

# 處理托育中的利益衝突

講師：史竹君 2025/5/17

# 課程大綱

1 專業角色

2 溝通理論

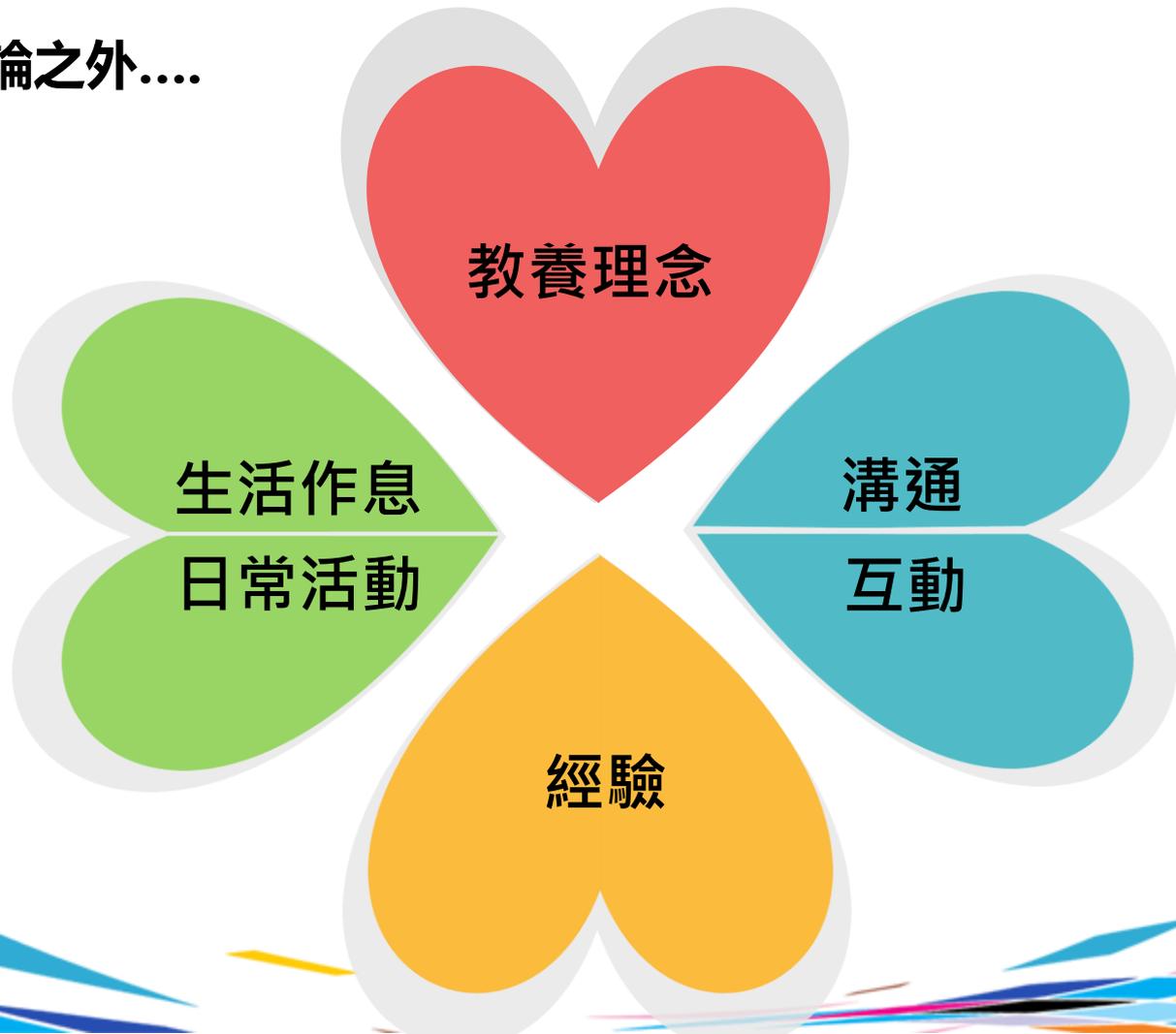
3 案例討論



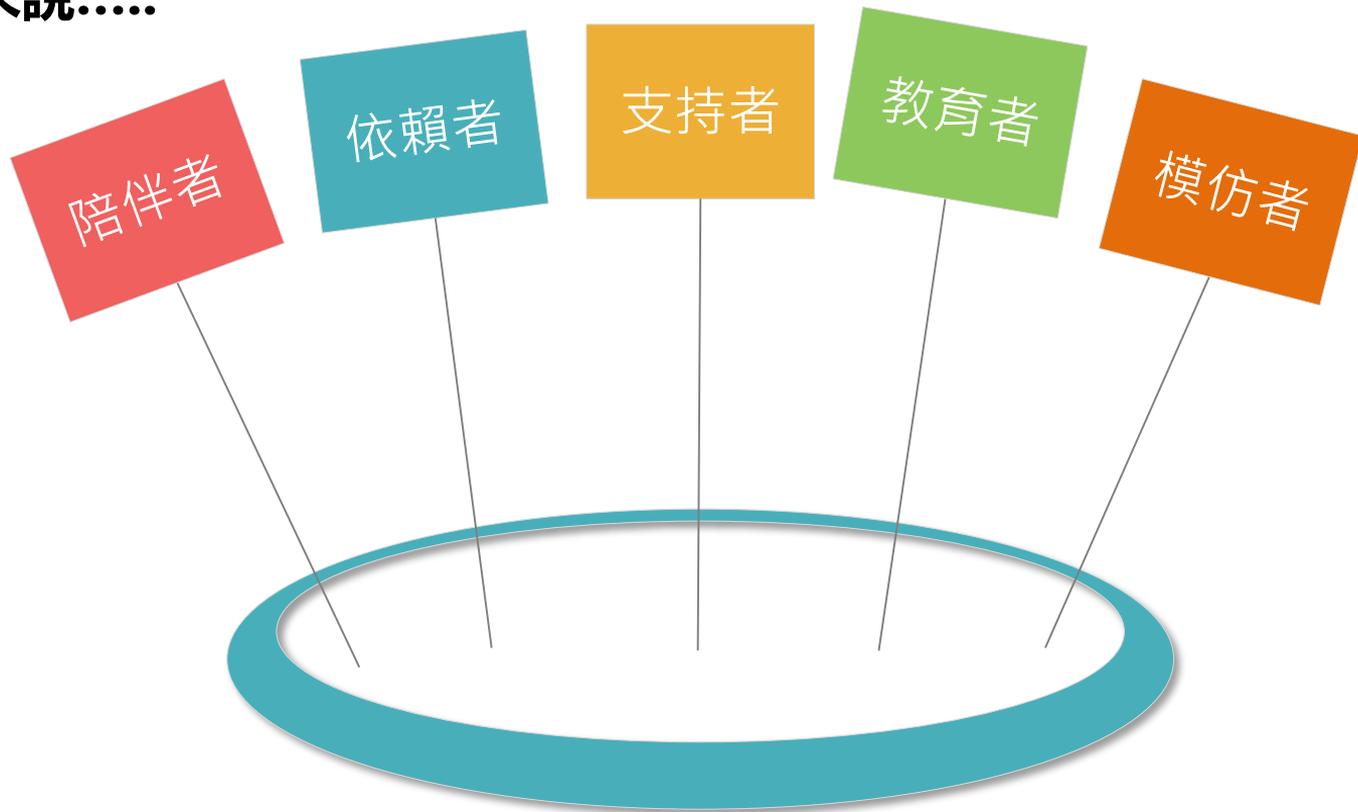
1

專業角色

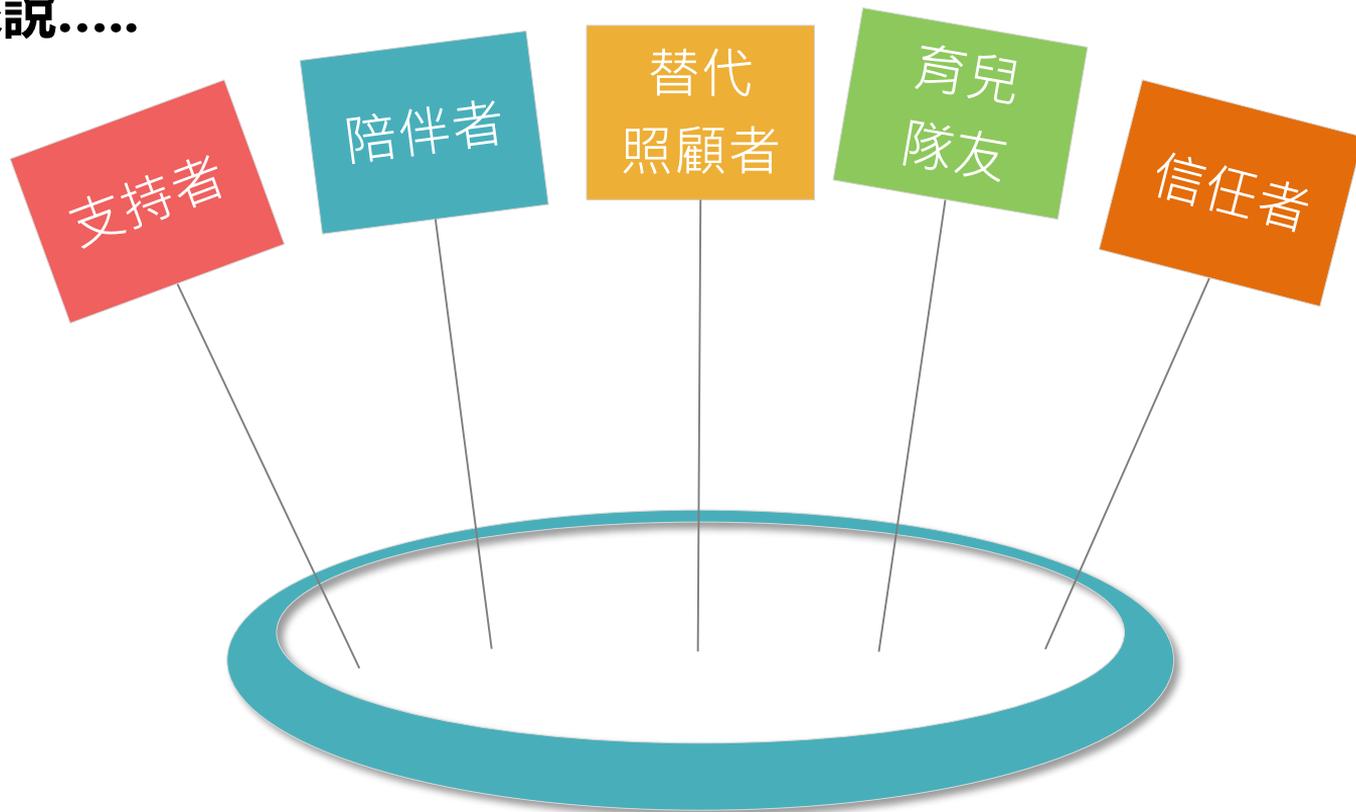
專業：除了理論之外....



## 對孩子來說.....



## 對家長來說.....





2

溝通理論

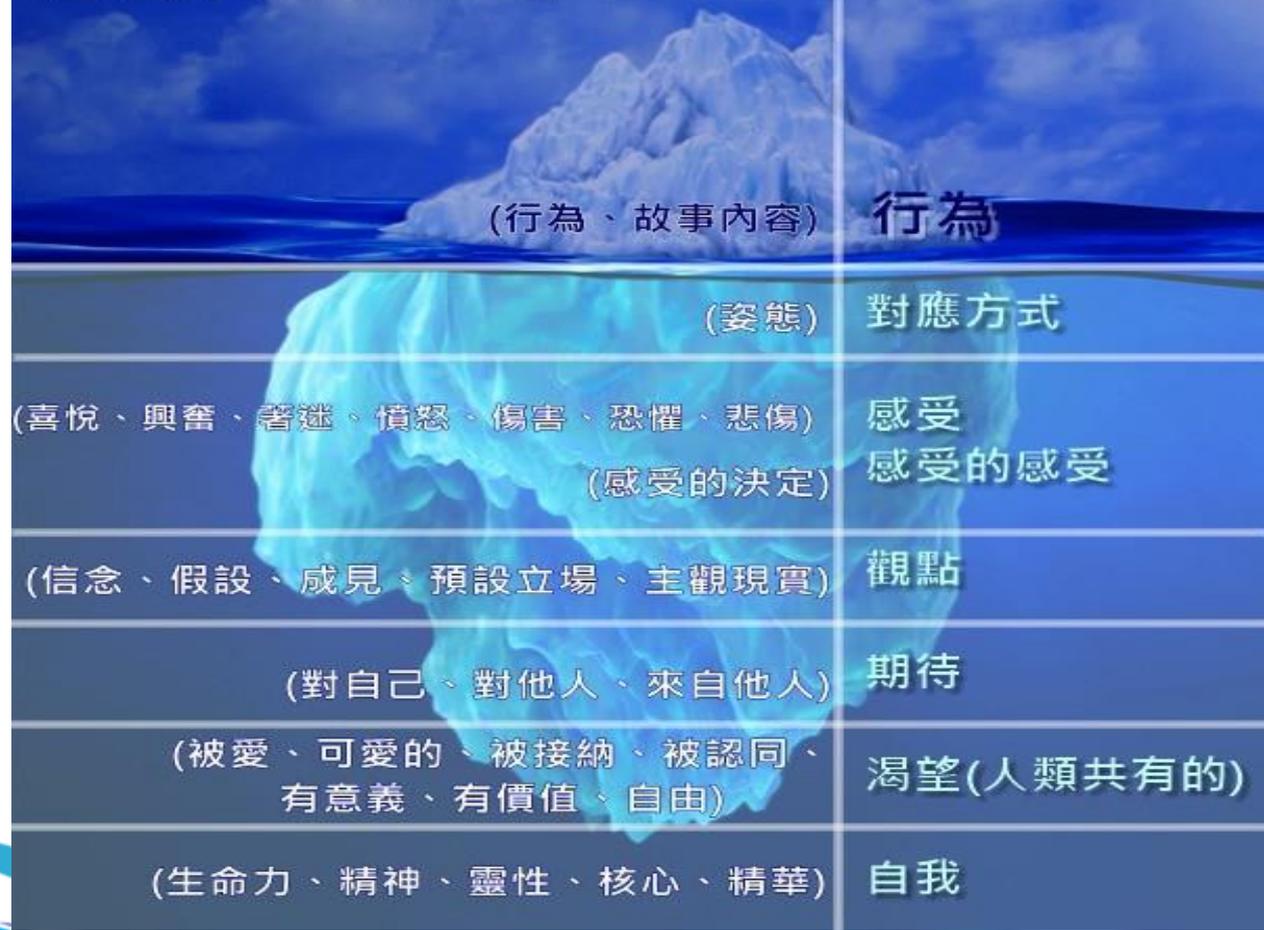
冰山理論

各種類型

我訊息



## 薩堤爾模式的冰山理論

An iceberg floating in the ocean, used as a metaphor for the iceberg theory of communication. The tip of the iceberg is above the water line, while the much larger part is submerged. The diagram is divided into horizontal layers, each with a label on the left and a corresponding concept on the right. The background is a blue sky and sea.

(行為、故事內容)	行為
(姿態)	對應方式
(喜悅、興奮、著迷、憤怒、傷害、恐懼、悲傷)	感受
(感受的決定)	感受的感受
(信念、假設、成見、預設立場、主觀現實)	觀點
(對自己、對他人、來自他人)	期待
(被愛、可愛的、被接納、被認同、有意義、有價值、自由)	渴望(人類共有的)
(生命力、精神、靈性、核心、精華)	自我

# 冰山底下的 Line小劇場

你有打算怎麼慶祝嗎？

阿乾！我忘記是明天惹！  
試問單兵現在該如何處置？

他的回應好冷淡...  
我該提醒他嗎？

隨便說句話閃避過去好了，  
不要起爭議.....

我們的感情，什麼時候從無話不談  
變成無話可談了.....  
我想跟他說我的感覺，又怕他覺得我想太多...





今天是放假還要早起來上課..



我今天考試考  
100分！



我今天跟客戶  
因為貨品交期的事吵架了

# 『我』訊息 (I message)

讓他人知道我的感受，不做人身攻擊或批評  
這個「我」不是自我中心的我，而是『我的感受』的我

在溝通要同時講出事情跟心情，講出來的話會較柔軟，  
幫助對方把會聽進去

溝通要有效，減少責怪，責怪常引起防衛，降低溝通  
效果，以「我」為主詞表達心情

# 『我』訊息 (I message)

1. 發生什麼事—只要描述，不要責怪。

例如：「你這幾天都很晚回家，…」

2. 說出你的感覺。

例如：「我覺得很擔心…」

3. 把後果或是對你所造成的影響說出來。

例如：「我連晚餐都吃不下。」

4. 說出你的期待。

例如：「如果要晚回家，希望你能先打電話回來講一聲。」

## 練習：

兩歲男生，媽媽表示最近晚上回家都要十一點才睡覺，聽到午覺時間是兩個小時後，希望縮短白天的午覺時間，身為托育人員的你，希望大家的作息能一致....

該怎麼跟家長溝通會比較好？



# 『我』訊息 (I message)

1. 發生什麼事—只要描述，不要責怪。

例如：「你這幾天都很晚回家，…」

2. 說出你的感覺。

例如：「我覺得很擔心…」

3. 把後果或是對你所造成的影響說出來。

例如：「我連晚餐都吃不下。」

4. 說出你的期待。

例如：「如果要晚回家，希望你能先打電話回來講一聲。」

## 練習：

一歲女生，今天中午你正在準備午餐時，小朋友在玩耍，發生了被另一個小朋友咬到了手，第一時間該處理好，也有先打電話告知媽媽此事，傍晚爸爸過來接小孩，該怎麼跟家長說會比較好？

# 『我』訊息 (I message)

1. 發生什麼事—只要描述，不要責怪。

例如：「你這幾天都很晚回家，…」

2. 說出你的感覺。

例如：「我覺得很擔心…」

3. 把後果或是對你所造成的影響說出來。

例如：「我連晚餐都吃不下。」

4. 說出你的期待。

例如：「如果要晚回家，希望你能先打電話回來講一聲。」



規矩型父母

隨性型父母

溺愛型父母



## 規矩型父母

建立非常多的規矩，嚴格執行

對教養兒童有興趣

對子女有很多要求，由上而下單向溝通



規矩希望一起配合，取得平衡點

希望有主導權

建立關係上需要點時間



## 溺愛型父母

高度信任孩子，  
沒有客觀規範其行為界線，  
寵愛子女會改變客觀準則



孩子都是對的  
建立規矩有難度  
提出經驗建議



## 隨性型父母

對教養兒童不管教又不關心  
陪伴孩子時間很少



雙方配合程度低  
增加刺激、喚起關愛  
專業主導介入度高



3



案例討論



## 關係建立

孩子四個月大，爸爸想到甚麼事，不管幾點就會傳LINE問，平日接送都是媽媽，今天有告知媽媽，小孩早上發現有輕微紅臀，提醒要再觀察，晚上十一點，爸爸傳LINE問，為什麼小孩會紅屁股？





## 發展

孩子十一個月大，來你這托育三個月了，目前孩子需要輔助物才能坐好，以你的專業評估覺得孩子需要帶去看醫生進一步評估，平日接送都是阿嬤，試著跟阿嬤提這件事，每次都只是回應大一點就會了沒關係....





## 生活自理

孩子一歲十一個月，剛入托發現吃飯總是想跑來跑去，不願意坐好，教導練習用湯匙吃飯，孩子學習意願低就不吃飯.....





## 作息、活動

家長最近反應孩子晚上回家精神都很好，要哄睡都不睡，吵著還要玩，是不是白天的活動量不夠....



堅守專業、愛與尊重、陪孩子長大

