

المرجع معايير تعليم المعاقين



خطوات للتعبير عن المخاوف وحل الشكوى مع مدرستك



يساعد هذا المرجع الطلاب ذوي الإعاقة على بناء مهارات الدفاع عن أنفسهم ويقدم إرشادات حول كيفية التعبير عن المخاوف وحلّ المشاكل التي قد تطرأ مع مقدم التعليم الخاص بهم.

حول هذا المرجع

مؤلت الحكومة الأسترالية هذا المرجع. وشارك في تصميمه الطلاب والشباب ذوي الإعاقة وأولياء أمورهم ومقدمي الرعاية لهم بمساعدة منظمة الأطفال والشباب ذوي الإعاقة في أستراليا (CYDA).

ويقدم هذا المرجع معلومات عامة فحسب. ولكنه قد لا يعكس كيفية تطبيق القانون على ظروفك. ولا يقدم مشورة قانونية.

نعترف الحكومة الأسترالية بأصحاب البلاد التقليديين في جميع أنحاء أستراليا حيث نجتمع ونعيش ونعمل ونقف. ونعترف بصلتهم المستمرة بالأرض والمياه والمجتمع. ونقدم احترامنا لهم ولشيوخهم السابقين والحاليين. ونشيد بالممارسات الثقافية والروحية والتعليمية المستمرة للشعوب الأصلية وسكان جزر مضيق توريس.

ملاحظة حول اللغة

يستخدم هذا المرجع لغة نسب صفة الإعاقة للشخص، على سبيل المثال، "طفل ذو إعاقة" ولكن قد لا يناسب هذا التعبير الجميع، وقد يفضل الكثيرون استخدام لغة وصف الشخص، على سبيل المثال، "الطفل المعاق".

ويترك الأمر لكل شخص لاختيار طريقة التعريف عن نفسه. ونحن نشجعك كي تسأل الأشخاص عما يفضلونه، آخذين بعين الاعتبار التاريخ العميق خلف كل من هذه المصطلحات.

هذا المرجع مخصص لأولياء الأمور ومقدمي الرعاية. نقول "طفلك" لنعني أي طفل أنت مسؤول عنه.

مراجع إضافية

يعتبر هذا المرجع جزءاً واحداً من مجموعة مراجع.

ويمكنك الاطلاع عليها على موقع الحكومة الأسترالية الخاص بوزارة التعليم أو عبر

مسح رمز الاستجابة السريعة.



امسح رمز الإستجابة السريعة

تتوفر هذا المرجع أيضاً بلغة القراءة السهلة (Easy Read)، ولغة الإشارة الأسترالية (Auslan) وعدة لغات أخرى. ويمكنك الاطلاع عليها على موقع وزارة التعليم الإلكتروني أو عبر مسح رمز الإستجابة السريعة.

ملاحظة عن المحتوى: يذكر هذا المرجع التمييز. للحصول على الدعم يمكنك الاتصال بخط الحياة على الرقم 14 11 0477. 13 أو إرسال رسالة هاتفية على الرقم 14 11 0477.

إلى من يتوجه هذا المرجع؟

يتوجه هذا المرجع إليك في حال كنت:

- أنت أحد الوالدين أو مقدم الرعاية،
- ولديك طفل من ذوي الإعاقة في المدرسة الابتدائية أو الثانوية.

ما هو الغرض من هذا المرجع؟

يساعدك هذا المرجع في:

- التعبير عن المخاوف بشأن تعليم طفلك أو سلامته في مدرستك
- إحالة مخاوفك إلى الشخص المناسب
- تصعيد مخاوفك إذا كنت بحاجة إلى ذلك.

ويعني التصعيد أي رفع الشيء إلى مستوى أعلى.

ملاحظة: يقدم هذا المرجع نصائح عامة قد لا تنطبق على كل المواقف.

ماذا يناقش هذا المرجع؟

يتناول هذا المرجع هذه كل خطوة من خطوات الإبلاغ عن المخاوف وتصعيد الشكوى.

ويشمل ما يلي:

- القانون الأسترالي لمكافحة التمييز ضد الإعاقة (ص.2).....
- قبل أن تعبر عن أية مخاوف (ص.3).....
- خطوات للتعبير عن المخاوف وتصعيدها (ص.6).....
- التعبير عن المخاوف مع المدرسة (ص.6).....
- تصعيد المخاوف مع غير المدرسة (ص.10).....
- أين أحصل على الدعم والمعلومات (ص. 16).....

القانون الأسترالي لمكافحة التمييز على أساس الإعاقة

يتمتع جميع الطلاب ذوي الإعاقة في أستراليا بالحماية بموجب قانون التمييز على أساس الإعاقة لعام 1992 (DDA) ومعايير الإعاقة في التعليم لعام 2005 (DSE). يجب على جميع مقدمي التعليم اتباع DDA و DSE.

تعريف: قانون التمييز على أساس الإعاقة لعام 1992 (DDA)

إن قانون DDA هو قانون ينطبق على الجميع في أستراليا. وهو يحمي الأشخاص من التعرض للتمييز بسبب إعاقاتهم.

تعريف: معايير الإعاقة في التعليم لعام 2005 (DSE)

تندرج مجموعة قوانين DSE تحت قانون DDA. وهي توضح التزامات مقدمي التعليم. تخبر DSE مقدمي التعليم بما يتعين عليهم القيام به لدعم الطلاب ذوي الإعاقة.

يمكن للمؤسسات التعليمية اتباع نظام DSE من خلال إجراء تغييرات تدعم الطلاب ذوي الإعاقة للمشاركة في التعليم على نفس الأساس مثل أقرانهم.

وتسمى هذه التغييرات التعديلات المعقولة. وهي تشمل الآتي:

- الأشخاص (على سبيل المثال موظف الدعم)
- الأدوات (على سبيل المثال قارئ الشاشة)
- تغييرات في طريقة عمل الأشياء (على سبيل المثال الاستراحات).

يتعين على المدارس عمومًا إجراء تغييرات، ما لم يتسبب ذلك في مشقة غير مبررة. ويجب عليهم أيضًا التأكد من دعم طفلك للتعليم في بيئة آمنة خالية من التحرش والإيذاء.

يمكنك معرفة المزيد عن DSE والكلمات الرئيسية مثل "نفس الأساس" و"التعديلات المعقولة" و"المشقة غير المبررة" و"التحرش" و"الإيذاء" في شرح معايير الإعاقة لمرجع التعليم.



قبل أن تعبّر عن أية مخاوف

إذا كانت لديك مخاوف أو تعتقد أن مؤسستك التعليمية لا تتبع DSE، يمكنك مناقشة هذا الأمر معهم. يجب عليك القيام بذلك في أقرب وقت ممكن.

قبل أن تعبّر عن مخاوفك، ابحث عن عملية تقديم الشكاوى لمقدم التعليم الخاص بك. وسيساعدك هذا الأمر على معرفة من تتحدث إليه. يمكنك العثور على هذه المعلومات على الموقع الإلكتروني الخاص بمؤسستك التعليمية أو يمكنك أن تطلب منهم نسخة عن الموضوع. من المفيد أن تقضي بعض الوقت في التحضير قبل أن تعبّر عن أية مخاوف أو تقدم شكوى. ونحن نطلق على هذا الأمر تسمية "تحديد قضيتك".

تحديد قضيتك

يمكنك استخدام هذه النصائح لمساعدتك على الاستعداد للتعبير عن مخاوفك:

- تحديد هدف واضح. فكر بما تريد أن يحصل.
- إشراك طفلك. اسألهم عما يفكرون فيه وماذا يريدون أن يحدث. اسألهم كيف يريدون المشاركة.
- جمع أية معلومات أو سجلات قد تحتاجها أو قد تجدها مفيدة. على سبيل المثال، اطلب رسالة من المعالج المهني لطفلك إذ يمكنك مشاركته مع مدرسة طفلك.
- الاحتفاظ بسجل لكل ما يحدث. قم بتدوين الملاحظات وحفظ رسائل البريد الإلكتروني وضع كل ما توافق عليه كتابيًا. احتفظ بسجل للتواريخ والمحادثات والنتائج المتفق عليها.
- التعلّم عن قانون DSE، ويشمل ذلك معرفة الكلمات الرئيسية مثل "التعديلات المعقولة"، و"نفس الأساس"، و"المشقة غير المبررة". يمكنك معرفة المزيد من خلال مرجع شرح معايير التعليم للمعاقين.
- الحصول على الدعم إن كنت بحاجة إليه. على سبيل المثال، أحضر معك صديقًا أو مدافعًا مستقلًا. راجع دعم المطالبة بالحقوق (p. 16).



التواجد والتعبير عن الرأي

نمرّ جميعنا بظروف في حياتنا قد تجعل من السهل أو من الصعب التعبير عن المخاوف. يؤثر المكان الذي نعيش فيه ونعمل فيه وبنشأ فيه على طريقة تفكيرنا في الدفاع عن أنفسنا والمطالبة بحقوقنا. وكذلك الأمر بالنسبة لجنسك ووضعك العائلي وثقافتك ودينك. وقد تؤثر هذه العوامل أيضاً على كيفية استجابة الآخرين لك.

ومن المهم أن تعرف:

- يُسمح لك بالتعبير عن مخاوفك عندما تعتقد أن شيئاً ما ليس صحيحاً.
 - تحتاج مدرسة طفلك إلى اتباع قانوني DDA وDSE، وهما قانونان أستراليان. إذا لم يقوموا بذلك، يمكنك أن تطلب منهم اتباعهما.
 - لا ينبغي أن تعاقب أنت أو طفلك على هذا الأمر.
 - تتوفر خدمات لدعمك. راجع أين أحصل على الدعم وعلى المعلومات (ص. 16).
- يمكنك معرفة المزيد حول الدفاع عن نفسك والمطالبة بحقوقك في مرجعنا:
- المطالبة بحقوق الطفل: مرحلة السنوات الأولى
 - المدافعة مع طفلك وعن حقوقه: المدرسة الابتدائية
 - العمل سوياً: الانتقال في المدرسة الثانوية.

فكر في كيفية التواصل مع المدرسة

يجب أن تحاول الحفاظ على علاقة جيدة مع المدرسة. سيساعدك هذا الأمر على العمل مع طاقم المدرسة لحل أية مخاوف.

يمكنك التواصل مع الأشخاص بالطريقة التي تناسبك.



نصائح عن التواصل مع المدرسة

نصيحة	كيفية المساعدة
محاولة التركيز على النتيجة الإيجابية	من المهم مناقشة الخطأ الذي حدث أو لم يحدث. حاول أن تكون بناءً وشرح كيف سيساعد التغيير أو الدعم الذي تطلبه طفلك. سيساعد ذلك المدرسة على فهم طفلك بشكل أفضل وفهم أهدافه التعليمية. على سبيل المثال، قد تجتمع مع المدرسة بسبب القلق المترتب عن كيفية إجراء الاختبارات الإملائية. ولكن هدفك هو أن يقوم طفلك بتطوير مهارات القراءة والكتابة لديه. يجب عليك إشراك طفلك في تحديد أهداف تعليمه.
الاعتراف بالمدرسة	ضع في اعتبارك وجهة نظر المدرسة أثناء اجتماعك بهم. سيساعدكما هذا الأمر على مشاركة أفكاركما بطريقة محترمة، وقد تتمكننا من التوصل إلى أفكار جديدة معًا. اعترف بالأمور التي قامت بها المدرسة بشكل جيد. قد تتمكن من التعلم من هذه النجاحات. إذ أن ذكر بعض النقاط الجيدة سيساعد أيضًا في تحسين الأمور عما لو كنت تتحدث فقط عن الأمور التي يجب إصلاحها.
التفكير في كيفية التواصل مع الموظفين في المدرسة	قد يؤثر هذا الأمر على العلاقة ومن المحتمل أن يغير ذلك كيفية استجابتهم لك. حاول أن تظل منفتحًا وودودًا وأن تكون بناءً. إذا كنت تشعر بالإحباط فابحث عن طريقة صحية للتعبير عن ذلك - وكن واعيًا لما تقوله على وسائل التواصل الاجتماعي.
الحفاظ على الهدوء والتركيز	قد يكون من الصعب مناقشة تعليم طفلك ورفاهيته. حاول العثور على الأمور التي تحافظ على تركيزك، على سبيل المثال، أحضر لعبة أو صورة للتذكير.
التركيز على الإجراءات التي يمكنهم اتخاذها، وليس على الأشخاص	قد تكون لديك شكاوى تتعلق بموظف معين ولكن عليك التركيز على ما تريد منهم تغييره أو القيام به بشكل أفضل، وليس على ما يبدو عليه كشخص.
حل المشكلات الكبيرة أولاً	قد تكون هناك مشكلة أخرى تشغل بالك ولكنها ليست محور المحادثة. أنت تحتاج إلى التحدث بالموضوع والتعامل معه قبل أن تتمكن من المضي قدمًا. على سبيل المثال، المدرسة تخطئ في اسم طفلك.

يمكنك العثور على المزيد من الأفكار في [مراجع DSE الأخرى](#).

خطوات للتعبير عن المخاوف وتصعيدها

تتوفّر فيما يلي الخطوات لمساعدتك في التعبير عن المخاوف بشأن تعليم طفلك وكيفية تصعيدها. معلومات بشأن الأشخاص الذين يجب الاتصال بهم في مراحل مختلفة من العملية. هذا يعتمد على مدرستك ووضعك. لدى كل مدرسة طريقة مختلفة للرد على الشكاوى.

قبل أن تعبّر عن مخاوفك، ابحث عن عملية تقديم الشكاوى الخاصة بمدرسة طفلك. وسيساعدك هذا على اتخاذ القرار بالتحدّث إلى الشخص المناسب. يمكنك العثور على هذه المعلومات على الموقع الإلكتروني الخاص بمدرستك أو يمكنك أن تطلب منهم نسخة عن الموضوع.

حلّ المشكلة داخل المدرسة:

الخطوة 1: تحدّث مع المعلّم عن المشكلة أو مع غيره من موظفي المدرسة (ص. 7)

الخطوة 2: تحدّث مع منسق العام الدراسي أو رئيس دعم التعلم (ص. 9)

الخطوة 3: تحدّث مع المدير (ص. 10)

التصعيد إلى خارج المدرسة:

الخطوة 4: التصعيد داخل نظام التعليم المدرسي (ص. 11)

الخطوة 5: تقديم شكوى إلى سلطة أخرى (ص. 13)

ربما تكون قد قمت ببعض هذه الخطوات أو قد تكون في بداية العملية. يمكنك الانتقال إلى الجزء المناسب لك.

التعبير عن المخاوف مع المدرسة

تعبّر عن قلقك إلى جهة معيّنة حسب المخاوف التي تواجهها. وكخطوة أولى، من الأفضل أن تحاول حل مخاوفك من خلال مناقشتها مع مدرّس طفلك.

يمكنك استخدام الخطوات أدناه للعثور على أفضل شخص يناسب حالتك. إذا لم تتمكن من حل مشكلتك معهم، يمكنك الانتقال إلى الخطوة التالية.

الخطوة 1: تحدّث مع المعلّم عن المشكلة أو مع غيره من موظفي المدرسة

هل تتعلّق مخاوفك بما يلي:

- أستاذ معيّن مثل المدرّس؟
- الصف أو الملعب أو الرحلة؟
- حصّة معينة أو محتوى الحصّة؟
- التلاميذ الآخرين؟
- الإدماج العام؟

قد يتمكن المعلم من حل مشكلتك مباشرة. يمكن أن تكون عملية بسيطة، مثل إرسال بريد إلكتروني إليهم أو الاتصال بالمكتب الأمامي. أو قد تحتاج إلى اجتماع لمناقشة الأمور بالتفاصيل.

قد تحتاج إلى التحدث معهم عدة مرات للعثور على حل يناسب الجميع. وقد تحتاج أيضًا إلى تجربة أشياء مختلفة لمعرفة ما هو الأفضل بالنسبة لك. يجب أن يوضع طفلك في مركز كل قرار.

يتم تحقيق أفضل النتائج عندما يعمل الطلاب والمعلمون وأولياء الأمور ومقدمو الرعاية معًا.

إذا لم تشعر بالارتياح في التعبير عن مخاوفك للمعلم، أو إذا كانت المشكلة تتعلق بالمدرسة، يمكنك الانتقال إلى الخطوة 2 (ص.9)

.....





قبل القيام بالخطوة

1. اطلب أن تحصل على موعد للاجتماع
2. قم بإعداد قائمة بما تريد أن تتحدث عنه في الاجتماع
3. احصل على الدعم (راجع ص.16)



عند القيام بالخطوة

1. فسّر ما يلي:
(a) تأثير الأمر على طفلك
(b) أية اقتراحات لديك
2. قم بإجراء محادثة مع المعلم لمشاركة الأفكار والآراء
3. دَوِّن الملاحظات وتحدّث بالأمور الموجودة على قائمتك



بعد القيام بالخطوة

1. أرسل البريد الإلكتروني إلى الجميع من أجل:
(a) شكرهم على وقتهم
(b) تلخيص ما حدث وما تم الاتفاق عليه
2. حافظ على التواصل
3. تذكر أن بعض التغييرات تستغرق وقتًا طويلاً
4. تأكّد ما إذا كانت التغييرات:
(a) قد تمّت
(b) فعّالة

نصيحة: تنبّه للمدة الزمنية التي مرت منذ أن طلبت الاجتماع أو منذ اجتماعك. من الجيد الاتفاق على جداول زمنية لمعرفة متى سوف تتحقّق الأمور، وبهذه الطريقة يمكن لكل فرد في فريق المدرسة العمل من أجل ذلك.



الخطوة 2: تحدّث مع منسّق العام الدراسي أو رئيس دعم التعلم

في بعض الأحيان قد تكون مخاوفك أكبر من فصل دراسي واحد أو معلم واحد. يجب عليك الاتصال بمنسّق العام الدراسي لطفلك أو رئيس دعم التعلم إذا كانت مخاوفك كالاتي:

- تتطلب تغييرات في أجزاء كثيرة من الحياة المدرسية لطفلك
- تشمل طالبًا آخر أو عائلة طالب آخر.
- قد يتمكن منسّق العام الدراسي من إجراء تغييرات على خطة التعليم الفردية لطفلك، أو إرسال رسالة إلى معلمي طفلك أو مقابلة طالب آخر.
- قد تحتاج إلى الذهاب إلى فرد آخر في فريق قيادة المدرسة. يعتمد الشخص الذي تقرر التحدث معه على:
- سياسة الشكاوى في المدرسة (يمكنك الاطلاع على هذه المعلومات على الموقع الإلكتروني الخاص بمدرستك أو يمكنك أن تطلب منهم نسخة عن الموضوع)
- تجاربك السابقة مع الموظفين الرئيسيين
- مدى حجم قلقك أو إلحاحه.

القيام بالخطوة

1. أخبرهم: 2. الاتفاق على خطة من أجل:

- | | |
|----------------------|--------------------------------|
| (a) ما الذي سوف يحصل | (a) ما هي مخاوفك |
| (b) من سيقوم بذلك | (b) ما هو أثرها |
| (c) متى سيحصل | (c) ما الذي تم انجازه حتى الان |
| | (d) ما الذي تريده أن يحصل |

3. المتابعة مع الموظفين

الخطوة 3: تحدّث مع المدير

هل مخاوفك:

- تشمل موظفين آخرين؟
- تشمل طالبًا آخر أو عائلته؟
- تتطلب تغييرات في كيفية عمل المدرسة؟
- تتطلب تغييرات في مباني المدرسة أو أراضيها؟

إذا أجبت بنعم، قم بالتعبير عن مخاوفك مع مدير المدرسة.

يمكنك اتباع النصائح الواردة في **الخطوة 1** (ص 7) و **الخطوة 2** (ص 9) للمساعدة في التعبير عن مخاوفك مع مدير المدرسة.

تصعيد مخاوفك مع غير المدرسة

في بعض الحالات، قد تتمكن أنت ومدرسة طفلك من إيجاد حل. وفي حالات أخرى، قد تضطر إلى تصعيد مخاوفك بسبب:

- عدم إمكانية التوصل إلى اتفاق أو مرور الموعد النهائي المحدد بينك وبين المدرسة
- عدم قيام المدرسة باتخاذ الإجراء الذي تشعر أنه ضروري
- تمت مراجعة القرار وأنت غير راضٍ عن النتيجة.

تعريف: التصعيد

عندما تقوم بتصعيد مخاوفك، فهذا يعني أنك تنتقل بها إلى المستوى التالي. على سبيل المثال، قد يعني هذا الأمر التحدّث إلى أحد الموظفين الأعلى رتبة أو إلى هيئة الشكاوى.

تعريف: هيئة الشكاوى

هيئة الشكاوى هي منظمة مستقلة تتعامل مع المخاوف والشكاوى.

الخطوة 4: التصعيد داخل نظام التعليم المدرسي

قم بنقل مخاوفك إلى المجموعة أو المنظمة المسؤولة عن المؤسسة التعليمية. في بعض الأحيان يطلق عليهم اسم السلطة التعليمية. يمكن أن يكون قسم التعليم في ولايتك أو إقليمك، أو مجلس إدارة المدرسة أو الأبرشية (مثل الأبرشية الكاثوليكية).

قد يكون بإمكانك أن تطلب منهم مراجعة قرار المدرسة.

وتختلف هذه الخطوة بين المدارس الحكومية والمدارس غير الحكومية. يجب على جميع المدارس اتباع قانون DSE.

يمكن لمدرستك أن تقدم لك تفاصيل حول كيفية التعبير عن المخاوف أو تقديم شكوى إلى السلطة التعليمية.

ملاحظة: في بعض الأحيان، يكون التعبير عن المخاوف إلى مجلس إدارة المدرسة جزءًا من عملية تقديم الشكاوى بالمدرسة.

ما الذي يجب أن تقوم به؟



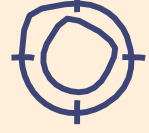
1. ابحث عن عملية الشكاوى الخاصة بالمدرسة



2. قرّر لمن يجب أن تقدّم الشكاوى



3. اجمع المعلومات:
a) المطلوبة
b) والتي تعطي المعلومات الكافية



4. ركّز على مخاوفك الأساسية



5. قدّم الشكاوى واحتفظ بالسجل



6. ضع التواريخ الرئيسية في يومياتك



7. انتظر الإجابة



8. حاول التوصل إلى حل وسط معًا



9. (إذا لم ينجح ذلك) فكر في اتخاذ المزيد من الإجراءات

قبل تقديم شكوى إلى شخص ما، تحقق من أنواع الشكاوى التي يمكنه التعامل معها. قد ترغب في الحصول على مزيد من النصائح قبل التصعيد خارج المدرسة إذا لم تكن قد فعلت ذلك. راجع من أين أحصل على الدعم وعلى المعلومات (ص. 16).

بمن يجب الاتصال داخل نظام التعليم المدرسي

ما هي أنواع المدارس	بمن يجب الاتصال	لماذا
مدرسة الحكومة	اتصل بإدارة التعليم في ولايتك أو إقليمك. يمكن القيام بهذا الأمر عبر الإنترنت أو في أي مكتب تابع لهم. يوجد لدى بعض الولايات والأقاليم مكتباً محلياً أو إقليمياً يمكنك الاتصال به أولاً. إذا لم يتمكنوا من المساعدة، يمكنك الاتصال بالمكتب الرئيسي. لمزيد من المعلومات، راجع جهات الاتصال على مستوى الولاية والأقاليم (ص. 19).	تتم إدارة المدارس الحكومية من قبل إدارة التعليم في ولايتك أو إقليمك.
مدرسة غير حكومية - كاثوليكية أو مستقلة	تواصل مع المنظمة المسؤولة عن مدرستك - على سبيل المثال، مجلس إدارة المدارس المستقلة أو الأبرشية الكاثوليكية المحلية. في حال توفر هيئة شكاوى للمدارس الحكومية في الولاية أو الإقليم الذي تسكن فيه، يمكنك الاتصال بها بدلاً من المنظمة المسؤولة.	تتم إدارة المدارس غير الحكومية من قبل منظمات أخرى. على سبيل المثال، المدارس الدينية والمدارس المستقلة. لدى بعض الولايات والأقاليم هيئات شكاوى للمدارس غير الحكومية. ويمكن لهذه الهيئات أن تقترح حلولاً للمدرسة.

الخطوة 5: تقديم شكوى إلى سلطة أخرى

قد ترغب في تقديم شكوى إلى سلطة أخرى إذا:

- تعذر عليك حل مشكلتك في المراحل السابقة؛ و/أو
- تعتقد أن طفلك قد تعرض للتمييز.

قد يتم إرسال ذلك إلى لجنة حقوق الإنسان الأسترالية أو هيئة مكافحة التمييز في ولايتك أو إقليمك.

تعريف: التمييز

إنّ التمييز على أساس الإعاقة مخالف للقانون. وهذا يعني:

- تتم معاملة شخص ما بشكل أسوأ مما لو لم يكن معاقًا.
 - يُطلب من شخص ما القيام بشيء لا يمكنه القيام به بسبب إعاقته ولا يتم إجراء تغييرات.
- يمكنك معرفة المزيد من خلال مرجع [شرح معايير التعليم للمعاقين](#).

اللجنة الأسترالية لحقوق الإنسان (AHRC)

لجنة حقوق الإنسان الأسترالية (AHRC) هي هيئة مستقلة، تحقق في الشكاوى المتعلقة بالتمييز غير القانوني بموجب قانوني DDA أو DSE.

كيف أقوم بتقديم شكوى؟

تتوفر معلومات حول كيفية تقديم شكوى على موقع لجنة حقوق الإنسان الأسترالية (AHRC) على الإنترنت (<https://humanrights.gov.au>)

إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كان بإمكانك تقديم شكوى بشأن شيء ما، يمكنك الاتصال بخدمة معلومات الشكاوى التابعة لـ AHRC:

- عبر الهاتف على الرقم 1300 656 419
- عبر البريد الإلكتروني infoservice@humanrights.gov.au

وكالات مكافحة التمييز على مستوى الولايات والأقاليم

توفّر جميع الولايات والأقاليم قوانين مناهضة للتمييز و/أو قوانين تتعلّق بحقوق الإنسان وبتكافؤ الفرص. واعتماداً على ظروفك، يمكنك اختيار تقديم شكوى بموجب تشريعات ولايتك أو إقليمك. لمزيد من المعلومات، قم بزيارة الموقع الإلكتروني لوكالة مكافحة التمييز في ولايتك أو إقليمك. راجع [جهات الاتصال على مستوى الولاية والأقاليم](#) (ص. 19) للحصول على الروابط للمواقع الإلكترونية.

أمين مظالم الولايات والأقاليم

اعتماداً على ظروفك، يمكنك اختيار تقديم شكوى إلى أمين المظالم في ولايتك أو إقليمك. قد يكون أمين المظالم قادراً على مساعدتك في ظروف محدودة. يمكنهم التحقق لمعرفة ما إذا تم التعامل مع الشكوى بشكل صحيح في المؤسسة التعليمية الحكومية. ولكنهم لا يستطيعون:

- التحقيق أو التعامل مع شكوى على أساس التمييز بحد ذاتها
- إلغاء القرار الذي اتخذته مؤسستك التعليمية.

لمزيد من المعلومات، قم بزيارة الموقع الإلكتروني لأمين المظالم في ولايتك أو إقليمك (راجع ص. 19 [للروابط الإلكترونية](#)).
.....



ملخص 5 خطوات لتصعيد مخاوفك

الخطوة 1
(ص.7)

تحدّث مع المعلّم عن المشكلة أو مع غيره من موظفي المدرسة
اتبع سياسة الشكاوى الخاصة بمدرسة طفلك، وإذا كانت مخاوفك تحتاج إلى معالجة من قبل شخص أعلى مركزاً من معلم طفلك، فانقل إلى الخطوة 2.

الخطوة 2:
(ص.9)

تحدّث عن مخاوفك مع منسق العام الدراسي أو رئيس دعم التعلم
قد يستطيع منسق العام الدراسي لطفلك إجراء تغييرات على خطة التعليم الفردية، أو إرسال رسالة إلى معلمي طفلك، أو مقابلة طالب آخر.

الخطوة 3
(ص.10)

قم بالتحدّث عن مخاوفك مع مدير المدرسة
إذا كانت مخاوفك تتعلق بأعضاء هيئة التدريس أو الطلاب الآخرين، أو تتطلب إجراء تغييرات على عمليات المدرسة أو مبانيها أو أراضيها، فعبر عن مخاوفك إلى مدير المدرسة.

الخطوة 4
(ص.11)

قدّم شكوى إلى هيئة التعليم
إذا لم تتمكن من حل مشكلتك داخل مدرستك، يمكنك رفعها إلى السلطة المسؤولة عن المدرسة.
ملاحظة: تختلف هذه الخطوة بين المدارس الحكومية والمدارس غير الحكومية.

الخطوة 5:
(ص.13)

قدّم شكوى أو اطلب مراجعة من سلطة أخرى
إذا تعدّر حل شكاوك، أو كنت تعتقد أن طفلك قد تعرض للتمييز، يمكنك تقديم شكوى إلى سلطة أخرى..
وتشمل هذه الجهات:
• أمين المظالم
• هيئة مكافحة التمييز

أين أحصل على الدعم والمعلومات

ليس عليك أن تفعل كل شيء بنفسك. يمكنك أن تطلب من صديق أو شخص داعم مساعدتك في التحضير للاجتماعات أو ملء النماذج. ويمكنهم أيضاً الحضور معك إلى الاجتماعات.

الدعم في المطالبة بالحقوق

يمكنك الحصول على مساعدة مهنية من محامٍ مستقل.

المحامون المستقلون

المحامي المستقل هو شخص لديه تدريب متخصص ويملك المعرفة لمساعدتك في تقديم شكوى. وتشمل مهامهم الآتي:

- شرح العملية لك
- مساعدتك على معرفة أهدافك
- مساعدتك في ملء الأوراق والنماذج
- الحضور معك إلى الاجتماعات
- الاتصال بالمؤسسة التعليمية نيابة عنك.

هناك العديد من خدمات المطالبة بالحقوق المجانية وتكون منخفضة التكلفة في جميع أنحاء أستراليا حيث يمكنك العثور على محامٍ مستقل. ابحث عن الخدمة التي تلبي احتياجاتك على:

• بوابة الإعاقة (<https://www.disabilitygateway.gov.au/legal/legal-services>)

• شبكة الدفاع عن الإعاقة في أستراليا (dana.org.au/find-an-advocate)

اعتماداً على ظروفك، قد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات ومشورة قانونية مجانية أو منخفضة التكلفة. ابحث في المواقع الإلكترونية التالية:

• بوابة الإعاقة (<https://www.disabilitygateway.gov.au/legal/legal-services>)

• المراكز القانونية المجتمعية في أستراليا (<https://clcs.org.au/legal-help>)

• المركز المجاني الأسترالي (<https://www.probonocentre.org.au/legal-help>)

دعم الاتصالات

خدمات الترجمة التحريرية والشفهية	خدمة التتابع الوطنية	خدمة الترجمة التحريرية المجانية
يمكنهم تقديم المساعدة إذا كنت لا تتكلم اللغة الإنجليزية. رقم الهاتف: 131450 Website: https://www.tisnational.gov.au	يمكنهم مساعدتك إذا كنت بحاجة إلى تحويل الصوت إلى نص، أو تحويل النص إلى صوت، أو من لغة الإشارة الأسترالية أوسلان إلى الإنجليزية، أو من الإنجليزية إلى لغة الإشارة الأسترالية أوسلان. رقم الهاتف: 1300 555 727 (التحدث والاستماع) Website: https://www.accesshub.gov.au	يمكنهم ترجمة المستندات الشخصية الرئيسية. قم بزيارة الموقع لمعرفة من يمكنه استخدام هذه الخدمة. رقم الهاتف: 962 100 1800 Website: https://translating.homeaffairs.gov.au

دعم الرفاهية

يجب أن تطلب الدعم بمجرد أن تعتقد أنك أنت أو طفلك قد تحتاجون إليه. ليس من الضروري أن تكون في أزمة لتطلب الدعم.

أنواع الدعم للآباء ومقدمي الرعاية:

- بوابة مقدم الرعاية (<https://www.carergateway.gov.au>)
- خط المساعدة لأولياء الأمور ومقدمي الرعاية - (<https://raisingchildren.net.au/grown-ups/services-support/about-services-support/helplines>)
- شبكة تربية الأطفال (<https://www.raisingchildren.net.au>)

الاستشارة ودعم الصحة العقلية

يمكن أن تساعدك هذه الخدمات عبر الهاتف أو الرسائل النصية أو عبر الإنترنت:

- مؤسسة العقدة الزرقاء (<https://blueknot.org.au>)
- خط الحياة (<https://www.lifeline.org.au>)
- بيوند بلو (<https://www.beyondblue.org.au>)
- الدعم القوي والمجاني (<https://www.vahs.org.au/yarning-safenstrong>)
- QLife (<https://qlife.org.au>)
- خط مساعدة الأطفال (<https://kids helpline.com.au>)

للمزيد من المعلومات:

- الاتحاد الأسترالي لمنظمات الإعاقة (<https://www.afdo.org.au>)
- منظمة الأطفال والشباب ذوي الإعاقة في أستراليا (<https://www.cyda.org.au>)
- مركز الإعاقة في أستراليا (<https://www.disabilityaustraliahub.com.au>)
- بوابة الإعاقة (<https://www.disabilitygateway.gov.au>)
- شبكة الإعاقة للشعوب الأولى (<https://fpdn.org.au>)
- الإدماج في أستراليا (<https://www.inclusionaustralia.org.au>)
- التحالف الوطني العرقي للإعاقة (<https://www.neda.org.au>)
- منظمة الأشخاص ذوي الإعاقة في أستراليا (<https://pwd.org.au>)
- منظمة SNAICC (<https://www.snaicc.org.au>)
- منظمة النساء ذوات الإعاقة في أستراليا (<https://wwda.org.au>)



جهات الاتصال التابعة لحكومات الولايات والأقاليم

الولاية/الإقليم	وزارة التعليم	أمين المظالم	هيئة حقوق الإنسان
إقليم العاصمة الأسترالية	ACT Education Directorate: https://www.education.act.gov.au	https://www.ombudsman.act.gov.au	https://hrc.act.gov.au
ولاية نيو ساوث ويلز	NSW Government Department of Education: https://education.nsw.gov.au/	https://www.ombo.nsw.gov.au	https://antidiscrimination.nsw.gov.au
الإقليم الشمالي	NT Government Department of Education: https://education.nt.gov.au	https://www.ombudsman.nt.gov.au	https://adc.nt.gov.au
ولاية كوينزلاند	Department of Education Queensland: https://education.qld.gov.au	https://www.ombudsman.qld.gov.au	https://www.equalopportunity.sa.gov.au
جنوب أستراليا	Department for Education South Australia: https://www.education.sa.gov.au	https://www.ombudsman.sa.gov.au	https://www.equalopportunity.sa.gov.au
تازمانيا	Department for Education, Children and Young People Tasmania: https://www.decyp.tas.gov.au	https://www.ombudsman.tas.gov.au	https://equalopportunity.tas.gov.au/home
فيكتوريا	Department of Education Victoria: https://www.education.vic.gov.au/	https://www.ombudsman.vic.gov.au/	https://www.humanrights.vic.gov.au/
غرب أستراليا	Department of Education Western Australia: https://www.education.wa.edu.au	https://www.ombudsman.wa.gov.au	https://www.wa.gov.au/organisation/equal-opportunity-commission



[https://www.education.gov.au/disability-standards-education-2005/
information-resources-students-disability-and-their-caregivers](https://www.education.gov.au/disability-standards-education-2005/information-resources-students-disability-and-their-caregivers)