



托育人員與家長溝通合作技巧

講師：鄭宜珉

金色鑰匙親子魔法屋教學總監

台灣國際嬰幼兒教育保育促進會理事長

NUTURER新新寶母期刊發行人



托育人員與家長溝通的技巧

- 職業倫理：【信任】的基礎
- 收托契約建立：【保障】的基礎
- 危機處理：【安全】的基礎
- 以上是托育人員和家長關係三大支柱，良好的溝通技巧可以讓支柱穩固。
- 收托實例與反思



托育人員的角色今與昔-1

- 早期農村社會婦女多數留在家中帶孩子，托育需求僅為少數，父母親對托育要求不高，托育人員只是一種社會共同教養的延伸型式（奶媽）。
- 今日托育的角色隨著社會需求而變遷，主要來自：雙薪家庭增加(各式各樣的需求增加)、教養意識高張(父母和托育人員期望值不盡相同)、托育證照的正式化(政府、公協會介入管理)



托育人員的角色今與昔-2

- 今日托育人員要扮演的角色越來越多元，包括：家長，老師，醫護人員，發展專家，諮詢專家，心理師，營養師，朋友，緊急支援者
- 托育人員角色的變化讓托育人員和家長之間的關係越來越複雜，也需要越來越多專業溝通的能力和方法。
- 名稱變革：奶媽---保母----托育人員



托育人員和家長的關係定位-1

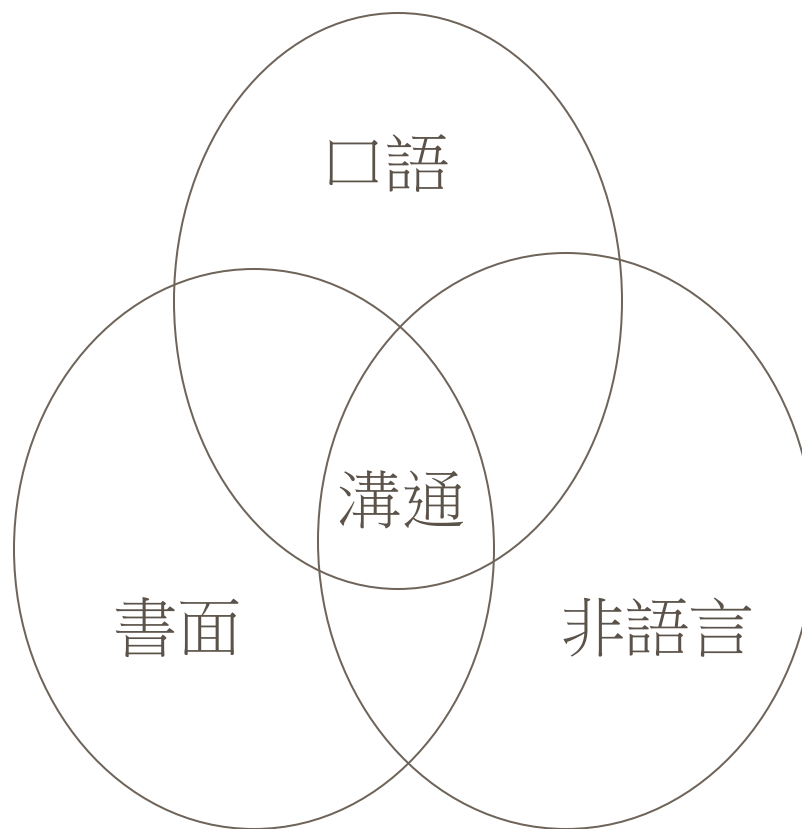
- 托育人員和家長的關係屬於人際關係的一環。
 - 人際關係的定義，有：
 1. 人與人之間互相認知，因而產生的吸引或排斥，合作或競爭，領導或服從等關係。
 2. 指在某一段時間裡與某人經常保持的社會接觸。
 3. 人與人之間，互相交往的過程，藉由思想，感情，行為表現的互相交流，而產生的互動關係。
 4. 個人與個人之間的互動關係。
- 而托育人員和家長的關係屬於....?



托育人員和家長的關係定位-2

- 根據Tong Lake(1981)，人際關係分為1.權力之人際關係 2.交易之人際關係 3.情感之人際關係，而托育人員和家長之間的收托關係，涵蓋以上三者
- 托育人員和家長要產生優質互惠的關係，必須取決於了解彼此的期待和需求，並讓雙方的期待和需求可以吻合。
- 優質互惠關係的建立關鍵在於：溝通、溝通、和....溝通。
- 只有溝通，才能取得彼此之間的信任，信任則是關係的基礎。

有效溝通的元素-1





有效溝通的元素-1

口語	書面	非語言
每天接送時間的談話	托育日誌的撰寫、特殊事件的書信運用	良好專業形象的建立和維持
固定性電話溝通	E-mail、網誌、部落格...	自我特質的評量
	教養新知的分享（新新寶母）	職業倫理的遵守
	收托契約的遵守	專業能力的提升



非語言溝通1：專業形象的建立

- 人：專業“托育”袍、溫馨的家人
- 事：取得證照、遵守法規、參加系統
- 時：清楚的托育時間約定
- 地：安全清潔的托育環境硬體
- 物：充分支持嬰幼兒發展的軟體、健康的飲食



艾薇媽咪甜蜜托育



非語言溝通2：自我特質的評量

- 你是否喜歡跟孩子玩，並且樂在其中？
- 你是否身體狀況良好、少生病，有足夠的精力與心力長時間照顧孩子？
- 你是否可為孩子做持續的成長生活紀錄，並且知道有哪些管道可以取得專業上的協助？
- 你的家裡是否整潔有序？
- 你是不是可以長時間待在家裡不覺得煩悶？
- 你是否警覺心高，能敏感於周遭環境的變化？
- 你是否能主動觀察到孩子需要什麼？
- 你是否願意和孩子嘗試新遊戲？
- 你是否願意主動學習有關小孩的發展知識？
- 最後，你是否能願意誠實地面對自己，知道自己是否真的喜歡成為一位托育人員？以托育工作為職志-----台北市政府托育資訊網



非語言溝通3：職業倫理的遵守

- 盡力促進親子間的親密關係，避免產生剝奪父母權的心態和行為。當幼兒開始逐漸掌握語言的技巧，家長和托育人員之間應該緊密溝通，尤其對於嬰幼兒常用生活字彙的用法應該一致，日常生活作息或是睡前儀式也儘量保持相同
- 收托前充分溝通，以平衡雙方教養態度，在產生教養衝突時，仍應以尊重父母親之理念為原則。
- 支持孩子親密感與依附感的發展。
- 確定收托前，訂定試托期，一但同意收托，儘量避免中途變卦。



非語言溝通3：職業倫理的遵守

- 尊重收托家庭隱私權，不談論和孩子照顧教養無關的主題。
- 多運用語言溝通，避免過度依賴所謂“默契”的存在。
- 尊重是信任的來源，而真誠的尊重需要練習。
- 就可能發生的無法收托或臨時收托狀況，開放的溝通，並給予雙方充分時間準備。



非語言溝通4：專業能力的提升

- 積極參與各種課程，吸收教養新知
（CBM母嬰按摩、DS寶寶動知瑜珈、
BSS寶寶音樂手語、IAF親水游泳、人初
千日....）



書面溝通

- 托育日誌的撰寫、特殊事件的書信運用
- Facebook、Line、E-mail、網誌、部落格...
- 教養新知的分享
- 收托契約的遵守



* 收托契約的遵守1

- 收托契約的目的：法律關係明確化(明定雙方權利和義務)，並留存對雙方有保障的證據
- 契約訂定的依據：應以孩子的福利為最高指導原則，並妥善調和收托雙方期待。
- 契約訂定的原則：應同時考量詳細度與彈性原則。
- 契約訂定的注意事項：除運用各地相關協會所提供之訂型化契約之外，仍應依照收托對象特定情形加以檢視考量。



* 收托契約的遵守2

- 注意契約規範時間，如有任何契約內容的變動，如收托費用改變、收托時間改變、兒童監護人改變....，都應主動再次進行契約簽定動作。
- 即使收托雙方關係親密，互為親友，仍以簽訂收托契約為宜，以確保雙方權益。
- 收托契約為法律的最後一道防線，收托雙方仍應以尊重信賴為最高原則。



口語溝通

- 保持口語溝通管道的暢通(電話、當面)
- 溝通的原則：聽者和說者要接收到相同的資訊



口語溝通10大要領

- 永遠聽完對方的話再回應，才不會錯過重要的項目。
- 表現專注聆聽，而不是一邊思考自己想要的回話。
- 把焦點放在現在的事件不要老是“舊事重提”
- 真心傾聽對方觀點，人很容易飄移心思思考自己的觀點尤其，當你不同意對方想法時。避免自我防衛或打斷對方。
- 別一心想“吵贏”，理性推理，想想是否有雙方都能同意雙贏的折衷方案。



口語溝通10大要領

- 試著從對方觀點想想為什麼她會這麼想，分析你能接受的和不能接受的，別太快拒絕對方觀點。
- 一時之間找不出好方法時，暫時休息，會讓自己冷靜，想出更多好的溝通方法。
- 即使你真的不喜歡對方的觀點，還是要表現尊重。
- 不要用誇大的詞，像是：你“每次”都....。可以的話，用具體事時陳述：上星期五，你說...
- 別總是怪對方，試著運用分析的態度。



爭議事件口語溝通技巧 (又稱為【非暴力】溝通技巧)

- 專注傾聽不打斷
- 重複對方話語
- 釐清實際狀況
- 表現務實面對誠意和關切的態度



危機處理：安全的基礎-1

- 對幼兒健康照顧和事故傷害防制盡最大的努力，決不心存僥倖，寧過而勿不及，記住：不怕一萬，只怕萬一。
- 充分掌握幼兒生心理健康資訊，充分運用每天接送時間，保持和父母的聯繫，以了解溝通幼兒當日生心理狀況。
- 保持幼兒生活紀錄，讓父母親每天了解當天幼兒生活內容，並在需要時提供醫護人員參考。



危機處理：安全的基礎-2

- 對於幼兒當天作息，避免報喜不報憂。
- 萬一不幸發生意外，應於第一時間立即通知家長，並且告知已處理步驟，詢問家長接下來應採行之步驟且遵循之。
- 意外發生時，無須慌亂，家中應將收托家長雙方電話、至少一位額外緊急聯絡人電話、家長同意之轉送醫療院所電話、保姆協會電話，貼在家中鮮明角落，以便立即聯繫，以及還原事發真相。



危機處理：安全的基礎-3

- 危機發生時，盡力維持冷靜，唯有冷靜，才能清楚描述危機過程，描述時，僅描述事實，避免使用過多情緒字眼。
- 體恤父母親可能會有的第一時間情緒反應，在不傷害自己權益的前提下，表示對事件的遺憾和處理的誠意。要記住過度防衛常常反而造成反效果。必要時，練習道歉的藝術，經常具有意想不到的效果。



危機處理：安全的基礎-4

- 將下列標準處理程序貼在家中鮮明的位置，並常常和父母溝通，讓父母知道你會盡全力避免意外的發生，但是針對難以避免的事件，你所做的準備為何。
 - 1.(依父母要求之順位)打電話聯繫家長
 - 2.忠實告知發生事件原委，僅可能保持平靜語調
 - 3.依父母意見進行送醫或意外處理
 - 4.運用適當辭語安撫家長情緒，並真誠表現你對事件的遺憾和處理誠意。
 - 5.立刻通知裸母協會事件經過以及處理程序，並遵照協會意見進行後續處理



危機處理：安全的基礎-4

- 特殊需要孩子的收托：應了解幼兒之生態體系，與體系中每一位成員保持聯繫



收托實例與反思-1

- 案例一：南投縣一位裸母，收托一位3個月男嬰，因之前收托該嬰兒的姐姐時，跟姐姐感覺特別投緣，後來認為乾女兒，姐姐即使已經上大班了，也會偶爾至裸母家過夜，收托弟弟時，雙方雖仍簽定收托契約，但每次超過收托時間，裸母皆未依契約加收臨托費用，熟料，該母親後來因工作關係，竟開始偶爾將弟弟和姊姊一起留置裸母家中過夜，並且次數越來越頻繁.....
試想：



收托實例與反思-2

- 案例二：台中縣一位裸母，發生收托嬰兒摔落地面，因無明顯外傷，該裸母因恐懼可能引發的責任，未在第一時間告知家長，當晚，嬰兒開始嘔吐，並有輕微腦震盪現象，裸母因擔憂恐懼，仍拒未吐實，致使介入之單位難以提供協助，家長後來也因不滿裸母態度拒絕調停，全案後來進入司法程序.....
試想：



收托實例與反思-3

- 案例三：桃園縣一位裸母，為自己親戚收托嬰兒，在收托契約上僅明訂每月收托費用，並口頭提及三節應“意思意思”表示酬謝，但後來家長從未在節日提供任何禮品或禮金，礙於親戚關係，該裸母不好意思開口提醒，但已明顯影響雙方收托關係之和諧.....
試想：



收托實例與反思-4

- 案例四：台北市一位裸母，收托一位單親媽媽的幼兒達9個月之久，然而，後來才知道，孩子的監護權其實屬於父親，只是因父親長期往返國內外之間，孩子主要仍由母親照料，但後來因父親再婚後定居國內，不願母親再進行照料或探視，遂要求裸母不得再讓該母親接送或探視孩子，但裸母因和母親的關係和情感認同，常常暗中幫助母親，甚至和鄰里數落父親的不是。直到有一天，母親再沒有送孩子回來，裸母也因此吃上官司.....
試想：



收托實例與反思-5

- 案例五：彰化縣一位媽媽，因接送孩子時看到孩子一個人在客廳玩耍，大門未關，保母正在如廁，口吻嚴厲要求保母未來如要視線離開孩子，必須將大門上鎖，保母家人為此相當不悅，媽媽將此事件po上網，雙方因此交惡.....
試想：



結語

- 愛和尊重，是建立良好收托關係的不變法則