**[English](https://www.doe.mass.edu/sped/spp/indicators/indicator16/) |**[**繁體中文**](https://www.doe.mass.edu/sped/spp/indicators/indicator16/indicator16-chinese.docx)**|**[**Kreyòl Ayisyen**](https://www.doe.mass.edu/sped/spp/indicators/indicator16/indicator16-haitiancreole.docx)**|**[**português**](https://www.doe.mass.edu/sped/spp/indicators/indicator16/indicator16-portuguese.docx)**​ |**[**español**](https://www.doe.mass.edu/sped/spp/indicators/indicator16/indicator16-spanish.docx)**| Việt**

**Chỉ số 16 là gì?**

Chỉ số 16 đo lường số lượng các cuộc hòa giải dẫn đến thỏa thuận hòa giải.

Hòa giải, thông qua Văn phòng Kháng nghị Giáo dục Đặc biệt ("BSEA"), là một quy trình giải quyết tranh chấp tự nguyện, được bảo mật và miễn phí.

Trong quá trình hòa giải, hòa giải viên công tâm sẽ giúp phụ huynh và nhân viên nhà trường làm rõ các vấn đề cơ bản và các mối quan tâm, tìm hiểu sở thích, thảo luận về các lựa chọn và hợp tác để đạt được thỏa thuận chung một cách thỏa đáng nhằm giải quyết các nhu cầu của học sinh. Hòa giải viên không quyết định cách giải quyết tranh chấp. Các bên sẽ làm việc cùng với hòa giải viên để đưa (các) thỏa thuận vào văn bản.

Quá trình giải quyết vấn đề mang tính hợp tác, không chính thức này khuyến khích sự tôn trọng lẫn nhau, thúc đẩy giao tiếp và thường tạo cơ sở cho các mối quan hệ làm việc tích cực giữa phụ huynh và nhân viên nhà trường.

**Chỉ số 16 được đo lường như thế nào?**

Chỉ số 16 là lệ phần trăm các cuộc hòa giải dẫn đến thỏa thuận hòa giải.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FFY15** | **FFY16** | **FFY17** | **FFY18** | **FFY19** | **FFY20** |
| 86,49% | 82,85% | 85,29% | 82,87% | 83,23% | 78,57% |

[*PowerPoint về Chỉ số 16*](https://www.doe.mass.edu/sped/spp/indicators/indicator16/indicator16-slides-vietnamese.pptx)