**蟹老闆的話**

校長 謝榮懋

學校成校已經第13年，「文山天使心」今年出刊第8期，記錄孩子的學習、老師的教學以及家長帶孩子的心路歷程。這期主題名稱為「歡樂比奇堡」，要傳達的是孩子可以在一個安全舒適的環境中快樂學習，文山多年來在全體同仁用心經營下，已經營造出這樣的環境了。

對於特殊需求孩子的服務，我們不僅提供完善的硬體設備，更應提升軟體服務的品質，近年來隨著政府對身心障礙朋友的種種權益頻頻立法保障，特殊教育已經不只是滿足學生的特殊需求，而必須提升到服務的層面，包含學生個人及家庭。但這樣的服務絕不是單一的力量能奏效的，需要學校、家長一起合作來達成。所以，我對行政同仁、老師及家長會有一些期待，共同為特殊需求孩子提供全面的服務。  
**壹、行政同仁以積極的態度來服務**

今日各行業，不管是事業單位或行政單位都非常講究禮貌及服務態度，雖然我們的服務不像銀行、郵局是單一窗口，但希望行政同仁接到客戶需要服務時，即使不是你本身的業務，千萬不能一句「我不知道」就了事，要委婉轉接，或承接後再轉交承辦人員辦理。行政同仁在辦理事情時也不能沒有彈性，要站在對方的立場考量，在基本原則下給予最大的彈性，如此對方就能感受到我們服務的熱誠，即使無法達到顧客的目的，顧客也會欣然接受。再者行政人員要主動出擊關心老師、學生及家長的需求，老師及家長有需求時也要主動提出，行政人員才能馬上給予支持及服務，如此才能雙向溝通，創造和諧的職場氣氛。

**貳、教師運用策略來幫助學生學習**

特教學校招收的本來就是一般學校無法滿足其需求的學生，所以障礙類別一定多樣且程度較重，老師一定要能接受這個事實。目前政府財政越來越拮据，教育資源的大餅就這麼大，我們要思考的是，如何在有限的資源，讓孩子的學習效益是最大的，而不是一味抱怨人力不足。當孩子的障礙別並不是我們的專長時，就必須計劃如何進修，增進相關知能，而不是告訴家長「我不會教」，因為我們是特教老師，持的是身心障礙類的證書，教導特殊孩子正是我們的專長。

**參、家長與老師合作提升孩子能力**

因為我們的孩子就是有許多特殊需求，所以，孩子的學習不應只是學校及老師的責任，家長也要負起一部分責任，因此親師合作就顯得非常重要，讓孩子的學習可以延伸到家裡及學校。特教老師絕不是全能，總有不足，不足之處就是親師合作之所在。但親師合作不能只是口號，家長要主動一起參與孩子的學習，除參加學校各種活動、會議之外，學校使用的教學策略、教具都可以請老師複製在家裡使用，讓孩子的學習在學校及家裡是一致的，學習效果才會事半功倍。

我們對孩子的共同目標就是孩子越來越好，有能力就業的將來可以就業，沒能力就業的，學習將來可以獨立生活或減輕照顧者負擔，相信在這樣的信念下，我們為孩子做的任何一件事都是對的，期盼老師、家長、行政一起合作為孩子的未來努力。