

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

您有什么担忧需要帮助解决吗？

支持者与维权者须知

本指南帮助家人、父母、照顾者、支持者和维权者了解支持者和维权者的作用，并介绍他们可以怎样在跟学校沟通、反映所担忧的问题或提出投诉方面提供协助。

有些人与学校沟通或反映所担忧的问题比别人更困难。请人协助可能会有帮助。

任何年满18岁或以上的人都可以为家长、照顾者、学生或家人提供支持。家长、照顾者、学生或家人也可以联系专业的维权服务机构获得支持。

教育部在可能情况下尽力在本地解决NSW学校的问题。不过，如果有事情需要提交至上一级，那么可以使用教育部的网上[投诉表](#)。

如果问题无法在当地解决，支持者或维权者可以提供帮助，让提出投诉的过程顺利一些，包括合理地帮助理解下列内容：

- 如何与学校有效沟通
- 处理担忧或投诉的过程
- 处理担忧或投诉可能需要的时间。
- 下一步情况会怎样，在什么时候发生
- 对问题处理过程如果有任何疑问或担忧，应该跟谁联系
- 如果反映担忧问题或提出投诉的人对处理方式或结果不满意，应该怎么办。

不应该让支持者或维权者充当口译员。如果开会或面谈时需要口译员，学校可以安排适当的服务。根据实际情况，口译服务可能当面提供，也可能通过视频或电话提供。您无妨事先跟学校商量。

在支持者或维权者介入之前，也许最好考虑他们能起什么作用：他们在那里只是为当事人提供支持、帮助，还是帮助找到解决方案？



支持者的作用

支持者是一位年满18岁的人，可以向提出投诉的人提供实际帮助和情感支持来协助解决投诉。支持者可以发挥下列作用：

- 参加会议
- 如果他们与情况相关的信息，那么可以在会议上发言
- 提供有关权利和资格的建议
- 澄清相关程序
- 在会议中间建议暂停，为当事人提供支持、协助或提出建议
- 在会议期间，根据投诉人的要求与他们交谈
- 做笔记
- 帮助实施会议结果。

支持者可以提出问题、提供信息。例如，如果他们在某些情况下直接参与了、知道关于所发生事情的信息，或者对下一步有什么主意，都可以说出来。

如果法定代表作为支持者，那么允许提出问题的人为自己说话很重要。

支持者在场充当证人或顾问。

由支持者来提供从当事人那里听到的信息是不合适的。支持者的作用是帮助提出问题或担忧的人讲他们自己的事情。





外部维权者的作用

外部维权者是指获得授权为提出问题或投诉的人说话、支持当事人争取积极解决方案的18岁或以上人士。外部维权者可能来自专业维权服务机构。

在大多数情况下，当提出担忧的人没有能力有效沟通或自行应付局面的时候，外部维权者就会介入。除了提供与支持者相同的协助之外，维权者还可以：

- 提出与投诉有关的任何意见，并且
- 同意采取或不采取行动。



关于与学校配合的一些建议

学校希望能够在本地一级迅速解决问题。我们鼓励家长、照顾者、家人、支持者和维权者与负责处理问题的人及学校代表配合。[我们关于有效反映担忧问题及提出投诉的建议](#)是一个良好的起点。

- 它可能有助于将精力集中在跟所担忧问题或抱怨有关的事实以及对学生产生的结果上面。
- 冷静地、有礼貌地沟通。
- 虽然任何年满18岁或以上的人都有可能充当反映担忧、提出投诉者的支持者或维权者，但如果学校有合理的理由，就可以决定不跟被指定的人合作。例如，如果学校合理地认为这个人可能对他人的健康或安全造成风险，或者这个人获得关于这个孩子的信息的权利依法受到限制，那么学校就可以不跟其合作。
- 一般来说，将指定一个人来负责处理担忧问题或投诉的过程。在学校中，这可能是校长或学校另一名员工。
- 学校可以决定让另一个人出席会议，以帮助工作人员在讨论中提供专业建议、进行观察或做笔记。
- 除非另外一致同意，否则投诉的所有细节及其解决方案应该一直保密。

有时候，被指定充当支持者或维权者的人可能不是最适合参与解决过程的人。例如：

- 支持者或维权者直接参与了这件事，可能无法采取行动来争取反映担忧问题或提出投诉者的最大利益。
- 如果考虑让配偶或家人作为支持者或代表，应记住在会议过程中可能会透露他们以前不知道的一些个人信息。

如果某个人的行为不合理或不可接受，会议或讨论就可能终止。不可接受的行为可能包括但不限于：

- 粗鲁的言论或辱骂，包括发表淫秽的言论以及带有性别歧视、种族歧视或诋毁他人的评论
- 具有攻击性或威胁性的行为，如暴力和威胁手势
- 使会议偏离其既定目的
- 浪费时间的不合适沟通
- 在未经所有参与会议或电话通话的人同意的情况下，进行会议或电话通话的电子录音。

更多信息

更多信息请查阅我们关于有效反映担忧问题及提出投诉的建议以及对我们的学校提出投诉快速参考指南。

电话口译服务

如果您需要更多信息，请跟学校联系。如果您跟学校联系需要口译帮助，请打电话 131 450，告诉他们您需要的语言，请接线员打电话给学校。接线员会安排口译员协助您通话。这项服务不用向您收费。