**中小学全员导师制**

**《家校沟通指导手册》**

**（试用本）**

**上海市中小学全员导师制项目组**

**2021 年 9 月**

**前 言**

每一个中小学生都是国家和民族的未来。在当前推进“双减”政策和上海教育综合改革贯彻党的教育方针、落实“立德树人”根本任务，积极构建大中小幼一体化德育体系及推进全员、全程、全方位“三全育人”背景下，探索推行中小学全员导师制、重构新时代的师生关系和家校关系，使全体教师都能更加关注学生的健康成长与全面发展，为学生及家长提供适时的引导和指导，既是对上海教育长期坚持“为了每一个学生终身发展”的理念践行，更是有效促进新时代儿童和青少年身心健康发展、为每一位学生奠定适应未来社会变化和终身发展的关键能力、必备品格、正确价值观念的责任使命。

为配合从2021年9月秋季开学起，在全市初中阶段学校全面推行、小学和高中阶段学校结合实际在重点年级推行中小学全员导师制的工作部署，进一步 提升全体教师与学生构建“良师益友”师生关系、与家长开展有效“家校沟通”及规范作业命题、落实“教练考一致”的育人意识和专业能力，市教委德育处组织上海学生德育发展中心、上海学生心理健康教育发展中心、上海市教科院普教所学生发展研究中心、家庭教育研究与指导中心、上海市师资培训中心、上海市教委教研室及部分区教育学院等有关专家形成团队，精心为老师们编写了中小学全员导师制《师生关系构建指导手册》《家校沟通指导手册》和《作业命题指导手册》三本专业《指导手册》，通过问题呈现、案例分析、理论解读和提供育人建议等方式，为老师们提供日常教育教学中常见的育人场景、问题及其解决原则和方法，希望能够成为每一位教师担任导师工作的“案头书”和“好帮手”。

限于时间和水平，目前提供给大家的《指导手册》（试用本）中，难免存在错漏之处，恳请各位专家、校长和老师们在阅读和试用过程中，不吝给我们提出宝贵的意见和建议，进一步完善中小学全员导师制的配套专业资源，与我们一起携手为全市中小学生构筑促进身心健康和全面发展的成长支持体系，努力培养担当民族复兴大任的时代新人和德智体美劳全面发展的社会主义建设者和接班人！

上海市中小学全员导师制项目组

2021年9月

**目 录**

[引言：家校沟通的基本定位 1](#_Toc83283231)

[第一章 规范和优化家校沟通 1](#_Toc83283232)

[一、如何向家长介绍全员导师制背景下的家校沟通？ 1](#_Toc83283233)

[**(一) 场景** 1](#_Toc83283234)

[**(二) 示例** 1](#_Toc83283235)

[**(三) 案例解析 2**](#_Toc83283236)

[1. 清晰明确地表明身份 2](#_Toc83283237)

[2. 通俗易懂地介绍工作内容 2](#_Toc83283238)

[3. 建立良好的沟通关系 2](#_Toc83283239)

[二、如果遇到无法回答的问题该怎么办？ 2](#_Toc83283240)

[**(一) 场景**： 2](#_Toc83283241)

[**(二) 示例：** 2](#_Toc83283242)

[**(三) 案例解析：** 3](#_Toc83283243)

[1. 共情家长的感受 3](#_Toc83283244)

[2. 寻找问题的原因 3](#_Toc83283245)

[3. 联合身边的力量 3](#_Toc83283246)

[三、如果其他学科老师要求与家长联系，怎么办？ 3](#_Toc83283247)

[**(一) 场景** 3](#_Toc83283248)

[**(二) 示例** 3](#_Toc83283249)

[**(三) 案例解析** 4](#_Toc83283250)

[1．沟通的第一选择是学生 4](#_Toc83283251)

[2. 综合评估家校沟通的必要性 4](#_Toc83283252)

[3．共同寻找教育契机 4](#_Toc83283253)

[四、如果家长频繁与你沟通，但你又不是学生的导师，该怎样回复？ 4](#_Toc83283254)

[**(一) 场景** 4](#_Toc83283255)

[**(二) 示例** 4](#_Toc83283256)

[**(三) 案例解析** 5](#_Toc83283257)

[1. 恪守“首问责任”原则 5](#_Toc83283258)

[2. 正向反馈缓解家长焦虑情绪 5](#_Toc83283259)

[3. 积极引导家长与导师交流 5](#_Toc83283260)

[4. 及时向导师反馈信息 5](#_Toc83283261)

[第二章 全员导师制家校沟通“非必要不沟通”原则 6](#_Toc83283262)

[一、关于学生作业：学生偶然的作业不交，不需要和家长沟通 6](#_Toc83283263)

[（一）了解实际情况，做好初步判断 6](#_Toc83283264)

[（二）根据真实需求，提供有效支持 6](#_Toc83283265)

[（三） 加强心理辅导，培养良好习惯 6](#_Toc83283266)

[二、关于学生成绩：学生偶尔的成绩波动，不需要和家长沟通 7](#_Toc83283267)

[（一）引导学生正确看待成绩 7](#_Toc83283268)

[（二）指导学生开展归因分析 7](#_Toc83283269)

[（三）帮助学生科学调节情绪 7](#_Toc83283270)

[三、关于学生行为：校内偶发的行为问题（情节较轻），不需要和家长沟通 7](#_Toc83283271)

[（一）沉着冷静，及时介入 7](#_Toc83283272)

[（二）客观公正，果断行事 7](#_Toc83283273)

[（三）抓住契机，积极疏导 8](#_Toc83283274)

[四、关于同伴交往：能在校内解决的同伴关系问题，不需要和家长沟通 8](#_Toc83283275)

[（一）引导学生树立正确的交往观念 8](#_Toc83283276)

[（二）帮助学生掌握情绪调控的方法 8](#_Toc83283277)

[（三）提高学生开展同伴交往的能力 8](#_Toc83283278)

[第三章 全员导师制家校沟通常见途径 9](#_Toc83283279)

[一、家访 9](#_Toc83283280)

[（一）家访前需要做哪些准备？ 9](#_Toc83283281)

[（二）家长推拒老师上门家访，怎么办？ 10](#_Toc83283282)

[（三）家访主要谈论的话题有哪些，如何切入？ 10](#_Toc83283283)

[（四）家访中的观察应该关注哪些要素？ 11](#_Toc83283284)

[（五）家访时父母双方只有一方在场或只有祖辈在场怎么办？ 11](#_Toc83283285)

[（六）家访后应有哪些跟进行为？ 11](#_Toc83283286)

[（七）线上家访 12](#_Toc83283287)

[二、访校 13](#_Toc83283288)

[（一）哪些情况需要家长个别访校？ 14](#_Toc83283289)

[（二）家长访校前导师要做什么准备？ 14](#_Toc83283290)

[（三）家长会中导师如何与家长沟通？ 14](#_Toc83283291)

[（四）学校开放日、家长接待日中导师如何与家长沟通？ 15](#_Toc83283292)

[（五）遇到特殊事件，导师如何和家长沟通？ 15](#_Toc83283293)

[三、网络沟通 17](#_Toc83283294)

[（一）什么是网络沟通？ 17](#_Toc83283295)

[（二）网络沟通有哪些类型？哪些内容？ 17](#_Toc83283296)

[（三）网络沟通的主要目的 18](#_Toc83283297)

[（四）如何与家长进行网络沟通？ 18](#_Toc83283298)

[第四章 全员导师制家校沟通的常见问题 19](#_Toc83283299)

[一、家长不愿意与教师沟通，怎么办？ 19](#_Toc83283300)

[**案例解析：** 19](#_Toc83283301)

[（一） 正向解读孩子或家长的不交流意愿，打破家校沟通的屏障 19](#_Toc83283302)

[（二） 分析该年龄段孩子常见问题，帮助家长自我诊断与激发沟通需求 19](#_Toc83283303)

[（三） 明确导师的身份与工作预期，强调不打扰与尊重原则 20](#_Toc83283304)

[二、家长对学校教育或导师不满意，怎么办？ 20](#_Toc83283305)

[**案例分析：** 20](#_Toc83283306)

[（一）恪守“首问责任”原则，不侥幸、不推脱、有预判。 21](#_Toc83283307)

[（二）积极倾听，厘清问题，过滤非理性信息。 21](#_Toc83283308)

[（三）积极回应，体现专业，真诚赢得信任 21](#_Toc83283309)

[三、遇到偶发事件，怎么办？ 21](#_Toc83283310)

[**案例分析：** 22](#_Toc83283311)

[（一） 遵循“冷静理智”原则，安抚家长情绪为第一侧重。 22](#_Toc83283312)

[（二） 遵循“及时灵活”原则，回应需及时，指导需谨慎。 22](#_Toc83283313)

[（三） 遵循“共同协作”原则，构建家校全面支持系统 22](#_Toc83283314)

[四、家长过度找老师沟通怎么办？ 23](#_Toc83283315)

[**案例分析：** 23](#_Toc83283316)

[（一） 接纳并深入了解家长过度沟通背后的真实需求 23](#_Toc83283317)

[（二） 树立并清晰与家长的沟通边界 23](#_Toc83283318)

[（三） 教师尝试调整自身的角色定位。 23](#_Toc83283319)

[第五章 全员导师制家校沟通的技巧 24](#_Toc83283320)

[技巧一：沟通之前，做好准备 24](#_Toc83283321)

[技巧二：描述事实，不做判断 24](#_Toc83283322)

[技巧三：正面鼓励，积极表扬 24](#_Toc83283323)

[技巧四：控制情绪，平缓对话 24](#_Toc83283324)

[技巧五：避争辩，忌非黑即白 24](#_Toc83283325)

[技巧六：不说教，建设性指导 24](#_Toc83283326)

# 引言：家校沟通的基本定位

全员导师制的家校沟通是导师与家长围绕学生成长的共同目标，开展沟通合作。导师为家长提供陪伴和支持，缓解教育焦虑，给予适切的家庭教育指导，传播正确的家庭教育观念、普及科学的家庭教育方法，构建和谐的家校关系。

全员导师制的家校沟通主要由班主任和导师开展。一般在每学年开学前开展一次学生家访，了解学生的家庭成长环境；在学生生活发生重大变故等关键时间节点，主动与家长开展必要的家校沟通。班主任和导师应对日常家校沟通的频次、内容进行管理，避免过度频繁和聚焦问题的沟通加剧家长的焦虑；通过家校沟通积极引导家长树立正确教育观念、掌握科学教育方法、创设良好家庭氛围。

# 第一章 规范和优化家校沟通

## 一、如何向家长介绍全员导师制背景下的家校沟通？

1. **场景**

学校导师匹配工作完成后，唐老师作为轩轩的导师第一次与家长接触，应该如何介绍自己呢？

1. **示例**

导师：轩轩妈妈您好，我是轩轩的体育老师唐老师，轩轩选择了我作为他的导师，很高兴今天见到您！

轩轩妈妈：唐老师您好！

导师：轩轩是个热情开朗的孩子，我很喜欢他，以后我会经常和轩轩交流，为他提供个性化的帮助和指导。如果他在家里有什么表现，也希望您可以和我聊一聊，帮助我更全面地了解轩轩。我也会经常向其他老师了解轩轩的情况，有需要的话会及时和您交流。

### (三) 案例解析

对于家长而言，导师的身份和工作内容是一个陌生的话题，这也就凸显了第一次自我介绍的重要性。在第一次见面时，导师需要清楚介绍工作定位和内容，给家长留下较好的第一印象，初步建立良好的亲师关系。

### 清晰明确地表明身份

在介绍时，表达自己与学生关系能够拉近距离，提出自己成为导师是双向选择的结果，能提高家长对导师的认同度，表达对孩子的喜爱更容易引发积极的合作。

### 通俗易懂地介绍工作内容

导师需要在沟通前厘清要点。介绍的过程中向家长重点说明导师的定位与职责，避免使用晦涩的专业术语，尽可能用亲切易懂的语言表述。

### 建立良好的沟通关系

导师应站在家长的角度倾听、感受他的情绪，接纳、包容、支持家长的观点，让家长感受到分享观点的安全性。在互动过程中，导师应当给予家长足够的尊重，不随意打断家长的叙述。

## 二、如果遇到无法回答的问题该怎么办？

1. **场景**：

轩轩妈妈向导师透露轩轩不喜欢自己的数学老师，认为轩轩是因为数学老师才学不好数学。妈妈希望能够给孩子换一个数学老师，于是和导师联系。

1. **示例：**

轩轩妈妈：唐老师，您说这种情况可不可以给轩轩换一个数学老师呀？

老师：孩子在数学上提不起兴趣，妈妈确实会比较着急。据我了解轩轩最近数学方面表现还是挺好的。我明天先去和数学老师交流下，看看他最近在数学上是不是遇到了什么困难，等了解清楚我再和您说，好吗？

1. **案例解析：**

对于超出自己解答范围的问题，导师无需急于提供解决的方法，可以先安抚家长的情绪，告知家长会积极主动了解情况，再向家长反馈沟通。

### 共情家长的感受

当家长提出问题时，导师要充分接纳家长的感受，通过重复话语、回应情感等方式实现共情，更好地化解问题。

### 寻找问题的原因

家长反馈的问题可能代表了学生遇到的困难，导师需与学生及时沟通，了解学生的内心想法和困扰，综合评估，分析原因。

### 联合身边的力量

及时与班主任、学科老师等交流，研究对策，共同寻找解决方法，为家长提供精准的指导。

## 三、如果其他学科老师要求与家长联系，怎么办？

1. **场景**

数学张老师反映小明数学作业经常不交，测验成绩也下滑，要求主动和家长联系，导师应该怎么办？

1. **示例**

张老师：唐老师，最近小明数学作业经常不交，测验成绩也下滑了不少，我也说过他，一点效果都没有，我想找下家长，你是他的导师，我向你打个招呼。

唐老师：谢谢张老师，你对学生很关心啊。轩轩最近各科成绩都出现了一些波动，与家长联系的事情，先缓一缓，我先找轩轩了解一下情况，后面我们再一起商量如何和家长沟通，您看可以吗？

1. **案例解析**

家校沟通的关键在于综合分析学生阶段性的表现决定沟通内容和形式，以减少家校沟通的频次。当确有沟通需要时，应在综合评估的基础上，给予家长积极正向的引导。

### 1．沟通的第一选择是学生

该场景中学科老师第一选择应当是与学生交流，了解学生的实际困难，倾听学生的想法，不急于评价学生的表现。尝试在学生的分享中寻找积极事件予以反馈，帮助学生建立信心，应对困难。

### 2. 综合评估家校沟通的必要性

学科教师提出联系家长，是其认真负责的表现，需及时给予肯定。同时，要根据学生实际情况，综合评估家校沟通的必要性。另外，可以反馈学生对于教师或学科的喜爱，帮助修复师生之间的关系。

### 3．共同寻找教育契机

导师可以向学科教师反馈学生的整体发展状态，帮助学科老师更好地判断学生现在的难点，寻找学生改变的契机，共同商定家庭教育指导的内容和形式，形成教育合力。

## 四、如果家长频繁与你沟通，但你又不是学生的导师，该怎样回复？

1. **场景**

虽然不是轩轩的导师，但这周王老师已经两次接到轩轩妈妈的信息，每次她都会详细询问轩轩在数学课上的表现，想要了解昨天轩轩数学作业的情况。

1. **示例**

轩轩妈妈：王老师，今天轩轩在课上的表现怎么样呀？

老师：今天课上轩轩表现得不错，还主动举手回答问题。我感觉您特别关注轩轩数学课上的表现。

轩轩妈妈：对的，我们家长感觉数学真的太重要了，他要是基础打不好，以后可就难办了。

老师：轩轩基础比较扎实，在知识性的问题上很少出现错误，您放心，他的数学学习状态我会一直关注的。我也会和轩轩的导师唐老师交流他在课上的表现，唐老师对轩轩了解得多，相信她能从更加全面的角度评估孩子的情况。您要是需要的话，也可以把孩子在家里的表现和唐老师说说。

轩轩妈妈：那可太好了，麻烦两位老师费心了。

1. **案例解析**

### 恪守“首问责任”原则

教师应理解家长对孩子的关注，在沟通过程中，面对家长的问题要保持尽责的态度，耐心聆听家长的问题，积极回应并指导。

### 正向反馈缓解家长焦虑情绪

首先安抚家长情绪，给予家长积极反馈，帮助家长建立信心。尝试寻找家长行为背后的原因与真实需求，给予针对性的指导。

### 积极引导家长与导师交流

沟通中，树立导师的积极正面的形象，强化导师的主导作用，逐渐引导家长适应“归口管理”的交流模式，帮助家长建立沟通习惯。

### 及时向导师反馈信息

教师应将与家长交流中获取的信息，及时告知导师，帮助导师了解家长的需求。逐渐降低沟通频次，实现导师的“归口管理”。

# 第二章 全员导师制家校沟通“非必要不沟通”原则

过于频繁的且不必要的家校沟通，会增加家长负担，引发焦虑、激化亲子矛盾，有时还会影响师生关系，削弱学校教育的有效性。对一些偶发的、后果不严重、影响力不大的学生问题，秉持“非必要不沟通”原则。

## 一、关于学生作业：学生偶然的作业不交，不需要和家长沟通

学生不交作业常见的原因有：一是难度太大，没能力完成；二是效率太低，没时间完成；三是突发变故，没条件完成；四是身体不适，没精力完成；五是习惯太差，忘带作业，等等。面对学生偶然的不交作业，导师不必急着作出判断，也不必马上与家长联系。

### （一）了解实际情况，做好初步判断

学生偶尔作业不交，导师可以从学生近期的课业负担、学习态度、学习能力、心理状态、人际关系等方面进行分析，对问题严重性做出初步判断。如无异常表现，无需过度介入。

### （二）根据真实需求，提供有效支持

如作业不交同时还伴随着其它问题行为，可以和学生面谈，近距离观察其精神状态、情绪反应，身体状况等，捕捉其行为、语言背后的真实诉求，和学生一起分析问题的症结所在，讨论并提供可行的解决办法。

### （三） 加强心理辅导，培养良好习惯

帮助学生缓解不良情绪，增强其自我价值感和效能感。同时，导师还可以指导学生养成良好的学习习惯，提高完成作业的效率。

## 二、关于学生成绩：学生偶尔的成绩波动，不需要和家长沟通

成绩难免会出现波动，如果立即与家长沟通，会加剧家长焦虑，也会影响学生自我认知。导师要看到分数及学生外在的表现，也要分析隐藏在分数背后的原因及发展趋势，充分了解、发现现状和需求，才能给予适切和有效的指导。

### （一）引导学生正确看待成绩

成绩波动幅度较小，无需过度关注，如波动幅度较大，引导学生正确看待成绩，一次的成绩是相对的、动态的，不代表成长的终点。只有形成正确的成绩观，学生才能用乐观积极的态度面对成绩波动。

### （二）指导学生开展归因分析

面临大幅度成绩波动，指导学生分析原因，在准确归因的基础上，引导学生发现不足并及时调整。

### （三）帮助学生科学调节情绪

指导学生学会一些有效的放松技术，舒缓自己的情绪，平稳度过成绩波动期。如深呼吸、冥想、远眺、运动等等。

## 三、关于学生行为：校内偶发的行为问题（情节较轻），不需要和家长沟通

学生校内偶发的行为问题，是指校园日常生活中突发的的违纪行为或矛盾冲突，对于情节较轻的偶发事件，不必联系家长，可即时处理。

### （一）沉着冷静，及时介入

导师及时介入，全面了解情况，包括偶发事件发生的时间、地点、原因、结果，尽可能还原真相。

### （二）客观公正，果断行事

坚持客观性原则，公平对待每一个学生，根据行为的动机和结果，以引导学生自我反思、自我改进为原则，确定处理方案。如果事件造成严重后果和恶劣影响，可按照学校学生偶发事件处理的流程及重大伤害事故的预案处理。

### （三）抓住契机，积极疏导

要从不良事件中找出学生的闪光点，引导学生依靠自身的积极因素去克服消极因素，鼓励学生勇敢面对问题，寻找解决办法，妥善处理事件造成的不良影响。

## 四、关于同伴交往：能在校内解决的同伴关系问题，不需要和家长沟通

良好的同伴关系在学生发展过程中具有独特的价值，面对学生在同伴交往中会产生一些轻微的矛盾和冲突，导师可在认知、能力和技巧上给予适当的指导，避免出现过激行为或心理问题。

### （一）引导学生树立正确的交往观念

伴随自我意识的发展，学生在交往过程中肯会发生争执、冲突。导师要帮助学生树立正确的观念，确立和平解决交往冲突的意识。

### （二）帮助学生掌握情绪调控的方法

学生情感丰富、多变，人际交往缺乏稳定性。导师要帮助他们正确认识自我，掌握情绪调控的方法，自觉主动地调控不良情绪。

### （三）提高学生开展同伴交往的能力

导师要指导学生学会建立良好的关系，学会正视自我、关爱他人、主动交往；还要指导学生学会维持关系，懂得尊重他人的意见，学会倾听他人的想法。

# 第三章 全员导师制家校沟通常见途径

## 一、家访

家访，即家庭访问。教师通过到学生家庭，以实地、直接交流的方式了解学生的生活环境、家庭教育状况。

一般来说，家访可以分为三类：其一是首次接触学生时的家访；其二是学生遇到“突发事件”时的适时家访；其三是假期家访。

全员导师制家访的目的是加强对学生成长环境的深度了解，并与家长建立关系、增进感情，以便于更好地合作。

### （一）家访前需要做哪些准备？

* 1. **了解基本情况**

熟悉学生情况，了解家长和家庭基本情况。

* 1. **确定家访主题**

确定家访的主题和内容，明确家访所要解决的重点问题。

* 1. **设计家访方案**

提前准备问题和应对策略可以帮助我们厘清家访思路、有针对性地进行沟通。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 学生 |  | 家访时间 |  |
| 家访主题（目的） |  | 家庭类型 |  |
| 家访提纲 | 切入话题、重点议题及探讨方式、家长可能会关注的问题等 | | |

* 1. **提前预约时间**

一般选择双休日，避免“突然袭击”。家访时间不宜过长，20-30分钟为宜。尽量要求学生和家长都在场。

* 1. **准备得体着装**

着装需符合教师职业形象，端庄大方，朴素简洁，亲切自然。

### （二）家长推拒老师上门家访，怎么办？

1. **耐心解释家访的目的**

导师要耐心解释家访的目的、重要性、大致内容，打消顾虑。如在家访过程中发现和家长的教育理念相悖，不要和家长争辩。

1. **用心满足家长的需求**

对因顾虑而推拒的家长，导师可满足其特殊的“需求”，如：约在公共场合见面、先电话沟通等，待日后再寻找合适的时机进行家访。

### （三）家访主要谈论的话题有哪些，如何切入？

* 1. **首次家访（新生入学家访）**

1. 了解学生的生活环境、家庭和家庭教育状况、父母对孩子的期望、亲子关系等。
2. 了解学生的成长经历、身体情况（有无过敏史）、性格及爱好、特长和优势。

3）了解学生的作息状况、交友情况、业余时间安排和学习情况。但不宜直接询问学生的学习程度和学业成绩。

4）回答学生和家长对新学校、新老师的问题。对于家长合情合理的诉求，给予力所能及的帮助和照顾。

* 1. **寒暑假家访**

1）聊学生的身体情况、精神状态、家庭氛围。

2）聊假期日常作息，鼓励体育锻炼，保证充足睡眠。

3）聊学习拓展，鼓励多看书，多发展兴趣爱好。

4）聊家庭互动。鼓励学生与家长多交流，增强互动。

5）聊学生的闪光点。

6）聆听家长的心声，虚心倾听家长的烦恼和建议，及时改进工作方法。与家长交流先进的家庭教育理念，分享科学的家庭教育经验或技巧。

* 1. **不宜出现的家访内容**

1）避免涉及隐私内容，如家长的婚姻状况、家长的职务等。

2）避免贸然问家长能为学校做什么，或能提供什么资源。

3）避免批评、指责，避免让“家访”成为“告状”的渠道。

4）在首次接触时，避免直接询问学生有哪些不足。

* 1. **切入话题的方式**

1）从家长的工作或日常生活中的共同话题入手。

2）让家长谈谈学生最近的表现，如学习、劳动、生活作息等等。

3）询问家长最近在家庭教育方面存在哪些困惑或棘手的问题。

### （四）家访中的观察应该关注哪些要素？

* 1. **观察学生的家庭环境。**室内环境的安全性、有序性，家中是否展示了孩子的一些作品、孩子书籍的数量。
  2. **观察学生与成人的互动。**从家长和学生的互动中，了解亲子关系，教养方式。从学生与教师的互动中，了解孩子的性格特征。
  3. **观察家庭成员之间的互动。**从其他家庭成员之间的互动中，了解家庭氛围和父母关系。

### （五）家访时父母双方只有一方在场或只有祖辈在场怎么办？

了解只有祖辈在场的原因。如果是特殊情况（如父母离异后一直由祖辈抚养），家访后尝试联系父母，并且重点关注孩子在校内的成长发展状态。如果是由于父母出差或工作繁忙，日后再次预约家访

了解父母双方只有一方在场的原因。如果是特殊情况（单亲、离异、重组等），家访后再联系另一方。如果是由于工作原因，也要及时与他（她）进行联系，了解缺席的家长对孩子的关注情况，引导家长多关注孩子。

### （六）家访后应有哪些跟进行为？

1.家访后，及时对家访情况进行回顾与记录，撰写“家访日志”。如：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 学生 |  | 家访时间 |  |
| 参与家访人员 |  | 家访地点 |  |
| 家访主题 |  | | |
| 家庭情况含家庭类型、教育期待教养方式、亲子关系等 |  | | |
| 学生特点 |  | | |
| 主要沟通内容 |  | | |
| 家长需求（意见） |  | | |
| 给家长的建议 |  | | |
| 后续教育策略 |  | | |
| 备注（重点关注） |  | | |

2.针对在家访中发现的一些比较严重的问题，需要及时进行干预，与家长共商量合适的教育策略，必要时可转介心理老师。

3.针对家长对学校的意见和要求，和相关老师进行进一步沟通，并及时向家长反馈。

### （七）线上家访

疫情期间，因无法走进学生家中，导师可选择一种特殊的家访方式——网络视频家访。

* 1. **线上家访的目标**

1）向学生传递关爱。

2）协助学生调节居家防疫的生活节奏、进行科学合理的网络学习；

3）协助家长开展合适有效的家庭教育，缓解家长的焦虑情绪；

* 1. **线上家访的内容**

1. 身体情况、精神状态、家庭氛围。

2）答疑解惑、排忧艰难、安抚建议。

3）在特殊时期、特殊环境，对特殊问题的引导。

①聊思想认知。

②聊日常作息。对作息紊乱的学生，及时指正，建议其早睡早起，保证运动，妥善安排时间，增强时间管理能力。

③聊学习拓展，鼓励学生全面发展。

④聊家务承担。结合在家学习的特点，鼓励学生多参与家务劳动。

⑤聊家庭互动。鼓励学生与家长多交流，增强互动。

⑥鼓励家长加强亲子交流，了解孩子、走进孩子。

⑦聆听家长的心声，指导家长正确应对各种任务，虚心倾听家长的烦恼和建议，及时改进工作方法。

⑧特别关注医务人员的家庭及学生，给予鼓励和安慰。

* 1. **线上家访的准备**

1）预约家访时间

①避免“突然袭击”，让家长措手不及、毫无准备。

②避免在户外公共场合，影响对话的质量和效果。

③尽量使学生和家长都在场，以全面了解情况。

2）准备视频设备

①了解家长是否有可视频的工具或软件。

②双方选择同样的软件。

③保证视频通话流畅，不卡顿。

3）准备得体仪表

4）设计家访背景

①避免出现不雅画面，如杂乱的私人物品。

②避免房间凌乱不整，如未整理的房间。

③避免他人或家中宠物“入镜”。

## 二、访校

“访校”是家长到学校与教师进行交流、探讨，双方配合实行联动教育的一种方式。访校一般可分为两种形式：一是个体层面的访校，包括发生特殊事件时，家长被导师请来的访校和家长为了了解学生在学校的学习、行为表现等情况的主动访校。二是组织层面的访校，主要有“家长会”“学校开放日”“家长接待日”等形式。

### （一）哪些情况需要家长个别访校？

当学生在校发生特殊事件，如严重违纪、发生意外伤害事件（包括身体突发疾病）、出现心理危机或情绪、行为失控时，或者学生在学校的学习生活中突然有明显变化，需要学校与家长当面沟通的。

### （二）家长访校前导师要做什么准备？

* 1. **端正态度**

尊重家长，一视同仁，平等对待每一位家长，以商量谈心的方式与家长共同研究解决问题的方法。

* 1. **充分了解**

尽可能多了解家长，也要全方位了解学生的实际情况，对访校的目的做预判。

* 1. **理论储备**

导师要提前准备相关的专业知识，预设解决策略。

* 1. **谋划构思**

导师要提前构思与家长沟通的内容和策略，比如开场白、谈话语气、解决方案等。

* 1. **组团应对**

如果情况比较复杂，可以联合班主任、学科老师、心理老师、校领导等共商策略，一起和家长沟通交流。

* 1. **创设环境**

要创设一个安静、温馨、舒适的谈话环境，导师对家长得体的称呼、礼貌的行为、亲切的话语等，会让沟通变得更顺畅，更自然。

### （三）家长会中导师如何与家长沟通？

家长会一般是由学校或教师发起的，面向学生家长开展的组织层面的公开交流互动活动。面对众多的家长，导师如何与家长沟通呢？

* 1. **传达关爱**

向家长说明自己的职责，表达自己对学生的关爱。

* 1. **不吝表扬**

多表扬孩子的优点，告诉家长孩子们在学校的成长和进步。

* 1. **情感关怀**

要站在家长的立场去看待问题，了解家长的处境。

* 1. **尊重隐私**

要特别注意维护家长自尊，不“告状”，不当众责备学生，更不能训斥、指责家长。

* 1. **提出建议**

要给家长具体的教育措施，供家长参考。

### （四）学校开放日、家长接待日中导师如何与家长沟通？

学校开放日、家长接待日是为了构建和谐的教育环境，让家长走进校园和课堂，了解学校的教育教学管理情况，更好地配合学校共同教育好学生的一种组织层面上的公开的家校沟通方式。在学校开放日、家长接待日中导师要坚持以下策略：

1. **仔细倾听**

认真倾听家长的想法，先不要急着表明自己的观点，给家长足够的时间。

1. **关注诉求**

　 要敏锐地捕捉家长对具体事务的实质诉求，并做出合理的回应。

1. **正面鼓励**

尝试鼓励话语的5多5少：多说我字句，少说你字句；多说利他句，少说利我句；多说建议句，少说反对句；多赏识理解，少埋怨排斥；多如实陈述，少主观断定。

1. **针对性指导**

面对不同类型的家长，导师应该根据家长的特点进行个性化地交流互动。

### （五）遇到特殊事件，导师如何和家长沟通？

当发生出现严重违纪（含重大矛盾冲突）、意外伤害事件（包括突发疾病时、心理危机或情绪行为失控时等特殊事件时，导师可邀请家长到校面谈。

1.学生严重违纪时（含重大矛盾冲突）

1. 沉着冷静

导师要加强情绪管理，即便家长说了不妥当的话，也不要和家长争吵，更不能嘲讽家长的教育观念和方法。

1. 客观公正

尽量客观陈述事件的调查结果，不加入主观判断和猜测。如事件中涉及多人，需在调查了解的基础上，以事实为依据开展沟通。

1. 晓之有理

要站在学生成长角度，帮助家长明白事件的影响，明确问题的根源，对症下药。

1. 动之以情

导师要理解家长的情绪，积极营造和谐的谈话氛围。

1. 表明态度

明确告知家长处理意见，引导家长共同做好孩子的心理疏导工作，并为家长提供家庭教育的方法指导。

#### 2.学生发生意外伤害事件时（包括突发疾病时）

1. 发出邀请

邀请访校时，导师语言要简洁，不阐述过多的细节和未经证实的原因，同时要表达对孩子的关心和陪伴，减少家长焦虑。

1. 安抚情绪

学生发生意外事件时，尤其是受伤比较严重时，家长难免会情绪激动，导师一定要安抚好学生和家长的情绪，及时送孩子就医，先确保孩子的安全。

1. 持续关爱

在孩子就医期间，导师要密切关注孩子的身心状况，多询问，多关爱。

1. 化解矛盾

事后处理中，导师要注意沟通中的措辞，要尊重事实，也要站在保护学生的角度，平息家长的质疑。如果事件中涉及其他同学，也要主动告知家长，调节双方的矛盾，分清责任，达成共识。

#### 3.学生出现心理危机或情绪、行为失控时

1. 发出邀请

邀请时，导师不阐述过多的细节和未经证实的原因，不使用“心理异常”“狂躁”“抑郁”“疯癫”等敏感词汇，以免引发家长的对抗情绪，同时导师要表达对孩子的关爱和陪伴，减少家长焦虑。

1. 安抚情绪

先安抚家长情绪，告知家长孩子目前有专人陪伴，情况比较稳定，让家长能够心态平缓、积极主动地参与到家校沟通中来。

1. 陈述事实

实事求是地陈述学生当天的表现和举动，以及目前了解到的确切信息，不“添油加醋”，不“随意揣测”，帮助家长客观评判。

1. 回溯以往

如果学生在学校里不止一次地发生过此类举动，导师需要梳理学生在校的以往表现，将客观事实告知家长，并用亲切的话语打消家长的顾虑，促进家长和导师坦诚地沟通，找到问题的症结所在。

1. 提出建议

对于偶发状况，导师可以先和孩子沟通，也可以让孩子到学校的“心理宣泄室”释放情绪。对于有明显心理异常的学生，需要告知学校，让心理老师介入，可以让家长先把孩子暂时带离学校，回家进行身心的休整，并根据学生实际情况，提出后续辅导或转介医院治疗的建议。

## 三、网络沟通

### （一）什么是网络沟通？

网络沟通是导师与家长单人或多人，利用线上平台开展沟通。常用途径有：微信、钉钉、晓黑板、公众号、博客，还包括电子邮件、网络电话等。

### （二）网络沟通有哪些类型？哪些内容？

导师开展的网络沟通形式上大致可以分为以下几个部分：

* 线上亲子活动。
* 分享交流。
* 家校互通。

### （三）网络沟通的主要目的

降低沟通成本，提升互动效率；实时展示学生点滴，让家长充分了解孩子在校情况；向家长传授家庭教育中的新理念和技巧。

### （四）如何与家长进行网络沟通？

#### 1.群体沟通建立规则

建群之初，就应该明确群规范，将“不随意聊天、不传播谣言、不发表不文明的语言和图片、不发表涉及人身攻击的内容、不转发色情及网络游戏链接”等内容和要求予以落实。

#### 个别沟通确定时段

导师可与家长约定具体的时间段为“网络沟通”时间。

#### 特殊沟通拓宽渠道

当必须要进行个别沟通时，可通过视频对话及“线上+线下”相结合的沟通方式。

# 第四章 全员导师制家校沟通的常见问题

## 一、家长不愿意与教师沟通，怎么办？

**场景：**假期家长不回复教师短信，反复联系后，家长说不想有老师太关注他，或者只回复：好的，谢谢！老师该怎么办？

**示例：**

导师：您好，在假期中多次联系您，希望能了解孩子的假期生活近况，请收到信息后及时与我联系，谢谢。

家长：好的，谢谢……孩子一切正常。他不希望老师多关心他的假期生活，不要过多联系。家里的问题，我们自己可以解决。

导师：知道孩子在假期中一切正常，真是太好了。这个年龄段的孩子，容易在“时间管理、情绪调节、亲子关系、自控自律” 等方面出现问题，孩子一切正常，一定与良好的家庭教育有关。请放心，老师不会过多地打扰孩子与家长。如果在假期中出现了一些常见的困惑与烦恼，老师也很欢迎与孩子交流，与家长一起出谋划策，帮助孩子解决，度过一个更有意义的假期。感谢您对我工作的长期支持！

**案例解析：**

家长不愿意与导师密切接触，一般可能处于以下几种原因：一是以往不愉快的家校沟通经历引发反感；二是生活压力大，没有多余精力与老师沟通；三是对导师制的不熟悉；四是认为导师不能给予孩子有效的帮助；五是担心过多的沟通反而给孩子带来负面影响。针对不同的情况，在共情的基础上，尊重家长与孩子的需求，让家长从非自愿沟通进入到不抵触沟通，并最终引发沟通意愿。

### 正向解读孩子或家长的不交流意愿，打破家校沟通的屏障

老师需要发现家长只言片语中的积极信息，进行充分的正向解读，给予家长良性反馈。

### 分析该年龄段孩子常见问题，帮助家长自我诊断与激发沟通需求

老师可通过分析该年龄段孩子的常见问题，帮助家长进行自我诊断。对于拒绝深入沟通的家长，切忌针对孩子进行具体分析，以免引发贴标签的嫌疑，进一步引发沟通抵触情绪。如果家长对孩子发展状况存在担忧，就会产生进一步沟通的意愿，化被动为主动。

### 明确导师的身份与工作预期，强调不打扰与尊重原则

导师需要明确自己的职责，对于过于敏感的家庭，可以说明工作预期并坦率明确地表达“不打扰与尊重的原则”，赢得家长的理解与支持。

## 二、家长对学校教育或导师不满意，怎么办？

**场景一：**家长向导师反应学校管理制度不好、饭菜不好、其他老师不好等，导师如何回复？

**场景二：**家长向导师反映家委会成员强行要求家长同意校服征订，家长不愿意，但又没办法说，只能向导师反映，导师该如何回复？

**示例：**

家长：我要向你反映一些问题，家委会强迫我们订校服。

导师：家长，感谢您对学校工作的反馈与监督。这件事情现在我还不太了解，你能具体说说发生了什么吗？

家长：好。就是……(省略事情经过)

导师：（适当重复），事情的经过我已经大概知道了，您看是不是这样……(简述事情，与家长核对事实)。您先别着急，事情总有解决的办法。明天我就去学校和班主任进一步了解与协商，您放心吧!

家长：好的。你是个副科老师，原来我还有点不满意。但现在感觉你还不错。

导师：谢谢家长的认可。

**案例分析：**

由于家长对于学校管理工作的反馈途径、班主任与导师的责任定位可能并不明晰，将并不隶属于导师的职责与问题抛给导师。导师需要平复家长的焦虑情绪，初步了解家长的诉求与原因，引导正确的问题解决途径，并适时地表现出专业性与胜任力。

### （一）恪守“首问责任”原则，不侥幸、不推脱、有预判。

恪守“首问责任”原则，无论家长的问题是否超出自己的责任或能力范围，都要充分倾听，积极回应。

### （二）积极倾听，厘清问题，过滤非理性信息。

积极倾听，帮助家长厘清问题，可以通过重复等方式，过滤来自家长的非理性信息，聚焦家长反应的核心问题。

### （三）积极回应，体现专业，真诚赢得信任

当遇到家长不信任时，教师需要换位思考，理解家长质疑背后的担心。教师可以加强日常与家长的接触沟通，运用真诚的表达、专业的指导方法，打消家长的顾虑。

## 三、遇到偶发事件，怎么办？

**场景一：**两个学生打架，轩轩牙齿被打落了，作为轩轩的导师，你需要和家长联系，该怎么做？

**场景二：**轩轩手臂上有伤痕，你和他谈话后，他说爸爸因为他学习成绩下降了就打他，而且经常会打他，你该怎么办？

**场景一示例：**

导师：家长，您好。很抱歉，您的孩子今天在学校里发生了一件突发事件，两个学生打架，他是其中一个。在互相打斗过程中他掉了一颗牙。

家长：啊?!!!严重吗？到底怎么回事？

导师：您一定很担心，孩子已经第一时间送到医院诊治。事情的来龙去脉后续我们会调查清楚，但现在最重要的是孩子的治疗。您定定神，路上小心，虽然他有一点被吓到，但表现得很镇定勇敢，治疗也很及时。您放心。我会在医院与您会面。

家长：清楚了。辛苦老师了。我们医院见。

**场景二示例：**

导师：家长，您好。自从上次考试失利以后，轩轩有明显奋起直追的愿望，我看他自己很努力也很着急，压力很大。相信您可能也是一样的心情，想请您来一次学校，我们一起商讨一下，如何帮助他提高学习成绩，走出困境。如果您的爱人也能够一起来，那就更好了。

家长：谢谢老师，我们马上来。

**案例分析：**

发生在学生身上的伤害事故是老师最担心的。在突发伤害事故后家校沟通时，客观陈述事实，表明校方态度，合理解决问题，需要教师具有足够的语言表达艺术。

### 遵循“冷静理智”原则，安抚家长情绪为第一侧重。

教师必须保持冷静理智，评估事态的严重程度。必要时，及时就医或申请心理援助。同时，第一时间联系家长，语气要平和，不做价值判断，冷静客观陈述事实，安抚好家长情绪。

### 遵循“及时灵活”原则，回应需及时，指导需谨慎。

在及时救治的基础上，教师应在之后的1-3个月内（视突发事件危机程度而定），保持对该生的重点关注，及时联系家长了解家庭中的情绪及行为表现。协调任课教师，给予及时的学业指导。对于家长的困惑，及时回应或协调回应。但对于家长的一些特殊诉求，老师应该保持谨慎的态度。

### 遵循“共同协作”原则，构建家校全面支持系统

当突发伤害事件发生于家庭内部时，老师需要立即与学生沟通，了解事情的发生经过、程度与缘由。判断是否存在家庭虐待等违法情况，是否需要青少年保护机构与心理室的介入。导师需要与家长面对面沟通指导，遇到教育观过于顽固的家长，可借助家庭其他成员及学校的力量共同指导家长，形成家-校全面支持系统。

## 四、家长过度找老师沟通怎么办？

**场景：**家长随时问导师孩子情况，经常晚上向导师询问孩子在学校的情况，并反映孩子在家的问题，导师该怎么办？

**示例：**

家长：孩子今天在校表现怎么样？今天放学一回来就写作业也不跟我说话。

老师：今天注意观察了他，也向其他任课老师了解了情况，没有发现他有异常的表现。而且今天他在学校心情不错，上课积极回答问题，下课和同学聊天聊得挺开心的。可能今天作业也比较多，他想做完作业再和你聊吧！

家长：这样我就放心多了，最近总担心他还在生气，所有有点疑神疑鬼，谢谢老师细心观察他。

**案例分析：**

家长主动找老师沟通，通常情况下是希望和老师建立良好的关系。但是过度找老师沟通，并超出了教师能承受的频率就需要深入分析背后的原因，重新调整和家长的沟通关系，促进家校沟通朝更良好的方向发展。

### 接纳并深入了解家长过度沟通背后的真实需求

导师要看到过度沟通行为积极的一面，是家长信任教师的表现。但过度寻求老师沟通的家长通常有深层的焦虑情绪，导师要多关注孩子的细节，并用客观的语言描述出来，让家长感受到教师对孩子的用心才会取得更好的沟通效果。

### 树立并清晰与家长的沟通边界

当教师感受到来自家长的“过度沟通”时，应该告知家长过度沟通会让孩子丧失独立成长的机会，同时，告知家长在非严重、紧急状态下，双方都能接受的沟通频次和时间，建立沟通边界，促成有效沟通。

### 教师尝试调整自身的角色定位。

当教师感受到家长与自己沟通过度时，可以尝试站在服务者角度进行积极的心态调整，将帮助服务对象解决困难作为教师的使命职责。

# 第五章 全员导师制家校沟通的技巧

## 技巧一：沟通之前，做好准备

导师在与家长沟通之前要做好详细的准备，不打“无准备之仗” 。导师要全方位了解学生的具体情况，还要提前准备相关的专业知识。导师在沟通过程中要提出具体的解决方案。

## 技巧二：描述事实，不做判断

导师与家长进行沟通时要尽量描述事实，而不是对学生做出判断。导师的总结性判断会影响家长对孩子的看法，甚至给孩子贴上问题标签。

## 技巧三：正面鼓励，积极表扬

导师应该多用发展的眼光看待学生，经常向家长反馈学生的优点和进步，让家长也对自己的孩子投去赞赏的眼光，面对不同学段的家长和不同的沟通事宜，导师要善于“有事正向看待”“有话鼓励着说。”

## 技巧四：控制情绪，平缓对话

导师要学会疏导自己的消极情绪，在面对家长时，学会控制自己的情绪，以利于家校沟通工作的顺利开展。

## 技巧五：避争辩，忌非黑即白

沟通出现分歧时，应重点强调且不断强化双方都同意的事情，避免对一些小问题进行争辩，浪费沟通时间，造成无效的谈话。

## 技巧六：不说教，建设性指导

导师不能简单地教育家长“你这样做是不对的”，而是要找出症结，给予家长具体的、可操作的建设性指导建议，让家长掌握专业、科学的教育孩子的知识，从而和导师站在一起携手培育孩子。