

**Need help in making a complaint?
Information about support persons and advocates**

هل تحتاج إلى مساعدة على تقديم شكوى؟ معلومات عن الأشخاص الداعمين والنصراء

يساعد هذه الدليل العائلات والوالدين ومقدمي الرعاية والأشخاص الداعمين والنصراء على فهم دور الشخص الداعم والنصير والوسائل التي يمكنهما بها تقديم المساعدة خلال الإجراءات المتعلقة بالشكوى.

دور الشخص الداعم



الداعم شخص بسن ١٨ عاماً وما فوق يساعد على التوصل إلى حل لشكوى عن طريق تقديم الدعم العملي والنفساني لمقدم الشكوى. وبوسع الشخص الداعم ما يلي:

- حضور الاجتماعات
- التكلم في الاجتماعات إذا كانت لديه معلومات ذات صلة بالوضع
- تقديم النصيحة إلى مقدم الشكوى بشأن حقوقه ومستحقته
- استيضاح عملية معالجة الشكوى أو إجراءاتها
- اقتراح فترة استراحة خلال الاجتماعات لدعم مقدم الشكوى وتقديم النصيحة أو المساعدة له
- إجراء محادثة على انفراد مع مقدم الشكوى خلال الاجتماع، بناءً على طلب مقدم الشكوى
- أخذ الملاحظات
- المساعدة على تنفيذ المحصلات.

وبإمكان الشخص الداعم طرح الأسئلة وتقديم المعلومات. على سبيل المثال إذا كانت له علاقة مباشرة في وضع ما ولديه معلومات عما حصل، أو إذا كانت لديه أفكار بشأن الأسلوب الذي يساعد على التوصل إلى حل.

وليس من الملائم أن يدلي الشخص الداعم بمعلومات أخبره بها مقدم الشكوى - إذ أن دوره هو مساعدة مقدم الشكوى على سرد قصته بنفسه.

يجد البعض صعوبة أكثر من غيرهم في تقديم شكوى أو المشاركة في الإجراءات المتعلقة بالشكوى.

وفي حين أن العائلات ليست بحاجة إلى شخص داعم أو نصير، فإنه قد يكون من المفيد طلب المساعدة من شخص آخر. عند تقديم الشكوى، بإمكان شخص آخر أو هيئة أخرى المساعدة في تقديم الشكوى ومتابعتها.

وبوسع كل شخص بسن ١٨ عاماً وما فوق أن يكون داعماً أو نصيراً لوالد أو مقدم رعاية أو تلميذ أو فرد من العائلة يقدم شكوى.

ودور الداعم أو النصير هو المساعدة على تسهيل الإجراءات المتعلقة بالشكوى على مقدم الشكوى. يشمل ذلك تقديم المساعدة والدعم إلى حد معقول لفهم:

- الإجراءات التي ستُتبع لمعالجة الشكوى
- الوقت المحتمل الذي ستستغرقه معالجة الشكوى
- ما الذي سيحصل لاحقاً ومتى سيتم ذلك
- من يمكن الاتصال به إذا كانت هناك أية أسئلة أو مساوئ قلق
- ما يمكن عمله إذا كان مقدم الشكوى غير راضٍ عن طريقة معالجة الشكوى أو محصلة الشكوى.

وينبغي عدم استخدام الشخص الداعم أو النصير كمترجم. إذا كانت هناك حاجة إلى مترجم، بإمكان مدير/ة الشكاوى تأمين مترجم خلال الاجتماع أو عبر الإنترنت أو عبر الهاتف، إذا كان يمكنه/ا حضور اجتماعات أو مقابلات - ما عليك سوى طلب مترجم بصورة مسبقة.

وقبل تدخل الشخص الداعم أو النصير في الشكوى، قد يكون من المفيد فهم دوره والتساؤل - هل هو موجود لتقديم الدعم والمساعدة فقط إلى مقدم الشكوى، أم موجود للمساعدة على إيجاد حل للمسائل المتعلقة بالشكوى؟



- النصير شخص بسن ١٨ عامًا وما فوق لديه تصريح بالتكلم نيابة عن مقدّم الشكوى، بغية التوصل إلى حل. وفي معظم الحالات يحتاج مقدّم الشكوى إلى نصير عندما لا يكون قادرًا على التعبير عن نفسه بكفاءة أو لا يفهم الإجراءات الصادرة عن الاجتماع بشكل كامل. وفضلًا عن تقديمه المساعدة ذاتها التي يقدمها الشخص الداعم، فإنه بوسع النصير أيضًا:
- تقديم رأيه خلال المناقشات المتعلقة بالشكوى، وكذلك
- الموافقة على اتخاذ إجراء معيّن أو عدم اتخاذ إجراء معيّن.

العمل مع المدارس - بعض النصائح المفيدة



- تنشد المدارس إيجاد حلول للمشاكل بسرعة وعلى الصعيد المحلي، لذا فإننا نشجع الوالدين ومقدمي الرعاية وأفراد العائلة والأشخاص الداعمين والنصراء على العمل بروح التعاون مع الشخص الذي يعالج (يدير) الشكوى وممثلي المدرسة للتوصل إلى حل الشكاوى. وفيما يلي إرشادات ونصائح لرفع الشكاوى بصورة فعّالة وملائمة:
- ينبغي التركيز على الوقائع ذات الصلة بالموضوع وعلى المحصّلات المنشودة للتلاميذ
- التواصل بصورة مقبولة، عوضًا عن استخدام لغة فظة أو مهينة
- في حين أنه يمكن لشخص يبلغ ١٨ عامًا وما فوق أن يلعب دور شخص داعم أو نصير لمقدّم شكوى، فإن مدير/ة الشكوى يمكن أن يقرر/تقرر عدم التعامل مع الشخص الذي يعيّن مقدّم الشكوى إذا كان لدى مدير/ة الشكوى أسباب معقولة. على سبيل المثال إذا كان يحتمل إلى حدّ معقول أن يشكل الشخص خطراً على صحة أو سلامة الآخرين، أو إذا كان القانون يحظر حقّه في الحصول على معلومات عن طفل
- إذا كان محام يلعب دور شخص داعم، فإنه من المهم أن يتيح للمشتكي أن يتكلم وعدم الهيمنة على مناقشات الشكوى. وتذكّر أن دور الشخص الداعم هو أن يكون شاهدًا أو مقدم نصيحة، وليس نصيرًا
- عمومًا يكلف شخص واحد لإدارة الإجراءات المتعلقة بالشكوى. في المدارس، قد يسند هذا الدور إلى مدير/ة المدرسة أو موظف آخر فيها.

- قد يقرر/تقرر مدير/ة الشكوى وجوب تواجد شخص آخر في الاجتماعات - لدعمه/ا وتقديم مشورة عن خبرة إليه/ا في أية مناقشات أو المراقبة أو أخذ الملاحظات
- ما لم يُتفق على خلاف ذلك، ينبغي أن يبقى جميع تفاصيل الشكوى والحل الذي يتم التوصل إليه بشأنها سرياً
- أحياناً قد لا يكون الشخص المسمّى كداعم أو نصير أفضل شخص للمشاركة في عملية حل الشكوى. على سبيل المثال:
- إذا كان للشخص الداعم أو النصير علاقة مباشرة في الوضع ويُحتمل أن لا يتمكن من التصرف بما يخدم مصلحة مقدّم الشكوى على أحسن وجه
- يمكن إشراك أفراد آخرين من العائلة أو أشخاص مؤثرين آخرين في الإجراءات المتعلقة بالشكوى حيثما يكون ذلك مناسباً. عند التفكير بتسمية شريك حياة أو فرد من العائلة للعب دور الشخص الداعم، لا تنسَ أنه خلال الاجتماع قد يتم الكشف عن معلومات شخصية قد لا يكون هذا الشخص على علم سابق بها.
- قد يتم إيقاف الاجتماعات أو المناقشات إذا تصرّف شخص بطريقة غير معقولة أو غير مقبولة. قد تشمل السلوكيات غير المقبولة على سبيل المثال لا الحصر:
- التصرّفات واللغة العدوانية أو التخويفية كالعنف أو الإشارات التهديدية، أو استخدام الألفاظ النابية والتعليقات الجنسية أو العنصرية أو الازدرائية.
- تحويل الاجتماع عن الغرض المنعقد بشأنه
- التواصل بصورة غير لائقة وتضييع الوقت
- تسجيل وقائع اجتماع أو اتصال هاتفي إلكترونيًا بدون موافقة جميع المشاركين في الاجتماع أو الاتصال الهاتفي.

المزيد من المعلومات

لمزيد من المعلومات راجع

نشرة «إرشادات ونصائح لتقديم الشكاوى بصورة فعّالة»
(Tips and advice for effective complaining)

ونشرة «تقديم شكوى تتعلق بمدارسنا»
(Making a complaint about our schools).

وإذا احتجت إلى مترجم لمساعدتك على التحدّث مع المدرسة، يرجى الاتصال بخدمة الترجمة الهاتفية على الرقم 131 450 وطلب مترجم يتكلم العربية. اعطِ موظف الردّ على المكالمات رقم الهاتف الذي تريد الاتصال عليه ليؤمن لك مترجمًا على الخط كي يساعدك بمحادثتك. وهذه الخدمة مجانية.