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

Je, unahitaji msaada kutoa malalamiko?

Habari kuhusu watu wa msaada na mawakili

Mwongozo huu husaidia familia, wazazi, walezi, watu wa msaada na mawakili kuelewa jukumu ya mtu anayesaidia na mtetezi na jinsi wanavyosaidia mnamo mchakato wa malalamiko.

Watu wengine wana shida kuliko wengine katika kufanya malalamiko au kushirikiana katika mchakato wa malalamiko.

Wakati familia hazihitaji mtu wa msaada au wakili/mtetezi, inaweza kusaidika kuomba mtu mwingine kusaidia. Wakati wa kutoa malalamiko, mtu mwingine au shirika anaweza kusaidia kutoa na kuendeleza malalamiko.

Yeyote mwenye umri wa miaka 18 au zaidi anaweza kuwa msaidizi au wakili wa mzazi, mlezi, mwanafunzi au mwanafamilia ambaye anatoa malalamiko.

Jukumu la mtu wa msaada au wakili ni kusaidia kurahisisha mchakato wa malalamiko kwa mtu mwenye malalamiko. Hii ni pamoja na usaidizi mzuri na msaada kuelewa:

- Mchakato ambao utafuatiliwa ili kushughulikia malalamiko
- Muda wa uwezekano utachukua kushughulikia malalamiko
- Nini kitakachotokea baadaye na lini
- Nani wa kuwasiliana nao ikiwa kuna maswali au wasiwasi yoyote
- Nini cha kufanya ikiwa mtu mwenye malalamiko hafurahii na njia inayoshughulikiwa au matokeo ya malalamiko.

Mtu wa msaada au wakili hapaswi kutumiwa kama mkalimani. Ikiwa mkalimani anahitajika, meneja wa malalamiko anaweza kupanga ukalimani kwenye mahali, mtandaoni au kwa simu, ikiwa unapatikana kwa mikutano au mahojiano – omba tu kabla mkutano.

Kabla ya mtu wa msaada au wakili kuhusika, inaweza kusaidia kufikiria juu ya jukumu lao – je, wako hapo kutoa tu msaada kwa mtu anayelalamika, au wako hapo kusaidia kutatua maswala ya malalamiko?

Jukumu la mtu wa msaada

Mtu wa msaada ni mtu mwenye umri wa miaka 18 au zaidi ambaye anasaidia kutatua malalamiko kwa kutoa msaada wa kiutendaji na kihisia kwa mtu anayelalamika. Mtu wa msaada anaweza:

- Kuhudhuria mikutano
- Kuongea kwenye mikutano ikiwa ana habari inayohusiana na hali hiyo
- Kutoa ushauri kwa mtu anayetoa malalamiko juu ya haki na ustahili
- Kufafanua mchakato au mashauri
- Kudokeza pumziko mnamo mikutano ili kumsaidia mtu mwenye malalamiko na kutoa ushauri au msaada
- Kwa ombi la mtu anayelalamika, fanya mazungumzo ya faragha naye wakati wa mkutano
- Kuandika maelezo
- Kusaidia na kutekeleza matokeo.

Mtu wa msaada anaweza kuuliza maswali na kutoa habari. Kwa mfano, kama alihusika moja kwa moja katika hali na ana habari juu ya kile kilichotokea, au ikiwa ana maoni juu ya njia ya kusonga mbele.

Haifai kwa mtu wa msaada kutoa habari ambayo mtu anayelalamika amemwambia – jukumu ya mtu wa msaada ni kusaidia mtu mwenye malalamiko kueleza hadithi yake mwenyewe.

Jukumu la wakili

Wakili ni mtu anayekuwa na umri wa miaka 18 au zaidi ambaye ana mamlaka ya kuongea kwa ajili ya mtu anayelalamika, kutatua azimio. Katika visa vingi hii itakuwa wakati mtu anayelalamika hana uwezo wa kuzungumza kwa ufanisi au kuelewa kabisa matendo yanayotokana mkutano. Kwa kuongezeka kutoa msaada huo kama mtu anayesaidia, wakili anaweza pia:

- Kutoa maoni yoyote katika majadiliano yanayohusiana na malalamiko, na
- Kukubali hatua kuchukuliwa au kutochukuliwa.

Kushirikiana na shule – vidokezo kadhaa

Shule zinataka kutatua maswala haraka na katika kiwango cha mitaa. Tunahimiza wazazi, walezi, wanafamilia, watu wa msaada na mawakili kufanya kazi kwa kushirikiana na mtu anayesimamia malalamiko na wawakilishi wa shule kutatua malalamiko. Vidokezo na ushauri wetu wa kulalamika vizuri inaweza kuwa mahali pazuri kuanza.

- Inaweza kusaidia kuzingatia ukweli unaofaa kwa swala na matokeo kwa wanafunzi
- Wasiliana kwa busara, badala ya kutumia lugha chafu au ya matusi
- Wakati mtu yeyote mwenye umri wa miaka 18 au zaidi anaweza kusaidia au kutetea kwa mtu anayelalamika, meneja wa malalamiko anaweza kuamua kutoshirikiana na mtu anayeteuliwa na mtu anayelalamika ikiwa ana sababu nzuri. Kwa mfano, ikiwa inaeleweka kuwa mtu huyo anaweza kuhatarisha afya au usalama ya wengine, au kama ustahili wake kwa habari juu ya mtoto amezuiliwa na sheria
- Ikiwa mwakilishi wa kisheria anafanya kazi kama mtu anayesaidia, ni muhimu kumruhusu mlalalmikaji asikilizwe na sio kutawala mchakato huo. Kumbuka kuwa jukumu ya mtu anayesaidia ni kama shahidi au mshauri, sio kama wakili
- Kwa jumla, mtu mmoja atateuliwa kusimamia mchakato wa malalamiko. Katika shule, meneja wa malalamiko anaweza kuwa mwalimu mkuu au mjumbe mwengine wa wafanyakazi wa shule
- Meneja wa malalamiko anaweza kuamua kuwa na mtu mwingine kwenye mikutano – kuwaunga mkono naye, kutoa ushauri wa wataalam katika majadiliano yoyote, kuangalia, au kuandika maelezo
- Isipokuwa kukubaliwa vinginevyo, maelezo yote ya malalamiko na utatuzi yanapaswa kubaki kuwa siri.

Kuna wakati mtu anayeteuliwa kama mtu anayesaidia au wakili anaweza kuwa sio mtu bora kushirika katika mchakato wa utatuzi wa malalamiko. Kwa mfano:

- Wakati mtu anayesaidia au wakili amehusika moja kwa moja katika hali hiyo anaweza kushindwa kutekeleza masilahi bora ya mtu anayetoa malalamiko
- Wanafamilia wengine au watu muhimu wanaweza kujumisha katika mchakato wa malalamiko wakati inapofaa. Ikiwa mwenzi au mwanafamilia anajulikana kama mtu anayesaidia, kumbuka kuwa habari za kibinafsi zinaweza kufichua katika mkutano ambazo mtu anaweza kutojua zamani.

Mikutano au mazungumzo yanaweza kusitishwa ikiwa mtu anatendea kwa njia isiyofaa au isiyokubalika. Tabia isiyokubalika inaweza kujumuisha lakini sio tu kwa:

- Vitendo vya fujo au vya kutisha na lugha kama vile vurugu, ishara za kutisha, matumizi ya matusi na kutoa maoni ya kijinsia, ya kibaguzi au ya dharau
- Kuelekea mkutano mbali na kusudi lake lililotajwa
- Mawasiliano yasiyofaa na ya kupoteza muda
- Kufanya rekodi ya elektronik ya mkutano au maongezi ya simu bila ruhusa ya watu wote wanaoshiriki katika mkutano au simu.

Habari zaidi

Kwa habari zaidi ona

Vidokezo na ushauri kwa malalamiko ya ufanisi (Tips and advice for effective complaining) na Kutoa malalamiko juu ya shule zetu (Making a complaint about our schools)

Ikiwa unahitaji mkalimani kukusaidia kuongea na shule tafadhali piga simu Huduma ya Mkalimani wa Simu kwa 131 450 na omba kwa mkalimani katika lugha yako. Mwambia mwendeshaji nambari unayotaka kupiga simu na atapata mkalimani kwenye simu kukusaidia na mazungumzo yako. Hutatozwa kwa huduma hii.