怎样与家长一起处理幼儿在园的意外事件

牛滩镇中心幼儿园 宋华芬

幼儿园时常会发生意外事件，有的是教育和保育活动中的意外事故，有的也有幼儿自身造成的意外事故，幼儿园设施引发的事故，受到外来非法侵害事故等。发生了意外事故，家长之间、家长与幼儿园、教师之间往往会因为对事故的处理态度、责任界定、赔偿等问题产生矛盾。教师应该积极寻求家长的理解和支持，讲究调解的艺术，求得家长的谅解，以便能公平、公正地处理问题。幼儿园要树立法律意识，依法维护幼儿、家长的合法权益，同时也要注意以法律的武器，保护幼儿园和教职工的合法权益。

体验分享

1.谈谈你处理幼儿在幼儿园发生意外事故的体会和经验。

2.当家长之间因幼儿引起的意外伤害而产生矛盾时，你是运用哪些方法做好调节工作的?

（播放案例）

分析与提示  
 1.当幼儿出现意外事故时，家长对教师的态度往往比较激烈，甚至容易出现情绪和行为失控的状况。案例中，子强意外事件是教师无法预料的，而幼儿的家长知道后对教师又哭又骂，用幼儿会出现“三长两短”等极端情况的话来威胁园长，这些状况是人受到突发事件的刺激时产生的本能反应，所以教师要把家长因为着急和担心出现的强烈态度，看成是人的正常反应，不要认为家长是在小题大做或为难教师。  
 2.当幼儿发生意外事故时，教师一定要第一时间与家长联系。教师要让家长及时处理幼儿的医疗问题，履行保护和救治子女的责任。案例中，奶奶接幼儿时才知道情况，家长没有参与幼儿医疗救治的过程，没有及时看见受伤的幼儿，也没有看见教师对幼儿爱护、关心的一面。这是产生对教师不信任、抱怨和责怪的重要原因。教师应在及时进行救治的同时通知家长，以便共同处理紧急情况，因为需要家长对治疗方案做出决定，且教师对幼儿的既往病史、药物过敏等情况不了解，必须等家长来了才能做出正确的决定。  
 3在处理意外事故时，教师要尽量和家长坦诚交流，主动做好善后工作，求得家长的谅解。事故发生后，教师要保持冷静的态度，不要与家长发生正面冲突，避免矛盾扩大或激化。案例中，教师受到处罚，感到委屈，但是能从自身的体验进行“换位思考”，理解了家长爱子护犊的心情，并用关爱幼儿的实际行动感动了家长，帮助家长消除怨气化解了矛盾。  
 教育策略  
 1.入园时，应对所有幼儿的既往病史、过敏史及一些特殊情况有所了解并进行登记。如是否发生过骨折，是否有血友病(外伤后血流不止)、先天性心脏病，是否对某些食物和药物过敏等。掌握这些情况一方面要注意避免意外，另方面在发生事故时，能及时正确地采取处理办法。  
 2.事故发生以后，要对事故发生的原因作认真分析，分清责任，保护有关证据，这是正确处理事故的关键所在。一般要注意检查事故发生的活动场所、活动内容、活动材料等，对与事故有关的幼儿、教师或其他人的过失，教师是否尽到责任等方面进行认真了解。要把发生的原因、过程和责任梳理清晰，才能做到依法正确确定责任人，公平合理处理事故。

3.既要维护幼儿和家长利益，也要实事求是地保护教师和幼儿园的利益。要让家长了解真实情况，才能实事求是地共同处理事故，避免家长之间、家长与教师之间产生纠纷。要明确教师和幼儿园在事故中的责任和权利，如果事故需要通过法律解决，要主动、积极配合法院，以使问题得到公正解决。如教师组织幼儿玩“老鹰捉小鸡”的游戏，扮演“老鹰”的红红，抓住了当“小鸡”的小勇，小勇猛地一推，把红红推倒在地上，鼻子摔破了。事情来得非常突然，教师当时来不及抓住红红。当教师把这些情况告诉家长后，双方家长都能接受事实，处理问题就很顺利。

4.如果在处理意外事故过程中与家长有了矛盾，应该晓之以理，动之以情。一方面从法律的角度向家长做好事故责任和赔偿解释，另一方面要帮助家长换位思考，理解事故受伤害一方的情感。在幼儿园的合理处理下，容易化解矛盾。如红红鼻子骨折是教师无法预料、无法防止的意外事故，教师是没有过错的。但事故发生在幼儿园，应由幼儿园和小勇的家长共同承担红红的治疗费用。小勇的家长对自己孩子要承担治疗费有些想不通，园长和教师向家长用

心解释，作为幼儿的监护人，幼儿的过失行为伤害他人，应该负赔偿责任。家长明白道理后，主动把治疗费交给医院，还买了礼物带着小勇看望红红。

5.教师要以诚恳的态度，主动检查和多反省自己的过失。

面对把小事変成大事、比较固执想不通、有不友善行为的家长，教师千万不可和家长赌气，要从自身的责任方面多考虑，尤其是教师有责任的事故，要深刻反省自己的过失，主动去和家长沟通、交流，以诚恳的态度对待家长。常言道“没有解不开的疙瘩”“过不去的坎”，相信家长的怨气是能够化解的。

6.主动真诚地关爱受伤的幼儿。

当幼儿发生了意外伤害事件后，无论责任在谁，教师都要用诚恳的态度，及时探望和亲近幼儿，缓和家长的情绪，消除家长的隔阂。同时，如果平时对幼儿关爱有加、与家长之间进行过良好的沟通，当幼儿出现事故时，就容易得到家长的信任和理解。

7.从事故中总结经验教训，与家长共同加强安全防范意识，严防幼儿在园意外事故的发生。

（1）与家长一起帮助幼儿，増强幼儿的自我保护意识。要家长理解，教师组织幼儿游戏是正常的教育活动，幼儿园不能因为害怕幼儿出事而不让幼儿进行户外体育活动。保护幼儿，要引导家长注意对幼儿的安全教育。

（2）制定和完善《幼儿园安全条例》等有关安全方面的规章制度，条文要具体、明确、操作性强，要规范安全制度。除组织教师学习、向家长公示外，全园要树立处处安全、时时安全的环境意识

（3）建立家长参与的幼儿园安全检查制度。家长或家长委员会成员应对安全工作进行定期和不定期抽查，如桌椅是否结实，大型玩具是否生锈、松动，墙、拐角处有无棱角，楼梯扶手是否光滑，班上的药品盒是否合理放置等。晨检时，教师注意幼儿的健康状况，注意检查幼儿携带危险物品等。

8.掌握有关的法律知识，做到知法、守法。

（1）要注意学习有关法规，如教育部、国家卫生和计划生育委员会、司法部的有关儿童安全教育和预防事故发生的条例和规定。要懂得以法律的武器保护自己和幼儿园的合法权益，注意收集一些有关的信息、案例，增强安全教育的意识，提高处理安全事故的能力。