

沟通从心开始

幼儿园的工作离不开家长的配合，需要家长的理解、信任和支持。而沟通是做好家园工作的第一步，教师如何与家长沟通、交流无疑是一门很深的学问。在幼儿园整个育幼过程中，如何进行有效的沟通是家长和园方都必须认真对待的课题。

那么，在家园共育的过程中，幼儿园应该采取怎样的沟通方式？在沟通时有哪些需要引起重视的问题？有没有有效提升沟通效果的技巧呢？一起去听听马鞍山市尹琴名园长工作室的各位园长有什么样的看法和建议。

特别点评

双向奔赴为育幼奠基

□马鞍山市向山镇中心幼儿园园长
马鞍山市尹琴名园长工作室主持人 尹 琴

工作室的各位园长从各自管理工作的切身感受，阐述了家园共育的重要性，分享了实施共育的良好经验。共育好是静心教育的前提，是做好教育的保障，是一个双向奔赴的过程，是大家的共同体验。

有人说，学校和家庭是教育的“两只手”，缺少哪一只，都将孤掌难鸣。向山镇中心幼儿园是全国家园共育示范园，在共育方面有了一些经验做法，如，建立“专家课堂”——每届新生家长的第一课；做到“一个不能少的活动”——共育工作落实到在园的每一名幼儿；促进“高质量陪伴”——落实校内和校外的每一天；紧抓“家委会”“伙委会”——共建家庭教育骨干队伍；每年评出“优秀家长”——在评选中营造争当优秀的氛围等。家园共育特色做法：网络管理“成体系”，大小舞台“同展示”，亲子阅读“日打卡”，亲子旅游“绘故事”等等。

与此同时，园所还建立了“幼儿园、教师、家长为幼儿发展共同体”“集体活动必考虑家长参加”等共育理念，推出了《疫情下封闭式校园管理新家园沟通制度》，践行了“打通家园沟通最后一米线”，落实了“我为家长办实事”等，实施一系列行之有效的共育措施。

年初正式实施的《中华人民共和国家庭教育促进法》，明确了家长进行家庭教育的责任与义务。在学前教育快速发展时期，我们都要紧抓重点，主动作为、积极推动、结成伙伴，联动前行，为育幼奠基。

新教师回答家长问题的“武林秘籍”

□当涂县教育局教研室 吴传云

作为幼儿园教师，回答家长问题的同时不能忽略了提问的人，因为我们回答问题的最终目的，并不止于解答问题，更要关心人多于关心事。每个人的表达能力参差不齐，同一个问题表现的背后可能有多种原因，我们首先要澄清问题，了解了真正的原因之后，再有针对性地回答。

第一步，要进入倾听的状态

当家长提问时，我们应当放下手头的事情，排除干扰，进入专注倾听的状态，可以通过上身前倾、点头、眼神交流等非语言的方式表达积极交流的意愿，也可以通过简单的语言表示关注和跟进。如果当时的情境中不方便回答，最好礼貌地说明原因，另约答疑时间。

第二步，与家长共情

对家长的处境表示理解，目的在于让家长感受到被理解和接纳，一方面让家长直接体验到“共情”的力量，另一方面也有利于建立与幼儿家长的关系，让其更容易接受后面的回答和建议。

第三步，提出解决方法

1. 通俗而具体。最好举例示范幼儿家长回应的原话，即：“例如妈妈可以对宝宝说……”
 2. 可行性强。不要太复杂，确保这些方法对家长来说是容易实现的。
 3. 同时考虑短期和长期两个角度。尽量给出两类解决方法，一是在问题发生的当下可以使用的方法；二是从长远的家庭教育提出建议。
- 另外需要注意的是，当家长提出的问题超出自己的知识和能力范围时，不要盲目作答。

缓解焦虑 获取信任

□马鞍山市荣博幼儿园园长 李红花

刚迎接一波小班宝宝入园，也遇到了形形色色的家长，对孩子入园存在很多顾虑和焦虑是他们的共性，此时，园方以及教师如何和家长沟通缓解家长焦虑，进而获得家长信任尤为重要。

首先，园方要通过家长会、参观幼儿园等形式向家长介绍幼儿园，介绍幼儿园环境、教育理念、师资力量等，搜集家长关心的问题，在幼儿园层面做个解答，获得家长的认可。

其次，班级教师要做好家访活动，了解幼儿情况、家庭情况，建立幼儿个人档案。

再次，在平常的带班过程中教师要及时分享幼儿游戏、生活的动态，让家长每天能看到孩子在园的动态。

遇到问题，教师在和家长沟通时，要认真倾听家长的需求，沟通态度要热情、谦和、诚恳，当遇到家长理念错误时，教师切不可全盘否定，要注意语言艺术，以自己的专业转变家长的错误观念。同时家长也要把教师当朋友，不要一味指责猜疑教师，学会换位思考，将心比心，理解教师的工作。

有效的家园沟通是助力幼儿健康成长的催化剂，教师和家长之间要建立平等、和谐、信任、支持的伙伴关系，共同创造爱的氛围，形成家园合力，促进家园共育。

通力合作 实现有效沟通

□马鞍山市蓝天第一幼儿园副院长 谢莉莉

家园共育是一个双方合作的过程，如何进行有效的沟通是重中之重的问题，我认为可以从两个方面来进行。

家长方面。园方和教师要善于引导家长，也可以请家长做一做，如：亲子活动、一日体验等，同时还要培养家长，请家长学一学，如：专家讲座、家长学校等。通过这些活动，让家长了解幼儿园、了解教师，从而取得家长的信任与支持。不仅让家长们深深地明白家庭教育在孩子成长中的重要作用，而且让家长感受到家庭成员之间合作以及家园之间合作的重要性，更需深入地认识到要用科学的理念来教育孩子。

教师方面。教师要对每个幼儿了如指掌，因材施教；学会调频沟通，与家长共情；学会分析家长，不同的家长用不同的沟通技巧；和家长成为朋友，这样任何工作的开展都将事半功倍。如：与家长沟通采用“汉堡包”式的说话方式，先说孩子的优点；再提出孩子不足的地方，分析孩子的问题产生的原因，商谈解决问题的方法；最后表达对孩子的鼓励与期待。这样家长容易接受，也愿意配合教师帮助孩子改正缺点与错误，达到更好的家园共育效果。

沟通是连通人与人之间的一座桥梁，是解决问题的前提和基础。只有有效地沟通，才能够化解矛盾、解除误会，增进关系和谐，提高工作效率，增强团队凝聚力，使我们的家园共育工作越来越有成效。

永葆爱心、真心和诚心

□马鞍山红东家园幼儿园园长 姚洁

从教近三十年，担任园长也近十五年，家园共育问题一直是幼儿园工作的关键。我感触最深的是，与家长沟通一定要永葆爱心、真心和诚心。

爱心，是每一位幼师都应具备的。母爱是一种发自内心的爱，是无私的。有了这种胜似母子之情的感情，还有什么事是不能做到的呢？

真心。幼儿园教师不仅要有高尚的“师德”，也要有真诚的“爱”，而且要有一颗金子般的“真心”，只有这样才能触动幼儿的心弦，让幼儿把这里当作自己的家。

诚心，这一点是至关重要的。当家长将自己的孩子送到幼儿园的那一刻，从园长到教师，以至于幼儿园的每一位职工都应让家长看到我们的诚心——我们正张开双臂，热情地迎接着他们的宝贝！同时，更应该让家长看到我们的工作细节，看到我们的专业性，才能让家长们安心和放心。

其次，互相理解是家园共育的桥梁。有了爱心、真心与诚心，家园自然而然就建立了信任和理解。家长理解园方的任何一个行为，并能积极配合园方的各项工作。有了这样的信任与理解，家园共育自然又往前大大地迈进一步。

第三，沟通与指导。一所幼儿园，两三百名幼儿背后是两三百个家庭、六七百位家长，说不发生任何事是不可能的。园方要多为家长着想，遇事换位思考，多与家长沟通，多与家长谈育儿方法，把科学的育儿经验传授给家长，很多事情便会大事化小、小事化了。家园共育是一项长期的工作，如果家园双方本着平等、尊重和信任的原则，善于运用沟通和交流，那么我们的孩子一定会在大家共同努力下健康快乐，茁壮成长！

家园共育 静待花开

□ 马鞍山师范高等专科学校学前教育学院副院长 黄夕梅

在幼儿的成长过程中，家长和幼儿园都扮演了至关重要的角色，因此，我们认为家长与幼儿园合作对幼儿进行教育是幼儿全面发展必不可少的条件之一，而家长与幼儿园共同完成对学前儿童的教育就是家园共育。

首先，家园共育能够为幼儿提供更多教育资源，家园共育的过程中，不同社会职业的家长能够为幼儿提供丰富多样的社会资源。其次，家园共育能够增进幼儿教师对幼儿的了解，教师了解得更加深入，就能够“对症下药”，用适合幼儿的方式对幼儿进行针对性教育。最后，家园共育能够调动家长参与幼儿园教育的主动性。如幼儿园开展的家长开放日或亲子运动会，家长在参与幼儿园教育活动的过程中获得“主人翁”意识，在与幼儿合作处理问题的过程中获得更多的正向回馈，从而调动家长参与幼儿园教育的积极性和主动性，有助于家园共育促进幼儿全面发展。

从园方角度来看，幼儿园要主动与家长进行定期交流沟通，要尊重家长，获得家长信任；其次要充分利用户长资源；最后要保持家园共育过程中的动态联系，随时调整合作计划，实现家园互动合作共育。从家长角度来看，家长要积极配合幼儿园的教育活动，首先要与主班教师交流探讨幼儿的特点；其次要明确亲子活动的重要性，在幼儿园教育之余利用亲子活动帮助幼儿巩固知识、发展社会性，最后要用发展的眼光看待幼儿教育，实现动态、可持续的家园共育，静待花开。

用“真诚”处理幼儿受伤事件

□ 当涂县黄池中心幼儿园园长 汪芳萍

当幼儿在园不小心受伤后，如何与家长沟通？

安全是家长最重视的事情，对于一些小伤小痛，只要教师处理得当，家长是能够谅解的。但是如果教师不重视，说不明白，为自己推脱责任，这就容易引起家长极大的反感，直接导致丧失对教师的信任。

案例：户外活动时间，中班幼儿在玩跨栏，阳阳连续跨了几次后被跨栏绊倒，磕到了嘴巴，牙齿咬到了嘴唇，血流了出来。教师赶忙跑过来扶起阳阳，并及时进行了简单的处理。放学，家长看到孩子嘴唇有些微肿询问怎么回事，教师说：“这孩子玩跨栏时跑得太快，不小心被绊倒了，只是磕破了点皮。”家长一愣，接着问：“那他有没有哭啊？有没有流血？”“哭了一下，很快就不哭了，只流了一点点血。”家长领着孩子离开后碰到了同班辰辰，辰辰大声说：“阳阳奶奶，阳阳跨栏时受伤流了血，还哭了呢。”家长一听急了，忙问孩子是否流了很多血。得到肯定回复后，第二天，家长把电话打到园长那里，告了老师一状。

幼儿户外活动摔倒受了一点小伤，本来是一件很小的事，幼儿园里这样的情况时有发生，大部分家长也是通情达理的，但是这位家长为什么会这么生气？我认为原因有以下几点：

1. 教师没有及时、主动告知家长孩子受伤的事情，而是家长发现后被动解释。
2. 家长认为教师隐瞒了孩子伤情，不重视孩子受伤。其实，幼儿是无法正确估计受伤程度的，上例中辰辰的话也不完全正确，但教师没有主动解释，就容易让家长信以为真。
3. 教师推卸责任，认为幼儿受伤是其跑得太快造成的，没有向家长表示歉意。

那当意外发生时，怎样做才能得到家长谅解呢？首先要及时发现幼儿的伤情并进行处理；其次要第一时间联系家长，主动告知详细情况，等孩子回家后家长发现再来质问你，工作就非常被动了；另外要积极承担责任，真诚地向家长道歉，并吸取教训，拿出预防此类事情再次发生的措施并告知家长，取得家长配合。

本版稿件由吴琼、刘形捷编辑整理