

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

Cần giúp đỡ trong việc phàn nàn?

Thông tin về người hỗ trợ và người bên vực

Hướng dẫn này giúp các gia đình, phụ huynh, người chăm sóc, người hỗ trợ và người bên vực hiểu được vai trò của người hỗ trợ và người bên vực và cách thức mà họ có thể trợ giúp trong tiến trình phàn nàn.

Một số người gặp nhiều khó khăn hơn người khác trong việc phàn nàn hoặc tham gia trong tiến trình phàn nàn.

Trong khi các gia đình không cần đến người hỗ trợ hoặc bên vực, việc nhờ ai đó trợ giúp cũng có thể hữu ích. Một người có thể nhờ người khác hoặc cơ quan nào khác giúp mình trong việc phàn nàn và thúc đẩy tiến trình giải quyết phàn nàn.

Bất kỳ ai 18 tuổi trở lên đều có thể là người hỗ trợ hoặc bên vực cho một phụ huynh, người chăm sóc, học sinh hoặc thân nhân mà đang phàn nàn.

Vai trò của người hỗ trợ hoặc bên vực là giúp làm cho tiến trình phàn nàn được dễ dàng hơn cho đương sự (người có phàn nàn). Việc này gồm sự giúp đỡ và hỗ trợ hợp lý để hiểu được:

- Tiến trình tiếp theo trong việc cứu xét vụ việc phàn nàn
- Khoảng thời gian cần đến để cứu xét vụ việc phàn nàn
- Việc gì xảy ra kế tiếp và khi nào thì xảy ra
- Nên liên lạc ai nếu có bất cứ thắc mắc hoặc quan ngại gì
- Nên làm gì nếu đương sự không hài lòng với cách thức sự việc được cứu xét, hoặc không hài lòng với kết quả giải quyết phàn nàn.

Không nên dùng người hỗ trợ hoặc bên vực như một thông dịch viên. Nếu cần thông dịch viên, vị quản lý phàn nàn có thể thu xếp có thông dịch viên tại chỗ, trực tuyến hoặc thông dịch qua điện thoại, khi có sẵn, cho các cuộc gặp hoặc phỏng vấn – chỉ việc hỏi trước.

Trước khi người hỗ trợ hoặc người bên vực quyết định tham gia, nên nghĩ đến vai trò của họ - họ ở đó chỉ giúp hỗ trợ và trợ giúp cho đương sự, hay họ ở đó để giúp giải quyết vụ việc phàn nàn?



Vai trò của người hỗ trợ

Người hỗ trợ là một người nào 18 tuổi trở lên mà trợ giúp trong việc giải quyết phàn nàn, bằng cách hỗ trợ thực tiễn và tinh thần cho đương sự (người đang phàn nàn). Người hỗ trợ có thể:

- Tham dự cuộc họp
- Thảo luận tại cuộc họp nếu họ có thông tin thích ứng đến tình huống
- Hướng dẫn để đương sự biết về quyền hạn và quyền lợi của mình
- Giải thích rõ về tiến trình hoặc cách thức tiến hành
- Đề nghị khoảng nghỉ trong cuộc họp để họ hỗ trợ, giúp đỡ hoặc cố vấn cho đương sự
- Khi đương sự yêu cầu, người hỗ trợ có thể thảo luận riêng tư với họ trong cuộc họp
- Ghi chép
- Giúp đỡ trong việc thực hiện kết quả.

Người hỗ trợ có thể đặt ra câu hỏi và cung ứng thông tin. Ví dụ, nếu họ đã trực tiếp tham gia trong một tình huống và có thông tin về những gì đã xảy ra, hoặc nếu họ có ý kiến gì về đường hướng giải quyết vấn đề.

Người hỗ trợ không nên cung ứng thông tin mà đương sự đã kể cho họ biết – vai trò của người hỗ trợ là giúp đương sự tự kể câu chuyện của mình.





Vai trò của người bệnh vực

Người bệnh vực là người nào 18 tuổi trở lên mà được ủy quyền để nói thay cho đương sự, để đạt tới một giải pháp. Trong hầu hết trường hợp việc này là khi đương sự không có khả năng nói một cách thông thạo hoặc hiểu hết các hành động/biện pháp nêu ra từ cuộc họp. Ngoài vai trò giống như một người hỗ trợ, người bệnh vực cũng có thể:

- Tham gia góp ý vào việc thảo luận liên quan đến vụ phàn nàn, và
- Đồng ý đối với hành động đang được thực hiện hoặc không thực hiện.



Làm việc với nhà trường – một số bí quyết

Nhà trường muốn giải quyết vấn đề nhanh chóng và ở cấp địa phương. Chúng tôi khuyến khích các phụ huynh, người chăm sóc, thành viên gia đình, người hỗ trợ và người bệnh vực nên hợp tác với vị quản lý phàn nàn và đại diện của nhà trường để giải quyết phàn nàn. Các bí quyết và lời khuyên của chúng tôi có thể là bước khởi đầu để vụ phàn nàn có hiệu quả.

- Nên tập trung vào sự kiện thích ứng đối với vấn đề và kết quả cho học sinh
- Giao tiếp một cách hợp lý, thay vì dùng từ ngữ thô lỗ hoặc xúc phạm
- Trong lúc bất kỳ người nào 18 tuổi trở lên đều có thể hỗ trợ hoặc bệnh vực cho đương sự (người có phàn nàn), vị quản lý phàn nàn có thể quyết định không mời một người (đã được đương sự đề cử) tham gia cuộc họp, nếu vị quản lý có lý do chính đáng. Ví dụ, nếu họ nhận thấy một cách hợp lý rằng người đó có thể tiềm ẩn nguy cơ về sức khỏe hoặc an toàn cho những người khác, hoặc luật pháp đã hạn chế việc người đó tiếp cận thông tin về một trẻ em
- Nếu một vị đại diện pháp lý đóng vai trò một người hỗ trợ, điều quan trọng là họ phải để cho đương sự nêu ý kiến của mình và họ không lấn át tiến trình giải quyết. Nhớ rằng vai trò của người hỗ trợ chỉ là người làm chứng hoặc cố vấn, chứ không phải là người bệnh vực
- Nói chung, một người sẽ được đề cử để quản lý tiến trình phàn nàn. Tại các trường, vị quản lý phàn nàn có thể là hiệu trưởng hoặc một nhân viên của nhà trường.

- Vị quản lý phàn nàn có thể quyết định có một người khác có mặt ở cuộc họp – để hỗ trợ họ, giúp tư vấn chuyên môn trong bất cứ cuộc thảo luận nào, hoặc quan sát hoặc ghi chép
- Trừ khi đã được thỏa thuận khác đi, tất cả chi tiết của vụ phàn nàn và giải pháp đều phải được bảo mật.

Có những lúc mà người được đề cử để hỗ trợ hoặc bệnh vực có thể không phải là người thích hợp nhất để tham gia trong tiến trình giải quyết phàn nàn. Ví dụ:

- Khi người hỗ trợ hoặc bệnh vực đã trực tiếp tham gia vào tình huống/sự việc và có lẽ là họ không thể hành động theo lợi ích tốt nhất của người phàn nàn
- Thân nhân hoặc những người thiết yếu có thể được đưa vào tiến trình phàn nàn khi thích đáng. Nếu xét đến việc nhờ người bạn đời hoặc người thân đến cuộc họp để hỗ trợ, nên lưu ý rằng thông tin cá nhân - mà người đó trước đây có thể chưa biết - có thể bị tiết lộ trong cuộc họp.

Cuộc họp hoặc cuộc thảo luận có thể bị chấm dứt nếu có người nào hành xử một cách vô lý hoặc không chấp nhận được. Hành vi không chấp nhận được có thể bao gồm, nhưng không chỉ giới hạn, các việc sau đây:

- Hành động và từ ngữ hung hăng hoặc hăm dọa chẳng hạn như bạo hành, thái độ hăm dọa, lời lẽ/thái độ tục tĩu và các nhận xét kỳ thị phái tính, kỳ thị chủng tộc hoặc miệt thị
- Dẫn dắt cuộc họp đi xa so với mục đích đã nêu ra
- Giao tiếp không thích đáng và mất thì giờ
- Dùng phương tiện điện tử để thu hình/ghi âm cuộc họp hoặc cuộc điện thoại mà không có sự chấp thuận của tất cả những người tham gia trong cuộc họp hoặc cuộc điện thoại đó.

Muốn biết thêm thông tin

Muốn biết thêm thông tin, xem

[Bí quyết và hướng dẫn để việc phàn nàn có hiệu quả \(Tips and advice for effective complaining\)](#) và [Cách thức phàn nàn về nhà trường \(Making a complaint about our schools\)](#)

Nếu quý vị cần thông dịch viên để gọi đến trường, vui lòng gọi đến Dịch vụ Thông dịch qua Điện thoại (TIS) số 131 450 và yêu cầu thông dịch viên người Việt. Cho nhân viên tổng đài biết số điện thoại mà quý vị muốn gọi và nhân viên sẽ có thông dịch viên giữ đường dây để giúp quý vị trong cuộc đàm thoại. Quý vị không phải trả tiền cho dịch vụ này.