



خدمة حل الخلافات

لذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة بلندن

المزيد من المعلومات عن حل الخلافات

للحصول على نسخ من هذه النشرة بلغات الجاليات المختلفة ومعلومات إضافية عن خدمة London SEN Disagreement Resolution Service، بما في ذلك أشرطة الفيديو ومواد التدريب الأخرى، يرجى زيارة موقعنا: www.londonsenmediation.org.uk

يمكن أيضاً الحصول على نسخ من هذه النشرة على شكل شريط صوتي أو بلغة بريل أو بخط كبير من London SEN Disagreement Resolution Service.

كيف تتصل بنا

إذا كنت تريد المزيد من المعلومات عن خدمة London SEN Disagreement Resolution Service أو إذا كنت تريد عمل تحويل يرجى الاتصال بـ:

"أنيت كوليري" أو "جو شيرر تومبسون"
مدراء الخدمة

The London SEN Disagreement Resolution Service
240 Lancaster Road, London W11 4AH

هاتف: 0800 389 0695 فاكس: 020 7243 8512

بريد إلكتروني: acolleary@kids-online.org.uk أو jos@kids-online.org.uk

من نحن؟

خدمة London SEN Disagreement Resolution Service (LDRS) هي خدمة تهدف إلى تسوية النزاعات التي تنشأ بين الآباء وسلطات التعليم المحلية /LEAs/ المدارس حول الاحتياجات التعليمية الخاصة للأطفال، وأفضل الطرق لتلبية تلك الاحتياجات. الجهة المسؤولة عن إدارة هذه الخدمة هي KIDS، وهي مؤسسة خيرية مستقلة لديها خبرة تزيد على ثلاثين عاماً في العمل مع الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وعائلاتهم.

ما الذي نقدمه؟

خدمتنا تعتمد على مبادئ الوساطة. الوساطة عملية تطوعية غير رسمية، تتضمن طرفاً مستقلاً من الغير (الوسيط) يساعد الأشخاص الذين لديهم نزاعات في التفاوض للتوصل إلى حلول مقبولة لجميع الأطراف. الوسيط شخص غير متحيز، لا ينحاز إلى أي طرف من الأطراف، ولا يتقدم بأي اقتراحات أو حلول ممكنة بشأن النزاع. يكون للوسيط السيطرة على العملية دون السيطرة على نتيجة التحكيم، حيث أن الأطراف نفسها هي التي تتوصل للحلول/ تقرر النتيجة من خلال المشاركة في عملية الوساطة.

من هم الوسطاء؟

خدمة LDRS لديها هيئة من الوسطاء المستقلين ذوي الخبرة، تلقوا تدريباً في الوساطة وفي قوانين وأنظمة جوانب الاحتياجات التعليمية الخاصة (SEN).

أين تتم عمليات الوساطة؟

تطلب خدمة LDRS من أي إدارة تعليم محلية أو مدرسة طرف في نزاع القيام بترتيب مكان مناسب لجلسة الوساطة. تحتاج عملية الوساطة إلى غرفتين أو ثلاث، حتى يمكن للوسيط أن يتحدث على انفراد مع كل طرف من الأطراف حسب الضرورة أثناء عملية الوساطة.

الآباء غالباً ما يرغبون في أن تتم المقابلة في مكاتب إدارة التعليم المحلية LEA، ولكن قد يكون من الأفضل في بعض الأوقات أن يتم اللقاء في مكان محايد. يُطلب من إدارة التعليم المحلية LEA أو المدرسة المشتركة في النزاع عمل الترتيبات اللازمة لتوفير المرطبات وتحديد أماكن مناسبة لتناول الغداء.

ماذا يحدث في حالة اتفاق الأطراف؟

إذا أسفرت الوساطة عن اتفاق بشأن كل أو بعض الموضوعات المتنازع عليها، يقوم الوسيط بإعداد مستند الاتفاق قبل انتهاء الجلسة. ويتم التأكد من الصياغة مع أطراف الوساطة. إذا كان كل شخص راضياً عن الاتفاق يُطلب من كل طرف التوقيع عليه، ويُعطى نسخة للتوقيع عليها، وتُعطى نسخة لجميع الأطراف الحاضرين. ويرسل الوسيط أيضاً نسخة واحدة من الاتفاق إلى خدمة LDRS لأغراض مراقبة الجودة.

مراقبة الجودة في خدمة LDRS

يُطلب من المشاركين في الوساطة استكمال استمارات التقييم، وإعادتها في مظهر مغلق إلى خدمة LDRS. استمارات التقييم الخاصة بمستخدم الخدمة هي الاستمارات الرئيسية في مراقبة الجودة. وفي بعض الأحيان، وبناءً على موافقة الأطراف المشتركين، يتم أيضاً تقييم الأداء من قبل مدراء خدمة LDRS.

من الذي يحضر الوساطة؟

الآباء / أولياء الأمور يجب عليهم حضور الوساطة، وتكون لهم سلطة تسوية النزاع. ويتم تشجيع الآباء/ أولياء الأمور على إحضار شخص يقدم لهم الدعم إلى جلسة الوساطة. وقد يكون ذلك الشخص مسؤولاً يشارك مع الأب/ الأم أو أحد الأصدقاء أو الأقارب.

ممثل إدارة التعليم المحلية من الضروري أن يكون ممثل إدارة التعليم المحلية LEA الذي يحضر الوساطة يتمتع بصلاحيات تسوية النزاع. ويعني ذلك أن المسؤول الذي يمثل إدارة التعليم المحلية LEA يجب أن يكون لديه الصلاحية لإبرام الاتفاقيات في الموضوعات التي ترفع إلى الجلسة بدون الرجوع إلى زميل أعلى منه أو بدون الرجوع إلى الهيئة.

ممثلو المدرسة في معظم الحالات تكون العلاقات بين الآباء/ أولياء الأمور وبين إدارة التعليم المحلية LEA، وتتمتع إدارة التعليم المحلية LEA بسلطة البحث عن حل أو اتخاذ إجراء مناسب. ومع ذلك فإن معظم الموضوعات التي تتضمن "الاحتياجات التعليمية الخاصة" SEN هي عادة موضوعات يكون للمدرسة فيها دور هام. لهذا فإنه من الضروري توجيه الدعوة إلى المدارس، وبالتحديد إلى مدراء المدارس و"مسؤولي الاحتياجات التعليمية الخاصة" SENCos للمشاركة في حل الخلاف، حينما يكون ذلك مناسباً.

يقوم ممثلو المدارس بأدوار مختلفة في جلسات الوساطة، حيث أنه يتم توجيه الدعوة إليهم من قبل الآباء أو إدارة التعليم المحلية LEA. ويتم توضيح دور ممثل المدرسة قبل بدء عملية الوساطة، كما أن ممثل المدرسة يمكنه التحدث من خلال خدمة LDRS بشأن ما هو متوقع من عملية الوساطة، وأفضل السبل للإعداد لها.

ملاحظة: نظراً لأن الوساطة عملية غير رسمية فإنه لا يجوز للأطراف إحضار ممثلين قانونيين.

متى تكون عملية الوساطة هي الأفضل؟

قبل أن تقرر إدارة التعليم المحلية LEA أو المدرسة والآباء وأولياء الأمور ما إذا كانوا سيشاركون في عملية الوساطة يجب التفكير أيضاً في ما إذا كان هناك مجال للاتفاق بشأن أي من الموضوعات المسببة للنزاع. ومن الضروري أن يتوصل جميع الأطراف إلى الوساطة برغبة حقيقية في حل الخلاف، ورغبة في التفاوض.

كيف تتم عملية التحويل؟

من الممكن أن تأتي عملية التحويل من إدارة التعليم المحلية LEA أو المدرسة أو أحد الوالدين أو خدمة شراكة الوالدين Parent Partnership Service. ولكنه في حالة تحويل الوالدين فإنه من المهم أن يكون الوالدان قد حصلوا على المشورة والدعم قبل رفع دعواهم إلى خدمة LDRS. لهذا فإنه يفضل أن تكون عملية تحويل الآباء نابعة من خدمات شراكات الوالدين. وإذا كانت هناك مدرسة تعتقد أنه من المفيد إقامة عملية وساطة، يمكنها الاتصال مباشرة بخدمة LDRS أو بإدارة التعليم المحلية LEA للحصول على التوجيهات.

هل جلسات الوساطة سرية؟

ما لم يوافق الأطراف على خلاف ذلك، يكون محتوى جلسة الوساطة سرياً، ويتم إجراؤها بدون أي تحيز إلى أي إجراءات من إجراء "محكمة الاحتياجات التعليمية الخاصة" SEN Tribunal. المستندات العامة الوحيدة التي تنشأ من أي جلسة وساطة هي تلك التي يوافق عليها أطراف الوساطة. الاستثناء الوحيد للقاعدة السابقة بشأن السرية هو ظهور موضوع يتعلق بحماية الأطفال.

عملية التحويل

يمكن إجراء عمليات التحويل بالهاتف أو بالبريد الإلكتروني أو بخطاب

إذا رفضت إدارة التعليم المحلية المشاركة فسوف تقوم الخدمة بإبلاغ الأب/الأم بأن الوساطة لا يمكن أن تتم.

إذا كانت عملية التحويل قد تمت من قبل أحد الوالدين يجب إرسال خطاب عادي إلى إدارة التعليم المحلية LEA لدعوتها للمشاركة في الوساطة.

في حالة إجراء التحويل من قبل مسئول إدارة التعليم المحلية LEA أو مسئول شراكة الآباء Parent Partnership أو من قبل المدرسة يجب الحصول على تأكيد بأن جميع الأطراف توافق على المشاركة في الوساطة.

إذا كانت جميع الأطراف ترغب في المشاركة في الوساطة

تقوم خدمة (London SEN Disagreement Resolution Service (LDRS) بالتأكد أن كل الحاضرين لديهم الصلاحية لتسوية النزاع، وأن تفاصيل النزاع من وجهة نظر كل طرف قد تم أخذها في الاعتبار. إذا كان أي طرف من الأطراف ليس لديه الصلاحية الكافية فإن خدمة LDRS قد لا تقدم الوساطة.

تقوم خدمة LDRS بإعداد المستندات لكل طرف مع توضيح ما وصفه الأطراف بأنه الجوانب الرئيسية للخلاف.

تقوم خدمة LDRS بإرسال هذه المستندات لكل طرف لتأكيد دقتها. ويُطلب من كل طرف أن يقوم بالتوقيع على نسخة وإعادتها في المظروف المعنون الذي يتم تقديمه مع المستندات، ويتم إرسال نسخ من المستندات إلى الأطراف المشاركة.

يُطلب من إدارة التعليم المحلية LEA عمل الترتيبات اللازمة لتوفير مكان مناسب وإبلاغ خدمة LDRS بالتفاصيل والمكان وإرشادات السفر. ويتم إرسال هذه المعلومات إلى جميع الأطراف، مع ذكر اسم الوسيط وبعض التفاصيل الموجزة عنه.

حدوث الوساطة

كجزء من مراقبة الجودة يُطلب أيضاً من المشاركين استكمال استمارات التقييم وإعادتها في مظروف مغلق إلى خدمة LDRS.

عند التوصل إلى اتفاقية، يتم كتابتها وإعطاء نسخة منها لكل طرف من الأطراف. ويقوم الوسيط بإرسال نسخة أخرى إلى خدمة LDRS.