

会激发出不同的神经元节点,在某种程度上提升智力,增强逻辑思维和空间想象能力,在遇到一个新型的数学问题时,相信自己是具有一定的发展潜力,困难只是暂时的,从而对新的知识有一种探索精神,内心也会激发出一种干劲,长久以往,会形成一种高效的数学学习模式。

(三)以论证型思维为主导的数学课堂模式

论证和类比是四种不同的数学研究模式,有一定的内在关系,论与证要符合上下相同,纵向对应的结构,而类比要符合事物之间的类别分组和层次递进的关系,在数学学习中,发现问题后要从问题的核心出发,和同类型问题相比较,进而归纳出论据,确定大致的解决方案,可以提高数学问题的解决效率。

二、视频交互式数学深度学习模式研究

(一)交互式数学课件

根据初中的数学教学大纲,将每一章节需要讲授的内容通过电子课件的形式展现出来,利用课件制作软件,将与数学有关的文字、图像、图表和人物形象地展示出来,具有操作灵活,形象地展示各种教学信息,提高数学学习的积极性,增强学习动机,强化学习内容。由于课件可以方便更新的特点,可以将社会上不断发展起来的信息技术融入数学课堂的教授中去,是现代数学教学发展的必然趋势。

(二)交互式教学网络视频

随着现代信息技术的不断推进,电子产品已经普及千家万户,学生在成长发展中时刻伴随着电子产品,现在网络教学平台兴起,可以利用网络信息资源,让教育不发达地区享受到一线城市的名师教育资源,在学生的数学能力培养上,可以改变一些陈旧的认识,在数学视频的学习中,可以在老师直播的过程中及时提出自己的问题,进行交互问答,既活跃了气氛,也加深了知识点的记忆能力;在录播课程的学习中,可以在数学讲解视频的播放中增加刚刚讲解的题目,在作答的过程中,可以实现交互学习的目的。

三、基于动手实践的数学深度学习模式研究

(一)运用画图的二维数学学习方法

在初中的数学知识的学习过程中,不能仅仅依靠大脑的短暂的记忆能力,而是要自主探索,比如在讲到平面几何图形的性质问题时,为了能够深入体验、理解,从而形成长久的记忆,要在课堂上给学生创造一个动手操作、合作交流的机会,可以在一个问题的解决下,有多名不同的学生来进行解答,因为思维能力的差异性,可能会存在有些同学无法解答的情况,还有答案不统一的情况,这个时候加以适当的引导,让学生之间对这个数学问题进行相互的探讨交流,找出其中答案的差异,是有多种解法还是有人理解有一定的偏差,这样就可以使数学问题得到充分的探讨,并在内部进行解决,如果由于某些数学问题较为抽象,存在结果的不统一,这个时候只需要老师进行最后的总结和统一,就可以使同学们对这个问题有深刻的记忆和理解。

(二)基于剪纸的数学空间思维能力的培养

初中生的大脑虽然逐步成熟,但是还存在很大的开发区域,对一些问题的理解

还是不到位,在一些空间数学问题上,可能会有较大的思考时间甚至是最后不能解答,比如在解决正方体的拆分与组合问题中,不同形式连接的六个面是否能够组合成一个完整的正方体;在某一个面上增加点或者是线元素,再将正方体进行拆分,要求判断出,点线的位置是否是在正确的展开面上,这就要求学生的空间想象能力和知识的连接能力,不同元素以及知识点直接的组合,就需要有一定的思考解决问题的能力。

(三)实物堆放以落实空间几何想象思维

空间思维想象能力,空间几何的累积、剪切、旋转等问题是初中学生在学习数学知识的难点,有较强想象能力的学生可以在大脑中建立起整个几何模型,甚至随着问题的变化而将几何模型做出相应的改变,但是这只是建立在想象思维中,并没有实物模型进行辅助,只有少数学生有这个数学思维能力,可以解决相应的问题,但是可以将一些规则的空间几何模型进行实物转化,在问题变化的同时进行几何模型的变化,这个时候就可以在大脑中数学几何抽象模型实物化,在遇到更加复杂的问题,没有条件或者是无法进行实物转化的时候,就可以根据以前在大脑中的实物模型,在增加相应的改变后进行问题的作答。这种基于简单实物模型,进行深度数学问题思考的方法可以帮助初中的学生在学习数学知识的时候快速高效地解决问题。

结论

数学思维型课堂就是以学生的数学思维活动为中心,不断地进行认知上的启发,使初中学生能够在很好的学习阶段培养起以科学的思维模型结构,从而为学生创造要学习和会学习的氛围。在数学的学习过程中,兴趣、思维、合作和研究是数学学习的有力支撑,开放的教学情境可以激发学生的学习热情,拓展他们的思维空间,鼓励初中学生进行合作解决数学问题,使他们深入思考数学问题,进而爱上数学,学好数学。

参考文献

- [1]侯敏静.核心素养下践行数学思维型课堂的实施策略分析[J].考试周刊,2020(53):62-63.
 - [2]梁世安.创新“疑展评”教学,培育思维型课堂[J].广东教育(综合版),2020(06):55-56.
 - [3]刘晓荣.中学数学思维型课堂的内涵和教学实施策略[J].广西教育,2020(18):142-143+168.
 - [4]周林艳.提升问题质量,驱动学生深度学习[J].数学大世界(下旬),2018(12):74.
 - [5]周加许.让学习情感在有效教学中“升华”——初中数学教学中学生数学学习情感培养刍议[J].文理导航(下旬),2012(02):19.
- 作者简介:
胡红娟(1988-),女,汉族,陕西西安人,就职于甘肃省庆阳市正宁县三嘉九年制学校,职称:中二,研究方向:数学与应用数学专业。

论标准语言在保险业的重要性 ——以《大连地区车险理赔服务禁语》为例

邢舟

(大连汽车职业技术学院 辽宁 大连 116031)

【摘要】语言是人类交流和沟通的方式,是在特定的环境中根据生活需要而产生的,因此,特定的环境将不可避免地在语言上标有特定的品牌。车险作为与生活非常贴近的一个险种,当发生交通事故之后就会体现出其作用,作为理赔人员通过语言的沟通,可以将工作的效率进一步提升,大连地区车险理赔服务禁语的发布,使规范语言的标准更加清晰。

【关键词】标准语言; 保险; 重要性

【DOI】10.12525/j.issn.2096-6261.2020.05.1101

语言能力是人的首要能力,是其综合能力的重要组成部分,也是运用和展现综合能力的最重要手段。生活水平的提高,带着机动车数量的增加的同时,也导致了交通事故的增多,机动车保险(简称“车险”)在社会中的作用越来越明显,车险的服务不只是售前,还体现在售后方面,主要是理赔,优秀的车险售后服务,不只是简单的处理事故,而是解决保户的难题,不论赔付还是拒赔,让保户感受到公平公正公开的工作原则,从而让保户对保险公司产生信任感,成为保险公司的忠诚优质保户,所以理赔工作对于维护保户,提高保险公司的竞争力,起到非常重要的作用。

一、车险理赔存在的问题

车险理赔的大部分工作都需要与保户进行沟通,良好的沟通方式可以有效地解决保险工作中的纠纷,但是一直以来保险行业的规范语言还是停留在保险公司自身去制定标准的阶段,并没有相关部门统一制定并执行,因此即使在实际工作中出现一些语言不规范的问题,作为管理部门也缺少相关依据去纠正及处罚。

车险合同的附合性决定着保户相比较保险公司来说处于劣势地位,在发生交通事故之后,急需专业人士进行处理,这个时候就迫切接触到正规的、有信服力的沟通结果,而在现实案件中,曾经出现过保险公司人员在案件的处理方式和处理结果完全正确的情况下,只是沟通语言方面稍显随意,导致保户的投诉,造成很坏的影响。

二、新标准实施的意义

大连市保险行业协会在大连银保监局的指导下,明确了《大连地区车险理赔服务禁语》,此次实施的服务标准分别从理赔、接报案、查勘、定损、外部投诉和

内部服务等各方面的语言进行详细的规范,涉及了保险从业人员与保户的主要接触范围。

理赔通用禁语共20条,第一条就提出了“不知道,不清楚”的禁语,相对于保户来说,保险公司人员是专业的,而保险的专业性也导致保户对于一些细则并不了解,那么作为工作人员,有责任有义务向保户解释清楚,让保户正确的使用保险。保险公司保费规模壮大的途径不只是营销,还有理赔,只有让保户对保险公司放心和安心,才能成为长期的保户。

接报案方面提出10条禁语,保户在出现事故之后心情难免会受到影响,迫切看到保险的保障作用。禁语中提到“我再说一遍,你这个案例必须……”作为接报案工作人员,主要的工作内容就是按照要求记录保户所提供的事故信息,不要进行判断和保证,要注意自己的岗位工作职责,事故的处理交由现场查勘员来做,这也是专业化分工的体现,一旦保户从查勘员和接报案人员接收到的信息不一致,将会对保险公司的处理方式产生怀疑。

查勘服务禁语方面共13条,其中有一条禁语是“这么一点儿钱还赔什么赔啊”。车险的保费的确与事故的赔款次数相关,有些交通事故的赔偿额度可能会低于保费的上涨金额,但是作为保险公司工作人员,出于维护保户的权益的目的,只能详细说明赔付与不赔付对于次年保费的影响,给出建议,千万不可以替保户做决定,同时更不能因为保户的不专业而把态度表现的语言上,好的语言表达能力,即使保户不采纳工作人员的建议,但是也会认可保险公司的服务理念。

定损服务的禁语共有10条,在定损时会面对保险公司、保户和维修企业的利

益矛盾,因此在掌握专业的定损能力的同时,还需要用专业的语言和三方进行有效的沟通。有一条禁忌语是“定损和修车的事情你不懂,我们是专家,听我们的就行了。”在定损时会出现保户质疑定损金额与理想金额不一致的问题,同时修理企业会质疑定损过少,保险公司会质疑定损过多,那么出现这些问题后,必须用专业性的语言向对方解释清楚,讲明白修理的过程需要几名修理工、几天时间、几道工艺等,通过合理的沟通,解决面临的纠纷。

单证收集服务的禁忌语有11条,对于保险公司来说,需要核对肇事方的驾驶证和行驶证,营运车辆还需要检查准驾证以及体检单,有些事故还需要提供交通事故裁决报告以及修车发票,烦琐的流程也是保险体现公平的表现,那么在沟通过程中的语言就需要特别的注意,因为一般情况下需要保户将证件送到保险公司,有句禁忌语是“差这儿差那儿的,把资料赔全了再来。”事故相关的单证是决定公司对于此次事故能否赔偿或者能否全额赔偿的主要依据,要站在保户的角度思考遇到的问题,才能使问题得到妥善的解决。

处理外部投诉服务的禁忌语有7条,有一条禁忌语是“公司报价就是这样的,找公司去。”这样的问题会出现的核价阶段,作为工作人员仍然要和保户说清楚定价的标准是什么,为什么要这样定价,从而使保户满意。

内部服务的禁忌语有9条,有一条禁忌语是“我们公司核赔政策就这样,你的业务我们不管”,作为一起工作的同事,只有和谐的工作关系,才能提升整体的工作效率。

语言是人类最重要的交际工具和思维工具,是社会的黏合剂,是社会行为最

基本的表现形式之一,使用语言是人的基本生活需求,关涉每个人和社会的方方面面。通过发布的规范服务语言,使员工的语言表达更有标准,促进理赔人员语言能力的提升,特别是对于进入车险理赔岗位的新员工,专业化的工作将更有方向。

《大连地区车险理赔服务禁忌语》的发布,将对提高行业服务水平,减少理赔纠纷,提升保险业的外部形象起到积极的推动作用。随着时代的发展,车险理赔也出现了一些新的问题,所以需要一些新的解决方式,需要新的标准用语。多站在公司的发展角度和保户的利益角度思考问题,语言就会更加容易让对方接受,学习一直在路上。

参考文献

- [1]人民网.大连保险业发布行业车险理赔80条服务禁忌语[EB/OL].http://ln.people.com.cn/n/2014/0313/c353938-20769094.html
- [2]赵世举.全球竞争中的国家语言能力[J].中国社会科学,2015,(3):105-118.
- [3]赵蓉晖.语言社会功能的当代理解[J].中国社会科学,2017,(2):159-171.
- [4]命士汶,朱学锋,耿立波.自然语言处理技术与语言深度计算[J].中国社会科学,2015,(3):127-135.

作者简介:

邢舟(1983—),男,辽宁朝阳人,讲师。

活动理论在幼儿心理健康教育中的运用研究

黄琳娜

(丰城市孙渡幼儿园 江西 丰城 331100)

【摘要】目前幼儿心理健康教育受到我国人民的高度关注,需要将活动理论运用到其中,培养幼儿形成健康的人格,促进幼儿自我保护意识、自我控制能力等各方面能力素质的发展,从而保证幼儿的身心健康发展。为促进幼儿心理健康教育的不断发展,本文就针对活动理论在幼儿心理健康教育中的具体运用进行探究,希望能为相关人员提供一些有效参考依据。

【关键词】活动理论;幼儿;心理健康教育;运用

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2020.05.1102

在幼儿教育的发展过程中,通过活动进行幼儿心理健康教育是一种比较常见的教学方法,能够激发幼儿的参与积极性,使幼儿能够保持愉悦的心情,并在参与活动的过程中,接受教师传播的知识内容,逐渐形成积极健康的人格。通过深入分析活动理论在幼儿心理健康教育中的运用,有利于提高教师对这一方面的认识,促进幼儿心理健康教育活动的顺利开展。

1. 通过日常生活进行心理健康教育

良好的氛围是促进幼儿产生良好心情的重要因素,能够为教师进行幼儿心理健康教育提供更多的机会。具体来讲,在幼儿进入幼儿园之后,教师可以采用一些合理的方法来营造积极温暖的心理氛围,使幼儿能够保持轻松、愉悦的情绪,若是发现某个幼儿在长时间情绪不佳的情况,需要及时找出原因,并帮助幼儿调节情绪。例如:在幼儿到达幼儿园门口的时候,可以为幼儿提供不同的表情牌,若是幼儿在今天的心情一般,则选择表情一般的牌子,若是幼儿的心情是高兴的,则选择一个快乐的表情牌,若是幼儿的心情是沮丧的,则选择一个沮丧的表情牌。通过这种方法能够帮助教师对幼儿的情绪变化进行了解,一旦发现幼儿在连续几天出现情绪不佳的情况,可以与家长进行沟通,及时对幼儿的情绪进行调节,帮助幼儿解决日常生活中的问题。同时,需要时刻关注幼儿在日常生活中的情绪流露,结合幼儿的情绪变化进行针对性的心理健康教育,使幼儿能够养成积极的生活心态^[1]。

2. 通过教学活动进行心理健康教育

为实现心理健康教育内容在教学活动中的有效渗透,教师需要提高对心理健康的认知,结合幼儿的学习情况及成长特点进行教学设计,实现教学目标与心理健康教育目标的有效融合。目前心理健康是指幼儿的智力正常、情感健康、乐于与人相处、乐于抗争、适应性良好等等,可以根据幼儿的实际情况进行针对性的教育活动,实现教学活动中心理健康教育内容的有效渗透。例如:在进行幼儿“自我意识”的教育过程中,可以围着幼儿的自我认识、自我内容、自我评价等等,结合幼儿的发展情况对各个年龄段的幼儿进行循序渐进的心理健康教育活动,在保证心理健康教育效果的同时,关注幼儿的发展目标,将心理健康教育与其他领域的教学活动融合起来,促进幼儿综合素质的不断发展。

3. 通过游戏后动进行心理健康教育

游戏活动对幼儿有着较大的吸引力,能够调动幼儿的情绪,使其能够以愉悦的心情进行活动,之后将心理健康教育内容融入其中,实现幼儿心理健康教育的目的。比如:进行角色扮演活动,让幼儿扮演游戏中的某个角色,按照角色的要求和期待进行表达,使幼儿能够在扮演角色的过程进行情绪释放,降低自身的心理压力,且能够利用角色促进幼儿的自我改变。同时,幼儿在进行角色体验的过程中,

能够对自己产生更加充分的了解,也能够以全新的角度去理解他人,形成与他人顺畅沟通的能力^[2]。例如在几个小朋友发生冲突的时候,可以让学生分别扮演司机、乘客、老奶奶,当老奶奶上车的时候,乘客给老奶奶让了座,老奶奶也向乘客道谢。此时教师可以对幼儿进行表扬,对心理健康教育内容进行讲解。通过这一方法不仅能够培养幼儿乐于助人的精神,也能够促进幼儿的情感互动,使幼儿能够握手和好。

4. 通过体育活动进行心理健康教育

与其他活动相比,体育活动能够对幼儿的心理和身体进行双重锻炼,促进幼儿全面素质的发展。通过体育活动进行幼儿心理健康教育,不仅能够缓解幼儿的心理压力,也能够锻炼幼儿的身体素质和心理素质,帮助幼儿形成良好的竞争意识、积极的人生观,为幼儿的未来学习及发展奠定良好基础。因此,在进行幼儿心理健康教育的时候,教师必须要提高对开展体育活动的重视性,认识到运动是促进幼儿身心健康发展的必要途径,通过多种方式促进幼儿参与到体育活动中。例如:在进行体育活动的时候,教师可以开展“种豆收豆”的体育游戏,让幼儿以A组和B组的形式进行种豆与收豆,只有两个小组能够相互配合,才能够顺利完成教师设计好的任务,在培养学生身体素质的同时,促进幼儿形成良好的团队合作意识。同时,教师在进行体育活动的时候,需要考虑到幼儿的身体处于重要的发展阶段,应坚持循序渐进、由易到难的原则进行体育活动的设计,确保幼儿能够顺利参与到体育活动中,充分发挥体育活动在幼儿心理健康教育中的作用^[3]。

5. 结语

综上所述,随着我国教育事业的深入发展,我国越来越重视对幼儿的心理健康教育,期望能够为幼儿的未来发展打下良好基础,使幼儿能够朝着积极健康的方向不断发展。然而我国幼儿心理健康教育的发展起步较晚,在许多方面存在经验不足的情况,这就需要加强对这一方面的研究,合理运用各种活动进行幼儿心理健康教育,在调动幼儿参与积极性的同时,使幼儿心理健康教育的目标得以顺利实现。

参考文献

- [1]张辉.谈家园合作促幼儿心理健康成长[J].当代家庭教育,2020(24):13-14.
- [2]林秋月.提高幼儿心理健康教育质量的策略漫谈[J].家长,2020(23):4+6.
- [3]李亚丽.心理健康教育在幼儿园体育活动中的渗透[J].当代家庭教育,2020(20):31-32.