

مهارات التفاوض للآباء

دليلك للحصول على التربية الخاصة التي يحتاج
إليها طفلك من ذوي الاحتياجات الخاصة

أغسطس 2014



**Disability
Rights** OHIO

القانون يعطينا الأولوية.

جدول المحتويات

3	المقدمة
4	الإعداد للتفاوض
5	تحديد مصادر المعلومات التي تحتاج إليها
6	التواصل الفعال
7	نصائح ومحاذير عند التواصل كتابةً
8	الخروج بنتائج إيجابية من الاجتماعات
12	التعرف على المشكلات التي يواجهها فريقك
14	معرفة مفاتيح نجاح فريقك
16	الحالات التي تتطلب اللجوء إلى إجراء رسمي

مقدمة

يقدم لك هذا الكتيب اقتراحات تساعدك على التفاوض للحصول على الخدمات التي يحتاجها طفلك. وقد أعدناه لأباء الأطفال ذوي الإعاقة لمساعدتهم على تحقيق مزيد من النجاح فيما يتعلق بفريق برنامج التعليم الفردي (IEP)، ولكن هذه الاقتراحات يمكن أن تفيد في جميع المواقف التي تكون فيها الفرق مسؤولة عن اتخاذ قرارات متعلقة بالخدمات التي يحتاج إليها طفلك.

قانون تحسين تعليم ذوي الإعاقة (IDEA) هو قانون فيدرالي يشترط على المدارس تقديم الخدمات للأطفال ذوي الإعاقة، إذ يلزم هذا القانون المدارس بتوفير تعليم عام مجاني ومناسب (FAPE) لطفلك في البيئة الأقل تقييداً (LRE). ويشترط القانون إعداد فريق مكون من أفراد على دراية بحالة طفلك والتربية الخاصة تتمثل مهمتهم في تقرير الخدمات التي يحتاج إليها ومدى استيفائه لشروط الحصول على الخدمات. ولا شك أنك عضو مهم في هذا الفريق.

إذا تبين أن طفلك مستوفٍ لشروط الحصول على خدمات التربية الخاصة، فيجب على الفريق وضع خطة اسمها **برنامج التعليم الفردي (IEP)**. ويجب أن يتعاون أعضاء فريق برنامج التعليم الفردي معاً للاتفاق على عناصر برنامج التعليم الفردي. وتسمح الإجراءات المتبعة في عمل الفريق باختلاف أعضاء الفريق في الرأي بخصوص الأسلوب المناسب لطفلك، ولكن الفريق مسؤول عن التوصل إلى اتفاق برغم هذه الاختلافات.

والاقتراحات الواردة في هذا الكتيب قد تساعدك على حل مشكلاتك مع المنطقة التعليمية التي يتبعها طفلك بسرعة وبدون اللجوء إلى إجراءات رسمية. والمشكلات المعقدة قد تستلزم مزيداً من الوقت والجهد لحلها وقد تتطلب الجمع بين أكثر من طريقة من الطرق الموضحة في هذا الكتيب. ولكن في جميع الحالات، لا بد من الإعداد الجيد. فالإعداد الجيد لتقديم أفضل أسباب تويد موقفك سيساعدك على تحقيق نتيجة أفضل لطفلك. أما إذا لم تتمكن من حل مشكلتك باستخدام الاقتراحات الواردة في هذا الكتيب، فاطلب المساعدة.



الإعداد للتفاوض

تحديد ما تريد والمسؤول الذي يجب أن تتوجه إليه بطلبك

الخطوة الأولى في رحلة الحصول على الخدمات لطفلك هي الإعداد لشرح ما تريده لطفلك والحصول على المعلومات التي تدعم طلبك. وبعد أن تقرر ما يحتاج إليه طفلك، يجب أن تتوفر لك القدرة على توصيل ما تطلبه بوضوح إلى الشخص المعني. ولا شك أن التواصل مع الشخص المعني هو أسرع وأبسط طريقة لحل المشكلات أو معالجتها.

تحديد المشكلة والنتيجة التي تسعى لتحقيقها

أحرص على فهم طبيعة المشكلة وموقف كلا الجانبين. حدد ما إذا كان هناك حل بسيط للمشكلة أو ما إذا كانت تستلزم جهداً إضافياً لحلها، وحدد أيضاً ما إذا كانت هناك أكثر من طريقة لحل المشكلة وتذكر أن أسهل الطرق هو تنفيذ حل يوافق عليه جميع أعضاء الفريق. وفي حالة توفر أكثر من أسلوب لحل مشكلة ما، فإن المدرسة، في العموم، لها القول الفصل في الأسلوب الذي سيتبع ما دام أنه مناسب لطفلك. وإذا وافق المعلم وبقية موظفي المدرسة على أسلوب ما، فسيتم تنفيذه على الأرجح تنفيذاً سليماً وسينجح مع طفلك.

التواصل مع الشخص المناسب

تواصل مع الشخص الذي لديه المعلومات التي تحتاج إليها أو يملك السلطة لإجراء التغييرات التي تريدها. وإذا كان هناك شخص في المدرسة يملك سلطة وتربطك به علاقة طيبة، فإن البدء بإبلاغ هذا الشخص أولاً بالمشكلات سيفيدك. وبالمثل، تجنب التواصل مع أي شخص علاقتك به غير طيبة، ما دام ذلك ممكناً. حاول تقليل عدد من يسعون لحل الأمور التي تثير مخاوفك. وحدد الشخص الذي سيتابع المشكلات ويرد عليك، واتفق معه على موعد زمني للتواصل. تأكد أيضاً من فهم كل شخص لدوره ومسؤوليته في حل المشكلة. ومن المفيد لتحقيق هذا، كتابة مخطط تفصيلي يوقع عليه الجميع ويوضح كل إجراء والشخص الذي سيقوم به وموعد ذلك. وحرص على أن تبدأ بنفسك بإنجاز المهام التي اتفقت على القيام بها.

تحديد مصادر المعلومات التي تحتاج إليها

من الخطوات المهمة للغاية التي تضمن لك النجاح في مفاوضاتك مع مدرستك معرفة حقيقة موقفك. ويعتمد مدى سهولة الحصول على المعلومات والحقائق التي تحتاج إليها على معرفة الشخص الذي تتوفر له تلك المعلومات. وعادة، يفضل الناس أن تعطي الفرصة لحل المشكلات عند أدنى مستوى ممكن، ولعلك تذكر كثيرًا مواقف سمعت فيها عبارة، "لو أخبرتني بالأمر، لأسعدني أن أتولى حله". بشكل عام، فإن من يعمل مع طفلك بانتظام تتوفر له معظم المعلومات عنه. ففي كثير من الحالات مثلاً، لن يكون لدى مدير المنطقة التعليمية أي فكرة عن المشكلات اليومية المتعلقة بطفلك، بل وقد ينطبق هذا أيضاً على مدير التربية الخاصة ومدير المدرسة، ما لم تُطرح عليهما مشكلة معينة.

تحديد مصادر المعلومات التي تحتاج إليها

اختصاصي التربية الخاصة	ما المعلومات التي يُفترض أن تتوفر لديه
المعلم	لديه معلومات حول برنامج التعليم الفردي والمناهج الدراسية العامة لصف طفلك، فضلاً عن جدول الفصول الدراسية وبيئة الدراسة.
مدير المدرسة	لديه معلومات حول الجداول الزمنية للمباني والمواصلات، وتوافر الموظفين (المساعدين والمعلمين)، ومشروعات وسمات المباني الخاصة.
مدير التربية الخاصة	لديه معلومات حول موارد المنطقة التعليمية لخدمات الأطفال ذوي الإعاقة، ومدى إمكانية تقديم خدمات إضافية، وأماكن البرامج والخدمات، وبمكثه، بشكل عام، تحديد الإجراءات التي لن يمانع مدير المنطقة في القيام بها.
مدير المنطقة التعليمية	يتمتع بسلطة اتخاذ القرارات النهائية مع إدارة المدرسة فيما يتعلق بتخصيص الموارد ومكان تقديم الخدمات.

التواصل الفعال

إرساء علاقة جيدة

من الأفضل دائماً أن تحاول حل أي مشكلة عند أدنى مستوى ممكن وباستخدام أبسط وسائل التواصل المتاحة. فإذا كنت ترى أن هناك مشكلة يمكنك حلها بالتحدث إلى المعلم، فقم بذلك. وإذا لم تتجح محاولتك، يمكنك الانتقال إلى المستوى الأعلى.

من المفيد أن تسأل كل شخص عن الطريقة التي يفضلها للتواصل. فبعض المعلمين يرتاح لتواصل الآباء معه وجهاً لوجه (بدون موعد سابق) في الأمور البسيطة، بينما يفضل البعض الآخر أن تتصل به هاتفياً أو أن ترسل له على بريده الإلكتروني، بينما يفضل آخرون تحديد موعد لاجتماع لمناقشة المسائل. ولذلك، تعرّف على الطريقة المفضلة وحاول استخدامها كلما أمكن ذلك. ويجب عليك أيضاً توضيح الطريقة التي تفضلها للتواصل معك. يعد الكثير من الآباء دفتر ملحوظات أو يحددون أسلوباً للتواصل المنتظم مع المعلم بخصوص التقدم اليومي/الأسبوعي الذي يحرزه الطفل أو المشكلات التي تطرأ. وإذا كنت ترغب في التواصل بتلك الطريقة، فابدأ بمعرفة رأي المعلم. وإذا كان لا يمانع في ذلك، فيمكنك أن تطلب إضافة دفتر التواصل ضمن خدمات برنامج التعليم الفردي لطفلك. وهذا الأسلوب في التواصل مفيد خاصة في حالة الأطفال الذين لا يستطيعون التواصل أو الذين يعانون دائماً من مشكلات في الفصل الدراسي.

التواصل وجهاً لوجه

التواصل الجيد مع من يساعدون طفلك يساعد على تفادي العديد من المشكلات في المدرسة، ولهذا احرص على إقامة علاقة طيبة مع معلم طفلك قبل أن تطرأ المشكلات. أوضح استعدادك للتطوع في الفصل ولتلقّي الملحوظات بانتظام عن ابنك، لأن هذا يساعد على تهيئة أجواء من التواصل المفتوح.

حاول حل المشكلات مع المعلم أولاً فور ظهورها. ويمكنك أن تطلب التحدث إلى معلم طفلك أو عقد اجتماع معه. ويمكنك تقديم اقتراحات إلى المعلم أو تزويده بمواد مفيدة. ولكن يجب أن تحرص عند تقديم المعلومات حتى لا يوحي الأمر بأنك تعتقد أن المعلم يفتقد إلى الدراية بعمله، وحتى لا تفرط في تقديم الاقتراحات لدرجة إرباك المعلم.

يتيح لك التواصل وجهاً لوجه فرصة تفسير لغة جسد من تحدثه، وسلوكه، وقد تستطيع من خلاله أن تستشف رأي الشخص الآخر في طلباتك، واستعداده لتنفيذها.

إذا لم تتمكن من تسوية المشكلة مع المعلم، فلا تتردد في الانتقال إلى المستوى الأعلى. حدد الشخص التالي الذي يمكنه مساعدتك، وإذا اعترض أحد الأشخاص طريقك للحصول على ما تحتاج، فاهذب إلى غيره ممن يمكنه مساعدتك.

الاتصال الهاتفي

إذا كانت هناك مشقة عليك في الذهاب إلى المدرسة للتحدث إلى المعلم أو الموظفين الآخرين، فيمكنك الاتصال هاتفياً لتسوية المشكلات. ومن المفيد أن تسأل عن الوقت الأنسب للاتصال. أما من حيث الموضوع، فإن الاتصال الهاتفي يجب أن يقتصر على المناقشات الموجزة وطرح الأسئلة التي يمكن الإجابة عنها ببساطة. ولكن إذا كانت المشكلة أكثر تعقيداً، فإنها ستطلب على الأرجح التواصل وجهاً لوجه أو عقد اجتماع لمناقشة المشكلة.

نصيحة للتفاوض

سجل ملاحظات بعد كل تواصل، مع تسجيل التاريخ والوقت، والشخص الذي تحدثت إليه وما تضمنه الحوار.

التواصل كتابةً

التواصل الكتابي مع مدرسة ابنك ممكن أن يكون له نوعان. النوع الأول توثيق مكتوب لجميع تواصلك مع المدرسة، إذ يجب أن تحتفظ بملحوظات مكتوبة لجميع المناقشات، والمكالمات الهاتفية، والاجتماعات وأي تواصل آخر مع المدرسة. ومن المفيد أن تحتفظ بدفتر ملحوظات (يمكنك استخدام المجلدات ذات الثلاث حلقات) تسجل فيه التاريخ، والوقت، ومحتوى المناقشة، واسم الشخص. ويمكن حفظ جميع الأوراق المتعلقة بتعليم طفلك في المجلد نفسه (قد يشمل ذلك برنامج التعليم الفردي لطفلك، والتقييمات، وتقارير التقدم، والواجبات الصفية، وما إلى ذلك). وهذا النوع من التوثيق ضروري لإعداد سجل يضم جميع الاتصالات بينك وبين المدرسة. وهذه المعلومات قد تكون ضرورية عند الحاجة للتفاوض بأسلوب رسمي مع المدرسة.

والنوع الثاني من التواصل الكتابي مع المدرسة يكون عندما تبلغهم بالأمر التي تثير مخاوفك بخصوص طفلك أو تطلب الحصول على معلومات معينة أو اتخاذ المدرسة إجراءات محددة. وإذا أثبتت طرق التفاوض غير الرسمية فشلها، فيمكنك اللجوء إلى أساليب رسمية. والخطوة الأولى في تلك الحالة هي إرسال خطاب إلى المدرسة يتضمن طلبًا محددًا وموعداً للرد على طلبك. ويجب إرسال الخطاب بطريقة توثق بها استلامه (البريد المسجل بعلم الوصول). ويمكنك أيضاً تسليمه باليد ومطالبة المسؤول بالتوقيع بالأحرف الأولى على نسخة تفيد باستلام أصل الخطاب. احتفظ دائماً في سجلاتك بنسخة من جميع المراسلات ولا تعط أي شخص نسختك الوحيدة من مثل تلك السجلات.

نصائح ومحاذير عند التواصل كتابةً

افعل	لا تفعل
احرص على مشاركة المعلومات الروتينية. ويمكنك مثلاً، استخدام دفتر تواصل تتبادلته أنت والعاملون في المدرسة بانتظام لمشاركة المعلومات حول يوم طفلك أو المسائل المهمة.	لا تحاول مشاركة المعلومات المعقدة التي تتطلب الكثير من الشرح والتوضيح. وبدلاً من ذلك، يمكنك إرسال خطاب لطلب عقد اجتماع لمناقشة هذه المسألة المعقدة وجهاً لوجه.
احرص على تقديم طلبات محددة للمدرسة بخصوص برنامج طفلك أو الاعتراض على مقترحات محددة تقدمها المنطقة التعليمية، وخاصةً عندما يتعلق الأمر بجدول زمنية، ويجب عليك توثيق وقت تقديم الطلب.	لا تحاول حل المشكلات المعقدة جداً. وبدلاً من ذلك، يمكنك إرسال خطاب لتوضيح المشكلة من وجهة نظرك. أما المشكلة الفعلية، فالأنسب عادةً هو مناقشتها عن طريق الهاتف أو في لقاء وجهاً لوجه، حسب درجة تعقيدها.
احرص على تلخيص ما دار في أي تواصل سابق في الاجتماعات أو المكالمات الهاتفية التي تم التعهد فيها باتخاذ إجراء محدد.	لا ترسل إلى المدرسة نسختك الوحيدة من أي سجل، وأعد نسخة أخرى لأعضاء الفريق.
احرص على توجيه الشكر. فقد يفيدك في علاقتك بالمدرسة إرسال بطاقة أو رسالة موجزة لإظهار تقديرك ودعمك للجهد الذي تبذله المدرسة مع طفلك.	لا ترسل خطاباً إلى المدرسة كتبته في وقت غضبك. بل اترك لنفسك بعض الوقت حتى تهدأ وتستطيع كتابة خطابك بطريقة هادئة وواضحة.

الخروج بنتائج إيجابية من الاجتماعات استعد جيداً

أحياناً، لا يكون هناك بديل عن طلب عقد اجتماع لحل مشكلة. ويمكن طلب عقد الاجتماعات بالاتصال هاتفياً، ولكن يجب أن تؤكد طلبك بعد ذلك بإرسال خطاب. والاجتماعات قد تكون ضرورية لحل نزاع معقد أو بخصوص الحصول على خدمات قد تكون مكلفة على المدرسة أو تستغرق وقتاً طويلاً لتقديمتها. هناك خطوات معينة يجب عليك اتخاذها للتحضير للاجتماع. وكلما أعددت جيداً لحضور الاجتماع، زادت فرصتك في الخروج بالنتيجة التي تريدها من الاجتماع.

تواصل مع الخبراء للحصول على دعم يؤيد موقفك

المقصود بالخبير شخص حاصل على تعليم متخصص ولديه خبرة في مجال معين. وغالباً ما يكون الخبراء حاصلون على ترخيص أو شهادة أو غيرها من صور الاعتماد لتقديم الخدمات المتخصصة. ومن أمثلة الخبراء الأطباء، والمتخصصون النفسيون، والتربويون، ومتخصصو علاج النطق والتخاطب، ومتخصصو العلاج الوظيفي، ومتخصصو العلاج الطبيعي.

والحصول على دعم يؤيد موقفك من أحد الخبراء أو الاختصاصيين سيزيد كثيراً من فرصتك في تحقيق أهدافك من أي اجتماع. وفي أثناء الاجتماع، يجب عليك الرجوع إلى الوثائق التي حصلت عليها من الخبراء أو الاختصاصيين الذين يدعمون موقفك.

وإذا أمكن، اطلب من الخبير أو الاختصاصي المشاركة في الاجتماع. فتجاهل مستند أسهل بكثير على المدرسة من تجاهل شخص يجلس في الاجتماع.

يمكنك أن تطلب من المدرسة أن تدفع تكلفة الاستعانة بهذا الخبير إذا كنت تطلب تقييماً تعليمياً مستقلاً (IEE) لطفلك. ويمكنك أن تطلب من مدرستك أن تدفع رسوم إجراء التقييم التعليمي المستقل (IEE) إذا كنت لا توافق على تقييم أجرته المدرسة لطفلك.

وفي تلك الحالة يجب على المدرسة إما أن توافق على دفع رسوم التقييم التعليمي المستقل أو أن تطلب عقد جلسة استماع نزيهة كإجراء قانوني واجب لإثبات أن تقييمها كان سليماً. وإذا كنت ترغب في طلب إجراء التقييم التعليمي المستقل على نفقة المدرسة، فمن الأفضل التوصل إلى اتفاق مع مدرستك حول مؤهلات من سيتولى التقييم، وطبيعة الاختبارات التي سيتم استخدامها، والجهة الملزمة بالدفع قبل تحديد موعد التقييم التعليمي المستقل. ويمكنك أيضاً إجراء تقييم تعليمي مستقل على نفقتك الخاصة في أي وقت.

ولأن الكثير من الخبراء والاختصاصيين مشغولون في أعمالهم، فقد يتعذر عليهم حضور اجتماعك. اسأل من ترغب في الاستعانة به إذا كان بإمكانه المشاركة في الاجتماع عن طريق مكالمة هاتفية جماعية، لأن ذلك يساعد على تقليل الوقت الذي يجب على الخبير تخصيصه لمساعدتك. وإذا كان بإمكان الخبير أو الاختصاصي مساعدتك بهذه الطريقة، فاحرص على تحديد وقت الاجتماع ومكانه بحيث يكون مناسباً لهذا الشخص وتأكد من وجود هاتف يصلح للمكالمات الجماعية في مكان الاجتماع، وحدد من سيقوم بإجراء المكالمات الهاتفية قبل عقد الاجتماع.

المعايير القانونية

لنتمكن من المطالبة بفعالية بالخدمات التي يحتاجها طفلك، يجب أن تكون على دراية بالقانون والمعايير السارية التي تتعلق بمشكلاتك. فالقانون لا يلزم المدرسة بأن توفر لطفلك أفضل تعليم ممكن أو تعزز إمكاناته التعليمية في المدرسة إلى أقصى حد، بل يجب أن يقدم برنامج التعليم الفردي لطفلك مستوى تعليم يتجاوز الحد الأدنى من الفائدة. وهذا يعني عادةً أن ينجح طفلك في إحراز تقدم معقول تجاه تحقيق الأهداف والغايات المتفق عليها في عام واحد.

احرص على المطالبة بالخدمات التي يحق لطفلك الحصول عليها بموجب القانون والتي تحصل بخصوصها على تأييد من الخبير أو الاختصاصي. واحرص أيضاً على اتباع أسلوب يتوافق مع القانون، وتجنب استخدام المصطلحات التي تصف مشاعرك، مثل "أشعر بذلك" أو "أريد ذلك". بدلاً من ذلك، استخدم أسلوباً مثل "من الضروري أن يخضع طفلي للعلاج الطبيعي لأن..." أو "التقييم يثبت حاجة طفلي إلى تلقي العلاج الوظيفي لأن..."

المعايير القانونية المستخدمة في التربية الخاصة تختلف عن المعايير المستخدمة في التخصصات الأخرى مثل علم النفس، والطب، والعلاجات ذات الصلة. وبسبب اختلاف المعايير، قد تنشأ خلافات بين الآباء والمدارس عندما يوصي اختصاصيو الصحة البدنية أو النفسية بتوفير خدمات للطفل في بيئة المدرسة. وقد تشمل هذه الخدمات العلاج النفسي، والاستشارات، والعلاج الوظيفي، والعلاج الطبيعي، وأنواعاً أخرى من الخدمات.

غالبًا ما يكون أول احتكاك للأسرة بهذه الخدمات من خلال الطبيب أو اختصاصي الصحة البدنية/النفسية الذي يصف الخدمة بناءً على مبدأ الضرورة الطبية، والذي يركز على جميع مجالات الأداء الوظيفي للطفل ومدى نموه، ويقدم الخدمات بناءً على نموذج التعافي أو الوصول بنتائج التأهيل إلى أفضل ما يمكن. وقد يصف الطبيب أو هؤلاء الاختصاصيون هذه الخدمات لاحتياجات تتجاوز الأمور الضرورية لمعالجة الأثر السلبي الذي تخلفه إعاقة الطفل في المدرسة.

ومن وجهة النظر التعليمية، يتم أيضًا تقديم الخدمات ذات الصلة للأطفال، ولكن يتم توفيرها بناءً على الضرورة التعليمية التي تركز على المهارات والأداء الوظيفي اللازمين للطفل لتحقيق استفادة من تعليمه. والمدرسة غير ملزمة بمعالجة جميع مجالات الأداء الوظيفي للطفل. وغالبًا ما يتوقع الآباء من المدرسة تنفيذ توصيات مقدمي الخدمات الصحية البدنية/النفسية فيما يتعلق بالأحقية في الحصول على الخدمة ومعدل تكرارها ومدتها. وفي بعض الأحيان، يتجاوز مستوى الخدمة الذي يوصي به مقدم الخدمات الطبية ما يدخل في حدود مسؤولية المدرسة.

وحتى تتفاوض بنجاح للحصول على الخدمات المناسبة لطفلك، يجب عليك أن تحدد مع اختصاصي الصحة البدنية/النفسية مستوى الخدمة اللازم في بيئة المدرسة. وإن أمكن، يجب النص عند تقديم أي توصية مكتوبة لخدمة ذات صلة على أن معدل تكرار الخدمة ومدتها موصى بهما لبيئة المدرسة، وأن التوصية تستند إلى الاحتياجات التعليمية. وإذا لم تتمكن من معرفة المعيار القانوني الذي ينطبق على موقفك، فيجب عليك طلب المساعدة من محامٍ أو اختصاصي آخر يمكنه تزويدك بهذه المعلومات.

المعايير القانونية لخدمات التربية الخاصة

الخدمة	المعيار
التربية الخاصة	تعليم معد إعدادًا خاصًا ليلبي احتياجات طفلك ويقدم أكثر من مجرد الاستفادة التعليمية البسيطة.
الخدمات ذات الصلة	الخدمات التي يحتاج إليها طفلك للاستفادة من التربية الخاصة، مثل المواصلات وعلاج النطق والتخاطب/اللغة والعلاج الطبيعي والعلاج الوظيفي.
الخدمات الصحية البدنية/العقلية	الخدمات التي يحتاج إليها طفلك لاستعادة المستوى الصحي من الأداء الوظيفي البدني أو العقلي وتحقيق أفضل نتيجة ممكنة من إعادة تأهيله. (المدارس ليست ملزمة بتوفير هذا المستوى من الخدمة ما لم يكن ذلك ضروريًا لتحقيق الاستفادة من التعليم).



التحضير للاجتماع

قبل الاجتماع

قبل عقد أي اجتماع، يجب عليك تحديد من يملكون سلطة حل الخلاف وطلب حضورهم الاجتماع. ثم حدد المشكلة (المشكلات) بوضوح واجمع أكبر عدد ممكن من الحقائق عن مشكلتك، واحرص أيضًا على التماس دعم الخبراء لموقفك.

اشرح للمدرسة بوضوح الحلول التي يمكن، من وجهة نظرك، أن تبديد مخاوفك. ويمكنك طلب مراجعة برنامج التعليم الفردي لطفلك لعدم مناسبة الأهداف، أو يمكنك طلب إضافة خدمة إلى برنامج التعليم الفردي لتلبية الاحتياجات غير الملباة. واحرص على حضور الاجتماع ومعك حل محتمل أو أكثر لمخاوفك.

اطلب الحصول على إخطار مكتوب من المدرسة بخصوص موقفها من المسألة. وفي حال رفض موظفو المدرسة تنفيذ إجراء طلبت منهم القيام به، أو إذا كانت المدرسة تقترح القيام بإجراء لا توافق أنت عليه، فاطلب من المدرسة تقديم إخطار مكتوب يوضح أسباب هذا الإجراء أو عدم اتخاذ إجراء. ويجب أن يبين هذا الإخطار، والذي يشترط القانون تقديمه، بوضوح أساس الإجراء الذي اتخذته المدرسة أو امتناعها عن اتخاذ الإجراء.

في الاجتماع

قبل حضور الاجتماع، اكتب مخططًا لما ترغب في عرضه أو بعض الملاحظات بخصوصه. فالمخطط التفصيلي أو الملاحظات ستساعدك على تذكر المشكلات وتناول جميع الموضوعات المطلوب مناقشتها. تذكر أن تناقش المشكلات الحالية وتجنب الاسترسال في الحديث عن أخطاء الماضي، لأن الاسترسال في الحديث عنها قد يمنع الفريق من التركيز على طرق حل الخلاف الحالي، ويمكن أن يضيّع الوقت، كما يمكن أن يجعل جو الاجتماع غير مريح.

نصيحة حول التفاوض

حافظ على هدوئك. واطلب فترة استراحة إذا شعرت أن انفعالك سيغلبك وقد يدفعك لتصرف يضر بقضية طفلك.

مهارات التفاوض للآباء الحصول على التربية الخاصة التي يحتاج إليها طفلك

حاول ألا تبدأ المحادثات بأسئلة نعم أو لا. على سبيل المثال، إذا كان طفلك بحاجة إلى مزيد من الدعم للانتقال من نشاط لآخر، فتجنب البدء بطلب الحصول على مساعد. بدلاً من ذلك، اسأل الفريق عما يمكن القيام به لتقديم الدعم لطفلك أثناء الانتقال من نشاط إلى آخر، واترك مجالاً للنقاش، بما في ذلك طرح أفكار متعددة حول الحلول الممكنة لمخاوفك. تحد الأسئلة التي يمكن الإجابة عليها بنعم أو لا من الخيارات، وخاصةً عندما يكون الرد على طلبك لا. وستحصل عندها على إجابة وليس حلاً.

فإذا كنت تطلب من المدرسة تغيير برنامج التعليم الفردي لطفلك أو إعداد برنامج تعليم فردي جديد، فيمكنك إعداد مسودة بالأهداف، والغايات، والخدمات لطرحها في الاجتماع. وقد يفيد هذا في توجيه جهود الفريق نحو تحقيق النتيجة المرجوة، ويوفر وقت الاجتماع الذي كان سيخصص لصياغة مسودة لبرنامج التعليم الفردي. ومن المقبول أن يحضر ممثلو المدرسة إلى الاجتماع ومعهم مسودة جاهزة لبرنامج التعليم الفردي ما دام أن هناك نقاش مقترح يدور حول المسودة، وكذلك مشاركة من جميع أعضاء الفريق في عملية برنامج التعليم الفردي بما في ذلك الوالد، مع إمكانية تغيير المسودة وتعديلها حسب الضرورة. وتذكر أنك تملك القدرة على إجراء تغييرات على مسودة برنامج التعليم الفردي حتى ولو قُدمت إليك مطبوعة.

يجب توثيق جميع الاجتماعات بطريقة أو بأخرى. وقرر قبل الاجتماع ما إذا كنت تريد تسجيل الاجتماع على شريط أو اصطحاب صديق أو محامي لدعمك. وإذا كان تسجيل الاجتماع على شريط سيقلق المشاركين، فيمكنك اختيار اصطحاب صديق إلى الاجتماع بدلاً من ذلك. فالإنسان قد يكون أقل تجاوباً إذا علم أنه سيتم التسجيل له، لأنه سيخاف أن يُستخدم الشريط ضده بعد ذلك.

ومن طرق توثيق الاجتماع بدون تسجيله على شريط اصطحاب صديق أو محامي لمساعدتك في الاجتماعات، حيث يمكن لهذا الشخص تدوين الملحوظات حتى تركز في الاجتماع على مناقشة المسائل. كما يمكن للصديق أو المحامي أن يكون شاهداً على المناقشات التي جرت في الاجتماع ويمكنه تقديم الدعم العاطفي في بيئة تتناقص فيها مسائل مؤثرة عاطفياً.

من الطبيعي أن تؤثر عليك مشاعرك في خلال هذه الاجتماعات، فموضوع المحادثة هو ابنك الذي تريد الأفضل له. ولكنك لو تركت نفسك لمشاعرك وتكلمت بحدة فإن هذا قد يزعج أعضاء الفريق. ولهذا إذا شعرت أن مشاعرك ستغلبك، فاطلب فترة استراحة لتستعيد فيها هدوءك، لأن جميع المناقشات يجب أن تجري بطريقة مهذبة وبدون أي انفعالات عاطفية.

ويجب أن تتذكر أن تكون منطقيًا في طلباتك للحصول على خدمات لطفلك. فاحرص على التفاوض للحصول على الخدمات التي يحق لطفلك الحصول عليها بموجب القانون، والتي تملك بيانات تؤيد حاجته إليها (مثل التقييمات، والتوصيات الطبية/ النفسية، وتقارير التقدم) إذا كنت ترغب في النجاح في المفاوضات.

بعد الاجتماع

في حالة التوصل إلى اتفاق في الاجتماع، فاحرص على توثيق ذلك الاتفاق كتابةً. وإذا كانت الاتفاق يتعلق بخدمات لطفلك، فتأكد من أن الخدمات مكتوبة في برنامج التعليم الفردي. ويمكن إرفاق أي مستند ليصبح جزءاً من برنامج التعليم الفردي إذا وافق الفريق على إرفاقه، ولكن تأكد من أي مرفقات تحمل توقعات أعضاء الفريق وتاريخ الاتفاق. وفي حال عدم التوصل إلى اتفاق كامل في الاجتماع، فقم بإعداد قائمة بالخطوات الآتية التي يجب اتخاذها والشخص المسؤول عنها، وأعد جدولاً زمنياً لإكمال الاجتماعات. تذكر أن بعض المشكلات تتطلب أكثر من اجتماع واحد لحلها، ولا توقع على برنامج التعليم الفردي إلا إذا كنت توافق عليه. ولا يمكن للمدرسة رفض تقديم الخدمات لطفلك لعدم توقيعك على برنامج التعليم الفردي، ما لم يكن ذلك هو برنامج التعليم الفردي الأول لطفلك.

تذكر أن تشكر الأشخاص على مشاركتهم في الإجراءات وعلى جهودهم في خدمة طفلك، ويمكنك شكرهم وجهاً لوجه أو بإرسال رسالة أو بطاقة شكر. فالرسالة أو بطاقة الشكر تدل على تقديرك ودعمك للجهود الذي تبذله المدرسة مع طفلك، حتى عندما تكون الأمور متوترة بعض الشيء.

التعرف على المشكلات التي يواجهها فريقك والأسلوب الأمثل للتغلب عليها

المشكلة	الحل
عدم نطق أي من المشاركين باسم طفلك لمدة ثلاثين دقيقة.	تذكر أن هدفك هو المطالبة بما يحقق مصالح طفلك. وإذا ابتعد الفريق عن الموضوع، فحاول أن تعيد التركيز على طفلك من خلال مناقشة الاحتياجات الفريدة لطفلك على وجه التحديد. وقد يفيدك في هذا التحدث بلسان "الفريق" مثل "نحن بحاجة إلى تحديد وسائل الدعم التي ستساعد طفلي"، بدلاً من "أريد مساعدة طفلي".
تركز الأنظار كلها على المسجل الموضوع على الطاولة.	وجود مسجل في الاجتماع قد يثير التوتر، وقد يرسل رسالة سلبية إلى أعضاء الفريق الآخرين تفيد بأنك لا تثق بهم. ولكن هناك أسباب لا تمثل أي تهديد لتسجيل أحداث الاجتماع كأن يتعذر على زوجك حضور الاجتماع أو ليرجع إليه أحد الوالدين والذي يعاني من صعوبات تعلم مثلاً. وإذا أردت تسجيل أحداث الاجتماع، فاتصل بالمدرسة وأبلغهم مقدماً بذلك، ويُفضل أن توضح لهم سبب رغبتك في تسجيل أحداث الاجتماع.
أعضاء الفريق بدأوا في مقارنة طفلك مقارنة سلبية بالأطفال الآخرين في المدرسة.	إذا حدث ذلك، فحاول إعادة التركيز على طفلك، فجميع القرارات المتعلقة بالتربية الخاصة تتحدد في ضوء الاحتياجات الفريدة لطفلك. وإذا كان بعض أعضاء الفريق يعتقدون أن طفلك يتسبب في عرقلة تعلم الآخرين، فاطلب من الفريق مناقشة خيارات الإستراتيجيات والخدمات للتغلب على ذلك التخوف.
أعضاء الفريق بدأوا ينظرون إلى ساعاتهم.	إذا كان أعضاء الفريق ينظرون إلى ساعاتهم، فهذا يعني أنهم لا يركزون على المشكلات المطلوب حلها. وقد يكون من المفيد إنهاء الاجتماع وإعادة تحديد موعد له عندما يكون لدى الجميع الوقت الكافي للالتزام بحل مشكلاتك، ولكن حاول تحديد موعد الاجتماع التالي قبل مغادرة أي من الحاضرين. تذكر أن بعض المشكلات قد يتعذر حلها في اجتماع واحد. وإذا كنت تعلم مقدماً أن المشكلات المطلوب حلها معقدة، فاتصل بالمدرسة مقدماً واطلب تحديد موعد للاجتماع يسمح بوقت كافٍ لجميع الحاضرين.
أحد الحاضرين يشير إلى القواعد التي وضعتها نقابته.	كثيراً ما يكون المدرسون أعضاء نقابات. وفي بعض الأحيان، قد تعتقد إحدى المدرسات أنك تطلب منها أداء وظيفة أو عمل ينتهك قواعد نقابته. ويمكن أن يحدث هذا مثلاً عندما يُطلب من المعلمة أو المساعدة أداء عمل لا تؤديه عادةً مثل المساعدة على استخدام المرحاض أو القيام بإجراءات الرعاية الصحية البسيطة، مثل قياس نسبة السكر في الدم للأطفال المصابين بداء السكري. ويمكن أن يحدث هذا أيضاً إذا كنت تطلب من إحدى موظفات المدرسة العمل خلال وقت لا تعمل فيه عادةً قبل بدء اليوم الدراسي أو بعده أو أثناء استراحة الغداء، أو إذا كنت تطلب من موظفة الحصول على تدريب يُعقد خارج ساعات الدراسة. وأفضل طريقة للتعامل مع هذا الأمر هي أن تتذكر أن طفلك له الحق في الحصول على الخدمات الضرورية للاستفادة من تعليمه. وإذا رفض مدرس تقديم خدمة ضرورية، فيجب أن تطلب من مدرستك أن تجد خيارات أخرى لتقديم الخدمة.

المشكلة	الحل
الإشارة إلى الميزانية، أو الأموال عامة، في المناقشة.	عدم توفر الأموال أو الصعوبات المالية لا يمكن أن يكون سبباً لحرمان المدرسة لطفلك من الحصول على خدمة تعليمية ضرورية. ومع ذلك، لا يوجد ما يمنع الفريق من البحث عن مصادر أخرى لتمويل الخدمات إذا كان هذا التمويل متاحاً ووافق الوالد على استخدامه. ويحتاج الأطفال أحياناً إلى بعض الأجهزة التقنية المساعدة (مثل جهاز تواصل لمن يعانون من مشكلات في الكلام) باهظة الثمن. وبينما تتحمل المدرسة مسؤولية ضمان توفر جهاز التقنية المساعدة الموصى به لطفلك، يمكن للفريق البحث عن مصادر أخرى لتمويل الجهاز مثل برنامج Medicaid أو تأمين خاص. ولكن الآباء غير مطالبين باللجوء إلى التأمين الخاص أو برنامج Medicaid لتمويل جهاز.
أحد الحاضرين يركز على الماضي ومعظم كلامه عن الإخفاقات والإحباط.	هذا من أكبر الأخطاء التي يرتكبها الآباء والمدارس والتي تمنع الفريق من إحراز تقدم في توفير الخدمة للطفل. ومع أن مناقشة أخطاء الماضي مناسبة إذا كانت المعلومات مفيدة في تجنب ارتكاب مزيد من الأخطاء، يجب أن يركز الفريق قدر الإمكان على الوضع الحالي وما يمكن القيام به لخدمة الطفل اليوم.
حضور أشخاص غير متوقعين (حضور محامي المدرسة مثلاً إلى الاجتماع).	في حين لا يوجد ما يمنع حضور أشخاص غير متوقع حضورهم الاجتماع، إلا أن بعض الحاضرين قد لا يرتاحون لذلك. ويجب على كلٍّ من الآباء والمدرسة أن يخطروا الطرف الآخر بمن سيحضر الاجتماع. وإذا كنت تخطط لإحضار محامي أو خبير إلى الاجتماع، فيجب عليك الاتصال بالمدرسة قبل الاجتماع لإبلاغها بذلك.
مكان الاجتماع المخصص لمناقشة تحديد مكان تقديم الخدمات لطفلك هو المكان نفسه الذي ترغب المدرسة في تحديده لطفلك.	بوجه عام، للمدرسة تحديد مكان عقد الاجتماع، وعادةً ما تُعقد الاجتماعات في المدرسة التي يحضر فيها الطفل حالياً. ولكن إذا كان هناك خلاف بينك وبين المدرسة فيما يتعلق بتحديد المبنى الذي سيدرس فيه طفلك، فاطلب عقد الاجتماع في مكان محايد.



معرفة مفاتيح نجاح فريقك مراعاة نقاط القوة والاحتياجات

أعضاء الفريق، شأنهم شأن طفلك، لكل منهم شخصية ومهارات وخبرات فريدة تؤثر في قدرتك على التعاون معه نيابة عن طفلك. ولا شك أن فهم القدرات والمهارات التي يبثري بها الأفراد عمل الفريق يعزز قدرتك على التعاون بفاعلية مع كل عضو من أعضاء الفريق، فضلاً عن الفريق ككل. وستؤثر نقاط القوة واحتياجات الفريق في الإستراتيجيات التي تختار استخدامها في العملية.

فإذا كنت تتعاون مع فريق يضم أعضاء يجتهدون في التعاون معاً لتحقيق نتيجة مناسبة لطفلك، فإن التفاوض يكون عادةً أداة فاعلة للتوصل إلى اتفاق. أما إذا كان الفريق لا يتعاون مع بعضه جيداً، فقد تكون هناك حاجة إلى أساليب تفاوض أكثر رسمية للوصول إلى اتفاق جماعي.

التفكير الإبداعي والمخاطرة

في بعض الحالات، ستطلب من الفريق التفكير في اعتماد أفكار وأساليب جديدة للتدريس أو التعلم. ولكن الكثير منا، يصعب عليه مواجهة التغيير أو ما يجهله، والفرق التعليمية ليست استثناءً من ذلك. فإذا صادفت فريقاً يواجه صعوبة في التفكير الإبداعي أو تجربة فكرة جديدة، فحاول دعم أعضاء الفريق بعرض نماذج لنجاح ما تطلب تطبيقه وموارد للمساعدة. ويمكنك الوصول إلى المعلومات وموارد الدعم من مراكز تدريب الآباء وتزويدهم بالمعلومات (PTIC). ويمكنك أيضاً البحث على الإنترنت، وستجد في قسم "الموارد" قائمة بالموارد الموصى بها. ومما يساعد الفريق أن تقدم مثلاً على برنامج ناجح في بيئة مدرسية أخرى، وخاصةً إذا كان هذا البرنامج يُطبق في مكان قريب يسهل على أعضاء فريقك زيارته.

نصيحة حول التفاوض

ادعم فريقك بأمثلة على مواقف للتطبيق العملي لفكرتك وثبت نجاحها.

المعرفة والفهم

فريق برنامج التعليم الفردي متعدد التخصصات بطبيعته، ولهذا يختلف الأعضاء في مستويات فهمهم ومعرفتهم بطفل عيْنه أو نوع معين من الإعاقة أو مشكلة معينة. وبعض أعضاء الفريق قد تكون لديه معرفة كبيرة بإجراءات برامج التعليم الفردي، ولكن بعضهم لا تتوفر له تلك المعرفة. وبعض الأعضاء قد تكون لديه معلومات محددة عن طفلك، بينما بعضهم قد تكون لديه معلومات عن الإجراء أو الخدمة المطلوبة. ويحتاج الفريق في بعض الأحيان إلى الاستعانة بخبراء آخرين لعدم توفر المعلومات الضرورية لدى أعضاء الفريق الحاليين.

نصيحة حول التفاوض

إذا كنت بحاجة إلى خبير لدعمك، فحاول اختيار شخص يعرفه فريق برنامج التعليم الفردي ويحترمه.

وقد تكون هناك مواقف يتضح فيها أن طفلك لديه احتياج معين يخرج عن حدود معرفة أعضاء الفريق الأساسيين (الوالد، والمعلم أو المعلمون، وممثل المدرسة) وفهمهم. وفي مثل تلك الحالات، لا تتردد في طلب مشاركة خبراء آخرين لديهم المعرفة اللازمة للمضي قدماً. وقد تظهر الحاجة إلى الاستعانة بخبراء آخرين في الحالات التي يسلك فيها الأطفال سلوكيات غريبة أو تكون لديهم إعاقة لم يصادفها الموظفون الذين يعملون مع الطفل من قبل، وفي الحالات التي يحتاج فيها الطفل إلى تقنية أو أجهزة مساعدة لم يستخدمها الموظفون من قبل.

وإذا طلبت مشاركة شخص آخر يتمتع بخبرة خاصة، فإن مشاركته ستحقق نتيجة أفضل إذا وافق جميع أعضاء الفريق على مشاركته في الإجراءات. تذكر أن المدرسة على الأرجح ستأخذ توصيات ذلك الشخص بعين الاعتبار إذا كانت تحترم مؤهلاته. وإذا كان الشخص لديه معرفة بالعملية التعليمية والمعايير القانونية بالإضافة إلى الخبرة التي يتمتع بها في مجاله، فإن ذلك سيعزز مصداقيته كثيراً لدى جميع أعضاء الفريق.

تذكر أن طريقة تصرف الأطفال في المدرسة غالباً ما تختلف عن طريقة تصرفهم في المنزل، وغالباً ما يظهر الأطفال سلوكيات أو مهارات مختلفة في البيئتين. ويمكن أن يؤدي ذلك إلى حدوث مشكلات في عمل الفريق عندما يختلف رأيك تماماً عن رأي المدرسة حول ما يمكن لطفلك القيام به. فالمدرسة قد تبلغك، مثلاً، أن طفلك تصدر عنه سلوكيات في المدرسة لا تلاحظها أبداً في المنزل، أو قد تبلغ أنت المدرسة بأن طفلك يتقن القراءة، ولكنه لم يُظهر هذه المهارة أبداً في المدرسة. ونظرة المدرسة إلى مستوى مهارة طفلك يؤثر في قراراتها المتعلقة بتحديد المكان الذي سيتعلم فيه والخدمات التي سيحصل عليها. ولذلك، فمن المهم للغاية أن يفهم الفريق كله مهارات طفلك فهماً دقيقاً.

نصيحة حول التفاوض

إذا كنت لا توافق على وجهات نظر المدرسة بخصوص طفلك، فاطلب توثيق وجهات النظر تلك أو الاستعانة بخبير مستقل لإجراء التقييم.

وإذا كنت توافق على الرأي المهني للمدرسة، فيمكنك ببساطة الاعتماد على تقارير المدرسة وتوصياتها لتحديد الخدمات التي يجب تقديمها لطفلك. ولكن إذا كنت غير متفق مع المدرسة، فيجب عليك طلب توثيق السلوك أو المهارات التي تبلغ عنها المدرسة ولكنك لا تلاحظها في المنزل. كما يمكنك أن تطلب من مُقيّم مستقل مراقبة السلوك أو المهارة موضوع الخلاف.

وبالمثل، فإن التقييم التعليمي المستقل مفيد إذا كنت ترى أنَّ مستوى مهارة طفلك مختلف عما يظهر عليه في المدرسة. ويجب عليك عندها تقديم نماذج عمل أو أي شكل آخر من أشكال توثيق المهارة إلى المدرسة لتأييد موقفك. وهذا التوثيق مهم إذا كان الفريق يأمل في النجاح في وضع برنامج مناسب لطفلك. كما أنها مهمة لتعزيز فرص الوصول إلى إجماع عام بين أعضاء الفريق حول فهم طفلك.

الخبرة

الخبرة يمكن أن تكون سلاحًا ذا حدين. وفي كثير من الأحيان، يُفترض أنه كلما زادت سنوات الخبرة التي يتمتع بها الفرد، زادت جودة الخدمات التي يقدمها. وهذا الافتراض صحيح في الكثير من الحالات؛ ولكن لا يمكن القول إنه صحيح على الدوام. فالعديد من المعلمين والمدرسين الذين يتمتعون بسنواتٍ من الخبرة يشاركون بحماس في إجراءات برنامج التعليم الفردي وفي الفصل الدراسي، بينما أصبح آخرون أقل حماسًا تجاه العملية التعليمية. وبالمثل، فإن الآباء أيضًا قد يصيبهم السأم وخيبة الأمل من الإجراءات برنامج التعليم الفردي.

ويوجد ضمن الفريق أعضاء لديهم القليل من الخبرة المباشرة ولكنهم يثرون العملية بالحماسة والأفكار الجديدة، وتدريبهم الحديث وتعرضهم للتقنيات الجديدة قد يعوّض الكثير من نقص الخبرة أو النضج الذي يأتي مع العمر.

ويجب شكر أعضاء الفريق على ما يثرون به إجراءات برنامج التعليم الفردي فعليًا. فلا يلزم بالضرورة دائمًا أن يفوق رأي فرد لديه ثلاثون عامًا من الخبرة أفكار شخص جديد في هذا المجال. والفريق المثالي هو الذي يجمع بين مستويات مختلفة من الخبرة، مع احترام لإسهامات الجميع.

الدعم والموارد

تحتاج جميع الفرق إلى الموارد والدعم للنجاح في تعليم الأطفال. كما يحتاج أعضاء الفريق إلى الدعم، مثلهم مثل الأطفال. ولهذا أهمية خاصة عندما يحاول الفريق اتباع أسلوب جديد. وعادةً ما تركز فرق برنامج التعليم الفردي في تحديد الخدمات ووسائل الدعم اللازمة لخدمة الطفل. ولكن من الضروري أيضًا دعم أعضاء الفريق الذين يقدمون الخدمة للطفل، وذلك، مثلاً، بتدريب المعلمين وتوفير الدعم التكنولوجي. ويجب أن تطلب من المدرسة توفير الخدمات والدعم الضروريين لطفلك والفريق.

ومن المستبعد أن يمر اقتراحك أو طلبك بتقديم دعم محدد إلى أحد التربويين بدون أن يشعر بالإهانة، لأن بعض المعلمين أو أعضاء الفريق قد يشعرون بأنك تلمح إلى افتقار المدرس إلى الخبرة أو القدرة على العمل بفاعلية مع طفلك. فالخوف من أن يُنظر إلى المدرس على أنه يفتقر إلى المهارات ومدى تقبل بيئة المدرسة لتجربة الموظفين لأفكار جديدة وارتكاب الأخطاء يؤثر في قدرته على النظر إلى طلبك بحسن النية التي قدمته بها.

انتبه إلى هذا التعارض وكن دبلوماسيًا وحساسًا في طلبك للمساعدة للفريق أو لعضو معين. في البداية، قد يكون من الأنسب تقديم هذا النوع من الطلبات إلى مدير التربية الخاصة خارج اجتماع برنامج التعليم الفردي. ومن المهم إدراك أن المعلمين وغيرهم من المدرسين يريدون أن ينجحوا وأن يشعروا بالرضا عما يقدمونه. وقد يرجع عدم الاستعداد في البداية لتقديم الخدمات لطفلك إلى الخوف وعدم الفهم وافتقاد الدعم. ولذلك، يجب عليك تحديد سبب المقاومة لتحديد أفضل طريقة لتقديم الدعم.



في بعض الأحيان، لا تستطيع أنت والمدرسة الوصول إلى اتفاق حول مسألة تتعلق بالقيم الأساسية. ومن أمثلة ذلك عندما يرى أحد الوالدين أن إدماج الطفل في بيئة التعليم العادية هو الوضع الوحيد المناسب له، بينما تعتقد المدرسة والمجتمع أن الأطفال ذوي الإعاقات تتوفر لهم الخدمات عندما يتعلمون في بيئات منفصلة مع موظفين متخصصين وخدمات متخصصة. وفي مثل تلك المواقف يعتقد كلا الجانبين اعتقادًا راسخًا أنه على حق، ولذلك يصعب التوصل إلى حل عندما يتعلق الأمر بقيمة أساسية. ويحتاج الآباء في مثل هذه المواقف إلى التفكير جيدًا في إستراتيجياتهم وخياراتهم وقوة الدعم لموقفهم. فغالبًا ما يكون من الصعب تغيير موقف شخص حول مثل هذه المسائل أو التأثير فيه.

الحالات التي تتطلب اللجوء إلى إجراء رسمي دراسة خيارك

إذا تعذر حل الأمور التي تثير مخاوفك مع المدرسة ضمن إجراءات برنامج التعليم الفردي، وكنت ترغب في الاستمرار في محاولة حل المشكلة، فهناك قنوات أخرى لحل الخلاف. هناك ثلاث خطوات متاحة لك بموجب قوانين التربية الخاصة وهي: عقد مؤتمر لمراجعة الحالة والمراجعة الإدارية والوساطة. وتعد طرق الحل هذه اختيارية لكلٍ من الوالد والمدرسة ولا يلزم اتباعها قبل طلب عقد جلسة استماع محايدة بموجب الإجراءات القانونية الواجب اتباعها أو تقديم شكوى. ولا يُشترط الاستعانة بمحامٍ عند اللجوء إلى أيٍّ من هذه الطرق، بل وقد يكون من الأفضل أن يحل الفريق المشكلات بدون وجود محامٍ. ومع ذلك، فإنه في حالات معينة، تتم الاستعانة بالمحامين بشكلٍ عام. وتشمل هذه الحالات المواقف التي تم فيها بالفعل تقديم طلب باتخاذ الإجراءات القانونية الواجبة، وحالات الخلافات المعقدة أو التي تتطلب مبالغ كبيرة، وعند طلب خدمة لم تقدمها المدرسة من قبل.

وإذا استعانت المدرسة بمحامٍ في أي مرحلة من الإجراءات، فيجب أن تستعين، قدر الإمكان، بمحامٍ أيضًا. وللنجاح في اجتياز إجراءات تسوية النزاعات، يجب أن يتمتع محاميك بفهم شامل لقوانين التربية الخاصة. ويوجد لدى وزارة التعليم في ولاية أوهايو (Ohio Department of Education) ومؤسسة حقوق الإعاقة في أوهايو (Disability Rights Ohio) قوائم للمحامين الذين أبدوا استعدادهم لتمثيل الآباء في مسائل التربية الخاصة.

مؤتمر الحالة

عادةً ما يكون مؤتمر الحالة اجتماعًا غير رسمي تقوم فيه أنت والمدرسة بمراجعة التقييم أو برنامج التعليم الفردي أو المكان الذي سيتعلم فيه ابنك وتسعون لتسوية المشكلات. ويمكن طلب عقد اجتماع حالة شفهيًا أو كتابيًا في أي وقت، ويجب وضع ملخص مكتوب لنتائج الاجتماع في ملف طفلك.

المراجعة الإدارية

يمكنك أيضًا طلب إجراء مراجعة إدارية مع مدير المنطقة التعليمية أو من ينوب عنه لمناقشة مخاوفك والأسلوب الأمثل لحل المشكلات المتعلقة بتعليم طفلك. ويمكن أن تتضمن هذه المراجعة اجتماعًا مع مدير المنطقة التعليمية تناقش فيه مخاوفك وتحاول الوصول إلى حل أو عقد جلسة استماع موثقة مع مدير المنطقة تعرض فيها حالتك ثم تنتظر قرارًا مكتوبًا منه. وتحدد المدرسة بشكل عام أسلوب إجراء المراجعة. وفي كلتا الحالتين، يجب على مدير المنطقة الرد عليك كتابةً في خلال عشرين يومًا من تاريخ المراجعة.

وتشجع وزارة التعليم بولاية أوهايو على حل المشكلات أثناء المراجعة. ويمكن أن تحقق المراجعة الإدارية النتيجة المرجوة في الحالات التي لا يكون مدير المنطقة عضوًا في الفريق السابق، وبمجرد أن يعرف بالموقف سيختار حل الخلاف. كما يمكن أن تكون مفيدة في المواقف التي لا يشعر فيها ممثل المدرسة في اجتماع برنامج التعليم الفردي بالارتياح لاتخاذ قرار نهائي بشأن مشكلة ما.

وساطة وزارة التعليم بولاية أوهايو

يمكنك أن تطلب من وزارة التعليم بولاية أوهايو أن تتولى دور الوسيط لتسوية مخاوفك. ويمكن طلب الوساطة قبل طلب عقد جلسة استماع نزيهة بموجب الإجراءات القانونية واجبة الاتباع أو تحرير شكوى أو بعدها. ولكن الوساطة إجراء اختياري، ويجب أن توافق أنت والمدرسة على مبدأ الوساطة حتى يمكن إجرائها. وفي بعض الأحيان تحقق الوساطة فاعلية أكبر عند طلبها مع طلب عقد جلسة استماع محايدة بموجب الإجراءات القانونية الواجبة أو تقديم شكوى. فالمدارس قد تأخذ الوساطة على محمل الجد عندما تتعلق بحل شكوى أو مشكلة معلقة مرتبطة بإجراء قانوني واجب الاتباع.

وإذا كانت آراء الطرفين في موضوع الوساطة بعيدة جدًا عن بعضها، فيمكن إجراء الوساطة بأكملها بدون حضور الطرفين معًا. أما في المواقف التي تتعلق فيها الوساطة بمشكلة يُرجى حلها، أو يحرز فيها الطرفان تقدمًا سريعًا نحو حلها، فقد يكون من المفيد عقد لقاء بين الوالدين والمدرسة في مرحلة ما من مراحل الوساطة. ويجب أن تناقش مسألة اجتماع الطرفين مع الوسيط إذا كنت تعتقد أن ذلك سيكون مفيدًا في حل النزاع.

وعند التوصل إلى اتفاق في الوساطة، فيجب تسجيله في اتفاقية وساطة موقعة من المدرسة والوالدين يحدد الطرفين شروطها. ويجب أن تحصل جميع الأطراف المشاركة في الوساطة على نسخة من الاتفاقية، والتي ستصبح جزءًا من السجل التعليمي لطفلك، ويجب أن تظل سرية.

بشكل عام، إذا نجحت الوساطة وكان قد تم تقديم طلب لعقد جلسة استماع نزيهة بموجب الإجراءات القانونية الواجبة أو تقديم شكوى إلى وزارة التعليم بولاية أوهايو، فستطلب المدرسة أو الوالد سحب الشكوى أو طلب جلسة الاستماع. فغالبًا، لا تعد هناك حاجة إلى جلسة الاستماع أو الشكوى لأن اتفاق الوساطة قد حل جميع المشكلات. وفي مثل هذه الحالات، قد يكون من المقبول سحب الشكوى أو طلب جلسة الاستماع. ولكن في بعض الحالات، قد يحل اتفاق الوساطة بعض المشكلات فقط. وفي مثل هذه الحالات، قد لا يكون من المناسب سحب الشكوى أو طلب جلسة الاستماع. وفي جميع الحالات، إذا كان لديك محام يمثلك في جلسة الاستماع أو الشكوى أو الوساطة، فيتعين عليك استشارته قبل سحب أي طلب لجلسة الاستماع أو الشكوى.

ومن المهم أن تتمسك بموقف ثابت في مفاوضاتك في أثناء هذه الإجراءات. فمن غير المناسب أن تزيد مطالبك مع التقدم في الإجراءات. ولتجنب هذه المشكلة، تأكد من أنك قد حددت بوضوح ما تريده لطفلك في بداية عملية التفاوض. وتذكر أن التفاوض يتضمن حلًا وسطًا وأنك لا تحصل دائمًا على كل ما تريده باتباع هذه الإجراءات. ولذلك، قد ترغب في تحديد الأولويات التي تريدها لطفلك وتحديد المشكلات التي ترغب في التوصل إلى حل وسط بشأنها.

تعامل بعقل متفتح أثناء الوساطة وركز على المستقبل. فالتركيز على أخطاء المدرسة السابقة سيحد من قدرتك على التوصل إلى اتفاق في الوساطة. وقد لا يكون موظفو المدرسة المشاركون في الوساطة هم الأشخاص أنفسهم الذين كانوا يعملون مع طفلك عند حدوث الأخطاء السابقة. كما أن كثرة مناقشة الماضي يمكن أن تزعج موظفي المدرسة وتغضبهم، وقد لا تشجع على تهيئة الجو للتعاون. ومفهوم الوساطة يقوم على رغبة المشارك في نسيان الماضي والمضي قدمًا لتحقيق مصالح الطفل بشكل مناسب. والوساطة نهج تعاوني وليس تنافسي لحل النزاعات. وعلى هذا النحو، تشجع الوساطة الآباء والمدارس على العمل معًا لحل المشكلات التي يشاركونها.

مراحل الوساطة الخمس

المرحلة	نشاط الوساطة
التعارف	التعريف بالمشاركين ونظرة عامة على عملية الوساطة، ويتولى الوسيط هذا التعارف.
عرض المشكلة	سيقصّ كلٌّ من الوالدين وممثلي المدرسة رؤيتهم للمشكلة ويوضحون ما يريدونه للطفل.
التفاوض	قد يذهب الوالدان وممثلي المدرسة إلى غرف منفصلة. وعادةً ما يكون الشخص الذي طلب الوساطة هو أول من يقترح حلول للخلاف في شكل عرض يقدمه الوسيط إلى الطرف الآخر. وقد يتردد الوسيط بين الطرفين حتى يتم التوصل إلى اتفاق أو حتى يتفق الطرفان على عدم قدرتهما على حل النزاع من خلال الوساطة.
الاتفاق	في حال التوصل إلى اتفاق، يعد الطرفان اتفاقًا مكتوبًا يحدد الإجراءات التي قررهما الطرفان لحل النزاع.
الختام	يتم التوقيع على الاتفاق وتقديم نسخة منه إلى كل طرف من المشاركين. وعادة، يلقي الوسيط كلمة الختام متوجّهاً بالشكر للأطراف على مشاركتهم وتعاونهم لتحقيق مصلحة الطفل.



مؤسسة حقوق الإعاقة في أوهايو
200 Civic Center Dr., Suite 300
Columbus, Ohio 43215-4234

800-282-9181 أو 614-466-7264
614-644-1888 الفاكس

disabilityrightsohio.org



**Disability
Rights OHIO**

القانون يعطينا الأولوية.