

## Do you need help resolving a concern? Information about support persons and advocates

# هل تحتاج إلى مساعدة على حلّ مسألة تسبّب لك مخاوف؟

## معلومات عن الأشخاص المساندين والأشخاص المدافعين عن الحقوق

يساعد هذا الدليل العائلات وأولياء الأمور ومقدّمي الرعاية والأشخاص المساندين (support persons) والأشخاص المدافعين عن الحقوق (advocates) على فهم دور الشخص المساند والشخص المدافع عن الحقوق والوسائل التي يستطيعان المساعدة بها على التواصل مع مدرسة أو إبلاغها بمسألة تسبّب مخاوف، أو المساعدة على تقديم شكوى إلى المدرسة.

### دور الشخص المساند



الشخص المساند هو شخص بسنّ ١٨ عاماً وما فوق يساعد على حلّ شكوى بتقديم الدعم العملي والعاطفي لصاحب الشكوى. وبإمكان الشخص المساند:

- حضور الاجتماعات
  - التكلّم في الاجتماعات إذا كانت لديه معلومات ذات صلة بالموضوع
  - تقديم النصيحة بشأن الحقوق والصلاحيات
  - استيضاح عملية أو إجراءات حلّ الشكوى
  - اقتراح أخذ استراحة خلال الاجتماعات لدعم مقدّم الشكوى وتقديم النصيحة أو المساعدة له
  - التحدّث مع مقدّم الشكوى خلال الاجتماع، عندما يطلب ذلك
  - كتابة الملاحظات
  - المساعدة على تنفيذ ما يتم التوصل إليه.
- وبإمكان الشخص المساند طرح الأسئلة وتقديم المعلومات. على سبيل المثال، إذا كان معنياً مباشرةً بالوضع ولديه معلومات عما حصل، أو إذا كانت لديه أفكار عن حلّ المسألة.
- وإذا كان الذي يقوم بدور الشخص المساند محام، فمن المهم أن يتيح المجال لمقدّم الشكوى لكي يثير المسألة بنفسه.
- ودور الشخص المساند هو التواجد كشاهد أو تقديم النصيحة فقط.

وبالتالي لا يتعيّن على الشخص المساند أن يقدم المعلومات التي أخبره بها الشخص الذي يثير المسألة، بل يقتصر دوره على مساعدة الشخص الذي يثير المسألة أو المخاوف على إخبار القصة بنفسه.

قد يجد البعض صعوبة أكثر من غيرهم في إبلاغ مدرسة طفلهن عن مسألة تسبّب لهم مخاوف. إذا كنت تواجه مثل هذه الصعوبة يمكنك طلب المساعدة من شخص آخر على ذلك.

بإمكان أي فرد بسنّ ١٨ عاماً وما فوق أن يكون شخصاً مسانداً لوليّ أمر أو مقدّم رعاية أو تلميذ أو فرد من العائلة. وبإمكان أولياء الأمور أو مقدّمي الرعاية أو التلاميذ أو أفراد العائلات الاتصال أيضاً بخدمات متخصصة بالدفاع عن الحقوق للحصول منها على الدعم.

وتلتزم دائرة التربية والتعليم بحلّ المسائل المتعلقة بمدارس NSW بصورة محلية متى أمكن ذلك، غير أنه يمكن استخدام [إستمارة الشكاوى الإلكترونية الخاصة بالدائرة](#) عند الحاجة لرفع المسألة إلى جهات أعلى.

وإذا لم يكن بالإمكان حلّ مسألة محلياً، بإمكان شخص مساند أو شخص مدافع عن الحقوق المساعدة في تسهيل عملية تقديم شكوى. يشمل ذلك تقديم المساعدة أو الدعم إلى حدّ معقول من أجل فهم:

- كيفية طرح المسألة بشكل فعّال مع المدرسة
- الإجراءات التي يتم اتّباعها لمعالجة المسألة أو الشكوى
- المدة المحتملة التي سيستغرقها حلّ المسألة أو الشكوى
- ما الذي سيحصل لاحقاً ومتى سيحصل
- الجهة التي يجب الاتصال بها إذا كانت هناك أية أسئلة أو مخاوف بشأن الإجراءات
- ما يجب القيام به إذا كان الشخص الذي يبلغ عن المسألة أو يقدم الشكوى غير مسرور من طريقة معالجتها أو النتيجة.

وينبغي عدم استخدام الشخص المساند أو الشخص المدافع عن الحقوق كمترجم. إذا كانت هناك حاجة لمترجم في الاجتماعات أو المقابلات، بإمكان المدرسة أن تؤمّن مترجماً وجهاً لوجه أو عبر الإنترنت أو الهاتف. ويرجى إخبار المدرسة بالحاجة إلى مترجم مسبقاً.

وقبل اشتراك الشخص المساند أو الشخص المدافع عن الحقوق في تقديم المساعدة، يُستحسن أن تكون لديك فكرة واضحة عن دوره: هل سيتواجد لتقديم الدعم والمساعدة فقط، أم للمساعدة على إيجاد حلّ؟

## دور المدافع الخارجي عن الحقوق



المدافع الخارجي عن الحقوق هو شخص بسن ١٨ عاماً وما فوق لديه تصريح بالكلام نيابةً عن الشخص الذي يثير مخاوف أو يقدم شكوى، لغرض التوصل إلى حلٍ إيجابي لهذا الشخص. ويُرجح أن يكون المدافع الخارجي عن الحقوق شخصاً محترفاً من إحدى خدمات الدفاع عن الحقوق.

وفي معظم الحالات يتم تعيين مدافعاً خارجياً عن الحقوق عندما يكون مقدم الشكوى غير قادر على التواصل بفعالية أو معالجة الوضع بمفرده. وعلاوةً على تقديم المساعدة ذاتها التي يقدمها الشخص المساند، بإمكان المدافع عن الحقوق:

- إعطاء رأيه بالمناقشات المتعلقة بالشكوى، وكذلك
- الموافقة على اتخاذ الإجراءات أو عدم اتخاذها.

في بعض الأحيان قد لا يكون الشخص الذي تتم تسميته كشخص مساند أو شخص مدافع عن الحقوق هو الشخص الأنسب للاشتراك في عملية التوصل إلى حل. على سبيل المثال:

- إذا كان للشخص المساند أو الشخص المدافع عن الحقوق علاقة مباشرةً بالموضوع مما قد يمنعه من التصرف بما يخدم مصالح الشخص الذي يثير المسألة أو يقدم شكوى.
- إذا فكرت بتسمية شريك الحياة أو فرد من العائلة كشخص مساند أو مدافع عن الحقوق، فينبغي أن تتذكر أنه يمكن الكشف خلال الاجتماع عن معلومات شخصية قد لا يكون على علم سابق بها.

هذا ويمكن وقف الاجتماعات أو المناقشات إذا بدرت عن أحد الأشخاص تصرفات غير معقولة أو غير مقبولة. يمكن أن يشمل التصرف غير المقبول ما يلي على سبيل المثال لا الحصر:

- التفوه بكلمات فظة أو مهينة، بما في ذلك التلطف بعبارات بذيئة وتوجيه تعليقات جنسية أو عرقية أو احتقارية
- التصرف بأسلوب ينم عن العدوانية والتخويف كالعنف والإشارات التهديدية
- تحويل مسار الاجتماع عن الغرض المعقود من أجله
- التواصل بأسلوب غير لائق ويشكل مضيعة للوقت
- القيام بتسجيل وقائع الاجتماع إلكترونياً أو إجراء اتصالات هاتفية من دون موافقة الأشخاص المشتركين في الاجتماع أو في المكالمات الهاتفية.

### المزيد من المعلومات

للمزيد من المعلومات اقرأ [نصائحنا وإرشاداتنا لتقديم الشكاوى بفعالية](#) والدليل المرجعي السريع لتقديم شكوى بشأن مدارسنا.

### خدمة الترجمة الهاتفية

يُرجى الاتصال بالمدرسة إذا احتجت إلى المزيد من المعلومات. وإذا احتجت إلى مترجم شفهي لمساعدتك على الاتصال بالمدرسة، يُرجى الاتصال على الرقم 131 450 وإخبار موظف الرد على المكالمات باللغة التي تتحدثها وإعطائه رقم هاتف المدرسة. بعد ذلك يؤمن لك الموظف مترجماً على الخط لمساعدتك في حوارك. ولن يتم تحميلك كلفة هذه الخدمة.

## نصائح بشأن العمل مع المدارس



تسعى المدارس إلى حلّ المسائل بسرعة وبصورة محلية. لذلك نشجع أولياء الأمور ومقدمي الرعاية وأفراد العائلات والأشخاص المساندين والأشخاص المدافعين عن الحقوق التعاون مع المسؤول عن معالجة المسألة ومع ممثلي المدرسة. ويُنصح بالاطلاع أولاً على [نصائحنا وإرشاداتنا لطرح المسائل أو تقديم الشكاوى بفعالية](#).

- يُستحسن التركيز على الوقائع ذات الصلة بالمسألة أو الشكوى والنتائج المرجوة للتلميذ.
- يرجى التواصل بأدب وهدوء.
- بالرغم من أن أي شخص بسن ١٨ عاماً وما فوق يمكن أن يلعب دور المساند لشخص يثير مسألة أو يقدم شكوى أو دور المدافع عن حقوقه، فإنه بإمكان المدرسة أن ترفض مشاركة شخص تتم تسميته لهذا الغرض إذا كانت لديها أسباب معقولة للرفض. على سبيل المثال، إذا كان من المعقول اعتبار أن الشخص قد يشكل خطراً على صحة الآخرين أو سلامتهم، أو إذا كان القانون يضع قيوداً على أهليته للحصول على معلومات عن طفل ما.
- على وجه العموم، يتم تعيين شخصاً واحداً لإدارة الإجراءات المتعلقة بمسألة أو شكوى. في المدارس، قد يكون هذا الشخص المدير أو موظف آخر من موظفي المدرسة.
- قد تقرر المدرسة لزوم تواجد شخص آخر في الاجتماعات لدعم الموظفين في تقديم نصيحة اختصاصية لهم في أية مناقشة، أو للمراقبة أو أخذ الملاحظات.
- تبقى جميع المعلومات المتعلقة بالشكوى والحل الذي يتم التوصل إليه طيّ الكتمان، إلا إذا اتفق على الكشف عن هذه المعلومات.