

家校合作下模拟咖啡厅运营对培养智障儿童文明礼仪行为的效果探究

梁万婉

佛山市南海区星辉学校, 广东 佛山 528225

DOI: 10.61369/SDME.2025270043

摘 要 : 近年来,随着国家对特殊教育的重视力度在加大,媒体以及社会对特殊教育一系列现象的持续关注,特殊儿童逐渐成为众人关注与讨论的焦点,相应涉及他们的基本保障、教育、康复、医疗等的文件也不断出台,其中家校合作就是为更好地给特殊儿童进入特殊教育学校接受教育后提供家庭与学校最小限制障碍的教育模式。在此背景下,本文聚焦于模拟咖啡厅运营实践,探究其对培养智障儿童文明礼仪行为的效果,以期探索提高他们在文明礼仪方面的教学模式

关 键 词 : 家校合作; 模拟咖啡厅; 智障儿童培养; 文明礼仪行为

The Effect of Simulated Café Operation under Home-School Cooperation on Cultivating Civilized Etiquette Behaviors of Children with Intellectual Disabilities

Liang Wanwan

Xinghui School, Nanhai District, Foshan, Guangdong 528225

Abstract : In recent years, with the increasing attention paid by the state to special education and the continuous concern of the media and society on a series of phenomena in special education, special children have gradually become the focus of public attention and discussion. Corresponding documents involving their basic security, education, rehabilitation, medical care and other aspects have been continuously issued. Among them, home-school cooperation is an educational model designed to provide the least restrictive obstacles between family and school for special children after they enter special education schools to receive education. Against this background, this paper focuses on the practice of simulated café operation, explores its effect on cultivating the civilized etiquette behaviors of children with intellectual disabilities, and aims to explore a teaching model to improve their civilized etiquette.

Keywords : home-school cooperation; simulated café; cultivation of children with intellectual disabilities; civilized etiquette behaviors

一、家校合作下模拟咖啡厅运营对培养智障儿童文明礼仪行为的研究背景

(一) 主要概念

家校合作是指家庭与学校在教育过程中形成协同关系,共同承担促进儿童全面发展的责任。这一理念强调教育不应局限于校园内部,而是需要家庭与学校之间建立稳定、持续且富有成效的互动机制^[1]。对于智障儿童而言,他们在认知理解、情绪调节和社会交往方面存在不同程度的发展迟缓,单一的教育环境难以满足其复杂的学习需求。通过家校合作,教师可以向家长传递科学的训练方法与行为管理技术,同时家长也能将孩子在家庭中的表现反馈给教师,使教育干预更具针对性和延续性^[2]。

(二) 研究目的

当前,智障儿童在社会交往中普遍存在语言表达不清、情绪控制能力弱、行为规范意识不足等问题,这些因素制约了其社会

适应能力的发展。学校作为教育干预的主要场所,虽能提供系统化的教学支持,但若缺乏家庭的持续配合,教育效果往往难以巩固和迁移^[3]。因此,构建家校协同的实践机制成为促进智障儿童行为养成的关键路径。本研究聚焦于通过模拟真实生活场景的实践活动——模拟咖啡厅运营,探索其在文明礼仪行为训练中的应用价值,期望推动家校共育机制从理念走向操作层面,使文明礼仪教育真正融入智障儿童的日常生活轨迹,为其未来融入社区和社会奠定基础^[4]。

(三) 研究方法

采用多种研究方法相结合的方式,全面考察模拟咖啡厅运营在家校合作背景下对智障儿童文明礼仪行为的培养效果。

第一,观察法贯穿整个研究过程,研究者深入模拟咖啡厅的实际运行场景,对学生在不同岗位上的行为进行系统记录。重点观察学生在迎宾接待、点单服务、物品递送、语言表达及应对突发情况时的表现,尤其关注礼貌用语使用频率、身体姿态规范

性、情绪控制能力及人际互动方式的变化。观察数据通过行为记录表定期归档,形成动态的行为发展轨迹^[5]。

第二,访谈法用于获取多方主体的真实反馈。针对教师,了解学生在校期间参与培训及角色演练中的进步与困难;面向家长,收集学生在家庭生活中是否将咖啡厅所学礼仪迁移到日常交往中的具体事例;同时采集“顾客”——包括其他学生、教职工及来访人员——对学生服务态度与行为举止的直观感受。所有访谈内容经过转录与编码,提炼出关键主题,用以补充量化观察难以捕捉的情感体验与社会认知层面的转变^[6]。

第三,个案研究法聚焦9名具有代表性的学生,对其从项目启动到结束的全过程进行深度追踪。选取标准涵盖智力障碍程度、性格特征及初始礼仪水平差异,确保样本多样性。研究人员定期采集个案在角色扮演中的视频资料、教师评语、家长日记及自我表达作品,分析其在问候他人、耐心倾听、表达感谢与道歉等具体礼仪行为上的演进路径。

第四,行动研究作为核心方法之一,强调实践与改进的同步推进。教师团队与家长代表组成协作小组,每月召开一次研讨会,基于当期观察与访谈结果调整运营方案。例如发现部分学生在面对顾客催促时易产生焦虑,则引入深呼吸提示卡与简化话术模板。每一次干预措施的实施都伴随新一轮的数据收集,实现“计划—行动—观察—反思”的循环迭代。整个研究过程坚持伦理原则,所有参与者知情同意,数据匿名化处理,保障儿童隐私权益^[7]。

二、家校合作下模拟咖啡厅运营对培养智障儿童文明礼仪行为的有效策略

(一) 牢固记忆, 视觉提示

在模拟咖啡厅的实际运营过程中,学生常出现记忆断层现象,如在前台接收顾客点单后能够短暂记住内容,但当进入后厨传达或取餐过程中便出现遗忘,导致上错餐品或遗漏服务环节。为了应对这一挑战,教学设计需充分考虑智障儿童以具体形象思维为主的学习特征,采用直观、可感知的辅助手段弥补其认知短板^[8]。

将原本以文字为主的菜单进行结构化简化,划分为“A餐”与“B餐”两种固定组合,减少学生面对复杂选择时的认知负荷。每类套餐均配有清晰的实物图片,并以鲜明的颜色区块进行标识,如A餐配红色边框,B餐配蓝色边框。同时,在每个餐桌都配有多块桌号牌和A餐、B餐餐牌,客人点餐后,服务员把一张餐牌放在客人的位置,同时取一张餐桌号码牌和一张客人手中一样的餐牌拿去取餐,取餐后,餐牌和桌号牌仍然放在取餐盘里,形成“颜色—座位—餐品”的对应关系。学生在服务时只需记住颜色与数字的组合,无需依赖语言记忆,极大降低了信息处理难度。例如,当顾客坐在“3号桌”的位置并选择A餐时,学生可通过颜色线索和手中餐盘上的餐桌号和餐牌迅速识别并准确送达3号桌。

在服务工具的设计上,托盘表面印刷了三组核心文明用语:

“欢迎光临”“请慢用”“您好,请问想吃什么”,每句话均搭配简笔画人物图示与温和表情符号,增强语境提示效果。学生在端盘行走过程中,视线自然落在托盘内侧,文字与图像构成持续性的行为引导。当接近顾客时,看到“欢迎光临”即主动说出问候语;放置餐品时,“请慢用”字样触发礼貌表达;而在询问需求阶段,则依据“您好,请问想吃什么”完成互动启动。如此,视觉支持不仅减少了对短期记忆的依赖,还在重复使用中促成了语言与动作的自动化联结,并逐步内化为稳定的服务习惯。

(二) 自主推动, 代币激励

代币的即时发放强化了文明行为与积极结果之间的联系,使学生逐渐将外在奖励转化为内在动机。在多次重复实践中,原本需要提醒才能完成的礼仪动作,能够逐步转变为自发性的服务表现。有学生在连续获得代币后,开始主动提醒同伴“要说‘请’字”,体现出行为模仿与同伴影响的正向循环。部分原本抗拒站立或容易分心的学生,在代币目标的驱动下,能够持续站岗十分钟以上,完成整套接待流程,表现出明显的行为耐受力提升。

服务结束后,学生凭所获代币兑换相应数量的小份食品,如饼干、果汁、牛奶等。这一环节不仅满足了基本需求,更让学生体验到努力与回报之间的因果关系,增强自我效能感。代币的兑换规则根据个体能力差异进行调整,能力较强者优先完成更多复合行为才能获得代币,能力较弱者则在完成基础动作后即可得到奖励,确保每位学生都能在原有水平上获得成功体验^[9]。

在整个过程中,教师与家长共同观察记录学生获取代币的频次与对应行为,形成动态评估数据。这些数据成为后续调整教学目标与激励强度的重要依据。代币制度并非孤立运行,而是与角色扮演、情境模拟、视觉提示等多种方法协同作用,构建起多维度的支持系统。学生在反复实践与持续强化中,逐步建立起对文明礼仪的认知结构,将其内化为服务场景中的自然反应。

(三) 家校合作, 个案跟踪

在模拟咖啡厅运营过程中,家校合作贯穿于整个教育干预的实施环节,尤其在家校协同支持与个案持续跟踪方面体现得尤为深入。针对智障儿童个体发展水平参差、学习进度缓慢、行为迁移困难等现实挑战,项目采取“一对一”家长陪伴机制,确保每位学生在实践场景中获得个性化支持。

在模拟咖啡厅的实际运行中,家长以协助者身份伴随学生完成岗位任务,在不打断整体流程的前提下提供适时、适度的支持。当学生准确执行目标行为时,教师与家长共同确认并及时发放代币作为强化物,形成统一的正向反馈机制。课后,教师定期整理学生的行为表现数据,包括目标行为出现频率、辅助依赖程度、独立完成情况等,并通过家校联系本、微信反馈群或面谈形式与家长共享进展。家长在此基础上调整家庭中的引导策略,在购物、访友、乘坐公共交通等日常场景中有意识地引导孩子运用在模拟咖啡厅中学到的礼仪行为。

个案跟踪机制保障了教育干预的连续性与系统性。每位学生建立专属的成长档案,记录其不同阶段的行为变化轨迹、家庭延伸训练情况及阶段性调整方案。教师根据档案数据分析行为发展的趋势,动态调整个别化教育计划。部分学生在经过多轮模拟

训练与家庭配合后,开始在非教学环境中自发使用“您好”“谢谢”“请问需要帮忙吗”等礼貌表达,显示出良好的行为泛化迹象。

(四) 观察记录, 建立档案

在模拟咖啡厅运营过程中,观察记录与档案建立作为评估智障儿童文明礼仪行为发展的重要手段,贯穿于整个教学实践环节^[10]。教师以个案研究方式选取9名中度智力障碍儿童作为观察对象,围绕问候礼仪、语言表达、物品归位、排队等候、回应他人等文明行为维度开展持续性记录。每次模拟咖啡厅开放前,教师制定具体观察目标,明确各成员在服务生、顾客、收银员等角色中的预期行为标准。活动期间,辅以隐蔽摄像头全程录像,确保行为数据的真实性和完整性。教师要在不干扰情境的前提下,采用时间取样法和事件取样法同步手写简要笔记,重点捕捉个体在真实互动中展现的主动问好、使用礼貌用语、眼神交流、耐心等待等关键行为。

活动结束后,教师联合特教助理回看录制视频,逐帧分析每位儿童的行为细节,将原始观察笔记补充为结构化记录表。每份记录涵盖行为发生的时间、场景、触发因素、持续时长、同伴或成人反应及后续影响。例如A儿童在第三次活动中首次主动向“顾客”家长说“欢迎光临”,虽声音轻微且未伴随微笑,但被视为积极信号;B儿童多次在交接托盘后忘记说“谢谢”,经同伴提醒才完成回应,显示出提示依赖性;C儿童能在结账后自觉将椅子推回原位,表现出良好的习惯迁移能力。

家长同步参与档案建设,在家庭延伸任务完成后填写辅导日志,描述在家练习点单对话、餐桌礼仪的情境设置与儿童反应。教师整合家庭反馈,识别出某些在校表现稳定的行为在家环境中仍不稳定,如A儿童在学校能完成整套点餐回应流程,但在家

中面对亲属角色扮演时出现回避行为,提示情境泛化尚未完全形成。所有文字资料按月汇总,形成包含行为基线、阶段进展、干预策略调整建议在内的动态档案袋。档案不仅用于阶段性成效评估,也成为家校沟通的具体依据,支持个性化教育计划的修订。

三、结果与分析

总的来说,以仿真咖啡厅运营有助于培养智障学生的文明礼仪,因学生记忆力和迁移能力较差,刚习得的文明礼仪技能与习惯随着时间逐渐减退;需要老师进行视觉提示、代币激励与家校合作,在每一次的服务他人中将文明礼仪展现出来。同时,文明礼仪不仅体现在语言表达上,更重要的也有非语言行为的表现如微笑、请、双手送东西,这是对无语言的学生培养的重点。今后应继续加强家校合作,将学生在咖啡厅表现出的文明礼仪的语言与非语言行为在其他情景中进行迁移,在与人交谈、待人接物时能做到有礼、有序,做一位文明有礼的公民。

本研究中探索出来的模拟咖啡厅运营的情境教育范型可以继续推广应用于其他障碍类型的学生,如自闭症。继续选取不同障碍类型的学生作为研究对象,通过有效的文明礼仪教育途径,探索不同障碍类型学生所需要的教育支持,提高德育工作的针对性和有效性。虽然目前关于智力障碍儿童文明礼仪方面的研究较少,但是随着社会各界对残障儿童的关注程度和接纳程度越来越高,特殊儿童回归社会的呼声会越来越大,有关于智力障碍儿童文明礼仪的研究会越来越多,也会更加深入,我相信会有更多的学者研究者去探索如何更好地开展关于智力障碍儿童的文明礼仪的教学,怎样开展培智学校的德育工作,以及怎样帮助这些社会边缘群体回归社会。

参考文献

- [1] 孟春芳. 特殊儿童家校融合课程的内涵特征和基本框架 [J]. 教育学术月刊, 2021(3): 63-68.
- [2] 周丽娜, 万迎春, 田健楠, 张渊, 唐睿珂. 军队疗养院开展心理健康教育的现状及对策思考 [J]. 心理月刊, 2022(6): 216-217.
- [3] 周沛. 特殊儿童家校合作的价值重构: 从家长参与走向家校融合 [J]. 绥化学院学报, 2023, 43(10): 142-145.
- [4] 翁盛. 学前融合教育家园合作的问题与对策——基于《家庭教育促进法》的思考 [J]. 绥化学院学报, 2023, 43(4): 4-7.
- [5] 言珏, 柳金菊, 张耀方. “双减”背景下培智学校家校合作的实践探索 [J]. 绥化学院学报, 2022, 42(10): 62-65.
- [6] 刘春生, 许小莉. 家校协作培养智障学生生活能力的实践探索 [J]. 生活教育, 2020, 0(1): 113-116.
- [7] 李琳. 智障儿童问题行为干预个案 [J]. 中小学心理健康教育, 2019, 0(34): 45-47.
- [8] 杜满慧, 刘兆宇. “互联网+”视角下特殊教育家校合作的优化 [J]. 绥化学院学报, 2020, 40(7): 135-138.
- [9] 李婷. 特殊教育学校家校共育中存在的问题及对策——以培智班级为例 [J]. 学周刊, 2020(25): 181-182.
- [10] 徐梅. 特殊儿童融合教育支持体系建构之家庭篇 [J]. 文理导航, 2020(26): 90-90.