## 首届幼儿园舆情管理暨新媒体应用培训班开讲

# 沟通是处理问题的有效方式

授课专家与幼儿园园长、老师进行互动式交流。

**本报济南12月2日讯(记者 尹明亮)**学校如何做好舆情应对,更好地做好与家长的有效沟通,与媒体的有效沟通,如何更好地利用好新闻宣传助推教育工作的开展?12月1日到2日,由齐鲁晚报组织的首届幼儿园舆情管理暨新媒体应用培训班在济南开讲。

“家园共育和家园沟通对孩子的成长非常关键,很多误会都是沟通不畅导致的,幼儿园与家长更多的对等交流,更多坦诚开放的交流,也有助于孩子们更全面的成长。”在培训班上,童林堡幼儿园创办人刘合平一席话也引起了许多幼儿园园长及老师的共鸣。“当家校因沟通不畅出现一些矛盾时,家长往往会先入为主,作为园方更应用自己的专业、用事实来解释清楚,要客观、公正、积极地去应对。”刘合平说。

国内知名舆情管理专家叶东整整半天的讲座让在场的所有幼儿园园长都收获颇丰。从舆情可能产生的风险点到各种舆情在不同情况下的应对技巧,以及在日常的教学中如何早下功夫,避免舆情的出现,叶东理论与实用技巧结合,用一个个真实的案例给幼儿园园长们以借鉴。

要用充分有效的沟通将可能的舆情化解于无形,也要学会更好的利用新媒体传达校园里的正能量。在此次培训班上,来自齐鲁晚报的各位资深媒体人也与幼儿园的园长及老师们分享着自己多年积累的媒体从业经验。

“无论是心态和姿态上都要平视孩子才能记录下最美的瞬间。”齐鲁晚报·生活日报图片新闻中心主编刘军《用“对话”来拍“成长”影像》的讲座,让在座的老师和园长们学到了许多实用的摄影技巧。

齐鲁晚报新媒体产品相关负责人则从使用、运营新媒体的角度分别向在座的幼儿园老师及园长们介绍着新媒体的规律和生态。

如何做好一条微信,如何玩好新媒体?在讲座之中,幼儿园老师们也了解着以往不了解的媒体世界。“之前多少有一些了解,但经过一天多的培训,对媒体传播的规律和技巧有了更多的了解,感觉对以后的工作也有很大的帮助。”来自济南市天桥区启明星幼儿园的李晓静说,一天半的培训结束,她依然有些意犹未尽。

参加培训的幼儿园老师们认真做着笔记。

## 舆情管理专家叶东:

# 处理问题要及时和真诚

本报记者 尹明亮

“对幼儿园来说,面对舆情、问题时一定要尽快处置,不能拖更不能说假话,要尽可能多的给家长们提供信息,让他们完整的了解事情的真实情况……”12月1日,在齐鲁晚报举行的首届幼儿园舆情管理暨新媒体应用培训班上,国内知名舆情管理专家叶东说到。

叶东是中国危机管理“隔离”理论创始人,新传媒网危机管理首席顾问,“自疗力”理论体系的首创者。在幼儿园舆情管理的讲座上,叶东认为,如今幼儿园舆情处置日益成为园长和老师们提升管理能力的内在要求。

“在幼儿园发生的很多事件中,不少都可以在萌芽阶段就可以解决的,但由于重视不够或没有注意处理的方式方法,一个本可以轻松化解的小矛盾就与可能升级为一个危机事件。”叶东说,在处理一些与家长的矛盾或幼儿园舆情、事件时,作为园方,首先态度一定要真诚,把自己的姿态放低,不要尝试掩盖什么,“该走的程序要走,该说的话要说,该提醒的要提醒到位,回应比回报更重要,要多给家长提供信息。”

在四个小时的讲座中,叶东详细介绍了舆情处理的一些原则及方法。叶东介绍,在幼儿园,由于工作环境相对简单,往往没有应对危机事件的专业人才,当出现事件时,由于紧张,应对媒体不知如何作答,提供信息不全容易导致误解。当面对家长质疑时,园方经常一味说好话,不能妥善应对,有时候可能还会有推卸责任的潜意识,认为是家长的责任,自己本身对法律的了解更是不够。“这些都是舆情处理中可能导致问题恶化的一些因素。”叶东介绍,对于幼儿园来说,增强舆情处理的意识和能力是必要的,“第一时间一定要掌握事实,如果有明确是证据证明是幼儿园的过失,就一定要第一时间道歉、处理。如果是对幼儿园的污蔑、谣言、或诽谤,则要第一时间澄清,该维权也要维权。”

## 幼儿园园长:

# 面对危机,要有人性关怀

本报记者 尹明亮

一天半的幼儿园舆情管理暨新媒体应用培训班,给参加培训的幼儿园园长们留下了深刻的印象,结合自己工作的经历,她们也都有着不一样的感触。

“当处理舆情、事件时,要考虑的是孩子的成长,这才是学校和家长首先要考虑的事情。”在培训的间隙,济南市市中区尖尖角幼儿园园长殷晓珊谈着自己的感受,一天多的培训,她自己也受到很多启发,“遇到事情冷静处理,不逃避,多站在对方的角度考虑问题,首先考虑的不应是利益问题,这才是争取让问题圆满化解的前提。”殷晓珊说。

来自济南市市中区博雅幼儿园的园长张丽丽也有着相似的感触,“最受触动的一点就是专家说的很多问题都是人性的问题,所以处理问题也要有人性的关怀,要站在家长的角度帮他分析问题、解决问题,要有共情,而不是站在与家长对立的角度去处理问题,这样才不至于将小事拖大。”

“这次培训也给我们提供了多视角、多层次去看待问题、解决问题的方式,但很重要的一点还是良好的沟通。”济南市历城区钢城幼儿园园长王庆云说到,“一天多的培训下来,发现最好的问题处理方式还是规范幼儿园的管理,做有温度的教育。”王庆云说。

## 山东师范大学张小永:

# 做最好的老师 做最好的自己

本报记者 尹明亮

《中共中央国务院关于学前教育深化改革规范发展的若干意见》(以下简称《意见》)已经发布半个多月的时间,如何更深入的理解意见的精神,给当前学前教育的发展带来哪些机遇,学前教育应该如何更好地完善?12月2日,山东师范大学教育学部学前教育系副教授张小永给幼儿园园长们做了详细的解读。

“近些年,学前教育取得了很大的发展,许多新建幼儿园出现,但随之也出现了不少问题,比如管理跟不上,师资水平有待提高等等,学前教育迫切需要深化改革、规范发展,这也是《意见》出台的背景。”张小永介绍。

在讲座中,张小永一部分一部分地给在座的老师“划着重点”,将《意见》9各部分35条,136个要点都做了详细的梳理和分析,国家深化学校教育发展和改革的思路也清晰呈现在大家面前。“未来学前教育的发展其实就是两条主线,一是坚持公益普惠的方向,一个就是提高学前教育质量。”张小永说。

如何提高学校教育的质量?张小永介绍,其中需要做的很重要一个工作就是要提高幼儿教师的专业素质。“长期以来,幼儿园教师都在一定程度上被社会看作‘半专业’或‘非专业’职业,这是不对的,但这也反映出在一部分幼儿园,幼儿园老师的专业素质可能确实还需要提高。”张小永介绍,教师素质和专业发展是世界各国提升学校教育质量关注的重点,所以改变我国幼儿园教师队伍专业素质偏低的状况,促进教师的专业化发展是一个必由之路。所以幼儿园老师也要从专业理念和师德、专业知识、专业能力等方面全面提升自己,“做最好的老师,做最好的自己。”