

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

## আপনার কি কোনও বিষয়ে উদ্বেগ থাকলে তার সমাধানে সহায়তা প্রয়োজন?

### সহায়তাকারী ব্যক্তি এবং প্রতিনিধিদের সম্পর্কে তথ্য

এই গাইডটি পরিবার, পিতামাতা, পরিচর্যাকারী, সহায়তাকারী ব্যক্তি এবং প্রতিনিধিদেরকে সহায়তাকারী ব্যক্তি এবং প্রতিনিধিদের ভূমিকা কি হতে পারে তা বুঝতে সহায়তা করে এবং কীভাবে তারা কোনও স্কুলের সাথে যোগাযোগ বা উদ্বেগ উত্থাপন করতে বা অভিযোগ করার ক্ষেত্রে সহায়তা করতে পারে তা ব্যাখ্যা করা হয়েছে।

অনেকের স্কুলের সাথে যোগাযোগ করতে বা উদ্বেগ উত্থাপন করতে অন্যদের চেয়ে বেশি অসুবিধা হয়। এই বিষয়ে আপনাকে সাহায্য করার জন্য অন্য কাউকে জিজ্ঞাসা করা সহায়ক হতে পারে।

১৮ বা তার বেশি বয়সের যে কেউ পিতামাতা, পরিচর্যাকারী, শিক্ষার্থী বা পরিবারের সদস্যের জন্য একজন সহায়তাকারী ব্যক্তি হতে পারে। পিতামাতা, পরিচর্যাকারী, শিক্ষার্থী বা পরিবারের সদস্যরাও সহায়তার জন্য পেশাদার প্রতিনিধি পরিষেবাগুলোর সাথে যোগাযোগ করতে পারেন।

যেখানে সম্ভব বিভাগটি NSW স্কুল সম্পর্কে উদ্বেগগুলো স্থানীয়ভাবে সমাধান করতে প্রতিশ্রুতিবদ্ধ। তবে, যখন কোনও বিষয় আরও উচ্চ পর্যায়ের আলোচনার প্রয়োজন হয় তখন বিভাগের অনলাইন [অভিযোগ ফর্মটি](#) ব্যবহার করা যেতে পারে।

যদি কোনও সমস্যা স্থানীয়ভাবে সমাধান করা না যায় তখন অভিযোগ করার প্রক্রিয়াটি সহজ করতে একজন সহায়তাকারী ব্যক্তি বা প্রতিনিধি সহায়তা করতে পারেন। এটি বোঝার জন্য উপযুক্ত সহায়তা এবং সমর্থন অন্তর্ভুক্ত রয়েছে:

- কীভাবে স্কুলের সাথে কার্যকরভাবে যোগাযোগ করা যায়
- উদ্বেগ বা অভিযোগ পরিচালনা করার জন্য যে প্রক্রিয়া অনুসরণ করা হবে
- উদ্বেগ বা অভিযোগ সমাধান করতে সম্ভাব্য সময় লাগবে
- পরবর্তীতে কি ঘটতে যাচ্ছে এবং কখন
- প্রক্রিয়াটি নিয়ে কোনও প্রশ্ন বা উদ্বেগ থাকলে কার সাথে যোগাযোগ করতে হবে
- উদ্বেগ বা অভিযোগ উত্থাপনকারী ব্যক্তি যদি এটি যেভাবে পরিচালনা করা হচ্ছে বা ফলাফল নিয়ে অসন্তুষ্ট হন তবে কী করবেন।

একজন সহায়তাকারী ব্যক্তি বা প্রতিনিধিকে দোভাষী হিসাবে ব্যবহার করা উচিত নয়। মিটিং বা সাক্ষাৎকারের জন্য যদি একজন দোভাষীর প্রয়োজন হয় তবে স্কুল উপযুক্ত পরিষেবার ব্যবস্থা করতে পারে। প্রাপ্যতার উপর নির্ভর করে, দোভাষী পরিষেবাগুলো স্কুলের ভিতর বা ভিডিও বা টেলিফোনের মাধ্যমে করা যেতে পারে। শুধুমাত্র আগে থেকে স্কুলকে বলে রাখুন।

কোনও সহায়তাকারী ব্যক্তি বা প্রতিনিধি কাজ শুরু করার আগে, তাদের ভূমিকা সম্পর্কে চিন্তা করা সহায়ক হতে পারে - তারা কি কেবল সমর্থন এবং সহায়তা করার জন্য রয়েছে, নাকি তারা কোন সমাধান খুঁজে পেতে সহায়তা করার জন্য সেখানে আছে?



### একজন সহায়তাকারী ব্যক্তির ভূমিকা

একজন সহায়তাকারী ব্যক্তি ১৮ বা তার বেশি বয়সী কেউ যিনি অভিযোগকারী ব্যক্তিকে ব্যবহারিক এবং মানসিক সহায়তা প্রদান করে অভিযোগ সমাধানে সহায়তা করেন। একজন সহায়তাকারী ব্যক্তি পারেন:

- মিটিংয়ে যোগ দিতে
- মিটিংয়ে কথা বলতে যদি তাদের কাছে পরিস্থিতির সাথে প্রাসঙ্গিক তথ্য থাকে
- অধিকার এবং অধিকারপ্রাপ্তি সম্পর্কে পরামর্শ প্রদান করতে
- প্রক্রিয়া বা কার্যক্রম স্পষ্ট করতে
- ব্যক্তিকে সহায়তা করার জন্য এবং পরামর্শ বা সহায়তা প্রদানের জন্য মিটিং-এর সময় বিরতি নেয়ার পরামর্শ দিয়ে
- মিটিং চলাকালীন অভিযোগ উত্থাপনকারী ব্যক্তির অনুরোধে তাদের সাথে আলোচনা করে
- নোট নেয়ার মাধ্যমে
- ফলাফল বাস্তবায়নে সহায়তা করে।

একজন সহায়তাকারী ব্যক্তি প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করতে পারেন এবং তথ্য সরবরাহ করতে পারেন। উদাহরণস্বরূপ, যদি তারা কোনও পরিস্থিতিতে সরাসরি জড়িত থাকে এবং কী ঘটেছিল সে সম্পর্কে তথ্য থাকে বা এগিয়ে যাওয়ার উপায় সম্পর্কে তাদের ধারণা থাকে।

যদি কোনও আইনী প্রতিনিধি সহায়তাকারী ব্যক্তি হিসাবে কাজ করে তবে এটি গুরুত্বপূর্ণ যে তারা বিষয়টি উত্থাপনকারী ব্যক্তিকে নিজের পক্ষে কথা বলার অনুমতি দিবে।

একজন সহায়তাকারী ব্যক্তি সাক্ষী বা পরামর্শদাতা হিসাবে কাজ করার জন্য সেখানে আছেন।

কোনও সহায়তাকারী ব্যক্তির পক্ষে এমন তথ্য সরবরাহ করা উপযুক্ত নয় যা বিষয়টি উত্থাপনকারী ব্যক্তি তাদের বলেছেন - সহায়তাকারী ব্যক্তির ভূমিকা হল বিষয়টি উত্থাপনকারী ব্যক্তি বা উদ্বেগকে তাদের নিজস্ব গল্প বলতে সহায়তা করা।



## একজন বহিরাগত প্রতিনিধিকারীর ভূমিকা

একজন বহিরাগত প্রতিনিধিকারী হলেন ১৮ বছর বা তার বেশি বয়সী কেউ যিনি উদ্বেগ উত্থাপনকারী বা অভিযোগকারী ব্যক্তির পক্ষে কথা বলার জন্য অনুমোদিত, যিনি সেই ব্যক্তির পক্ষে ইতিবাচক সমাধানকে সমর্থন করেন। এই ব্যক্তি সম্ভবত একটি পেশাদার প্রতিনিধিকারী পরিষেবা থেকে হতে পারে।

বেশিরভাগ ক্ষেত্রে তারা জড়িত থাকবেন যখন অভিযোগ করা ব্যক্তি বিষয়টি নিয়ে কার্যকরভাবে কথা বলতে বা সমস্যাটি সমাধানের পথ বের করতে সক্ষম হতে পারেন। সহায়তাকারী ব্যক্তির মতো একই ধরনের সহায়তা প্রদানের পাশাপাশি, একজন প্রতিনিধিকারী আরও পারেন:

- অভিযোগ সম্পর্কিত আলোচনায় কোনও পরামর্শ সরবরাহ করতে, এবং
- পদক্ষেপ নেওয়া বা না নেওয়ায় সম্মত হতে।



## স্কুলগুলোর সাথে কাজ করা - কিছু টিপস

স্কুলগুলো দ্রুত এবং স্থানীয় পর্যায়ে সমস্যাগুলো সমাধান করতে চায়। আমরা পিতামাতা, পরিচর্যাকারী, পরিবারের সদস্য, সহায়তাকারী ব্যক্তি এবং প্রতিনিধিকারীদের সমস্যাটি পরিচালনাকারী ব্যক্তি এবং স্কুল প্রতিনিধিদের সাথে সহযোগিতামূলকভাবে কাজ করতে উৎসাহিত করি। [কার্যকরভাবে উদ্বেগ বা অভিযোগ উত্থাপনের জন্য আমাদের টিপস এবং পরামর্শ](#) শুরু করার জন্য একটি ভাল জায়গা হতে পারে।

- এটি উদ্বেগ বা অভিযোগ এবং শিক্ষার্থীদের ফলাফলের সাথে প্রাসঙ্গিক তথ্যগুলোতে উল্লেখ করতে সহায়তা করতে পারে।
- নম্রভাবে এবং শান্তভাবে যোগাযোগ করতে।
- যদিও ১৮ বছর বা তার বেশি বয়সের কোনও ব্যক্তি উদ্বেগ বা অভিযোগ উত্থাপনকারী কোনও ব্যক্তির পক্ষে সম্ভাব্যভাবে সমর্থন বা পরামর্শ দিতে পারে, কিন্তু যদি যথাযত কারণ থাকে তবে স্কুল মনোনীত ব্যক্তিকে নিয়োগ না করতে পারে। উদাহরণস্বরূপ, যদি এটি যুক্তিসঙ্গতভাবে উপলব্ধি করা হয় যে ব্যক্তিটি অন্যের স্বাস্থ্য বা সুরক্ষার জন্য ঝুঁকি তৈরি করতে পারে, বা যেখানে কোনও শিশু সম্পর্কে তথ্যের অধিকার আইন দ্বারা সীমাবদ্ধ করা হয়েছে।
- সাধারণত, উদ্বেগ উত্থাপন বা অভিযোগ করার প্রক্রিয়াটি পরিচালনা করার জন্য একজন ব্যক্তিকে মনোনীত করা হবে। স্কুলগুলোতে, এটি অধ্যক্ষ বা স্কুল কর্মীদের অন্য কোনও সদস্য হতে পারে।
- স্কুল কোনও আলোচনায় বিশেষজ্ঞ পরামর্শ প্রদান, পর্যবেক্ষণ বা নোট নেওয়ার জন্য কর্মীদের সহায়তা করার জন্য মিটিংয়ে অন্য কোনও ব্যক্তিকে উপস্থিত রাখার সিদ্ধান্ত নিতে পারে।
- যদি অন্যথায় নির্ধারিত না থাকে, অভিযোগের বিস্তারিত বিবরণ এবং তার সমাধান গোপন থাকবে।

অনেক সময় হতে পারে যে সহায়তাকারী ব্যক্তি বা প্রতিনিধিকারী হিসাবে নির্ধারিত ব্যক্তি সমাধানের প্রক্রিয়ায় অংশগ্রহণ করার জন্য সবচেয়ে ভাল ব্যক্তি হয় না। উদাহরণস্বরূপ:

- যখন সহায়তাকারী ব্যক্তি বা প্রতিনিধিকারী সরাসরি পরিস্থিতির সাথে জড়িত থাকে এবং উদ্বেগ উত্থাপনকারী বা অভিযোগ করা ব্যক্তির সর্বোত্তম স্বার্থে কাজ করতে সক্ষম নাও হতে পারে।
- যদি কোনও অংশীদার বা পরিবারের সদস্যকে সহায়তাকারী ব্যক্তি বা প্রতিনিধিকারী হিসাবে বিবেচনা করা হয় তবে এটি মনে রাখা উচিত যে ব্যক্তিগত তথ্য এমন কোনও মিটিং এর সময় প্রকাশ করা হতে পারে যা তারা আগে জানত না।

যদি কোনও ব্যক্তি অযৌক্তিক বা অগ্রহণযোগ্যভাবে আচরণ করে তবে মিটিং বা আলোচনা বন্ধ করা হতে পারে। অগ্রহণযোগ্য আচরণের মধ্যে অন্তর্ভুক্ত থাকতে পারে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো, তবে এই তালিকাই সীমাবদ্ধ নয়:

- অশ্লীল ব্যবহার এবং যৌনতাবাদী, বর্ণবাদী বা অবমাননাকর মন্তব্য করা সহ অভদ্র বা অপমানজনক ভাষা
- আক্রমণাত্মক বা ভীতিজনক ক্রিয়াকলাপ যেমন সহিংসতা এবং হুমকির অঙ্গভঙ্গি
- ঘোষিত উদ্দেশ্য থেকে মিটিংকে দূরে সরিয়ে দেওয়া
- অনুপযুক্ত এবং সময় অপচয়কারী কথা বলা
- সমস্ত মিটিং বা ফোন কলে অংশগ্রহণকারী সমস্ত ব্যক্তির সম্মতি না নিয়ে ইলেকট্রনিক রেকর্ডিং করা।

## আরও তথ্য

আরও তথ্যের জন্য আমাদের [কার্যকর অভিযোগের জন্য টিপস এবং পরামর্শ](#) এবং আমাদের [স্কুল সম্পর্কে অভিযোগ করার জন্য দ্রুত রেফারেন্স গাইড](#) দেখুন।

## টেলিফোন দোভাষী সেবাব্যবস্থা

আপনি যদি আরও তথ্য চান তবে অনুগ্রহ করে স্কুলের সাথে যোগাযোগ করুন। স্কুলের সাথে যোগাযোগ করার জন্য আপনার যদি দোভাষীর সহায়তার প্রয়োজন হয় তবে অনুগ্রহ করে 131 450 নম্বরে কল করুন, আপনার কী ভাষা প্রয়োজন তা তাদের বলুন এবং অপারেটরকে স্কুলে ফোন করতে বলুন। অপারেটর আপনার কথোপকথনে আপনাকে সহায়তা করার জন্য লাইনে একজন দোভাষীর ব্যবস্থা করবেন। এই পরিষেবার জন্য আপনাকে কোন অর্থ প্রদান করতে হবে না।