

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

## Bir şikâyetle bulunmak için yardıma ihtiyacınız var mı?

### Destekleyiciler ve savunucular hakkında bilgi

Bu rehber bir destekleyicinin ve savunucunun rolünü ve şikâyet işlemi sırasında nasıl yardımcı olabileceklerini anlamada ailelere, anababalara, bakıcılara, destekleyicilere ve savunuculara yardımcı olur.

Kimi insanların şikâyet etmekte veya şikâyet işleminde yer almakta diğerlerinden daha fazla zorlukları olur.

Ailelerin destekleyici veya savunucuya gereksinimi olmamakla birlikte, başka birinden yardımcı olmasını istemek yararlı olabilir. Bir şikâyetle bulunurken, başka bir kişi veya kuruluş bir şikâyetle bulunmakta ve şikâyeti yürütmekte yardım edebilir.

18 yaşından büyük herhangi bir kişi, bir anne veya baba, bakıcı, öğrenci veya aile üyesinin şikâyetle bulunmasında destekleyici veya savunucu olabilir.

Destekleyici veya savunucunun rolü, şikâyetle bulunan kişi için sürecini kolaylaştırmada yardımcı olmaktır. Bu, şunları anlamakta makul yardım ve desteği içerir:

- Şikâyeti ele almada izlenecek işlem
- Şikâyeti ele almada geçecek zaman
- Sonrasında ne olacak ve ne zaman olacak
- Sorunlar ve endişeler varsa kiminle ilişkiye geçilmeli
- Şikâyetle bulunan kişi şikâyetin ele alınması yönteminden veya şikâyetin sonucundan memnun değilse ne yapılabilir.

Destekleyici veya savunucu tercüman olarak kullanılmamalıdır. Bir tercümana ihtiyaç varsa, şikâyeti yöneten kişi, toplantılar ve görüşmeler için yerinde, çevrimiçinde veya telefonda tercüman sağlayabilir – sadece önceden isteyin.

Bir destekleyici veya savunucu devreye girmeden önce, onun rolü hakkında düşünmek yardımcı olabilir – o sadece şikâyetle bulunan kişiye destek ve yardım sağlamak için mi yoksa şikâyet sorunlarının çözümlenmesinde yardımcı olmak için mi oradadır?



### Destekleyicinin rolü

Destekleyici, şikâyetle bulunan kişiye pratik ve duygusal destek sağlayarak şikâyetin çözümlenmesine yardımcı olan 18 yaşında veya daha büyük bir kişidir. Destekleyici şunları yapabilir:

- Toplantılara katılabilir
- Durumla ilgili bilgisi varsa toplantılarda konuşabilir
- Şikâyetle bulunan kişiye haklar ve yetkiler hakkında tavsiyelerde bulunabilir
- İşlemi veya muameleleri açıklığa kavuşturabilir
- Şikâyetle bulunan kişiyi desteklemek için toplantılar sırasında ara verilmesini önerebilir ve tavsiye veya yardım sağlayabilir
- Şikâyetle bulunan kişinin isteği üzerine, toplantı sırasında onunla özel görüşmede bulunabilir
- Notlar alabilir
- Sonuçların uygulanmasında yardımcı olabilir.

Destekleyici sorular sorabilir ve bilgi sağlayabilir. Örneğin, bir olayda doğrudan yer almışsa ve ne olduğu hakkında bilgisi varsa veya ilerleme yolu hakkında düşünceleri varsa.

Destekleyicinin, şikâyetle bulunan kişinin ona önceden söyledikleri hakkında bilgi sağlaması uygun değildir – destekleyicinin rolü, şikâyetçinin kendi hikayesini anlatmasında ona yardımcı olmaktır.





## Savunucunun rolü

Savunucu, bir çözüme ulaşabilmek için, şikâyetle bulunan kişi için konuşma yetkisi bulunan, 18 yaşında veya daha büyük bir kişidir. Çoğu durumlarda bu, şikâyetle bulunan kişi etkili olarak konuşma veya toplantıda ortaya çıkanları tam olarak anlama yeteneğine sahip değilse olacaktır. Bir destekleyicinin yardımının aynısını sağlamaya ek olarak savunucu şunları da yapabilir:

- Şikâyetle ilgili tartışmalara girdiler sağlayabilir ve
- Atılacak veya atılmayacak adımları kabul etmek.



## Okullarla çalışmak – bazı ipuçları

Okullar sonuçları çabuk ve yerel düzeyde çözümlenmek ister. Anababalara, bakıcılara, aile üyelerine, destekleyicilere ve savunuculara, şikâyetleri çözümlenmek için, şikâyeti yöneten kişi ve okul temsilcileriyle birlikte işbirliği içinde çalışmalarını tavsiye ederiz. Etkili şikâyet için ipuçlarımız ve tavsiyelerimiz, iyi bir başlangıç yeri olabilir.

- Sorun ve öğrenciler için sonuçlar ile ilgili gerçekler üzerinde yoğunlaşmak için yardımcı olabilir.
- Kaba veya saldırgan bir dil kullanmak yerine makul bir şekilde iletişim kurun.
- 18 yaşında veya daha büyük herhangi bir kişi şikâyetle bulunan kişiyi olanak dahilinde destekleyip savunabilirse de, şikâyet müdürü, makul nedenleri varsa, şikâyetle bulunan kişi tarafından atanan kişiyle iletişime girmemeye karar verebilir. Örneğin, kişi başkalarının sağlık ve güvenliğine karşı mantık çerçevesinde bir risk olarak algılanırsa veya bir çocuk hakkındaki bilgileri alma yetkisi yasa tarafından sınırlanmışsa.
- Bir yasal temsilci, destekçi olarak hareket ediyorsa, şikâyetçi kişinin dinlenmesine izin vermesi ve sürece egemen olmaması önemlidir. Destekçi kişinin rolünün bir tanık veya danışman olduğunu, savunucu olmadığını hatırlayın.
- Şikâyet işlemini yönetmesi için genellikle bir kişi aday gösterilecektir. Okullarda şikâyet müdürü, okul müdürü veya okulun başka bir görevlisi olabilir.

- Şikâyet müdürü, onu desteklemesi, görüşmelerde uzman tavsiyesi sağlaması, gözlemlerde bulunması veya notlar alması için toplantılarda başka bir kişinin bulunmasına karar verebilir.
- Başka bir anlaşma yoksa, şikâyetin tüm ayrıntıları ve çözümünü gizli kalmalıdır.

Şikâyetin çözümlenmesi süreci ile ilgili olarak aday gösterilen destekçi veya savunucu, en iyi seçenek olmayabilir. Örneğin:

- Destek veren veya savunma yapan kişi olaya doğrudan karışmışsa, şikâyeti yapan kişinin çıkarları için hareket edemeyebilir.
- Diğer aile üyeleri veya önemli kişiler, uygun durumlarda şikâyet işleminde yer alabilirler. Destekleyici olarak eş veya aile üyesi düşünülüyorsa, bu kişinin önceden haberi olmayabileceği kişisel bilgilerin toplantıda açıklanabileceğini unutmayın.

Toplantılar ve görüşmeler, bir kişi makul olmayan veya kabul edilemez bir şekilde davranıyorsa, sonlandırılabilir. Kabul edilemez davranışlar şunları içerebilir ama bunlarla sınırlı değildir:

- Şiddet, tehdit edici hareketler, uygunsuzluğun kullanılması, cinsel, ırkçı veya aşağılayıcı sözler gibi saldırgan veya korkutucu davranışlar ve dil.
- Toplantıyı belirtilen amacından farklı yöne sürmek
- Uygunsuz ve zaman harcayan iletişim
- Toplantıya veya telefon konuşmasına katılan herkesin rızası olmadan toplantıyı veya telefon konuşmasını elektronik olarak kaydetmek.

## Daha fazla bilgi

Daha fazla bilgi için şuralara bakın

[Etkili şikâyet için ipuçları ve tavsiyeler \(Tips and advice for effective complaining\)](#) ve [Okullarımız hakkında şikâyetle bulunmak \(Making a complaint about our schools\)](#)

Okulla konuşmanıza yardımcı olması için bir tercümana ihtiyacınız varsa, lütfen 131 450 numaralı telefonda Telefonla Tercüme Servisi'ni arayın ve kendi dilinizde bir tercüman isteyin. Operatöre aramak istediğiniz numarayı söyleyin ve operatör, konuşmanızda yardımcı olması için telefona bir tercüman bağlayacaktır. Bu hizmet için sizden ücret alınmayacaktır.