

성공으로 가는 길: 자녀의 학교와 의사소통하기



특수 교육 서비스를 받는 자녀를 두었다면, 귀하는 자녀의 교육 프로그램을 계획하고 검토하고 평가하는 것을 포함하여 자녀의 학교 및 교사와 매우 긴밀하게 활동할 가능성이 다른 부모보다 높습니다. 시간이 지남에 따라 귀하는 특수 교육 과정뿐만 아니라 자녀를 대신하여 의사소통하고 협상하는 방법에 대해서도 많은 것을 배우게 될 것입니다.

자연적으로 지식과 기술, 자신감이 쌓이겠지만, 가장 성공적으로 자녀의 학교와 긴밀한 협력관계를 수립하고 유지하는 데 도움이 될 수 있는 몇 가지 특별한 의사소통 기술이 있습니다. 이 “성공으로 가는 길”이 특히 특수 교육 과정을 처음 접하는 부모에게 도움이 되기를 바랍니다.

시작하기.

먼저, 부모로서 귀하의 역할은 특별하다는 것을 이해해야 합니다. 귀하만큼 자녀를 잘 알고 사랑하는 사람은 없습니다. 귀하의 자녀에 대해서는 귀하가 전문가입니다. 귀하가 모든 해결책을 가지고 있는 것은 아니지만 귀하는 자녀가 학교와 인생에서 성공적으로 살아가기를 바라고 있습니다. 부모로서 귀하의 열정은 훌륭하게 의사소통하는 데 도움이 될 수 있지만 때때로 지나칠 수 있습니다.

따라서 1 단계. 자녀의 학교를 상대할 때에는 귀하의 심리적 압박에 주의하십시오.

학교 직원과 만날 때 어려움이 있을 것으로 예상되면, 몸과 마음이 싸울 준비를 하게 됩니다. 괴로움과 분노가 터지기 직전이라면 어떻게 성공적으로 의사소통을 할 수 있겠습니까? 그렇게 격해지지 않도록 마음을 다스리십시오. 과거(또는 현재) 학교에서 겪은 문제, 가장 두려워하는 점, 다른 부정적인 측면에 대한 생각이 귀하의 마음에 영향을 미치지 않도록 하십시오. 긍정적으로 귀하의 목표에 집중하고 학교가 귀하의 자녀에게 최선을 다하려고 한다는 시각을 유지하십시오. 귀하와 자녀가 성공할 것이라고 스스로에게 말하십시오.

2 단계. 우선순위를 정하고 계획을 세우십시오.

자녀를 위해 달성해야 할 가장 중요한 목표는 무엇입니까? 문제, 질문, 가능한 해결책의 목록을 만들고 순위를 매기십시오. 그냥 넘길 수 있는 것은 있는지, 반드시 해결해야 하는 것은 무엇인지 결정하십시오. 더 높은 목표를 달성하기 위해 어떻게 주고 받을지 계획을 세우십시오. 도움이 된다면 다음과 같은 말을 준비하고 연습하십시오.

“지금 먼저에게 가장 중요한 것은 ...”

“우리가 가장 중점을 두어야 하는 것은 ...”

주요 문구가 기록된 이러한 메모를 참고하면 귀하가 회의를 순조롭게 진행하는 데 도움이 될 수 있습니다.

3 단계. 다른 사람의 관점을 이해하기 위해 경청하십시오.

상대방이 말하는 내용이 이해되지 않을 경우 다음과 같이 솔직하게 말하십시오.

“무슨 말씀인지 잘 이해가 가지 않아요. 다른 방법으로 설명해 주시거나 예를 들어 주시겠어요?”

“서면 자료를 볼 수 있을까요? 그러면 이해가 잘 될 것 같아서요.”



완전히 이해할 때까지 계속 질문하고 답변을 기다리십시오. 자문자답하거나 자신의 생각을 다른 사람의 생각인 것처럼 말하고 싶은 유혹을 물리치십시오.

4 단계. 상대방이 어리둥절한 표정을 지을 경우 명확하게 설명하고 반대의 경우에는 설명을 요청하십시오.

귀하와 다른 사람들이 귀하가 이해했음을 명확히 알 수 있도록 다른 말로 바꾸어 표현하거나 다시 말하십시오.

상대방을 이해시키려면:

“명확하게 설명 드리지 못한 것 같네요. 제가 말씀 드리려는 것은...”

“여기 ...의 사본이 있습니다. 함께 살펴 보시죠. 여기에 ...라고 나와 있습니다.”

귀하가 이해하려면:

“...라고 말씀하시는 것 같습니다.”

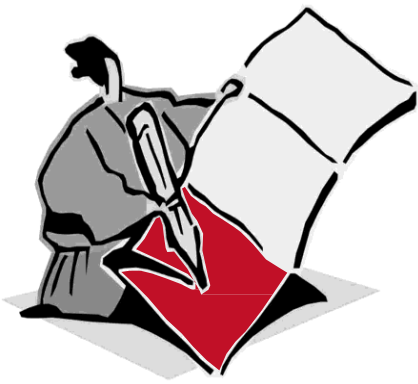
“제가 제대로 이해했다면 ...라고 말씀하시는 것 같습니다. 맞습니까?”

“그게 쓰여 있나요? 읽을 수 있으면 좋겠어요.”

이해한 내용을 명확하게 밝히는 과정에서 오해를 풀고 잘못된 정보를 바로 잡을 수 있는 기회가 생기는 경우가 많습니다. 이러한 과정은 자녀를 위한 만족스러운 해결책을 찾는 데 매우 중요할 수 있습니다. 그러므로, 이러한 기술의 가치를 간과하지 마십시오.

5 단계. 대안을 염두에 두고 있다가 논의할 때 필요에 따라 내놓으십시오.

부모로서 귀하는 학교 시스템을 위해 일하는 사람들이 생각하지 못하는 대안적 해결책을 제시할 수 있는 유리한 위치에 있습니다. (옛말에 “나무만 보고 숲은 보지 못한다.”는 말이 있듯이):



“가능성 있는 방법에 대해 생각을 모으고 아이디어를 찾아봅시다. 은 어떻게습니까?”

귀하가 조사를 했거나 정보를 수집했거나 공식적인 권고 사항을 입수했다면:

“여기 다른 학생들에게 성공적인 것으로 입증된...의 권고 사항이 있습니다. 이를 수빈이에 대해 적극적으로 고려해야 합니다.”

“8 주 동안 이것을 시도해 보고 어떻게 되는지 지켜봅시다.”

논의의 초점이 자녀와 자녀의 필요 충족에 집중되도록 하는 것 역시 중요합니다. 때때로 다음과 같은 표현이 모든 사람의 초점을 유지하는 데 도움이 될 수 있습니다.

“민서 아빠와 저는 민서가 발전을 하고 있는지 잘 모르겠습니다. 아이를 위해 다른 어떤 선택을 고려할 수 있는지요?”

6 단계. 귀하도 사람입니다.

누군가가 특별히 도움이 되었다면 그 사람의 노고를 인정하십시오. 때때로, 특히 좌절감이 들 때에는 잘 진행된 것들에 대해 이야기하면서 모든 사람이 열심히 노력했음을 인정하면 분위기가 다소 부드러워지고 모든 사람의 기분이 나아져서 목표를 향해 나아가는 데 도움이 될 수 있습니다!

뜻밖에 실수를 하거나 기분을 상하게 한 경우 미안하다고 말하십시오. 사과를 한다는 것은 귀하도 사람이어서 실수할 수 있음을 나타낼 뿐만 아니라 형식적인 과정이 될 수 있는 자리를 인간적으로 만드는 데 도움이 되며 귀하가 다른 사람의 실수에 대해 너그러울 수 있다는 메시지를 전달합니다. “~해 주십시오와 감사합니다” 역시 정중한 대화를 유지하는 데 크게 도움이 되며 사람들로 부터 “예”라는 답변을 이끌어 내는 데 도움이 됩니다.



궁극적으로 “예”라는 답을 이끌어 내십시오.

의사소통하고 협상하는 과정에서 귀하와 학교가 동의하지 않는 부분이 드러날 것입니다. 해결해야 하는 문제에 대해서는 동의하지만 그 해결 방법에 대해서는 전적으로 동감하지 않을 수 있습니다. 바로 이때 문제를 해결하는 방식으로 대안을 다시 언급하고 논의하는 것이 특히 도움이 될 수 있습니다. 이는 해결책을 제시하고

각각의 장점을 바탕으로 제안된 해결책을 분석함을 의미합니다. 또한, 다음과 같이 직접적이면서도 정중하게 질문하는 것을 의미합니다:

“여전히 모르겠습니다. 이 대안이 안 되는 이유가 무엇인가요?”

“민서는 이것이 필요합니다. 이를 실현할 수 있는 방법에 대해 누가 아이디어를 가지고 있을까요?”



또한, 귀하가 모든 학생의 필요를 충족시키려는 학교의 의지와 어려움을 인정하면서 귀하의 자녀에게 다시 초점을 맞춘다면 학교 측의 자발적인 추가 노력을 이끌어 낼 수 있고 귀하의 자녀에 대해 “예”라는 긍정적인 답변을 하는 방법을 보다 창의적으로 생각하게 될 수 있습니다:

“학교에서 엄청난 책임과 요구를 감당하고 있다는 것을 알고 있습니다. 자금과 인력이 부족해서 모든 아이들의 요구를 모두가 원하는 방식으로 충족시킬 수 없다고 느끼고 있습니다. 학교는 학교대로 많은 아이들의 필요를 충족시킬 책임이 있지요. 저의 첫 번째 책임은 제 아이의 요구가 충족되도록 하는 것입니다. 우리 중 어느 누구도 쉬운 일을 가진 사람은 없습니다.

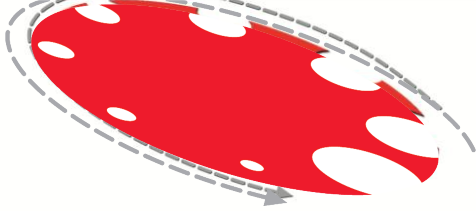
“저는 우리가 이를 함께 해 낼 수 있는 방법이 있음을 알고 있습니다. 그래서 필요한 서비스가 수빈이에게 제공될 겁니다. 앞으로 어떻게 해 나갈까요?”

쉽게 말하십시오.

요컨대, 자녀의 학교에 근무하는 직원 및 운영진과 이야기할 때 다음과 같이 할 수 있으면 성공할 가능성이 높습니다.

- 냉정을 유지하십시오.
- 긍정적인 것에 초점을 맞추십시오.
- 목표를 분명히 하십시오.
- 경청하고, 질문하고, 명확하게 말하십시오.
- 자녀의 필요를 충족시키는 데 초점을 유지하십시오.
- 대안을 함께 제시하십시오. 예를 들어, “~해 주세요”가 아니라 “우리는 ~할 수 있습니다”라고 말하십시오. 또한, “예, 하지만...”이 아니라 “예, 그리고...”라고 말하십시오.
- “예”라는 답을 이끌어 내십시오.

CADRE
Center for Appropriate Dispute
Resolution in Special Education



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

발행자

CADRE

장애를 가진 학생을 위해
결과를 개선하는 해결책을 찾는
부모와 교육자를 지원합니다.

본 문서는 특수교육분쟁해결센터(Appropriate Dispute Resolution in Special Education [CADRE])가 U.S. Department of Education, Office of Special Education Programs Cooperative Agreement 제 H326D030001 & H326D080001 에 따라 구 National Dissemination Center for Children with Disabilities 와 함께 작성한 것입니다. Tina Diamond 박사가 프로젝트를 총괄했습니다. 여기 제시된 견해는 Department of Education 의 입장이나 정책을 대변하지 않을 수도 있습니다. U.S. Department of Education 은 본 문서에 언급되는 어떤 제품이나 상품, 서비스, 기업도 인증할 의도가 없으며 그렇게 추론해서도 안 됩니다. 본 문서는 공공의 영역에 속합니다. 따라서 전부 또는 일부 복제가 가능합니다. 본 출판물을 복제할 때 허가를 받을 필요는 없으나 CADRE (2008). Steps to Success: Communicating with Your Child's School, Eugene, Oregon, CADRE 이라고 명시해 주셔야 합니다.

