



Các bước dẫn tới thành công: Giao tiếp với trường học của con

CADRE được tài trợ bởi



Office of Special Education Programs
U.S. Department of Education

Nếu quý vị có con đang nhận dịch vụ giáo dục đặc biệt, quý vị càng phải quan tâm hơn nữa tới việc giữ liên lạc với trường học và giáo viên của con mình — bao gồm việc lập kế hoạch, xem xét và đánh giá chương trình giáo dục dành cho con. Dần dần, quý vị sẽ biết nhiều về quy trình giáo dục đặc biệt cùng cách thức giao tiếp và thương thảo thay mặt cho con. Mặc dù kiến thức, kỹ năng và sự tin nhiệm của quý vị sẽ đương nhiên tăng lên nhưng có một số kỹ năng giao tiếp cụ thể có thể giúp quý vị thành công nhất trong việc phát triển và duy trì mối quan hệ hợp tác bền chặt với trường học của con mình. Chúng tôi hy vọng rằng “Các bước dẫn tới thành công” sau đây sẽ đặc biệt hữu ích cho những bậc phụ huynh chưa quen thuộc với quy trình giáo dục đặc biệt.

Bắt đầu

Trước hết, quý vị cần hiểu rằng vai trò làm cha mẹ của mình rất đặc biệt. Không ai hiểu con và yêu con như quý vị. Quý vị là chuyên gia về con của mình. Và, mặc dù quý vị có thể không có mọi câu trả lời, quý vị vẫn muốn con mình thành công ở trường và trong cuộc sống. Tình yêu thương mãnh liệt của quý vị, trong vai trò người làm bố mẹ, có thể giúp quý vị giao tiếp một cách thành công và đôi khi tình yêu đó còn có thể chế ngự quý vị.

Bước 1

Chú ý tới các cung bậc cảm xúc của mình khi quý vị làm việc với trường học của con.

Nếu quý vị nghĩ rằng sẽ có khó khăn khi gặp nhân viên của trường, trí óc và cơ thể của quý vị sẽ chuẩn bị để bước vào cuộc chiến. Làm sao quý vị có thể giao tiếp thành công nếu quý vị có nguy cơ bùng phát tức giận và lo âu? *Đừng để tâm trí mình đến mức ấy.* Hãy giữ cho những suy nghĩ về các vấn đề trong quá khứ (hoặc hiện tại) ở trường, những nỗi sợ hãi tồi tệ nhất và các suy nghĩ tiêu cực khác không len lỏi vào tâm trí quý vị. Tập trung một cách tích cực vào các mục tiêu của mình và nhìn nhận rằng trường học luôn muốn nỗ lực hết sức vì con cái của quý vị. Luôn nhủ lòng rằng quý vị và con sẽ thành công.



Bước 2

Xác định thứ tự ưu tiên và Lập kế hoạch.

Điều gì là quan trọng nhất cần đạt được cho con của quý vị? Lên danh sách các vấn đề, các câu hỏi và các giải pháp tiềm năng. Xếp loại các nội dung đó. Quyết định xem trong số đó có nội dung nào quý vị có thể bỏ qua và nội dung nào phải xử lý. Lập kế hoạch về cách thức quý vị sẵn sàng trao và nhận để đạt được mục tiêu cao hơn. Vạch ra những gì quý vị cần nói và thực hành, nếu điều đó giúp ích cho quý vị:

"Điều quan trọng nhất đối với Jordan hiện giờ là..."

"Chúng ta thực sự cần tập trung vào..."

Tham khảo một số những ghi chú này và ghi nhanh những cụm từ chính, có thể giúp quý vị và cuộc gặp đi đúng hướng.



Bước 3

Tích cực lắng nghe để hiểu được quan điểm của người khác.

Nếu quý vị không hiểu được người khác đang nói gì, hãy cho người đó biết. Hãy thẳng thắn:

"Tôi không hiểu ông/bà đang nói gì. Ông/Bà có thể giải thích theo cách khác hoặc cho tôi một vài ví dụ không?"

"Ông/Bà có thể cho tôi xem nội dung nào đó, bằng văn bản, để tôi có thể hiểu hoàn toàn không?"

Luôn hỏi và chờ trả lời cho đến khi quý vị hiểu hoàn toàn. Cố gắng đừng bị dụ dỗ trả lời câu hỏi của chính mình hoặc mớm lời cho người khác.

Bước 4

Giải thích rõ lời nói của mình nếu quý vị thấy người khác thể hiện sự khó hiểu trên gương mặt và ngược lại, yêu cầu người khác nói rõ.

Diễn giải hoặc nói lại theo cách khác để quý vị và những người khác hiểu rõ quan điểm của nhau.

Để người khác hiểu:

"Có thể tôi đã không giải thích điều này rõ ràng, điều tôi đang muốn nói là..."

"Đây là bản sao của...Chúng ta hãy cùng xem. Bản sao thể hiện..."

Để quý vị hiểu:

"Có vẻ như ông/bà đang nói là..."

"Nếu tôi hiểu đúng, ông/bà đang nói... Có đúng vậy không?"

"Nội dung này có được viết ở đâu để tôi đọc không?"

Thường thì việc làm rõ quan điểm sẽ giúp xóa bỏ nhận thức sai lầm hoặc chỉnh sửa thông tin sai lệch, những điều có thể là yếu tố tối quan trọng để tìm ra giải pháp thỏa đáng cho con của quý vị. Do vậy, đừng bỏ qua giá trị của bí quyết này.

Bước 5

Chuẩn bị trong đầu nhiều lựa chọn và đưa ra thảo luận khi cần.

Là phụ huynh, quý vị có cơ hội tốt để trình bày những giải pháp thay thế mà nhân viên trong trường học có thể không nghĩ tới. *(Theo câu ngạn ngữ cổ, “Đôi khi bạn chỉ thấy cây mà không thấy rừng - nghĩa là chú ý quá nhiều đến chi tiết hoặc tham gia quá sâu nên không thấy được bức tranh toàn cảnh hơn”).*:

“Chúng ta hãy cùng suy nghĩ về các khả năng và xem có thể đưa ra những vấn đề gì. Ông/Bà nghĩ thế nào về...?”

Và nếu như quý vị đã thực hiện một số nghiên cứu, đã thu thập thông tin hoặc đã có được các lời khuyên chính thức:

“Đây là lời khuyên từ..., giải pháp này đã chứng tỏ thành công với các học sinh khác. Chúng ta nên suy nghĩ nghiêm túc về giải pháp này cho Janey”.

“Chúng ta hãy thử biện pháp này trong 8 tuần và xem kết quả”.

Cũng cần nhớ đảm bảo rằng con quý vị luôn được chú trọng và được đáp ứng nhu cầu. Đôi khi, những lời nói như sau có thể giúp mọi người chú trọng sâu hơn:

“Tôi và bố Jordan chưa thấy được dạng tiến triển mà Jordan cần phải thực hiện. Chúng ta có thể cân nhắc cho cháu các lựa chọn nào khác?”

Bước 6

Quý vị cũng chỉ là những người bình thường.

Nếu ai đó đặc biệt giúp đỡ mình, hãy trân trọng những nỗ lực của họ. Đôi khi, đặc biệt là khi có điều bực mình nảy sinh, hãy trân trọng những điều tốt đẹp, trân trọng công sức của mọi người, làm dịu đi không khí căng thẳng và giúp mọi người cảm thấy tích cực hơn và tiến nhanh tới đích!

Nếu tình cờ quý vị mắc sai lầm hoặc có hành vi xúc phạm, hãy nói lời xin lỗi. Nói lời xin lỗi là cách để nói rằng quý vị cũng chỉ là những người bình thường và giúp làm cho quy trình chính thức trở nên có tình người hơn và gửi đến một thông điệp rằng quý vị có thể tha thứ cho lỗi lầm của người khác. Các từ “Xin/vui lòng và cảm ơn” cũng giúp ích rất nhiều để làm cho những cuộc trao đổi diễn ra một cách văn minh và không có gì ngạc nhiên, sẽ khiến cho mọi người nói câu “đồng ý”.



Cuối cùng, hãy tìm kiếm sự “đồng ý”.

Khi quý vị giao tiếp và thương thảo, quý vị sẽ phát hiện ra những điểm chung mà cả quý vị và nhà trường đều đồng thuận. Quý vị có thể đồng ý về vấn đề cần giải quyết nhưng không hoàn toàn đồng ý về cách thức giải quyết vấn đề đó. Đây là lúc rất cần nói lại theo cách khác và thảo luận về các giải pháp theo hướng giải quyết vấn đề. Có nghĩa là, trình bày và phân tích đầy đủ các giải pháp đã đưa ra một cách có căn cứ. Cũng có nghĩa là, hỏi một số câu hỏi trực tiếp nhưng lịch sự như:

“Tôi vẫn thấy hơi khó hiểu. Tại sao cách này không phải là một giải pháp nhỉ?”

“Jordan cần giải pháp này. Có ai có ý tưởng gì về cách thức thực hiện giải pháp này không?”

Ngoài ra, những lời nói công nhận mong muốn và khó khăn của nhà trường khi phải đáp ứng nhu cầu của mọi đứa trẻ trong khi vẫn chú trọng thêm vào con của quý vị, có thể khiến nhà trường sẵn lòng nỗ lực hơn nữa và suy nghĩ sáng tạo hơn về các cách “đồng ý” với và vì con của quý vị:

“Tôi rất cảm kích về trách nhiệm lớn lao và hiểu những yêu cầu mà trường ta phải đáp ứng. Tôi hiểu rằng không bao giờ là đủ tiền của hay đủ giáo viên để đáp ứng nhu cầu của mọi đứa trẻ theo cách mà chúng muốn. Thực sự là tôi rất hiểu. Nhà trường chịu trách nhiệm đáp ứng nhu cầu của nhiều trẻ. Còn nhiệm vụ số một của tôi là quan tâm tới việc nhu cầu của con mình được đáp ứng. Công việc của cả tôi và nhà trường đều chẳng dễ dàng gì”.

“Tôi biết rằng có cách để chúng ta cùng nhau tìm ra giải pháp, nhờ vậy Janey sẽ nhận được những dịch vụ mà cháu cần. Chúng ta sẽ tiến hành điều này bằng cách nào?”



Trao đổi trong cuộc trò chuyện.

Như vậy, nói tóm lại, khi nói chuyện với nhân viên và quản lý viên tại trường của con, quý vị sẽ có khả năng thành công nếu quý vị có thể:

- Giữ bình tĩnh.
- Chú trọng vào những nội dung tích cực.
- Rõ ràng về mục tiêu.
- Lắng nghe. Đặt câu hỏi. Làm rõ ý.
- Luôn chú trọng vào việc đáp ứng nhu cầu của con mình.
- Trình bày các giải pháp theo hướng hợp tác, ví dụ: nói “chúng ta có thể” thay vì “nhà trường nên”. Nói, “vâng, và...” thay vì “vâng, nhưng...”
- Tìm kiếm sự “đồng ý”.




Giúp phụ huynh và các nhà giáo dục Tạo ra giải pháp giúp cải thiện kết quả cho trẻ em khuyết tật


Tài liệu này được phát triển bởi Trung Tâm Giải Quyết Tranh Chấp Phù Hợp trong Giáo Dục Đặc Biệt (Center for Appropriate Dispute Resolution in Special Education [CADRE]), phối hợp với National Dissemination Center for Children with Disabilities trước đây, thuộc U.S. Department of Education, Office of Special Education Programs Cooperative Agreement Nos. H326D030001 & H326D080001. Tina Diamond, Ph.D., từng là cán bộ dự án. Những quan điểm được thể hiện trong tài liệu này không nhất thiết trình bày các vị trí hay chính sách của Department of Education. U.S. Department of Education không có mục đích hoặc hàm ý nào trong xác nhận chính thức về bất kỳ sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ hoặc doanh nghiệp nào được đề cập trong ấn phẩm này. Sản phẩm này thuộc phạm vi công cộng. Được cấp quyền sao chép một phần hoặc toàn bộ sản phẩm. Mặc dù việc cấp quyền in lại ấn phẩm này là không cần thiết, trích dẫn phải là: CADRE (2008). Steps to Success: Communicating with Your Child's School, Eugene, Oregon, CADRE.

This document is also available at:


<https://www.cadeworks.org/resources/cadre-materials/steps-success-communicating-your-childs-school>

This document was originally published May 2004.

 576 Olive St, Suite 300
Eugene, OR 97401 USA

 (541) 359-4210
hộp thư thoại
(458) 215-4957 fax

 cadre@directionservice.org

 www.cadeworks.org