

家長與保母的溝通技巧

姜玉珍 | 高雄市居家托育中心站長

現代社會家庭的結構與過去有很大的改變，年輕夫妻多為雙薪家庭，也鮮少與長輩同住，於是年長者就產生長期照護問題，對於幼兒來說，即為育幼問題。政府在面對幼兒保育問題，主要在提供公托以及相關托育補助，現在政府的托育系統中，學齡前幼兒托育主要有公托與居家托育；以高雄市來說，可以透過保母協會、彭婉如基金會、樹德科技大學、美和科技大學、伊甸基金會來協助找尋適合保母；家長面對學齡前幼兒的照顧上，目前以保母為優先考量的對象，主要是相中保母托育的孩子大多介在 1~2 名之間，托育數量少環境較為乾淨整潔，相對於公托或是幼兒園而言，可避免疾病傳染，且能夠受到更好的照顧。

筆者在從事幼兒保育這二十多年的歲月裡，最常面對的問題就是家長與保母之間的溝通問題。除了自己的三個女兒，前後總共照顧過十幾個孩子，協助幼兒單位訓練過無數保母，也接觸過不少急於找保母卻不得其門而入的新手爸媽；對我來說，每個孩子與家長都有必須解決的問題與相應的方法；並非每位家長都能馬上認同保母，大多對於保母都存在著觀望與質疑的態度，而保母自身在與家長溝通的過程中，往往訴諸經驗與感性，很難以理性與科學來說服家長，這也是令家長常惴惴不安的原因。從過去經驗中，家長與保母之間的溝通問題，大致可以透過以下三點解決：

一、避免質疑，積極溝通

家長在與保母接觸的過程中，很容易遇到的衝突就是將網路收集來半生不熟的理論，拿來與保母的實際幼保經驗對質；網路的資料本來就半真半假，家長可以將收集到的資訊拿來詢問保母，依照

他們的經驗與專業判斷，實際照護嬰兒的過程中能否真正被使用；或是如果要實踐在幼兒照護，應該要有怎樣的調整，如此一來，才能避免「照書養」的情況，也能依照孩子的需要做妥善的安排；而身為保母，應該積極參與系統舉辦的講座與課程，或是相關培訓課程，對於家長的意見也可適時納入，彼此都試著放下本位主義，換位思考，透過溝通與協調，化解彼此的歧異。

二、細心觀察，選擇信任

其實孩子與保母的關係，可以從生活細節與孩子的反應中發現，如果孩子對保母非常排斥，或是身上有不明傷痕，就需要提高警覺性。但是也無須過度緊張，有些家長只要發現孩子身上有蚊蟲叮咬、輕微抓痕或是小處瘀青，就斷定是保母沒有顧好孩子，這也是沒有必要的質疑。總而言之，若是發現孩子有狀況，首先是仔細觀察，學走的孩子多多少少都會有碰撞的痕跡，但是如果傷口過大，或是常有不明瘀血，精神恍惚，沒精打采等等的異常情況，可以試著向保母詢問孩子的日常狀況與飲食情形，包含睡眠時間與互動情形都可以仔細記錄詢問，認真與保母溝通，若真的無法解決，可以請系統訪視員介入。所有的溝通，都必須建立在雙方的信任基礎上，才有成功的可能。

三、適當體貼，將心比心

就居家托育來說，在托育之前時數與相關費用，都明確的書寫在合約書當中，家長接送小孩有三十分鐘的彈性時間可以緩衝，這是為了讓家長在工作往返的路途上，不會因為匆忙而發生意外。但是對於保母來說，只要嬰兒尚未被家長接過手之前，都必須承擔所有的意外風險。簡單來說，對家長而言 5 分鐘 10 分鐘的拖延，對保母來說都是在上班狀態，需要全神貫注的照顧孩子，緩衝時間若是保母給家長的貼心，那麼做到基本的準時接送孩子，就是家長能給保母最基本的貼心。且家長不應有「付錢就是老大」的心態，過度要求保母，例如：要求保母購買高級的礦泉水給孩子飲用，不僅價格昂貴，且硬水可能對孩子消化系統造成影響；又如：要求保母添購蒙特梭利教材，安排課程按表操課，每個孩子的特質都不同，保母依照過去累積的經驗與專業知識，判斷孩子的發展情況，給予適當的協助；再者，對於幼兒來說，更重要的是與人互動和溫暖陪伴，並非以「專

業」教材，強逼孩子學習就一定能有所成效，若是孩子不能接受，造成未來排斥學習，豈非揠苗助長？

每個孩子對家長來說都是心頭的一塊肉，保母也應該將心比心，且幼兒時期對於常規、生活習慣與人格教育的養成來說，是個相當關鍵的時期，保母自然而然扮演著關鍵的角色，過去高雄市保母協會也曾接獲案例，有保母鮮少與孩子互動，將孩子放在嬰兒車，自顧自使用電子產品或忙於其他家事，對孩子不予理會，造成語言發展以及肢體不協調的種種問題，若不能真心對孩子友善，付出關懷與陪伴，這樣的保母實為不適任。相信每個用心的保母，都能夠成為孩子性格養成的貴人。

事實上，在保母家就像在自己的家一樣，要給孩子溫暖關愛與舒適的環境，並非要求富麗堂皇、高級食材或專業師資。保母的工作除保護孩子安全、日常清潔，基礎語言肢體的互動與餵食，還要注意孩子整體身心靈發展的狀況，以便立即與家長溝通，如有學習遲緩的狀況，才能盡快諮詢早療單位。在高雄長年的托育經驗中，我始終覺得許多的糾紛，就在於每一個小小的忽略，沒有好好溝通，讓系統訪視員、系統站長可以居中協調與提供適當的幫助，實在相當可惜，高雄市建立良善的居家托育系統，就是希望能讓家長放心，保母用心，小孩開心，希望高雄市民都能善用這項資源，營造適合孩子成長的友善城市。