

## 家园沟通与共育标准（面谈）

<p>1.适用人员：园长/家长工作负责人、班级主管、后勤主管、保健医、班级教师。</p> <p>2.面谈分为园级面谈和班级面谈。</p> <p>3.园级面谈：园长/家长工作负责人、班级主管等主要是对投诉/抱怨、出现重大事故以及咨询的家长等进行面谈。</p> <p>4.班级面谈：班级教师在日常来离园环节与家长进行的交谈，以及有计划有目的进行的个别面谈。</p>	
步骤	标准
园级面谈	<p>1. 前期准备( 可选 )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>对幼儿在幼儿园的表现及发生的事情了解清楚。</li> <li>确定沟通对象及沟通目的和沟通内容。</li> <li>与家长约好时间。（可打电话预约或口头预约）</li> </ul>
	<p>2. 沟通</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>按照红缨礼仪接待家长。沟通时，遵循红缨交谈礼仪。</li> <li>园方有计划有目的的面谈：根据沟通目的进行有针对性的沟通，如：了解幼儿在家的一些表现，对于出现的问题提解决的方案，或给予意见等。</li> <li>家长前来咨询的面谈：耐心解答家长的问题，如遇一时解答不了的问题要给家长一个答复的时间。</li> <li>家长前来抱怨的面谈：耐心倾听，提出解决方案。</li> <li>如需要家长配合的，向家长需求意见，与家长达成一致。</li> </ul>
	<p>3. 道别并感谢</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>“感谢您的配合。”</li> <li>“感谢您的谅解。”</li> <li>“感谢您的宝贵意见，我们一定会认真考虑的。”</li> <li>“有问题可以随时和我们联系，再见！”</li> </ul>
	<p>4. 记录与反馈</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在《沟通记录表》上做好沟通记录。</li> <li>及时主动跟进，了解沟通成效。</li> <li>解决无效时，应再次预约沟通和改进解决方案。</li> </ul>
<p>班级面谈</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>班级教师与家长面谈的频率要高于园级面谈，如：日常来离园环节与家长进行的面谈。</li> </ul>	

