

---

# 打造雙贏溝通模式 托育人員與家長的溝通及合作

---

講師：黃柏嘉諮商心理師

# 溝通的原理跟原則

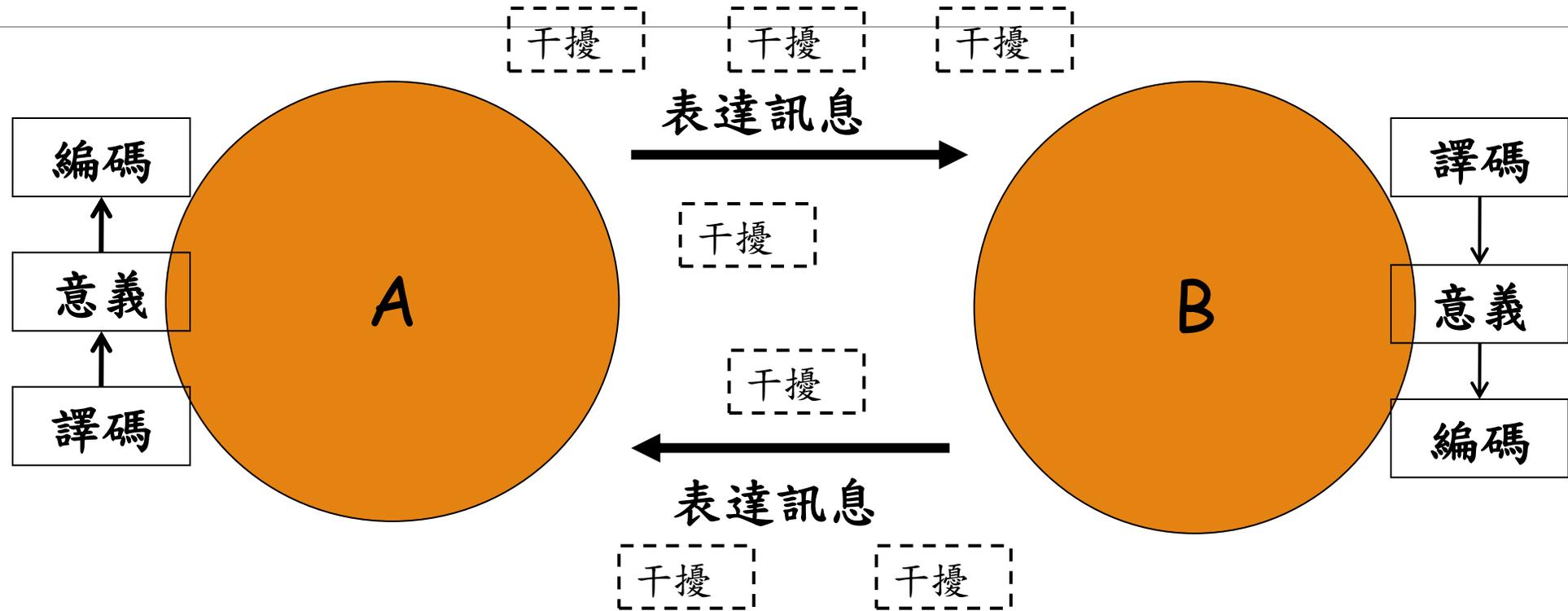
---

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

# 如何與兒童父母建立良好的合作關係

---

## 處理家長跟孩子的問題，需要同時有急診（當下該怎麼做）跟門診（平時如何預防準備）兩種思維

---

1. 多數托育人員都想知道，在「某種問題爆發」的當下，我應該怎麼做？
2. 但其實在「問題當下」我們能夠有的選擇著實不多。就像急診處理一樣，頂多就是讓問題不至於繼續惡化，暫時穩定情境。
3. 若雙方沒有一定的基礎「作對的事」，但沒有帶「對的感覺」做，那麼無論再怎麼努力，都會對結果不如預期。

每天的生活	能力的養成	難題的化解
<p><b>孩子</b> 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</p>	<p><b>孩子</b> 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</p>	<p><b>孩子</b> --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？ --孩子上課一直不配合怎麼辦！</p>
<p><b>家長（間接接觸）</b> --托育日誌的交流 --正向合作的托育氣氛，讓孩子帶著期待過來</p>	<p><b>家長（正常接觸）</b> --收托送托的對話交流 --LINE的訊息交流 --針對孩子的照顧方式交換意見</p>	<p><b>家長（帶有情感的接觸）</b> --如何面對家長的質疑 -鼓勵請家長帶孩子就醫 --建議家長調整教養方式</p>

# 搞定孩子就等於搞定家長？

---

無論選擇用什麼形式跟家長聯繫、互動？要不要用3C的形式？其實都是枝微末節，家長最希望知道的是：「**保母喜不喜歡我的孩子**」、「**我的孩子在托育處有沒有過得好**」

改編自林珮瑜老師

若能讓孩子每天可以帶著期待來托育，就能減緩大部分保親溝通的問題，因此！托育關係經營才是關鍵！

# 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、緩解談話的氣氛—創造共同目的

---

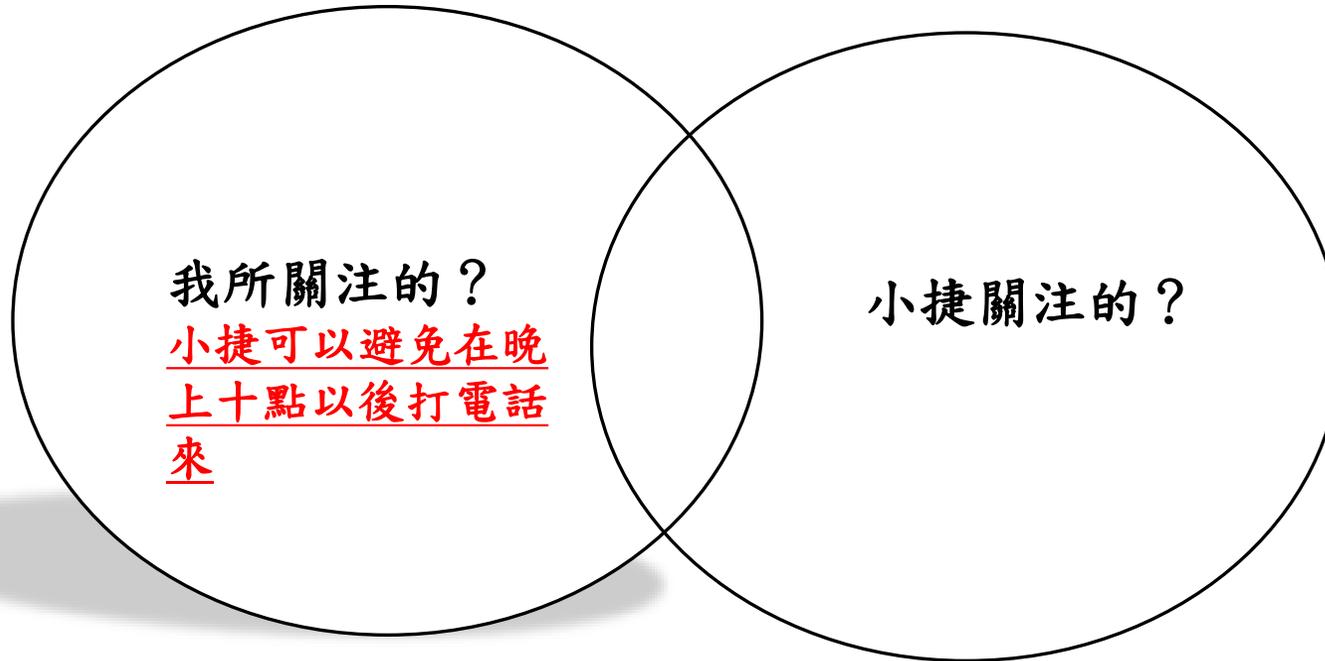
在與對方溝通時，多思考有沒有哪些目標，是雙方共通都在乎的，雖然努力的方式可能有些差異，過程中也有些摩擦，但只要兩人有個共同的努力的方向，可以建立起夥伴的感覺。

例如

1. 我們都希望孩子能夠更好
2. 我們都不想要造成對方的誤會
3. 我們都想要幫上孩子
4. 我們都在意孩子的表現

# 來練習看看找出共通目的

---



1. 孩子被照顧好
2. 孩子有營養的東西吃
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

### 三、為妳的寶貴經驗尋找專業上的佐證

1. 新世代家長善於上網尋找各種資料，很容易會迷失在各種複雜的資訊，還有來自不同長輩的經驗談當中。此時通常會對於個人經驗抱持懷疑的角度。
2. 妳的服務經驗雖然實用，但重要的是能夠被家長及其家人接受。因此若是能夠透過某種權威的第三方提供的專業意見，可以增加妳的可信度。
3. 因此養成平時收集與整理育兒有關的資訊，並集成冊，會省去妳很多說服對方的時間。
4. 資料可以提供給送托者及其家人，但不要預期他們會照單全收。

## 四：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%

# 五、如何道歉才有效：正確道歉的7個步驟

---

- 1.認真聆聽
- 2.讓對方知道你能瞭解他的痛苦
- 3.誠心的道歉
- 4.感謝對方願意指出你的不足
- 5.承諾做出改變或彌補
- 6.向對方核對是否接受你的道歉！
- 7.採取行動、確實執行：

# 1.認真傾聽對方的不滿、並試著感同身受

---

- 當某個人認真向你表達不滿的時候，千萬不要著急解釋說明。
- 因為此時你還沒有掌控問題的全貌，究竟對方覺得你錯在哪裡？他何以感到如此難受？對方過程中的經驗如何？還有對方期待你怎麼做？你都還不清楚
- 在沒有掌握事件全貌之前，過多解釋與說明只會拉開你們的距離，讓對方更加憤怒。
- 此時立刻向對方道歉的效果也有限，因為一個有效的道歉，得建立在你能體會到對方的痛苦與難處，也知道自已錯在哪裡。在你還不夠瞭解的情況下隨口說出的道歉，通常只會讓對方感受到妳的敷衍，而不會覺得好過一些。

- 
- 此時最優先要做的，就是認真聆聽對方的不滿，並試著感同身受。
  - 你把得把全部的心力先花在瞭解對方？聽懂對方的心情、想法與期待而不是著急保護自己，或是想要降低對方的憤怒。
  - 通常你什麼也不必做，光是讓對方感受到你很願意聽他說，也很認真看待他的不滿，就已經有助於緩解對方的情緒。

## 2.讓對方知道你能瞭解他的痛苦

---

- 在仔細聆聽對方的抱怨之後。你逐漸瞭解你所做的某個行為，說的某句話、或是某個反應，讓對方特別難受與痛苦。
- 可以將你所瞭解到的部分，具體描述清楚，並與對方進行核對，表明你已經明白是那個部分令對方困擾。

# 3.誠心且直接的表達歉意

---

1. 很多人在犯錯之後，會採用各種間接行動來表達他的歉意，但就是不願意直接說一句道歉的言語。
2. 但其實「直接表達歉意」是必不可少的環節，告訴對方「我錯了，很對不起你」，「這件事確實是我不對，給妳造成困擾了，我真的很抱歉。」，這讓對方可以直接接收到你的歉意，雙方也才有機會針對問題進行討論，避免下一次再有同樣的問題出現。
3. 道歉時要清楚自己錯在那裡，不牽拖到他人或他事上，更不應該反過來也指出對方的問題，小心「但是……」這種句型的道歉！

## 4.感謝對方願意指出你的不足

---

- 讓對方知道，他的提醒對你個人，對你們的關係是很重要的。

例如

--太太對我表達不滿：「我很感謝妳，願意讓我知道，妳真的很在意這件事，這樣我才有機會做出修正與調整！讓我避免一直做出讓妳受傷的行為！！」

--面對家長抱怨：「你的提醒對我們很重要，我可以認真參考你的意見，讓我能把孩子帶的更好」

# 5.承諾修正行為或做出彌補

---

1. 承諾對方自己將會採取哪些行動來修正行為，避免再犯！
2. 要小心不要衝動下給出空泛的承諾、或是超出自己能力所及的承諾！
3. 給出的承諾與彌補要儘量具體、合理、可執行！

例如：「我承諾會把更多心力放在我們的關係上」就太空泛了

「我承諾一週會至少跟妳共進三次晚餐！」

「我保證永遠不會再遲到了！」這有點太不合理

「我保證之後提早半小時出門！如果可能晚到也會先知會你一聲」

有時對方可能會需要一些實質的彌補，例如請吃飯、禮物、飲料、賠償金在自身能力所及、也不違背個人或公司原則的前提下，也可以考慮是否提供以增加道歉的誠意

## 6. 向對方核對是否接受你的道歉！

---

- 在清楚表達歉意之後，可以向對方確認是否接受你的道歉？
- 但請留意「接受你的道歉」不等於「原諒與放下」，只是代表對方已經感受到你的歉意。
- 如果是很小的錯誤，例如不小心碰到對方，簡單的道歉就夠了
- 但如果你的錯誤對對方造成深遠影響，例如對方因此損失一大筆錢；或是重大的痛苦，例如外遇偷吃。對方可能需要一段時間才有辦法做到原諒跟寬恕，甚至可能永遠都不原諒你。
- 我在協助夫妻處理外遇的議題時，會明顯發現原諒跟寬恕不是某個時間點，而是緩慢、漸進、反覆的過程。進進退退是很正常的，有時好像已經原諒對方了，但隔天又突然變得難以接受。
- 你可以向對方表達歉意，但不能夠期待對方能夠馬上原諒你！

## 7. 言行合一，切實改善：

---

1. 十次口頭道歉，不如一次認真改進的行動。
  2. 為了重新獲得對方的信任，必須仔細反思究竟問題出在那裡？
  3. 也一併思考「我該怎麼做，來確保問題再發生的機會降到最低。」
- 如果一而重複犯錯、道歉的循環，只會很快的失去對方對你的信任，接下來道歉也會變得非常的無效。
  - 因此一個道歉何時才算是圓滿結束呢？通常不是對方接受道歉的那一刻，而是對方看見你確實信守承諾並採取行動的那一刻。

# 進階閱讀

---

1. 憤怒情緒心理學（線上付費課程） 大大學院網站
2. 致，被雙寶搞瘋的媽媽：奶爸心理師給爸媽的生存指南 作者：  
黃柏嘉 出版社：三采出版社
3. 教出有勇氣與行動力的孩子：親子雙贏的教養功夫 作者：[曾端真](#)  
出版社：[張老師文化](#)
4. 「每個孩子都能學好規矩」天下雜誌、2009年出版

歡迎臉書搜尋:黃柏嘉諮商心理師

