CADRE
the center for appropriate dispute resolution in special education

خطوات نحو النجاح:
التواصل مع مدرسة طفلك

يتم تمويل CADRE بواسطة IDEAs that Work

مقدمة

إذا كان لديك طفل يتلقى خدمات تعليمية خاصة، فعلى الأرجح سوف تتفاعل بشكل كبير مع مَدرسة طفلك ومُدرسيه — بما في ذلك التخطيط والمراجعة وتقييم البرنامج التربوي الخاص بطفلك. ومع مرور الوقت، سوف تتعلم الكثير بشأن العملية التعليمية الخاصة وكيفية التواصل والتفاوض بالنيابة عن طفلك.

في الوقت الذي ستزيد معرفتك ومهارتك وثقتك بصورة طبيعية، إلا أن هناك بعض مهارات التواصل الخاصة التي قد تساعدك على أن تكون الأكثر نجاحًا في تنمية والحفاظ على شراكة قوية مع مَدرسة طفلك.نتمنى أن تكون هذه "الخطوات نحو النجاح"ذات فائدة خاصة لأولياء الأمور المستجدين في عملية التعليم الخاص.

مقدمة

يجب أن تفهم أولًا أن دورك كولي أمر هو دور فريد.

فلا يوجد شخص يحب طفلك ويعرفه مثلما تعرفه أنت. فأنت الخبير فيما يخص طفلك. وعلى الرغم من أنه ليس عندك جميع الإجابات، فأنت تريد أن يكون طفلك ناجحًا في المدرسة وفي الحياة. إن عاطفتك، كولي أمر، قد تساعدك على التواصل بشكل بارع ولكنها أحيانًا قد تغمرك.

إذًا، الخطوة الأولى. ضع في الاعتبار مستوى ضغطك العاطفي أثناء عملك مع مدرسة طفلك.

إذا كنت تتوقع مواجهة صعوبة عند مقابلة طاقم المدرسة، فسوف يكون عقلك وجسدك مهيئان للتشاجر. كيف يمكنك التواصل بنجاح إذا كنت على وشك أن يغمرك الغم والغضب؟ لا تدع عقلك يستسلم لذلك. لا تدع أفكار المشكلات الماضية (أو الحالية) بالمدرسة أو أسوأ مخاوفك أو السلبيات الأخرى تتسلل إلى عقلك. قم بالتركيز بصورة إيجابية على أهدافك وعلى فكرة أن المدرسة تود أن تبذل قصارى جهدها من أجل طفلك. استمر في إخبار نفسك بأنك ستنجح أنت وطفلك.

الخطوة الثانية. حدد أولوياتك وضع خطة

ما هو أهم شيء يجب تحقيقه من أجل طفلك؟ قم بإعداد قائمة بالمشاكل والأسئلة والحلول المحتملة. قم بترتيبها. حدد ما إذا كانت هناك أي منها يمكن التغاضي عنها وأيها يجب مواجهتها. ضع في خططك ما يمكن المساومة عليه من أجل تحقيق الهدف الأسمى. قم بتحضير ما أنت بحاجة لقوله وتدرب عليه، إذا كان ذلك سيساعدك:

"الأهم بالنسبة لجوردان حاليًا هو.."

"نحتاج بالفعل للتركيز على..."

قد يساعدك الرجوع إلى هذه الملحوظات القليلة المصحوبة ببعض الجمل المحورية المكتوبة، على إبقائك أنت والاجتماع على المسار الصحيح.

الخطوة الثالثة. استمع بانتباه حتى تفهم وجهة نظر الشخص الآخر.

إذا كنت لا تفهم ما يقوله شخص ما، أخبره(ها) بذلك.

كن مباشرًا:

"أنا لا أفهم ما تقوله. هل يمكنك أن تشرح لي بطريقة أخرى أو أن تعطيني بعض الأمثلة؟"

"هل يمكنك أن ترني شيئًا مكتوبًا حتى أفهم بشكل كامل؟"

استمر في طرح الأسئلة وانتظر الإجابات حتى تفهم تمامًا. قاوم أي رغبة في الإجابة عن أسئلتك الخاصة أو في وضع الكلمات على لسان شخص آخر.

الخطوة الرابعة. قم بإيضاح جملك إذا رأيت تعبير يدل على التعجب على وجه الشخص واطلب توضيحات في المقابل.

أعِد صياغة جملك حتى تكون أنت والآخرين واضحين في فهمكم.

حتى يتم فهمك:

"يبدو أني لم أشرح ذلك بوضوح، ما أحاول أن أقوله هو..."

"هذه نسخة من... لنلقي عليها نظرة معًا. فهي تُظهِر أن..."

حتى تتمكن من الفهم:

"يبدو أنك تقول..."

"إذا كنت فهمتك بصورة صحيحة، تود أن تقول... هل هذا صحيح؟"

"هل هذا مكتوب في أي مكان حتى أتمكن من قراءته؟"

عادةً، توفر عملية توضيح مدى فهم الشخص فرصة لتوضيح الفهم الخاطيء أو تصحيح المعلومات الخاطئة التي قد تكون ذات أهمية قصوى للوصول إلى حلٍ مرضٍ لطفلك. لذا، لا تقلل من قيمة هذا الأسلوب.

الخطوة الخامسة. ضع في اعتبارك خيارات واطرحها للمناقشة، إذا لزم الأمر.

بصفتك ولي الأمر، يمكنك تقديم حلول بديلة قد لا تطرأ على ذهن العاملين بالنظام المدرسي. (وفقًا لما يرويه القول المأثور، "أحيانًا لا ترى الغابة وسط كل هذه الأشجار")

"لنقم ببعض العصف الذهني بشأن الاحتمالات ونرى ما يمكننا الوصول إليه. ما رأيك في...؟"

وإذا كنت قد قمت ببعض الأبحاث أو تجميع للمعلومات أو حصلت على أية توصيات رسمية:

"هذه توصية من...الذي أثبت نجاحه مع التلاميذ الآخرين. ويجب علينا أن نضع ذلك في الاعتبار بالنسبة لجيني."

"لنقم بتجربة ذلك لمدة 8 أسابيع ونرى كيف سيسير الأمر."

من المهم أيضًا أن تتأكد من أن يظل التركيز على طفلك وعلى تلبية احتياجاته. ففي بعض الأحيان، قد تساعد كلمات مماثلة لما يلي على الإبقاء على تركيز الجميع:

"لم نرى أنا وأبو جوردان نوع التقدم الذي يحتاجه. ما هي الخيارات الأخرى التي يمكننا أن نأخذها في الاعتبار من أجله؟"

الخطوة السادسة. أنت مجرد بشر.

إذا ساعدك شخص ما بصورة خاصة، اعترف بمجهوداته. ففي بعض الأحيان، وخاصةً عند ارتفاع حدة الغضب، يساعد الاعتراف بالأمور التي تمت تسويتها بنجاح ومدى الجهد المبذول من الجميع، على تلطيف قليلًا ويجعل الجميع يشعرون بتحسن ويدفعهم للوصول إلى خط النهاية. إذا ارتكبت خطأً عن غير قصد أو تسببت في إهانة، اعتذر. إن تقديم الاعتذار يوضح أنك مجرد بشر ويساعد على إضفاء طابع إنساني لما يكون عادةً عملية رسمية كما يرسل رسالة أنك قد تعف عن أخطاء الآخرين. كما تساعد كلمات "من فضلك وشكرًا" بشكل كبير على جعل المحادثات متحضرة وتساعد الجميع على "الموافقة".

في النهاية، اطلب "الموافقة".

بينما تتواصل وتتفاوض، سوف تكتشف جوانب تتفق عليها أنت والمَدرسة. قد تتفقا على المشكلة التي تجب مواجهتها ولكن قد لا تتفقا تمامًا على الطريقة التي تجب مواجهة المشكلة بها. وعندئذ، قد يساعد بشكل خاص أن تقوم بإعادة الإشارة إلى الخيارات ومناقشتها بطريقة تساعد على حل المشكلات هذا يعني. تقديم وتحليل الحلول المقترحة بالكامل بموضوعية. وهذا يعني

أيضًا طرح بعض الأسئلة المباشرة، ولكن المهذبة في نفس الوقت مثل:

"لا زلتُ مرتبكًا. لماذا لا يعد ذلك خيارًا؟"

"جوردان يحتاج إلى ذلك. من لديه بعض الأفكار عن كيفية إنجاح هذا الأمر؟"

بالإضافة إلى ذلك، قد تؤدي العبارات التي تعترف بالرغبات وبالصعوبات التي تواجهها المدرسة لتلبية احتياجات كل الأطفال وذلك مع إعادة التركيز على طفلك، إلى خلق إرادة أكبر لتقديم مجهودات أكبر وللتفكير بإبداع أكثر حول طرق "الموافقة" لصالح طفلك:

"أنا أقدر المسئولية والمتطلبات الكبيرة التي تواجه نظامنا المدرسي. أنا أتفهم أنه لا تتوافر أبدًا الأموال الكافية ولا العاملين الكافيين لتلبية جميع احتياجات الطفل بالطريقة التي نرغبها جميعًا. أتفهم ذلك حقًا. أنتم مسئولون عن تلبية احتياجات الكثير من الأشخاص. إن وظيفتي الأولى هي الحرص على تلبية احتياجات طفلي. لا يقوم أيٌ منا بأداء وظيفة سهلة."

"وأعلم أنه توجد طريقة حتى نجد حلًا، معًا، ولتحصل جيني على الخدمات التي تحتاجها. كيف سنقوم بذلك؟"

الخلاصة.

إذًا، باختصار، عند التحدث مع طاقم العاملين والإداريين بمدرسة طفلك، على الأرجح ستنجح إذا كنت قادرًا على أن:

- تحتفظ بهدوئك.
- تركِّز على الإيجابيات.
- تكون واضحًا فيما يخص أهدافك.
- تنصت. تطرح أسئلة. تقوم بالتوضيح.
- تجعل التركيز على تلبية احتياجات طفلك.
- تقوم بتقديم خيارات بصورة متعاونة؛ فقل، على سبيل المثال، "يمكننا" بدلًا من "يجب عليك." قل, "نعم، و..." بدلًا من "نعم، لكن..."
- تطلب "الموافقة".

CADRE
the center for appropriate dispute resolution in special education

نُشر بواسطة
CADRE
مساعدة أولياء الأمور والمدرسين
خلق حلول لتحسين نتائج التلاميذ المعاقين

أصدر هذه الوثيقة مركز حل المنازعات بطريقة ودية في مجال التعليم الخاص
CADRE (Center for Appropriate Dispute Resolution in Special Education) بالتعاون مع مركز
مركز National Dissemination Center for Children with Disabilities السابق وذلك بموجب اتفاقية
U.S. Department of Education, Office of Special Education Programs Cooperative Agreement
شغلت تينا دياموند، حاصلة على الدكتوراه، منصب مسؤولة المشروع.
مقر H326D080001 و H326D030001.
الآراء المُوضحة هنا لا تُعبر بالضرورة عن مواقف أو سياسات U.S. Department of Education أي موافقة أو مصادقة رسمية أي موافقة أو
من قِبَل على أي منتج أو سلعة أو خدمة أو مشروع مذكور في هذه النشرة غير مقصودة ولا
يجب استنباطها. يُعد هذا المنتج ملكيةً عامة. ويحق لأي شخص إعادة إصداره جزئيًا أو كليًا. بالرغم من عدم وجود حاجة إلى

الحصول على إذن لإعادة طبع هذه النشرة، يجب أن يكون الاستشهاد هو :CADRE (2008)
.Communicating with Your Child's School: Steps to Success, Eugene, Oregon, CADRE

Document was originally published May 2004.

576 Olive St, Suite 300
Eugene, OR 97401 USA

هاتف (541) 359-4210
فاكس (458) 215-4957

cadre@directionservice.org

www.cadreworks.org

Direction Service