

مكتب تسوية المنازعات

# دليل الوساطة في تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة



كونوا جزءاً من عملية إيجابية

## دليل الوساطة في تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة

يحتوي هذا الدليل على معلومات تساعدكم في التعرف على عملية الوساطة والتحضير لجلسة الوساطة. إنَّ الاختصاصيين في الخط الاستشاري لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة واختصاصيي المشاركة الأسريّة في مكتب تسوية المنازعات جاهزون للإجابة على أسئلتكم عن طريق البريد الإلكتروني [consultline@odr-pa.org](mailto:consultline@odr-pa.org) أو عبر الاتصال على الرقم (800) 879-2301.

## التعريفات المستخدمة في هذا الدليل

يستخدم هذا الدليل كلمة "ولد" للإشارة إلى جميع الأولاد من الولادة وحتى سن 21 عامًا الذين يتلقون خدمات التعليم لذوي الاحتياجات الخاصة.

يستخدم هذا الدليل كلمة "مدرسة" أو "كادر تعليمي" للإشارة إلى جميع المنظمات التعليمية وموظفيها الذين يخدمون الأولاد الذين من الولادة وحتى سن 21 عامًا الذين يتلقون خدمات التعليم لذوي الاحتياجات الخاصة.

يشير استخدام كلمة "ولي الأمر" في هذا الدليل إلى جميع الأهل أو الأوصياء على الأولاد من الولادة وحتى سن 21 عامًا الذين يتلقون خدمات التعليم لذوي الاحتياجات الخاصة.

يشير مصطلح "الطرفين" في هذا الدليل إلى كل من الأسرة والمدرسة أو الكادر التعليمي.

## المحتويات

الصفحة	
1	المقدمة .....
2	لماذا يجب أن نفكر في اللجوء إلى الوساطة؟ .....
3	يوم الوساطة .....
5	المشاركون في عملية الوساطة .....
7	التحضير للوساطة .....
8	الأسئلة الشائعة .....
10	الخاتمة .....



قد تصبح العلاقة بين أولياء الأمر والمدارس متوترة عندما تنشأ خلافات ونزاع حول برنامج الولد التعليمي. وتشير الأبحاث بوضوح إلى أنه عندما يتعاون أولياء الأمر والمدارس، يحقق الأطفال نتائج تعليمية أفضل. تُعد الوساطة في التعليم لذوي الاحتياجات الخاصة خدمة يقدمها مكتب تسوية المنازعات لمساعدة أسر الأطفال ذوي الإعاقة والمدارس على تقريب وجهات نظرهم المختلفة بشأن برنامج الولد المتعلق بالتعليم لذوي الاحتياجات الخاصة. إذا وافقت الأسرة والمدرسة على الوساطة، يحدد مدراء القضايا في مكتب تسوية المنازعات زمان ومكان جلسة الوساطة. وسنورد مزايا الوساطة في هذا الدليل.

### خمس نقاط جديرة بالذكر حول الوساطة

- الوساطة هي عملية تعاونية لحل المشاكل تساعد في إطلاق عملية إصلاح العلاقات المتوترة وإعادة التركيز، معاً، على تعلم الولد.
- الوساطة هي عملية تعتمد على استعداد أولياء الأمر والمدرسة لمناقشة مخاوفهم بصراحة وصدق على أمل التوصل إلى اتفاق حول الموضوع المطروح.
- قرار اللجوء إلى الوساطة طوعي تماماً. لا يمكن إرغام أولياء الأمر أو كادر المدرسة على المشاركة في الوساطة.
- يمكن طلب الوساطة في أي وقت، حتى لو طُلب بالفعل عقد جلسة استماع قانونية أو كانت قيد التنفيذ. لا يتنازل أولياء الأمر عن حقهم في جلسة استماع قانونية عند المشاركة في الوساطة.
- في الوساطة، يتوصل الطرفان معاً إلى اتفاق بشأن برنامج الولد. في جلسة الاستماع القانونية، يقرر مسؤول جلسة الاستماع برنامج الولد.

### نقاط مهمة حول وسطاء مكتب تسوية المنازعات

- يسهّل الوسطاء النقاش بين أولياء الأمر والمدرسة حول وجهات النظر المختلفة.
- يساعد الوسطاء أولياء الأمر والمدرسة في إيجاد وجهات نظر مشتركة حول برنامج الولد.
- الوسطاء مدربون على استخدام تقنيات الوساطة وهم على دراية بقانون التعليم الخاص بذوي الاحتياجات الخاصة.
- الوسطاء محايدون، ما يعني أن لا رأي لهم حول وجهات النظر المختلفة بين أولياء الأمر والمدرسة.
- لا يتصرف الوسطاء كمدافعين أو ممثلين عن أولياء الأمر أو المدرسة.
- لا يتصرف الوسطاء بطريقة تفضيلية تجاه الأسرة أو المدرسة.
- يدون الوسطاء ما يتوصل إليه أولياء الأمر والمدرسة من اتفاقات في "اتفاق الوساطة" وهي وثيقة خطية ملزمة قانوناً تحدد بالضبط ما اتفق عليه أولياء الأمر والمدرسة.
- يسدد مكتب تسوية المنازعات للوسطاء مباشرة أجر عملهم.

## لماذا يجب أن نفكر في اللجوء إلى الوساطة؟

فكر في بعض نقاط التباين بين الوساطة وجلسات الاستماع القانونية.

### الوقت

عند اللجوء إلى الوساطة من خلال مكتب تسوية المنازعات، يتصل مدير القضية بالطرف الآخر لإبلاغه بطلبكم. يحدد عادة مدير القضية في غضون عشرة أيام من تقديم الطلب الزمان والمكان لإقامة جلسة الوساطة.

على الرغم من أن جلسات الوساطة تمتد على يوم كامل وفق الجدول الزمني، فهي تدوم عادة بين ثلاث وخمس ساعات. ومن جهة أخرى، تتطلب عادة جلسة الاستماع القانونية عدة جلسات وقد تستغرق أشهرًا للتوصل إلى حل. وقد يستغرق إعداد الشهود وجمع الأدلة لجلسات الاستماع وقتًا طويلًا جدًا بالنسبة إلى المحامين والأسر وموظفي المنطقة التعليمية.

### التكلفة

يتكفل مكتب تسوية المنازعات بتسديد جميع تكاليف الوسيط ومسؤول جلسة الاستماع المتعلقة بالوساطات وجلسات الاستماع القانونية الخاصة بالتلاميذ ذوي الإعاقة. لا يتحمل مكتب تسوية المنازعات رسوم المشاركين الإضافيين الذين قد يدعوهم أي طرف إلى جلسة الوساطة أو جلسة الاستماع القانونية، مثل المدافعين عن حقوق أولياء الأمر أو الخبراء التربويين أو المحامين. ونظرًا لامتداد جلسة الاستماع القانونية على عدة جلسات والنفقات الإضافية التي تترتب عليها عادة، فإن التكلفة المتوقعة على الطرفين من حيث الوقت والمال قد تكون باهظة.

### صنع القرار

تسمح الوساطة ببقاء عملية صنع القرار بيد الأشخاص الذين يعرفون الولد حق المعرفة، أي أولياء الأمر والمعلمين. في الوساطة، تتخذ جميع القرارات المتعلقة ببرنامج الولد بالتعاون بين أولياء الأمر والكادر التربوي. ويحدد اتفاق الوساطة ما اتفق عليه أولياء الأمر والمدرسة. لا يقرر الوسيط نتيجة الوساطة. وفي المقابل، يصدر مسؤول جلسة الاستماع جميع القرارات والأوامر المتعلقة ببرنامج الولد في الجلسات القانونية. وقد لا ترضي النتيجة الأسرة أو المدرسة.

الغرض من هذا القسم هو وصف عملية الوساطة النموذجية. يرجى الأخذ في الاعتبار أنه على الرغم من أن هذا المثال "نموذجي"، فقد تتغير عملية الوساطة بناءً على الأسلوب الشخصي لكل وسيط وتفضيلاته، بالإضافة إلى احتياجات الطرفين المعنيين.

### التخطيط ليوم الوساطة

يعمل مكتب تسوية المنازعات مع الطرفين لإيجاد تواريخ وأوقات ملائمة لهما لإقامة جلسة الوساطة، وقد تقام حتى في المساء إذا اتفق الطرفان على ذلك. ونظراً لصعوبة تحديد المدة التي ستستغرقها جلسة الوساطة، من المستحسن تخصيص يوم بأكمله أو مساء مبكر للاجتماع. ويُطلب من جميع المشاركين البقاء حتى انتهاء الجلسة الوساطة التي تستغرق عادة بين ثلاث وخمس ساعات.

يتصل مكتب تسوية المنازعات بالطرفين لإبلاغهما بتاريخ الوساطة ووقتها ومكانها. وعندما يزود الطرفان مكتب تسوية المنازعات بقائمة المشاركين في الجلسة، يبلغ المكتب الطرفين بهذه القائمة. يجب أن تشمل قائمة المدرسة شخصاً يملك سلطة تخصيص الموارد اللازمة لحل الخلاف. يحق للأسر دعوة مشاركين آخرين إلى جلسة الوساطة لمساعدتها، ولكنها تتحمل الرسوم الإضافية على نفقتها.

### بدء الوساطة/المقدمات

تبدأ جلسة الوساطة على الفور في الوقت المحدد. يحثي الوسيط الطرفين والضيوف المدعويين، ويعرّف عنهم إذا دعت الحاجة ثم يشرح مجريات عملية الوساطة وقواعدها الأساسية. ويشدد الوسيط على أهمية النقاش المفتوح والصادق والحفاظ على السرية وتقيّد كل طرف بما يتم التوصل إليه من اتفاقات ملزمة.

### الكلمات الافتتاحية

تُتاح الفرصة لممثل كل طرف لعرض وجهة نظره بشأن المسألة أو المسائل قيد البحث. وبدلي بالكلمات الافتتاحية أحد أولياء الأمر ومدير التعليم لذوي الاحتياجات الخاصة أو ممثل هيئة التعليم المحلية، ويحدد الطرفان ذلك بنفسهما. يستمع الوسيط وجميع المشاركين من دون مقاطعة. وتهدف الكلمات الافتتاحية إلى إطلاع الجميع حول وجهات النظر كافة. وقد يطرح الوسيط أسئلة أو يلخص ما قيل.

### الجلسة المشتركة

تساعد الجلسات المشتركة التي تجمع بين الطرفين والضيوف المدعويين على تحديد مجالات التوافق والمسائل التي تحتاج إلى مناقشة إضافية لحلها. يتم تشجيع الاختلاف المنفتح واللائق والحوار لاقتراح حلول ممكنة وتقييمها.

### الجلسة الخاصة (الخلوة)

يحق لأي من الطرفين الاجتماع على انفراد مع الوسيط، ويسمى هذا الاجتماع الخاص بالخلوة. والغرض من الخلوة هو إتاحة الفرصة للطرف للتحدث بسرية مع الوسيط من دون حضور الجانب الآخر، من أجل الإعراب عن هواجسه أو مشاكله. لن يشارك الوسيط أي معلومات من الخلوة مع الطرف الآخر من دون الحصول على موافقة الطرف الأول.

## استراحة الوسيط

عندما يشعر الوسيط بضرورة الاستراحة، يستريح بغية التفكير على انفراد في مجريات الجلسة المشتركة أو الخطوة وتحديد الطريقة الفضلى للمضي قدماً في الوساطة. ويجوز للطرفين أيضاً طلب استراحة لأي سبب من الأسباب.

## كتابة الاتفاق

إذا توصل الطرفان إلى حلٍّ للقضية (القضايا)، يساعدهما الوسيط في إعداد اتفاق خطي. يحدد الطرفان شروط الاتفاق ويصيغانه ويكتب الوسيط الاتفاق للطرفين. يوقع الطرفان المشاركون في جلسة الوساطة على الاتفاق وتُوزَع عليهما نسخ من الاتفاق بغية توثيق اللقاء.



### الوسيط:

- يشرح دوره كميسر لمساعدة أولياء الأمر والمعلمين في التوصل إلى اتفاق.
- يستمع إلى وجهة نظر كل طرف حول المشكلة.
- يساعد على تحديد القضايا التي يجب التوسط فيها.
- يطلب من كل طرف التصريح عن موقفه من تعليم الولد، ويطرح أسئلة توضيحية، بحسب الاقتضاء، لضمان فهم الجميع للقضايا قيد الدرس.
- يؤكد على الجوانب الحالية للخلاف، ويحد مناقشة الماضي بما هو ضروري للفهم والتخطيط حصراً. والغرض من ذلك هو التركيز على حل الخلاف حلاً إيجابياً وتطعياً.
- عند الاقتضاء، يجتمع على انفراد مع كل طرف (الخلوة) ويحترم قرار كل طرف بشأن ما إذا كان ينبغي مشاركة المعلومات المناقشة أثناء الخلوة في الجلسة المشتركة.
- يساعد الطرفين، ويقدم الاقتراحات، ويحدد مجالات الاتفاق، ولكنه لا يحل النزاع.
- يجمع ويملأ ويوزع جميع النماذج التي تطلبها إدارة مكتب تسوية المنازعات.
- يستخدم الوسيط الصياغة التي اعتمدها الطرفان لينصّ اتفاق الوساطة الذي سيوقعانه، مبيّناً بدقة ما اتفق عليه الطرفان.
- يتمتع بسلطة إنهاء جلسة الوساطة إذا لم تعد المناقشات مثمرة وفق تقديره المهني.

### أولياء الأمر:

- يحق لهم دعوة مشاركين آخرين (مثل مدافع عن حقوقهم أو محام أو مستشار أو طبيب أو طبيب نفسي) لحضور الجلسة بهدف المساعدة في عملية الوساطة. يأخذ أولياء الأمر على عاتقهم أي رسوم قد يفرضها الضيوف المتخصصون. إذا اختار أحد أولياء الأمر إحضار محامٍ معه إلى الوساطة، يجوز للمدرسة أيضاً إحضار محام. وإذا اختار أولياء الأمر المشاركة في الوساطة من دون محامٍ، فلا يُسمح للمدرسة بإحضار محامٍ.

### ممثلو المنطقة أو الهيئة التعليمية:

- يشكلون فريقاً من ثلاثة متخصصين هم الأكثر دراية باحتياجات التلميذ. يجب أن يتمتع أحد الأعضاء بسلطة تخصيص الموارد.
- لا يحضرون محامياً إلى جلسة الوساطة إذا لم يحضر أولياء الأمر محامياً.

## أولياء الأمر وممثلو المنطقة أو الهيئة التعليمية على حد سواء:

- يخصصون يوماً كاملاً للوساطة، على الرغم من أن الجلسة قد تستغرق وقتاً أقصر.
- يقاربون الوساطة بحسن نية، بقصد التوصل إلى اتفاق.
- يقدمون آراءهم، بما في ذلك جميع المعلومات ذات الصلة، بطريقة محترمة.
- يطلبون التوضيح في حال عدم الفهم.
- يختلون بالوسيط عند الطلب أو الحاجة.
- يبحثون عن فرص لحل المشاكل بالتعاون سوية.
- يراعون وجهة نظر الآخر عند مراجعة جميع جوانب البرنامج التلميذ.
- يشاركون في الجلسة بفعالية وبعقل منفتح، ويعملون معاً لتقديم الاقتراحات واستنباط الخيارات وتصميم اتفاق الوساطة.
- يملؤون استمارة تقييم جلسة الوساطة.

## مكتب تسوية المنازعات:

- يختار الوسطاء ويدربهم.
- يوفر المواد الإعلامية لأولياء الأمر والمعلمين والمدافعين عن الحقوق المهتمين بالوساطة.
- يعين وسيطاً بعد موافقة الطرفين على اللجوء إلى الوساطة.
- يقيم ويراقب فعالية خدمات الوساطة بالنسبة إلى أولياء الأمر والمعلمين في ولاية بنسلفانيا.
- يسدد رسوم الوسيط عن أعمال الوساطة المتعلقة بالتلاميذ ذوي الإعاقة.
- تراجع تقييمات جلسات الوساطة ويعطي التعليقات والآراء للوسطاء بعد كل جلسة وساطة.
- يعرض معلومات عامة عن الوساطة في تقريره السنوي.

### التخطيط للجلسة

خصصوا يوماً كاملاً للجلسة واحرصوا على إحضار جميع الوثائق اللازمة. نظموا معلوماتكم وشاركوا ما تملكونه من مواد مع الآخرين. اجتمعوا بالضيوف الذين دعوتهم للحضور وفكروا في المواضيع التالية:

- الولد
- الخيارات التي قد تحل المشكلة
- ما أنتم على استعداد للقيام به
- ما تريدون أن ينظر فيه الطرف الآخر

نحث جميع الأطراف على الحضور والمشاركة بإيجابية في سبيل حل المشاكل.

### في حالات الطوارئ...

في حال وقوع حالات طوارئ في يوم الوساطة، اتصلوا بمكتب تسوية المنازعات على الرقم 717-901-2145 أو 3353-222 (800) في أقرب وقت ممكن حتى يتسنى إخطار الآخرين. في حال الاتصال بعد ساعات العمل العادية، اتركوا رسالة على آلة الرد على المكالمات.

### من يحق له طلب الوساطة؟

يمكن لأي شخص مشارك في برنامج تعليم الولد طلب الوساطة. عادة، يطلب ولي الأمر أو مدير/مشرّف التعليم لذوي الاحتياجات الخاصة الوساطة. إذا كان لولي الأمر محام، يمكن لمحاميه تقديم الطلب. وعلى نحو مماثل، يمكن لمحامى المدرسة طلب الوساطة، ولكن قرار مشاركة المحامين في جلسة الوساطة أم لا يعود إلى ولي الأمر.

### هل يجب أن يرافق محام أولياء الأمر إلى جلسة الوساطة؟

كلا. حتى عام 2021، لم يكن يُسمح للمحامين بحضور الوساطة. عندما تم تطوير برنامج الوساطة في ولاية بنسلفانيا في عام 1986، هدف إلى إنشاء منبر يستطيع من خلاله أولياء الأمر وكادر المدرسة العمل لحل خلافاتهم بأنفسهم. ولم يحضر جلسات الوساطة سوى أولياء الأمر وممثلو المدارس والوسيط. ولكن الآن، يحق لأولياء الأمر إحضار محام إلى جلسة الوساطة على نفقتهم، إذا أرادوا ذلك. ويجوز للمدرسة أو الهيئة التعليمية عندئذ أن تُحضِر محامياً إذا أرادت ذلك. إذا كان ولي الأمر لا يرغب في إحضار محامٍ إلى جلسة الوساطة، فلا يحق للمدرسة أو الهيئة التعليمية إحضار محامٍ. يزود جميع محامي أولياء الأمر موكلهم بوثيقة "اتفاق رسوم" تحدد كيفية تسديد رسوم المحامي مقابل عمله لولي الأمر. يملك كل محام اتفاق رسوم خاصاً به.

### من يقرر ما هي القضايا التي يمكن مناقشتها في الوساطة؟

يقرر الطرفان ما هي القضايا التي ستناقش في جلسة الوساطة. يتصل الوسيط بالطرفين قبل جلسة الوساطة الفعلية لوضع قائمة بالقضايا التي ستناقش في جلسة الوساطة.

### إذا استخدم أحد أولياء الأمر محامياً، فلماذا لا يُحل الخلاف ببساطة في جلسة استماع قانونية بدلاً من الوساطة؟

في حين تشكل جلسات الاستماع القانونية ضماناً إجرائياً هاماً لأولياء الأمر، إلا أنها تستغرق وقتاً طويلاً، وتثير الجدل غالباً، ويتخذ فيها القرارات بشأن برنامج الولد مسؤول جلسة الاستماع وليس الأشخاص الذين يعرفون الولد أفضل معرفة، أي أولياء الأمر والتربويون ذوي الاختصاص.

## هل يمكنني طلب الوساطة إذا سبق لي وتقدمت بطلب جلسة استماع قانونية؟ ماذا لو بدأت جلسة الاستماع القانونية بالفعل؟

يمكنكم طلب الوساطة في أي وقت كان، حتى لو تقدمتم بطلب جلسة استماع قانونية أو حتى إذا كنتم في خضم جلسة استماع قانونية. لن تؤدي الموافقة والمشاركة في الوساطة إلى تغيير الجداول الزمنية لجلسات الاستماع القانونية، ولن تتداخل مع جلسات الاستماع القانونية بأي شكل من الأشكال. وبما أن الوساطة تفضي إلى النجاح في كثير من الأحيان، لن تعود جلسات الاستماع القانونية ضرورية. وفي حال حصول ذلك، يقوم ولي الأمر أو المدرسة بإخطار مسؤول جلسة الاستماع. قد ينص اتفاق الوساطة على من سيقوم بإخطار مسؤول جلسة الاستماع.

الوساطة هي خيار يهدف إلى حل النزاعات وتعزيز سبل التواصل بين أولياء الأمر وموظفي المنطقة التعليمية في ما يتعلق بالأولاد ذوي الاحتياجات الخاصة والأولاد المؤهلين أو الذين يُعتَقَد أنهم مؤهلون لخطة برنامج التعليم الفردي و504 و/أو GIEP. توفر جلسة الوساطة للمشاركين فرصة للتعبير عن وجهات نظرهم والاستماع إلى وجهات نظر أخرى في بيئة غير مهدّدة وغير خصامية. ومن خلال التيسير الذي يقوم به الوسيط، قد تتوصل الأطراف إلى اتفاق بشأن قضايا محددة وتجد طريقة للتعامل مع المشاكل المستقبلية، ما سيخفف من النزاعات ويحسنّ علاقات العمل لمصلحة الأولاد الذين يهتمها أمرهم.

يشكركم مكتب تسوية المنازعات على مشاركتكم في عملية الوساطة. نأمل أن تكون هذه التجربة ناجحة وإيجابية للجميع. إذا كان لدى أولياء الأمور، قبل جلسة الوساطة أو بعدها، أسئلة تتعلق بحقوق أولادهم في التعليم لذوي الاحتياجات الخاصة، يمكنهم الاتصال بالخط الاستشاري المجاني ConsultLine لتعليم ذوي الاحتياجات الخاصة على الرقم 879-2301 (800). سيقوم أحد الأخصائيين بشرح الحقوق والخيارات المتاحة أمامكم.



