

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

# முறைப்பாடு ஒன்றைச் செய்வதில் உதவி தேவையா?

## ‘ஆதரவுதவியாளர்கள்’ (support persons) மற்றும் ‘பரிந்துரையாளர்கள்’(advocates)ளைப் பற்றிய தகவல்கள்

ஆதரவுதவியாளர்கள் மற்றும் பரிந்துரையாளர்களுடைய பங்கு என்ன என்பதையும், முறைப்பாடு ஒன்றைச் செய்யும் செயல்பாட்டு முறையில் அவர்களால் எப்படி உதவ இயலும் என்பதையும் விளங்கிக்கொள்ளக் குடும்பத்தினர்கள், பெற்றோர்கள், பராமரிப்பாளர்கள், ஆதரவுதவியாளர்கள் மற்றும் பரிந்துரையாளர்கள் ஆகியோருக்கு இந்த வழிகாட்டி உதவும்.

முறைப்பாடு ஒன்றைச் செய்வதில் அல்லது முறைப்பாடு குறித்த செயல்பாட்டு முறையில் பங்கேற்பதில் சிலருக்கு மற்றவர்களை விட அதிக சிரமங்கள் இருக்கக்கூடும்.

ஆதரவுதவியாளர் அல்லது பரிந்துரையாளர் ஒருவருக்கான தேவை குடும்பத்தினருக்கு அவசியப்படாமல் இருந்தாலும் கூட, வேறொரு நபரை ஒத்தாசை செய்யுமாறு கேட்பது உதவிகரமானதாக இருக்கக்கூடும். முறைப்பாடு ஒன்றைச் செய்யும்போது, மற்றொரு நபர் அல்லது முகமையினால் முறைப்பாடு ஒன்றைச் செய்வதிலும், அதனை முன்னெடுத்துச் செல்வதிலும் உதவ இயலும்.

பெற்றோர், பராமரிப்பாளர், மாணவ-மாணவி அல்லது குடும்ப அங்கத்தவர் ஒருவர் முறைப்பாடு ஒன்றைச் செய்யும்போது 18 அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட வயதுடைய எவரும் அவருக்கு உதவியாளராக அல்லது பரிந்துரையாளராக இருக்கலாம்.

முறைப்பாட்டைச் செய்யும் நபருக்கு இந்த செயல்முறையை இன்னும் எளிதானதாகச் செய்வதே ஆதரவுதவியாளர் அல்லது பரிந்துரையாளரது பங்காகும். பின் வரும் விடயங்களை விளங்கிக்கொள்வதற்கான நியாயமான உதவி மற்றும் ஒத்தாசையை இது உள்ளடக்கும்:

- முறைப்பாட்டினைக் கையாள்வதற்குப் பின்பற்றப்படும் செயல்பாட்டு முறை
- முறைப்பாட்டினைக் கையாள்வதற்கு எடுக்கக்கூடிய காலம்
- அடுத்ததாக என்ன நடக்கும், மற்றும் எப்போது நடக்கும் என்பது
- கேள்விகள் அல்லது கரிசனங்கள் ஏதும் இருந்தால் யாருடன் தொடர்புகொள்வது என்பது
- முறைப்பாடு கையாளப்படும் விதம் அல்லது முறைப்பாட்டினால் கிடைத்த பலனில் முறைப்பாட்டைச் செய்த நபருக்குத் திருப்தி இல்லையேல் அடுத்ததாகச் செய்யவேண்டியது என்ன என்பது.

ஆதரவுதவியாளர் அல்லது பரிந்துரையாளர் ஒருவரை மொழிபெயர்த்துரைப்பாளராகப் பயன்படுத்தக்கூடாது. மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் ஒருவர் தேவைப்பட்டால், சந்திப்புகள் அல்லது நேர்காணல்களின் போது தலத்திற்கு வரக்கூடிய, அல்லது இணையம் அல்லது தொலைபேசி மூலமாக சமூகமாகும் மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் ஒருவரை ஏற்பாடு செய்ய முறைப்பாட்டு மேலாளரால் இயலும் – உங்களுக்கு இந்த வசதி தேவையெனில், முன்கூட்டியே கேட்கவும்.

ஆதரவுதவியாளர் அல்லது பரிந்துரையாளர் ஒருவர் ஈடுபாடு கொள்வதற்கு முன்பாக, அவர்களுடைய பங்கு என்ன என்பதைப் பற்றி யோசிப்பது உபயோகமானதாக இருக்கலாம் அதாவது – முறைப்பாடு செய்யும் நபருக்கு ஆதரவுதவியும் ஒத்தாசையும் அளிப்பது மட்டுமே அவர்களுடைய பணியா, அல்லது முறைப்பாடு செய்யப்படும் பிரச்சினைகளைத் தீர்வு காண்பதில் உதவுவதற்காக அவர்கள் இருக்கிறார்களா?



## ஆதரவுதவியாளர் ஒருவரது பங்கு

முறைப்பாட்டைச் செய்யும் நபருக்கு செய்முறை ரீதியான மற்றும் உணர்வுபூர்வமான ஒத்தாசையை அளிப்பதன் மூலம் முறைப்பாடு ஒன்றிற்குத் தீர்வு காண உதவும் 18 அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட வயதுடைய நபர் ஒருவரே ‘ஆதரவுதவியாளர்’ ஆவார். ஆதரவுதவியாளர் ஒருவரால் செய்ய இயலுமானவை:

- சந்திப்புகளில் சமூகளிக்க
- சூழ்நிலைக்குப் பொருந்தக்கூடிய தகவல்கள் அவர்களிடம் இருக்குமானால் சந்திப்புகளில் பேச
- முறைப்பாட்டைச் செய்யும் நபருக்கு உரிமைகள் மற்றும் உரிமங்களைப் பற்றி அறிவுரை அளிக்க
- செயல்பாட்டு முறைகளைத் தெளிவுபடுத்த
- சந்திப்புகளின் போது, முறைப்பாட்டைச் செய்யும் நபருக்கு அறிவுரை அல்லது ஒத்தாசை வழங்கி அவருக்கு ஆதரவாக இருப்பதற்காக சந்திப்புகளை சிறிது நேரத்திற்கு நிறுத்திவைப்பதற்குப் பரிந்துரைக்க
- முறைப்பாட்டைச் செய்யும் நபருடைய வேண்டுகோளின் பெயரில், சந்திப்புகளின்போது அவரோடு அந்தரங்க உரையாடல் ஒன்றை மேற்கொள்ள
- குறிப்புகள் எடுத்துக்கொள்ள
- பலாபலன்களை நடைமுறைப்படுத்துவதில் உதவ

ஆதரவுதவியாளர் ஒருவரால் கேள்விகள் கேட்கவும் தகவல்களைக் கொடுக்கவும் இயலும். உதாரணத்திற்கு, சூழ்நிலை ஒன்றில் அவர் நேரடியான ஈடுபாடு கொண்டிருந்து என்ன நடந்தது என்பதைப் பற்றிய தகவல்கள் அவரிடம் இருந்தால், அல்லது அடுத்ததாக என்ன செய்யலாம் என்பதைப் பற்றிய யோசனைகள் அவரிடமிருந்தால் அவர் அவற்றைச் சொல்லலாம்.

முறைப்பாட்டைச் செய்யும் நபரால் அவருக்கு சொல்லப்பட்ட தகவல்களை ஆதரவுதவியாளர் ஒருவர் கொடுக்கலாகாது - முறைப்பாட்டைச் செய்யும் நபர் அவருடைய கதையை அவராகவே சொல்ல உதவியாக இருப்பதே ஆதாவாளரது பங்கு.



## பரிந்துரையாளர் ஒருவரது பங்கு

தீர்வு ஒன்றைக் காண்பதற்காக, முறைப்பாட்டைச் செய்யும் நபருக்காகப் பேச அதிகாரம் அளிக்கப்பட்டுள்ள 18 அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட வயதுடைய நபரே 'பரிந்துரையாளர்' ஆவார். பெரும்பான்மையான தருணங்களில், முறைப்பாட்டைச் செய்யும் நபருக்கு செயலாக்கமாகப் பேசுவதற்கான, அல்லது இந்த சந்திப்பின் காரணமாக விளையும் செயல்களை முற்றிலுமாக விளங்கிக்கொள்வதற்கான ஆற்றல் இல்லாதபோது இப்படிச் செய்யப்படும். 'ஆதரவுதவியாளர்' ஒருவரால் அளிக்கப்படுவதைப் போன்ற ஒத்தாசைக்கும் மேலாக, 'பரிந்துரையாளர்' ஒருவரால் செய்ய இயலுமானவை:

- முறைப்பாட்டைப் பற்றிய கலந்துரையாடல்களில் எவ்வொரு கருத்தையும் தெரிவிப்பதோடு, மேலும்
- நடவடிக்கை எடுக்கப்பட அல்லது எடுக்கப்படாமலிருக்க சம்மதிக்க.



## பாடசாலைகளோடு இணைவாய்ப்பு பணியாற்றல் – சில யோசனைக் குறிப்புகள்

பிரச்சினைகளை விரைவாகவும், உள்ளூர் மட்டத்திலேயும் தீர்த்துக்கொள்ள வேண்டுமென்ப பாடசாலைகள் விரும்புகின்றன. பிரச்சினைகளுக்குத் தீர்வு காண்பதற்காக முறைப்பாட்டினை நிர்வகிக்கும் நபருடனும், பாடசாலையுடனும் ஒத்துழைப்பாய்ச் செயலாற்றுமாறு பெற்றோர்கள், பராமரிப்பாளர்கள், ஆதரவுதவியாளர்கள் மற்றும் பரிந்துரையாளர்களை நாங்கள் ஊக்குவிக்கிறோம். செயலாக்கமான முறையில் எப்படி முறைப்பாடு செய்வது என்பதைப் பற்றிய எமது யோசனைக் குறிப்புகள் மற்றும் அறிவுரையிலிருந்து துவங்குவது நலம் பயக்கும்.

- பிரச்சினையோடு சம்பந்தப்பட்ட விடயங்கள் மற்றும் மாணவ-மாணவியருக்குக் கிடைக்கும் பலாபலன்களின் மீது கவனம் செலுத்துவது நலம் பயக்கக்கூடும்.
- அவமரியாதையான வார்த்தைகளைப் பாவிப்பதைத் தவிர்த்து, நியாயமான முறையில் தொடர்பாடல் கொள்ளுங்கள்.
- 18 அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட வயதுடைய எவ்வொரு நபரும் ஒருவருக்கு ஆதரவுதவியாளராக அல்லது பரிந்துரையாளராக இருக்கலாம் என்றாலும், நியாயமான காரணங்கள் இருந்தால், முறைப்பாடு செய்வவரால் முன்மொழியப்படும் நபர் ஒருவருடன் ஈடுபாடு கொள்ளாமலிருக்க முறைப்பாட்டு மேலாளரால் முடிவு செய்ய இயலும். உதாரணமாக, அந்த நபரின் காரணமாக மற்றவர்களுடைய உடல் நலம் அல்லது பாதுகாப்பிற்கு ஆபத்து ஏற்படக்கூடும் என்று நம்புவதற்கான காரணம் இருந்தால், அல்லது ஒரு பிள்ளையைப் பற்றிய தகவல்களை அந்த நபர் பெறுவதற்கான உரிமம் சட்டத்தினால் கட்டுப்படுத்தப்பட்டிருந்தால் இப்படி நிகழலாம்.
- சட்டதரணி ஒருவர் ஆதரவுதவியாளராக செயல்பட்டால், முறைப்பாடு செய்பவர் சொல்லவேண்டியதைச் சொல்ல அவரை அவர் அனுமதிப்பதும், இந்த செயல்பாட்டுமுறையைத் தன் கட்டுப்பாட்டிற்குள் வைத்திருக்க முயற்சி செய்யாமல் இருப்பதும் முக்கியம். ஆதரவுதவியாளர் ஒரு சாட்சியாக அல்லது அறிவுரையாளராகப் பங்காற்றலாம், ஒரு பரிந்துரையாளராக அல்ல என்பதை நினைவில் கொள்ளுங்கள்.
- பொதுவாக, முறைப்பாட்டுச் செயல்பாட்டினை நிர்வகிக்க ஒரு நபர் நியமிக்கப்படுவார். பாடசாலைகளில், பாடசாலை அதிபர் அல்லது பாடசாலைப் பணியாளர்களில் ஒருவர் முறைப்பாட்டு மேலாளராக இருக்கக்கூடும்.

- கலந்துரையாடல்கள் எதிலும் சிறப்பு அறிவுரை அளிக்க, அவதானிக்க அல்லது குறிப்புகள் எடுத்துவைக்க, சந்திப்புகளின் போது தம்முடன் இருப்பதற்காக மற்றொரு நபரை முறைப்பாட்டு மேலாளர் ஏற்பாடு செய்துகொள்ளலாம்
- வேறு விதமான உடன்பாடுகள் ஏற்படுத்திக்கொள்ளப்பட்டாலொழிய, முறைப்பாடு மற்றும் அதற்கான தீர்வைப் பற்றிய தகவல்கள் இரகசியமாக வைக்கப்படவேண்டும்

ஆதரவுதவியாளராக அல்லது பரிந்துரையாளராக நியமிக்கப்படும் நபரானவர் முறைப்பாட்டிற்குத் தீர்வு காணும் செயல்பாட்டில் ஈடுபாடு கொள்வதற்கு ஏற்ற நபராக இல்லாத தருணங்கள் சிலவுள்ளன. உதாரணத்திற்கு:

- ஆதரவுதவியாளர் அல்லது பரிந்துரையாளர் இந்த சூழ்நிலையில் நேரடியான ஈடுபாடு உள்ளவராகவும், அதனால் முறைப்பாட்டினைச் செய்யும் நபரின் நலன்களை முன்னிட்டுச் செயல்பட இயலாதவராகவும் இருக்கக்கூடிய தருணம்
- இப்படிச் செய்வது தக்கதாக இருக்கும் தருணங்களில், மற்ற குடும்ப அங்கத்தவர்களோ, தனிச்சிறப்பு வாய்ந்த நபர்களோ முறைப்பாட்டு செயல்முறையில் உள்ளடக்கப்படலாம். குடும்ப அங்கத்தவர் ஒருவர் ஆதரவுதவியாளராகக் கருத்தில் கொள்ளப்படும்போது, அந்த நபருக்கு ஏற்கனவே தெரிந்திருக்காத ஒருவரைப் பற்றிய தனிப்பட்ட தகவல்கள் வெளிப்படுத்தப்படக்கூடும் என்பதை தயவுசெய்து நினைவில் கொள்ளுங்கள்.

ஒருவர் நியாயமற்ற அல்லது ஏற்கத்தகாத விதத்தில் நடந்துகொண்டால், சந்திப்புகள் அல்லது கலந்துரையாடல்கள் நிறுத்தப்படுத்தப்படக்கூடும். ஏற்றுக்கொள்ளத்தகாத நடத்தைகளில் பின் வருவன, ஆனால் இவை மட்டுமல்ல, உள்ளடங்கும்:

- வன்முறை, அச்சுறுத்துச் சைகைகள், கொச்சை வார்த்தைப் பிரயோகம் மற்றும் பாலரிதியான, இனவெறித்தனமான அல்லது தூசனமான கருத்துரைகள் போன்ற முரட்டுத்தனமான அல்லது அச்சுறுத்தும் விதத்திலான செயல்கள் மற்றும் வார்த்தைகள்
- சந்திப்பை அதனுடைய நோக்கத்தில் இருந்து வேறுபக்கமாக திசை திருப்பதல்
- தகாத மற்றும் நேரத்தை விரயமாக்கும் விதத்திலான தொடர்பாடல்
- சந்திப்பு அல்லது தொலைபேசி அழைப்பில் சமூகமாகும் அனைத்து நபர்களுடைய சம்மதம் இல்லாமல் சந்திப்பை அல்லது தொலைபேசி அழைப்பை மின்னியல் ரீதியாகப் பதிவுசெய்தல்.

## மேலதிகத் தகவல்கள்

மேலதிகத் தகவல்களுக்குக் காண்க:

'செயலாக்கமான விதத்தில் முறைப்பாடு செய்தலுக்கான யோசனைக் குறிப்புகளும் அறிவுரையும்' (Tips and advice for effective complaining) மற்றும் 'எமது பாடசாலைகளைப் பற்றி முறைப்பாடு ஒன்றைச் செய்தல்' (Making a complaint about our schools)

பாடசாலையுடன் பேசுவதில் உங்களுக்கு உதவ மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் ஒருவர் உங்களுக்குத் தேவைப்பட்டால், 'தொலைபேசி மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் சேவை'யினை 131 450-இல் அழைத்து உங்களுடைய மொழியில் ஒரு மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் வேண்டுமெனக் கேளுங்கள். நீங்கள் அழைக்க விரும்பும் இலக்கத்தினைத் தொலைபேசி இயக்குனருக்குக் கொடுங்கள், உங்களுடைய உரையாடலில் உங்களுக்கு உதவுவதற்காக அவர் மொழிபெயர்த்துரைப்பாளர் ஒருவரை இணைப்பிற்குக் கொண்டுவருவார். இந்த சேவைக்காக உங்களிடமிருந்து கட்டணம் அறவிடப்படமாட்டாது.