
婚姻議題的溝通與支持

托育人員的專業溝通技巧

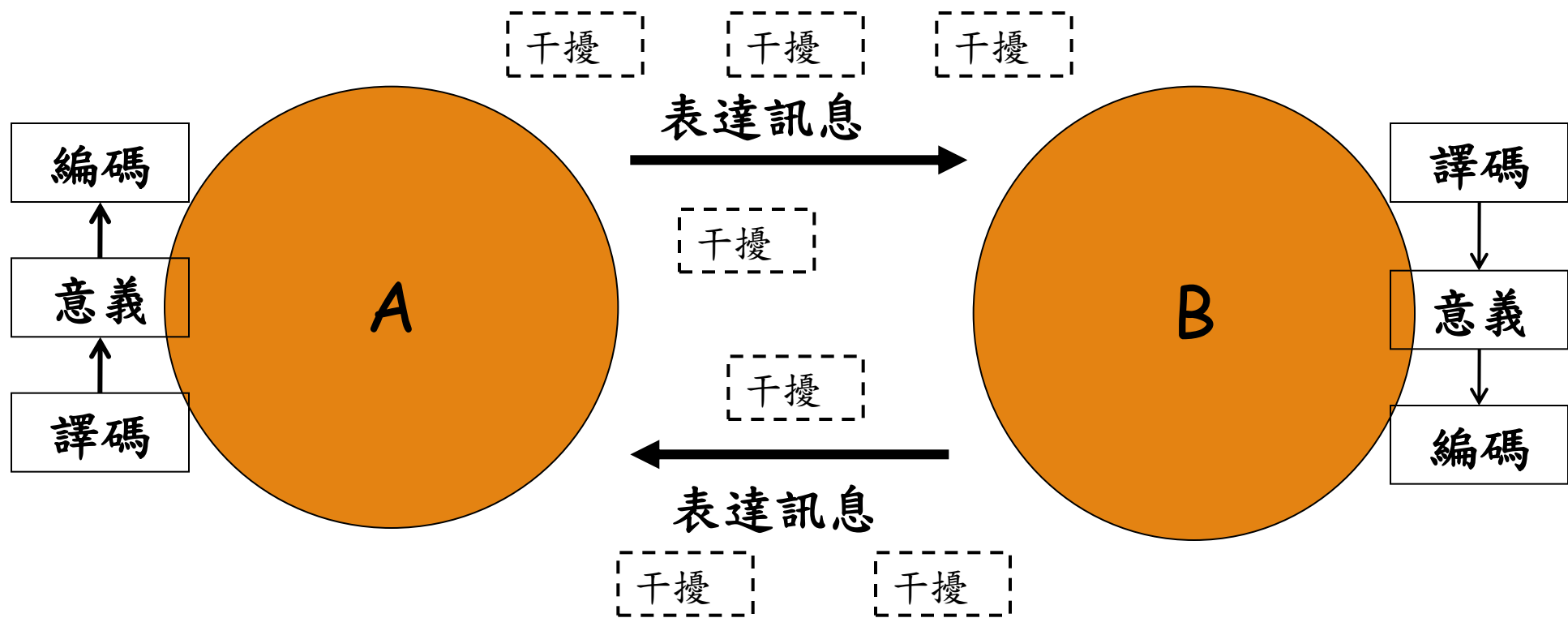
講師：黃柏嘉諮商心理師

溝通的原理跟原則

講師：黃柏嘉諮商心理師

溝通的目標不是為了「改變對方」；而是
「促進關係」與「相互瞭解」。也唯有如此，
才有機會達成「影響對方」的效果。

所有的知覺都是片面且主觀的



註：[翻譯機](#) 法1 法2 法3

不是解決問題、而是因應問題

就像防範颱風一樣，我跟對方爭執的問題沒法消失，甚至會反覆出現，但在每一次的經驗與教訓裡，可以學會更好的處理方式！

如何與建立良好的合作關係

處理教養問題，需要避免急診室思維

每天的生活	能力的養成	難題的化解
孩子 讓托育環境成為一個可以安心自在成長的地方。提高孩子的歸屬感與價值感 合作取代競爭	孩子 幫孩子培養用語言表達需求、情緒管理、與相互合作的能力 訓練孩子為嘗試自己解決難題	孩子 --孩子爭執與衝突該怎麼辦？ --有孩子情緒失控攻擊其他小朋友怎麼辦？

危機處理的「做」與「不做」



我們的直覺反應 (Don't)



試圖說理、爭辯或大聲喝斥
→ 會激化衝突。

溝通



使用簡短字句、給予處理時間，或保持沈默。

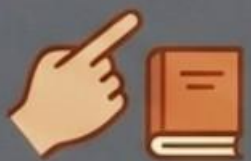


逼近、碰觸孩子或充滿侵略性的姿態。

肢體語言



保持安全距離、不帶威脅性的肢體語言。



趁機教育、要求立刻道歉。

期待與教育



專注於降溫與安全，把教育留在「修復期」。

小技巧：偷了1000元的孩子

提問1：如果有教室中某個孩子，偷了1000元，該怎麼處理？

提問2：如果你知道他偷了1000元的用途如下，你會有不同的決定嗎？

A.買十杯手搖飲請同學喝

B.直接交給某個同學

C.送禮物給某個同學

D.藏起來完全沒有花用

提問3：不同的狀況下，妳的教養方式是否需要調整？妳的目的只是想讓孩子停止偷竊，還是增加解決問題的能力？

一：主動且直接的核對訊息，避免轉述

在進行溝通時，要儘量直接找當事人，避免透過他人傳遞訊息。

能面談不撥電話；能撥電話不寫信；能寫信不透過他人轉達。

小心第三者有意的操弄系統。

價值觀的差異是你們無法好好合作的主因，請妳思考這是不是一個能夠改變、需要改變的問題？還是只能做到雙方都不滿意，但勉強可接受即可？

即使誤解經常發生，也必須堅持與對方對話

二：運用四個通用的社交禮物：

賞識：每個人都喜歡被別人欣賞和肯定，當你讓他人感覺到你對她的好奇並尊重他的特質時，就表示你對她是欣賞的。

連結：找出自己與對方的共通之處。像是共通的朋友、共通的興趣或是相似的經驗。

改善情緒：跟你相處讓她感覺好多了。

獲得知識：如果你有能力讓別人獲得知識，你在別人眼中是有吸引力的。

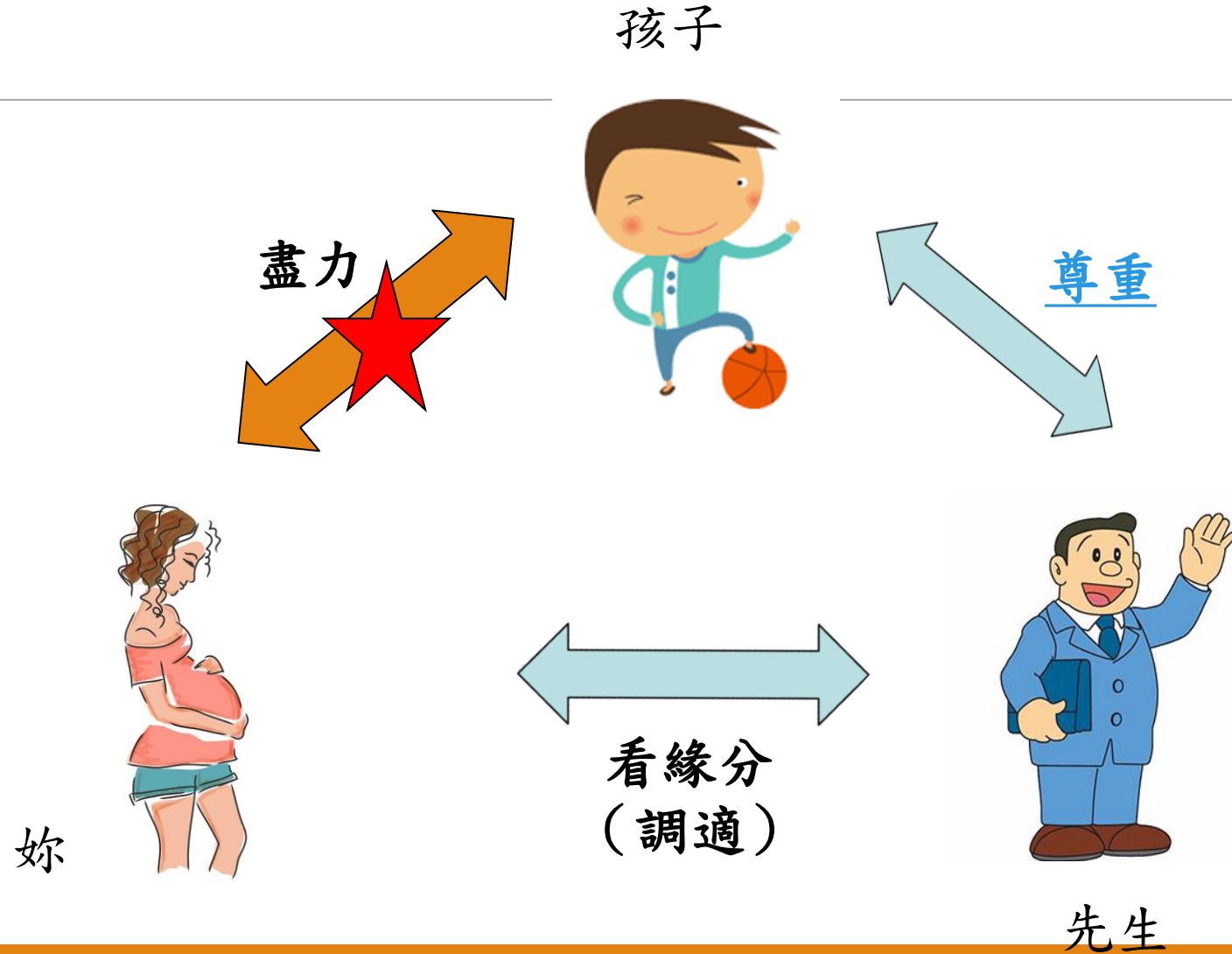
找到你與對方的相同之處，是溝通成功的關鍵

談判行為	優秀的談判者	一般談判者
冒犯對方的行為： 自誇、貶低對方	2.3%	10.8%
責怪	1.9%	6.3%
「 <u>共通點</u> 」意見	38%	11%

找到你與對方的共同之處，是夫妻溝通成功的關鍵

1. 設定符合雙方價值觀的教養大方向，要追求「觀念」與「態度」上的共識相對比較容易，例如「我希望孩子是負責任的」、「我重視孩子的誠實」、「比起體罰打罵我們更傾向用討論引導的」
2. 但是或許在「作法」上可以保留一點空間，也更尊重對方的教養方式，例如「怎樣做能夠讓孩子更負責？」、「怎樣培養孩子誠實的價值觀？」雙方可以有不同的作法，不需要非得強求一致。

三、把重點放在自己與孩子的關係



尊重教養上的差異

1. 夫妻若是可以有相同的教育理念，能夠用一致的方式教養孩子，對孩子是有益處的，這個前提沒有錯。但實際現況和理想狀態有很大落差，夫妻間基本上很難做到教養上的一致。
2. 為了追求所謂的一致，家庭付出的代價不菲
3. 照顧方式的差異不見得是壞事，差異代表孩子機會培養面對各種不同的情境的彈性與能力
4. 因此重點不在於兩個人是否一致，而是個人的一致性，以及照顧者之間是否看到對方的好，彼此尊重與信任。可以允許作法上跟對方有些不同，但是自己對待孩子的方式得要有一定的穩定性。

父親的關鍵能力：粗野與敢於冒險的遊戲天賦

父親愛和孩子玩大肢體、操作型的遊戲，例如坐到肩膀上，騎馬打仗，堆樂高。研究發現，父親粗野的遊戲方式，帶孩子經驗激烈的情緒起伏，可以磨練孩子的社交技巧與冒險性格，讓孩子體驗競賽樂趣，大膽勇敢的測試自己的底線。

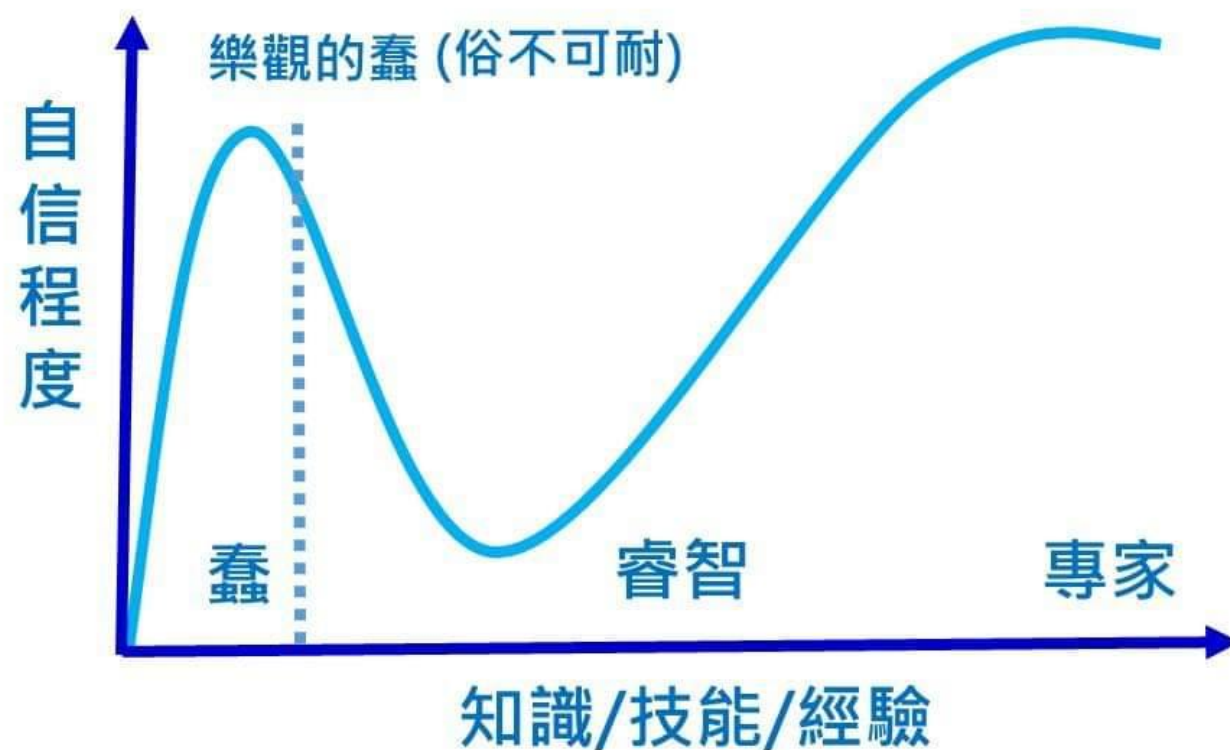
當母親偏重發展孩子的口語與社交技巧，父親往往提供了機械性，邏輯性等抽象思考能力。

研究顯示，爸爸比較不能夠忍受不必要的依賴行為（例如某件事不會做就哭鬧），可以多等待孩子自己解決問題。

研究顯示，父親比較能夠在遊戲中保持彈性與創意，以創造樂趣優先。而母親比較會依循既有的玩法完成遊戲。

若要提高對方協助家務的意願，鼓勵對方「多參與」，會比「照顧品質」更重要

Dunning-Kruger Effect 達克效應



累積關係的存款，衝突時才有得扣！

正向愛的流動與負向的衝突，需要達到五以一的比率。

不一定要等到你們解決完所有的難題之後，才能開始你們的正面互動。

常見的存關係存款的方法

1. 一天忙完之後，聚在一起聊聊今天過得如何？
2. 一起外出聚餐、約會、看電影
3. 一起運動[或從事喜歡的活動](#)
4. 在重要的節日時送對方卡片跟禮物
5. 性行為或其他身體接觸（例如牽手）
6. 鼓勵、肯定對方
7. 安靜至少十五分鐘聽對方抱怨

你們的關係能夠走得多遠，不是看你們能夠解決多少問題，而是看你們能夠愛對方多久。

歡迎臉書搜尋:黃柏嘉諮商心理師

