

在线沟通也可通达



常州市天宁区红梅中心幼儿园

【第一分册】

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

《我家怎么和别人家差那么多》 何笑玲 9

《妈妈，我也可以很棒》 潘 艳 12

第二章 与敏感猜忌的家长沟通

《我的娃一直被“欺负”》 何姝秋 15

《与敏感多疑的家长沟通》 张紫霖 17

《与祖辈家长交流》 张梦叶 19

第三章 与冲动鲁莽的家长沟通

《冲动且心疼的爸爸》 姜 燕 22

第四章 与不识大体的家长沟通

《“热闹”的班级群》 胡佳振 24

《一直“唠叨”的妈妈》 钱 逸 26

第五章 与孩子气的家长沟通

《原来，妈妈也会害怕的》 宋莉莉 29

第六章 与固执己见的家长沟通

《热衷“研究”的豆妈》 张梦叶 31

《屡钻牛角尖的家长沟通》 胡佳振 34

《河豚爸爸》 周 烨 36

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		40
《宝贝不迟到》	王银娟		43
《我要成为一名小学生啦》	曹 璐		46
《入学准备家长不要帮倒忙》	潘 艳		48

第二章 入园适应

《因焦虑引发的哭闹》	许云云		52
《老师，你陪着我！》	胡佳振		54
《入园适应》	薛冬萍		56
《“插”班入园难适应》	宋莉莉		58

第三章 突发事件

《孩子你可以更好》	周 烨		60
《突如其来的哭声》	陈 亚		63
《走进孩子的内心》	翁 莉		65

第四章 同伴矛盾

《打回去，不能受欺负》	何姝秋		68
《屡次打人怎么“破”》	周 烨		72
《个性的晨晨》	杜 静		76
《爱动手的“忱忱”》	李 华		78
《孩子被同伴打了》	姜 燕		81

第五章 健康保育

《不爱吃饭的小皓》	姜 燕		84
《一直要“催”的复诊》	施云燕		86
《终于等来的验血单》	章宇宁		88
《吃不下饭的饭》	陈丽芬		90
《肥胖儿姐妹花》	李 华		92

第六章 个体发展

《想当“小老师”却不敢说》	蒋丽娜		95
《班级里的小霸王》	喻一峰		97
《睡觉困难户》	蒋壮行		99

第七章 家园配合

《爱哭的梅梅》	孙 轶		101
《恼人的“打人”宝贝》	宋莉莉		105
《“失联”的妈妈》	张梦叶		107
《忙碌的妈妈》	李 华		110

【第二分册】

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

《有负担的第一名》	张梦叶	113
《孩子间的攀比》	陈 亚	116

第二章 与敏感猜忌的家长沟通

《孩子不会撒谎》	张紫霖	118
《不想上幼儿园》	薛冬萍	120

第三章 与冲动鲁莽的家长沟通

《爱生气的爸爸》	宋莉莉	122
《喜欢“关黑屋”的胖胖妈》	何姝秋	125

第四章 与不识大体的家长沟通

《爱打小报告的爸爸》	周 烨	128
《与敷衍的妈妈沟通》	何姝秋	130

第五章 与孩子气的家长沟通

《一个不愿意管孩子的妈妈》	翁 莉	133
《“安静”不下来的小晨》	姜 燕	135

第六章 与固执己见的家长沟通

《不愿意“动手”的小尹》	姜 燕	138
《爱钻牛角尖的妈妈》	潘 艳	140

第二篇章：特定内容的家园沟通

第一章 幼小衔接

《上课坐坐好》	曹璐	143
《爱争抢的淇淇》	李华	145
《我要上小学啦》	金波	147
《萌娃的专注力》	张梦叶	149

第二章 入园适应

《入园适应的好好》	丁超勤	151
《适应慢，妈妈很焦虑》	喻一峰	153
《在幼儿园“害怕”的汐汐》	蒋壮行	155
《你一直陪着我，好吗》	施云燕	157

第三章 突发事件

《忘记的印章》	蒋丽娜	159
《受伤了怎么办》	章宇宁	161

第四章 同伴矛盾

《多虑的森妈》	胡佳振	163
---------	-----	-----

第五章 健康保育

《孩子不吃早餐，妈妈没招了》	施云燕	165
《摇摇晃晃的佑佑》	宋莉莉	167
《一口都不动》	钱逸	170
《光盘我们在行动》	许云云	172

第六章 个体发展

《妈妈陪陪我吧》	王银娟	 174
《与众不同的晨》	胡佳振	 176
《爱磨蹭的朵朵》	孙 轶	 178

第七章 家园配合

《爱说捣乱话的涵涵》	何笑玲	 181
《我也不会带孩子》	周 烨	 183
《不一样的“她”》	李 华	 185
《不要包办代替，锻炼自主独立》	潘 艳	 188

第一分册

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

我家怎么和别人家差那么多

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

沟通工具：微信视频通话

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，今天我们进行线上家访，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，今天我带来了一些宝贝在幼儿园活动的视频，我们一起来看一下。”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。”

老师：“凯凯妈妈，您也别太担心，每个孩子都是独立的个体，各方面的发展会存在一定个体差异，都是很正常的。我知道您平时比较忙，但是我们还是希望平时能抽出一定的时间陪伴孩子。您可以试着与孩子进行一些亲子互动的游戏或亲子阅读活动，这样即能增进亲子关系，更能为宝贝的成长助力。其实孩子的进步和以前比，已经有很大的进步了，他动手能力比较强，昨天搭建的雪花片建筑，可有创意了，好多小朋友都夸他。

凯凯妈妈：谢谢，老师！感谢您的关注和您的建议，后续我一定多陪陪孩子，多多关注凯凯的成长！

老师：不客气，后续咱们一起为宝贝的成长，共同努力！

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，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，非常理解你的忙碌，但是宝贝的情况我觉得和爸爸妈妈沟通会更好，你哪天会空？我等您！”
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. “咱们这可以给您提供一些方法和建议，你可以试一下，看看哪些对孩子有效。”

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

沟通工具：电话沟通

沟通对象：琪琪妈妈

沟通实录：

老师：“琪琪妈妈，平时琪琪在家喜欢画画吗？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：“其实琪琪是其实是个特别有想法的孩子，可能咱们在家庭中是不是太过度的过于保护琪琪了？或者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：“琪琪妈妈，每个孩子的成长都存在一定个体差异，年段不同能力发展也会存在差距，这很正常。咱们平时对琪琪的沟通还是建议以鼓励为主，不把她与别人做比较，琪琪是个比较敏感的孩子，如果总拿她与姐姐比较，她会缺乏安全感和对自我的认同感，可能会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）引导家长正确看待成长

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：

“XX 妈妈，每个孩子的成长都存在一定个体差异，年段不同能力发展也会存在差距，这很正常。咱们平时对琪琪的沟通还是建议以鼓励为主，不把她与别人做比较。

“我们只要做到关注和支持宝贝有益的兴趣和爱好，并为之提供方便，同时培养宝贝的主动性和参与意识，多以积极肯定的态度来帮助宝贝树立自信、自立、自强的信念。”

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。第二天老师于两个沟通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

沟通工具：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家长们讲述，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

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，没有出现你所说到的情况，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，爸爸有顾虑的心情我们能理解，我们近期也拍摄了一些孩子在园活动视频，孩子现在与其他幼儿相处都很不错，回家你与爸爸再沟通沟通。”

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

沟通工具：腾讯 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，也给我园保健老师看过了，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主观认知还未完善，有时会被成人的问题无形地引导。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：离园后

沟通工具：电话沟通

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。来接语回家的奶奶见状，立马黑着脸。

馨馨奶奶：“老师，他们拿的是啥呀？”

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，怎么会呢，你看馨馨这么可爱，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状的。”

沟通策略：

（一）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。

（二）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。

（三）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害处。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，怎么会呢，你看馨馨这么可爱，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状。”

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

沟通工具：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，于是我大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，不打断，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，一时间群里请假的消息不断涌现，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

沟通工具：电话沟通

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：

（一）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。

（二）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”的妈妈

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

沟通工具：电话沟通

沟通对象：小薛妈妈

沟通实录：

小薛妈妈：钱老师，能把能给我家薛薛换个床朴。

老师：薛薛妈妈，您能说说什么原因吗？

小薛妈妈：我家薛薛说，这学期他睡上铺，不要让他睡上铺，他爬不上，不要让他睡在丁丁的旁边。丁丁那个孩子在我们同一个小区，调皮得很，会影响我家薛薛午睡。

老师：薛薛妈妈，您先别担心，您担心孩子爬不上、担心别的小朋友影响薛薛的心情我们能理解。这次床位是小朋友自己选的，上学期薛薛一直睡的是下铺，这学期他选了上铺，我觉得咱们是否尊重孩子的意愿让他试一试，爬的过程对于薛薛来说也是一个锻炼攀爬的运动的非常好的锻炼机会，薛薛自己选上铺，说明他很勇敢、乐于挑战，我觉得咱们应该把选择权给予孩子，您放心爬的发给发我们会教给每个孩子，我也会关注薛薛，咱们相信他一定能做到。

薛薛妈妈：嗯，听你这么一说，好像我家薛薛还是挺勇敢的，像个男子汉，好，

让他试试。可是，能不能不要让我家睡丁丁旁边？

老师：这个问题您也不用过于担心，咱们先让别急着换，丁丁这个孩子，在班级里还是挺由规则意识的，之前我们没有发现过他在午睡时会影响到别的小朋友，您不用太担心，我们一阶段都会让小朋友自主选择旁边床铺的同伴，先让孩子适应一段时间，说不定孩子适应的结果跟咱们家长想得会完全不一样。如果后续，真的出现问题，咱们再沟通。

薛薛妈妈：好的，先让他们适应一阶段吧，谢谢老师！

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。

（一）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。

（二）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，薛薛妈妈可能是担心孩子睡上铺，不小心摔下来；或者同伴影响孩子入睡。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。

（三）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。

（四）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。

沟通话术：

“XX 妈妈，您能说说什么原因吗？”

“XX 妈妈，您先别担心，您担心……心情我们能理解。这次床位是小朋友自己选的，我觉得咱们是否尊重孩子的意愿让他试一试。”

“……的过程对于宝贝来说也是一个……锻炼机会自己选上铺，我的建议是咱们应该把选择权给予孩子，给予他锻炼的机会，你觉得呢？”

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”。全市中小学幼儿园停课转而开展线上居家生活指导。由于防控需求，班级每天都会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

沟通工具：电话沟通

沟通对象：悦悦妈妈

沟通实录：

今天是停课居家的第二天，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，以后有不会传的，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

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. “居家生活期间，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

沟通工具：微信沟通

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，一因多果和因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 在家都喜欢做什么？”
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

沟通工具：微信语音通话

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，谢谢老师，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，这是思维方式狭隘、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

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。”

河豚爸爸

周烨

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

沟通工具：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的是不是一致，。。。。。。

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：

（一）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长对话。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。

(二) 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。

(三) 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。借孩子之为平息家长的误会和不满是最有说服力的,教师要善用此策。

(四) 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，倒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”情绪的感染，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

沟通工具：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。⑤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的书桌，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

沟通工具：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，晨间活动都无法正常参加，我问宝贝原因，她支支吾吾，然后说妈妈没喊她起床。我想跟您沟通了解一下，是什么原因，有什么我可以帮到您的吗？”

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，咱们培养良好的作息很重要，后续咱们一起携手努力培养孩子早睡早起，每天坚持上学，不迟到的好习惯，为孩子的成长助力！”

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。谢谢老师的关注！”

沟通策略：

（一）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時間，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。

（二）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。

（三）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的时光。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 响，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。

沟通话术：

1. “XX 妈妈，最近宝贝经常迟到，很多活动都无法正常参加，我想跟您沟通了解一下，是什么原因，有什么我可以帮到您的吗？”

2. “XX 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，这些都会对孩子的生长发育，身体健康不利。”

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。

大班下学期，孩子们即将进入小学生活，近期桐桐总是闷闷不乐的，通过询问了解后发现原来桐桐不愿意上小学，心里想到小学就觉得有点不开心。

沟通时段：离园后

沟通路径：电话沟通

沟通对象：桐桐妈妈

沟通实录：

桐桐妈妈：“老师，最近这几天心情都不好，我跟桐桐聊上小学的话题，桐桐总是说她不愿上小学。桐桐听到表姐跟她说小学的休息时间很少，有很多课目，还有很多作业，很担心，说自己不想上小学。”

教师：“桐桐妈妈，您别太担心，幼小衔接的关键期，孩子会出现各种各样的担忧很正常。孩子对于小学生活是不了解的，都是从他人的口中得知，如果允许的情况下可以去小学参观一下，请小学生讲述一些小学里的好玩的、有趣的事情。帮助桐桐引起兴趣，缓解焦虑。”

教师：“当然，在这个关键期，我们老师在园内也会给予更多的幼小衔接课程的支持，如，我们会组织孩子们走进附近的小学去参观，与小学生面对面交流、体验小学课堂等方式，帮助幼儿初步了解小学的学习生活。同时，我们也会通过相关的主题活动《我上小学去》等来，为幼儿生活、身心、社会、学习等多方面做好衔接的准备。所以，请别太担心，我们一起带桐桐发现和发现小学有趣、有意义的事，相信桐桐的担心会化解的。”

桐桐妈妈：好的，听您这样一说，我算送了口气，后续我会按照您的建议共同配合幼儿园，让我们桐桐慢慢对小学产生期待。

沟通策略：

1. 坦率诚恳，缓解家长担忧。

在幼小衔接的关键期，家长时常会显现出自身的担忧，甚至于自身的焦虑情绪投射到幼儿身上。此时，教师于家长的沟通用做到说话时推心置腹，安抚家长情绪，

建议家长调整心态，正确理性，面对幼儿的当下问题，将重心转移至问题的解决方式与途径上来。

2. 给予支持，提供专业建议

展现专业的水准，引导家长了解家庭教育引导的重要性，利用多种方法去循循善诱，从而帮助幼儿成长。可以给予家长多种方法的建议，鼓励家长去尝试如：（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堂，等等，引导幼儿以良好的情绪面对，缓解自身的焦虑情绪。

3. 分享所为，赢得认可

在给予家长支持性建议的基础上，教师将园内课程的支持通过沟通传递给家长，让家长在看到绞死在幼小衔接关键期为幼儿的平稳过渡所开展的课程轨迹，同步将幼小衔接的科学理念传递给家长，让家长看到教师所为之付出的努力，激发家长在家园配合中的动力更有方向，更有聚焦。

参考话术：

1. “XX 妈妈，家园配合很重要，教师和家长是教育链条上不可或缺的元素，应该紧紧地靠拢在一起，相互配合。”

2. “XX 妈妈，孩子对于小学产生的焦虑来源于片面化的了解，我们可以通过多途径帮助孩子了解小学生活是不是呢？”

3. “XX 妈妈，我们大人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。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等，你看合适吗？”

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。”“不能让孩子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

沟通工具：微信视频通话

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,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。

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：可可妈妈，您别太担心。幼小衔接是每个孩子都必须要经历的阶段，让孩子平稳的过渡，首先也取决于家长的心态。幼小衔接并不是提前学、超前学，咱们宝贝现在每天就要练 1 小时的字，半小时拼音，对于目前手部精细动作尚未发育完善的孩子来说要求太高，也是不适宜的。学龄前的孩子，处于直观思维阶段，应该通过亲身体验、动手操作来理解知识、获取经验。因此，超前学习的问题不在于知识，在于你带领孩子获取知识的方式，到底是不是体验型的、游戏型的、保护孩子学习热情的，是不是符合孩子的认知规律。我建议咱们家长每天保持和孩子看绘本的习惯，先让孩子熟悉绘本里的一些常见字，然后在生活里，不管是食物的包装、走过的公交站还是小区楼下的告示牌，都带孩子去读一读、认一认。幼小衔接阶段我们更多地是关注孩子前书写的兴趣，当然幼小衔接的准备不不仅仅是关注学习准备，还有身心准备、生活准备、社会准备，这些内容对入小学都起着关键性的作用。

沟通策略：

1. 找准切口，转变理念

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。

2. 给出支招，引导有方

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；还可以在与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. 因势利导，关注个性差异

通过沟通建议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。比如孩子爱好数学，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。还有的孩子喜欢画画，那就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。

4. 关注习惯，言传身教

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。

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

沟通工具：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则意识。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

沟通工具：微信语音通话

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，玥玥就喊到：“老师，你陪着我。”这句话玥玥在上课、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语音电话：“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，最后眼神的陪伴，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

沟通工具：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

沟通工具：电话沟通

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。

（一）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。

（二）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

沟通工具：腾讯视频通话

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《农场的事》，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”，但是我們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：

（一）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。

（二）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

沟通工具：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。

老师：“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。”

走进孩子的内心

翁莉

案例背景：

最近，在毕业活动彩排的过程中，（由于孩子前段时间脚祛了个痣，不方便活动，所以让孩子坐旁边看其他小朋友排练）发现馨馨不开心，甚至在活动中发现她会偷偷的哭。老师询问孩子，孩子说自己不愿意参加。孩子回家也把自己不开心的事情告诉了家长。于是，家长向老师询问孩子为何会出现这样的问题。

沟通时段：离园后

沟通工具：面谈

沟通对象：馨馨妈妈

沟通实录：

放学时，XX 家长：老师，我可以和您谈谈吗？

老师：欢迎！请坐到这儿吧。（微笑着用手势示意家长坐下）

家长：你们老师真是辛苦，每天要带那么多孩子，真是不简单啊！

老师：是呀。孩子小，自控能力差，而家长的期望值又那么高，我们的压力真是不小！

家长：是啊，现在的孩子都是独生子女，每个家庭都对孩子宠爱有加。

老师：是的。独生子女存在的问题确实比较多。

家长：（微笑着）是的。我家馨馨最近对跳舞的兴趣特别浓厚，每天嚷着要跳舞给我和她爸爸看，她爸爸看她这么感兴趣就特地给她买了一面大镜子，她对着镜子跳舞可开心了。

老师：哦？可是，在幼儿园我问她是不是不想跳舞，她告诉我说“是”。

家长：会不会馨馨在幼儿园跳舞跟不上同伴，不够自信？

老师：说实在的，馨馨对舞蹈的感受力和表现力确实一般。考虑到她最近腿脚不方便，我就让她坐在旁边看。

家长：谢谢您为馨馨想得那么多。我和她爸爸看她在家里那么喜欢跳舞，实在不忍心让她只看着小朋友跳舞了。我们猜想她内心还是喜欢跳舞的，您说是不是？

老师：看来是的。

家长：我想，馨馨可能因为腿不好怕在老师和同伴面前丢脸才说不想跳舞的，她说的可能并不是心里话。（原来，孩子前段时间做的小手术导致孩子心理有压力了）。

老师：可能是吧。馨馨在幼儿园表现欲得不到满足，就想在家里得到满足，有这种“补偿”心理是很正常的。是我太大意了，我应该考虑到这一点的。对不起，馨馨妈妈，从明天起我就让馨馨“归队”。

家长：（起身）谢谢了！再见！

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，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：“怪她自己没大胆告诉老师。”这种直接的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。”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，

及时处理一些共性的问题。

（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。

（四）家园沟通要遵循以下几个原则：

1、尊重原则。每个人都是平等的，老师与家长沟通时，一定要注意不要将自己摆在高位，将自己与家长摆在同等位置上，尊重家长肯定孩子。

2、换位思考原则。每个家庭的情况都是不一样的，家长、孩子也是各有特色。想要与家长建立稳定的“关系”，就要学会站在家长的角度上看问题，理解他们的要求，好好进行引导。

3、家校合作原则。与家长沟通时，要本着家校合作原则。老师家长都想让学生变得更好、更优秀，这一点要让家长知道，家校合作，孩子才能得到更好的发展。

4、解决问题原则。本着解决问题原则与家长沟通交流，让家长相信老师是站在幼儿的角度上，为幼儿思考问题的。

参考话术：

1、您有什么想法，我们可以坐下来谈谈，都是为了孩子好。（接受家长的意见，让家长感受到被重视）

2、您觉得孩子最近是因为什么才会这样呢？孩子在家有什么特殊的表现吗？

3、您的孩子最近表现的很好，如果能在这几个方面改进一下，孩子的进步会更大。

4、孩子可能心理压力比较大，咱们一起关心她，帮助她建立自信好吗？

第四章 同伴矛盾

打回去，不能受欺负

何姝秋

案例背景：

嘉嘉在幼儿园游戏时被同伴抓伤了，老师立刻带嘉嘉去幼儿园保健室进行伤口处理。嘉嘉外婆接孩子时张老师向其外婆说明了事情经过，并向嘉嘉外婆表示歉意，但是嘉嘉外婆依然情绪激动，对嘉嘉说：“你怎么这么没用！人家打你，你不会打他啊？我们回家，明天让你爸爸妈妈来找那个小朋友算账！”说完头也不回，拉着嘉嘉走了。

在解决问题时，老师考虑到家庭教育中嘉嘉妈妈是主要教育人，所以当外婆走后，老师立刻打电话与嘉嘉妈妈沟通，说明了事情的经过，并表示歉意。虽然嘉嘉妈妈在电话里说：“好的，没事！”但听得出她心里还是有些心疼孩子。张老师随后写了一封信，通过邮件的方式发送给了嘉嘉妈妈。第二天外婆送嘉嘉上幼儿园情绪很平和，没有再提“算账”之事。

沟通时段：离园后

沟通工具：电子邮件沟通

沟通对象：嘉嘉妈妈

沟通实录：

嘉嘉妈妈：

您好！

首先，对于嘉嘉脸上的伤，向您表示深深的歉意。由于我们工作的疏忽，才使嘉嘉在游戏中被小朋友不小心抓伤。今后我们会更加重视安全问题的，请您放心。

客观分析这件事，我们都知道孩子年龄还小，打打闹闹是再常有不过的事了，也许很多爸爸妈妈一看到孩子被欺负了就满腔怒火。虽然知道打人不对，仍然会拿

“别人打你，你就打他”“打得过就打，打不过就跑”这样的话来叮嘱孩子，说到底，都是太“爱”孩子的缘故吧！

那孩子在幼儿园被欺负到底应不应该打回去？

幼儿园这个年龄段的孩子，其实并没有“打人”和“被打”的概念，至少和我们成人眼里的打斗是有本质的区别。他们只是在游戏并且通过这种游戏他们尽快地学会与人交流，不存在成人之间的恶意。

很多幼儿园的小朋友前一秒还在吵架，后一秒就拉着小手跑来跑去，根本不记得谁打过谁，谁吃过亏了。作为父母和老师，我们应该给孩子机会，让他们自己去处理矛盾，而不是凭成人的理解，鼓励孩子“打回去”。

“打回去”只能暂时保护孩子不受欺负，但从长远来看，一旦形成习惯，性格就很容易变得暴力、自私、不会正确解决问题、交不到朋友、失去友情，在这一点上，您做得非常好。

我知道从内心讲您不鼓励嘉嘉动手打人，但我看得出来，您心里一定特别不是滋味，很担心嘉嘉以后继续被小朋友欺负，您的心情我完全可以理解。其实不主张孩子还手，并不代表任人欺负。有更多更好的解决办法，我们会可以试着鼓励孩子和同伴沟通，教孩子学会正确的自保方式：

1. 严肃且大声地告诉对方：“打人是错误的，你不可以打我！”
2. 警告对方打人的后果：“如果你打我的话，我会去告诉老师。”
3. 离开现场。

这时候家长不需要做什么，观其变就 OK 了。相信您的孩子，能自己处理好同伴间的矛盾！其实对孩子来说，打人并不是一种攻击，很多时候他们只是想通过这种方式引起别人的注意，只是采用的方式不恰当。对于抓嘉嘉的孩子，我们也会与其家长进行沟通，引导孩子运用正确的方式与人交往。

当然为了嘉嘉的成长，平时您也可以多鼓励嘉嘉主动与人交往，表示友好，当有更好的方式交到朋友时，别的小朋友自然不会通过打人这种方式来吸引她的注意力。

还有需要注意的两点是：

1. 千万不要过分强调“在幼儿园被欺负了就去找老师”，虽然保护孩子安全是我们的责任，但是我们绝不主张时时保护，事事保护。孩子需要通过自己的方式学会处理矛盾，积累与人交往的经验技巧。

2. 很多时候嘉嘉是外婆接送的，可以看得出老人与您的观念是存在差异，希望您能多和老人交流，传授一些正确的教育方法，在“被欺负”这个问题上，让老人和您的观点达成一致。

再次对嘉嘉的受伤表示歉意，我们也相信嘉嘉能在积极的同伴关系中快速成长！

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”。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。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

沟通工具：腾讯视频通话

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：

（一）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。

（二）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。

（三）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。

（四）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

沟通工具：微信沟通

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：

（一）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。

（二）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？

（三）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：

1. “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

沟通工具：腾讯 QQ 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：

1. 先肯定，建立和谐沟通氛围

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。肯定家长的成功之处，让家长从心理上建立对老师的信任感。

2. 再反馈，婉转聚焦问题症结

当与家长建立期良好的沟通氛围后，老师便可以顺势将问题进行引入话题，从幼儿园的状态引入家庭中状态同步延伸剖析，找出问题的关联性。这样可以使家园关注更同步，问题分析更理性。

3. 给建议，引导家庭教育同步

在找到问题症结，剖析原因后，教师需要给到家长专业性的建议，同时关注提供的建议时多维的，可供家长选择，体现教师的专业性，赢得家长的认可。

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

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

沟通工具：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家长沟通，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：

（一）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。

（二）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。

（三）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。”

(四) 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，在幼儿园吃饭大多数情况是只吃白饭，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

沟通工具：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

为了能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、孩子近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。

（三）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

沟通工具：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，但是宁宁妈妈却迟迟不带宝宝去医院验血，并且在平时的午餐中，宁宁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

沟通工具：电话沟通

沟通对象：宁宁妈妈

沟通实录：

这一天离园后，老师又电话提醒宁宁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：“宁宁妈妈，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。

沟通话术：

1. “XX 妈妈，我非常理解你的忙碌，但是再忙咱们宝贝的健康咱们还是要关注的。”
2. “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健康状态，看看是否需要继续调整宝宝的膳食，让宝宝健康的成长。”

吃不下饭

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

沟通工具：电话沟通

沟通对象：大宝奶奶

沟通实录：

一天，我和大宝奶奶电话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。”

老师：“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。”

奶奶：“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 and 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

沟通工具：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，就会影响孩子们的身体健康，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。

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。

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：

（一）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。

（二）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。

（三）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。

（四）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。”

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

沟通工具：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，小胖又打了班里的一个小伙伴，老师发现后赶快制止，并批评了他，事后老师与家长进行了沟通。

沟通时段：放学后

沟通工具：微信视频通话

沟通对象：小胖妈妈

沟通实录：

老师：小胖妈妈，您好！有件实情想跟您沟通一下。今天（说一下发生的情况），事情发生后，我们已经在班级里对小胖进行了引导，引导他如何正确表达自己，如何正确与同伴相处，小胖也向被打的小朋友道了歉。我想了解一下，平时在小区里，小胖跟小区里的同伴玩也会发生类似的状况吗？

小胖妈妈：老师，真是不好意思，我家有时是会有这样的情况发生，我也很头疼。

老师：嗯，对于这样的行为，我们还是要重点关注一下。这边请您在家一起帮助孩子关注引导一下，我们想引导小胖知道打人这个行为是不对的，不是我们交朋友的方式，更不是喜欢同伴的表达，引导孩子正确地表达自己。用打人表达自己，是这个年龄段语言还未发育完全的体现，您也避免过于苛责孩子，希望您多多正面引导孩子。相信在我们的共同配合和引导下，孩子类似的行为将会逐渐减少，学会更好地与同伴相处，同时我们在家中也可以引导孩子阅读《小手不打人》、《打人、骂人不应该》等社会交往类的绘本，让孩子明白并学会与他人相处的正确方式。

小胖妈妈：好的，谢谢老师，今天的事情实在是抱歉，也感谢您的建议，我一定会加强引导教育。

沟通策略：

沟通可以通过电话，也可以在家长接送孩子、开放日或家长会活动时进行面对面交流。以下是一些具体建议——

1. 寻找单独的沟通时机

如果儿童的家长表现出对其孩子行为的担忧，在这位家长接送孩子时，先不要当面讨论这个问题，而是和家长另约时间单独电话沟通，好好谈一谈。

2. 准备充分，提前思考建议

在交谈之前，教师需做好准备工作。比如提前想清楚交谈内容，列好一些应对方案，和家长一起探寻适合孩子的方法。

3. 陈述事实、避免过度解读

在和家长沟通时，教师可从这名儿童的所有表现中引出其问题行为，尽快了解儿童的这种问题行为发生的场所；交谈应该要围绕着教师所观察到的事实展开讨论，避免过度解读这名儿童的问题行为。

4. 诚恳交谈，给出建议

整个过程中，教师要带着诚恳的态度和儿童家长进行交谈，且认真耐心地倾听，用解决问题的态度来进行讨论；千万不要把责任归咎于儿童的家长，也不要训斥或者说教。

参考话术：

1. “XX 妈妈，您好！有件实情想跟您沟通一下。今天（说一下发生的情况），事情发生后，我们已经在班级里对小胖进行了引导，引导他如何正确表达自己，如何正确与同伴相处，也向被打的小朋友道了歉。我想了解一下，平时在小区里，小胖跟小区里的同伴玩也会发生类似的状况吗？”

2. “用打人表达自己，是这个年龄段语言还未发育完全的体现，您也避免过于苛责孩子，希望您多多正面引导孩子。相信在我们的共同配合和引导下，孩子类似的行为将会逐渐减少，学会更好地与同伴相处。”

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

沟通工具：电话沟通

沟通对象：阳阳妈妈

沟通实录：

老师：“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，我也表扬过阳阳。这阶段阳阳中午睡觉是有些困难，我了解下，平时双休日他在家午睡吗？”

可可妈妈：基本双休不睡午觉，他要玩。

老师：可可妈妈，午睡对于幼儿阶段的宝贝来说还是非常重要的。午睡可以午睡可帮助孩子提升记忆力。如果孩子饭后不午睡的话，会扰乱其大脑储存记忆的方式。同时，午睡让孩子精力更充沛。孩子的大脑皮层容易兴奋，也容易疲劳，活动半天后，大脑皮层产生疲劳，需要休息，午睡过后，孩子下午才有有充沛的精力。最重要的是午睡可以帮助孩子长身体。所以，为了宝贝的健康成长，咱们还是希望家庭里也跟幼儿园同步帮助可可把午睡的习惯培养起来。”

可可妈妈：“听您这么一说，我觉得午睡对这个年段的孩子来说还确实挺重要的。以后双休日还是要让她坚持午睡。”

老师：请您放心，孩子这阶段难睡，我们老师也特别关注的，我们会陪在她身边，让她慢慢地把午睡的习惯找回来。

可可妈妈：好的，太感谢老师了！

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，他们会让孩子的内心极度的满足。

（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：

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

2. “XX 妈妈，午睡对于幼儿阶段的宝贝来说还是非常重要的……”

3. ”为了宝贝的健康成长，咱们还是希望家庭里也跟幼儿园同步帮助 XX 把……的习惯培养起来。”

第七章 家园配合

爱哭的梅梅

孙轶

案例背景：

梅梅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。梅梅是都没有试过，直接找到老师说“老师帮我，我不会”。在老师多次耐心引导梅梅自己绕卡，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，梅梅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，由于梅梅作品没有完成，又临近放学时间，老师要求她带回去完成，梅梅又开始大哭。所以决定，晚上与孩子的家长进行沟通。

沟通时段：离园后

沟通工具：电话沟通

沟通对象：梅梅妈妈

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。

“梅梅你好”

“孙老师好”

“孙老师想问一下梅梅，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。”

“梅梅真棒，作品带回家也能做得很好。在幼儿园的时候，梅梅一边哭一边跟孙老师说话，孙老师一个字都没有听清楚，梅梅知道是为什么吗？”

“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。所以以后梅梅如果要跟老师说话，不要哭，慢慢说，老师才能帮到你，好吗？”

“好的。”

接下来与梅梅的妈妈进一步沟通。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，梅梅妈妈表示，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。孩子在入园的几年中，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。当梅梅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法插入该进行的建议，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

沟通工具：微信语音通话

沟通对象：楠楠妈妈

沟通实录：

“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

沟通工具：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

沟通工具：电话沟通

沟通对象：王慕华妈妈

沟通实录：

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。

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。

沟通策略：

（一）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。

（二）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。

（三）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。”

第二分册

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

有负担的“第一名”

张梦叶

案例背景：

孩子们拉手排队时，涵涵都会冲到第一个。如果发现自己不是站在第一个，她会把其他孩子挤走，让自己成为第一个。吃午饭时，涵涵每次都对老师说要少一点，因为她想要做第一个吃完的。如果当天饭菜量稍微多一点或她自己吃饭速度慢了一点没有成为第一名，她就会大哭。

沟通时段：离园后

沟通工具：电话沟通

沟通对象：涵涵妈妈

沟通实录：

老师：涵涵妈妈，最近听奶奶说涵涵放学回家喊饿，你知道这个情况吗？

涵涵妈妈：我知道的，幼儿园活动量大，饿了就让她回家多吃点好了，没事的。

老师：是的，运动量是一方面原因。我想问下涵涵在家饭量大吗？吃饭速度快吗？

涵涵妈妈：饭量正常吧，吃饭速度倒是很快，每次都是家里的第一名。当然我们大人也会故意放慢速度等等她，放放水。

老师：是这样，涵涵是一位对自己非常有要求上进的孩子，她做事都喜欢追求第一名。吃饭前呢，她会对我们老师说，老师给我少一点饭菜。然后经常是班里吃饭上的第一名。但同时她也有点“玻璃心”，一旦那天不是第一个吃完的，她就会大哭。

涵涵妈妈：哎，这孩子。在家也这样，有时候我们还让她慢点吃慢点吃，怕她

掖着，但看到她努力争第一的样子也蛮可爱的。

老师：有目标而且自律的孩子非常棒，但有时候我觉得可以让涵涵不用太在乎“第一名”。因为就目前来看，涵涵为了争第一名，常常吃不饱，孩子在生长发育阶段，有一个健康强壮的身体是很重要的。涵涵常常还会因为排队要站在第一个，忘记摆好椅子、拿好回家要带的东西。还有，涵涵的动手能力还是很不错的，但常常因为要做第一个画完的，就随意涂抹画面内容。

涵涵妈妈：原来是这样啊，但我们好像也没有要求她一直要做第一名啊，涵涵从小就喜欢争第一。

老师：那你们有没有因为每次她得第一名就很高兴的表扬，得不到第一名就让她下次争取第一名呢。

涵涵妈妈：这个确实有，但我们也觉得这是正常的鼓励。

老师：是的，永争第一的精神非常可贵。但我的建议是目前可以弱化下“第一名”这个概念，因为“第一名”有点成为涵涵的心理负担了。当涵涵得第一名时表扬，你们不要过于激动。当涵涵得不到第一名时，你们可以告诉她努力的过程很重要，只要努力做了，都值得表扬。

涵涵妈妈：好的老师，我今天听到这些后，确实感觉到这个“第一名”影响到涵涵的学习、生活质量了，以后我们也尽量不给涵涵过大的心理负担。

沟通策略：

（一）定期与家长沟通

与家长建立良好的沟通关系，需要定期主动与家长沟通。可以通过电话、邮件、家长会等方式，定期向家长汇报孩子在幼儿园的表现和进步情况。如案例中老师发现了孩子的问题，就用电话沟通的方式向家长进行了及时反馈。

（二）及时回应家长的问题

当家长提出问题或关切时，要及时回应。不要让家长感到被忽视或不重要。如：问题“如何引导孩子正确看待输赢”，可以为家长提供专业的教育指导。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，输了就表现出过于失望的情绪。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。

(三)提供具体的建议和解决方案

5. 在与家长沟通时，要提供具体的建议和解决方案。这样可以让家长感受到你的专业和负责任，增加他们对你的信任。对于案例中的问题，教师可以指导家长在日常生活中不溺爱孩子，不能给她营造一直第一，一直赢的氛围，需要给孩子更多经历失败和挫折的机会。重视挫折教育，要有意识地让孩子经历些失败，让孩子在克服困难中磨练心理承受能力和接受失败的良好心态，增强孩子的耐挫力。

参考话术：

1. “是这样，涵涵是一位对自己非常有要求上进的孩子，她做事都喜欢追求第一名。”
（先肯定，再向家长反馈孩子在园状态）
2. “有目标而且自律的孩子非常棒，但有时候我觉得可以让涵涵不用太在乎“第一名”。”（先肯定，再说出原因）
3. “是的，永争第一的精神非常可贵。但我的建议是目前可以弱化下“第一名”这个概念，因为“第一名”有点成为涵涵的心理负担了。”（先肯定，再给出建议）

攀比好胜的家长

陈亚

案例背景：

有的家长好胜较强，有了孩子之后，继续在孩子身上延续自己的好胜心，家长希望自己的孩子能处处胜过别的孩子，班级里的一位家长做什么都希望自己的孩子是第一。

沟通时段：离园后

沟通路径：微信电话

沟通对象：张浩隆妈妈

沟通实录：

每周我们班都会进行绘本的演讲，幼儿自己选择喜爱的绘本回去和爸爸妈妈一起阅读，并到班级后讲述给班里的小朋友一起听，但今天我收到了一条消息

浩隆妈妈：老师，为什么我们家的孩子还没有上去讲故事呢？我看到好多小朋友去讲了，怎么没有我们家孩子。

老师：浩隆妈妈，你好！每次小朋友演讲的绘本都是自己自主选择并自主举手报名上台讲述的哦！可能浩隆觉得自己还需要准备得更充分一些，所以今天他没有举手。您别急，咱们妈妈今天回去跟浩隆再准备一下，相信今晚回去准备后，浩隆明天会更有自信！

等到第二天孩子讲述绘本时，非常的紧张在老师的鼓励下终于完整的讲述了绘本故事。视频在群里分享。

浩隆妈妈：浩隆在家念很好，怎么到了幼儿园就不会了。

老师：浩隆妈妈，您别急，每个孩子的性格不同，上台紧张对于小朋友来说是很正常的，我们家长不用过于担心，给孩子留点时间，平时我们可以带宝贝读一读《杰克的担心》这本绘本，一起帮助孩子来克服紧张的兴趣，找到让自己平静的方法，我们给孩子留点时间，共同期待浩隆的进步！

沟通策略：

1、合理的利用攀比心理

攀比好强的家长具有踊跃的参与性，主动的精神，这也会对孩子产生一些消极

阻碍，在与家长沟通时确信他们对小孩的踊跃带动作用，同时帮助他们克服攀比好强性格所带来的负面阻碍。

2、不与其他家长进行比较

每个孩子的能力都是不一样的，有的幼儿可能某一方面会发展的比较出众，家长也需要用平常的心态去面对每一件事情，幼儿在平常的表现都是很不错的，但是家长对于幼儿的要求过于高，导致幼儿的心理压力也是很大，常常会因为担心完不成一件事而焦虑。

3. 引导家长发现孩子的兴趣

攀比好强的家长大部分会觉得这都是为了自己的孩子好，但其实不是，他们并没有真正的去了解幼儿内心，只是将自己觉得好的强加到孩子身上，我们可以引导家长多去发现孩子感兴趣的事情。

参考话术：

1. “xx 妈妈，宝贝虽在这一方面的进步不是很大，但是其他的进步都是非常明显的，特别是……。”
2. “xx 妈妈，平常也可以多对幼儿进行一些鼓励哦，让幼儿胆子变得大一点，更加自信”
3. “xx 妈妈，我们要一起帮助 xxx 进步呀，也需要你们在家里一起配合哦！”

第二章：与敏感猜忌的家长沟通

孩子不会撒谎

张紫霖

案例背景：

默默是一个活泼好动爱动脑筋的男孩子，但是自理能力和交往能力相比同龄幼儿较差。有一天的周一晚上，默默妈妈发信息询问老师，说默默不想去幼儿园，因为老师会把不睡午觉的小朋友关到小黑屋里面。所以 he 不想上幼儿园了。

沟通时段：离园后

沟通工具：电话沟通

沟通对象：默默妈妈

沟通实录：

默默妈妈：“老师我们家孩子是不会撒谎的，我问过他了为什么不想上幼儿园了，他一开始不说，后来我着急了和他爸爸一起问他，他才说老师会把不睡觉的小朋友关到小黑屋，我中午睡不着，害怕老师把我也关到小黑屋里。”

老师：“默默妈妈，你先不要着急，老师是绝对不会把孩子单独一个人留在封闭空间里的。最近默默中午睡觉的时候确实有点不太情愿，要在小床上躺好久才能睡着，所以也有可能是为了不睡午觉乱说的。”

默默妈妈：“老师你说默默乱说是不是就是说他在撒谎。”

老师：“默默妈妈，乱说不等于撒谎，这个年龄段会把现实和想象混淆，可能把这个时间段听到的话挪用到另外一个时间段。昨天我们和小朋友们也分享了一个关于小黑屋的故事，默默也有可能是把听到的故事和现实进行混淆了。所以回来会说老师把小朋友关小黑屋了，其实我们教室里是没有小黑屋的。默默平时也是一个非常喜欢和老师交流分享的一个孩子。我们也都特别喜欢他。”

沟通策略：

（一）用换位思考的方法转换沟通立场

教师应主动积极联系家长，沟通时多用咱，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真心关注孩子，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。

（四）不同性格家长处理方式

首先，敏感多疑的家长可能更倾向于直接、清晰的沟通方式。他们希望学校在传递信息时言之有物，不含糊其词，避免引起歧义或误解。因此，在与这类家长沟通时，教师应该尽量准确明了地表达信息，避免使用模棱两可的措辞。其次，敏感多疑的家长通常对信息的真实性和来源比较敏感，他们更倾向于接受来自权威渠道的信息。另外，敏感多疑的家长可能更喜欢获得实际案例和经验分享。通过真实案例的分享，他们更容易理解信息的内涵和影响，也更有可能对学校的工作产生信任感。因此，在沟通中适当引入案例分享，以加深家长对幼儿园工作的了解和认同。

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。”有时把现实和想象混淆，一些电视里看到的或者别的地方听到的或者小朋友对他说的话挪用到不同场景。

2. “XX 妈妈，咱宝贝……”

不想上幼儿园

薛冬萍

案例背景：

杨杨小朋友在这段时间早上上幼儿园时老是有情绪，经常有哭闹的现象，她不愿意上幼儿园的现象，但一进教室一会儿他就会停止哭闹，甚至和其他小朋友玩得很开心。平时孩子爸爸在外地上班不大接触到孩子并宠溺孩子，妈妈、奶奶和孩子在一起的时间多。今天放学爸爸来接孩子放学后，孩子爸爸很生气地给老师打电话，说孩子回家后说老师在午餐时打他，并且不愿意来幼儿园。

沟通时段：离园后

沟通工具：电话沟通

沟通对象：杨杨爸爸

沟通实录：

这一天离园后，老师根据杨杨爸爸反应的情况做耐心讲述：“杨杨爸爸，杨杨这两天入园的时候的确有情绪问题，孩子出现这种情况和他对家长的依恋有关，孩子年龄小也会出现焦虑心理，对幼儿园的生活需要时间来适应。”

杨杨爸爸：“老师，我只想知道孩子说的，因为他还小，不大会撒谎，你们难道不应该做一下解释嘛。”

老师：“杨杨爸爸，非常理解你的心情，但是宝贝的心理健康我们老师也肯定重视的。首先孩子每天进入教室后的情绪会慢慢稳定，他和其他小朋友也玩得很开心，老师发在班级群相册中的视频和照片我相信你们家长也每天关注的。”

杨杨爸爸：“我平时工作比较忙，但我想了解真实情况，老师要有体罚孩子的情况肯定会向上级反应的。”

老师：作为一名老师的基本师德是爱孩子，不体罚。我们也真诚希望家长能够信任老师，对孩子的成长更有帮助。平时您工作忙，可以多与孩子妈妈沟通，关注孩子在园的真实情况。

杨杨爸爸：嗯，我希望老师以后能多关注孩子的情绪。

沟通策略：

（一）用理解的心态，宽容冲动言行

作为教师，要有一颗宽容、大度的心，不管遇到什么样的家长，一定冷静，认真倾听，尊重理解，并诚心待人。在与家长沟通时，要正确看待教师与家长的关系，从一个教育者的角度与家长沟通，比起和家长讲道理，看的见的更能打动家长，与家长一起分享孩子的成长。

（二）用真诚打动家长，建立信任关系

教师与家长初次接触时，不可避免地会有些生疏和不了解。那么教师应主动与家长沟通，了解幼儿的家庭情况和幼儿喜好等，并向家长展示幼儿园的活动开展计划及要求，从而让家长了解幼儿园，了解教师的教育理念和教育方法，配合教师工作。当家长对教师有误会时，首先要从自身找原因，思考自己的教育方是不是正确，是否不太了解幼儿家庭教育情况，是否与家长沟通交流得太少，等等，端正了态度，然后要开诚布公和家长沟通，分析原因，并共同寻找解决问题的方法，让家长感受到教师的责任心，从而建立信任。

（三）用科学的指导，赢得支持信赖

对于家长的出于“爱”幼儿，对幼儿听之任之，对于这样的家长多角度引导，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。从通过科学地提供幼儿心理帮助、引导。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 爸爸，近阶段杨杨出现的入园情绪问题，我们老师会持续关注。”
2. “XX 爸爸，真诚希望您也多关注孩子在园的表现，了解孩子在园的快乐瞬间。”
3. “另外我们齐心协力，家园共育一起尽快帮助孩子克服入学焦虑哦，每天能孩子开开心心入园。”

第三章：与冲动鲁莽的家长沟通

爱生气的爸爸

宋莉莉

案例背景：

下午，午睡结束后，女孩子的头发总是有些散乱，需要老师给孩子们重新梳一下头发。悦悦的小皮筋每个都很好看，小朋友们都想看一看、摸一摸，但是悦悦非常不喜欢别人碰她的东西，每次总要生很大的气。孩子的爸爸只要孩子生气了，就会来质问老师，质问其他孩子。悦悦用于扎小辫的皮筋上有一个漂亮的小球球，凯凯看见了很喜欢，就用手摸了摸，悦悦不想让他摸，见他摸了就变得很不高兴。回家后，悦悦对爸爸说不上幼儿园了，爸爸问怎么回事，悦悦说凯凯抢她的球球。悦悦的爸爸很生气，打通了老师的电话。

沟通时段：离园时间

沟通工具：电话沟通

沟通对象：悦悦爸爸

沟通实录：

悦悦爸爸：老师，我家悦悦今天回来说不想上幼儿园的东西，说有小朋友抢他东西，他说是凯凯，你把凯凯家长的电话给我，我来问下他们家长，怎么教育孩子的？

老师：悦悦爸爸，您先别着急。咱们有事情慢慢冷静地沟通，悦悦在旁边，咱们家长的情绪激动了可能会影响到宝贝的情绪。我想你肯定已经问过悦悦，宝贝是怎么说的，我先了解一下是怎么回事？

悦悦爸爸：我问过了，她就说凯凯今天一直抢她牛皮筋上的球球。害的我们悦悦见他都怕的，我家本身的就胆小，男孩子这么小就欺负女孩子，以后还得了。

老师：悦悦爸爸，今天宝贝回来情绪不好，不想上幼儿园了，您很生气，我们非常理解您的心情。今天悦悦带来的牛皮筋上的小球确实非常漂亮，引起了很多小

朋友的关注，这个年龄的孩子好奇是典型的特点，有的孩子对于一切好奇的东西会通过用手触摸的方式感知，或许是凯凯在与同伴互动的过程中运用了不恰当不合理的方式，给悦悦带来了不好的感受。明天我到幼儿园会与凯凯进行个别沟通，我会交流凯凯的真实想法，到时再跟你沟通，您看可以吗？

悦悦爸爸：可以。

老师：宝贝现在情绪不好，是否让我跟悦悦聊几句（……）悦悦，今天凯凯的行为让你不开心了，没事，由什么不开心你大胆地跟老师说，老师会帮助你一起解决。明天你来幼儿园，老师陪你一起跟凯凯聊一聊，相信我们一定可以一起来寻找解决问题的办法。老师等你哦！

悦悦：好的！

悦悦爸爸：希望老师好好教育一下那个孩子，也让他们家长好好的管管孩子。

（第二天了解清楚凯凯的真实想法后，老师与悦悦、凯凯进行了个别沟通，两个小朋友重归于好。）

老师：悦悦爸爸，您好，今天我于凯凯已经沟通过过了，当时悦悦也在旁边，凯凯说他只是觉得球球很好玩，想摸一摸，没有想到要抢悦悦的东西，孩子是因为好奇采用了不恰当的方式，我也已经于凯凯沟通，进行了个别教育，凯凯的家长我也已经沟通过，家长也会回去进一步加强教育引导，凯凯也希望悦悦原谅他，两个小朋友握手言和了。

悦悦爸爸：好的，只要以后不再欺负我们悦悦就行。

老师：感谢您的理解，通过这次事情之后，咱们以后一起努力，共同让悦悦变得更大胆勇敢一些，当自己感受不好的时候，可以勇敢的说出来，如果在幼儿园真的在遇到自己解决不了的问题时，第一时间可以找老师帮忙，开心与不开心的事都可以与老师来分享。相信我们共同努力，一定能让悦悦更加地自信勇敢！

沟通策略：

有的家长容易冲动，与他们沟通的关键在于教师要保持冷静，善于调查和解释事实，帮助家长消除误解、平复他们的激动情绪。

（一）平时经常向家长说说孩子的情况

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不对的话。孩子说不对的话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夸张了说。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夸张的事情，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。

（二）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，孩子之间的冲突很容易就烟消云散了。就像案例中那样，当面调和两个孩子，让反馈给家长，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策略。

（三）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，孩子回来和您告状时，请您先冷静下来，仔细询问孩子事情的来龙去脉，当您冷静温和的和孩子沟通，孩子也会把事情讲清楚。”
2. “XX 爸爸，如果您无法判断事情的真相，可以先和老师联系，请相信老师，一定会把事情搞清楚，并做出对孩子最好的解决方式。”

喜欢“关黑屋”的胖胖妈

何姝秋

案例背景：

胖胖 5 岁了，妈妈对于胖胖的调皮捣蛋行为十分苦恼，经常气愤地大声斥责他，却不见效。实在没办法了，她就拿出邻居传授的“杀手锏”——关黑屋。当胖胖无理取闹的时候，妈妈就把他关在壁橱里，胖胖立刻就能老实了，妈妈对这个办法比较得意。日子一久，次数一多，壁橱成了胖胖最害怕的地方。每当妈妈说“你再淘气，我把你关起来”时，胖胖就吓得连声音都喊不出来。这样几次后，胖胖竟然出现了“口吃”，妈妈这才知道是自己的错，但是为时已晚，要想把“口吃”矫正过来需要花更长的时间和更多的精力。

沟通时段：离园后

沟通工具：微信视频通话

沟通对象：胖胖妈妈

沟通实录：

老师：胖胖妈妈，最近宝贝在幼儿园上课有进步了，能够专注的学一会，棒棒的继续加油。就是我们发现他近期有结巴的现象，你们在家会有这种情况吗？

胖胖妈：是的，谢谢老师关心。他最近结巴的原因都怪我，之前他总是惹我生气，我一急就给他“关黑屋”，真的是恨铁不成钢！怎么有这么皮的孩子，一点都不听话。

老师：胖胖妈你也不要太着急，你的心情我能理解，孩子年龄还小，一直这样做对孩子的负面影响更大，孩子容易形成胆怯、说谎等性格。有时候在气头上，你先缓缓，等平静下来了再和宝贝沟通。

胖胖妈：道理是这样，但有的时候我就是情绪容易上头、失控。但是最近他这样我又着急，都怪我！

老师：平时你也可以温柔地说出你严肃的态度。比如宝贝在无理取闹的时候，你可以蹲下来，平静地看着他，用缓慢而坚定的语气说：“不行！”也可以抱起宝贝，轻轻地拍着他的后背说：“宝宝，妈妈说过了‘不行’。”让孩子在爱的怀抱

中遵守规则。

胖胖妈：是的，回去我再多琢磨琢磨说话的艺术，谢谢老师！

沟通策略：

（一）向家长分析过度批评和惩罚的隐患

恰当的批评和惩戒有很多教育价值，如制止孩子的错误行为、培养孩子的独立反思能力、锻炼孩子的责任心等，但是过度批评和惩戒则达不到这个效果。当孩子很顽皮、屡教不改时，有些家长会经常用“小偷偷小孩”“警察抓人”“报告老师”一类的话吓唬孩子，或者把孩子“关黑屋”，使打骂、惩罚成为孩子的“家常便饭”，这样做对孩子产生的负面影响很大，会导致孩子形成说谎、胆怯、孤僻和固执的不良品格。

（二）在批评和惩罚孩子之前要先控制自己的情绪

有的家长在面对孩子的调皮捣蛋和无理取闹的行为时，难以控制自己的情绪，禁不住要对孩子发火。教师可以向这类家长传授控制自己情绪的方法。研究表明，情绪总是比理性思考早出现 6 秒钟，所以家长能否把握好情绪出现的头 6 秒非常关键。比较有效的办法是强迫自己数数或深呼吸，即家长想发怒的时候，先闭上嘴巴，在心里从 1 数到 6，或者尽可能地吸进一大口气，让腹部膨胀，憋住气，然后再慢慢、均匀地吐出气，暗示自己吐出心中的紧张、烦恼和不快乐，这样来回做若干次，就能大大缓解冲动的情绪状态。

（三）用温和而坚定、严肃而不严厉的态度要求孩子

教师需要与家长沟通批评教育的艺术。真正达到批评教育的效果不在于严厉的措辞，而在于严肃的态度，有时说话方式比说话内容还重要。当孩子违反规则的时候，过于放松和过于强硬的态度都不利于孩子的发展，适宜的态度是温和而坚定、严肃而不严厉。“温和”表示家长尊重孩子犯错误的权利；“坚定”则让孩子明确是非，明白规矩是不可动摇的，培养他尊重规则与权威的意识；“严肃”说明家长的态度是认真的，但语气、语调不“严厉”。比如，对于正在无理取闹的孩子，妈妈可以蹲下来，平静地看着他，用缓慢而坚定的语气说：“不行！”也可以抱起孩子，轻轻地拍着孩子的后背说：“宝宝，妈妈说过了‘不行’。”让孩子在爱的怀

抱中遵守规则。但在实际操作中家长容易顾此失彼，有的家长温和而不坚定，有的家长坚定而不温和。比如，有的妈妈一遍又一遍耐心地跟孩子讲道理，孩子却不断地与妈妈“软磨硬泡”，为自己争取更大的自由权限，在不知不觉中妥协退让，结果家长成为立规矩的“输家”，孩子成了自由的“赢家”，并获得再次成功的经验。有的妈妈则足够坚定，决然的样子让孩子产生了恐惧心理，孩子可能因此守规矩了，但他是因为害怕惩罚而守规则，并没有对规则产生理解和内化。这种态度容易导致孩子形成看人脸色行事、胆怯畏缩的依赖性格。

（四）调整与孩子交流的语气和句式

持严厉批评态度的家长常常用否定和命令的语气与孩子说话，如“不许”“禁止”“必须”等。家长只告诉孩子不可以做什么、不可以怎么做，却没有告诉孩子可以做什么、可以怎么做。事实上，家长的要求没有明确地表达出来，受到否定的孩子也没有得到明确的指导。即使正确的指导意见，家长也要用耐心解释、征求意见、相互商量的语气与孩子交流，这样孩子才会心服口服，提高行为的自觉性。

（五）应以表扬和鼓励为主，以批评和惩戒为辅

在孩子健康成长的过程中，家长适度的表扬与批评都是需要的：表扬让孩子觉得自己很能干，批评让孩子认识到自己还需要锻炼。教育孩子应以表扬和鼓励为主，以批评为辅。严厉的家长对孩子“严慈相济”，即严肃地对待问题行为，同时当孩子表现好的时候，家长要诚恳地表扬他。受到鼓舞的孩子既明白了家长的正面导向，又获得了主动成长的积极动力。

参考话术：

1. “胖胖妈你也不要太着急，你的心情我能理解，孩子年龄还小，一直这样做对孩子的负面影响更大，孩子容易形成胆怯、说谎等性格。”
2. 比如宝贝在无理取闹的时候，你可以蹲下来，平静地看着他，用缓慢而坚定的语气说：“不行！”也可以抱起宝贝，轻轻地拍着他的后背说：“宝宝，妈妈说过了‘不行’。”让孩子在爱的怀抱中遵守规则。

第四章：与不识大体的家长沟通

爱打小报告的爸爸

周烨

案例背景：

嘟嘟是个性比较强，有些任性顽皮的小朋友，他语言表达能力比较强，情感也非常丰富，老师往往也拿他没辙。然而有一天，嘟嘟爸爸在和配班老师沟通后就给主班老师——我打来了“告状电话”。

沟通时段：放学之后

沟通工具：电话沟通

沟通对象：嘟嘟爸爸

沟通实录：

配班老师和班主任老师反馈，昨天他就嘟嘟打扰其他小朋友的行为和其妈妈聊过了，但是嘟嘟妈妈似乎认为孩子顽皮很正常，都是老师要求太高了。就在这时，嘟嘟爸爸给班主任老师——我打来了电话，于是我连忙将电话接通。

嘟嘟爸爸说道：“昨天关于孩子打扰别人的事情，已经和妈妈沟通过了，小朋友打打闹闹很正常，倒是章老师的态度太强硬了，对我们孩子太严厉了，导致他现在都说不愿意上学了。”我听闻嘟嘟爸爸的话，连忙安慰道：“嘟嘟爸爸，先不要心急，到底是什么事情，让您对老师的话不认同呢？嘟嘟的表现大家有目共睹，他很热情，也很愿意和大人、同伴进行沟通，可能确实缺少一些方法，但是这也是他成长的毕竟过程啊！”

嘟嘟爸爸听完我的话，情绪稍微有些缓和，继续述说章老师的“强势”：“章老师说我们孩子这个不好，那个不好，现在孩子不愿意来幼儿园了，对他心理造成伤害了。”“嘟嘟爸爸，孩子在情绪表达上往往会出现‘绝对式’的表达，有些时候他无法完整、全面表达一种情绪时，或者不能表达自己的意愿时，会牵扯到人。比如，有时候他也会说讨厌爸爸、讨厌妈妈，甚至讨厌家中某个长辈。请您回忆一

下，是不是有这样的情况？”

嘟嘟爸爸听完，表达道：“你这样一说，确实是这样的。其实我们也知道孩子的问题，就是我们也一直帮助孩子改正和调整，但是好像一直不起作用，昨天章老师那样讲话，搞得我们都没有信心教好孩子了。”“嘟嘟爸爸，您别着急，教育孩子绝对不是一次两次，一朝一夕就可以完成的，这个不能心急，需要慢慢来哦！我特别能理解您，您是因为孩子没有转变而变的不自信了，其实我们希望嘟嘟变好的心一点儿都不比您少呢！在嘟嘟成长的道路上，我们一直都在哦！”

嘟嘟爸爸：“谢谢老师，和你说完，我舒心多了！”

沟通策略：

（一）直面问题，提炼中心。

对于“找茬式”的家长，不要惧怕他的问题，他能主动找老师，就说明还有缓和的余地，可能他需要的就是一个情绪的宣泄口。教师要从其话语中找到其中心点——“老师沟通问题？”“家长育儿心烦？”“家园存在沟通误解？”，从而逐个击破，解开心结。

（二）包容理解，舒缓情绪。

将家长的诉求提炼，并通过话语中获得的信息及时鼓励家长，并激发家长带孩子的动力，表明“育儿”是需要时间、技术的，不是速成法。这就体现了教师的专业性和包容性。

参考话术：

1. “您好，是……让您产生了误会？”先了解情况，快速找到问题的中心，再做及时回应，。

2. “请您回忆一下，是不是有这样的情况？”“我们特别能理解您，我们一直都在哦！”树立信心，给予家长鼓励和理解，帮助家长树立育儿信心。

与敷衍的妈妈沟通

何姝秋

案例背景：

亲亲是班里个头最高的小朋友，精力旺盛，活泼好动，喜欢跟其他小朋友玩，但也经常招惹其他小朋友，不高兴了就动手动脚，发泄情绪。教师多次与其家长交流，家长每次都边点头边道歉。久而久之，教师发现，家长的态度一直很好，并不为孩子护短，总是代孩子承认错误，但孩子的状况一直没有得到改善。教师频繁的沟通与家长良好的态度并没有改变孩子的行为习惯。教师常想：问题出在哪里呢？还有没有更好的沟通方法呢？

沟通时段：离园后

沟通工具：电话沟通

沟通对象：亲亲妈妈

沟通实录：

这一天离园后，老师打电话与亲亲妈妈沟通“宝贝最近进餐进步很大，能够独立吃光光。但是有时也会有点小脾气。今天折纸的时候，宝贝没有折成功，就把纸撕坏了，在地上打滚。不知道宝贝在家会不会有这样的情况？”“亲亲给老师添麻烦了，对不起老师，我们回家一定好好教育他，他在家挺好的啊。”

亲亲妈妈：“不过我平时工作忙，实在是事情多，爷爷奶奶照看的多。”

老师：“亲亲妈妈，非常理解你的忙碌，但是宝贝的健康成长相信是你和我都放在第一位的，小朋友情绪的管理和调控是心理健康最重要的一部分，你们平时在家也可以通过绘本，帮助宝贝了解情发泄的正确办法。”

亲亲妈妈：“好的，谢谢老师的关心。”

沟通策略：

（一）了解家长的言行表现特点

敷衍型家长在沟通的时候会心不在焉、神情不集中，不能及时或者有效地接教师的话题，只是做出“听”的样子，却没有“听进去”。他们有时用看表、跟过路

人打招呼或者其他自然的方式打断教师的叙述，并礼貌、谦和地与教师告别。

敷衍型家长对教师反映的问题表面点头答应，不否定也不反驳，但实际上并没有付出行动改变自己的教养方式和孩子的行为习惯。究其原因，一方面可能是家长并不认可教师反映的问题，但又觉得教师的初衷是为了自己的孩子，不愿意与教师争辩，所以就敷衍回应教师；另一方面是因为孩子的不良习惯形成已久，要想改变并非一日之功，而且改变孩子的同时还要改变自己已经习惯的教养方式，这对家长来说是一个挑战，于是有的家长就用敷衍的方式回避问题。此外，还有一种情况是教师的专业水平有限，不能采取多种方式与家长沟通孩子的同一问题，产生了“超限效应”。

（二）与家长分担、分享孩子在成长中的烦恼与快乐，不宜总是告状与推诿

在孩子的成长过程中，家长希望教师与自己一起分担孩子成长的烦恼，也一起分享孩子成长的快乐。如果教师反馈的信息都是孩子惹的麻烦、做的坏事，会让家长感到非常压抑和无奈，导致他们从心理上不由自主地排斥、回避与教师的沟通。此外，有些教师在言谈中透露出推诿心态，即“我把孩子的问题都告诉你了，你得回家好好教育孩子，否则就是家长的责任”。如果这种心态被家长感受到，而家长又觉得自己无计可施，那就只能对孩子听之任之。

实际上，每个孩子都有天真、聪明、可爱的一面，家长都乐意听教师反馈这样的信息，调皮捣蛋的孩子的家长更渴望听到这样的信息。有些教师虽然也向家长反映孩子聪明、乖巧的一面，但是很快就把话题转移到孩子的不良表现上，这会让家长感觉到教师并没有完全接纳自己的孩子。因此，教师要注意与家长充分交流孩子的优点和长处，与家长分享孩子成长的快乐，从根本上消除家长的抵触心理。

（三）倾听和分析家长的教育体会，选择关键问题做重点沟通

孩子是反映家庭生活的一面镜子，孩子的行为习惯与家庭教养环境密切相关，教师要善于抓住其中的关键问题与家长沟通，面面俱到，反而不利于提高沟通效率。比如，有些孩子攻击性强，不善于交往，不遵守规则，这与家长平时对待孩子过于严厉或者过于迁就有关，但是家长对此并不自知。即使教师直截了当地指出家长的问题所在，家长也未必反省与认可，相反，还容易激起家长的逆反心理。所以，教

师不但要抓住关键问题，还要掌握沟通技巧，从关心孩子的家庭生活环境入手，请家长描述孩子的生活细节，再与家长一起分析生活环境对孩子的影响。

（四）为家长提供观察孩子在幼儿园日常表现的机会或者途径

有些家长对自己孩子的调皮捣蛋行为比较宽容，觉得这算不了什么大事，但是它给集体大环境所带来的混乱与麻烦是家长在家庭小环境中难以观察和体验到的。它会导致班级里其他小朋友及其家长的不满，给班主任教师增加工作负担。因此，教师可以尝试请家长来幼儿园观察孩子的一日生活，促进家长反思自己敷衍的态度对自己的孩子、别人的孩子、教师的工作都是不负责任的。如果家长没有时间来幼儿园，教师可以请班里另外一位教师拍摄孩子的生活，使孩子在没有防备的情况下表现出真实的状态，然后把录像交给家长看。

参考话术：

1. “XX 妈妈/爸爸，咱们放学后一般谁陪宝贝？宝贝在家喜欢做些什么事情？如果家长不满足他，他会怎么样？家长怎样对待孩子的任性与发脾气？”

2. “咱们在家里要可以与孩子一起商量，一起制定一些规则，帮助孩子培养自主性，这样宝贝慢慢的会更有主见。”

3. “在平常对宝贝的观察中还发现，宝贝注意力集中时间较短，易分散。结合宝贝当前年龄段，这是宝贝的普遍特征，但我们可以通过一些 XX 的活动提高宝贝的注意力。”

第五章：与孩子气的家长沟通

一个不愿意管孩子的妈妈

翁莉

案例背景：

“放弃型”家长往往是被自己孩子的成绩或者是面对老师的批评屡教不改而伤透了心，对自己的孩子丧失了信心。勒勒，是一个“淘气”的孩子，活动中表现出专注力差，行为习惯欠佳。通过与家长的沟通了解到在家里也不听妈妈的管教。

沟通时段：离园后

沟通工具：微信语音通话

沟通对象：勒勒妈妈

沟通实录：

勒勒妈妈：“老师，我知道孩子学习差，爱捣乱，给您添麻烦了。”

老师：“勒勒妈妈，您好！对于这个年龄段的孩子咱们不能用学习这一个标准衡量自己的孩子，也不要用固有的眼光去看他。每个孩子都是不可预的变量，要知道每个孩子都有他的闪光点。”

勒勒妈妈：“我没时间管他，这孩子一点都不听话我也管不住他，也不知道他有什么擅长的？老师您帮我多管管他。”

老师：“勒勒妈妈，感谢您对我们老师的信任，我们一定会尽力关注帮助勒勒。勒勒是一个比较热心的孩子，这学期我让他担任小组长，发现他总是能为同伴老师服务，这对于孩子来说真的是难能可贵。我知道您平时比较忙，没空管他，但是咱们再忙也还是要抽出时间多陪陪孩子，毕竟家长的陪伴对于这个年龄段的孩子来说是最为重要的。只有我们家园配合，才能对宝贝的成长更有帮助。希望我们能家园携手，共同帮助勒勒争取更大的进步。”

沟通策略：

（一）努力看到孩子不一样的一面

我逐步让家长看到孩子的长处，看到孩子的进步，看到希望。虽然也和家长提

孩子的缺点，但是一次不说太多，避免说“这孩子很笨”或者“批斗”之类的话。慢慢地，家长对孩子有了信心，不时主动和我交流，配合我的工作。

渐渐的，我发现勒越来越自信，他的行为习惯也愈加规范，内在的转变却是显而易见的。惊喜总是发生在不经意间，对孩子的夸奖也总是优于批评的，不急于否定也许就是对孩子最大的认可！

（二）提供具体解决方案

可以提供一些具体的方法来帮助孩子变得更好，例如，提供一些行为管理的技巧、提供一些引导孩子活动的建议等。例如，可以告诉家长：“我们可以试着给孩子一些行为准则，让他们知道什么是可以做的，什么是不可以做的。同时，我们可以提供一些奖励和惩罚的措施，来激励孩子更好地遵守规则。”

（三）鼓励合作

可以鼓励家长和老师合作，共同努力帮助孩子变得更好。例如，可以告诉家长：“我相信，通过我们和您们的合作，我们可以帮助孩子更好地发展。”

参考话术：

1. “XX 妈妈，孩子最近表现很好，如果在以下几个方面改进一下，孩子的进步就更大。

2. “XX 妈妈，我们一起来找一下原因好吗？”

3. xxx 妈妈，我们要一起帮助 xxx 进步，孩子是我们的，我们一定会尽力关注帮助勒勒。但是，孩子更需要的是家长的陪伴与关注，只有我们家园配合，才能对宝贝的成长更有帮助。。

“安静”不下来的小晨

姜燕

案例背景：

小晨集体活动时容易走神，不遵守纪律。老师讲故事的时候，他会左顾右盼，不专心听讲，有时摸摸旁边的小朋友，有时抠抠自己的衣服，小动作很多。为了提高小晨的注意力，也避免影响别的小朋友，老师把小晨的座位安排在离自己最近的地方，这样稍微好一点，但他还是管不住自己。教师把情况反映给小晨妈妈后，小晨妈妈担心孩子是多动症。

沟通时段：离园后

沟通工具：电话沟通

沟通对象：小晨妈妈

沟通实录：

离园后，老师通过视频和小晨妈妈交流孩子在园情况：“小晨妈妈，你好，最近这一阶段小晨在活动时注意力经常不集中，今天把自己的裤子扣了一个小洞洞，前两天会去弄别的小朋友的小椅子，影响其他小朋友活动，请问在家里玩时会这样吗？”

小晨妈妈：“老师，小晨在家也是这样，做事情三分钟热度，一会就去做别的了，我都怀疑他是不是有多动症。”

老师：“小晨妈妈，首先他注意力不集中不一定是多动症，我们不急着给他贴标签，现在我们还是小班，孩子的注意力集中时间大概也就15分钟左右，它相对来说集中注意力的时间更短，我们可以先从他喜欢的游戏入手，陪他一起玩，培养一下他有意注意的时间，让他能够更长时间的专注于做某一件事。”

小尹妈妈：“好的，谢谢老师，我们也很头疼的。我们平时比较忙，在家会让他看电视，看电视的时候还好的，可是做其他事情他就不行了。”

老师：“也许就是因为平时你们爸爸妈妈太忙了，没有时间照顾到他，建议你可以每天抽时间陪他有一些他喜欢的事，也可以多陪他到户外活动，比如说拍球的

时候让孩子不出声地数数，更能锻炼孩子集中注意力。”

小尹妈妈：“好的，谢谢老师的建议，我一定试一试。”

沟通策略：

根据好动儿及其家长的特点，教师与这类家长沟通的重点是帮助他们正确地认识好动与孩子年龄特点的关系，并帮助他们培养孩子良好的行为习惯。

（一）根据多动的情况区别对待

不要轻易地把孩子的多动行为判断为多动症，但也不要忽视孩子的多动现象。如果孩子只是偶尔才有一些小动作，家长不要严加责怪，而要理解和宽容孩子，给孩子指出问题所在，并给孩子改变自己的时间；如果孩子的多动属于不良习惯，家长要有耐心，要持之以恒地提醒和指导孩子；如果家长怀疑孩子患有多动症，可以带孩子到专业机构进行诊断，一旦确诊就要配合专业人士对孩子进行专业的治疗。

（二）逐步延长注意力持续时间

多动的主要表现是注意力不集中，注意力持续时间比较短。这里的注意力持续时间是指有意注意时间，即孩子不管喜不喜欢注意对象，为了完成任务、遵守要求而控制自己注意的时间，这种时间的长短受身体机能的限制，不能无限延长。一般情况下，5-7岁孩子的有意注意时间为15分钟，7-10岁为20分钟，10-12岁为25分钟，12岁以上可达30分钟。可见，孩子的有效注意时间并不是45分钟。当孩子做自己感兴趣的事情时，他们所调动的是无意注意，无意注意时间要远远超过有意注意时间。因此，家长可以以半分钟或一分钟为进度，延长孩子的有意注意时间，当孩子达到一个目标后需要保持一段时间，再提出新的目标，而不要以为进度越快、时间越长对孩子就越有好处。

（三）让孩子适度做一些体育运动

有的家长认为孩子本来就爱动、多动，矫正的办法就是限制孩子的活动，让他练习静坐。实际上，好动、多动不等于体育运动，适度的体育活动恰恰是矫正孩子多动的科学方法。比如，游泳就治好了泳坛名将、奥运冠军菲尔普斯的多动症。体育活动要求孩子集中注意力，在运动中协调身体各个部位之间的关系，锻炼了孩子的视觉、听觉和动觉的统合能力，能有效预防和矫正孩子的多动行为。所以，家长的

可以带孩子定时定量地做一些体育运动，如拍球、踢球、抛接球、打羽毛球、打乒乓球、游泳等。如果拍球的时候让孩子不出声地数数，更能锻炼孩子集中注意力。

（四）减轻孩子的心理压力

心理压力过大会让孩子多动，如遭到歧视或嘲笑、成人要求过严或期望过高、家长态度粗暴以及家庭关系、师生关系和同学关系紧张等都会造成孩子压力过大。因此，家长要密切观察孩子，并尽量减少孩子的心理压力源。

（五）适度关注孩子

家长过度关注或者过度忽视孩子也易导致孩子好动。过度关注会造成孩子喜欢在家长或者其他人的面前过度表现自己，过度忽视造成孩子想方设法、夸大动作来吸引家长或其他人的注意。所以，家长要对孩子关注适度，为孩子创造理性的成长环境。

（六）妥善调节孩子的饮食

多动的普通孩子和患有多动症的孩子应少吃含淀粉、蔗糖较多的食物，如土豆、南瓜、苹果、香蕉等；多吃含蛋白质较多的食物，如牛奶、鸡蛋、豆制品、花生等。此外，含有色素、添加剂、防腐剂、辛辣调味品的食品和油炸食品，都有可能诱发孩子的多动行为，或者加重孩子的多动症状，所以家长需要限制孩子过多食用这些食物。

参考话术：

1. “XX 妈妈，首先他注意力不集中不一定就是多动症，我们不急着给他贴标签，也不要给有压力。”
2. “XX 妈妈，建议你可以每天抽时间陪他有一些他喜欢的事，也可以多陪他到户外活动，比如说拍球的时候让孩子不出声地数数，更能锻炼孩子集中注意力。”

第六章：与固执己见的家长沟通

不愿意“动手”的小尹

姜燕

案例背景：

小尹上幼儿园不到两个星期就学会了自己吃饭、自己喝水，但是一回到家就等着爸爸妈妈或爷爷奶奶喂。老师对小尹家长说孩子自己能做的事情家长不要包办代替，以免影响孩子独立性的发展。小尹家长告诉老师，孩子在幼儿园听老师的话，可是回家就不听话了，不喂就不吃，这样会影响孩子的健康。再说，孩子长大了，一定能自己吃饭，就再辛苦两年吧。

沟通时段：离园后

沟通工具：微信视频通话

沟通对象：小尹妈妈

沟通实录：

这一天离园后，老师通过视频和小尹妈妈交流孩子在园情况：“小尹妈妈，现在小尹在园进步很大哦，每天能自己用餐，自己盥洗。”

小尹妈妈：“谢谢老师关心，现在吃饭稍微好一点了，愿意自己吃，但是让他自己穿衣服、整理玩具就不愿意了。”

老师：“小尹妈妈，小尹现在愿意自己吃饭是个很好的开始哦，在穿衣、整理玩具方面，我们可以适当‘偷个懒’，多鼓励孩子做。”

小尹妈妈：“好的，老师，其实有时候我整理床铺他还很起劲的来帮忙呢。”

老师：“那小尹是很愿意帮助你的，下次整理玩具的时候你整理了一半，试试你示个弱，让小尹来帮你的忙，看看这样他是不是愿意来一起整理了。”

小尹妈妈：“好的，谢谢老师的建议，我一定试一试。”

沟通策略：

（一）鼓励孩子动手做，宽容孩子做得不好的地方

孩子通常有很大的发展潜力，因此持续的锻炼会提高孩子的动手能力。实际上，孩子天生就喜欢自己动手做事，但是因为通常在他们动手之前，家长就已经为他们完全准备到位，甚至当他们坚持自己尝试时，有的家长还会阻止甚至批评他们，使他们的积极性、主动性受到打击，渐渐地他们就只被动地等待家长的包办代替了。因此，教师要提醒家长不要怕麻烦，不要嫌孩子做得不好、不熟练、帮倒忙，要充满热情地鼓励孩子动手操作，并宽容孩子在操作中出现的失误。久而久之，孩子就会蕴积出强大的、自主成长的内在力量。

（二）经常启发孩子“试一试”“想一想”

孩子经常会求助于家长，家长不要拒绝孩子的求助，也不要代替孩子动手动脑，要经常启发孩子——“动手试一试吧，看看有什么新发现”或者“动脑想一想吧，你一直是个爱动脑的好孩子”！家长要始终视孩子为成长的主人，视自己为孩子成长的有益助手，这样会极大地促进孩子的自信心和独立性的形成。

（三）家长做一半，为孩子留一半

生活中的许多技能需要家长手把手地教给孩子，但这并不意味着家长可以完全代替孩子。在教授某种技能时，家长可以先做一遍，然后让孩子模仿着做一遍；如果孩子不能完全独立地模仿，家长可以先做一半，为孩子留一半使孩子处于半独立模仿的状态。比如，在帮助孩子穿衣服、扣扣子、系鞋带时，家长可以只做一部分，剩下一部分留给孩子做。总之，成人要积极地为孩子营造一个从依赖到半独立再到独立的过渡空间，以促进孩子心智的健康成长。

参考话术：

1. “XX 妈妈，孩子现在有了很大的进步哦，我们可以多鼓励他，提高他的积极性。”
2. “XX 妈妈，生活中的许多技能需要家长手把手地教给孩子，在教授某种技能时，我们可以先做一遍，让孩子模仿着做一遍。”
3. “XX 妈妈，调动孩子的积极性，有时候我们家长可以假装‘示个弱’，给孩子一个帮助你的机会，让孩子体验成功感。”

爱钻牛角尖的妈妈

潘艳

案例背景：

洋洋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，只有听到老师说“洋洋，上厕所了”，他才上厕所。平时在幼儿园，洋洋与老师和小朋友从来没有主动交流过。老师对此很担心，多次跟其家长沟通，都没有引起家长的重视。

沟通时段：离园后

沟通工具：微信视频通话

沟通对象：洋洋妈妈

沟通实录：

老师对洋洋进行了一周的观察跟踪，把孩子的日常一视频照片记录下来发给洋洋妈妈，洋洋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。她的特点是每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。教师根据洋洋的表现为她提供了许多亲子游戏，可是她不愿意带着孩子做。教师每次与洋洋的妈妈沟通的时候，洋洋的妈妈都会向教师分析自己孩子的表现。教师有点着急了，说：“洋洋妈妈，儿童心理学家对有些问题也没有研究透，但咱们还是得采取行动指导孩子，您回家多带孩子游戏，怎么样？”洋洋的妈妈答应了。后来，询问是否带孩子做了亲子游戏，她不置可否，还是对“研究”孩子的原因乐此不疲。

沟通策略：

（一）了解家长的特点

洋洋的妈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，这是思维方式狭隘、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

要表现在一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，有时都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。

一个6个月宝宝的妈妈说孩子经常抓自己的脸，把脸抓得都是一道一道的血印子，问早教老师该怎么办？老师说趁孩子睡着的时候，把孩子的手指甲剪短一些。宝宝的妈妈听完之后哈哈大笑，老师还以为自己说错了什么。

妈妈说：“谢谢您！您说得很好，我在笑自己是个书呆子，面对这个问题，我一直在想宝宝抓自己脸的心理原因是什么，都没有想到用这么简单的办法去解决问题，我自己太钻牛角尖了，是您提醒了我。”

（二）与家长沟通的策略

爱钻牛角尖的家长在交流的时候会透露出许多带有个人色彩的思考，教师要注意倾听。并及时补充和澄清知识点，帮助家长树立科学的教育观念。

1. 倾听家长的描述，梳理关键知识点

爱钻牛角尖虽然是不善于实践、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。在交流的过程中，如果教师让家长感觉到自己是一个只知道怎么做、都不知道为什么做的人，或新具有实践没有理论的人，那么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。

2. 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大一样。他们喜欢读市面上畅销的早教书和蒙教书，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，一个家长在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。

3. 把向家长推荐的教育方法理论化

爱钻牛角尖的家长认识到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。比如，拍球默数在有的家长看来是一项很平常的活动，甚至以为孩子长大自然就会了，但是他们不理解拍球默数在儿童成长关键期具有非同寻常的作用。教师可以向家长解释，对于一些注意力不集中的、好动的孩子来说，拍球默数要求他们既要拍球又要数数，而且嘴巴还不能出声，实际上是锻炼他们动手、动脑的同时又能控制嘴舌的统一协调能力，是锻炼孩子注意力、自我控制能力以及感觉统合能力的专业方法，而且因为拍球是孩子常见的游戏活动，非常有趣，所以这种方法既专业又有趣，而且还有效。如果教师把一个常见的活动向家长进行如此的分析，那么有利于提高家长的重视程度。

参考话术：

4. “XX 妈妈，我们还得跟孩子有所互动，多给孩子一下亲子陪伴，做一些亲子活动，如：亲子阅读、亲子运动……”

2. “XX 妈妈，当孩子遇到困难时，可以让孩子自己解决困难，鼓励孩子自己想办法。留给孩子足够的时间，让他可以静下心来思考，自己该如何解决眼下的难题。”

3. “我们要做个和孩子一起商量，一起制定一些规则，才能培养孩子的自主性；懒得唠叨，才能让孩子拥有自己的主见；懒得批评，才能帮助孩子树立自信！”

第二篇章：特定内容的家园沟通

第一章：幼小衔接

上课坐坐好

曹璐

案例背景：

马上就要进行集体教学活动了，孩子们伴随着音乐声陆续回到自己的座位上坐好，活动已经开始啦！小贤坐在自己的位子上正用手绕旁边可儿的小辫子。可儿皱了皱眉，将自己的小椅子往旁边挪了挪，小贤就将可儿的椅子向自己这边拉近一点，于是两个孩子开始拉拉扯扯起来，发出了一些声音，可儿跟小贤说“你再动，我就告诉老师，你一直使劲地拽我的椅子……”听到这儿小贤立即将双手放回，端正自己的坐姿，开始认真的听老师所说的话。

沟通时段：离园后

沟通工具：QQ 沟通

沟通对象：小贤妈妈

沟通实录：

当天放学后，老师给小贤妈妈进行了 QQ 通话沟通：“小贤经常愿意去帮助其他小朋友，女生摔跤了还会主动把人家扶起来，挺乐于助人的。就是有时候，专注力和自制力有些不足。小学一年级，是小学的起始，是孩子整个学习阶段的基础。良好的坐姿，对今后的学习和生活影响深远。小贤的自制力有些薄弱的，受环境的影响会容易分散注意力。但在小伙伴的提示下能够认识自己的问题，并及时给予调整。良好的坐姿习惯对一个人的影响很深远，对学生来说很重要。平时在家时家长朋友也要注意观察，及时引导。

小贤妈妈：“谢谢老师的提醒，我们对这一方面确是有所疏忽，以后会多关注，老师有什么好办法吗？”

老师：平时可以利用儿歌适时提醒。当孩子不自觉地忘记保持正确的书写坐姿时，我们要及时提醒。轻轻拍拍孩子的胸背，用肢体语言来提醒。加强体育锻炼，增强腰、腹的大肌肉力量，有利于孩子较长时间保持良好坐姿。

沟通策略：

（一）换位思考，相互理解

老师和家长有着同样的目标就是为了孩子，帮助孩子能够养成良好的习惯，全面发展，沟通过程中以尊重的态度，从为孩子考虑的角度出发，循循善诱，分析孩子的情况，取得家长的真心和支持，事半功倍。

（二）先扬后抑，随机应变

从优点先入手，委婉说出缺点，让家长更容易接受，首先肯定孩子的优点比如说孩子在园乐于助人，然后点出不足，自制力比较薄弱，让家长感到老师是了解和重视自己的孩子的，家长就会愿意与教师交流，不会有不服气、不信任的想法。

（三）科学指导，赢得支持

教师主动出击，做到主动告诉，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. 告诉家长良好习惯的重要性，以及坏习惯导致的后果，引起家长的重视。2. 告诉家长采取哪些方法帮助孩子形成良好的坐姿等习惯。

参考话术：

1. “XX 妈妈，小学一年级，是小学的起始，也是孩子整个学习阶段的基础。良好的坐姿，对今后的学习和生活影响深远。”

2. “XX 妈妈，良好的坐姿习惯对一个人的影响很深远，对学生来说很重要。平时在家时家长朋友也要注意观察，及时引导。”

3. “XX 妈妈，平时生活中可以利用.....来帮助孩子调整习惯。相信一段时间会有所改善。”

爱争抢的淇淇

李华

案例背景：

淇淇小朋友在自主游戏时，总是喜欢去抢玩具，并且会去抓伤其他小朋友，有攻击性行为。

沟通时段：中午

沟通路径：电话沟通

沟通对象：淇淇妈妈

沟通实录：

老师：淇淇妈妈，你好，打电话给你主要是想和你沟通一下小家伙最近在幼儿园的情况。因为你们平时工作都比较忙，爷爷奶奶这么大年纪还要照顾淇淇，所以你们都很不容易，淇淇在幼儿园活泼可爱、有自己的主见，我们老师们都喜欢他。但是最近我们发现淇淇经常会出现“打人”的情况，我们在班里重点观察了淇淇一段时间，发现淇淇在争抢玩具时、和小朋友们意见不符时，就会出“打人”的行为。

淇淇妈妈：实在不好意思，老师您不说我都不知道他会这样。

老师：对他这个年龄段的孩子而言，他们不太懂得如何正确用语言表达自己的想法，习惯性用“动手”的方式解决问题，其实是常见的。我们希望帮助淇淇意识到，在和同伴或者和其他人相处时，都需要用友好的方式，这对淇淇未来的人际交往，或者对他的语言表达、行为习惯都是一个正向引导。

淇淇妈妈：原来是这样啊，好的我一定会关注。

老师：我们针对淇淇的情况，在一日活动方案中做了一定的调整，在未来一个月的时间内，会在班里开展一些关于“同伴友好相处”的相关活动，也会在活动中多关注淇淇，对同伴“不友好”的行为进行及时制止，对同伴出现友好的行为及时进行鼓励和表扬。当然，孩子的发展离不开我们家园共同的力量，所以我们也非常需要你们每一位家庭成员的帮助，在家里面，对淇淇出现的“协商、倾听、谦让等”友好行为进行及时的表扬和鼓励，在家里，也可以和淇淇聊一聊：幼儿园的好朋友是谁？你们怎么成为好朋友的？今天发生了什么？xxx今天帮助了你？你想感谢xxx？你今天帮助了谁？等话题内容。

沟通策略：

1. 中肯关切

教师用不卑不亢的态度向家长反映事实，说明情况，通过谈心式的互相了解和沟通，把幼儿在园和在家的情况对比之后，家园达成一致，通过近期持续关注的方式，帮助幼儿社会性发展。

2. 专业指导

幼儿的教育光靠教师在园的时间是不够的，更重要的是家长平日的家庭教育。所以结合幼儿园观察幼儿时的实例，让家长看到自己孩子的更多行为细节，激发家长的教养智慧，同时也可以推荐家长阅读相关资料，以便更好地帮助家长，保持良好的家园互动。

参考话术：

1、“淇淇家长，你好，打电话给你主要是想和你沟通一下小家伙最近在幼儿园的情况。因为你们平时工作都比较忙，爷爷奶奶这么大年纪还要照顾淇淇，所以你们都很不容易，淇淇在幼儿园活泼可爱、有自己的主见，我们老师们都喜欢他。。”

2、“对他这个年龄段的孩子而言，他们不太懂得如何正确用语言表达自己的想法，习惯性用“动手”的方式解决问题，其实是常见的。我们希望帮助淇淇意识到，在和同伴或者和其他人相处时，都需要用友好的方式，这对淇淇未来的人际交往，或者对他的语言表达、行为习惯都是一个正向引导。”

3、“所以我们针对淇淇的情况，在一日活动方案中做了一定的调整，在未来一个月的时间内，会在班里开展一些关于“同伴友好相处”的相关活动，也会在活动中多关注淇淇，对同伴“不友好”的行为进行及时制止，对同伴出现友好的行为及时进行鼓励和表扬。”

4、“当然，孩子的发展离不开我们家园共同的力量，所以我们也非常需要你们每一位家庭成员的帮助，在家里面，对淇淇出现的“协商、倾听、谦让等”友好行为进行及时的表扬和鼓励，在家里，也可以和淇淇聊一聊：幼儿园的好朋友是谁？你们怎么成为好朋友的？”

我要上小学啦

金波

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。

大班下学期，孩子们即将进入小学生活，近期桐桐总是闷闷不乐的，通过询问了解后发现原来桐桐不愿意上小学，心里想到小学就觉得有点不开心。

沟通时段：离园后

沟通工具：电话沟通

沟通对象：桐桐妈妈

沟通实录：

放学后老师和桐桐妈妈打电话

桐桐妈妈：了解到桐桐听到表姐跟她说小学的休息时间很少，有很多课目，还有很多作业，近几天心情都不好，总是很沮丧，还说着自己不想上小学。

教师：“孩子对于小学生活是不了解的，都是从他人的口中得知，如果允许的情况下可以去小学参观一下，请小学生讲述一些小学里的好玩的、有趣的事情。帮助桐桐引起兴趣，缓解焦虑。”

教师：“我们尽量多从正面引导，减少孩子对小学学习生活的压力和负面感受。可以分享对小学的认识，强化入学期待，缓解入学焦虑，通过参观小学，与小生面对面交流、体验小学课堂等方式，帮助幼儿初步了解小学的学习生活。”

沟通策略：

1. 坦率诚恳说话时推心置腹，展现专业的水准，引导家长了解教育引导的重要性，利用多种方法去循循善诱，从而帮助幼儿成长。

2. 专业对话

根据家长的情况利用多种方法手段如分析幼儿的情绪化行为，施以引导鼓励。

1. 用心观察孩子的活动和行为，及时帮助孩子调节和掌控
2. 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。
3. 引导幼儿了解小学会有更多新的小伙伴和好朋友。
4. 走进小学亲身体验，最好可以体验一节小学的课堂，等等，引导幼儿以良好的情绪面对，缓解自身的焦虑情绪。

参考话术：

1. “XX 妈妈，家园配合很重要，教师和家长是教育链条上不可或缺的元素，应该紧紧地靠拢在一起，相互配合。”
2. “XX 妈妈，孩子对于小学产生的焦虑来源于片面化的了解，我们可以通过多途径帮助孩子了解小学生活是不是呢？”
3. “XX 妈妈，我们大人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。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等，你看合适吗？”

萌娃的专注力

张梦叶

案例背景：

小锦是个活泼开朗的小男孩，思维敏捷，发散性强。但在集体活动中却很难集中注意力。在与家长的沟通中，家长也反应在家也发现了相似的情况，不知道如何提升孩子专注力。

沟通时段：离园后

沟通路径：电话沟通

沟通对象：小锦妈妈

沟通实录：

教师：小锦妈妈，今天刚好有时间我想和你谈谈宝贝最近的在幼儿园的情况。

家长：好的，老师。

教师：小锦是个活泼开朗的孩子，在教室里有很多好朋友，人缘很好。

家长：是的，他在家也是个开心果，整天小嘴巴巴拉巴拉说个没完。

教师：对的，宝贝的语言表达能力很强，在集体活动特别是语言活动中能够很好地表达自己的观点，思维非常活跃。

家长：谢谢老师对孩子的关注哦。

教师：小锦妈妈，在平常对宝贝的观察中还发现，宝贝注意力集中时间较短，易分散。结合宝贝当前年龄段，这是宝贝的普遍特征，但我们可以通过一些活动提高宝贝的注意力。

家长：我也发现了孩子这个问题，但我看他看电视或者做喜欢的事情的时候，很专注，不需要提醒就能一直认真做。

老师：是的，对于孩子感兴趣的事情，专注力是主动引发的，不需要付出意志努力，我们现在想要提高的就是当孩子不那么感兴趣时，如何靠意志力提高专注力。所以在这里建议在家可以进行亲子绘本阅读，通过看画面内容，听爸爸妈妈讲述故事理解故事内容，提高专注力，激发想象力和创造力。

沟通策略：

（一）在与家长沟通时，要学会倾听

给家长充分的时间表达他们的想法和感受，不要打断他们。要保持耐心，尊重他们的观点和感受。通过倾听，可以更好地了解家长的需求和期望。

（二）与家长沟通时，要用简单明了的语言表达

教师要用简单明了的语言表达的观点和建议。避免使用专业术语或复杂的词汇，以免让家长感到困惑。

（三）与家长沟通时，要提供具体的建议和解决方案

在与家长沟通时，要提供具体的建议和解决方案。这样可以让家长感受到你的专业和负责任，增加他们对你的信任。对于绘本阅读建议，可以引导家长在亲子阅读后可和孩子一起做些延展活动，如针对绘本中的人物、画面进行绘画、手工、角色扮演活动等，激发幼儿的阅读兴趣，提升创造性思维水平。

参考话术：

1. “小锦妈妈，今天刚好有时间我想和你谈谈宝贝最近的在幼儿园的情况。”（以轻松的语气向家长反馈孩子在园状态）
2. “宝贝的语言表达能力很强，在集体活动特别是语言活动中能够很好地表达自己的观点，思维非常活跃。”（肯定孩子，引出想要反馈的问题）
3. “在平常对宝贝的观察中还发现，宝贝注意力集中时间较短，易分散。结合宝贝当前年龄段，这是宝贝的普遍特征，但我们可以通过一些活动提高宝贝的注意力。。”（先客观指出问题，再给出建议）

第二章：入园适应

入园适应的好好

丁超勤

案例背景：

从幼儿园迈入小学，除了培养孩子学习习惯和生活习惯，还不能忽视“情绪教育”，幼儿园和小学教育方式的不同需要儿童调整身心来适应，在幼小衔接中引导孩子正确面对自己的情绪就尤为重要。

沟通时段：离园后

沟通工具：电话沟通

沟通对象：好好妈妈

沟通实录：

这一天离园后，老师电话提醒好好妈妈：“好好妈妈，前天我们约好的，今天 we 进行线上家访，我们一起和你聊聊好好的事。”好好妈妈：“老师，我知道了，我实在是事情多，你先和孩子奶奶沟通。”老师：“好好妈妈，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”

好好妈妈：“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，今天和你交流一些孩子在园的情况讲一下，好好每天早上入园都会有些小情绪，嘴里一直念叨要奶奶早点来接，每天要老师到门口喊她，她就能放开奶奶自己刷卡进入幼儿园，一日活动中她都没有哭闹，和同伴一起游戏、学习。开学时有一周左右好好出现过有来园情绪，这次由于治疗眼睛一周没来园，返园后又出现情绪波动。好好妈妈：“原来我家孩子来园后有这么大的情绪啊。”

沟通策略：

（一）统一教育理念，同步同向教育

1. 一定要多一些言语上的安慰，鼓励孩子及时去幼儿园，当孩子表现的比较好，如积极去幼儿园的时候，一定要多一些鼓励，多一些言语上的赞美。如果孩子不愿

意去幼儿园，表现为哭泣、耍无赖等，也要适当的包容，多一些耐心，多解释；

（二）平等沟通，建立相互信任的伙伴关系

2. 一定要对宝宝不愿意去幼儿园背后的原因多一些分析，比如有些宝宝比较内向、敏感，害怕老师、害怕同学，这个时候一定要多包容，也要和老师多沟通和交流。

（三）用科学赢转变，观点与看法，寻求共识

如果有些宝宝出现了分离性焦虑，不愿意离开妈妈或自己的家庭，这个时候也应该多一些耐心，跟自己的宝宝多交流，同时把宝宝放到幼儿园以后也不能反复关注或者去而复返，而是要学会忽视宝宝的哭闹行为。

参考话术：

1. “XX 妈妈：首先是你自己不要因为孩子不愿意去就发怒，要感同身受的和孩子交流，告诉他上幼儿园开始有点不开心也是自然的事情，不用觉得做错了什么，让孩子放下思想包袱，孩子的情绪得到大人的理解和反馈是非常有帮助的。

2. “XX 妈妈：家长和宝宝在上幼儿园前要一起提前做好情绪准备，作息时间，还可以买一些了《汤姆上幼儿园》《阿波林小世界》等一些针对性的心理辅导绘本，时不时给宝宝讲些幼儿园里的小故事，如果之前没有准备过，现在准备也不算晚。

适应慢，妈妈很焦虑

喻一峰

案例背景：

小班刚开学，许多孩子还不适应集体生活，有些家长特别担心自己的孩子落后于其他孩子，询问自己孩子的情况，和其他孩子的情况，并且十分担心自己的孩子落后于其他孩子，会表现出一定的焦虑与担忧。

沟通时段：离园后

沟通工具：电话沟通

沟通对象：丁丁妈妈

沟通实录：

这一天离园后，丁丁的妈妈电话说：“老师啊，我们家丁丁最近在幼儿园怎么样啊，我听牛牛的妈妈说牛牛在幼儿园已经很适应了，并且交了很多好朋友，我们家丁丁在幼儿园怎么样啊？啊！他现在还哭吗？其他小朋友应该已经适应了吧！”

老师：丁丁妈妈，您好！您不要太担心，小班新生刚入园，面对新的环境都需要有个熟悉到适应的过程，每个孩子都是一个独立的个体，适应所需要的时间长短也不同，有的孩子适应的快、有的孩子适应的慢。这是很正常的现象。丁丁性格偏内向一点，可能需要适应的时间会长一些，这是正常的。虽然每天早晨入园时，丁丁会哭一会儿，我们每天也会用游戏的方式来帮助丁丁转移注意力，很快丁丁就会情绪转换，投入到活动中。

丁丁妈妈：哦，这样啊。那还好，可能我太归于担心了，还麻烦老师多费心。

老师：请您放心，您不用太担心，每天放学回家后，爸咱们家长也可以多引导丁丁讲讲幼儿园里开心的事，玩了哪些好玩的游戏，问问丁丁在幼儿园找到了哪些新朋友？相信，咱们用积极的问题去引导，丁丁用不了多久就会适应了。”

丁丁妈妈：好的，谢谢老师！

沟通策略：

（一）用理解的心态转换沟通立场

这种类型的家长往往自身文化水平不高，会出现恨铁不成钢的习惯，孩子一出现问题就开始焦虑，我们可以先对孩子家长的焦虑表示理解，并且要及时安慰家长的情绪，取得家长的信任。

（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。当丁丁妈妈担心孩子适应慢时，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解决问题，赢得家长的信任。使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

对于家长错误的教育理念，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。引导家长不要过分焦虑，每个孩子都是不同的不能与其他孩子盲目比较，老师肯定会尽自己最大努力帮助孩子。同时，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，您好！您不要太担心，小班新生刚入园，面对新的环境都需要有个熟悉到适应的过程，每个孩子都是一个独立的个体，适应所需要的时间长短也不同，有的孩子适应的快、有的孩子适应的慢。这是很正常的现象。丁丁性格偏内向一点，可能需要适应的时间会长一些。”

2. 虽然每天早晨入园时，XX 会哭一会儿，我们老师每天也会用.....方式来帮助 XX 转移注意力，很快 XX 就会情绪转换，投入到活动中。

在幼儿园“害怕”的汐汐

蒋壮行

案例背景：

汐汐小朋友在刚进幼儿园的一段时间几乎不说话，虽然她在家里话很多。一整天，她只是在向老师提要求时才说最简单的话，如：“我想尿尿。”但她似乎非常注意观察老师和别的小朋友，她看人的眼神非常专注，几乎是紧盯着对方，尤其注意观察老师的言行。她会记住幼儿园一日活动的许多细节，回家后详细地复述给父母听。她告诉妈妈她害怕幼儿园，她说自己不知道为什么不想说话。

沟通时段：离园后

沟通工具：电话沟通

沟通对象：汐汐妈妈

沟通实录：

老师：“汐汐妈妈您好，对于宝贝的这种情况我能够理解您的着急，孩子对于新环境的适应程度是不同的，有一些孩子天生对新环境的刺激反应过分的敏感，汐汐就是这样一个敏感的孩子。她不习惯幼儿园里的集体活动规则，对集体生活中处处存在的约束感到不适应。”

汐汐妈妈：“对，在家她不这样，在家她可愿意说了。”

老师：“汐汐妈妈，这表示她的语言发展很好，在幼儿园我们会让一些比较大方的孩子和汐汐沟通，今天我也听到了孩子有和同学进行交流了，希望您在家也可以多多与孩子讲一些幼儿园有趣的事，让她去积极融入班集体生活的话语。”

汐汐妈妈：“好的，谢谢老师的关心，我们也会常常和孩子交流的。”

沟通策略：

（一）掌握科学育儿知识，取得家长的尊重与信任

让家长形成正确的儿童观，了解幼儿身心发展的规律，问题与误区限制了家庭教育优势的发挥，对儿童的健康发展极为不利。因此，教师应掌握科学的育儿知识，帮助家长树立正确的教育观念，指导和支持家庭教育，使其与幼儿园教育同

步，从而取得家长的尊重与信任。。

（二）把握与家长沟通的技巧、方法，争取家长的理解、支持与配合

避实就虚，自然引出主题，使家长减少心理顾虑，并且要淡化孩子的缺点和错误，掌握家长容易接受的限度，而不是一味地指责。

参考话术：

1. “对于宝贝的这种情况我能够感受到您的心情，孩子对于新环境的适应程度是不同的”
2. “宝贝在幼儿园 xxx 还是很不错的呀，看，xxxxxx”
3. “最了解宝贝的还得是家长，所以我们相互配合，您帮助我更了解宝贝，宝贝在幼儿园的生活情况我跟您反馈，这样才能更好的帮助宝贝成长的。”

你一直陪着我，好吗

施云燕

案例背景：

小朋友早上来园前，伊一妈妈给老师发来了消息，伊一来园前黏着妈妈，不想与妈妈分开，经常要在家磨蹭很久，为了帮助家长意识到自己的过度关注的教养方式对孩子的影响，老师及时与妈妈在腾讯 QQ 上进行了沟通。

沟通时段：幼儿来园时

沟通工具：腾讯 QQ 语音通话

沟通对象：伊一妈妈

沟通实录：

早上来园时间，老师收到了伊一妈妈发来的 QQ 消息：“老师，我晚点送她过去吧，她不想去学校，要妈妈一直陪着，真是一个高需求宝宝。”

在伊一来到教室后，老师给妈妈回了消息：“好的，伊一妈妈，小朋友进教室了，刚刚我跟她聊了一会，她告诉我早上没睡醒，妈妈惹她哭了，我说我来跟妈妈讲晚上让伊一早点睡，然后又问问她假期的事情，她的情绪很快就平稳转移了，现在已经加入集体了。”

伊一妈妈：“不是呢，她的生物钟一向很准呢，每天都是定点起来的，不管早晚都是那个点。还是有点情绪，最近就是不管怎么说，都不太想去学校，为此我跟她爸爸也苦口婆心的说了一大通，挨个心理建设，可能早上到点了会催催她，语气不太好吧，也有点抵触心理。但大多数时候还是没办法平衡好假期和入园的这个心态，时好时坏的，有时积极配合，有时就失落的不行，她这种分离焦虑症，有时候让我们也挺无奈的。又想照顾她的情绪，又想让她培养良好的生活习惯，想着一味的逃避现实，也不是办法啊，该入园还是要到点去，这学期情绪波动还是大的，一提起要上学就在家哭哭唧唧的，每天都要磨叽好一会”

老师：“是的，小朋友虽然情绪敏感，但是她情绪转换的也快，离开家长进了教室就好了。我们不要轻易定论她就是高需求宝宝，你和爸爸可以尝试适当改变一

下教育方式和陪伴模式，有时候过度关注会让孩子离不开家长，适度关注有利于孩子身心的健康发展，如正面鼓励孩子，不要一味地哄劝孩子，注重培养孩子的独立性，做一个有边界感的妈妈。

伊一妈妈：“好的，谢谢老师的建议，我们都会多调整一下，好好改善的。”

沟通策略：

（一）倾听与了解幼儿和家长的心声

教师要耐心倾听家长的困扰，通过与幼儿和家长沟通了解伊一黏人的原因，教师的倾听与肯定向家长传递了理解与尊重，在这个基础上，家长才愿意敞开心扉与教师进行深度沟通，进而教师可以就“过度关注”与“适度关注”跟家长进行沟通。

（二）分析过度关注给孩子带来的危害

教师还原与幼儿的沟通现场，让家长了解老师的解决方法，从而发现自己在家庭教育中的问题，并让家长明白过度关注给孩子带来的危害，过多的干预与关照会减少孩子锻炼他们自己的独立性、坚强品质、创新能力以及解决问题的机会，要通过沟通、帮助孩子平稳情绪，先解决情绪再解决问题。

（三）提供适度关注孩子的具体方法

沟通的重点是帮助他们意识到自己的过度关注对孩子独立性的影响，并调整自己的教育方法与陪伴方式。同时也能让家长看到教师的专业和诚意。1. 将老师与幼儿的交流情况反馈给家长。2. 指出困扰家长问题的根源，帮助家长意识到自己家庭教育中的不妥之处。3. 提出科学的家教建议：适度关注有利于孩子身心的健康发展，如正面鼓励孩子，不要一味地哄劝孩子，注重培养孩子的独立性，做一个有边界感的妈妈。。

参考话术：

1. “XX 妈妈，小朋友进教室了，刚刚我跟她聊了一会，她告诉我……”

2. “XX 妈妈，我们不要轻易评价她就是高需求宝宝，你和爸爸可以尝试改变一下教育方式和陪伴模式，有时候过度关注会让孩子离不开家长，适度关注有利于孩子身心的健康发展，如正面鼓励孩子，不要一味地哄劝孩子，注重培养孩子的独立性，做一个有边界感的妈妈。”

第三章：突发事件

忘记的印章

蒋丽娜

案例背景：

涵涵平常在园集体活动、绘画、遵守纪律等方面表现都好，但有点内向，新学期盖章活动开始了没多久，涵涵因为得到了印章但没盖到回家跟妈妈说，涵涵妈妈晚上和老师进行沟通。

沟通时段：离园后

沟通工具：微信语音通话

沟通对象：涵涵妈妈

沟通实录：

涵涵上课积极举手回答问题得到了奖励印章，在幼儿园时忘记来盖章了。晚上妈妈知道了这事在微信上和老师进行沟通。

涵涵妈妈：“老师，涵涵说3个印章忘记盖啦！是超时了吗？”

新的印章本上涵涵得到了印章但是没盖，涵涵妈妈晚上发信息问老师。

老师：“涵涵妈妈，盖章的时候可能是涵涵没拿本本来盖。”

涵涵妈妈：“麻烦提醒她一下。”

老师：“我们盖章的活动是为了帮助孩子培养任务意识和时间观念，您别担心，孩子忘记很正常，因为我们的活动猜刚刚开了几天，有的孩子适应快，有的适应慢，我也一直很关注涵涵参与活动的状态，涵涵正在这个适应的过程中。”

涵涵妈妈：“他说超时了不好意思来。”

老师：“涵涵是个相对个性比较偏内敛的孩子，可能还需要一段时间的适应提醒，没事的，我们再给涵涵一段适应的时间，我们也开始有意识地培养幼儿主动参与，准时守时的还习惯。孩子慢慢从被动参与走向主动参与的过程，明天我再跟涵涵沟通一下，咱们平时再家里，也多多鼓励孩子主动表达自己的想法和意愿，相信

我们后期家园共同携手，共同努力，一起帮助涵涵培养主动性与时间观念。”

涵涵妈妈：好的，谢谢老师！

沟通策略：

（一）述说事实，取得配合

在家长因为孩子在园的问题与老师进行沟通时，了解家长的反馈，告知家长班级活动的开展情况，以及培养孩子良好的行为习惯，取得家长的配合，同时也请家长尽量鼓励孩子遇到主动争取自己的印章。

（二）理解孩子，创设环境

理解孩子的性格特点，内向的孩子可能不善于表达自己的情感和想法，给孩子创设想说愿意说的环境，给他留有足够时间表达自己的想法，尝试新事物，面对困难不退缩。

参考话术：

1. “XX 妈妈，我们最近开展的活动是……为了培养孩子们的……习惯。”
2. “平常要尽量鼓励孩子积极主动大胆表达自己的意愿。”

受伤了怎么办？

章宇宁

案例背景：

游戏活动时，浩浩小朋友不小心被被旁边的小朋友抓伤了。

沟通时段：第一时间

沟通工具：电话沟通

沟通对象：浩浩妈妈

沟通实录：

老师：浩浩妈妈，真是不好意思，今天宝宝在游戏的时候，有个小朋友抢玩具，发生了一些摩擦，宝宝的被抓了。真的很抱歉，您一定心疼，我们看着也很心疼。

浩浩妈妈：抓得严重吗？

老师：我们第一时间就把宝宝送到校医务室，医生已进行消毒处理了，医生说两天宝宝脸上的皮肤就会愈合，我们敷了芦荟胶，会加速皮肤修复。其次，我们也和抓人的小朋友妈妈进行沟通，对方家长表示很抱歉，回家会给孩子正确引导避免再次发生这类事情，也请您理解。

浩浩妈妈：好的，我了解了，只要是不太严重就好。

老师：妈妈回家后，如果发现有什么情况，可以直接和我联系，如果需要去医院检查，您随时打给我电话，我陪您一起去，幼儿园有芦荟胶，明天来园以后，我们会及时带孩子去保健室涂药膏。妈妈回家可以继续观察，也可以给孩子一些沟通，以后遇到这些问题如何自我保护。

浩浩妈妈：好的。

老师浩浩：宝贝们在幼儿园里磕碰我们不希望发生得，但是孩子们年龄都还小，孩子们每天都是处在活动得状态，有时磕碰真的防不胜防您对孩子家庭教育非常重视，所以不会存在这些攻击的行为，但是不同的家庭有不同的方式，我们会不断的和别的小朋友爸爸妈妈沟通，改变小朋友不好的相处方式，让孩子变得更好，最后，再次对这一件事，表示歉意，希望谅解，也谢谢您一如既往的支持我们的工

作。

浩浩妈妈：好的，老师，没事，孩子磕磕碰碰也正常，我们也理解你们也不容易，孩子没事就好。”

沟通策略：

很多教师遇到孩子被抓后统一回答：幼儿园里打闹磕碰很正常，请家长理解。家长确实会理解这些，但是没一个父母希望孩子受到伤害，如果是我们的孩子遇到这类情况，一定会心疼，所以我们也要理解家长的心情。

1. 阐述事情经过，感同身受

家长接孩子时，老师要主动和家长沟通，简单阐述事情，让家长明白。感同身受理解家长感受，人性的共同点希望被理解。

2. 讲述我们的处理办法

当老师阐述了经过后，及时告诉家长，发生这个情况后我们怎么处理的。除了对受伤孩子的处理，幼儿园也要干预具有攻击性孩子的处理。

3. 之后的处理建议

当事件经过基本讲述清楚后，要给予家长后续的处理建议，让家长感受到老师对孩子级事件的关注与重视程度，从而为赢得家长的理解。如回家后，如果发现有什么情况，可以直接和我联系，如果需要去医院检查，您随时打给我电话，家长回家可以继续观察，也可以给孩子一些沟通，以后遇到这些问题如何自我保护。

4. 再次表示歉意，避免再次发生

虽然孩子的受伤不是老师直接行为导致，但是事件毕竟在园内发生，对于那沟通的家长咱们要好好地用诚恳的语言表的教师的歉意，可以缓解家长的情绪，从而缓解幼儿园家长工作进入危机关系阶段。

参考话术：

1. “XX 妈妈，宝宝今天在和朋友玩的时候，收了一点伤。我们已经检查过了，伤口不严重。也了解了情况，是在和朋友玩的过程中不小心碰到的。”

2. “XX 妈妈，宝宝受伤我们也很心疼。我们也了解了事情的情况，宝宝是在玩的过程中不小心受伤的，我们以后会在活动的时候，更多的关注宝宝。”

第四章：同伴矛盾

多虑的森妈

胡佳振

案例背景：

森是我们班活泼好动、小嘴巴还能说会道的小男孩，喜欢与小伙伴嬉戏、打闹，同伴间会发生肢体上的摩擦。有一次在卫生间，森和柯站在男生小便池上闹着玩，森没站稳从小便池台阶上退了下来，于是森把柯也拽了下来，两个小伙伴你拉我我拽你，最终在教师的介入下停止了肢体冲突。

沟通时段：晚上

沟通工具：微信视频通话

沟通对象：森妈

沟通实录：

孩子们发生冲突后，教师及时进行了制止并了解事情的原委处理妥当，并在教室开展了安全教育。

森妈：“森晚上和我说今天在幼儿园被柯从厕所的小便池推下去了，他很生气，我担心是不是校园暴力。”

师：“他们俩在厕所发生冲突后我在第一时间内了解了事情的全过程，本来两个小伙伴是开心地一起去上厕所的，只是在上厕所时因为柯一边说话一边上厕所没站稳拉了一下森，森也没站稳就从台阶上退了下去，然后两个人由最初的相约一起上厕所变成打架。你所担心的校园暴力在幼儿园没有出现过，因为孩子还小，他们没有成人思考得那么多，同伴间的矛盾、摩擦都是因为一些小事引起的，而且孩子们在教师的介入下认识到自己做的不妥的地方，我们也会引导孩子进行道歉，所以孩子们发生矛盾时可能前一秒还很生气但下一秒因为好玩的游戏变成了好朋友。”

森妈：“不好意思，可能我想得太多了。当孩子和我讲述事情经过的时候有点激动、气愤，才把事情想得那么严重。”

师：“没关系，有情况我们多沟通，共同帮助孩子养成良好的社交能力，学会正确的社交方法，也请妈妈不要太焦虑，从另一个角度引导孩子对待同伴间的小摩擦，这样孩子才会变得更豁达开朗。”

沟通策略：

（一）时经常和家长沟通孩子在园的情况。

随着孩子越来越大，运动能力的增强、孩子间已由之前的陌生变得熟悉，经常会在相约一起去生活、游戏，我们需要更多地关注孩子的社会交往能力，而不是片面地看待同伴间的交往，不把成人的顾虑传递给孩子。

（二）借孩子之力消除家长的顾虑。

森和柯住同一个小区，两个小伙伴经常会相约在小区的游乐场玩，当发生冲突时教师第一时间询问孩子事情发展的经过，并帮助孩子认识自己的不足并探讨解决的方法，消除孩子间的怒气，先化解孩子间的矛盾，再让孩子和家长说说自己的感受，消除家长的顾虑。

参考话术：

1. 孩子进入幼儿园这个小社会，同伴间发生冲突摩擦很正常，只要我们正确引导孩子，告诉孩子正确的交往方式，才能更好地帮助孩子成长。
2. 我们都希望孩子在上学后学到知识，其实学会和同伴友好相处也很重要，希望妈妈关注孩子的全面发展，让我们一起携手守护孩子的童年引导他们健康成长。

第五章：健康保育

孩子不吃早餐，妈妈没招了

施云燕

案例背景：

小朋友早上来园前，默默妈妈向老师发出了求助信息，希望老师能劝说默默在家吃完早餐再来上幼儿园，妈妈无奈孩子不听他的话，只听老师的话，为了帮助家长意识到自己的日常言行对树立教育威信的影响，并调整自己的教育态度与方式，老师及时与妈妈进行了微信沟通。

沟通时段：早上来园前

沟通工具：微信语音通话

沟通对象：默默妈妈

沟通实录：

早上幼儿来园前，老师收到了默默妈妈的求助信息：“老师早上好，今天能麻烦你件事吗？就是默默在家老是不吃早饭，老说去学校吃，我说的话小朋友都不听，你能跟他说说吗？我是真没招了。”

老师：“默默妈妈，小朋友在园用餐时吃得挺快，遇到喜欢吃得还会主动添餐，我想这和你们在家鼓励孩子自主用餐是离不开的，在家不吃早餐的问题我早上我先来跟小朋友聊一聊。”

老师：“默默妈妈，刚刚我和小朋友聊了聊，我是这么跟他说的，我问他早上有没有在家里吃早餐，默默告诉我他没吃早餐，想在幼儿园吃，我告诉他幼儿园没有早餐只有早点，建议他在家吃好早餐再来幼儿园，小朋友同意了。”

默默妈妈：“好的，谢谢老师。”

老师：“不客气，如果你觉得说得话孩子都不听，就要意识到平常对待孩子的教育方法是否欠妥，只有找到根源才能真正地解决问题。有威信才有教育，比如答应孩子的事情要说到做到，对于大家约定好的规则要和善而坚定地执行，这些科学

的家教方法可以试试。”

默默妈妈：“好的，我反思反思，谢谢老师的建议。”

沟通策略：

（二）倾听与肯定家长已经付出的努力

教师要耐心倾听家长的困扰，并肯定家长的付出，肯定默默在园用餐表现好的地方，教师的倾听与肯定向家长传递了理解与尊重，在这个基础上，家长才愿意敞开心扉与教师进行深度沟通，进而教师可以就“吃饭”与“威信”的这种关系跟家长进行沟通。

（二）帮助家长意识到有威信才有教育

教师还原与幼儿的沟通现场，让家长了解老师的解决方法，从而发现自己在家庭教育中的问题，并及时提醒家长关注教育威信的建立与维护。孩子心目中有家长的地位和威信是他们接受家长管教和建议的心理基础，对家长的教育权威有所认知和探索是孩子智力发展的成果，至于他们不与家长的教育权威相配合，往往是家长自愿“拱手相让”的结果，在规则与权威面前，家长不能出尔反尔。

（三）在教育孩子的具体方法上给予支持和帮助

与这类家长沟通的时候，沟通的重点是帮助他们意识到自己的日常言行对树立教育威信的影响，并调整自己的教育态度与方式。同时也能让家长看到教师的专业和诚意。1. 将老师与幼儿的交流情况反馈给家长。2. 指出困扰家长问题的根源，帮助家长意识到自己家庭教育中的不妥之处。3. 提出科学的家教建议：对孩子要诚信，许诺要量力而行；柔中带刚地执行已经确立的规则。

参考话术：

1. “XX 妈妈，刚刚我和小朋友聊了聊，我是这么跟他说的……”

2. “XX 妈妈，如果你觉得说得话孩子都不听，就要意识到平常对待孩子的教育方法是否欠妥，只有找到症结所在才能解决问题。”

3. “有威信才有教育，比如答应孩子的事情要说到做到，对于大家约定好的规则要和善而坚定地执行……这些科学的家教方法可以试试。”

摇摇晃晃的佑佑

宋莉莉

案例背景：

佑佑的父母工作繁忙，平时由爷爷奶奶照顾佑佑，同时爷爷奶奶还要上班，陪伴孩子的时间也不多。佑佑沉默寡言，很少哭闹，天天在家里待着，很少出门。爷爷奶奶下班后，他也不黏他们，自己乖乖地、安静地玩。家长都认为佑佑是一个很省心的孩子。可是上幼儿园以后老师发现了一些问题：在集体活动的时候，佑佑总是缓慢地、不停地重复三个动作，即左手拇指依次摸右手的食指、中指、无名指和小指，右手拇指依次摸左手的食指、中指、无名指和小指，然后用下巴蹭左边的肩膀。几乎每过一段时间，他就换一个动作进行重复、缓慢地操作。

沟通时段：离园时间

沟通工具：电话沟通

沟通对象：佑佑爸爸

沟通实录：

由于佑佑爸爸平时不住在这里，也很少来接孩子。于是，老师拨通了佑佑爸爸的电话，和佑佑爸爸进行了电话沟通。老师先和佑佑爸爸介绍佑佑平时在幼儿园的情况：佑佑平时的生活自理能力和动手操作能力比较弱，不能自己脱裤子，不会自己上厕所，走路是不稳摇摇晃晃，没有人碰到也会摔倒。做任何事情都喜欢看老师 and 小朋友做，自己迟迟不敢动手尝试。

沟通中，爸爸妈妈也发现佑佑在很多方面确实落后于其他孩子。但是自己不在孩子身边，也一直没有引起重视。教师建议他们带孩子去医院做心理测试，家长不愿意去，他们不相信自己的孩子有问题。老师给佑佑爸爸讲解了佑佑的感觉统合失调（简称感统失调）的一些具体表现。佑佑小朋友不能有效地统筹、整合各个感觉器官所接受的各种信息，并及时地做出相应的、适当的反应，因此显得行动笨拙、反应呆板、发展迟缓。老师劝解佑佑爸爸早发现、早干预、早治疗，不要错过了感觉统合训练的最佳时期。

沟通策略：

（一）用通俗的实例向家长阐述概念

教师在跟家长沟通“感觉统合”概念的时候，发现家长听不懂，给他们发放资料，他们也看不懂。因此，教师结合幼儿在日常生活中的表现，用通俗的实例向家长解释这个概念。比如：现在市场上有一些用塑料做成的仿真面包、三明治等玩具，3岁左右的宝宝玩着玩着就会禁不住去咬一口，主要不是因为他饿了，而是他的感觉统合能力还没有发展成熟。对于一个发展成熟的人来说，这个仿真面包能不能吃，不是单纯地依靠眼睛看，还要摸摸软不软，闻闻有没有面包味。大脑把视觉、触觉和嗅觉发来的信息进行综合判断，最后再发出能不能吃的指令。我们每天完成吃饭、睡觉、游戏、运动、学习等基本的日常活动也是一样，都不是单纯地依靠某一个感觉器官完成的，而是收集听觉、视觉、触觉、嗅觉、味觉、运动觉和平衡觉等各个感觉器官发来的信息，由大脑对这些信息进行筛选、判断、整理，然后形成一套完整的决策和指令，最后再统合、协调各个感觉器官，完成相应的动作或任务，这就是感觉统合。如果其中任何一个感觉器官出了问题，或者虽然各个感觉器官正常，但是大脑对身体各部分器官不能有效地统合，那么就无法正常完成任务，这就是感统失调。

（二）提醒家长加强亲子沟通与亲子游戏

感觉统合失调的原因既可能是先天因素，也可能是后天因素，其中缺乏交流的养育方式是一个关键因素。家长因为忙于工作，把孩子交给老人照看，与孩子身体接触少，亲子交流和亲子游戏也少，再加上孩子属于易养型气质的孩子，不爱说话、不爱闹腾，表面上的省心又加剧了家长的大意，让他们没有意识到孩子不哭不闹是危险的征兆。所以，教师要经常提醒工作繁忙的家长关注孩子，要把孩子看得与工作同等重要。不要以为孩子身体不生病就没事了，孩子的心理发展同身体发育一样重要，孩子需要频繁的亲子沟通与亲子游戏。

（三）鼓励家长带孩子参加科学的感觉统合训练

目前，儿童感统失调的问题已经得到专业机构的广泛关注，专业人员已经研发出效果较好的系列培训课程。他们根据孩子感统失调的具体症状，每星期设计一次、

两次或者三次活动，使用专业器械对孩子进行分门别类的训练。大部分感觉统合训练不是实施一系列刻板单调的活动，而是采取生动活泼的游戏形式，调动孩子的活动兴趣，促使孩子在玩中坚持练习。

（四）指导家长在家庭中做感觉统合活动

感觉统合训练虽然很专业，但并不神秘。日常生活环境中处处都有感觉统合练习的机会，让他们有充分的摸、爬、滚、打、蹦、跳等经验，经常玩土、玩沙、玩水、玩积木，对孩子减少包办代替，增加他们动手锻炼的机会。就有益于孩子的感觉统合发展。

参考话术：

1. “佑佑爸爸，佑佑小朋友平时在幼儿园想要进行区域游戏，但是既不敢玩，也不会玩。爸爸可以在家里多陪孩子玩一玩，让孩子有一些游戏经验。”
2. “佑佑爸爸，如果您不会和宝贝玩游戏，可以联系班级老师，我们老师很愿意帮助您和宝贝进行亲子游戏。”

一口都不动

钱逸

案例背景：

在刚开学的时候和他的妈妈了解到：“轩轩很挑食，而且很多菜都不吃，在家吃饭都是大人追着喂吃的。吃饭的时候也吃得很慢，对于自己不喜欢吃的菜，常常挑出来，借口是“这不能吃”、“妈妈，这个菜我吃了会吐的”、“这个菜看起来不好吃”等等，对于妈妈的提醒，不听也不吃。放学回家都在吃着妈妈做的香喷喷的小米粥，看到碗里的粥，指着小米，说：“我不吃小米。”

沟通时段：离园后

沟通工具：电话沟通

沟通对象：轩轩妈妈

沟通实录：

轩轩升入中班的时候就不爱吃饭菜，中班的时候老师还会喂他吃，现在大班也是，跟轩轩妈妈交流过，在家里妈妈都是给宝宝准备好炸鸡，红薯条这些小零食。菜很少吃，只吃白饭，有一点菜的汤汁的饭就会一粒一粒挑米粒吃，跟家长交流过后，轩轩妈妈一直说孩子不爱吃菜，只喜欢吃零食，说也不听，家里的菜一口不吃，轩轩在家的挑食现象的确厉害，在家爷爷奶奶经常买他最喜欢吃的鸡翅，当轩轩的妈妈让他尝试吃其他菜时，便哭着走到爷爷或奶奶身边，平时爷爷奶奶怕她饿坏了，便带她去买零食吃。

沟通策略：

（一）用理解的心态转换沟通立场

平时我向轩轩的妈妈发一些有关介绍《幼儿营养平衡知识》的信息，帮助毛毛的家长建立起正确的营养观念。然后和家长共同分析造成毛毛挑食、厌食的原因，告诉家长在家中家长要不挑食给幼儿做榜样。对孩子进行改掉挑食习惯时，当孩子的进餐行为若表现得不好，有哭闹呕吐等现象时，家长此时决不能一味心疼、迁就

孩子。要控制孩子的零食，尤其不要在饭前半小时给孩子零食吃，并多为孩子讲解吃蔬菜和不挑食的好处。

（二）用尊重的态度建立信任沟通

故事熏陶法：在健康教学的活动中，我通过故事熏陶、图片和视频等形式让孩子了解各种食物的营养及其对人体的重要作用，同时让幼儿了解一些饮食的来源、制作、营养价值以及怎样吃、吃多少等知识。潜移默化地使幼儿认识挑食的危害，懂得每种营养都是人体必需的，不能挑食。在提问“我们为什么要样样食物都爱吃呢？”我们都要做不挑食的好孩子，你肯定也能做到是吗？”

参考话术：

1. “XX 妈妈，本周宝宝吃饭有进步棒棒哒！”
2. “另外在生活中，要尽量督促孩子少吃零食，为了宝宝的生长发育妈妈要记得多关注哦。”

光盘，我们在行动

许云云

案例背景：

琳琳是一名特别爱挑食并且很倔强的小女孩,她不喜欢吃肉、虾、鱼、葱花等食物。只要是碗里有她不爱吃的东西,她就一口都不吃,老师怎么劝都没用。听琳琳妈妈说,每次做饭之前,她都要问孩子想吃什么,然后再变着花样给她做,基本上孩子爱吃什么,就给她做什么。即使这样,琳琳时常也不愿意吃。后来妈妈得知孩子挑食可能跟身体中缺乏微量元素有关,就给孩子买了一堆补充微量元素的保健品。通过跟孩子妈妈聊天,老师发现孩子平时喜欢吃零食,一般在幼儿园放学后,妈妈都会带着琳琳去吃她喜欢吃的汉堡和薯条。

沟通时段：离园后

沟通工具：电话沟通

沟通对象：琳琳妈妈

沟通实录：

老师：“琳琳妈妈好，从平时和您的沟通中，我们也发现了，很多时候，家长是一直按照孩子自己的意愿”。

琳琳妈妈：“老师，我知道的，但是如果不按照她的意愿，她就什么都不吃。”

老师：“琳琳妈妈，非常理解您的意思，但是宝贝的健康相信是您和我都放在第一位的，小朋友多吃这种高热量的食物，对宝贝的身体也是一种伤害，我们平时是否利用休息时间，和孩子一起制定下周的食谱，把孩子的想法与您的相结合。”

琳琳妈妈：“好的，谢谢老师的建议，这个想法非常好，回去和孩子一起尝试一下。”

沟通策略：

（一）聆听为先，了解孩子情况

轻声慢语，让家长首先感受到安定与舒适，更有利于谈话的开展。最了解孩子的，往往是家长。在与家长的谈话中，老师多多聆听。可以全面掌握孩子的情况，

并结合自身的专业判断，提出具有指导性的意见。琳琳挑食的习惯，家长也想了一些方法，只是没有效果。充分理解家长的行为，和家长一起交流商量解决措施。

（二）耐心理解，给予支持建议

老师与家长对孩子的初衷都是一致的，希望孩子好。而家长则更为关切孩子在园的点点滴滴，这是正常现象。因此，如果家长表达的欲望很强烈，不要着急打断家长，理解家长急迫的关心之情。老师耐心倾听，并适当给予建议，如：和孩子共同制定一周食谱、和孩子一起去菜场购买食材，一起洗菜、择菜等、利用绘本故事，引导幼儿了解食物的营养，同时榜样作用，带动幼儿养成良好的饮食习惯。

参考话术：

1. “XX 妈妈，其实宝贝进入幼儿园以来，吃饭一直有很大的进步，平时也会分享一些宝贝进餐的照片或视频，相信您也看到了宝贝的进步。”

2. “XX 妈妈，孩子的营养需求我们更多的可以从食物中获取，平时也可以带宝贝参加一些运动，如：拍球、跑步、爬楼梯等，有了运动的加持，这样会让宝贝有饥饿感，吃饭自然有进步。”

第六章：个体发展

妈妈陪陪我吧

王银娟

案例背景：

幼儿自出生开始，一直由爷爷、奶奶带养，生活自理、动手能力薄弱，一直是爷爷奶奶包办代替，缺少学习和自主锻炼的机会，导致孩子在穿脱衣服、饮食结构等方面都存在问题，更别说培养行为和学习习惯。妈妈开店工作比较忙，在孩子的成长中缺席了。

沟通时段：离园后

沟通工具：电话沟通

沟通对象：天天妈妈

访谈实录：

教师：天天妈妈，我们在日常活动中发现孩子的口语表达能力进步特别大，能与同伴、老师互动、讨论。请问您在家有没有针对性的引导？

家长：我平时比较忙，放在家里爷爷奶奶就让他看动画片，所以我现在都是带着他去我店里。我一有空就陪着他写写数字、聊聊天，孩子现在特别粘我。

教师：原来是这样，好的亲子关系能促进孩子各方面能力的发展。天天现在能主动和老师交流自己假期游玩的趣事或者日常的琐事；自己遇到困难，能向老师描述自己的问题，并寻求帮助；集体活动中，能积极动脑思考问题并回应。

教师：但是在倾听习惯方面还要关注一下，在同伴讲述时，天天会大声表达自己的看法，同伴讲述时还缺乏一定的耐心。

家长：在家我陪着他写数字，他挺认真的，还会说：“妈妈，你去忙吧，我自己会写的。”我走开了，还能坚持2~3分钟。

教师：天天其实是个小暖男，在同伴遇到困难时会主动关心。

教师：孩子的习惯培养也很重要，在幼儿园阶段培养好，有助于孩子以后的学

习和生活。

家长：好的，老师。我回去再和孩子沟通一下。老师怎样培养孩子的倾听习惯？

教师：选一些孩子感兴趣的故事书，给他讲一讲，在讲之前给孩子提一些要求，让孩子带着目的去倾听。在家庭交流中，家人之间也试着一个一个讲，给孩子营造倾听别人说话的氛围。

教师：在和孩子交流的过程中，孩子有需求，鼓励他不仅把需求说出来，还要引导他用图画、标记等方式记录下来。慢慢的孩子会形成操作记录的习惯。

沟通策略：

1. 表扬在先，引入话题

沟通的起初，教师没有直奔问题，而是开始从和天天妈妈的谈话中，可以看出，天天在妈妈的陪伴下，能完成妈妈布置的任务。

2. 陈述反馈以，引发关注，

但是可以看出天天妈妈在家庭教育中，与孩子的亲子游戏比较单一，除了写字和聊天就没有其它的活动。所以作为老师，我们从孩子发展的角度，为家长提供相应的建议，可以推荐一些简单且方便的亲子游戏给家长，让她在工作之余能和孩子互动。不仅锻炼孩子的倾听、动手操作能力，还能增近亲子关系。

3. 持续沟通，互通效果

教师在与家长的沟通后，后续有必要进行持续性的关注，进行阶段性的反馈，见证家园共育的效果。一段时间的陪伴，天天能在妈妈的陪伴下，坚持每天睡前阅读一本故事书，还能将在故事中学到的词语运用的生活中与人交流。

参考话术：

1. “XX 妈妈，我们在日常活动中发现孩子的口语表达能力进步特别大，能与同伴、老师互动、讨论。相信，与您阶段对宝贝的重点关注是分不开的。”

2. “亲子关系，能促进孩子各方面能力的发展。XX 现在能主动和老师交流自己假期游玩的趣事或者日常的琐事；自己遇到困难，能向老师描述自己的问题，并寻求帮助；集体活动中，能积极动脑思考问题并回应。”

与众不同的晨

胡佳振

案例背景：

晨是我们班的一个特别的女孩子，在开学初因为不敢上厕所哭闹，又因为冲厕所的水声捂耳朵，还会在集体活动时尖叫。正是这样一位特殊的孩子，在集体活动时我会坐到她的身后，观察她的一举一动，在遇到困难的时候及时给予支持和帮助，随着我的深入观察，发现晨不仅在生活中表现得与众不同，在学习活动中也会特立独行。

沟通时段：晚上

沟通工具：电话沟通

沟通对象：晨晨爸爸

沟通实录：

当看到孩子发生一系列的状况后，及时和晨晨爸爸进行沟通，了解孩子在家的情况。

鉴于孩子不睡午觉，一会儿自言自语，一会儿唱歌，一会儿还把同伴叫醒等一系列的午睡状况，我及时和家长进行沟通。师：“晨晨爸爸你好，请问你现在有时间吗，我想就晨晨近期在园的表现和你做一个沟通，我想了解晨晨在家中午有午睡的习惯吗？”

晨晨爸爸：“孩子在家从来不午睡，就看着她自己在客厅玩。”师：“会玩些什么？不睡午觉晚上几点睡？”晨晨爸爸：“孩子一般玩玩家里的玩具，一边玩一边会自言自语，每天晚上 8：30 就睡了，睡得比较早。”

在日常的生活学习中，孩子经常会从椅子上摔倒发出很大的声音，既会吓到自己还影响了集体活动。

师：“孩子坐椅子的时候喜欢把一条腿垫在屁股下面坐，并用手抵着桌子让椅子前面的脚腾空，摇动椅子的后脚，往往会因为重心不稳而摔倒，孩子在家是怎样坐椅子的？”晨晨爸爸：“孩子平时吃饭坐自己的宝宝椅，在客厅玩的时候因为之

前吵到过邻居，地上铺满了地垫，但没有放适合孩子坐的桌椅，一般就在地垫上随便玩。”师：“平时孩子在集体活动中长时间的坐椅子有点坐不住，孩子的骨骼正处于快速生长发育阶段，建议给孩子准备和身高匹配的桌椅，既利于孩子的身体又能培养良好的生活习惯。”

平时和孩子们互动交流的时候，发现和晨说话的时候她的眼睛不会注视对方的眼睛，总是东张西望。师：“每天晨和谁互动地多？”晨晨爸爸：“妈妈是全职在家带晨的，但因为要给孩子做饭、打扫卫生，和孩子互动交流的不多。”师：“建议妈妈在和宝贝交流的时候，先让孩子一起坐下来，视线尽量保持同一水平，便于眼神的交流和互动，每天都和孩子聊聊，及时了解孩子的需要。我们都希望孩子发展得越来越好，让我们一起携起手来，帮助孩子成长地更快更好。”

沟通策略：

（一） 发现问题及时沟通

当孩子发生一系列易于常人的行为表现时，教师及时关注并加以引导，并根据自己的经验寻找其背后的原因，及时与家长进行沟通，给家长一些可行性的建议并试着执行一阶段，观察孩子是否有改变，家园协作持续关注孩子的变化。

（二） 针对问题寻找解决策略。

不午睡建议家长陪着孩子在床上闭目养神，逐渐把孩子的生活作息调整到和幼儿园同步。建议家长给孩子提供适宜的桌椅，让孩子养成在桌面游戏的习惯，既利于孩子的骨骼发育又培养良好的生活习惯。每天固定时间和孩子沟通交流，注意互动时的眼神交流，注意沟通的视线在同一水平。

参考话术：

1. ”孩子的骨骼正处于快速生长发育阶段，为了孩子的健康发育建议提供和身高匹配的桌椅，既利于孩子的身体又能培养良好的生活习惯。”

2. “XX 爸爸，我们都希望孩子发展得越来越好，让我们一起携起手来，帮助孩子成长地更快更好。”

爱磨蹭的朵朵

孙轶

案例背景：

案例一：朵朵性格开朗活泼，学习能力和生活自理能力都比较强。但是做事比较磨蹭。比如午餐时间，她总是拿着筷子托着腮帮，看这边上的小朋友吃饭。老师看到后，走过去提醒她：“朵朵，快吃啊，饭都要凉了，你看别的小朋友吃得好多啊。”她会象征性地用筷子挑几颗米放到嘴里，然后又皱着眉头看别人吃。老师继续鼓励他：“朵朵，食堂阿姨做的饭菜这么香，要好好吃饭，身体才能棒棒的。”她“嗯”了一声，开始嘴里扒拉饭。午餐进行一段时间，有小朋友吃完了，开始收拾桌子，当再次看到朵朵时，她还有大半碗饭，正在和边上吃完饭再擦桌子的小朋友开心地聊天。

案例二：午睡起床时间，小朋友都在穿衣服或者整理床铺。朵朵睁着眼睛盖着被子躺在床上一动不动。老师走过去提醒她：“朵朵，该起床啦，要吃点心了。”她一脸不开心地说：“可是我还没有睡醒。”“那你明天午睡的时候不要在床上翻来翻去，每次睡得最晚，明天早点睡好吗？”她终于起床了，没有穿外套，在午睡室到处窜，一会说你的鞋子怎么跟我摆在一起啊，一会儿又来告诉老师XXX的衣服拉链没有拉好就出去了。要不然就是坐在地板上，呆呆地看着被子出神。最终在老师的催促下终于穿好衣服吃点心了，点心又是吃到最后一个。对于孩子在这方面的问题，决定和家长进行一次沟通。

沟通时段：离园后

沟通工具：电话沟通

沟通对象：朵朵妈妈

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。

老师：“朵朵你好”

朵朵：“孙老师好”

老师：“孙老师想问一下朵朵，你晚饭吃了吗？”

朵朵：“吃了。”

老师：“那你能告诉孙老师，爸爸妈妈和朵朵一起吃饭，谁吃得快啊？”

朵朵：“是我爸爸吃得快，我是最后一个吃完的。”

老师：“那朵朵下次吃饭的时候要稍微快一点点，如果饭冷了，小朋友吃下去会肚子疼的，好吗？”

朵朵：“好的。”

接下来与朵朵的妈妈进一步沟通。

老师：朵朵妈妈，您好！这阶段朵朵的在课堂上每次都很积极地回答老师的问题，思维可活跃了。

朵朵妈妈：真哒。太好了，真是要感谢老师。

老师：不客气，确实朵朵是一个非常聪明活泼的孩子。但是，这阶段，我也发现了朵朵做事情有点慢，比如收玩具，吃饭、起床穿衣服动作会相对慢了一些。

朵朵妈妈：可能是由于我工作比较忙，虽然两人待在家的时间多，但是由于我每晚都要做直播，所以很少关注孩子的一些行为，对她疏忽了。

老师：我猜想估计这阶段是比较忙，但是我还是希望咱们每天能抽一定的时间陪伴一下宝贝。比如，孩子在进行一些活动时，可以给孩子设定时间，让孩子有个时间概念，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，同时对孩子的活动多进行鼓励，如果能在规定的时间内完成活动，给予一定的奖励。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……慢慢提高孩子做事的效率。

朵朵妈妈：好的，后续会尽量关注，一定抽时间多陪陪孩子，谢谢老师的建议，我也会根据您的建议试试。

老师：嗯，我们老师会和您一起努力，使帮助朵朵有所改变，相信通过咱们的努力朵朵会更加优秀，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。当朵朵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该方法插入该进行的建议，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，如果在规定时间内完成了，在接下来的过程中，增强孩子的自信心。

第七章：家园配合

爱说捣乱话的涵涵

何笑玲

案例背景：

涵涵来自单亲家庭，从小就没见过爸爸，一直和外公外婆奶奶长大，他是一个聪明带点调皮的小男孩，他有着一双大大的眼睛和高高的身段。但是他有一个坏习惯，每当我要和小朋友一起学本领和做游戏的时候，他就会时不时插出几句话，以此来打断我们。有时还会说一些搞笑的言语，弄得所有的小朋友都哄堂大笑。他是在用各种方法让我们开始注意他。这个年龄段的孩子好玩，好奇心强，见到新奇的、喜欢的东西总是会大胆“表现”。家庭教育在这方面进行的引导工作不够，需我们相互配合进行。

沟通时段：晚上

沟通工具：微信语音通话

沟通对象：涵涵妈妈

沟通实录：

知道妈妈比较忙，外婆的去世再加上外公车祸在医院，家长十分忙碌，这一天离园时，老师提前和家长预约好，晚上会和家长利用微信进行沟通，节省家长的时间。

沟通策略：

（一）让家长感受到老师一直关注孩子

告知家长孩子的情况，把拍的他一日活动的照片、视频分享给家长，对孩子的长处给予肯定，他如果表现好的时候老师奖励他星星等等，再提出他的不足之处，一起分析原因。

（二）让家长懂得要尊重孩子

尊重孩子就是爱孩子的一个具体表现。涵涵之所以会有那么多的“表现”，只

是需要我们注意他，告知家长我们要给予他信任和肯定或者就是为他投去一个赞许的目光。如果他做错一件事情，我不会当着全班幼儿的面对他进行批评，这样只能让他的内心充满了愤慨，而且会采用一种偏激的行为表现出来。

相信只要我们怀揣一颗爱他们的心和以一颗真诚的心去对待每一位孩子，他们就会回馈给我们一份意外的收获与惊喜。

参考话术：

1. 有你们家长的配合与肯定，我们再辛苦也是值得的。
2. 老师一直很关注他哦，看到他有一点进步，我们比什么都高兴，今天看到他来园情绪低落，马上就和他沟通。
3. 如果有教育上的困惑，欢迎你随时咨询，如果我不及时回复，可能正忙，等空了我一定会及时回复的。

我也不会带孩子

周烨

案例背景：

晨晨在幼儿园一直是个特别的存在，他动手能力、自理能力都非常强，于此同时“自由散漫”、“不听指令”、“挑食偏食”等问题也较为显性。通过观察，教师发现晨晨的问题和他的家长代养有很大的关系，因为爸爸妈妈忙于工作，平日里只管自己，几乎从来不管孩子。

沟通时段：上午时段

沟通工具：电话沟通

沟通对象：晨晨妈妈

沟通实录：

晨晨第一天来上幼儿园没有带水杯，于是打电话给晨晨的妈妈，妈妈说：“周老师，孩子没有水杯。”于是老师建议家长为孩子购买一只新水杯，晨晨妈妈答应了。

第二天晨晨来幼儿园时带来一只蓝色的拧瓶盖的水杯，晨晨打不开，所以请老师帮忙。老师打开水杯后发现孩子的水杯中全是黑色的霉斑，于是电话和晨晨妈妈沟通：“晨晨妈妈您好，感谢您今天及时为宝贝准备了喝水的杯子，但是，不知道您有没有关注杯子的内部，好像已经发霉了。”“啊，不会吧，这个事情我不知道啊？他爷爷弄的。”听到这里，我马上调整了对话策略：“是爷爷准备的吗？长辈年纪大了，很多事情没有我们做家长的细心啊，所以今后宝贝的事情还是要爸爸妈妈们多关心哦！”晨晨妈妈：“好的，谢谢老师提醒，我家老大也是他爷爷带大的，我平时只需要忙工作，不怎么带孩子的。”教师：“是嘛，已经有两个宝宝，说明妈妈已经非常有经验啦！可能带孩子的经验已经久远了，有些忘记了，但是上手速度一定比别人更快！相信您一定可以哒！”

沟通策略：

（一）指出问题，及时提醒。

对于此类家长的沟通一定要及时，可以采用提醒或直接指出问题所在的方式和家长切入沟通，从而引起家长的重视和关注。

（二）正向鼓励，激发动力。

当面对这样的家长时，可以关注家长不带孩子的原因，是缺少经验？还是缺少时间？或是其他原因，并通过话语中获得的信息及时鼓励家长，并激发家长带孩子的动力。

（三）教导方法，指导实践。

对家长教养孩子提供具有指导价值的方法和建议，让家长感受到育儿的效果，从而慢慢尝试自主育儿。

参考话术：

1. “您好，感谢您今天……，但是，不知道您有没有……”先做肯定，再做指正，从而拉近家园关系，快速找到问题的答案。

2. “长辈年纪大了，很多事情没有我们做家长的细心啊，所以今后宝贝的事情还是要爸爸妈妈们多关心哦！”、“相信您一定可以哒！”树立信心，给予家长正向引导。

“不一样”的她

李华

案例背景：

一天早上，刚走进幼儿园，沁儿奶奶领着沁儿来到我面前，说沁儿早上在家里无理取闹，不好好吃饭，还乱扔东西，每天都需要大人喂饭、穿衣，还没礼貌、时常发脾气，感觉管教沁儿太累了，同时也抱怨教师没有把沁儿教育好。

我在安慰沁儿奶奶的同时，想到沁儿在幼儿园里的表现：聪明、乖巧、对老师有礼貌、与小伙伴团结，虽然生活自理能力差一点，但也没有乱扔乱放东西。

我耐心听完沁儿奶奶的诉说和抱怨，首先肯定了她对幼儿的关心与照顾，然后当着奶奶的面对沁儿早上的行为进行了批评，告诉她无论在园还是在家都要做一个有礼貌的好孩子。乖巧的沁儿马上对奶奶说了声“对不起”，之后我与沁儿奶奶进行了交流。趁此机会，我又与沁儿奶奶谈了一些有关家园共育的问题，提醒她以后爱幼儿要换个方式，幼儿自己能完成的事情尽量让幼儿自己做，千万不要包办代替她做事情，要锻炼幼儿的动脑动手能力，家园一起培养幼儿的自理能力和良好的行为习惯。最后，沁儿奶奶心悦诚服，高兴的离开了幼儿园。

沟通时段：中午

沟通路径：QQ 语音电话沟通

沟通对象：沁儿妈妈

沟通实录：

李老师：沁儿妈妈，你好！今天早晨沁儿入园时，奶奶跟我反馈了沁儿在家的表现，让我很疑惑，奶奶说的是沁儿吗？因为幼儿园里的沁儿是非常乖巧、懂事、听话的，而且也都能够自己的事情自己做，和奶奶说的沁儿完全是两个人。

沁儿妈妈：在家里沁儿的确是很不听话，所有的事情都不愿意自己做，吃饭、穿衣都等着奶奶去帮忙，在幼儿园里这么乖，和你们老师的教育是分不开的，说明她很听你们老师的话，所以奶奶今天告诉你们，也是希望你们在幼儿园里能够帮我们多和沁儿说说，让她在家也能和在幼儿园是一样的，做个听话的孩子。

李老师：嗯嗯，我明白了，其实，孩子还小，可塑性、模仿性都很强，但是是非辨别能力差，如果我们不刻意去培养幼儿良好的行为及性格，仅靠幼儿自己是很困难的，如果我们再处处娇惯、溺爱，对她无原则地迁就，就会造成她任性、无理取闹的性格。所以，我建议你们在家多教育引导、多关心她，而不要溺爱她，事事

包办代替，要信任她，给她积极创造条件，锻炼她的动手能力和自觉性，从而慢慢养成良好的行为习惯。

沁儿妈妈：嗯嗯，是的，我们有的时候太忙，看到她做事慢，我们就赶紧上手帮她做好了，还有有的时候她一哭，我们怕麻烦也就答应她的要求了，的确是不对的，让她的性格越来越不好，越来越放肆。

李老师：没关系，我们家长也不要太着急，首先我们要改变以往的教育方式，同时还要保证家庭和幼儿园教育的一致性，采用正面教育、多鼓励她，慢慢帮助她形成良好的个性及良好的行为习惯。

沟通策略：

1. 引导转变家长的育儿观，科学育儿

作为家长应该教育幼儿、关心幼儿，而不应该溺爱幼儿，事事包办代替。这样做一方面影响了幼儿应有能力的发展，另一方面滋长了他过分的依赖心理，易使他缺乏进取心。家长应注意，幼儿能做的事不包办代替，要信任幼儿，积极创造条件，锻炼幼儿的能力。幼儿总有一天要自立于社会，自立于人生。从小培养幼儿自己的事情自己做，自己的东西自己管，自己的生活自己安排，就能增强幼儿行动的独立性、目的性和计划性，这对于幼儿今后的生活无疑有很大的帮助。由此及彼，由小及大，从小养成良好行为习惯，对他今后各方面能力的发展具有关键作用。

2. 建议家园共育的一致性，家园同步

家园共育目标要一致，家长与幼儿园相互配合、密切联系，是保证幼儿教育一致性的重要方法。家长要了解幼儿园的作息制度和生活常规，幼儿回到家以后，家长不能放纵他们为所欲为，应尽量按照幼儿园的纪律来约束幼儿。持之以恒，形成合力，使幼儿把教师、家长的要求变为自觉的行动。教师在幼儿心目中是权威的象征，幼儿期待着教师和伙伴的认可。家长可利用幼儿的这种心理特点，把幼儿在家中的进步表现客观地反映给教师，及时表扬，使其充分体验到成功的喜悦，这样有利于幼儿养成良好的习惯和优良品格。

参考话术：

1、“我建议你们在家多教育引导、多关心她，而不要溺爱她，事事包办代替，要信任她，给她积极创造条件，锻炼她的动手能力和自觉性，从而慢慢养成良好的行为习惯。”

2、“幼儿园里的沁儿是非常乖巧、懂事、听话的，而且也都能够自己的事情自己做，和奶奶说的沁儿完全是两个人。”

3、“没关系，我们家长也不要太着急，首先我们要改变以往的教育方式，时还要保证家庭和幼儿园教育的一致性，采用正面教育、多鼓励她，慢慢帮助她形成良好的个性及良好的行为习惯。”

不要包办代替，锻炼自主独立

潘艳

案例背景：

成人过多包办，容易造成幼儿爱磨叽。现代独生子女家庭中，年轻的家长认为幼儿年龄小、能力差，就连吃饭穿衣都不让幼儿动手，一切代劳；有的家长怕让幼儿自己做事会惹出许多麻烦，为了省时省事，就事事包办。似乎“自己的事情要自己做”只是一句空谈。家长的包办代替，只会影响幼儿应有能力的发展，同时滋长了他过分的依赖心理，使他缺乏独立意识，做起事情来拖拉磨叽。

沟通时段：离园后

沟通工具：微信视频通话

沟通对象：瑞瑞妈妈

沟通实录：

老师：“今天在教室里幼儿们正在吃午饭，可口的饭菜令幼儿们食欲大开，都在一口接一口地吃着。唯独瑞瑞小朋友与众不同，好像对饭菜不感兴趣，只见他拿勺子扎扎冬瓜、舀舀蛋汤，就是不往嘴里放。”我就走过去耐心地提醒他：“宝贝你再不吃，菜就要凉了，吃了凉饭菜肚子会不舒服的。”同时鼓励他拿起勺子一口接一口地吃。我喂一口，他吃一口，一停下他又不吃了，他就是不想自己动手吃，故意磨蹭，等着我的“帮忙”呢。我这是发现他的小心思，很明确地告诉瑞瑞：好孩子，你已经上幼儿园了，自己的事情要自己做才是男子汉，加油，老师相信你会把这些香喷喷的饭菜都吃完的。”说完就故意走开了，瑞瑞气愤地喊道：“在家里，都是奶奶喂我吃的，从来不用我动手。”

妈妈：“老师，您不知道，我这个孩子不管吃饭还是做事情太慢，如果不去帮忙还不知道磨蹭到啥时候呢。他的爷爷奶奶对他娇惯得很，生怕他饿着肚子，每次都是端着饭碗，满屋子追着他喂着吃。”

老师：要想让孩子好好吃饭，首先要让他有饥饿的感觉。我们可以这样做：大人吃饭的时候，就让孩子在旁边玩，看到你们吃得那么香，他也会凑过来要吃，这

时你再喂他吃饭，效果肯定比规定他吃饭的时候喂饭要好得多。否则的话，孩子玩得好好的，叫过来吃饭，他会觉得很突然，而且没有给他一个很好的刺激饥饿感的环境。

沟通策略：

（一）顺应幼儿发展需求，为幼儿创造独立做事的机会

在家里让幼儿也成为家庭小主人，帮助父母做一些力所能及的事情，不要觉得他还小，什么都不让他参与进来，甚至有的家长觉得孩子帮忙做事都是给自己捣乱。通过不少案例，可以发现：幼儿“动作慢”的问题是有原因的，这就需要家庭里的每个家长共同努力，才能更好地让幼儿健康成长。

家庭成员要沟通制订统一的教育目标和教育策略，达成教育的一致性。建议家长要学会耐心地引导，原则性问题不能妥协，当幼儿做事磨叽拖拉时，家长严肃起来：“这是你自己力所能及的事情，能够自己完成的，爸爸妈妈不会去帮你完成，希望宝贝能尽快把事情做好。”几次下来，幼儿自然不会再存有等家长帮忙的心思了。发现幼儿有了进步需要适当地表扬，让幼儿体验进步的成功感。当幼儿感觉自己时时刻刻都在老师、家长的关怀中，心理上就会得到一种安全感，在这种良好的环境中，幼儿就会向着健康的方向发展。

（二）奖励与处罚并存，培养幼儿的独立性

对于幼儿的教育，过分的严厉或过多的纵容都是不正确的，每个幼儿都有一顆幼小的心灵，就像一棵小树苗，需要我们精心地培养、浇灌，才能健康成长。用正确的方法去说服，加上适当的处罚措施，帮助幼儿克服做事拖拉的现象。请记住幼儿每一个好的行动，家长们都应适时予以鼓励表扬，因为幼儿努力了！当幼儿树立良好的信念后，他就会去自觉遵循，自然而然地摆脱了磨叽。

其中要注意，作为家长也应该把培养幼儿独立性的目标牢记心间，根据幼儿的年龄特点随时随地教育，多为幼儿提供独立活动的机会和条件，适时进行个别指导，帮助幼儿掌握一定的技能，让他们逐步学会自己做事、自己动脑筋想问题，真正摆脱惰性心理，让幼儿自己主动说：“我会”“我要”“我能”，幼儿需要“一点”自由发展的空间！他们的成长，都是在生活中逐渐学习并掌握的，在这个过程中

中，多给幼儿一些鼓励和宽容，不要给幼儿太多批评和惩罚；多给幼儿一些指引和教导，不要给幼儿太多包办和依赖；多给幼儿一些自由和锻炼，不要给幼儿太多拘束和压力。只有这样，才能培养幼儿的独立性，为幼儿的健康成长奠定坚实的基础。

（三）训练幼儿做事讲究条理，给幼儿自由成长的空间

幼儿期幼儿的各项发展都不均衡，他们喜欢按照自己的意愿做事情，我们在尊重他们的同时，需要适时地做出理性的指引，避免幼儿出现拖拉现象，帮助幼儿学会按照一定的顺序做事，高效地完成任务。

首先培养幼儿做事情要有秩序。这就要求教师的秩序感一定要强讲究做事的条理顺序。例如：，为了培养幼儿物归原处的秩序感，同时，帮助幼儿能够快速、高效地将玩具整理归位。家长可在幼儿的每一个玩具柜上张贴对应的标志（如水果类、蔬菜类、动物类、数字或者符号等），引导幼儿在取放玩具的时候按照图示进行物归原处的放置。其次，家长要善于等待，排除幼儿磨叽的各种因素，对症下药。当幼儿在专心做一件事情的时候，尽量不要贸然打扰他，等待他把事情做完。家长为幼儿营造良好的物质和心理的条件，进行鼓励和扶持，不包办，使幼儿们能够自我学习、自我服务、自我决策和自由选择，自己完成自己决定要做的事情。

对大人来说，做事已经形成了自己的条理性，先做什么事，再做什么事，最后做什么事，事先在脑海中是有一定规划的。可是幼儿由于年龄问题，还不具备这样的能力，也正因此，才需要家长们去耐心地引导幼儿，做事的技巧传授给幼儿，让他学会自己规划着做事：形成幼儿自己的条理性。其实，幼儿也渴望成长，盼望长大，但他们毕竟是孩子，一次性传递太多的信息，他们接收不了，容易造成做事毫无头绪的结果。

美国儿科权威詹姆斯博士曾经告诫过家长们：“处处对孩子包办代替，这不是在帮助孩子，而是在坑害孩子。”这无疑给我们教师敲响了警钟。请在培养幼儿时，多一份清醒，多一份理智，坚持从“我”做起，以身作则，改变自己的教养方式，不要再“包办”。作为教师，应该把幼儿当作一个独立完整的生命去对待，理解幼儿的心灵，尊重幼儿的人格，解放幼儿的时空，点燃幼儿的热情，源源不断地为幼儿内心注入健康乐观、勇敢自信、善良负责、积极向上的正能量，努力为幼儿

一生的可持续健康成长奠定坚实的基础。

参考话术：

1. “XX 妈妈，力所能及的小事，就让孩子自己去做。他们会在自己独立做事中感受到自我家长，从而获得自我成长的快乐。”
2. “XX 妈妈，当孩子遇到困难时，可以让孩子自己解决困难，鼓励孩子自己想办法。留给孩子足够的时间，让他可以静下心来思考，自己该如何解决眼下的难题。”
3. “我们要做个懒家长，懒得催促，才能培养孩子的自主性；懒得唠叨，才能让孩子拥有自己的主见； 懒得批评，才能帮助孩子树立自信！”