Do you need help resolving a concern?
Information about support persons and advocates

کیا آپ کو کوئی تشویش دور کرنے کے لیے مدد کی ضرورت ہے؟

سپوّرٹ پرسنز (مددگاروں) اور ایڈووکیٹس (حمایتیوں) کے متعلق معلومات

یہ گائیڈ گھرانوں، والدین، سنبھالنے والوں، سپوّرٹ پرسنز اور ایڈووکیٹس کو سپوّرٹ پرسن اور ایڈووکیٹ کا کردار سمجھنے اور یہ سمجھنے میں مدد دیتی ہے کہ یہ سکول کے ساتھ کسی تشویش پر بات کرنے یا شکایت کرنے کے لیے کیسے مدد دے سکتے ہیں۔

کچھ لوگوں کے لیے سکول کے ساتھ کمیونیکیشن کرنا یا اپنی تشویش سے مطلّع کرنا دوسروں کی نسبت زیادہ مشکل ہوتا ہے۔ کسی اور سے اس سلسلے میں مدد مانگنے سے فائدہ ہو سکتا ہے۔

18 سال یا اس سے زیادہ عمر کے سب افراد کسی والد، والدہ، سنبھالنے والے، طالبعلم یا اسکے خاندان کے فرد کے لیے سپوّرٹ پرسن بن سکتے ہیں۔ والدین، سنبھالنے والے، طالبعلم یا افرادِ خاندان اپنی مدد کے لیے پیشہ ور ایڈووکیسی سروسز سے بھی رابطہ کر سکتے ہیں۔

ڈیپارٹمنٹ نے عزم کر رکھا ہے کہ جہاں ممکن ہو، NSW کے سکولوں کے متعلق تشویشوں کو مقامی سطح پر دور کیا جائے گا۔ تاہم جب ایک معاملے کو اس سے اونچی سطح پر لے جانا ضروری ہو تو ڈیپارٹمنٹ کا آن لائن شکایات کا فارم استعمال کیا جا سکتا ہے۔

اگر ایک مسئلہ مقامی سطح پر حل نہ کیا جا سکتا ہو تو سپوّرٹ پرسن یا ایڈووکیٹ شکایت کے عمل کو آسان بنا سکتا ہے۔ اس میں یہ سمجھنے کے لیے معقول مدد اور سہارا دینا شامل ہے:

- سکول کے ساتھ مؤثر کمیونیکیشن کا کیا طریقہ ہے
- وہ عمل جو تشویش یا شکایت پر کام کرنے کے لیے استعمال کیا جائے گا
- تشویش یا شکایت کے حل میں کتنا وقت لگنے کا امکان ہے
- آگے کیا ہو گا اور کب ہو گا
- اگر اس عمل کے متعلق آپ کا کوئی سوال یا تشویش ہو تو کس سے رابطہ کیا جائے
- اگر تشویش یا شکایت سے مطلّع کرنے والا شخص اس پر کام کے طریقے یا نتیجے سے ناخوش ہو تو کیا کیا جائے۔

سپوّرٹ پرسن یا ایڈووکیٹ کو انٹرپریٹر (زبانی مترجم) کے طور پر استعمال نہیں کرنا چاہیے۔ اگر میٹنگ یا انٹرویو کے لیے انٹرپریٹر کی ضرورت ہو تو سکول مناسب سروس کا انتظام کر سکتا ہے۔ دستیابی پر منحصر، انٹرپریٹر ترجمہ کرنے کے لیے میٹنگ میں آ سکتا ہے یا وڈیو یا فون پر ترجمہ کر سکتا ہے۔ اس بارے میں پہلے سکول سے بات کر لیں۔

سپوّرٹ پرسن یا ایڈووکیٹ کو شامل کرنے سے پہلے اس کے کردار کے بارے میں سوچ لینا اچھا ہو گا - کیا وہ صرف آپ کو سہارا اور مدد دینے کے لیے موجود ہو گا یا کیا وہ حل نکالنے میں مدد دینے کے لیے شامل ہو گا؟

سپوّرٹ پرسن کا کردار

سپوّرٹ پرسن سے مراد 18 سال یا اس سے زیادہ عمر کا وہ شخص ہے جو شکایت کرنے والے شخص کو عملی اور جذباتی سہارا دے کر شکایت کو دور کرنے میں مدد دیتا ہے۔ سپوّرٹ پرسن یہ کام کر سکتا ہے:

- میٹنگوں میں آنا
- اگر اس کے پاس صورتحال سے تعلق رکھنے والی معلومات ہوں تو میٹنگوں میں بات کرنا
- حقوق اور استحقاقات کے متعلق معلومات دینا
- عمل یا کارروائی کی وضاحت کرنا
- وہ جس شخص کی مدد کر رہا ہو، اس کی خاطر میٹنگ میں وقفہ طلب کرنا اور معلومات یا مدد فراہم کرنا
- میٹنگ کے دوران شکایت کرنے والے شخص کی درخواست پر اس کے ساتھ گفتگو کرنا
- نوٹس لینا
- نتائج پر عملدرآمد میں مدد دینا۔

سپوّرٹ پرسن سوالات پوچھ سکتا ہے اور معلومات فراہم کر سکتا ہے۔ مثال کے طور پر اگر وہ براہ راست کسی معاملے میں شامل تھا اور وہ جانتا ہے کہ کیا ہوا تھا یا اگر آئندہ کے لیے اس کے پاس کوئی تجاویز ہوں تو وہ بتا سکتا ہے۔

اگر کوئی قانونی نمائندہ سپوّرٹ پرسن کا کردار ادا کر رہا ہو تو یہ اہم ہے کہ وہ مسئلے سے مطلّع کرنے والے شخص کو خود بات کرنے کا موقع دے۔

سپوّرٹ پرسن گواہ یا مشیر کا کام کرنے کے لیے موجود ہوتا ہے۔

سپوّرٹ پرسن کے لیے ایسی معلومات فراہم کرنا مناسب نہیں ہے جو اسے مسئلے سے مطلّع کرنے والے شخص سے ملی ہوں - سپوّرٹ پرسن کا کردار مسئلے یا تشویش سے مطلّع کرنے والے شخص کو خود اپنی داستان بتانے کے لیے مدد دینا ہے۔

بیرونی ایڈووکیٹ کا کردار

بیرونی ایڈووکیٹ سے مراد 18 سال یا اس سے زیادہ عمر کا وہ شخص ہے جسے تشویش سے مطلّع کرنے یا شکایت کرنے والے شخص کی طرف سے بات کرنے کا اختیار حاصل ہوتا ہے تاکہ اس شخص کے لیے مثبت حل نکالنے میں مدد ملے۔ ممکن ہے کہ وہ کسی پیشہ ور ایڈووکیسی سروس سے تعلق رکھتا ہو۔

اکثر صورتوں میں بیرونی ایڈووکیٹ تب شامل ہوتا ہے جب مسئلے یا تشویش سے مطلّع کرنے والا شخص خود مؤثر کمیونیکیشن یا معاملات کو سمجھنے کی صلاحیت نہ رکھتا ہو۔ سپّورٹ پرسن جیسی مدد فراہم کرنے کے ساتھ ساتھ ایڈووکیٹ یہ کام بھی کر سکتا ہے:

- شکایت کے متعلق ہونے والی بات چیت میں مؤقف پیش کرنا، اور
- کوئی قدم اٹھائے جانے یا نہ اٹھائے جانے پر اتفاق کرنا۔

سکولوں کے ساتھ کام کرنا – کچھ تجاویز

سکول مسائل کو جلد اور مقامی سطح پر حل کرنے کی خواہش رکھتے ہیں۔ ہم والدین، سنبھالنے والوں، افرادِ خاندان، سپّورٹ پرسنز اور ایڈووکیٹس کی حوصلہ افزائی کرتے ہیں کہ مسئلے پر کام کرنے والے شخص اور سکول کے نمائندوں کے ساتھ مل کر کام کریں۔ تشویش یا شکایت سے مؤثر طور پر مطلّع کرنے کے لیے ہماری تجاویز اور مشورہ پڑھنا ایک اچھا آغاز ہو سکتا ہے۔

- اپنی توجہ تشویش یا شکایت سے تعلق رکھنے والے حقائق اور طالبعلموں کے لیے نتائج پر رکھنے سے فائدہ ہو سکتا ہے۔
- شائستگی اور سکون کے ساتھ بات کریں۔
- اگرچہ 18 سال یا اس سے زیادہ عمر کا کوئی بھی شخص تشویش یا شکایت سے مطلّع کرنے والے شخص کا سپّورٹ پرسن یا ایڈووکیٹ بن سکتا ہے، اگر سکول کے پاس کسی نامزد شخص کے ساتھ واسطہ نہ رکھنے کی معقول وجوہ موجود ہوں تو سکول اس سے واسطہ نہ رکھنے کا فیصلہ کر سکتا ہے۔ مثال کے طور پر اگر یہ سمجھنا معقول ہو کہ وہ شخص دوسروں کی صحت یا حفاظت کے لیے خطرہ ہو سکتا ہے یا جہاں قانون اس کا ایک بچے کے متعلق معلومات لینے کا استحقاق محدود کرتا ہو۔
- بالعموم، تشویش کی اطلاع یا شکایت پر کام کے سلسلے میں ایک شخص کو نامزد کیا جائے گا۔ سکولوں میں یہ شخص پرنسپل یا سکول کے عملے کا کوئی اور رکن ہو سکتا ہے۔
- سکول فیصلہ کر سکتا ہے کہ میٹنگوں میں عملے کی مدد کرنے، بات چیت میں ماہرانہ مشورہ دینے، مشاہدہ کرنے یا نوٹس لینے کے لیے ایک اور شخص موجود ہو۔
- سوائے اس کے کہ کسی اور بات پر اتفاق کیا گیا ہو، شکایت اور اس کے حل کے متعلق تمام تفصیلات کو راز میں رہنا چاہیے۔

کبھی کبھار سپّورٹ پرسن یا ایڈووکیٹ کے طور پر نامزد کیا گیا شخص حل کے عمل میں شامل ہونے کے لیے بہترین شخص نہیں ہوتا۔ مثال کے طور پر:

- جب سپّورٹ پرسن یا ایڈووکیٹ معاملے میں براہ راست شامل رہا ہو اور یہ امکان ہو کہ وہ تشویش سے مطلّع کرنے یا شکایت کرنے والے شخص کے بہترین مفاد میں کام کرنے کے قابل نہیں ہے۔
- اگر کسی کے سپّورٹ پرسن یا ایڈووکیٹ کے طور پر اس کے پارٹنر یا خاندان کے فرد پر غور کیا جا رہا ہو تو یاد رکھنا چاہیے کہ میٹنگ کے دوران ایسی ذاتی معلومات سامنے آ سکتی ہیں جن کا اسے شاید پہلے سے علم نہ ہو۔

اگر کوئی شخص نامعقول یا ناقابل قبول طرزعمل دکھائے تو میٹنگ یا بات چیت ختم کی جا سکتی ہے۔ ناقابل قبول طرزعمل میں مندرجہ ذیل شامل ہے لیکن یہ محض اسی تک محدود نہیں:

- بدتمیزی یا بدزبانی جس میں فحش الفاظ استعمال کرنا اور صنفی تعصّب، نسلی تعصّب یا حقارت ظاہر کرنے والے تبصرے کرنا شامل ہے
- جارحانہ یا دھمکانے والی حرکتیں جیسے تشّدد اور دھمکی آمیز اشارے
- میٹنگ کو اس مقصد سے ہٹا دینا جو مقصد بتایا گیا تھا
- نامناسب اور وقت ضائع کرنے والی کمیونیکیشن
- میٹنگ یا فون کال میں شریک تمام افراد کی اجازت کے بغیر میٹنگ یا فون کال کی الیکٹرانک ریکارڈنگ کرنا۔

مزید معلومات

مزید معلومات کے لیے مؤثر شکایت کے سلسلے میں ہماری تجاویز اور مشورہ اور ہمارے سکولوں کے متعلق شکایت کرنے کے لیے مختصر ریفرنس گائیڈ دیکھیں۔

ٹیلفون انٹرپریٹر سروس

اگر آپ مزید معلومات لینا چاہتے ہوں تو براہ مہربانی سکول سے رابطہ کریں۔ اگر آپ کو سکول سے رابطہ کرنے کے لیے انٹرپریٹر کی مدد درکار ہو تو براہ مہربانی 131 450 پر کال کر کے اپنی مطلوبہ زبان بتائیں اور آپریٹر سے سکول کو فون کرنے کے لیے کہیں۔ آپریٹر گفتگو میں آپ کی مدد کے لیے لائن پر ایک انٹرپریٹر مہیا کر دے گا۔ آپ سے اس سروس کا معاوضہ نہیں لیا جائے گا۔