

# 避免有溝無通， 托育人員與家長溝通實戰演練



復健科/台灣大學研究所  
親子天下/國語日報 專欄作家  
陳俊宇



陳俊宇 · 全方位潛能開發講師/職能治療

1.3 萬個讚 · 1.5 萬位追蹤者

發送訊息

讚

搜尋

# 托育人員溝通技巧

1.信任

2.保障

3.危機處理

案例反思...



# 過去托育人員的角色



陳俊宇 · 全方位潛能開發講師



# 現今托育人員的角色



陳俊宇 · 全方位潛能開發講師



# 托育人員的定位

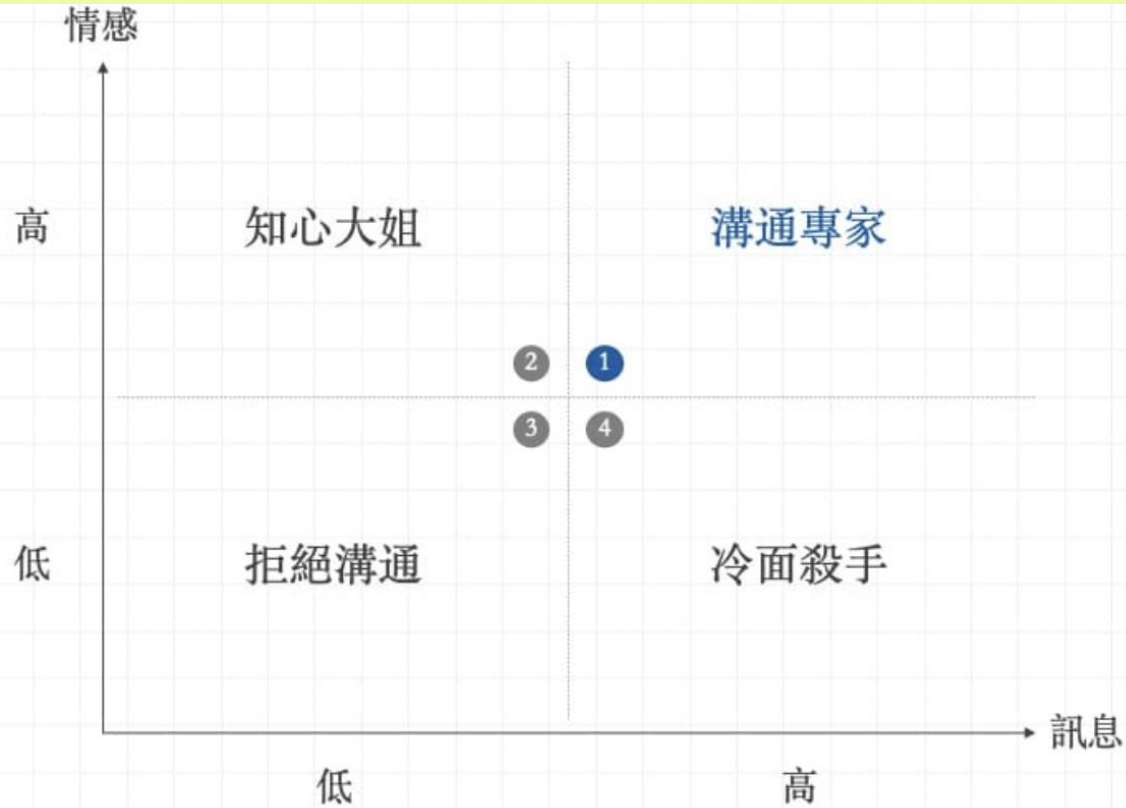
Tong Lake的人際關係分為

- 1.權力之人際關係
- 2.交易之人際關係
- 3.情感之人際關係

托育人員和家長之間的收托關係，涵蓋  
以上

# 溝通技巧

溝通要照顧情緒



資料來源：《這樣溝通，9成的問題都能解決》

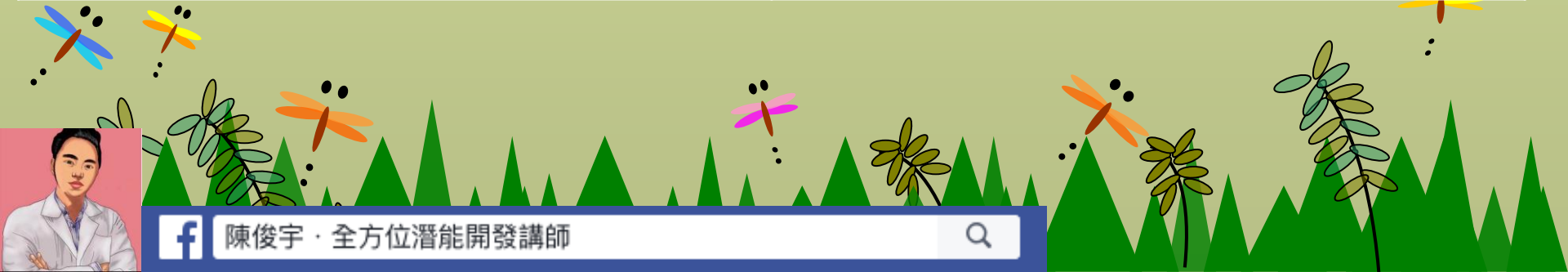


陳俊宇 · 全方位潛能開發講師



# 托育人員口語與非口語的技巧

口語	非口語
接送時的口語提醒與討論	專業形象與知識的塑造
固定與家長溝通的模式 (line、手機)	自我特質
	職業倫理
	專業能力



# 收托契約注意事項





# 與家長口語溝通的技巧

1. 溝通管道的暢通性
2. 溝通的原則性
3. 傾聽的技巧
4. 教養的遵從性與引導



# 口語溝通所產生的爭議分享



陳俊宇 · 全方位潛能開發講師



# 危機處理

不怕一萬，只怕萬一

對幼兒健康照顧和事故盡最大努力減少  
危機產生！

每天詳細紀錄幼兒生理與心理狀況，保  
持與父母溝通聯繫，以漸少後續危機產  
生

# 危機處理

當危機發生，切勿驚慌，聯絡收托家長或是主要照顧者，轉送家長同意之醫療院所，並通知中心訪員或是督導！

當平常準備越仔細，事發後情緒越冷靜

→ 越能漸少危機所帶來的後續問題



# 收托實例反思

## 案例1:

保母與A家長溝通時，會截圖B家長質疑A家長孩子跟自己孩子有爭執的訊息內容，提供給A家長知道

請問這是否造成職業倫理的問題？



# 收托實例反思

案例2:

案例3:

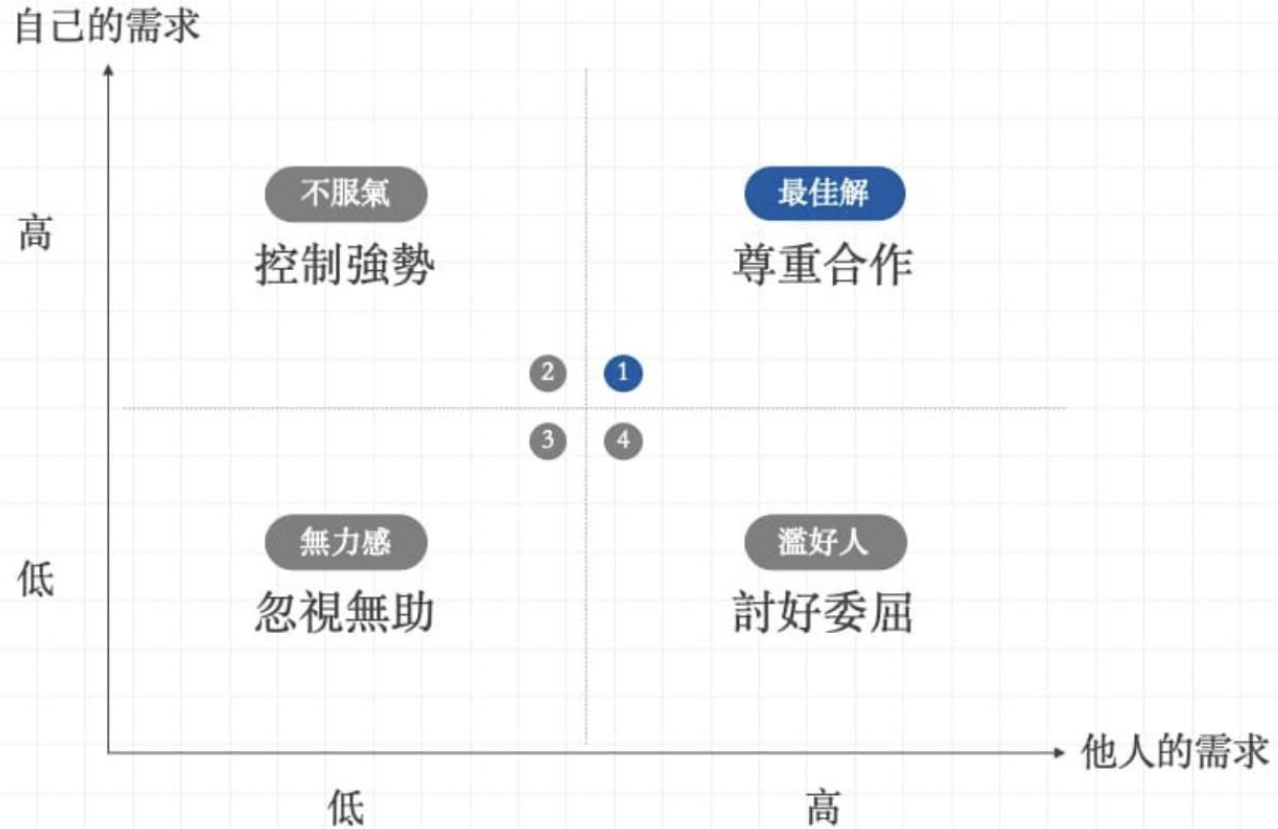
案例4:

案例5:



# 不同型態家庭的溝通技巧

心態要尊重合作



資料來源：《這樣溝通，9成的問題都能解決》



陳俊宇 · 全方位潛能開發講師



“

每一個抵抗的情緒，背後都有尚未滿足的需求

《非暴力溝通》作者 馬歇爾·盧森堡 (Marshall Rosenberg)

”

翁順法制圖

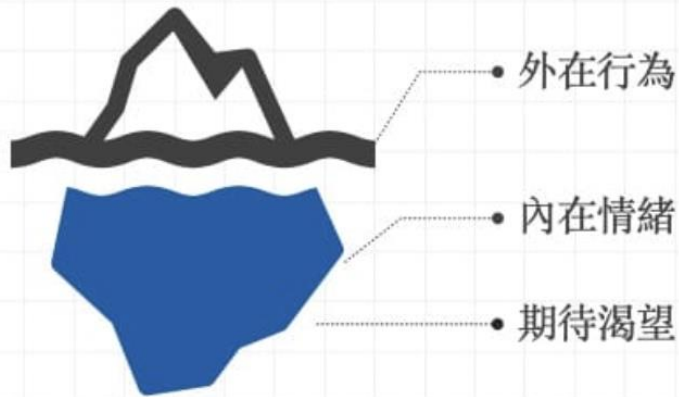


陳俊宇 · 全方位潛能開發講師





# 薩提爾冰山理論



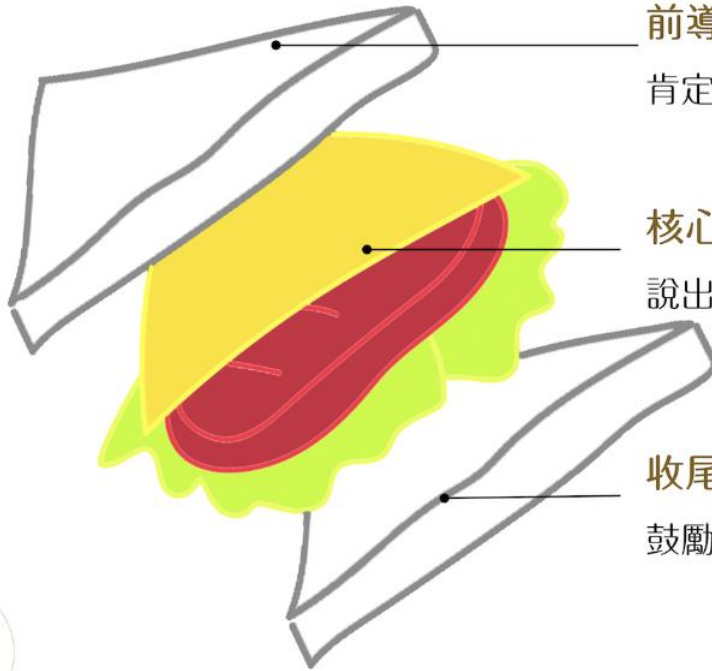
薩提爾冰山理論  
(極簡呈現)

我們所觀察到的外在行為  
只是露出水面的冰山一角  
看不到的水面下還隱藏著  
情緒、需求、期待、渴望



# 三明治溝通法則

## 三明治說話術



### 前導好聽話

肯定對方做得很好或很努力之處

### 核心建議

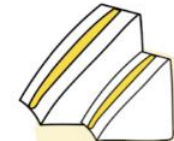
說出自己希望對方改變的方向

### 收尾好聽話

鼓勵、表達相信、期待或關愛



伴侶套餐  
伴侶好溝通術



親子套餐  
親子好溝通術



同事套餐  
同事好溝通術



# 結語

尊重與耐心

是建立良好收托關係不變的法則！

不管有多氣，先讓自己先喘口氣！！





謝謝您的參與，讓我們一起為孩子努力！



陳俊宇 · 全方位潛能開發講師





Q & A



# FB搜尋：陳俊宇.全方位潛能開發講師

