

# הקו הפתוח

## לפניות תלמידים

1. לידע את התלמידים על ה"קו הפתוח" של משרד החינוך ועל דרכי פעולתו.
2. להציג בפני התלמידים והמורים את מערכת החינוך כמעמידה את התלמידים והמורים במרכז.
3. להציג בפני התלמידים תהליכי בירור ופניה הנהוגים בחברה דמוקרטית, כחלק מתהליך החינוך לדמוקרטיה.



### מטרות הדיון



### רקע לדיון

בתי הספר הם מוסדות שנוסדו למען תלמידים, לקידום בלימודים ובחברה ולסייע להם בהתפתחותם הגופנית והנפשית. מערכת החינוך, החל מהעומדים בראשות משרד החינוך וכלה במורי המקצועות השונים, שואפים שהתלמידים גם יהנו משהותם בבית הספר.

תלמידים שוהים בבית הספר ובגן הילדים 15,000 שעות, במשך שנים עשרה שנים, ורצוי מאוד שתקופה כה ארוכה וכה משמעותית בחייהם תהיה נעימה ויעילה. אולם בכל יום ובכל שעה עלול להתפתח קונפליקט באחד מאלפי בתי הספר הפועלים במדינה או באחת מעשרות אלפי הכיתות. בכל שעה עלול מורה להתייחס בחוסר הגינות או לפגוע בזכויותיו של תלמיד או שתלמיד עלול לחשוב שמתייחסים אליו בחוסר הגינות. למעשה, אין זה משנה מבחינתם של התלמידים אם הפגיעה בהם היא ממשית או שזאת תחושתם. נקודת המוצא שלהם היא שבית הספר, או שאחד המורים, פגעו בהם.

משרד החינוך מכיר במציאות זאת ומכיר גם בצורך לאפשר לתלמידים גישה לערוצים שונים, בהם יוכלו לברר את הטענות שלהם כלפי בית הספר. המשרד מודע לכך שאין זה מספיק שהתלמידים יכולים לפנות למחנכים או למנהלים. יש תלמידים העלולים להרגיש נפגעים באופן עמוק ביותר ע"י בית הספר כך שהם לא ירצו לפנות אל המנהלים והמורים. לאור זאת התעורר צורך לאפשר לתלמידים לפנות לגורם אחר.

משרד החינוך יזם הקמתו של "קו פתוח" לפניות תלמידים והורים, באמצעותם הם יכולים לפנות ולבקש להגן על זכויותיהם ולשטוח את טענותיהם. גוף מקביל קיים במוסדות נוספים, מתוך כוונה להעניק לציבור שרות יעיל תוך התחשבות בזקוקים לשירותיו. גוף כזה הוא נציב קבילות בגופים ציבוריים כמו הממונה על פניות הציבור או נציב קבילות חיילים בצה"ל. עם פתיחת שנת הלימודים החדשה תמצאו מידע על ה"קו הפתוח" על מטרותיו ועל פעולותיו. בצד מידע זה תמצאו גם את מספר הטלפון של ה"קו" ועל הדרך לפנות אליו ולהיעזר בו.

# "קו פתוח" לפניות תלמידים

(חוזר מנכ"ל נס' 8 א')<sup>1</sup>

## 1. מטרת הקו הפתוח

"הקו הפתוח" מופקד על פיתוחו ועל קידומו של נושא זכויות התלמידים במערכת החינוך. "הקו הפתוח" מייצג את התלמידים כלפי מערכת החינוך ומסייע להם בשמירה על זכויותיהם ובמצוקות חברתיות ואישיות שלא באו על פתרונן על ידי הגורמים המקומיים (מנהל בית הספר וצוותו, הגנת, מנהלת גן הילדים), הפיקוח על בתי הספר, הפיקוח על גני הילדים והנהלת מחוזות המשרד. כמו כן "הקו" מסייע במקרים שבהם התלמיד מעדיף לפנות לגורם מקצועי, שאינו שייך לסביבת חייו המיידית ושאינו קשור אליו בקשר אישי. הסיוע הניתן לתלמיד נעשה תוך שיתוף כל הגורמים במערכת החינוך.

השירות שה"קו" נותן מיועד לתלמידים במערכת החינוך כולה: בגני הילדים, בבתי הספר היסודיים, בבתי הספר העל יסודיים ובמכללות.

"הקו הפתוח" מקבל פניות מכל מגזרי האוכלוסייה בארץ, והפנייה אליו יכולה להיעשות ישירות על ידי התלמיד או על ידי כל אדם אחר המייצג את התלמיד.

"הקו הפתוח" פועל בתיאום עם הנהלת משרד החינוך ומייצע אותה על תופעות בשדה הדורשות תיחסות מחודשת.

## 2.2 קבלת הפנייה

### 2. דרכי הפעולה והסמכויות של "הקו" כללי

2.1 סמכות "הקו הפתוח" נגזרת ממדיניות המשרד, הרואה את עצמו אחראי להתנהגות הוגנת של המערכת כלפי התלמידים שהוא מופקד על טיפולם.

בסמכותו של "הקו" לקבל כל פנייה הנוגעת למצוקה או לתלונה של תלמיד. "הקו" גם יכול לסרב לטפל בפנייה, אם לדעתו היא הוגשה שלא בתום לב.

## 2.3 בדיקת הפנייה

בסמכותו של "הקו הפתוח" לפנות ישירות לכל אדם במערכת החינוך (מורים, מנהלים, גננות, מפקחים, מנהלי מחוזות, בעלי תפקידים ברשויות המקומיות ובעלי תפקידים במטה) לשם קבלת מידע בעל פה ובכתב (כולל מסמכים) או לשם הבהרה של שיקול דעת בפעולות שננקטו.

## 2.4 הטיפול בפנייה

"הקו הפתוח" יעשה את כל הניתן כדי לגרום לתיקון עוול או פגיעה בזכויות תלמידים. הטיפול יעשה בשיתוף מנהל בית הספר, המערכת הפיקוחית או כל גורם אחר במערכת היכול לסייע ליעילות הטיפול ולמהירות שבה הוא ניתן.

"הקו" רשאי להציע שינוי או ביטול דרכי טיפול ותגובה, וכן דרכי תגובה חלופיות כלפי תלמידים, אם התגובות הקיימות פוגעות בזכויותיהם או בשלומם.

"הקו" ייעץ לגורמים שונים במערכת החינוך (בתי ספר, גני ילדים, מטה המשרד, הרשויות המקומיות) בנושאים מערכתיים שונים, וכן בנהלים, במדיניות ובארגון הנגזרים מתלונות ספציפיות.

## 2.5 ההיבט המערכתי

"הקו הפתוח" יפנה לבעלי התפקידים השונים במשרד את המסקנות המערכתיות העולות במהלך עבודתו והקשורות לנושאים שהם מפקחים עליהם. "הקו" יציע לקובעי המדיניות דרכים לשינוי מדיניות, וכן נהלים ודרכי אכיפה ובקרה הקשורים לזכויות התלמידים ולשיפור תפקודה של מערכת החינוך.

## 2.6 צוות נותני השירות

צוות "הקו הפתוח" מורכב מאנשי חינוך בתחומים שונים, בעלי הכשרה וניסיון מגוונים במערכת החינוך (ייעוץ, פסיכולוגיה, הוראה, ניהול ופיקוח) בכל שכבות הגיל, מהגיל הרך עד לבוגרים, וזאת כדי להבטיח שירות המתאים הן לצרכים המגוונים של הפונים והן לצרכים של מערכת החינוך.

## 2.7 כללי האתיקה המקצועית של הצוות

"הקו הפתוח" רואה בקשר עם הפונה קשר דיסקרטי ורגיש. אי לכך אנשיו מתחייבים:

1. לפעול על פי חוקי המדינה, על פי אמנת האו"ם לזכויות הילד (1991) ועל פי מדיניות המשרד;
2. להיענות לכל פנייה, מכל מגזרי האוכלוסייה, ללא משוא פנים;
3. לסרב לטפל בפנייה אם אנשי הצוות סבורים שהיא הוגשה שלא בתום לב;
4. לשמור על סודיות ועל צנעת הפרט;
5. להעביר מידע הקשור בפונה ובנושא פנייתו רק בהסכמתו.

## אמנת איכות השירות של "הקו הפתוח"

הסיוע שאנו נותנים לתלמיד נעשה תוך שיתוף גורמים שונים במערכת החינוך. "הקו הפתוח" מופקד על פיתוח וקידום זכויות התלמידים במערכת החינוך ומיסודם בהנחיות בכתב ובהערכות הארגונית המתאימה. אנו נעשה את המיטב על-מנת לסייע למציאת פתרון לכל בעייה הכרוכה במצוקה, עוול או הפרת זכויות.

אנו עובדי "הקו הפתוח" מסייעים לתלמידים בשמירה על זכויותיהם ובמצוקות חברתיות ואישיות שלא באו על פתרון על-ידי הגורמים המקומיים (מנהל ביה"ס וצוותו, הפיקוח על בתי הספר והנהלת מחוזות המשרד) או במקרים בהם התלמיד מעדיף לפנות לגורם מקצועי, שאינו קשור לסביבת חייו המיידית ושאינו קשור אליו בקשר אישי.

## אנו מתחייבים

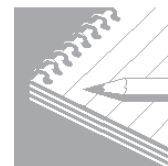
- להתייחס לפונה באדיבות ומתוך כבוד, תוך הקשבה וסיוע במתן פיתרון.
- לסייע לקובעי המדיניות במשרד החינוך לבחון בצורה שוטפת את מדיניותם והוראותיהם הנוגעות לזכויות התלמיד.
- לבחון את עצמינו בעזרת סקרי שביעות רצון לקוחות, לפרסם את הממצאים וכן לתקן את הדרוש תיקון.
- לתת שירות למנהלים, מורים, אנשי רשויות, מועצות תלמידים וועדי הורים.
- לטפל ביסודיות בכל פנייה מצד התלמידים והוריהם.
- לבדוק את כל ההיבטים של הפנייה ולטפל בה באמינות וללא משוא פנים.
- לספק למעורבים מידע מדויק וברור בנושא הפנייה.
- לפעול בשיתוף פעולה והדדיות עם סגל ההוראה ולשם מתן פתרון נכון תוך שמירה על זכויות התלמיד.

1. מה חשבתם לראשונה כאשר שמעתם על "הקו הפתוח"? האם הוא נראה לכם הרעיון הנכון בזמן הנכון ובמקום הנכון?
2. מה מלמד ה"קו הפתוח" על מקומם של התלמידים בעיני משרד החינוך?
3. אנשי הקו מבטיחים "לטפל ביסודיות בכל פניה מצד התלמידים והוריהם". כיצד אתם מתייחסים להתחייבות זאת?
4. מדוע לדעתכם, הקים משרד החינוך את ה"קו הפתוח"?
5. חשבו על אירוע שקרה לכם בבית הספר או אירוע ששמעתם עליו, שהיה מצדיק פנייה ל"קו הפתוח" ותארו אותו. איך, לדעתכם, היה יכול ה"קו" לסייע?



**למורה:** אנו בקו הפתוח נשמח לשמוע את תגובות התלמידים, על מנת שנוכל להיענות לצרכים המתעוררים בביה"ס. ניתן לשלוח לפקס: 02-5603754 או לדואר אלקטרוני: kav\_patuach@education.gov.il

## ה"קו הפתוח" לרשות התלמידים

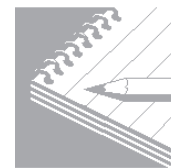


### תרגיל מס' 1

משרד החינוך שואף ליצור בבית הספר תנאים שיבטיחו את כבוד התלמידים.

עינו בסעיפים השונים מתוך הצהרת ההתחייבות של עובדי ה"קו הפתוח" של משרד החינוך וציינו באיזו מידה מתממשת זכות התלמידים לכבוד ובאיזו מידה באה לידי ביטוי חובת משרד החינוך לכבד את התלמידים?.

הסעיף מתוך הצהרת ההתחייבות	ביטוי של זכות לכבוד התלמידים	ביטוי של חובה לכבד את התלמידים	ביטוי של זכות לכבוד וחובה לכבד
אנו מתחייבים לטפל ביסודיות בכל פנייה של התלמידים והוריהם.			
אנו מתחייבים לבדוק את כל ההיבטים של הפנייה ולטפל בה באמינות וללא משוא פנים.			
אנו מתחייבים לספק למעורבים מידע מדויק וברור בנושא הפנייה.			
אנו מתחייבים לטפל בכל פנייה, תוך שמירה על אתיקה מקצועית וצנעת הפרט.			
אנו מתחייבים לפעול בשיתוף פעולה והדדיות עם סגל ההוראה, לשם מתן פתרון נכון, תוך שמירת זכויות התלמיד.			
אנו מתחייבים להתייחס לפונה באדיבות ומתוך כבוד, תוך הקשבה וסיוע בפתרון.			
אנו מתחייבים לסייע לקובעי המדיניות במשרד החינוך לבחון בצורה שוטפת את הוראותיהם הנוגעות לזכויות התלמידים.			
אנו מתחייבים לבחון את עצמנו בעזרת סקרי שביעות רצון לקוחות, לפרסם את הממצאים ולתקן את הדרוש תיקון.			



## תרגיל מס' 2

# אירועים שהופנו אל ה"קו הפתוח"

להלן מספר אירועים שהופנו אל ה"קו הפתוח" וזכו לטיפול מתאים. עובדי הקו בחנו כל אירוע בהתאם לתקנות המשרד וטיפלו בו בהתאם.

בחנו את האירועים והעריכו כיצד טופל כל אירוע.

מטלה

### אירוע מס' 2

נעם לומד בכתת 4 יח' אנגלית לבגרות. הוא מבקש ללמוד ברמת 5 יחידות. הוריו מעמידים לרשותו מורה פרטי שסייע לו להשלים את הפער. רכזת האנגלית והמורה בכתה מתנגדות להעברתו בטענה שהסיכוי שלו להצליח ברמת 5 יחידות אינו גבוה.

*הכנול שניפגעה:*

*הכנול אביו, אגל זמאל, פקטור, אהיו, הכנול אהיו, יכאל, אכרנו.*

### אירוע מס' 1

אביבה מכיתה ו' הגיעה לבית-הספר לבושה ב"חולצת בטן". המורה העמידה אותה מול הכתה ופנתה אל התלמידים בשאלה: "מה אתם חושבים על ילדה שלובשת חולצה כזאת?"

*הכנול שניפגעה:*

*הכנול אכנול, אכרנו.*

### אירוע מס' 3

בבית-ספר תיכון עירוני רוססו קירות אולם הכניסה בציורי גרפיטי וכתובות נאצה. שלושה תלמידי כתה י' הודו במעשה. התלמידים שזו להם עבירת המשמעת הראשונה הושעו מבית הספר "למען יראו וייראו".

התלמידים והוריהםבקשו להפגש עם המנהל, להביע חרטה ולבקש שישנה את החלטתו. המנהל סירב בטענה שכך החליטה המועצה הפדגוגית.

*הכנול שניפגעה:*

*הכנול אהיו, אהיו.*

## מה נאמר בהנחיות משרד החינוך?

### 1. זכויות הפרט בביה"ס

לכל פרט בבית הספר יש הזכות לחופש ביטוי, לפרטיות, לקבלת מידע, להליך הוגן ולכבוד. חובה על ביה"ס לאפשר מימוש זכויות אלו בהתאם לאופיו של ביה"ס וצביונו.

### סדרים פנימיים

המועצה הפדגוגית רשאית להחליט על הגבלות בלבד ובהופעה הכללית, כגון תספורת, איפור, תכשיטים, סוג הנעליים וכד'. כל מוסד חינוכי רשאי להחליט, בתיאום עם התלמידים ועם ההורים, על הנהגת תלבושת אחידה או כל כללי לבוש אחרים המדגישים את תקינות הלבוש, את ניקיונו ואת התאמתו לאווירת בית הספר.

חוזר מיוחד, ט' תשנ"ז



### 2. אפשרויות בחירה של תלמידים בחטיבה העליונה

מבנה הלימודים בחטיבה העליונה, במקצועות רבים, מאורגם בקבוצות לימוד לפי רמות. קבוצות הלימוד של התלמיד נקבעות על דעת המועצה הפדגוגית של בית הספר והתלמיד כאחד. עם זאת, במקרים שבהם יש פער בין קביעת המועצה הפדגוגית לרצונו של התלמיד והוריו, יש לאפשר לתלמיד לנסות את כוחו ברמה המבוקשת על ידו.

חוזר מנכ"ל נד' 9

### 3. העברה והוצאה מבית הספר

במקרים שבהם המועצה הפדגוגית של בית הספר מגיעה למסקנה כי טובת התלמיד וטובת בית הספר דורשים את העברתו לבית ספר אחר יפעל המנהל על-פי הנחיות המשרד שפורסמו בעניין זה, כדלהלן:

1. אם יוחלט להוציא מן המוסד תלמיד בגיל חוק לימוד חובה ולהעבירו למוסד אחר, יש לנהוג על פי תקנות ההעברה בתיאום עם המפקח על המוסד ובאישורו, לפי השלבים האלה:

- א. קבלת החלטה של המועצה הפדגוגית
- ב. הכנת פרוטוקול מלא של החלטת המועצה הפדגוגית ושל הנימוקים להחלטה.
- ג. זימון ההורים על ידי המנהל לקבלת תגובתם
- ד. מסירת הודעה להורים
- ה. פנייה לרשות החינוך המקומית לקבלת אישורה והצעותיה למקום לימודים חלופי
- ו. מתן זכות ערעור להורים בפני מנהל המחוז (החלטת מנהל המחוז היא סופית; יש ליידע את ההורים בדבר זכותם לפנות למנהל המחוז).

חוזר מיוחד ט' תשנ"ז

## הקו הפתוח משמש כנציב קבילות תלמידים

מטרתו של ה"קו הפתוח" דומה למטרתו של נציב קבילות בחברה – הגנה על הפרט מפני מצבים של שרירות לב, הקניית תחושה של מימוש זכויותיו של התלמיד, ומתן אפשרות לתלמידים להגן על זכויותיהם באמצעות גוף שנועד לכך.

לקו הפתוח יש גם מטרת חינוכית: ראשית ללמד הלכה למעשה, את דרכי הפעלת מוסד שהוא מרכזי בחברה דמוקרטית, בין כתלי בית הספר. הפעלת ה"קו" לא תהיה לצורך תירגול בדמוקרטיה אלא יהיה בה משום ישום תהליכים דמוקרטיים הלכה למעשה. **באמצעות ה"קו", ילמד התלמיד על מקומו המרכזי של הפרט בחברה דמוקרטית, ועל החשיבות שהמערכת הדמוקרטית מייחסת לו.** שנית, ה"קו" יציג בפני התלמיד את בית הספר באור אנושי, כמוסד החושב על הפרט ומשתדל לסייע לו. בעצם הקמת ה"קו" תהיה הודעה של המערכת בבית הספר כמו בחברה, שיתכנו מצבים בהם המערכת עלולה לפעול שלא כהלכה.

ה"קו" בא להגן על זכויותיו של התלמיד תוך שהוא מוכיח שהמערכת מתקנת את עצמה ואין כוונת זדון. **הקו מעמיד את הפגיעה בתלמיד כתקלה בירוקרטית של המערכת, ועל מנת לתקן עוולות אפשריות, הוא עומד לרשות התלמיד. בפעולתו, עשוי ה"קו" להפיג מתיחויות בין מורים לתלמידים בביה"ס.** הוא יוכל לשמש אמצעי לתפקוד המערכת המנהלית והחינוכית בביה"ס באורח דמוקרטי והומני יותר מאשר בלעדיו.

הקו הפתוח של משרד החינוך משמש גם כמוסד קבילות (אומבודמן).

מוסד נציב קבילות הציבור התפתח במדינות דמוקרטיות, במטרה להגן על האזרח ולהבטיח את זכויותיו.

בתחומים רבים בחברה המודרנית, קיימים יחסי גומלין בין השלטון לאזרח. הדבר מתבטא בחובותיו של האזרח כלפי החברה, ובשרוטים וזכויות שהחברה מעניקה לו.

יחד עם היתרונות שהאזרח מפיק מהמבנה של החברה המודרנית, הוא נתקל, לעיתים, בחולשותיה של הביורוקרטיה. במגעיו עם רשויות השלטון הוא עלול להתקל בשרירות לב של פקיד, בסחבת, בהפליה, בהתנשאות, במעשים ובמחדלים העלולים לפגוע בו. על פי רוב אין השלטון או נציגיו פוגעים באזרח מתוך כוונת זדון. לעיתים קורה שנציגי השלטון טועים באופן העלול לפגוע באזרח, אולם טעויות אלה נובעות מסרבולה של המערכת הביורוקרטית, מהמצאותם של אנשים שאינם מתאימים לתפקידם, מחוסר מחשבה תחילה בצרכיו של הפרט ובמגבלותיו, או אף עקב חוסר נסיונם של האזרחים כצרכנים של המערכת.

לרשות האזרח, החש עצמו נפגע מתיפקודה של המערכת, עומד מוסד נציב קבילות הציבור. ייחודו של המוסד בכך שהוא מבטיח חקירה ללא משוא פנים, מטעם גוף שאינו חלק מהמערכת המנהלית, אינו כפוף לה ואינו תלוי בה.

חברת התלמידים וחינוך לדמוקרטיה, 1988

1. האם הקמת מוסד של נציב קבילות בחברה, מעידה על תפקוד לקוי של מוסדותיה? על רגישותה לאפשרות של פגיעה באזרח? על נכונותה לבדוק את עצמה ולתקן את ליקוייה?
2. מה מלמד הקמת ה"קו הפתוח" על משרד החינוך?



לדיון



מדינת ישראל  
 משרד החינוך, התרבות והספורט  
 לשכת הסמנכ"ל הבכיר למינהל  
 הקו-הפתוח לפניות תלמידים

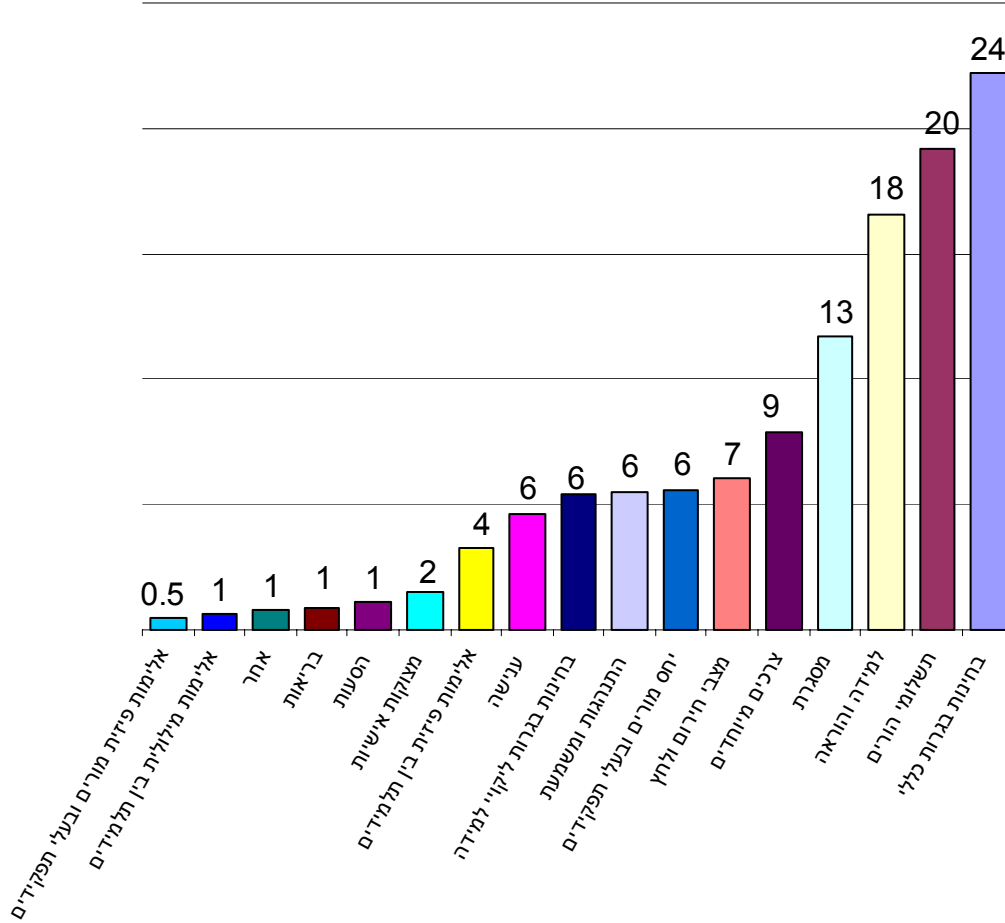
דרך פעילות הקו-לפניות תלמידים



ה"קו-לתלמידים" מטפל בפניות תלמידים שזכויותיהם נפגעו בתחומים שונים ומגוונים בחיי בית-הספר. בשנה"ל תשס"ב טופלו ב"קו" 7146 פניות. בשנה"ל תשס"ג עלה מספר הפניות בכ – 40% ל – 10108. מהלך טיפול בפנייה: לאחר קבלת הפניה ע"י מזכירת ה"קו" – מתקיימת שיחה ראשונה בין הפונה לבין היועצת התורנית. בשיחה זו מעלה הפונה את כל פרטי האירוע ואת אופי בקשתו מה"קו-לתלמידים". בסופו של התהליך מתגבשת החלטה לגבי המשך הטיפול. להלן התפלגות הפניות ע"פ הנושאים, באחוזים:

**מדינת ישראל**  
**משרד החינוך, התרבות והספורט**  
**לשכת הסמנכ"ל הבכיר למינהל**  
**הקו-הפתוח לפניות תלמידים**

**התפלגות הפניות ע"פ נושא הפניה באחוזים - תשס"ג**

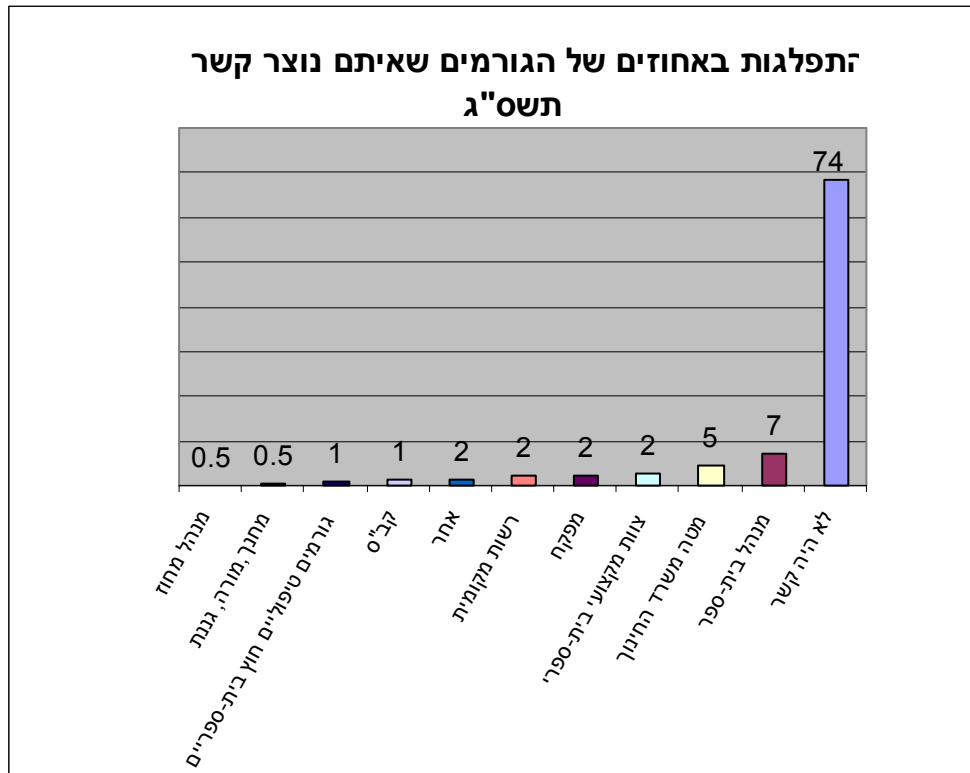


הערה: חלק מהפניות קשורות ליותר מנושא אחד ולכן הסה"כ הוא גבוה מ 100%.

אפשרות אחת של דרך טיפול בפנייה היא ייעוץ והדרכת התלמיד/ה לפעול בעצמו/בעצמה לתיקון הפגיעה בו/בה. התלמיד/ה פועלת וממשיך/וממשיכה להיות בקשר של הכוונה ותמיכה עם "הקו", עד שהוא/שהיא מרגישה שהעניין נפתר לשביעות רצונה. אם לא ענה הטיפול לציפיותיו/ה, נפתח ערוץ האפשרות השניה.

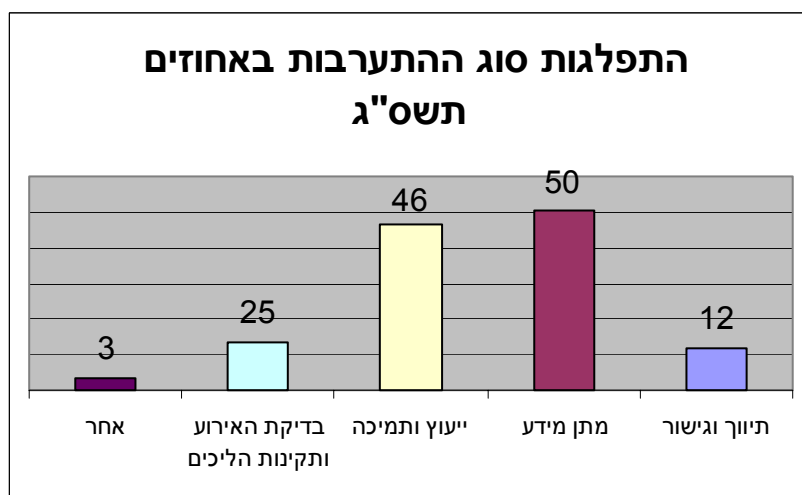
באפשרות השניה פונה יועצת ה"קו", בתאום ובהסכמת התלמיד, לגורם נוסף – בד"כ מנהל בית-הספר אך גם לגורמים אחרים כפי שמתואר בגרף כדלהלן:

**מדינת ישראל**  
**משרד החינוך, התרבות והספורט**  
**לשכת הסמנכ"ל הבכיר למינהל**  
**הקו-הפתוח לפניות תלמידים**



בפניה למנהל בית-הספר ( או גורם אחר ) מתנהל דיאלוג בין בית-הספר והתלמיד בגישורו של "הקו-לתלמידים": לעיתים נדרשות שיחות רבות או ערוב גורמים אחדים עד ליישוב הקונפליקט לשביעות רצונם של שני הצדדים. כל השיחות – עם התלמיד כמו עם הגורמים המעורבים – נעשים מתוך כבוד הדדי, אמפתיה לקשיים של כל הצדדים, האזנה והבנה.

אופי השיחות נקבע ע"פ אופי המקרה והצרכים של התלמיד, שלב הטיפול וכיו"ב. לעיתים לשיחה אחת כמה מאפיינים בו זמנית, כפי שמתואר בגרף הבא:



## מדינת ישראל

משרד החינוך, התרבות והספורט

לשכת הסמנכ"ל הבכיר למינהל

הקו-הפתוח לפניות תלמידים

הערה: חלק מהפניות מטופלות ע"י יותר מסוג אחד של התערבות ולכן הסה"כ גבוה מ 100%

רוב הפניות מטופלות על-פי האפשרות הראשונה שתיארנו לעיל. בלויי של ייעוץ, תמיכה ומידע של אנשי ה"קו" מקבלת התלמיד/ה תחושת ביטחון ואמונה ביכולתו המאפשרים לו/ה למצוא בכוחות עצמו/ה דרכים לתקן את הפגיעה, לפתור את הקונפליקט ואף לקדם את רעיון זכויות התלמיד בבית-הספר. בחלק קטן יותר של הפניות נדרשת התערבות פעילה של צוות "הקו-לתלמידים" בבית-הספר, כדי ליישב את הקונפליקט ולמנוע פגיעה בזכויות התלמידים.