

迈向成功的步骤： 与您孩子的学校沟通

如果您的孩子正在接受特殊教育服务，您很可能需要与您孩子的学校和老师保持密切联系 -

包括安排、检查和评估您的孩子的教育计划。

随着时间的推移，您将了解到许多有关特殊教育过程的信息并学会如何代表您的孩子进行沟通和协商。

尽管您的知识、技能和信心会逐渐增长，但仍有一些专门的沟通技巧可以

帮助您，使您与您孩子的学校顺利地发展并维系良好的关系。我们希望这些“迈向成功的步骤”能够有效帮助到刚刚接触特殊教育活动的家长。



入门指南

首先，请明白您作为家长的角色是独一无二的。没有人比您更加了解和爱护您的孩子。您是教育自己孩子的专家。虽然您可能不知道所有问题的答案，但是您希望您的孩子在学校和生活中都能取得成功。作为家长，您的热情有助于您实现出色的沟通，而有时则会让您不胜负荷。

那么，第1步.与孩子的学校交流时，请留意您的情绪压力状况。

如果您预期在与学校工作人员会面时有困难，您的身心都将处于临战状态。试问，当您的痛苦和愤怒濒临爆发边缘时，您又如何能成功实现沟通呢？*不要让您的情绪失控。*不要让学校过去（或现在）的问题、内心的忧虑和其它负面情绪充斥着您的脑海。请将注意力集中到您的目标上并相信学校愿意竭尽所能帮助您的孩子。要不停暗示自己您的孩子一定会成功。

第2步.确定优先顺序并制定计划。

需要为您孩子完成的最重要的事情是什么？列出一个清单，记下涉及的争端、问题和可能的解决方案。为这些项目排序。决定哪些项目可以忽略，哪些问题必须解决。为达到更高的目标，请规划好您希望付出的代价和获得的回报。如果有所帮助，请想好您需要说的话和做的事：

“对Jordan来说，现在最重要的是…”

“我们真正需要关注的是…”

借鉴这些记下关键短语的几条说明，将有助于使您及进行的会谈上轨道。

第3步.积极倾听并理解他人的观点。

如果您未能理解某个人说的话，请直接告诉他或她。请直言：

“我不太理解您在说什么。您能换种方式解释一下或者给我举几个例子吗？”

“您能给我看一些书面材料以便使我完全理解吗？”

在您确实完全理解前，请一直询问并等待答复。抵制任何回答自己的问题或把话强加于他人的诱惑。

第4步.如果您看到某人表情困惑并请求您加以说明，请阐明您的观点。

请您换种方式阐述或者再说一遍以便您和他人都能理解清楚。

要让他人理解：

“我一定没解释清楚，我想说的是…”

“这有一份关于…的副本，让我们一起看看。可以看出…”

这样您便能理解：

“听起来您好像在说…”

“如果我理解得没错的话，您说的是…对吗？”

“有没有我能阅读的书面材料？”

通常，阐明一个人的理解能够提供澄清误解或更正错误信息的机会，在您为孩子寻求满意的解决方案时，这可能非常重要。因此，请不要忽视这一技巧的价值。

第5步.在脑中准备好若干选项，根据需要加以提出以供讨论。

作为家长，您所处的有利地位会让您提出一些学校工作人员想不到的替代方案。（正如古语所言：“只见树木，不见森林”。）：



“让我们来一场脑力激荡，看看能够想出哪些可能的方案。…如何？”

此外，如果您曾做过研究、收集过信息或者得到过任何正式建议：

“这个建议来自…，已证明对其他学生有效。我们应当认真为Janey考虑这项建议。”

“我们利用8周时间来试试这个方法，看看效果如何。”

此外，确保始终关注您的孩子和他或她的需求也很重要。有时，类似于下面的话语能有助于加强每个人的注意力：

“Jordan的爸爸和我并没有看到Jordan需要取得的那种进步。我们能否为他考虑一下其他选择？”

第6步.您只是普通人。

如果某人的帮助非常有效，请对他们的努力予以肯定。有时，特别是遭遇挫折时，请充分肯定做得好的部分以及每个人付出的努力，营造出轻松愉悦的氛围，尽可能让大家感觉不错并激励大家向目标努力！

如果您无意中犯错或冒犯到某人，请说声抱歉。道歉表明了您只是个普通人，并且有助于使往往作为一种正式流程的交流更有人情味，同时还传达出一种信息，即您可以原谅他人的过错。另外，“请和谢谢”也能让谈话一直在礼貌的气氛中进行，并且无疑会让大家说出“是”这样的回答。



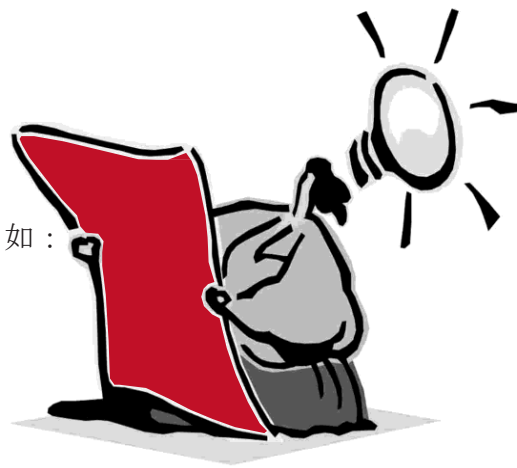
最后，寻求“肯定”的回答

在沟通和协商期间，您会就您与学校达成一致的问题开诚布公地讨论。您可能同意解决某个问题，但不完全同意解决问题的方式。这时，以解决问题的方式重述并讨论相关选项将尤为有用。这表示将根据提出的各个解决方案的优点进

行充分分析。另外，这还表示要提出一些直接但有礼貌的问题，如：

“我仍然有些困惑。这样为什么不行？”

“Jordan需要这样。谁有办法实现这一点？”



此外，在您关注自己孩子的同时，如果您表明已意识到学校满足每个孩子需求的意愿和需要克服的困难，这能使学校更愿意为您的孩子付出额外努力并以更具创意的方式考虑如何做出肯定回答：

“面对学校，我非常欣赏你们强烈的责任感和意愿。我理解学校没有足够的经费和员工以我们希望的方式满足所有孩子的需求。我真的非常理解。你们的职责是满足很多孩子的需求。而我唯一的职责就是保证我的孩子的需求得到满足。我们的工作都不轻松。

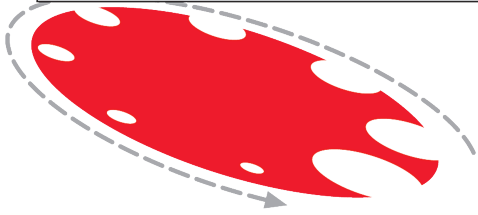
“我知道我们一起努力，一定会找到解决办法，这样Janey就能得到她需要的服务。我们如何实现这个目标？”

谈一下“交谈”。

总而言之，在您孩子的学校与工作人员和行政人员交谈时，如果您遵循下面几条原则，那么您成功的可能性极大：

- 保持冷静。
- 关注正面心态。
- 明确您的目标。
- 认真倾听。提出问题。阐述观点。
- 重点关注如何满足您的孩子的需求。
- 以协作方式提出选择；例如，要说“我们能”而不是“你应该”。要说“好的，并且…”而不是“好的，但是…”
- 寻求“肯定”的回答。

CADRE
Center for Appropriate Dispute
Resolution in Special Education



P.O. Box 51360
Eugene, OR 97405-0906
(541) 686-5060 语音
(541) 686-5063 传真
cadre@directionservice.org
www.directionservice.org/cadre

出版方

CADRE

帮助家长和教育工作者

致力于提出改善残障学生学习条件的
解决方案

此文档是由特殊教育适当纠纷解决中心 (Center for Appropriate Dispute Resolution in Special Education [CADRE]) 与 U.S. Department of Education, Office of Special Education Programs Cooperative Agreement Nos. H326D030001 & H326D080001 直属的前 National Dissemination Center for Children with Disabilities 合作出版。由 Tina Diamond 博士担任项目主管。此处所表述的观点并不完全代表 Department of Education 的立场与政策。此出版物中提及的任何产品、商品、服务或企业均未获得 U.S. Department of Education 的官方认可，请勿妄加推测。此产品属于公有领域范畴。已授权对其进行全部或部分复制。此出版物不需要重印许可，引证应为：CADRE (2008). Steps to Success: Communicating with Your Child's School, Eugene, Oregon, CADRE.



Direction Service
Chinese (Simplified)

