

全国教师资格统考面试

结构化试题-沟通协调类

（一）“沟通协调类”教师资格结构化面试样题

沟通协调类题目包含两大题型，第一类是单群体沟通，具体包括与家长、学生、领导、同事的沟通；第二类是多群体沟通，具体来说，指在同一个事件中需要沟通多个主体。样题如下：

- 1.单群体：如何与不同类型的家长沟通？
- 2.多群体：有家长到学校找到了校长投诉你，认为你教得不好，你怎么办？

（二）“沟通协调类”教师资格结构化面试答题思路

教师作为一种特殊职业，在工作过程中接触到的对象可以分为三类：

第一类是学生，这一对象也是最重要的工作对象。对待学生应该贯彻“以学生为主体，学生是学习的主人”这一理念，这也是新一轮课程改革对我们提出的要求。除此之外，在班级组织建设过程中还要注意平等地对待全体学生，尤其要关注特困生这一特殊群体，多给予他们表现的空间，培养他们的自信心，真正实现全体学生的发展。

第二类是家长，家长是教学工作过程中比较特殊的工作对象，不直接接触却可以评价教学的优劣。对待家长应该贯彻“尊重家长，及时沟通”的原则，在遇到矛盾时要能够冷静地听取家长的意见和建议，可以多采用家长会等形式及时顺畅地与家长保持沟通。除此之外，在家长面前要多给予学生表扬，促进家长和学生之间关系的融洽。

第三类是同事，同事又分为两种，第一种是平级的教师，在工作中我们要尊重老教师，多和他们进行沟通，学习他们的教学经验，青年教师之间多开展学习交流会，互相学习，互相促进。另一种是领导，要与领导的思想保持一致，认真完成领导布置的教学任务，随时汇报工作中出现的问题并提出可行性建议。

沟通协调类题不论是单群体还是多群体，答题思路都可以概括为以下四个步骤：

首先，对待教学中的一些矛盾冲突事件或突发事件要保持头脑冷静，避免使矛盾激化。

其次，及时地进行反思，分析事情发生的原因，可能是自身存在的问题，如教学中的失误，教学管理有失公正等，也可能是由于沟通不到位，导致家长不明白事情真相，存在一些误会。

再次，针对事情发生的原因，及时地进行沟通，沟通的过程中要注意倾听对方的心声，需要注意的是主体要明确，事件中涉及的主体均要沟通到位。沟通完毕后要及时解决问题。

最后，自我反省，在今后的工作当中避免犯类似的错误，出现类似的问题。

（三）“沟通协调类”教师资格结构化面试试题详解

1、如何与不同类型的家长沟通？

【参考答案】与家长沟通，我认为首先要明确以下几点：第一，尊重家长是沟通的第一原则，也是教师基本素质的表现。第二，教师要有较强的服务意识。第三，应重视沟通方式，通常情况下对学生的评价要先扬后抑，让家长在心理上有一个适应过程。

另外，家长的组成非常复杂，其知识结构、职业类别、性格气质、修养程度等都参差不齐，教师应当对学生家庭进行调查分析，对家长的文化水平、职业状况、年龄、家教思想、家庭关系等做到心中有数。

在与家长沟通的过程中，尽量做到有针对性和实效性。对于粗暴型家长，要多说学生优点，旁敲侧击缺点；对于冷漠型家长，教师需要动之以情，强调学生的表现，引起家长关注，转变其态度；对于热情自信型家长，应多提示其注意孩子存在的问题。

2、如何对待“学困生”？

【参考答案】我们强调以学生为主体，促进全体学生的发展，所以“学困生”也是我们要关注的对象，也是广大学生中的一员。对于“学困生”，我们应当主动发现他们身上的闪光点，增强他们的自信心，具体可以从以下几个方面入手：

第一，尊重“学困生”。公正、平等地对待“学困生”，尊重他们的人格，听取他们的意见，激励他们不断进步。

第二，进行感情投资。学生对老师有感情，才会听取老师的教诲，否则老师苦口婆心的教育只是徒劳，教师应当多和“学困生”交流，了解他们的心情，帮助他们补习功课。

第三，挖掘“闪光点”。帮助“学困生”融入班集体，为他们不断创造成功的机遇，在各项活动中，特别注意鼓励他们积极参与，发挥他们的爱好和专长，为他们创造成功的条件和机遇。

3、有家长到学校找到了校长投诉你，认为你教得不好，你怎么办？

【参考答案】首先，发生这样的事情，我要保持冷静，不能因此影响了教学工作的正常开展。

其次，既然有家长投诉，一定是我的工作出现了问题，我会分析原因，可能是教学上的问题、管理工作上的问题或者沟通上不够及时。

再次，我会主动去和家长进行沟通，承认自己工作上的失误，并向家长询问哪里出现了失误，如果确实是我的原因，我会承认错误并致歉。如果不是我的原因，我也会耐心地解释说明情况，请求理解。另外我也会主动找校长道歉，并说明真实情况，保证不再发生类似的事情。事后，我会深刻地反省自己，一方面踏踏实实做好专业教学和班级管理工作，另一方面及时和领导、学生家长进行沟通，保持信息的及时更新。

4、你想去学校进修，校长不同意，你会怎么做？

【参考答案】我会与校长进行沟通，了解他不同意的原因。

从工作方面来看，可能是学校的教学任务较重，校长担心教师去进修会耽误教学工作，那么我会与其他同事协调相关教学任务的分配，从而得到一定的空余时间去进修而不致影响正常的工作，并将协调的结果和去进修的意愿告诉校长。

也有可能是进修名额不够，校长已安排其他有需要的人员参加，那说明我未达到培训的要求，我会加强自身学习，提高能力，争取早日达到相关要求，下次参加进修。

进修是对工作的肯定，也是提高素质的途径。从主观因素考虑，是不是自己教学经验不足，专业理论知识不够扎实，时机和条件不成熟，还需要在基层加强锻炼，如果是那么以后我会好好努力，待到时机成熟再与校长进行沟通。相信通过不懈努力，校长最终会同意我去进修。

5、一个习惯很不好的学生偷了同学 300 元钱，偷钱学生的母亲跑到学校和老师吵架，说是学校没有教育好她的孩子，你如何处理？

【参考答案】在班级管理工作中，遇到这样的事情我会保持冷静，不和学生家长争执。

首先，我会将学生家长请到办公室中，给她沏杯茶，请她坐下来慢慢聊。

其次，在听完学生家长的想法后，我会将孩子在学校的表现如实地反馈给家长，让家长心里有底，学校对于孩子的教育确实是有疏忽之处，但是家长也有不可推卸的责任，可能在平时生活中对孩子的关注不够，不了解孩子的需求。在家长对孩子的基本情况有了的了解后，我会和家长共同制定一些措施，如了解孩子在经济上的需求，及时地进行沟通并满足孩子的正常需求，按时参加家长会了解孩子的发展状况等。

再次，事后我会和学生进行单独沟通，了解他心里的真实想法，并告诉学生对待金钱的正确态度，

使孩子树立一个正确的价值观和金钱观，并鼓励孩子主动和家长、老师进行沟通。

除此之外，在班级文化建设工作上，我要对集体价值观的培养重点关注，避免发生类似的事情。

6、老魏是个性格耿直的老教师，但是老是针对你，面对这种情况，你会如何处理？

【参考答案】老魏是一个耿直的老同志，他为学校的发展做了很多贡献，是单位的一笔宝贵财富。如果如题目所说，老魏老是针对我，我会从大局出发，以工作为重，本着尊重理解的态度去处理这个事情。

然后，我会思考老魏针对我的原因，如果是因为我的生活和工作的态度和方式不端正、不恰当，使老魏不满，我会积极主动地向他道歉，并向他学习，端正

自己的工作态度，调整自己的工作方式，争取他的谅解。如果是因为工作上业务能力不高、综合素质不强，影响了大家工作的进度，我会将老魏的批评作为动力和鞭策，多向老魏及其他同事学习教育教学，努力提升自己的工作能力，争取得到大家的认可。如果是因为我和老魏之间平时的沟通和交流较少，对一些事情看法不同，存在误解。那么我会在立足本岗的情况下多与他进行沟通，多站在老魏的角度去思考问题，同时也将年轻人的理念、新的思想以及新的知识和老魏共享，形成相互学习、相互帮助的良好和谐气氛。

像老魏这样的老教师是工作中的良师，有很多的宝贵经验和阅历值得我们去借鉴。在以后的工作中我会虚心求教，在生活中尊重和照顾老同志，并时刻按一个教师的标准要求自己，使自己的表现让老教师满意，共同促进单位工作的顺利开展。

7、刚走上教师岗位，你发现没办法融入其他老师当中，该怎么办？

【参考答案】首先，我会以一颗平和的心来面对以上出现的情况，不会因为一时无法融入其他老师当中而影响自己正常的教学工作。

其次，我会反思无法融入其他教师的原因，是否是因为自己是新人，没有主动与其他老教师沟通交流，以致其他老师不了解我；还是因为自己的工作方式方法有问题，影响到了其他老师的工作与教学等。

若是因为自己没有主动融入别的老师，那么我会注意主动向其他老师请教，积极参加老师们的集体活动，让其他老师能够了解我。若是因为工作的方式方法存在一定的问题，我会改变自己工作的方式方法，多跟其他老师沟通，多请教，努力提升效率，提升质量，以获得老师们的认可。

最后，在以后的教学中，我会在提高自己的教学能力的同时，多和其他老师交流经验，多向他们请教，为形成融洽的教学团队贡献自己的一份力量，自己도努力争取早日成为一名人民教师。

8、如何对待调皮捣蛋的学生？

【参考答案】作为老师，我会保持一种良好的心态来看待这件事情，调皮是学生身心发展方面出现的很正常的现象。针对他们调皮捣蛋的行为，首先我要树立正确的态度去对待。

从自身方面来看，我要尊重这些学生，不能差别对待；另外也可能因为是我没有营造良好的学习氛围，因此，我要引导学生对学习产生兴趣。

从学生方面来看，这种学生不一定是品质坏，可能是个性方面表现有偏差，所以我要加强对他们的引导；同时请学生家长积极予以配合，我会跟家长如实反映他们在学校的表现，并跟家长共同分析原因，商量对策。

对待这些调皮捣蛋的学生，我可以让他们做班级干部，以此增加他们的责任心。对这些学生多关心，多与他们交流，表扬他们哪怕只是微小的进步。再加上家长的配合，给予孩子更多的关注，学校家长双方面共同努力，相信这样的学生会越来越少。

9、怎样与学生进行良好的沟通？

【参考答案】学生是教师在开展工作过程中必须面对的一个重要群体，因此如何与学生进行良好的沟通不仅关系到教师工作开展的顺利性和有效性，也直接影响学生学习的积极性，我认为与学生进行良好的沟通要注意以下几点：

第一，要进行良好的沟通就要积极主动地了解学生的学习生活情况，表现出真诚的关心，学生感受到了教师的爱，信任教师，才会乐于与教师进行沟通。

第二，对于不同的学生采取不同的沟通方式，对于调皮的学生要经常谈话，督促他改掉缺点。对于不善言谈和性格孤僻的学生，可以进行书信和谈话相结合的方式，想方设法走进学生的心灵。需要注意的是沟通语言要幽默、委婉、含蓄。

第三，能够设身处地地为学生着想，感受学生的内心世界。

第四，良好的沟通，需要耐心地聆听对方，了解他心中的感受。教师对学生积极聆听的态度，可以使学生觉得受到重视并肯定自己的价值。要避免在学生讲话时，急于表达自己的观点。

我相信，只要做到了以上几点，一定能够与学生保持有效的沟通，真正走进学生的内心世界。

10、教师如何处理与同事之间的关系？

【参考答案】作为一个新老师，初次踏上工作岗位，除了与学生和家长要保持融洽的关系外，如何处理与同事之间的关系也至关重要，它不仅会影响到我工作的信心和热情，也会间接影响我的教学工作，我认为与同事相处要注意以下几点：

首先是老同事，我应该以谦虚的态度来对待老同事，他们多年的教学经验一定能够为我指点迷津，所以我要经常向老同志虚心请教和学习。

其次是年轻同事，和年轻同事相处更多的是需要建立共同的爱好和兴趣，多参与集体活动，如说课比赛、教研活动等，在活动中不仅可以提高彼此的教学能力，还能够增进彼此之间的了解。

最后是领导，对待领导应当保持谦逊的态度，在工作中要多请示领导，认真地按照领导的要求去完成教学任务，对于工作中的失误要虚心接受领导的批评和指导，并不断地提升自身素质。

11、班主任应该如何协调任课教师与学生之间的矛盾与冲突？

【参考答案】任课教师由于在课下与学生接触时间和机会较少，所以不像班主任那样容易与学生建立良好的关系。如果我所担任班主任的班级出现了任课教师和学生之间的矛盾与冲突，我会保持平和的心态，以公正为准则，冷静地处理这件事情，我会从以下几个方面着手：

首先，我会从班干部和学生那里去了解造成矛盾的原委，倾听学生的心声。除了跟学生进行沟通外，我也会跟任课教师进行沟通，看是不是在学生管理工作上我还有需要改进的地方。双方沟通完毕后，我基本就可以了解冲突造成的原因了，有可能是彼此之间存在误会，也有可能是任课教师不认真负责或伤害了学生的感情，当然还可能是因为学生不配合任课教师的工作。

其次，我会针对矛盾造成的原因采取相应的对策。如果是因为彼此间有误会的话，我会向双方做出合理的解释；如果是任课教师的责任的话，我也会与任课教师坦诚交谈，希望他能够多多理解孩子们的心情；如果是学生的问题，我会对班里学生进行集体教育，让他们了解到老师的一番苦心，努力配合任课教师的工作。

最后，在今后的班级工作中，我会多邀请任课教师参加班里的集体活动，增加任课教师和学生的交流机会，促进班级和谐发展。

12、近几年来，“留守学生”越来越引起人们的关注。由于家庭教育缺失，父爱母爱缺失，沟通交流缺少，有效监护缺乏，使得“留守学生”的情感、心理、生活、学习乃至人格方面出现了诸多问题，影响了他们的健康成长。作为班主任，你将如何对待本班的“留守学生”？

【参考答案】“留守学生”在许多偏远地方成了一种普遍现象，这样的孩子比普通孩子更加需要集体的温暖和教师的关爱，如果我作为班主任，对待“留守学生”，我会做到以下几点：

第一，给予他们父母般的关爱。“留守学生”父母不在身边，缺少父母的关爱，作为班主任老师，我要给予他们更多的关爱，多与他们进行交流，了解他们的所需和所想，及时地给予他们生活和学习上的指导。

第二，鼓励他们多参加集体活动。课外活动中，尽可能多地设计一些集体活动，鼓励“留守学生”参加，让他们体会集体的温暖，增强与伙伴之间的沟通和交流。

第三，联系“留守学生”的家人。引起家人对孩子的关注，劝导家长如有可能还是留在孩子身边，这样对孩子的身心发展会更好。

13、一个班级，有好的班风、学风很重要，这需要全体任课教师的共同努力。

作为班主任，你准备怎么团结班级任课教师？

【参考答案】一个班级的健康成长，离不开好的班风和学风建设，而好的班风和学风绝不是靠班主任一个人的能力就能够建设好的，这需要整个班级的所有任课老师共同去努力。作为班主任，首先要团结好班级任课老师，这样才能够众志成城。作为班主任，我将从以下几点入手来团结其他任课教师：

首先，邀请班级任课教师一起参加班级活动如班会、课外活动等，增加任课教师与班级的交流机会，建立良好的关系基础。

其次，班里的班风、学风建设要鼓励任课教师多谈谈自己的看法，共同参与班级管理工作，对班里出现的问题要及时征求任课教师的看法。

再次，在班里要树立任课教师的地位，避免学生忽视任课教师尤其是那些副科教师。

最后，从个体的角度来讲，我也要在工作之余多与各个任课教师进行沟通和交流，建立良好的个人关系。