



# 幼兒保育 的有效溝通技巧

Mary Arnold 著

林寶山 總校閱

康春枝 譯



幼兒保育的有效溝通技巧 / Mary Arnold 原著；  
林寶山總校閱，康春枝譯。-- 初版。--  
臺北市：湯姆生，  
2006[民 95]  
面；公分  
譯自：Effective Communication  
Techniques for Child Care  
ISBN 978-986-7138-40-8(平裝附光碟)

1. 學前教育 2. 溝通

523.2

95009554

---

## 幼兒保育的有效溝通技巧

---

©2007 年，新加坡商亞洲湯姆生國際出版有限公司著作權所有。本書所有內容，未經本公司事前書面授權，不得以任何方式（包括儲存於資料庫或任何存取系統內）作全部或局部之翻印、仿製或轉載。

Original: Effective Communication Techniques for Child Care

By Arnold, Mary E.

ISBN:1401856837

Copyright ©2005 by Delmar, a Thomson Learning Company.

The Thomson Learning™ is a trademark used herein under license.

All rights reserved.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 PHW 200 9 8 7 6

出 版 商 新加坡商湯姆生亞洲私人有限公司台灣分公司  
10349 臺北市鄭州路 87 號 9 樓之 1  
<http://www.thomsonlearning.com.tw>  
電話：(02)2558-0569 傳真：(02)2558-0360

原 著 Arnold

總 校 閱 林寶山

譯 者 康春枝

發 行 人 李自勇

企劃編輯 邱筱薇

執行編輯 吳曉芳

編務管理 謝惠婷

總 經 銷 麗文文化事業股份有限公司  
地址：高雄市苓雅區泉州街 5 號  
電話：(07)226-5267 (07)226-1273  
傳真：(07)226-4697  
<http://www.liwen.com.tw>  
E-mail:fuwen@mail.liwen.com.tw

定 價 元

出版日期 西元 2006 年 8 月 初版一刷

---

ISBN: 978-986-7138-40-8

---

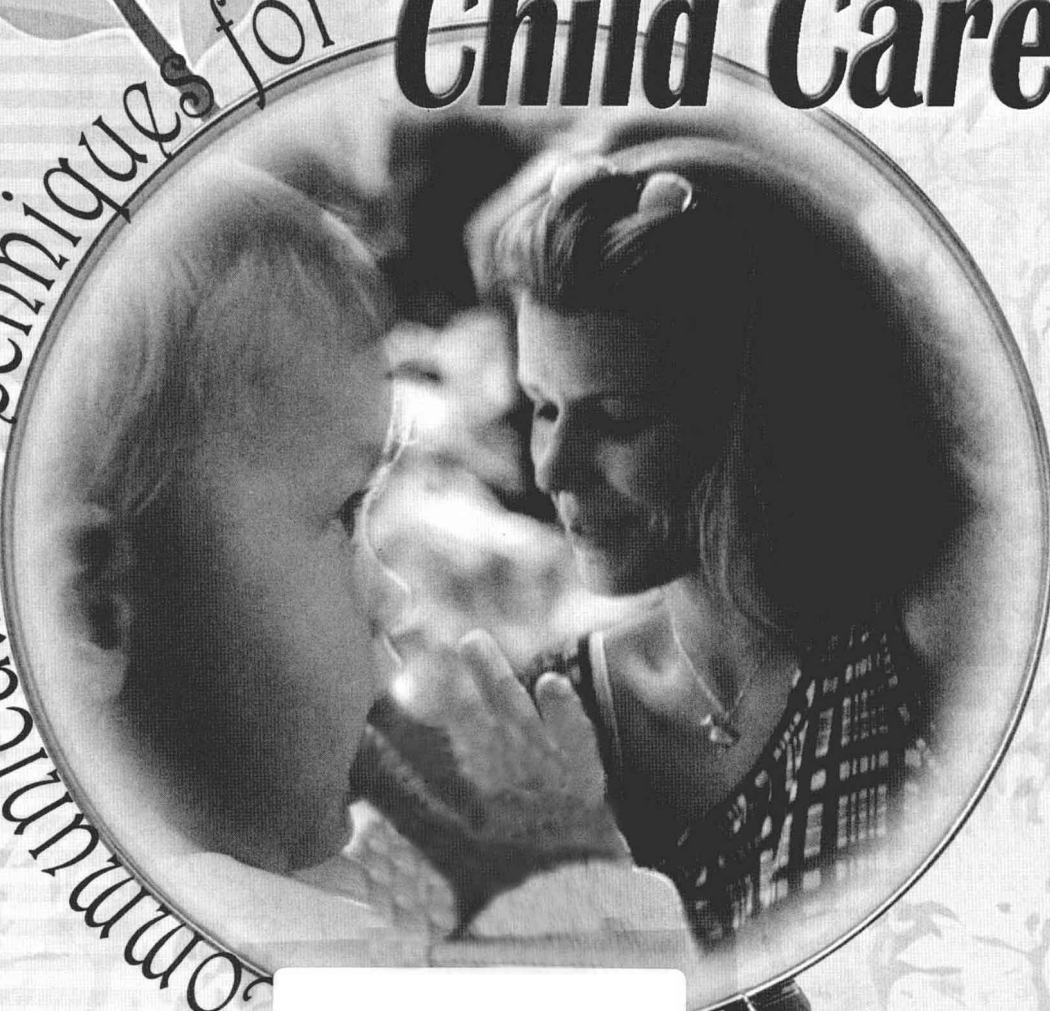
# 幼兒保育 的有效溝通技巧

Mary Arnold 著

林寶山 總校閱

康春枝 譯

Communication Techniques for **Child Care**



THOMSON

# 譯者序

《幼兒保育的有效溝通技巧》的作者——Mary Arnold 是一位幼教的實務工作者。畢業於印第安那州立大學，主修教育。她同時擁有特殊教育及資優教育兩項教師證書。自 1980 年開始在華盛頓州開辦學習中心，隔年搬到康乃狄格州，繼續辦理學習中心。由於學習中心具有非常優越的品質和崇高的聲譽，廣受社區的歡迎。在 1985 年，中心更名為「開竅」（Bright Beginings）托育中心，仍保有最高的招生率。1998 年更獲得 IBM 的補助，擴充電腦設備、軟體、美術用品、運動設施和科學器材。第二年完成整修，擴大面積，規劃了電腦教室、藝術教室、科學教室、圖書館／媒體中心及設備完善的教室。另外也聘請校護，提供服務。

Mary Arnold 的愛護和照顧孩子的理念贏得家長的信賴，也使她的事業蒸蒸日上。除了經營事業外，她還當過全國幼兒托育專業協會（NACCP）的州代表，1999 年起被選任協會三年的執行祕書，同時擔任協會工作坊的講師到各地區開辦研習。她自己的托育中心在 1998 年也得到美國幼兒教育協會（NAEYC）的認證，目前正在重新認證中。

從上文的學經歷，可以看出作者是一位實務經驗豐富且又時時充實自己的專業講師，難怪她能舉出許多實例來當教材，對事件的描述鉅細靡遺。誠如作者所說，這本書是用來「知行並用」的，不只是用來瀏覽而已。溝通技巧原是需要熟練，何況是在幼教的專業領域，本來就欠缺此類專書。本書正好可以作為正在攻讀學位的學生、學校的老師、教育機構的主管或是托育中心的經營者的參考用書，也期盼透過本書的情境練習，讓每位讀者都成為優秀的教育工作者。

本書的完成特別感謝王諷硯小姐協助部分的翻譯及校對。她正在美國德州大學——阿靈頓校區語言所攻讀博士，透過無數次的電子郵件，才有完整的譯稿。也感謝林寶山教授的審稿，讓本書

更加正確完整。感謝林貴美老師、王天津教授百忙中抽空幫忙校稿。也感謝小兒林彥祺不時充當軍師，解決疑難雜症。最要感謝的是復文書局的蔡國彬總經理，如果沒有他的推薦，就不可能有機會接觸本書，當然也要感謝新加坡商亞洲湯姆生國際出版公司的編輯團隊。大家的努力都為幼教貢獻一份心力，所有成果都為啟蒙後生。

如果本書有翻譯不妥之處，還請讀者及幼教界的先進見諒並給予斧正，不勝感激。

康春枝 謹誌

# 目錄

譯者序 i

前言 1

## 第一章 找出需要溝通的原因 ..... 5

- 第一類溝通對象：現有的學生及他們的家長，也是  
你的首要的溝通對象..... 7
- 第二類溝通對象：托育中心工作夥伴.....10
- 第三類溝通對象：將來的學生及學生家人 .....10
- 第四類溝通對象：鄰居 .....12
- 第五類溝通對象：商家 .....13
- 在托育中心十個常見的溝通上陷阱.....17

## 第二章 溝通的六個 C 原則 ..... 23

- 溝通上的第一項加分因素：清楚（Clarity） .....24
- 溝通上的第二項加分因素：前後一致（Consistency） 25
- 溝通上的第三項加分因素：表達關心（Caring） .....28
- 溝通上的第一項扣分因素：衝突（Confrontation） ...31
- 溝通上的第二項扣分因素：意見相歧（Conflict） ...33
- 溝通上的第三項扣分因素：粗心大意（Carelessness） 37

## 第三章 員工的基本溝通技巧訓練 ..... 41

- 一般運作 .....42
- 工作方面 .....43
- 中心政策 .....45
- 福利 .....49
- 請假 .....51

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| <b>第四章 瞭解多元文化及觀點</b>         | <b>69</b>  |
| 差異                           | 70         |
| 角色扮演                         | 72         |
| <b>第五章 主要的參考工具書：如何製作家長手冊</b> | <b>91</b>  |
| 簡介                           | 96         |
| 政策和程序                        | 101        |
| 課程                           | 109        |
| 特點                           | 109        |
| <b>第六章 使用傳單和中心通訊來傳達訊息</b>    | <b>113</b> |
| 傳單                           | 114        |
| 單張政策聲明                       | 115        |
| 花生政策                         | 119        |
| 虐待及疏忽孩子的政策                   | 122        |
| 緊急應變措施                       | 122        |
| 員工保密政策                       | 123        |
| 歡迎文件夾                        | 124        |
| 行事曆                          | 127        |
| 課程設計                         | 131        |
| 中心通訊                         | 134        |
| 下週活動通訊                       | 134        |
| 健康警訊                         | 136        |
| 學費催繳函                        | 138        |
| 負責人通訊                        | 139        |
| <b>第七章 投射正確的形象：視覺溝通</b>      | <b>141</b> |
| 商標                           | 142        |
| 識別證                          | 143        |
| 有頭銜的信紙                       | 144        |
| T恤及帽子                        | 144        |
| 孩子的大紙袋信箱                     | 144        |

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| 激發動機的時程圖 .....               | 145        |
| 獎勵和文憑 .....                  | 146        |
| 佈告欄 .....                    | 150        |
| 員工自傳 .....                   | 151        |
| 素描簿 .....                    | 151        |
| 家長資源圖書室 .....                | 152        |
| 建議箱 .....                    | 152        |
| <b>第八章 利用學生的「進步報告表」</b>      |            |
| <b>評量學習結果及家長滿意度 .....</b>    | <b>155</b> |
| 第一次進步報告 .....                | 156        |
| 第二次進步報告 .....                | 157        |
| 親師座談會 .....                  | 160        |
| 家長評量表 .....                  | 163        |
| 全國性認證標準 .....                | 166        |
| <b>第九章 如何設計成功的特別活動 .....</b> | <b>171</b> |
| 資訊性活動 .....                  | 173        |
| 表演性活動 .....                  | 177        |
| 加強課程 .....                   | 179        |
| 社區融入活動 .....                 | 186        |
| <b>第十章 有效的廣告和行銷 .....</b>    | <b>189</b> |
| 行銷策略 .....                   | 190        |
| 平面廣告 .....                   | 191        |
| 在社區內行銷 .....                 | 193        |
| 線上廣告 .....                   | 195        |
| <b>摘要 .....</b>              | <b>199</b> |
| <b>附錄一 托育相關法規 .....</b>      | <b>200</b> |

# 前言

在我拿到教育學位時，學校的課程包含「閱讀、寫作、算術」三種基本科目。這幾年來我看到教育領域以及托兒教育不斷地朝向新的方向發展，真令人振奮。現今的教育者真的是托兒教育的專家。他們的技能當然必須超越只教導小孩基本科目，他們也必須具備能應付社會、行為、專業上種種複雜的挑戰。

過去二十五年來，我發現如果沒有一個有效的溝通技巧，根本無法應付各式各樣的挑戰。在一個聲望決定一切的幼兒教育領域中，不當的溝通技巧會造成誤會以及無法解決的衝突。只有良好的教育技巧是不夠的，如果我們無法把訊息傳遞給我們的學生、家長以及相關的人，我們根本無法教育別人。

在商業界，有關溝通技巧的資訊很容易取得。然而，幼兒教育界卻嚴重地缺乏這方面訊息。寫作本書的目的就是要提供所有幼教專業人員一份完整的資源。不論是正在攻讀學位的學生，學校的老師、教育機構的主任或是托育中心的經營者——不論是大規模或是家庭式的臨托中心——都可以利用本書來檢視自己的溝通技巧並截長補短，更上層樓。簡言之，希望藉由本書，讓讀者成為一個更好的教育工作者。

## 本書架構

本書的每一章會介紹特定且重要的溝通技巧。第一、二章首先介紹有效溝通的大綱，其餘的章節則著重某一個溝通重點。有些可能不完全適用於你的情況，例如一般的教師，可能就用不到編寫手冊的技巧。但本書所提到的許多概念仍然可以讓所有人受用。在隨時變動的幼兒教育領域中，你可能會發現自己必須身兼數職。因此我建議每位讀者，好好利用你之前的經驗，讓你擔任新的角色時可以表現更好。

這本書是用來讓你知行並用。雖然本書的架構看起來跟其他傳統的教科書沒兩樣，但在此書中，你不僅只是「閱讀」而已。本書提供了許多不同的情境模式，讓你可分析、檢視自己的溝通技巧，進而運用在日常生活中。記下你在這本書所學到的觀念，而後和同事們一起運用。要達成有效溝通就必須不斷地練習，並且聽取旁人的建議。本書介紹的觀念不是紙上談兵而已，而是期望能對你的日常生活有所幫助。

### 特 點

本書內容主要是在鼓勵互動以及意見分享，本書還提供「溝通活動練習」以及「溝通失敗時」要如何處理的情境練習，而這些都是我親眼目睹的實際案例。所以當你在閱讀本書提供的情境以及解決方法時，同時也要想想自己實際遇到時要怎麼處理。雖然每個「溝通活動練習」，只提供一個成功的溝通情境，但不代表只有這一個處理方式，當然還有許多其他有效的溝通方法。所以你要根據自己的個性和經驗發展出適合自己的溝通模式/方法。「溝通失敗時」的練習就是呈現不對的溝通方式。

許多章節也包含不同的活動練習。這些練習的目的就是要促進討論，也是設計來幫助你檢視自己現在的溝通方式，並且幫你導向一個訊息溝通能前後一致的有效溝通。當你持續改進自己的溝通方式時，你會發現你在回答活動練習那些問題時，答案會不斷在改變。這些不僅是預期中的變化，也是讓你知道你正朝著有效溝通的終極目標邁進。當你完成閱讀本書時，你可以回頭看看自己先前的答案，並且想想自己是不是能提供不同的答案。

本書也有角色扮演的練習。你必須讓自己設身處地的處在情境中那位角色的立場。身為幼兒教育者，你很有可能在現實生活中成為情境中的那位角色。為了能讓角色扮演的練習有最好的效果，最好和同樣在閱讀本書的同事一起討論。溝通技巧有一個要點就是不同的溝通方法都可讓溝通成功。

每一章的最後都有個溝通進度報告表。表格內包含了那一章提到的溝通目標。如同你檢視學生的進度一樣，這份表格讓你有

機會檢視自己的技巧。務必要花一些時間填寫表格，以檢視自己溝通方面的優缺點。

## ● 附贈的 CD

隨書附贈的CD內包含了書中討論到的範例。雖然每個範例仍必須針對你的需要而有所修改，但它們提供了基本的項目。

以下是 CD 中的 34 個範例：

1. 活動 3.1 設計新進人員研習檢核表
2. 活動 3.2 設計教師工作內容的描述
3. 活動 3.3 設計教師工作表現評量表
4. 活動 3.4 設計員工意見表
5. 活動 3.5 設計家長意見表
6. 活動 3.6 設計年度員工會議議程表
7. 活動 3.7 設計員工月會的議程表
8. 活動 5.2 手冊簡介中歡迎詞範例
9. 活動 5.3 手冊簡介中教育理念範例
10. 活動 5.4 手冊簡介中教學團隊範例
11. 活動 5.5 手冊簡介中教育目標範例
12. 活動 5.6 手冊中管教程序範例
13. 活動 5.7 手冊中孩子受傷處理範例
14. 活動 5.8 手冊中孩子生病處理範例
15. 活動 6.1 撰寫「單張政策聲明」
16. 活動 6.2 撰寫花生政策
17. 活動 6.3 撰寫歡迎信
18. 活動 6.4 設計行事曆
19. 活動 6.6 撰寫每週活動通訊
20. 活動 6.7 撰寫有效的健康警訊：頭蝨
21. 活動 6.8 撰寫善意的學費催繳函
22. 活動 7.1 設計每日的激發動機的時程圖
23. 活動 7.2 設計孩子的獎狀
24. 活動 7.3 設計給成人的表揚狀

- 25. 活動 8.1 發展第一次正式學前兒童評量表
- 26. 活動 8.2 發展第二次正式學前兒童評量表
- 27. 活動 8.4 設計家長評量表
- 28. 活動 9.2 設計「家長之夜」活動檢核表
- 29. 活動 9.4 設計在中心內舉辦特別活動檢核表
- 30. 活動 9.5 設計陪同人員資訊單
- 31. 活動 9.6 準備陪同人員行程表
- 32. 活動 9.7 設計戶外教學活動檢核表
- 33. 活動 9.8 設計助手方案傳單
- 34. 活動 10.1 設計照片使用同意書

# CHAPTER 1



## 找出需要溝通的原因

### 本章重點

- \* 如何找出五種類型的溝通對象以及為什麼需要和他們有效率的溝通
- \* 如何決定你想要傳達給溝通對象的訊息
- \* 如何辨別及避免十種最易犯的溝通錯誤

本書給托育中心最好的建議是：經營托育中心最重要的就是你的好名聲，沒有名聲等於沒有了一切。雖然對每個領域而言名聲都很重要，不過因為孩子是每個家庭的寶貝，因此托育中心這個領域又承受更多的壓力。所謂好事不出門，壞事傳千里，不管消息的來源可靠與否，街頭巷尾議論的威力是不容小覷的。因此，你的溝通技巧能力成為你是否成功的要素。而且不論你是照顧三個小孩的保姆，或是擁有幾百個孩子的托育中心都需要有效溝通。

大部分的家長在選擇托育中心之前都會先到處打聽。他們通常會親自到托育中心參觀，見見那裡的負責人及老師。而且他們還會和中心附近的鄰居聊聊，也會向親戚朋友們詢問他們的意見。不管是他們親身體驗、聽來的，或是親友們提供的意見都佔有極大的影響力。

對你的托育中心有好印象的人，會把這樣的好印象告訴給家人朋友；反之，一旦有了壞印象，他們的親朋、好友也不會對你的托育中心有好的印象。這些有憑據或是沒有憑據的傳言也是影響托育中心成功的重要因素。

### 活動 1.1 確認你的溝通對象

有效溝通的第一步就是確認你的對象。花幾分鐘的時間想想平常有哪些人和你互動。

.....

.....

.....

.....

.....

.....

現在看看你剛剛所寫的名單，你需要溝通的對象是不是比你先前認為的還要多呢？實際寫下來後，便能確認你的溝通對象有哪些。就大多數的托育中心而言，你溝通對象可以分成五種類型：



現有的學生以及他們的家長、中心的工作夥伴、將來的學生及他們的家長、鄰居，還有附近和你有生意往來的商家。你現有的學生以及他們的家長應該是你的首要溝通對象，也是有效溝通最主要的對象。這些人會決定你的托育中心能否經營成功。現在讓我們一一的來檢視之前所提到的每一種類型。

### 第一類溝通對象：

現有的學生及他們的家長，也是你的首要的溝通對象

這些人是你的主要顧客群。你和他們有密切的關係，如果不是每天見到他們，至少也是定期和他們碰面。這些人是需要從你這裡得到最多資訊的對象。幸運的是，他們也是最容易接觸到的對象。

本書提到的「家長」可以指家長或家人，作者的意思是指所有和孩子有關的人，不管有沒有直接的血緣關係。所有關心、照顧孩子的人，都被稱之為「家長」。既然不同的國情對「家長」這兩字的定義會不同，身為托育中心的負責人，你要知道哪一位家族成員直接照顧幼兒。

快樂的孩子以及滿意的家長是你最好的廣告。你不會想要小朋友帶著一個不好的回憶離開你的托育中心。避免這種情況發生，就是每天都要有好的開始。在清晨，一定要有工作人員安撫哭鬧的小孩。要讓由父母照顧到由中心的人員照顧的轉變過程越簡單越好。中心的工作人員要有適當的訓練，讓他們能辨別以及安撫一個不安的孩子。要用心的讓所有的孩子都有美好的經驗。特別留意孩子的反應，如果你發現大多數的孩子對某個活動有不好的反應，你應該考慮修改課程，讓小孩有個更快樂的經驗。

最重要的是讓孩子的家人持續的知道他們孩子的表現以及托育中心的每個活動。如果某個小朋友受傷或有行為問題，中心的人員有責任在家人接送孩子的時候，告訴他們孩子的情況。家長把孩子交托給你們，你們就要保證孩子在中心很快樂、很安全。在後面的章節我們會再討論各種可以使溝通更容易的方法。

對中心不滿意的父母，絕對會毫不遲疑的把孩子轉到別的托

育中心。他們也一定會把對你的中心的不滿告訴別人，使你的生意拱手讓給你的競爭對手。



### 溝通活動練習

家長：「我小孩今天被咬了！你要怎麼處理？」

#### 溝通步驟

1. 確認發生什麼事。
2. 面對發生的事並且提供可能的解決方法。
3. 確認解決的方法可以被接受。

托育中心負責人：「我已經和您的孩子以及老師討論過這個情況。很抱歉讓貴子弟有這種不好的經驗，咬人在這個年紀的確是常見的行為。今天老師知道孩子被咬以後，就馬上檢查有無傷口並且加以清洗。我們也馬上告知您這個狀況。如果傷勢嚴重的話，我們也會馬上通知您以便決定是否要看醫生。我們也和咬人的孩子談過了，告訴他表達自己憤怒情緒的正確方式。也請您告訴您的孩子，如果再發生類似的情況，一定要馬上告訴老師。我也告訴老師要特別注意這種情形。不知您還有別的疑問嗎？這樣的解決方式可以接受嗎？」



## 活動 1.2 更進一步的溝通

你認為還有遺漏的訊息嗎？

.....

.....

.....

.....

.....

.....



### 溝通失敗時

家長：「明天的郊遊是幾點出發呢？」

托育中心人員：「我確定以後會告訴您。」

結果：在匆忙的一天過後，老師並沒有機會向父母確認出發的時間。隔天小朋友早上九點才到，但全班的小朋友已經在八點半就出發去郊遊了。

#### 教訓

事先就要讓員工知道所有重要活動的訊息。活動相關訊息也要貼在公佈欄或是在中心的通訊上發佈。