

حل المشاكل في المدرسة

معلومات لأولياء الأمور ومقدمي الرعاية وعوائل الأطفال والشباب ذوي الاحتياجات التعليمية الإضافية

كل طفل وشاب لديه الحق في التعليم. قد تصادفك أوقات تشعر فيها بالقلق من عدم تلبية احتياجات طفلك التعليمية أو قلقك من شيء يحدث مع طفلك في المدرسة أو مدرسة الماوري.



ابدأ بالحديث عما يشغلك مع معلم الفصل الدراسي الذي يعلم طفلك. من المهم أن تتحدث إلى موظفي المدرسة بمجرد ظهور أية مشكلة.

قد ترغب أيضاً في الحديث مع عائلتك أو أهلك، أو صديق، أو مجتمع أو منظمة دعم، أو ممثل لعشيرتك، أو موظف لدعم التعلم ترتاح إليه.

إذا كنت قد ناقشت المشكلة مع الموظفين الذين يعملون عن كثب مع طفلك و لا تزال قلقاً، فقد تساعدك الخطوات التالية على التوصل إلى حل. تذكر، لا يتوجب عليك حل الأمور لوحدهم ويمكن أن يساهم معك مقدمي الدعم جنباً إلى جنب إذا كنت في حاجة إليهم.

ولكل مدرسة أساليبها الخاصة لمعالجة الشكاوى. يرجى وضع هذا في الاعتبار عند التحدث إلى مدرسة طفلك.

الخطوة الأولى - تعرف على المدرسة ومع من تتحدث

اطلب نسخة من ميثاق المدرسة أو خطتها الاستراتيجية وكذلك سياسة المدرسة بشأن تلبية احتياجات دعم التعلم (التعليم الخاص سابقاً)، وإجراءات تقديم الشكاوى الخاصة بها.

إذا لم يتم حل المشكلة، فتعرف على الشخص الذي يجب عليك التحدث إليه بعد ذلك ورتب موعداً للقائه. قد يكون هذا الشخص هو مدير المدرسة، أو إذا كانت مدرسة كبيرة، فأحد كبار الموظفين فيها، مثل المدير المناوب أو معاون.

الخطوة الثانية - الاستعداد

جمع المعلومات، والتأكد من دقتها (قد تجد تدوين الملاحظات مفيداً). هل يمكنك وصف المسألة أو المشكلة بوضوح؟ هل حدث شيء يقلقك؟ حدد إجابتك.

ابحث عن شخص تثق به ليستمع إليك. يمكنه اقتراح خيارات ومساعدتك في وضع خطة، وتقديم المشورة حول كيفية التعامل من المدرسة، بما في ذلك الأشخاص الذين قد ترغب في اصطحابهم معك لدعمك.

يمكنك أيضاً التحدث إلى المتخصصين والأشخاص الذين يعرفون طفلك واحتياجاته.

تحديد موعد للقاء مهم جداً. فلكي تتم معالجة المشكلة على أكمل وجه، يجب أن يكون الأشخاص المعنيون قادرين على إعطائها كامل اهتمامهم. قد تجد معلم مشغول أو مدير يحاول أن يجعلك تتحدث عن مشكلتك في أي وقت ومكان.

تجنب هذا الأمر. صف المسألة في جملة واحدة ثم قل "أنا (أو نحن) نريد حقاً أن نكون قادرين على مناقشة هذه المسألة بدون أن يقطعنا أحد".

إن تحديد الموعد أهم خطوة في العملية - فهذا يوضح أن هذه مسألة مهمة بالنسبة لك ويتيح للناس متسع من الوقت للتعبير عما يقلقهم والتوصل إلى حلول إيجابية.





الخطوة الثالثة - المناقشة

عندما تذهب إلى الاجتماع، قم بتدوين الملاحظات. قد تجد من المفيد أن تصطحب شخص لتقديم الدعم. قد يكون مع المعلم أو المدير شخص آخر في الاجتماع.

حافظ على أن تكون المناقشة بعيدة عن العواطف قدر الإمكان:

« اعط رؤية إيجابية لمستقبل طفلك

« ركز على حل المشكلة

« ركز على المسألة، واحتياجات طفلك ومخاوفك، وليس على الشخص الذي تتحدث إليه

« حدد جميع الخيارات وأفضل الحلول لطفلك

« استمع إلى وجهة نظر المدرسة واحتياجاتها وقضاياها وقدم اقتراحات إيجابية

« لتكن اقتراحاتك بناءة

« اتخذ وجهة نظر طويلة الأجل وحافظ على إبقاء قنوات التواصل مفتوحة.

الخطوة الرابعة - الحل

عندما تصل إلى اتفاق، قم بتدوينه ووضع خطة لوضع الأمور موضع التنفيذ. قد ترغب في تنظيم اجتماع آخر لمناقشة تقدم الخطة.

إذا لم يتم حل المشكلة

حين مناقشة مشكلة مع المدرسة، في معظم الحالات، سوف تجدون الحل لها وتتفقون عليه معاً. إلا إن في حالة كنت قد تحدثت مع معلم طفلك ومدير المدرسة، ولكنك لا تزال تشعر بأن المشكلة لم تحل بعد، فإنك قد ترغب في الحصول على مساعدة إضافية. على سبيل المثال، قد تفكر في التحدث إلى مجموعة دعم الوالدين أو مجموعة مناصرة الإعاقة للحصول على المشورة والدعم.

و عوضاً عن ذلك، يمكنك أيضاً أن تطلب مساعدة الوزارة من خلال أحد الوسطاء العاملين في إطار إجراء تسوية المنازعات التي تقوم بها الوزارة*. هذا الإجراء هو أداة لمساعدتك ومساعدة المدرسة لمواجهة هذه المسألة والتوصل إلى حل تتفقان عليه معاً.

يمكنك أيضاً اختيار الكتابة إلى مجلس أمناء المدرسة الذين يرجع لهم القرار النهائي في المدرسة.

الاستعانة بآلية الوزارة لتسوية المنازعات

إذا قررت أن تطلب المساعدة من الوزارة لتوفير الوسيط، فإن آلية تسوية المنازعات التي تقوم بها الوزارة توفر الدعم لمساعدتك والمدرسة في حل المشكلة في أسرع وقت ممكن. وهو عمل تطوعي ولا تترتب عليه أية رسوم على المدارس أو على أولياء الأمور مقابل هذا الدعم.

يمكنك استخدام هذا الإجراء إذا كنت قد تحدثت إلى معلم طفلك أو مديره، ولكن لم تتمكنوا من الاتفاق على طريقة لحل المسألة. لن تتمكن من استخدامه إذا:

« كنت قد أوصلت بالفعل ما يثير قلقك إلى مجلس الإدارة وأعطاك الأخير قراره

« كنت قد قدمت بالفعل بشكوى إلى لجنة حقوق الإنسان أو ديوان المظالم.

الوساطة من قبل الوزارة: بعد موافقتك أنت والمدرسة يمكنكما أن تطلبان من الوزارة المساعدة لتوفير شخص وسيط مؤهل في الوساطة. وسوف يساعدك أنت و مدرسة طفلك على التحدث والعمل معاً لإيجاد حل عملي.

مراجعة الوزارة: إذا لم ينجح اجتماع الوسيط، يمكنك أنت أو مدرسة طفلك طلب المراجعة من الوزارة. ستتحقق الوزارة من خلال هذه المراجعة من أن كل ما ينبغي القيام به قد تم .

وساطة مستقلة: سيتم اتخاذ الترتيبات اللازمة لوساطة مستقلة إذا اعتقدت الوزارة بأهمية ذلك، ووافق عليه الجميع، سيعقد الوسيط اجتماعاً للتأكد من الاستماع إلى آراء الجميع ولمساعدتك أنت ومدرسة طفلك على الاتفاق على أفضل السبل لحل مشاكل طفلك.

من المهم أن تتذكر بأن وجود الوسيط ليس للتحدث نيابة عن أي شخص أو لفرض آراءه. وجود الوسيط هنا من أجل مساعدتك أنت ومدرسة طفلك على إيجاد حلول للمشاكل معاً.

* تتوفر حالياً آلية تسوية المنازعات في ست مناطق وهي: أوكلاند، ووانجانوي/ماناواتو، ونيلسون/مارلبورو/الساحل الغربي، ولنغتون، و هوكس باي/غيسبورن، وباي أوف بلانتي/اوايريكي.

تقديم مشكلتك إلى مجلس إدارة المدرسة

إذا كنت ترغب في تقديم شكوك إلى المجلس، فيجب أن يتم ذلك خطياً. يحتاج المجلس إلى استلام طلبك المكتوب في وقت مناسب لوضعه على جدول أعماله الشهري.

قد يُطلب منك الحضور إلى اجتماع مجلس الإدارة لمناقشة المسألة أو في بعض الحالات، قد يشكل المجلس لجنة للنظر في شكوك.

قد ترغب في اصطحاب صديق أو شخص للدعم عند اجتماعك مع المجلس.

ما لم تكن شكوك تتعلق بالمدير، فإن المجلس يتوقع أنك قد استوفيت جميع خطوات إجراءات الشكاوى لتلك المدرسة قبل عرض المسألة عليه.

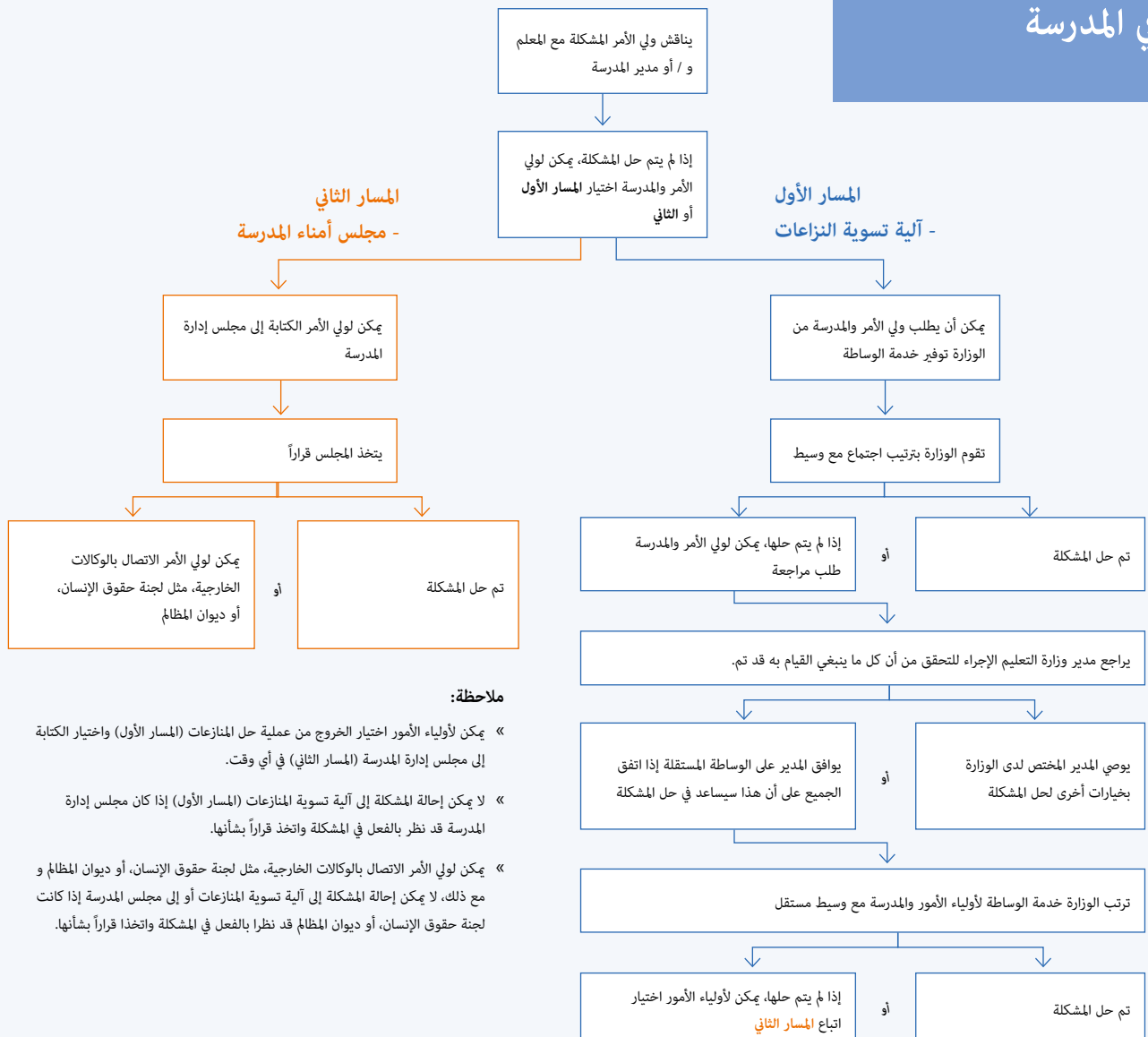
تقديم شكوى ضد المدرسة

إذا كنت تعتقد أن مجلس الأمناء لم يتبع الإجراءات السليمة بشأن شكوك في المدرسة، أو كنت ترغب في الاعتراض على بعض هذه الإجراءات، يمكنك الاتصال بمدير الإدارة التعليمية المعني بمنطقتك لدى الوزارة. كما يمكنك تقديم شكوى إلى ديوان المظالم. ويمكن

لديوان المظالم أن يحقق في الآليات التي اتبعتها مجلس الأمناء لتسوية الشكاوى وتقديم التوصيات بهذا الشأن.

كما يمكنك الاتصال بلجنة حقوق الإنسان أو مكتب مفوض الأطفال في أي وقت.

حل المشاكل في المدرسة



جهات اتصال مفيدة

وزارة التربية والتعليم:

مكتب أوكلاند الإقليمي

هاتف: 09 632 9400

البريد الإلكتروني:

enquiries.auckland@education.govt.nz

مكتب وانجانوي/ماناواتو الإقليمي

هاتف: 06 349 6300

البريد الإلكتروني:

enquiries.whanganui@education.govt.nz

نيلسون/مارلبورو/المكتب الإقليمي للساحل الغربي

هاتف: 03 546 3470

البريد الإلكتروني:

enquiries.nelson@education.govt.nz

مكتب ولنتون الإقليمي

هاتف: 04 463 8699

البريد الإلكتروني:

enquiries.lowerhutt@education.govt.nz

هوكس باي/ مكتب غيسبورن الإقليمي

هاتف: 06 833 6730

البريد الإلكتروني:

enquiries.napier@education.govt.nz

باي اوف بلانتي / روتورا / مكتب تاو بو الإقليمي

هاتف: 07 349 7399

البريد الإلكتروني:

enquiries.BoP-Waiariki@education.govt.nz

المكتب الوطني

هاتف: 0800 622 222

البريد الإلكتروني:

Disputeresolution.Process@education.govt.nz

خدمة حقوق الطلاب:

قانون المجتمع

الهاتف المجاني: 0800 499 488

<http://studentrights.nz/>

ديوان المظالم:

الهاتف المجاني: 0800 802 602

البريد الإلكتروني: info@ombudsman.parliament.nz

مكتب مفوض الأطفال:

الهاتف المجاني: 0800 224 453

البريد الإلكتروني: advice@occ.org.nz

لجنة حقوق الإنسان:

الهاتف المجاني: 0800 496 877

البريد الإلكتروني: infoline@hrc.co.nz

لمزيد من المعلومات:

لمزيد من المعلومات حول عملية حل المنازعات، اطلع على:

معلومات عن المدارس

<http://www.education.govt.nz/working-with-parents-to-resolve-problems-about-learning-support>

معلومات لأولياء الأمور

<https://parents.education.govt.nz/resolving-problems-about-your-childs-learning-support>