

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



불만제기에 도움이 필요하세요?

조력자(support person) 및 옹호자에 관한 안내

본 가이드는 가족, 학부모, 보호자, 조력자 및 옹호자들이 조력자와 옹호자의 역할을 이해하고 불만제기 과정에 도움을 줄 수 있는 방법을 안내합니다.

어떤 사람들은 다른 사람들보다 불만제기 또는 불만제기 절차에 참여하는 일을 더 힘들어합니다.

가족들이 조력자나 옹호자를 필요로 하지 않을지라도, 누군가에게 도움을 요청하는 것이 유용할 수 있습니다. 불만제기를 할 때, 다른 사람 또는 대리인이 불만제기 및 진행 절차를 도울 수 있습니다.

18세 이상인 사람은 누구나 불만제기를 하는 학부모, 보호자, 학생 또는 가족 구성원의 조력자 혹은 옹호자가 될 수 있습니다.

조력자 혹은 옹호자의 역할은 불만제기를 하는 사람이 불만제기를 더 쉽게 할 수 있도록 돕는 것입니다. 여기에는 다음 사항을 파악하게 하는 적절한 도움과 지원이 포함됩니다.

- 불만제기 처리를 위해 앞으로 이어질 절차
- 불만제기 처리에 걸리는 예상 시간
- 다음에 일어날 일과 시기
- 의문사항이나 우려사항이 있는 경우 연락할 사람
- 불만제기를 하는 사람이 불만제기 처리 방식 또는 불만제기 결과에 만족하는 못하는 경우 취할 수 있는 행동.

조력자 또는 옹호자가 통역사 역할을 해선 안됩니다. 통역사가 필요한 경우, 불만제기 관리자는 회의나 면담을 위해 이용 가능하다면, 현장, 온라인 또는 전화 통역을 주선할 수 있습니다 - 다만 사전에 요청하십시오.

조력자 또는 옹호자는 참여 전에, 자신의 역할에 대하여 - 즉, 조력자 또는 옹호자가 불만제기를 하는 사람에게 단지 지원과 도움을 주기 위해 있는 것인가, 아니면 불만 사항의 해결을 돕기 위해 있는 것인가? - 생각해보는 것이 유용할 수 있습니다.



조력자의 역할

조력자는 불만제기를 하는 사람에게 실제적, 정서적 지원을 제공함으로써 불만 사항의 해결을 돕는 18세 이상의 사람입니다. 조력자는:

- 회의에 참석할 수 있습니다
- 해당 상황과 관련된 정보를 갖고 있는 경우, 회의에서 발언할 수 있습니다
- 불만제기를 하는 사람에게 권리 및 자격에 대해 조언할 수 있습니다
- 절차 또는 진행과정을 명확히 할 수 있습니다
- 불만제기자를 지원하고 조언이나 도움을 주기 위해 회의 중에 정회를 제안할 수 있습니다
- 불만제기자의 요청이 있으면, 회의 중에 불만제기자와 사적인 대화를 할 수 있습니다.
- 메모를 할 수 있습니다
- 결과의 실행을 도울 수 있습니다.

조력자는 질문을 할 수 있고 정보를 제공할 수 있습니다. 가령, 조력자가 상황에 직접적으로 관련되어 있고 발생한 일에 대한 정보를 갖고 있거나, 해결 방안에 대한 아이디어가 있는 경우입니다.

조력자가 불만제기자로부터 들은 정보를 제공하는 것은 적절하지 않습니다 - 조력자의 역할은 불만제기자가 자신의 이야기를 하도록 돕는 것입니다.



옹호자의 역할

옹호자는 18세 이상이며 해결책에 도달하기 위해 불만제기자를 위해 발언하도록 승인된 사람입니다. 대부분의 경우, 이는 불만제기자가 효과적으로 말할 능력이 없거나 회의에서 나온 조치를 완전히 이해할 수 없는 경우일 것입니다. 옹호자는 조력자가 제공하는 것과 같은 도움 외에도 다음 사항을 할 수 있습니다.

- 불만제기와 관련된 논의에 의견을 개진할 수 있습니다. 그리고,
- 조치를 취하거나 취하지 않는 것에 동의할 수 있습니다.



학교와 협력 – 몇 가지 조언

학교들은 문제를 지역 수준에서 신속하게 해결하길 원합니다. 교육부는 학부모, 보호자, 가족 구성원, 조력자 및 옹호자가 불만제기 관리자 및 학교 대표와 협력하여 불만사항을 해결하길 권장합니다. 효과적 불만제기를 위한 교육부의 조언이 좋은 출발점이 될 수 있습니다.

- 문제와 관련된 사실 및 학생을 위한 결과에 집중하는 것이 도움이 될 수 있습니다
- 무례하거나 거친 말을 하기보다는, 이성적으로 의사소통을 하십시오
- 18세 이상이면 누구나 불만제기자를 조력하거나 옹호할 수 있지만, 불만제기 관리자가 정당한 근거가 있다면, 불만제기자가 지명한 사람을 참여시키지 않는 결정을 할 수 있습니다. 가령, 지명된 사람이 다른 사람의 건강이나 안전을 위협한다고 합리적으로 인식되는 경우, 또는 아동에 대한 정보 열람 자격이 법률로 제한되어 있는 경우 등이 정당한 근거로 여겨집니다.
- 법적 대리인이 조력자로 활동하는 경우, 불만이 제기되도록 하되 처리 절차를 주도하지 않는 것이 중요합니다. 조력자의 역할은 증인 또는 조언자이지, 옹호자가 아니라는 점을 기억하십시오.
- 일반적으로, 한 사람이 불만제기 절차를 관리하도록 지명됩니다. 학교에서 불만제기 관리자는 교장 또는 한 명의 다른 교직원이 맡을 것입니다.

- 불만제기 관리자가 다른 한 사람을 회의에 참석시킬 수 있습니다. 그 사람은 그들을 지원하거나, 논의 중에 전문적인 조언을 제공하거나, 참관하거나, 또는 메모를 할 수 있습니다.
- 달리 합의하지 않은 경우, 불만제기 및 그 해결책의 모든 세부내용은 대외비로 유지해야 합니다.

조력자 또는 옹호자로 지명된 사람이 불만제기 해결 절차에 참여할 수 있는 최선의 사람이 아닌 경우도 있습니다. 예들 들면:

- 조력자 및 옹호자가 해당 상황에 직접 연루되어 있어서 불만제기자의 최선의 이익을 위해 행동하지 못할 수도 있는 경우
- 적절한 경우, 다른 가족 구성원 또는 중요 인물들이 불만제기 절차에 포함될 수 있습니다. 파트너 또는 가족 구성원이 조력자로 고려되고 있는 경우, 그 사람이 이전에 몰랐던 개인 정보가 회의 중에 공개될 수도 있다는 점을 염두에 두십시오.

한 사람이 비이성적으로 또는 용인될 수 없는 방식으로 행동하는 경우, 회의나 논의가 종료될 수 있습니다. 용인될 수 없는 행동에는 다음 사항이 포함될 수 있지만, 여기에 국한되지는 않습니다.

- 폭력, 위협적 제스처, 외설적 행동 그리고 성차별적, 인종차별적 또는 경멸적 논평과 같은 공격적이거나 위협적인 행동 및 언어
- 진술된 회의 목적을 벗어나도록 유도함
- 부적절하고 시간 낭비적인 의사소통
- 회의나 전화 통화에 참여하고 있는 모든 이들의 동의를 받지 않은 채 회의나 통화를 전자적으로 녹음하는 행위

더 자세한 정보

더 자세한 정보를 원하시면 아래를 참조하십시오

[효과적 불만제기를 위한 조언 \(Tips and advice for effective complaining\)](#) 및 [학교에 대한 불만제기 \(Making a complaint about our schools\)](#)

학교와 대화하는 것을 도와줄 통역사가 필요한 경우, 131 450 번으로 전화 통역 서비스에 전화하여 한국어 통역사를 요청하십시오. 오퍼레이터에게 귀하가 원하는 번호를 알려주면 오퍼레이터가 통역사를 유선으로 연결하여 대화를 돕게 할 것입니다. 이 서비스는 귀하에게 무료입니다 .