喜欢的朋友，说不喜欢就是不喜欢，这样围绕在他的身边也就发生了许多争执。

有的因坐在他旁边的朋友不喜欢，就开始吵或者动手；有的因为他说了不好听的话或者做了不好的动作，朋友和他发生争执~昨天因他身边坐了他不喜欢的朋友，就打了起来，小手把另一个宝贝的鼻子抓伤~今天，因他做了不好的动作，被爱管闲事的宝贝咬了一口，两位宝贝已经各自道了歉。

沟通策略：

1. 及时与家长沟通，反馈冲突原因、解决过程

幼儿的争执是很正常的，但是争执背后也可以看到幼儿人际交往的技能较为薄弱。因此，老师需要及时和家长反馈情况，描述事情发生的原因、问题解决的过程和结果。让家长了解到幼儿在园人际交往的真实情况。

跟家长的反馈要具体，要将争执发生的原因如实告知家长，让家长知悉真实情况，例如：孩子动手的原因，双方的态度，教师介入后的做法，幼儿解决冲突的方式等等。

2. 以玩具、游戏为媒介，助力孩子人际交往

游戏是幼儿学习与发展的重要方式。因此建议家长给孩子准备一些适宜的玩具带来园，和同伴一起玩，给孩子创造人际交往的机会。

幼儿的人际交往能力就是在和他人交往中不断提升的，因此教师可以为幼儿创造时间、空间去玩自己的玩具、并尝试和同伴玩游戏。在游戏开始前，教师要和孩子一起商量玩玩具的规则，比如问孩子：你可以玩别的朋友的玩具吗？如果想玩，你该怎么有礼貌地跟他说呢？

3: 关注孩子点滴进步，正面强化

孩子的进步离不开教师和家长的正面强化，因此当看到幼儿愿意和他人分享玩具、愿意用合适的语言表达需求后，家长可以表扬该行为，促进幼儿积极人际交往行为的出现。

参考话术：

“在我的调解下。两个孩子都认为自己错了，还主动道歉呢，现在又和好了。蛋花花还不停地问晨晨：“还疼吗？对不起啊。”看他们两个这样，我真是又疼又怜，又好气又好笑啊！”

爱动手的“忱忱”

李华

案例背景：

忱忱是一个活泼好动的小男孩，在幼儿园里与小朋友之间总是会产生一些矛盾，经常会有小朋友来告状说：“忱忱，又打我了。”为了纠正幼儿的攻击性行为，与家长进行及时的沟通。

沟通时段：离园后

沟通媒介：QQ 在线沟通

沟通对象：忱忱妈妈

沟通实录：

李老师：忱忱妈妈，你好！今天忱忱在幼儿园做我的小帮手做的可好了，在家里是不是也经常帮你们做一些力所能及的事情呀？

忱忱妈妈：是的，因为他是男孩子，所以在家里我们都是让他自己的事情自己做，有的时候也会帮他妈妈做一些简单的拿碗筷、擦桌子的事情。

李老师：哦！原来如此，你们在“放手”这方面做的比较好，给予孩子锻炼的机会，所以他也成长得很快。那平常你们也经常带他出去玩吗？

忱忱妈妈：嗯，会的，周末有时间就会带他出去公园里、游乐场玩玩的。下午放学也会小区楼下玩玩。

李老师：嗯，这样蛮好，孩子的性格就会比较活泼、外向，那平常在游乐场里玩，小朋友比较多，他会不会和在幼儿园一样，也会和小朋友们发生冲突啊？

忱忱妈妈：嗯，有时候也会的。他其实不是打人，就是喜欢去抱别的小朋友。但是抱的时候没有轻重。

李老师：嗯，其实他也想去与小朋友交往，只是在交往方式上不太懂得什么是正确的交往。那你们平常遇到这种事情是怎么做的呢？

忱忱妈妈：就是告诉他不要去弄别人，可以在旁边玩。

李老师：他是一个活泼的小朋友，你让一个人玩，他肯定是不乐意的，肯定还是会去找同伴的，所以我们还是要让他学会正确的交往方式，这样才会避免与小朋友发生冲突，平常你们可以在家里给他讲一些这方面的绘本故事，让他懂得什么样的方式才是友好的，同伴喜欢的，和他多进行一些这方面的角色扮演互动游戏，让他慢慢的懂得与同伴交往的正确方式。这样我想他会慢慢有所改变的！我到时候给你推荐一些这方面的绘本，你们可以试试看。

忱忱妈妈：好的，谢谢老师。

沟通策略:

先给予肯定，后提出建议

使家长获得心理的愉悦，切忌告状式的谈话方法，这样会让家长误认为老师不喜欢甚至是讨厌自己的孩子，从而觉得自己的孩子在班里会受到不公正的待遇而产生抵制情绪。

参考话术:

1、“XX 其实他也很想去与小朋友交往，只是在交往方式上还不太懂得什么是正确的交往，我们可以告诉他正确的交往方式。”

2、“XX 是一个活泼的小朋友，你让一个人玩，他肯定是不乐意的，肯定还是会去找同伴的，所以我们还是要让他学会正确的交往方式，这样才会避免与小朋友发生冲突，平常你们可以在家里给他讲一些这方面的绘本故事，让他懂得什么样的方式才是友好的，同伴喜欢的，和他多进行一些这方面的角色扮演互动游戏，让他慢慢的懂得与同伴交往的正确方式。这样我想他会慢慢有所改变的!我到时候给你推荐一些这方面的绘本，你们可以试试看。”

孩子被同伴打了

姜燕

案例背景：

区域活动时，轩轩蹦蹦跳跳地一边举着手中小车模的，一边炫耀道：“这是我妈妈刚给我买的，你们谁要玩？”于是，好几个男孩蜂拥而上。突然，听到轩轩发出一声喊叫，老师回头一看，原来洋洋在争抢过程中不小心把手打在了轩轩的手臂上。老师见状批评了洋洋和其他争抢的孩子，并让洋洋向轩轩道了歉。由于事情特殊，中午老师就与轩轩妈妈进行了沟通。

沟通时段：离园后

沟通媒介：电话沟通

沟通对象：轩轩妈妈

沟通实录：

老师：“轩轩妈妈，你好！我和您说件事情。非常抱歉，今天轩轩的手臂被一个同伴碰了一下。事情是这样的，轩轩今天带来您给他买的小车模，可帅气了！轩轩问大家：‘谁想玩’，班级里有一位小朋友也特别想玩，对轩轩说他也想玩车模，这位小朋友说了好几遍，没有得到轩轩的回应，于是这位小朋友就直去拿轩轩手上的车模，结果不小心打在了轩轩的手臂上。”

轩妈：打得严重吗？

老师：还好不严重，当时我看到轩轩的手臂被弄疼了，我非常心疼，非常着急，也立即帮他揉了揉疼痛的地方，同时也仔细询问和检查了他有没有其他地方受伤……还好没有大碍。当时我批评了洋洋，洋洋已经主动向轩轩道歉了，两个小朋友又和好了。当然，我今天会与碰到轩轩的小朋友的家沟通，让家长引导孩子学会正确的交往方式，学会用正确的表达方式与同伴交往。

轩妈：好的，没事就好。哎，都是他把车带去惹得麻烦。下次不要带了，免得热麻烦。

老师：轩轩想把车模带来与同伴一起分享这是非常好的，说明轩轩很有爱心，交往意识也非常强。我今天在班级里引导全班幼儿与轩轩一起进行讨论如何与同伴分享玩具不争抢的话题。轩轩今天想的办法非常多，也跟同伴进行了分享。我觉得咱们回去后可以跟轩轩聊聊，先赞赏轩轩与同伴分享的行为，同时给轩轩一些建议，如分享时先跟同伴约定好，轮流玩。帮助轩轩积累新的与同伴交往的经验，您觉得呢？

妈妈：好的，不让他分享却是不死解决问题的方法。

沟通策略：

1. 第一时间正确处理孩子间的冲突

当孩子们发生冲突后，教师需要在第一时间采取行动，了解孩子的伤情并安慰孩子，将对孩子的伤害降到最低，然后详细了解事件的始末这将为之后良好的沟通奠定基础。在处理孩子间的冲突时，教师需要充分了解事件发生的起因、经过，并对后续可能发生的情况有所预判，这样教师才能更好地使用一些策略去帮助家长了解问题，引导家长面对问题，协助家长解决问题。

2. 详细全面阐述事件经过

当教师就发生的事件与家长沟通时，要详细、全面地阐述事件的经过，包括：孩子今天在幼儿园发生了什么？事件发生后，教师做了什么？孩子现在的情况怎么样了？等等。教师要注重从情感上走近家长，理解并接纳家长的各种情绪表现，这样才可能与家长在相同或相近的层面上进行沟通，推动问题的解决。刚接到教师来电的家长，除了想知道“是什么”“为什么”外，更急切地想要知道“孩子怎么样”。因此，最后老师可以告诉轩轩妈妈：“现在那为小朋友已经主动向辰辰道歉了，两个小朋友又和好了。”适宜的反馈能让家长在较为平和的心态下了解事件，接受事实，推动问题的顺利解决，使大事化小、小事化无。

3. 选择适宜的方式向家长反馈

上述案例中在孩子的冲突发生后，老师应该及时和轩轩妈妈取得联系，从帮助轩轩妈妈理解孩子的心理和行为的角度来详细阐述冲突发生的经过。比如，老师说“轩轩妈妈，你好！我和您说件事情。非常抱歉，今天轩轩的手臂被一个同伴碰了一下。事情是这样的，轩轩今天带来您给他买的小车模，可帅气了！轩轩问大家：‘谁想玩’，班级里有一位小朋友也特别想玩（阐述孩子的心理需求，帮助家长理解孩子的行为），对轩轩说他也想玩车模（交往策略的引导），这位小朋友说了好几遍，没有得到轩轩的回应（突出碰到轩轩的幼儿的心理活动，为理解其的行为埋下伏笔），于是这位小朋友就直去拿轩轩手上的车模，结果不小心打在了轩轩的手臂上。”

4. 说清教师在事发后的处理经过

老师可以讲述事件发生后自己的应对措施。比如，老师可以说：“看到辰轩轩手臂被弄疼了，当时我非常着急，也非常心疼，立即帮他揉了揉疼痛的地方，同时也仔细询问和检查了他有没有其他地方受伤……”听到教师那么负责，那么心疼孩子，即便家长一开始有点生气，也会感受到教师的尽心尽力，从而减少抱怨与责备，对教师多一份理解与体谅。

参考话术:

1 “XX 妈妈, 你好! 我和您说件事情。非常抱歉……”

2. 当时我看到……被弄疼了, 我非常心疼, 非常着急。立即帮他……, 同时也仔细询问和检查了他有没有其他地方受伤……(阐述教师做了什么)

“孩子今天在幼儿园发生了……(什么事)?事件发生后, 教师做了什么?孩子现在的情况怎么样了?”

第五章 健康保育

不爱吃饭的小皓

姜燕

案例背景：

从小班到中班上学期，小皓用餐非常挑食，很多菜都不吃，在幼儿园吃饭大多情况是只吃白饭，不吃菜和汤，本学期开学后，我每天观察了小皓每天的用餐情况，并且每天中午吃饭时坚持让小皓把饭、菜、汤全部吃完。

沟通时段：离园后

沟通媒介：微信沟通

沟通对象：小皓妈妈

沟通实录：

一天上午，他妈妈发信息给我，说小皓近期都会闹情绪，不愿意上幼儿园，问其原因是因为不想吃菜。

小皓妈妈：“他不愿意吃就不吃吧。”

老师：“小皓妈妈，我非常理解你为了孩子愿意上幼儿园而做的努力，关于孩子吃饭挑食的问题，我了解了，我会给与孩子关注，刚才我也和他聊了聊，给他少盛一些菜和汤，他也答应我尽力吃完。不过话说回来，其实对于孩子挑食的问题我们大人都清楚，这是不好的习惯，也都希望孩子能够不挑食，什么都吃，保证营养摄入，你说的是吗？我让孩子吃菜和汤的初衷也是想让孩子能够在幼儿园吃饱，吃好，我们孩子在园的伙食都是保健老师经过营养测算而制定的，如果他多少吃一些点是不是对他的生长发育来说更好呢？刚才我看了下崔晨皓去年两次的检查报表，他的身高和体重等级都是中-，所以这学期我也比较重视他的用餐问题。，”

小皓妈妈：“好的，谢谢老师的关心，我知道了，其实孩子挑食的毛病我们也知道不好，但是实在是管不住。”

老师：“挑食的习惯不是一朝一夕养成的，同样也不可能马上就改变，我们慢慢来，从少吃一点到多吃一点，这两天小皓挑食的情况已经改善好多了，我们在家里也要同样要求哦！相信他会越来越棒的。”

沟通策略：

（一）用具体数据赢得家长的支持

为了更好地确保幼儿的健康成长，孩子的挑食不良饮食习惯需要改善，孩子的身高体重数据可以看出孩子的身高体重均不达标，从具体数据入手，可以让家长重视孩子的身体发育，从而得到家长的理解与支持。

（二）用尊重的态度建立信任沟通

尊重能建立起家园间的信任和关心，能让家长与教师建立良好的联系，更愿意分享自己的育儿问题和困难。当妈妈提出孩子不吃就不吃这一观点时，我们从孩子的身体发展状况、孩子这几天吃饭的情况等方面具体和家长沟通，表示我的目的语出发点，从而赢得家长的信任。家长更愿意支持配合教师的家长工作，与教师、幼儿园建立起平等共育的合作伙伴关系。

（四）用科学的指导赢得支持信赖

对于家长来说，他不太了解幼儿园的营养配比，可以从科学的角度进行解释，让家长了解。同时还可以将幼儿园的具体方法和家长进行沟通，不定期的和孩子家长沟通孩子的用餐情况，用科学的指导获得家长的信任与支持，做到家园同步。

参考话术：

1. “XX 妈妈，关于孩子吃饭挑食的问题，我了解了，我会给与孩子关注，刚才我也和他聊了聊，给他少盛一些菜和汤，他也答应我尽力吃完。……”

2. “XX 妈妈，我让孩子吃菜和汤的初衷也是想让孩子能够在幼儿园吃饱，吃好，我们孩子在园的伙食都是保健老师经过营养测算而制定的，如果他多少吃一些点是不是对他的生长发育来说更好呢？”

3. “XX 去年两次的检查报表，他的身高和体重等级都是中-，所以这学期我也比较重视他的用餐问题。”

一直要“催”的复诊

施云燕

案例背景：

幼儿体检后，教师提醒拿到复诊单子的家长及时带幼儿去做复诊是老师们每学期都要反复要求的，可可妈妈常常都是在老师被催缴复诊单时还没有完成的那一个。一方面家长工作忙碌，带孩子复诊耽误家长的工作；另一方面家长觉得孩子的眼睛情况他们看过医生，没有必要每次体检后都再去复诊，对于不是显性影响幼儿身体健康的视力项目，可可妈妈的关注和重视程度并不高，因此总是一而再、再而三的推迟复诊。

沟通时段：离园后

沟通媒介：电话沟通

沟通对象：可可妈妈

沟通实录：

这一天离园后，老师又电话提醒可可妈妈带小朋友去复诊检查：“可可妈妈，这次体检可可的眼睛需要进一步复诊，区妇保所为可可开好了复诊单，你可以根据单子上的时间带孩子去复诊，为了节省等待的时间，可以进行线上的预约。”

可可妈妈：“老师，我知道了，我实在是事情多。”

老师：“可可妈妈，非常理解你的忙碌，但是宝贝的健康相信是你和我都放在第一位的，小朋友定期视力复诊很重要，可以第一时间掌握幼儿视力的控制情况，及时留意是否有异常或较快的度数发展，尽早进行干预。你可以根据自己的时间提前进行预约，这样比较节省时间。”

可可妈妈：“好的，谢谢老师的关心，我今天下午就带可可去复诊。”

沟通策略：

（一）用理解的心态转换沟通立场

为了能更好地确保幼儿的健康成长，提醒幼儿做好复检工作是家园沟通中的重要内容，然后频繁的提醒和催缴复诊单，一定程度上增加了家长和教师的负担，对于那些工作繁忙的家长，家园在线沟通的关键在于理解和尊重。每一个家长都会因为自身的工作、家庭等个人原因，总会有漏检、迟检的情况，有的时候家长还会有抱怨麻烦的情绪，这个时候教师需要转换立场，在沟通的过程中理解尊重家长的特殊情况，同时也可以给予家长一些可行的建议，帮助家长合理安排各项事宜。

（二）用尊重的态度建立信任沟通

尊重能建立起家园间的信任和关心，能让家长与教师建立良好的联系，更愿意分享自己的育儿问题和困难。当可可妈妈多次推迟复诊后，老师依旧能保持尊重的态度，并帮助家长寻找更好的方法来合理安排检查的时间，赢得家长的信任。家长更愿意支持配合教师的家长工作，与教师、幼儿园建立起平等共育的合作伙伴关系。

（三）用科学的指导赢得支持信赖

对于家长的不重视，教师可以主动出击，做到“三告诉”，效果可能会好很多，同时也能让家长看到教师的专业和诚意，在很大程度上降低了排斥感。1. 告诉复诊的意义，让家长了解到复诊的必要性。2. 告诉复诊的流程，让家长清晰地了解复诊的地点，大致的流程，贴心的提示会让家长更好地安排好时间，感受到教师的用心。3. 告诉日常保健建议，幼儿的视力保健要从日常生活中培养正确的用眼习惯，通过科学地提供帮助、指导，家长会更加支持、信赖老师，有问题也会主动私聊老师，寻求帮助。

参考话术：

1. “XX 妈妈，这次体检可看的眼睛需要进一步复诊，区妇保所为 XX 开好了复诊单，你可以根据单子上的时间带孩子去复诊，为了节省等待的时间，可以进行线上的预约。具体的地址是……”

2. “XX 妈妈，小朋友定期视力复诊很重要，可以第一时间掌握幼儿视力的控制情况，及时留意是否有异常或较快的度数发展，尽早进行干预。”

3. “另外在生活中，要尽量督促孩子做到用眼卫生并纠正不良的用眼习惯，为了 XX 的眼睛，妈妈需要多多关注下哦！”

终于等来的验血单

章宇宁

案例背景：

幼儿体检后，有部分宝宝被查出轻微贫血。教师提醒贫血宝宝的家长要多给宝宝们吃猪肝、深色的蔬菜等食物，并在一个月后再去医院进行抽血。一个月后，很多宝宝们都已经将医院的验血单带来了学校，但是 lzz 妈妈却迟迟不带宝宝去医院验血，并且在平时的午餐中，lzz 还是会把猪肝扔在盘子里，需要老师反复提醒才会吃掉。因为轻微贫血并没有直接反应在宝宝的身体状态上，所以部分家长并不把这当成一件很严重的事，所以认为再去医院复查是没有必要的，对于老师的要求也是一拖再拖。

沟通时段：离园后

沟通媒介：电话沟通

沟通对象：lzz 妈妈

沟通实录：

这一天离园后，老师又电话提醒 lzz 妈妈带小朋友去进行抽血检查：“lzz 妈妈，宝宝最近在幼儿园的午餐我们都有注意让他多吃一些猪肝和深色蔬菜，你可以抽时间带宝宝去抽个血，看看宝宝是不是还有些轻微贫血。”

可可妈妈：“老师，我知道了，我实在是事情多。”

老师：“lzz 妈妈，我也非常理解你的忙碌，所以在幼儿园我也一直都在给宝宝灌输要多吃深色蔬菜和猪肝的意识，相信也为减轻了一定的负担。同时，宝贝的健康相信是你和我都放在第一位的，宝宝正是长身体的时候。我们需要随时掌握宝宝的身体状态，看看是否需要继续调整宝宝的膳食，让宝宝健康的成长。”

可可妈妈：“好的，谢谢老师的关心，我今天下午就带可可去复诊。”

沟通策略：

（一）用理解的心态转换沟通立场

为了能更好地确保幼儿的健康成长，提醒幼儿做好复检工作是家园沟通中的重要内容，但是部分家长因为工作或家庭原因不能按时的完成复查工作。这时，老师不停地催促会引起家长的厌烦心理。老师可以站在家长的角度，理解家长的难度，并帮助家长解决一些困难，让家长看到你的付出，理解你的工作。

（二）用尊重的态度建立信任沟通

尊重能建立起家园间的信任和关心，能让家长与教师建立良好的联系，更愿意分

享自己的育儿问题和困难。当 lzz 妈妈多次推迟复诊后，老师依旧能保持尊重的态度，并帮助家长寻找更好的方法来合理安排检查的时间，赢得家长的信任。家长更愿意支持配合教师的家长工作，与教师、幼儿园建立起平等共育的合作伙伴关系。

（三）将幼儿放在第一位

和家长沟通中，要让家长了解到，老师和家长都是把孩子放在第一位的。老师的催促并不是为了完成自己的工作和给家长增加负担，而是为了孩子更好的成长。当双方目标一致时，就能更好的进行有效沟通。

吃不下的饭

陈丽芬

案例背景：

小班开学快一个月了，小朋友们差不多都已经适应了幼儿园的生活，但每天吃饭时有一个非常特殊的事情。大宝是一个可爱的小男孩，在每天的用餐时间，大宝就开始玩勺子，把饭菜弄得桌上、地上到处都是，因为大宝是一个挑食严重的幼儿，不喜欢吃饭，吃一口就喜欢把饭鼓在嘴巴里。不管教师怎么说，他坚决不肯咽下去，摇着头不肯吃。”因为其家庭特殊性，小朋友是爷爷奶奶代养的，和奶奶沟通孩子吃饭问题时，老人觉得孩子想吃什么就吃什么。这也是导致幼儿不好好吃饭的原因之一。

沟通时段：离园后

沟通媒介：面谈

沟通对象：大宝奶奶

沟通实录：

一天，大宝奶奶来接他，我和他们沟通了幼儿的饮食问题：大宝奶奶，今天我们是白菜和百叶结烧肉，宝宝吃饭还是比较挑食的，喂进嘴巴里的饭菜宝宝还是鼓在嘴巴里。吃到肉肉的话，宝宝还是能吃下去的。大宝奶奶说：“他在家也不吃蔬菜，就喜欢吃肉，在家里吃饭我们也是要喂很久的，还喜欢边玩边吃。老师，我们说什么他根本不听，你给我们好好管管，得让他多吃蔬菜。”

二天，我说：“宝宝只吃肉是不行的，这样营养不均衡，会影响幼儿的身体发育，再说边吃边玩，会分散宝宝的注意力，一直鼓饭在嘴巴里不咽下去，也会影响小朋友的牙齿发育。”

三天，“喔唷，这样子啊，在家里吃饭是要不能让他玩玩具了，谢谢老师。

沟通策略：

一、改变家长教育观点，陪伴幼儿健康成长

家庭教育对孩子的影响是不可估量的，统一家庭教育观念对孩子的健康成长是非常必要的，也是家园合作的前提和保证。在这个案例中，孩子家庭的特殊性，主要代养人是祖辈，缺乏科学育娃观念。奶奶对“爱”的理解有偏差，错把“放任”当成是对幼儿的“爱”。所以教师要沟通的对象必须是直接教育者一奶奶，要从根本上改变奶奶的育儿观点，才能够达到沟通的实效性。

教师要找到突破口，在家庭中和孩子相处时可以利用故事、图片、视频等资料引

导孩子，使其明白挑食是不对的，给孩子讲解挑食的危害，让孩子意识到挑食会给身体带来哪些危害，同时也潜移默化影响奶奶的观念。

二、肯定幼儿一点一滴的进步，给家长吃一颗定心丸

为了发挥教师和家长的合力作用，要想办法和家长在情绪、情感、意识和行动上保持高度一致。和家长沟通要讲究技巧，抓住家长的心理，因为每个家长都望子成龙、望女成凤，都希望听到孩子好的地方。在这个案例中，之前都是直接和奶奶说孩子今天吃饭的表现，这次这次也是在孩子能够大口吃肉的契机下展开的沟通，和家长有了共性。教师先和家长反映一下幼儿吃饭的进步，心里有些安慰，那么再沟通问题就会轻松很多，也会更有效。在反映幼存在的问题时，家长也会易于接受，可以更好地配合教师的工作。

参考话术：

1. “XX 奶奶，今天宝宝能够自己拿小勺子吃饭喽，拿勺子的姿势有进步了，在老师的帮助下，宝宝也能好好吃几口饭了，但蔬菜之类的还是要多吃点了，挑食会导致小朋友身体中的营养缺失，容易生病……”

2. “XX 奶奶，在家里吃饭的时候，可以让宝宝和你们一起吃饭，有一个吃饭的氛围，不要边吃边玩，尽量让宝宝自己吃哦……”

肥胖儿姐妹花

李华

案例背景：

小朋友们的体检结果出来了，我们班的双胞胎姐妹都是肥胖儿。于是，我利用离园时间，与接孩子的外婆进行了沟通，告诉她丫头们体检结果出来了，属于肥胖儿童。外婆听了，一点也不认为肥胖是个问题。她说：“没关系，现在小，胖点结实、可爱，等她们长大以后就会变瘦了。”于是，我跟她介绍了肥胖的危害以及治疗肥胖的方法。当建议她可以限制孩子饮食时，外婆急了，说：“孩子还小，喜欢吃什么就让她们吃，千万不能让孩子饿肚子。”说完就急急忙忙的带着孩子离开了。

沟通时段：离园后

沟通媒介：电话沟通

沟通对象：双胞胎妈妈

沟通实录：

李老师：宝妈，你好！小家伙们在幼儿园的体检结果出来了，两个小家伙检测出来都属于肥胖儿，我想了解一下，妈妈平常对肥胖儿这个方面的一些信息了解过没有？

双胞胎妈妈：其实，我也有看到过一些这方面的新闻，但是具体的了解的也不是很多。

李老师：嗯嗯，其实，因为现在孩子们的零食品种比较多，老人们也比较宠爱孩子，所以肥胖的孩子比较多，如果家长不予以重视，就会影响孩子们的健康，可能会引发糖尿病、高血压等等，甚至还会影响孩子的心理发展，比如：孩子可能会产生自卑、运动协调性较差等等，所以为了两个宝贝健康的发展，待会我发一些关于肥胖儿的资料以及针对性的治疗方法给你，这样便于你对两个小家伙的情况做到心中有数，后期能够更有效的做好康复。

双胞胎妈妈：好的，谢谢老师，其实主要在家里外婆比较宠爱两个孩子，觉得孩子们想吃就要给她们吃，不能饿着孩子，小朋友总归要胖胖的才可爱。

李老师：是的，孩子小的时候胖嘟嘟的比较可爱，但是一定要建立在孩子健康的基础上，可以理解的是老人都比较宠爱孩子，所以我们可以多在家里做一些健康饮食，然后陪孩子多做一些亲子运动类游戏，这样慢慢的我想小家伙们会越来越健康的。

双胞胎妈妈：嗯嗯，是的，老师你的建议很好，我们以后一定会多注意，多陪伴她们玩一些亲子运动游戏。

李老师：嗯嗯，好的，期待小家伙们的华丽蜕变，再见。

双胞胎妈妈：谢谢老师，再见。

沟通策略：

1. 采取沟通对象逐层推进的方式

采取沟通对象逐层推进的方式：如果感觉老人的沟通工作难做，就与年轻的父母沟通；如果与父母沟通不畅，就直接教育孩子，可以发挥“以小带大”的作用，通过孩子的言行影响家长的观念与行为，并在幼儿园对孩子实行科学保教，弥补家庭教育的不足。

2. 阐述观念以案例为主，不要让家长感觉危言耸听

对于年轻的父母，可以把宣教资料发给他们，以便他们更新自己的知识体系。

3. 从膳食平衡的角度指导家长学会科学养育孩子

面对家长对肥胖的危害不以为然的情况，我们可以从膳食平衡的角度来提醒他们科学养育孩子，可能更容易被他们接受。比如：肥胖儿童在饮食上普遍存在的问题是：晚餐吃得丰盛、进餐速度快、饮料喝得多、零食和荤菜吃得多、蔬菜和豆制品吃得少，等等。教师可以针对孩子平时在园挑食、偏食的情况，提醒家长在家做到健康饮食，并提醒孩子细嚼慢咽、膳食平衡。

4. 指导家长带领孩子做适当的运动和家务活动

肥胖儿童不但有不良的饮食习惯，还存在看电视多、运动少、被动等待多、自己动手少的现象。因此，可提醒家长回家后陪伴孩子开展一些亲子运动游戏等。

参考话术：

1、“为了两个宝贝健健康康的发展，待会我发一些关于肥胖儿的资料以及针对性的治疗方法给你，这样便于你对两个小家伙的情况做到心中有数，后期能够更有效的做好康复。”

2、“是的，孩子小的时候胖嘟嘟的比较可爱，但是一定要建立在孩子身体健康的基础上，可以理解的是老人都比较宠爱孩子，所以我们可以家里多吃一些健康饮食，然后陪孩子多吃一些亲子运动类游戏，这样慢慢的我想小家伙们会越来越健康的。”

第六章 个体发展

想当“小老师”不敢说的涵涵

蒋丽娜

案例背景：

涵涵平时话不多，文静乖巧，班级有活动时也不会很主动的举手，进入中班孩子们喜欢上了当“小老师”，分发彩纸、测量体温等，每次选“小老师”的时候，孩子们争先恐后地举手获得当“小老师”的机会，涵涵每次都不说话看着。有一次涵涵发信息给老师，老师，涵涵在家当“小老师”，请爸爸妈妈爷爷奶奶当“小朋友”，您可以让她当次“小老师”吗？

沟通时段：离园后

沟通媒介：电话沟通

沟通对象：涵涵妈妈

沟通实录：

一次离园后，老师电话与家长进行沟通，“涵涵妈妈，我看到了您发的信息，进入中班后为了让孩子们成为班级小主人，我们增加了小小值日生活活动，每个孩子都有机会成为小老师。今天就是轮到涵涵做小老师，她给小朋友们测体温，还能读出测温计上的数字。”

涵涵妈妈：“老师，涵涵胆小，有时候不太敢表达自己的想法。她平常回家常会模仿老师，让我和他爸爸当小朋友，给我们上课、教我们唱歌，在家比较放得开。”

老师：“涵涵妈妈，涵涵平常在教室里虽然不太爱表达，但遇到问题会主动和老师讲，和同伴间也会交流，在家您和爸爸可以多放手，让她自己的事情自己做，有机会可以多出门，和同龄孩子进行交流，多给孩子锻炼的机会，胆量是在生活中不断积累出来的。”

涵涵妈妈：“好的，老师，我们平常工作比较忙，陪伴她的时间少，我们以后会多鼓励她。”

沟通策略：

（一）用心用情

在与家长沟通时根据家长反馈的问题，让家长了解班级里的活动，同时对孩子在班的点滴细节进行具体化的表扬，根据对孩子在班的行为、交往情况等向家长反馈，

并了解孩子在家的表现。

二、梳理问题

在与家长沟通时注意言谈举止，用诚恳的态度和语气提出看法，把找出问题的主动权让给家长，重视每一次与家长的沟通，一次说话不超过 10 句，并有意识地停顿，耐心倾听家长的意见，多给家长反馈及交流的机会，从说话转为对话，使沟通成为双向交流。

参考话术：

- 1、“XX 妈妈，您反馈的问题我们看到了，最近班级里正在开展 XX 活动……”
- 2、“您能讲讲孩子在家性格是什么样的？”“平常和小区的同龄孩子玩得怎么样？”
- 3、“在幼儿园我们会多鼓励她积极表现自己，在家您也可以借助她玩小老师游戏时，多给她信心，相信她会越来越自信的。”

班级里的小霸王

喻一峰

案例背景：

班里有个小朋友名字叫小胖，这个孩子聪明活泼，但就有打人的习惯，把小朋友打坏气哭是经常发生的事，老师对他批评又教育，可是一转身的功夫，他就又忘了，遇到不合意的事上手就打。这一天，在美术课上，他故意用铅笔去扎旁边的小朋友，老师发现后赶快制止，并批评了他，他仰着头很不服气，决定这件事告诉他的家长，请求家长来对他进行教育。

沟通时段：放学后

沟通媒介：当面

沟通对象：小胖妈妈

沟通实录：

离园时，他的妈妈来接他，老师向他妈妈说了此事，本想和她一起找出办法，可谁知平时挺和蔼的妈妈突然上前对着孩子就一耳光。老师赶紧把孩子拉到一边，看着小胖惊恐的样子，又看到他妈妈的举动，老师真后悔向他妈妈“告状”。家长在老师面前大打出手，看着孩子挨打，老师心里真不是滋味，责怪自己没把孩子照顾好，也想到做好家长工作，家园共育方法一致对幼儿教育是多么的重要。

沟通策略：

（一）用真心去感染家长

讲明暴力对孩子的不良影响，家长用暴力解决事情，无形中告诉孩子：打架是很平常的，是解决问题的一种最简单、有效的方法。在家庭教育中，摆正孩子在家中的位置，不给孩子高高在上的特殊地位，去掉孩子的自我中心意识。许多独生子女，他们有很多优点：性格开朗、礼貌好客、友爱大方、知识面宽、身体素质较好、聪明、有创造力。家长和教师应坚信，“没有不好的孩子，只有不好的教育方法。”家长和教师要善于扬长避短，避免幼儿的侵犯行为产生。

（二）用尊重的态度建立信任沟通

尊重能建立起家园间的信任和关心，能让家长与教师建立良好的联系，更愿意分享自己的育儿问题和困难。当小胖妈妈打完孩子后，老师依旧能保持尊重的态度，并帮助家长寻找更好的方法来合理安排检查的时间，赢得家长的信任。家长更愿意支持配合教师的家长工作，与教师、幼儿园建立起平等共育的合作伙伴关系。

（三）用科学的指导赢得支持信赖

父母自身要注意不使用打骂的方式教育孩子。在家庭中，为孩子创造和睦相处的家庭氛围。无论在幼儿园还是在家中，孩子做错了事要坚持说服教育，在游戏时，要避免那些侵犯行为很多的同伴，或设法将他们分开。总之，教师和家长要针对幼儿的年龄特点和个体差异，在教育孩子时耐心、细致，用合适的方法“就是论事”对待孩子，一定不要意气用事和情绪激动，而简单粗暴。教育的原则之一就是冷静而谨慎地进行，为孩子能身心健康的成长营造一片蓝天。

参考话术：

1. “XX 妈妈，这次小胖在幼儿园动手欺负人了，你先别急，听我把孩子的情况讲完……”
2. “XX 妈妈，你在家平时和孩子爸爸相处和睦吗，是否为孩子营造了一个良好的家庭环境。”
3. “另外在生活中，要尽量督促孩子纠正不良的习惯，为了 XX 的健康成长，妈妈需要多多关注下哦！”

睡觉困难户

蒋壮行

案例背景：

八月末，教师提醒家长提前准备生活用品时，提醒了，让家长照顾孩子的入园的经验和情绪整理，没过多久，阳阳妈妈就私聊老师说，阳阳前几天就开始说着不想去幼儿园。

沟通时段：暑假

沟通媒介：电话沟通

沟通对象：阳阳妈妈

沟通实录：

老师看到消息后，打电话给家长：“阳阳妈妈，孩子说不想去幼儿园时，您问孩子‘为什么不想去幼儿园’了吗？”

可可妈妈：“阳阳说他不睡午觉，在幼儿园里一定要睡午觉，所以不想去，还怕老师批评他。”

老师：“阳阳，中午是比较难睡着，但上个学期以来，我也看到孩子的进步，从一开始的需要老师提醒，到后来，也能在中午睡着了，我也表扬过他，我希望您和孩子聊的时候，也多表扬表扬他的进步，当然，我也希望孩子在家里也有一个午睡习惯，这样子的话，家园配合，更有利于孩子良好午睡习惯的养成。孩子怕老师批评，也可以说是，他的道德感强，知道被老师批评是自己做错事了，您可以跟他说，‘你不希望被老师批评，那怎么做才能让老师表扬呢？’进行一些正面的引导。”

可可妈妈：“好的，谢谢老师，孩子也说老师表扬他的时候，他还是很开心的，我慢慢引导他吧。”

沟通策略：

（一）肯定孩子进步

让家长就会了解到，其实老师还是关心自己的孩子的。同时让家长理解，鼓励本身就是一种好的教育方式，在满足孩子心理需要的同时，也能够激励孩子。让孩子把这种刺激性行为变成一种自觉性行为，每一个孩子都会因为这种正面教育而变得更加的优秀，他们会让孩子内心极度的满足。

（二）家园配合，才能更好促进孩子的成长

幼儿园有目的和有计划的进行教育，可以促进幼儿的身体生长、智力发展、个性

发展以及促进想象力、创造性的发展，家庭教育既是奠基性教育，又是长久性教育，对于幼儿的影响深远，幼儿获得的经验知识，如果在家庭中可以得到延续和发展，将会事半功倍，更有利于幼儿的身心发展。

（三）转变家长的思维方向，帮助家长正面引导孩子

让由“被批评”联想到“被表扬”，惩罚和正面引导会对这种提问产生截然不同的回应和影响。孩子如果早期接触的是惩罚教育，那么大脑的回应总是对环境和人缺乏信任和安全感的。而孩子的行为，表象的背后直接体现了孩子对环境所作出的反应。家庭是孩子们温馨的港湾，老师需要让家长了解到如何正面引导孩子认知情绪，表达情绪，化解情绪。

参考话术：

“我也希望孩子在家里也有一个…习惯，这样的话，家园配合，更有利于孩子良好…习惯的养成。”

我喜欢的动物

丁超勤

沟通实录:

大班对孩子来讲是很重要的一学期，因为孩子们面临着上小学，所以家长对孩子上小学也非常关心。这次家访，我们主要关注家长的教育观念，反馈了幼儿在园的情况，与家长统一正确的教育思想，使孩子在这段时间做好入学准备，顺利地进入小学。

在家访中我们和舟舟家长重点沟通了幼小衔接方面的问题和解决的方法，向他们传达正确的教育理念，帮助家长了解幼小衔接并不是提前让幼儿掌握小学一年级的知识，而是在生理和心理上慢慢适应小学生活，掌握入小学必备的知识。因为舟舟的最近的情绪很是低落，动不动也会跟边上的小朋友怄气，还说：“你又不要学，我要学好多呢”…孩子也跟着家长变得有些焦虑起来。

最后也对家长在收费、学籍、小学入学程序等方面与家长进行了沟通，解答了他们的疑虑，使教育各方面工作更加顺畅。

教师思考:

通过家访，我们也进一步了解了孩子在家的全面情况。家长对孩子的学习比较重视，平时有针对性地让孩子进行一些简单的学习，培养孩子的学习习惯。同时还谈到了关于孩子在外面参加培训班的事情，作为家长的心情我们是能够理解的，总是希望孩子能够不要输在起跑线上，总是能尽量早点做好入小学的准备。针对这种现象，我们也谈了自己的看法。对于培训班，首先一个原则是要建立在孩子的兴趣之上，不能强迫孩子参加，要努力保持孩子学习的兴趣。在孩子喜欢的基础上，可以让孩子学习一些东西，增加一点兴趣和特长，也是挺好的一件事情。

家长反馈:

感谢老师的家庭教育建议，作为家长的我们刚开始是比较焦虑的，总觉得要孩子接触很多的学习，天天逼着他，他不开心，我们也气的不行，弄得大家都不愉快。但是这次老师的家访，让我们焦虑的心情舒缓了很多，首先谢谢老师给予的建议，以及孩子在园表现的反馈，面对幼小衔接，我们齐行动，共同让孩子在这段时间快乐学习、快乐游戏、快乐成长！

第七章 家园配合

爱哭的梅尔

孙轶

案例背景：

梅尔是今年新小班的新生，活泼，开朗。在上亲子班的时候，孩子的生活能力，美工创作能力比较强，上课回答问题很积极，思路清晰，有丰富的生活经验，老师认为她是相当优秀的孩子。开学以来，孩子在同龄人中的优势还是显而易见，但在另一面的问题也随着时间的推移一点一点暴露出来。问题一：对于第一次尝试做的事，在做之前有很大的抵触，最常说的一句话就是“老师我不会”。比如小班进园都要刷接送卡，卡套的挂绳比较长，老师在第一天就教所有小朋友怎样把挂绳绕在卡套上，然后再插进卡袋里。孩子能力强弱不一，一部分孩子一下子就学会了，还有一部分孩子没有完全学会，但是努力尝试学习。梅尔是都没有试过，直接找到老师说“老师帮我，我不会”。在老师多次耐心引导梅尔自己绕卡，结果表明完全可以自己做好。问题二：对于没有达到自己目的的要求，会一直用哭的方式来回应老师的任何沟通，直至完全崩溃。比如：美术课时间结束，作品没有完成，为了不影响下面的活动，老师要求没有完成的小朋友可以放在自己的抽屉里，等到下次或者区域时间完成。其他小朋友都能照做，梅尔就会边哭便跟老师说：“老师，我没有做完。”无论老师如何解释，她都是重复说这一句话，如果老师没有答应她让她继续完成作品，她会越哭越厉害，直至歇斯底里。

在一次小蜗牛的手工制作过程中，由于梅尔作品没有完成，又临近放学时间，老师要求她带回去完成，梅尔又开始大哭。所以决定，晚上与孩子的家长进行沟通。

沟通时段：离园后

沟通媒介：电话沟通

沟通对象：梅尔妈妈

沟通实录：

在接通电话后，征得家长同意，老师先跟孩子进行前期沟通。

“梅尔你好”

“孙老师好”

“孙老师想问一下梅尔，你的小蜗牛作品完成了吗？”

“完成了。”

“那你能告诉孙老师，小蜗牛是你一个人完成的还是爸爸妈妈和你一起完成的呢？”

“是我自己做的。”

“梅尔真棒，作品带回家也能做得很好。在幼儿园的时候，梅尔一边哭一边跟孙老师说话，孙老师一个字都没有听清楚，梅尔知道是为什么吗？”

“因为哭。”

“对的，你一边哭一边跟老师说话，老师只听见哭声，其他的都听不清。所以以后梅尔如果要跟老师说话，不要哭，慢慢说，老师才能帮到你，好吗？”

“好的。”

接下来与梅尔的妈妈进一步沟通。首先肯定了孩子在幼儿园一些突出表现，接下来转入话题，针对孩子遇到事情做都没有做就说“我不会”，和在遇到不能满足自己的要求时，只会用哭来解决问题的状况，询问孩子在家时的一些表现。妈妈说由于对孩子的要求一直比较高，比较严格，总觉得孩子能做的更好。比如，在孩子两岁半的时候，要求孩子独立入睡，及时孩子哭闹不止，也依旧要坚持。平时如果孩子在完成某件事的过程中，介入比较多，一旦孩子做的没有达到要求，便会进行指责。随着孩子哭闹的程度越来越大，直至每次哭到呕吐，妈妈觉得是应该改变一下了，转变为如果孩子哭了，因为怕她再呕吐，只要她不哭，什么要求都会答应。为了避免孩子在家看电视，妈妈会让孩子完成一些美术作品，要求就是，在规定的时间内必须要完成才能去做后面的事。有时也会和孩子一起进行一些家务劳动，比如，孩子很喜欢淘米，然后放到电饭锅里煮饭这一工作。而且独立完成，越做越好。谈话至此，孩子在幼儿园一些显性问题的答案也基本找到了。与家长沟通，平时妈妈上班的时间比较自由，陪伴孩子的时间比较多，那么就要在原有陪伴的基础上进行有效陪伴。比如孩子在进行一些家庭活动时，妈妈可以在一旁陪伴，但不过多地干涉介入孩子的活动，多让孩子自己去尝试，即使遇到困难，也要自己先学会解决，虽在不能解决的，再寻求帮助。同时对孩子的活动多进行鼓励，改变对孩子的高控状态，让孩子自主地进行一些喜欢的，感兴趣的活动。多增进亲子关系，比如孩子喜欢做饭，可以邀请孩子一起参与家庭餐的前期准备活动，比如跟妈妈一起择菜，一起摆碗筷……餐后可以邀请孩子一起洗碗，擦桌子等等。对于孩子在一段时间里完不成的事，允许她再下一个合适的时段继续完成，不要给孩子过多的压力。沟通结束前，梅尔妈妈表示，今后在家庭教育方面一定会多加注意自己的态度和方式，多与老师做好沟通。孩子在入院签的几年中，被忽略了一些东西，在幼儿园的三年，老师希望和家长一起努力，使孩子有所改变，

相信孩子会更加优秀，更加出彩。

沟通策略：

（一）站在家长的立场考虑索要沟通的问题

家园在线沟通的关键在于理解和尊重，会有自己的一套教育孩子的方法。这个时候教师需要转换立场，在沟通的过程中理解尊重家长的一些教育行为，同时也可以给予家长一些可行的建议。

（二）用谦虚并尊重的态度建立沟通信任

尊重能建立起家园间的信任和关心，能让家长与教师建立良好的联系，更愿意分享自己的育儿问题和困难。当梅尔妈妈谈到在家的一些教育行为时，老师给予一定的肯定，同时适当提出一些，在此教育行为上还能再改进的方法，赢得家长的信任。家长更愿意支持配合教师的家长工作，与教师、幼儿园建立起平等共育的合作伙伴关系。

（三）用科学的指导赢得家长的支持和信赖

1. 孩子在园的现状，家长必须要正视的一些问题。
2. 了解孩子在家时的亲子关系。
3. 对家长的一些教育理念和方式插入该进行的建议，赢得家长的信任。

参考话术：

1. “XX 妈妈，孩子自理能力很强，您看，在家会帮您做家务，在幼儿园会自己擦桌子，整理床铺，您可以让孩子一起参与更多的家务劳动，这样既提升了孩子的能力，又增进了亲子关系。
2. “XX 妈妈，对孩子我们还是要以鼓励为主，在做事前，鼓励孩子先独立完成，在接下来的过程中，适时鼓励，增强孩子的自信心。即使没有做完也没有关系，你已经很棒了，实在完不成的妈妈会和你一起完成，好吗？”

恼人的“打人”宝贝

宋莉莉

案例背景：

楠楠是个十分活泼好动的孩子，高高壮壮的个子，遇见老师就会大声打招呼，看着就是一个灵活、大方的男孩子。但是很多时候，班级里的小朋友并不太愿意和他一起玩。排队不想和他牵手、区角游戏不想和他同一个区域。究其原因，楠楠总是用“打人”这样不恰当的方式和同伴沟通，这也就是同伴不愿意和他交往的原因。

沟通时段：离园时间

沟通媒介：当面沟通

沟通对象：楠楠妈妈

沟通实录：

放学后，我和楠楠妈妈见了面，和他反馈了最近发生的事情。楠楠妈妈有些不好意思地和楠楠说：“怎么又打人了，在家里不是说好不打人的吗？”“可是，他们都不给我玩玩具，也不给我用土司盘，我才打他们的。”楠楠还很不服气的说。我看着楠楠的妈妈，她有点不知道应该怎么办，我让楠楠先去区域玩一会，和楠楠妈妈沟通了起来。“楠楠妈妈，孩子平时喜欢在家里干什么？”“他啊，喜欢打打跆拳道，还喜欢看奥特曼动画片。”“那平时孩子打人时，你们会怎么做呢？”“我们就是叫他不能打人，他爸爸有时候也会打他一顿，让他长长记性。”“楠楠妈妈，其实楠楠道理都懂的，但是在遇到与同伴间有矛盾时，孩子不知道怎么办，他只能通过抢夺甚至打人来解决。”楠楠妈妈听了，有些为难“那我们怎么办呢？”“家长可以交给他一些方法。比如：用语言和别人商量、告诉同伴自己的要求，有需要要用嘴巴说出来。”“好的好的，谢谢老师！”

沟通策略：

（一）教给孩子正确的交往方法

每天发生在楠楠和同伴之间的矛盾有很多，他总有一些自己觉得很有道理，但是却侵犯了别人的理由。其实，总结孩子的这些行为。我们可以看出，孩子没有形成良好的与人相处的方式与方法。在他的理解里，侵犯到他利益的事情，都是需要用极端方式来解决的。从和孩子家长的交谈中，我们也发现了孩子这些问题的起因。孩子在家很喜欢看奥特曼，每天都会模仿电视里的招式，觉得身边有很多怪兽，需要自己去打败它们。而家长在日常中，并没有特意引导孩子温和的看待这些问题，而是听之任

之，长久以后，孩子就养成了任何事情，都要用暴力解决的不良行为。

在幼儿阶段，人与人之间的交往更多的是通过良好的语言进行沟通。教给孩子有礼貌的请求别人，是很重要的事。为此，老师给家长推荐了一些指导家庭教育的书籍（家长看）和亲子共度的绘本。如：杰瑞的冷静太空、我的情绪小怪兽等。让孩子在绘本中找到适合自己的交往方式。

（二）给孩子设置一个冷静角

建议家长和孩子一起商量设置一个他喜欢的冷静角。当孩子情绪激动时，家长可以给他一个积极暂定。让孩子选择一个自己喜欢的方式，在冷静角里冷却自己的激动，平复自己的心情，寻求解决的办法，从而能平静的对待自己不满意的事件。

（三）和孩子寻找一个能耐心进行的新游戏。

孩子日常十分好动，但耐心完成事情的时候很少。家长可以和孩子寻找一个能耐下心来完成的新游戏，如：绘画、折纸、模型、乐高等。让孩子在自己感兴趣的游戏中逐渐培养起耐心与坚持，缓和一下总是高涨的情绪。

参考话术：

1. “XX 妈妈，家长是孩子的镜子，当孩子犯错误时，家长对孩子的态度，会影响孩子今后处理事情的状态。”

2. “XX 妈妈，我们可以在日常中让孩子习得解决问题的方法，比如爸爸妈妈遇到困难时是怎么做的？遇到矛盾又是怎么解决的，让孩子在潜移默化中获得自己解决问题的能力。”

“失联”的妈妈

张梦叶

案例背景：

面对突发的疫情，每日准时准点上报信息很重要。可班级里总有部分家长不能准时完成，小和家庭就是其中之一。在和她妈妈电话沟通后，她妈妈总是说：“我没空看班级群，这些信息上报有什么用，还不如去做点实事。”由于小和父母离异，我们联系不到孩子爸爸。再次与小和妈妈取得联系后，我们才知道原来小和妈妈是跟随社区投入到了志愿服务中，十分辛苦。

沟通时段：离园后

沟通媒介：电话沟通

沟通对象：小和妈妈

沟通实录：

老师：“小和妈妈，您辛苦了，我才知道您已经投入到了抗疫行动中，真诚地为您乐于奉献的大爱精神点赞。我知道您可能没时间第一时间关注群消息，你可以把孩子爸爸联系方式给我们吗？”

小和妈妈：“老师我跟您说吧，我们夫妻离异了，我一直没跟您说，也是出于对孩子的保护。我也不想因为这么一点小事，再次和孩子爸爸联系。”

老师：“小和妈妈，我也知道你最近很辛苦，一直以来你也是十分支持我们班级工作的。疫情无小事，及时做到数据的上报、汇总也是对所有医务人员的尊重，我们也希望疫情能早点结束，各方面齐心协力，一定能事半功倍。”

小和妈妈：“是的，我也知道防疫要求是逐级上报，我也理解你们老师的不容易，但我们家情况特殊，希望老师理解。”

老师：“这样吧，小和妈妈，小是和外婆住对吧，你看这样行不行。你把外婆的手机号发给了我，有紧急情况我和外婆联系。然后你把孩子爸爸QQ号告诉我，我来邀请孩子爸爸加入班级群，这样也不会耽误班级信息上报工作。”

小和妈妈：“好吧，那就麻烦老师来做沟通工作了，我们夫妻俩没法沟通。”

沟通策略：

（一）换位思考，拉近距离

换位思考是彼此尊重、有效沟通的前提。在家园沟通中，教师虽然处于主导地位，但要多换位思考，站在家长的角度去理解和沟通。在与小和妈妈电话沟通中，我真诚

表达了对她抗疫精神的敬佩，对没能及时回复群消息的理解。如：小和妈妈，您辛苦了，我才知道您已经投入到了抗疫行动中，真诚地为您乐于奉献的大爱精神点赞。

（二）真诚待人，敞开心扉

信任是沟通的桥梁，是家园关系的纽带。好的信任关系，能为家园沟通创造轻松愉悦的氛围，沟通无障碍，信任度低，会导致沟通者盲目猜忌，家园关系僵化。为了不耽误班级信息上报工作，同时减少小和父母之间的直接对话，我设身处地为他们考虑，主动提出了让孩子爸爸加入班级 QQ 群，把孩子外婆作为紧急联系人。

（三）乐于付出，有效沟通

在家园沟通中，老师要抱着和家长们做朋友的心态，乐于付出，出谋划策，让沟通不陷入僵局。在与小和爸爸取得联系后，我再次表达对他前妻抗疫精神的敬佩和感谢，希望他能够做好后方支援工作。如：小和爸爸，小和妈妈近期奋战在一线很辛苦，我为我们身边有这么一群像小和妈妈一样默默付出的人而感到骄傲。在这个特殊时期，班级 QQ 群内会有很多信息需要第一时间更新和上报，需要您加入进来，配合好班级工作，做好后方支援。

小和爸爸收到短信后，立刻加入了班级 QQ 群，用实际行动做到了每日及时关注班级信息和动态，避免了信息的延误，也没有激化家园矛盾。

参考话术：

1. “XX 妈妈，您辛苦了，我才知道您已经投入到了抗疫行动中，真诚地为您乐于奉献的大爱精神点赞。”

2. “XX 妈妈，我也知道你最近很辛苦，一直以来你也是十分支持我们班级工作的。疫情无小事，及时做到数据的上报、汇总也是对所有医务人员的尊重，我们也希望疫情能早点结束，各方面齐心协力，一定能事半功倍。”

3. “XX 爸爸，在这个特殊时期，班级 QQ 群内会有很多信息需要第一时间更新和上报，需要您加入进来，配合好班级工作，做好后方支援。”

忙碌的妈妈

李华

案例背景：

我们班一位小朋友的妈妈在采菱社区工作，做志愿者，后期因为她工作的采菱社区突然被封控了，她也被封孔在社区一直未能回家，和孩子也分开来了，对于群里的每日信息填报以及一些班级的活动开展也不能很好的跟进和配合，因为一直都是妈妈负责孩子的教育情况的，于是针对以上情况和家长进行了交流与沟通。

沟通时段：宅家期间

沟通媒介：电话沟通

沟通对象：王慕华妈妈

沟通实录：

一、特殊情况特殊对待：

我首先和妈妈电话沟通：首先先对妈妈的社区情况进行了了解和关心，其次，对于妈妈的这种志愿者行为的付出给予肯定，最后向妈妈提出了：妈妈可以借助这个契机，让爸爸参与到孩子的亲子陪伴和教育引导之中；于是先让孩子的妈妈和孩子的爸爸进行了电话沟通。

二、正确指导亲子陪伴：

我又给孩子爸爸进行了电话沟通：首先就妈妈的这种志愿者行为给与了肯定和感谢，其次，也希望爸爸做好家庭后方的有力支持，利用这个和孩子独处的时间给孩子更多的亲子陪伴，最后邀请爸爸加入到我们的班级群，点对点给他推送一些爸爸带娃的育儿方面的文章，给他和女儿的亲子时光提供有力的支持和指导。

沟通策略：

1、换位思考，尊重家长

换位思考是彼此尊重、有效沟通的前提。在家园沟通中，教师虽然处于主导地位，但要多换位思考，站在家长的角度去理解和沟通。

2、讲究方法，艺术沟通

在与王妈妈的电话沟通中，我真诚的对她的这种志愿者行为给予了肯定和感谢，对没能及时回复群消息的理解。同时借助契机，邀请孩子爸爸参与到孩子的亲子陪伴和教育引导之中。

3、以心交心，真情感人

考虑到孩子爸爸一直没有参与到孩子的教育陪伴中，肯定会有一些无所适从，所以我又给孩子爸爸进行了电话沟通：首先就妈妈的这种志愿者行为给与了肯定和感谢，其次，也希望爸爸做好家庭后方的有力支持，利用这个和孩子独处的时间给与孩子更多的亲子陪伴，最后邀请爸爸加入到我们的班级群，点对点给他推送一些爸爸带娃的育儿方面的文章，给他和女儿的亲子时光提供有力的支持和指导。

参考话术：

1、“XX 妈妈，您辛苦了，真诚地为您的服务精神点赞。我知道你最近很辛苦，一直以来你都十分支持我们班级的工作。疫情无小事，及时做到数据的上报、汇总也是对所有医务人员的尊重，我们也希望疫情能早点结束，各方面齐心协力，一定能事半功倍。”

2、“XX 爸爸，在这个特殊时期，班级 QQ 群内会有很多信息需要第一时间更新和上报，需要您加入进来，配合好班级工作，做好后方支援。”