

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

Quý vị có cần được giúp đỡ để giải quyết mối quan ngại?

Thông tin về người hỗ trợ và người bệnh vực

Tờ hướng dẫn này giúp các gia đình, phụ huynh, người chăm sóc, người hỗ trợ và người bệnh vực hiểu được vai trò của người hỗ trợ và người bệnh vực, và cách thức mà những người này có thể trợ giúp trong việc liên lạc hoặc nêu ra mối quan ngại với nhà trường, hoặc giúp khiếu nại.

Một số người có thể gặp khó khăn hơn những người khác trong việc liên lạc hoặc nêu lên mối quan ngại với nhà trường. Có thể hữu ích khi nhờ người khác giúp quý vị trong việc này.

Bất cứ ai 18 tuổi trở lên đều có thể là người hỗ trợ cho phụ huynh, người chăm sóc, học sinh hoặc người trong gia đình. Phụ huynh, người chăm sóc, học sinh hoặc người trong gia đình cũng có thể liên lạc các dịch vụ chuyên bệnh vực để được họ hỗ trợ.

Bộ giáo dục quyết tâm giải quyết các quan ngại về các trường NSW ở tầm mức địa phương khi có thể. Tuy nhiên, quý vị có thể dùng [đơn khiếu nại](#) trực tuyến của Bộ khi một vấn đề cần được đề đạt tới cấp cao hơn nữa.

Nếu vấn đề không thể được giải quyết ở địa phương, người hỗ trợ hoặc bệnh vực có thể giúp làm cho tiến trình được dễ dàng thêm khi quý vị khiếu nại. Việc này bao gồm sự hỗ trợ và giúp đỡ hợp lý để giúp quý vị hiểu được:

- cách thức liên lạc hữu hiệu với nhà trường
- tiến trình tiếp theo trong việc giải quyết mối quan ngại hoặc khiếu nại
- có thể mất thời gian bao lâu để giải quyết mối quan ngại hoặc khiếu nại
- việc gì sẽ xảy ra kế tiếp và khi nào
- ai là người để liên lạc nếu có thắc mắc hoặc quan ngại gì về tiến trình
- những gì nên làm nếu người nêu quan ngại hoặc khiếu nại đã không hài lòng với cách xử trí vụ việc hoặc không hài lòng về kết quả.

Không nên dùng người hỗ trợ hoặc bệnh vực như là thông dịch viên. Nếu cần có thông dịch viên trong cuộc họp hoặc phỏng vấn, trường có thể thu xếp dịch vụ phù hợp. Dịch vụ thông dịch có thể được cung ứng tại chỗ hoặc qua vi-đê-ô hoặc điện thoại, tùy khi có sẵn. Quý vị nên hỏi trường trước cuộc họp.

Trước khi có sự tham gia của người hỗ trợ hoặc bệnh vực, cũng nên suy nghĩ về vai trò của họ - họ có mặt ở đó chỉ để ủng hộ và trợ giúp, hay họ ở đó để giúp tìm ra một giải pháp?



Vai trò của người hỗ trợ

Người hỗ trợ là người từ 18 tuổi trở lên mà trợ giúp trong việc giải quyết một khiếu nại, bằng cách hỗ trợ thiết thực và hỗ trợ tinh thần cho người đang khiếu nại. Người hỗ trợ có thể:

- dự cuộc họp
- phát biểu tại cuộc họp nếu họ có thông tin thích ứng với tình huống/vụ việc
- giúp tư vấn về quyền hạn và quyền lợi
- giúp giải thích rõ về tiến trình hoặc thủ tục
- đề nghị tạm dừng trong cuộc họp để họ hỗ trợ, khuyên nhủ hoặc trợ giúp cho người đó
- trong cuộc họp, được thảo luận riêng với người khiếu nại, nếu họ yêu cầu
- ghi chép về cuộc họp
- giúp đỡ trong việc thực hiện kết quả.

Người hỗ trợ có thể nêu câu hỏi và cung cấp thông tin. Ví dụ, nếu họ đã trực tiếp can dự vào tình huống/vụ việc và có thông tin về những gì đã xảy ra, hoặc nếu họ có ý kiến gì về đường hướng giải quyết.

Nếu một người đại diện theo pháp lý (legal representative) mà cũng làm người hỗ trợ, điều quan trọng là họ phải để cho người nêu khiếu nại được tự phát biểu.

Người hỗ trợ có mặt ở đó để giúp tư vấn hoặc là nhân chứng.

Sẽ được xem là không thích đáng nếu người hỗ trợ cung ứng thông tin mà họ nghe kể từ người khiếu nại - vai trò của người hỗ trợ là giúp người khiếu nại để họ tự kể câu chuyện của họ.



Vai trò của người bên vực từ bên ngoài

Người bên vực từ bên ngoài (external advocate) là người nào 18 tuổi trở lên mà được ủy quyền để nói thay cho người đang khiếu nại hoặc quan ngại, nhằm giúp đem đến một giải pháp hữu ích cho người đó. Người bên vực này thường là từ một dịch vụ chuyên bên vực.

Trong hầu hết trường hợp, họ sẽ tham gia khi một người nêu khiếu nại/quan ngại mà không có khả năng giao tiếp hữu hiệu hoặc không thể tự lên tiếng. Ngoài việc trợ giúp giống như người hỗ trợ, người bên vực cũng có thể:

- góp ý vào cuộc thảo luận liên quan đến vụ khiếu nại, và
- đồng ý đối với hành động đang được thực hiện hoặc không thực hiện.



Hợp tác với nhà trường - một số bí quyết

Nhà trường muốn giải quyết vấn đề nhanh chóng và ở tầm mức địa phương. Chúng tôi khuyến khích các phụ huynh, người chăm sóc, người thân trong gia đình, người hỗ trợ và bên vực hãy hợp tác với người đang xử trí vấn đề và các đại diện của trường. Để bắt đầu, nên tham khảo [Bí quyết và hướng dẫn về việc nêu ra một cách hữu hiệu các khiếu nại hoặc quan ngại](#).

- Điều có thể hữu ích là nên tập trung vào các sự kiện thích ứng đối với mỗi quan ngại hoặc khiếu nại và kết quả cho học sinh.
- Hãy giao tiếp một cách lịch sự và điềm tĩnh.
- Trong lúc bất cứ người nào 18 tuổi trở lên đều có thể hỗ trợ hoặc bên vực cho người đang nêu quan ngại/khiếu nại, nhà trường có thể quyết định không đưa một người đã được đề cử vào tham gia, nếu trường có lý do chính đáng để làm vậy. Ví dụ, nếu trường nhận định một cách hợp lý rằng người đó có thể dẫn tới nguy cơ về sức khỏe hoặc an toàn của những người khác, hoặc người đó đã bị luật pháp hạn chế quyền được biết thông tin về một đứa trẻ.
- Thông thường, một người sẽ được trường đề cử để điều hành tiến trình giải quyết vụ khiếu nại/quan ngại. Ở trường, người này có thể là hiệu trưởng hoặc nhân viên trường.
- Nhà trường có thể quyết định có thêm một người nữa có mặt tại cuộc họp để hỗ trợ nhân viên, để cung ứng lời khuyên chuyên môn trong bất cứ cuộc thảo luận nào, hoặc để quan sát, ghi chép.
- Trừ khi đã được đồng ý trước, tất cả chi tiết của vụ khiếu nại và giải pháp đều phải được giữ bảo mật.

Có những lúc mà người được đề cử để hỗ trợ hoặc bên vực không phải là người thích đáng nhất để tham gia vào tiến trình giải quyết. Ví dụ:

- Khi người hỗ trợ hoặc bên vực đã trực tiếp tham gia vào tình huống/vụ việc và họ có thể sẽ không hành động vì lợi ích tốt nhất của người đang khiếu nại hoặc quan ngại.
- Nếu một người bạn đời hoặc một thành viên gia đình được xem là người hỗ trợ hoặc bên vực, nên nhớ rằng trong một cuộc họp thì thông tin cá nhân có thể bị tiết lộ mà trước đó họ chưa biết đến.

Cuộc họp hoặc cuộc thảo luận có thể chấm dứt nếu có người hành xử một cách phi lý hoặc không chấp nhận được. Các hành vi không chấp nhận được có thể bao gồm, nhưng không chỉ gồm, các hành vi sau đây:

- từ ngữ thô lỗ hoặc lăng mạ kể cả việc dùng từ ngữ tục tĩu và có các lời lẽ xúc phạm, kỳ thị chủng tộc và phái tính.
- hành động gây hấn hoặc hăm dọa chẳng hạn như bạo động và cử chỉ dọa nạt
- đưa cuộc họp đi xa hơn mục đích đã đề ra
- giao tiếp không thích đáng và mất thì giờ
- dùng phương tiện điện tử để thu hình/ghi âm cuộc họp hoặc cuộc gọi mà không có sự chấp thuận của tất cả mọi người đang tham gia cuộc họp hoặc cuộc gọi.

Muốn biết thêm thông tin

Muốn biết thêm thông tin, xem [Bí quyết và hướng dẫn để khiếu nại một cách hữu hiệu và hướng dẫn nhanh về việc nêu khiếu nại về nhà trường chúng tôi](#).

Dịch vụ Thông dịch qua Điện thoại

Nếu quý vị cần thêm thông tin, vui lòng gọi đến trường. Nếu quý vị cần thông dịch viên để giúp liên lạc đến trường, vui lòng gọi đến số 131 450 để yêu cầu thông dịch viên người Việt (Vietnamese) và nhờ nhân viên tổng đài gọi đến trường. Nhân viên tổng đài sẽ có thông dịch viên giữ đường dây để giúp quý vị trong cuộc đàm thoại. Dịch vụ này miễn phí cho quý vị.