

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

آیا برای شکایت کردن به کمک نیاز دارید؟

اطلاعات در باره اشخاص حامی و طرفداران

این رهنمود به خانواده‌ها، والدین، مراقبین، اشخاص حامی و طرفداران کمک می‌کند تا نقش یک شخص حامی و طرفدار و اینکه او چگونه می‌تواند در فرایند شکایت کمک کند را درک کنند.

نقش یک شخص حامی



یک شخص حامی کسی است ۱۸ ساله یا بزرگتر که با ارائه پشتیبانی عملی و احساسی به شخص شاکی به رفع شکایت کمک می‌کند. یک شخص حامی می‌تواند:

- در جلسات حضور یابد
- در جلسات صحبت کند در صورتیکه اطلاعاتی مربوط به موقعیت داشته باشد
- به شخص شاکی در باره حقوق و استحقاق‌اش راهنمایی بدهد
- فرآیند یا اقدامات را توضیح دهد
- در جلسات برای حمایت از شخص شاکی و ارائه راهنمایی و کمک وقفه‌ای را پیشنهاد کند
- به درخواست شخص شاکی، در طول مدت جلسات یک گفتگوی خصوصی با او داشته باشد
- یادداشت بردارد
- در انجام نتایج کمک کند

یک شخص حامی می‌تواند سوال بپرسد و اطلاعات بدهد. مثلاً اگر مستقیماً در موقعیتی دخالت داشته و در باره اتفاقی که افتاده اطلاعاتی دارد یا اگر در مورد راه پیش رو ایده‌هایی دارد. مناسب نیست که یک شخص حامی اطلاعاتی را که شخص شاکی به او گفته ارائه دهد - نقش شخص حامی این است که به شاکی کمک کند خودش داستان را بگوید.

بعضی از افراد در شکایت کردن یا شرکت کردن در فرایند شکایت بیشتر از دیگران اشکال دارند.

با اینکه خانواده‌ها نیازی به یک شخص حامی یا طرفدار ندارند، کمک خواستن از یک کس دیگر می‌تواند مفید باشد. وقتی شکایت می‌کنید، یک فرد یا آژانس دیگر می‌تواند در مطرح کردن و پیشبرد آن شکایت کمک کند.

هر شخص ۱۸ ساله یا بزرگتر می‌تواند برای یک پدر، مادر، مراقب، دانش‌آموز یا خانواده‌ای که شکایتی را مطرح می‌کند یک شخص حامی یا طرفدار باشد.

نقش یک فرد حامی یا طرفدار این است که کمک کند تا فرآیند شکایت برای شخصی که شکایت می‌کند آسانتر شود. این شامل کمک و پشتیبانی معقول برای درک موارد زیر است:

- فرایندی که برای بررسی شکایت دنبال خواهد شد
- مدت زمانی که بررسی شکایت احتمالاً طول خواهد کشید
- در مرحله بعد چه پیش خواهد آمد و در چه زمانی
- اگر نگرانی یا پرسشی وجود دارد با چه کسی می‌شود تماس گرفت
- چه اقداماتی می‌شود انجام داد اگر کسی که شکایت کرده از نحوه بررسی شکایت یا نتیجه آن راضی نباشد.

از یک شخص حامی با طرفدار نباید بعنوان یک مترجم استفاده کرد. اگر مترجم لازم باشد، مدیر شکایت می‌تواند در صورت امکان ترتیبی بدهد که برای جلسات یا مصاحبه‌ها ترجمه گفتاری به صورت حضوری، آنلاین یا با تلفن فراهم شود - فقط کافی است که از قبل درخواست کنید.

پیش از آنکه یک شخص حامی یا طرفدار درگیر شود، فکر کردن در باره نقش او می‌تواند مفید باشد - آیا او فقط برای پشتیبانی و کمک به شخص شاکی در آنجا است یا برای کمک به حل مسایل شکایت؟

نقش یک طرفدار



یک طرفدار شخصی است ۱۸ ساله یا بزرگتر که مجاز است به جای شخص شکایت کننده صحبت کند تا به نتیجه برسد. در بیشتر موارد این زمانی رخ خواهد داد که شخص شاکی توانایی صحبت موثر یا درک کامل اقدامات ناشی از جلسه را نداشته باشد. علاوه بر ارائه کمکهای شخص حامی، یک طرفدار همچنین می‌تواند:

- هر گونه اطلاعات را در گفتگوهای مربوط به شکایت ارائه دهد، و
- موافقت کند که اقدامی انجام بشود یا نشود.

کار کردن با مدارس - چند نکته مفید



مدارس می‌خواهند مسایل را به سرعت و در سطح محلی حل کنند. ما والدین، مراقبین، اعضای خانواده، اشخاص حامی و طرفداران را تشویق می‌کنیم که با شخص مدیر شکایت و نمایندگان مدرسه برای حل شکایات همکاری کنند. نکات مفید و توصیه‌های ما برای شکایت کردن موثر می‌تواند نقطه آغاز خوبی باشد.

- می‌تواند مفید باشد که روی حقایق مربوط به مسئله و نتایج برای دانش‌آموزان تمرکز کنید
- به جای استفاده از زبان بی ادبانه یا توهین آمیز، بطور معقولی ارتباط برقرار کنید
- در حالیکه هر شخص ۱۸ سال به بالا بالقوه می‌تواند از شخص شاکی حمایت یا برای او طرفداری کند، مدیر شکایت می‌تواند، در صورت داشتن دلایل منطقی، تصمیم بگیرد که با شخصی که توسط شخص شاکی معرفی شده است درگیر نشود. برای مثال، اگر به گونه‌ای معقول درک شود که آن فرد ممکن است سلامتی یا ایمنی دیگران را به خطر بیندازد، یا در صورتیکه قانون حق وی را برای دریافت اطلاعات مربوط به یک کودک محدود کرده باشد.

- اگر یک نماینده حقوقی بعنوان یک شخص حامی عمل می‌کند، مهم است که اجازه دهد که حرف های شخص شاکی شنیده شود و روند کار را تحت سلطه خود قرار ندهد. به یاد داشته باشید که نقش یک شخص حامی بعنوان یک شاهد یا مشاور است، نه یک طرفدار.
- بطور کلی یک نفر برای مدیریت کردن فرایند شکایت نامیده می‌شود. در مدارس، مدیر شکایت ممکن است مدیر مدرسه یا یک عضو دیگر کارمندان مدرسه باشد.

- مدیر شکایت ممکن است تصمیم بگیرد که شخص دیگری در جلسات حضور داشته باشد - تا او را پشتیبانی کند، راهنمایی تخصصی ارائه دهد، ملاحظه کند، یا یادداشت بردارد.

- مگر در مواردی که توافق دیگری شده باشد، تمام جزئیات شکایت و حل و فصل آن باید محرمانه باقی بماند

مواردی هست که در آن ممکن است کسی که بعنوان شخص حامی یا طرفدار معرفی شده است بهترین شخص برای درگیر بودن در روند حل و فصل شکایت نباشد. برای مثال:

- موقعی که شخص حامی یا طرفدار مستقیماً در موقعیت مربوطه درگیر بوده است و ممکن است نتواند به مصلحت شخص شاکی عمل کند
- اعضای دیگر خانواده یا افراد قابل توجه، اگر مناسب باشد، ممکن است در فرایند شکایت دخالت داده شوند. اگر یک شریک زندگی یا یکی از اعضای خانواده به عنوان شخص حامی در نظر گرفته می‌شود، به خاطر داشته باشید که ممکن است در طول جلسه بعضی اطلاعات شخصی که آن فرد قبلاً از آن مطلع نبوده، فاش شود.
- اگر کسی به گونه‌ای غیر معقول یا غیر قابل قبول رفتار کند ممکن است به جلسات یا گفتگوها خاتمه داده شود. رفتار غیرقابل قبول ممکن است شامل موارد زیر باشد ولی محدود به اینها نیست:
- اعمال و زبان پرخاشگرانه یا مرعوب کننده مانند خشونت، حرکات تهدیدآمیز، استفاده از فحاشی و اظهار نظرهای تبعیض آمیز، نژادپرستانه یا تحقیرآمیز
- هدایت جلسه به دور از هدف اعلام شده آن
- ارتباطات نامناسب و تلف کننده وقت
- ضبط الکترونیکی یک جلسه یا تماس تلفنی بدون رضایت همه افرادی که در جلسه یا تماس تلفنی شرکت دارند.

آگاهی بیشتر

برای آگاهی بیشتر این منابع را ببینید

نکات مفید و توصیه‌ها برای شکایت کردن موثر
([Tips and advice for effective complaining](#)) و

مطرح کردن شکایتی در باره مدارس ما
([Making a complaint about our schools](#))

اگر به مترجمی نیاز دارید که در گفتگو با مدرسه کمکتان کند لطفاً به سرویس مترجم تلفنی، شماره 131 450 تلفن بزنید و یک مترجم زبان خودتان را درخواست کنید. شماره‌ای را که می‌خواهید به آن زنگ بزنید به اپراتور بگویید و او مترجمی را روی خط خواهد آورد تا به شما در گفتگویتان کمک کند. برای این خدمت هزینه‌ای از شما دریافت نخواهد شد.