

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

آیا برای رفع یک نگرانی به کمک نیاز دارید؟

اطلاعات در مورد افراد پشتیبان و طرفدار

این راهنما به خانواده‌ها، والدین، مراقبین، پشتیبان‌ها و طرفداران کمک می‌کند تا نقش یک پشتیبان و طرفدار را درک کنند و بدانند چگونه می‌توانند در برقراری ارتباط یا مطرح کردن نگرانی با مدرسه کمک کرده یا شکایت کنند.

نقش یک پشتیبان



پشتیبان فردی ۱۸ ساله یا بزرگتر است که با ارائه حمایت عملی و عاطفی به شخص شکایت کننده در حل یک شکایت کمک می‌کند. شخص پشتیبان می‌تواند:

- در جلسات حضور یابد
- در صورت داشتن اطلاعات مرتبط با شرایط در جلسات صحبت کند
- در مورد حقوق و استحقاقات اطلاعات ارائه کند
- فرآیند یا روند رسیدگی را روشن کند
- برای حمایت از فرد و ارائه اطلاعات یا کمک، در طول جلسات پیشنهاد وقفه در جلسه کند
- به درخواست شخص شکایت کننده در جلسه با او گفتگو کند
- یادداشت بردارد
- در اجرای نتایج کمک کند
- یک فرد پشتیبان می‌تواند سوالاتی بپرسد و اطلاعات ارائه دهد. به عنوان مثال، اگر او مستقیماً در یک موقعیت درگیر بوده و اطلاعاتی در مورد آنچه اتفاق افتاده است دارد، یا اگر ایده‌هایی در مورد راه پیش رو ارائه دهد.
- اگر یک وکیل حقوقی به عنوان یک شخص پشتیبان عمل می‌کند، مهم است که به شخصی که موضوع را مطرح می‌کند اجازه دهد تا خودش صحبت کند.
- نقش یک فرد پشتیبان این است که به عنوان شاهد یا مشاور عمل کند.
- شایسته نیست که فرد پشتیبان اطلاعاتی را ارائه دهد که شخص مطرح کننده موضوع با او در میان گذاشته است - نقش پشتیبان این است که به شخصی که موضوع یا نگرانی را مطرح می‌کند کمک کند تا داستان خود را بیان کند.

برخی از افراد در برقراری ارتباط یا ابراز نگرانی با مدرسه بیشتر از دیگران مشکل دارند. این که از شخص دیگری بخواهید در این مورد به شما کمک کند می‌تواند مفید باشد.

هر فرد ۱۸ ساله یا بزرگتر می‌تواند برای پدر، مادر، مراقب، دانش آموز یا یکی از اعضای خانواده یک فرد پشتیبان باشد. والدین، مراقبین، دانش‌آموزان یا اعضای خانواده می‌توانند برای پشتیبانی با خدمات طرفداری حرفه‌ای نیز تماس بگیرند.

اداره متعهد به حل و فصل نگرانی‌های مربوط به مدارس NSW به صورت محلی در صورت امکان است. با این حال، اگر موضوعی نیاز به ارجاع به مراجع بالاتر داشته باشد می‌توان از [فرم شکایت](#) آنلاین اداره استفاده کرد.

اگر حل یک مشکل به صورت محلی ممکن نباشد، یک شخص پشتیبان یا طرفدار می‌تواند در هنگام شکایت، روند کار را آسان تر کند. این شامل کمک و پشتیبانی منطقی برای درک موارد زیر است:

- چگونگی برقراری ارتباط موثر با مدرسه
- فرآیندی که برای رسیدگی به نگرانی یا شکایت دنبال خواهد شد
- مدت زمانی که رفع نگرانی یا شکایت احتمالاً طول خواهد کشید
- در مرحله بعد چه اتفاقی خواهد افتاد و در چه زمانی
- در صورت وجود هرگونه سوال یا نگرانی در مورد فرآیند، با چه کسی باید تماس گرفت
- اگر شخصی که نگرانی یا شکایتی را مطرح می‌کند از نحوه رسیدگی یا نتیجه آن ناراضی باشد چه باید کرد.
- از یک شخص پشتیبان یا طرفدار نباید به عنوان مترجم استفاده شود. اگر برای جلسات یا مصاحبه‌ها به مترجم نیاز باشد، مدرسه می‌تواند خدمات مناسب را ترتیب دهد. بسته به در دسترس بودن، خدمات مترجمی ممکن است در محل یا از طریق ویدئو یا تلفن ارائه شود. فقط از قبل از مدرسه سوال کنید.
- قبل از اینکه یک شخص پشتیبان یا طرفدار درگیر شود، فکر کردن به نقش او می‌تواند مفید باشد - آیا او فقط برای ارائه حمایت و کمک به شخص آنجا هست یا برای کمک به یافتن راه حل؟



نقش یک طرفدار بیرونی

طرفدار بیرونی فردی ۱۸ ساله یا بزرگتر است که مجاز است به جای شخصی که نگرانی یا شکایتی را مطرح می کند صحبت کند تا از یک راه حل مثبت برای آن شخص حمایت کند. این شخص احتمالاً از یک سرویس طرفداری حرفه‌ای است.

- در بیشتر موارد، یک طرفدار بیرونی زمانی درگیر می‌شود که شخص مطرح کننده نگرانی، توانایی برقراری ارتباط موثر یا مدیریت موقعیت را به تنهایی نداشته باشد. یک طرفدار علاوه بر ارائه کمک های مشابه به عنوان یک پشتیبان، می تواند:
- در گفتگوهای مربوط به شکایت به هر شکلی شرکت کند، و
- با انجام یا عدم انجام اقدام موافقت کند.

مواقعی وجود دارد که شخصی که به عنوان پشتیبان یا طرفدار معرفی می‌شود ممکن است بهترین فرد برای شرکت کردن در روند حل و فصل نباشد. مثلاً:

- زمانی که شخص پشتیبان یا طرفدار مستقیماً در موقعیت مربوطه دخالت داشته و ممکن است نتواند به نفع شخصی که نگرانی یا شکایت را مطرح می کند عمل کند.
- اگر یک شریک یا یکی از اعضای خانواده به عنوان یک پشتیبان یا طرفدار در نظر گرفته می شود، باید به خاطر داشت که ممکن است اطلاعات شخصی در طول جلسه افشا شود که ممکن است او قبلاً از آن مطلع نبوده باشد.

اگر فردی رفتار غیرمنطقی یا غیرقابل قبولی از خود نشان دهد، ممکن است به جلسات یا گفتگوها خاتمه داده شود. رفتار غیرقابل قبول ممکن است شامل موارد زیر باشد اما به آنها محدود نمی‌شود:

- زبان بی ادبانه یا توهین آمیز از جمله استفاده از فحاشی و اظهار نظر جنسی، نژادپرستانه یا تحقیر آمیز
- اعمال تهاجمی یا ترسناک مانند خشونت و حرکات تهدید آمیز
- تغییر جهت دادن جلسه به دور از هدف اعلام شده آن
- ارتباط نامناسب و اتلاف وقت
- ضبط الکترونیکی یک جلسه یا تماس تلفنی بدون رضایت همه افرادی که در جلسه یا تماس تلفنی شرکت می کنند.

اطلاعات بیشتر

برای اطلاعات بیشتر به راهنمایی‌ها و توصیه‌های ما برای مطرح کردن مؤثر شکایات و راهنمای مرجع سریع برای شکایت کردن از مدارس ما مراجعه کنید.

سرویس مترجم تلفنی

اگر اطلاعات بیشتری می‌خواهید لطفاً با مدرسه تماس بگیرید. در صورتیکه برای تماس با مدرسه به کمک یک مترجم نیاز دارید، لطفاً با شماره 131 450 تماس بگیرید، به آنها بگویید به چه زبانی نیاز دارید و از اپراتور بخواهید که با مدرسه تماس بگیرد. اپراتور یک مترجم روی خط دریافت خواهد آورد تا به شما در گفتگویتان کمک کند. برای این خدمات هزینه‌ای از شما دریافت نمی‌شود.

کار کردن با مدارس - بعضی نکات مفید



مدارس می خواهند مسائل را به سرعت و در سطح محلی حل کنند. ما والدین، مراقبین، اعضای خانواده، پشتیبانان و طرفداران را تشویق می کنیم تا با فردی که مشکل را مدیریت می کند و نمایندگان مدرسه همکاری کنند. راهنمایی‌ها و توصیه‌های ما برای مطرح کردن مؤثر نگرانی‌ها یا شکایات می‌تواند نقطه خوبی برای آغاز باشد.

- تمرکز روی حقایق مربوط به نگرانی یا شکایت و نتایج برای دانش آموزان می تواند کمک کند.
- مودبانه و آرام ارتباط برقرار کنید.
- در حالی که هر فرد ۱۸ ساله یا بزرگتر می‌تواند به طور بالقوه از فردی که نگرانی یا شکایتی را مطرح می‌کند پشتیبانی یا طرفداری کند، مدرسه، در صورت داشتن دلایل منطقی می‌تواند تصمیم بگیرد که با فرد معرفی شده ارتباط برقرار نکند. به عنوان مثال، اگر به طور منطقی تصور شود که آن شخص ممکن است خطری برای سلامت یا ایمنی دیگران باشد، یا اینکه حق او به دریافت اطلاعات در مورد یک کودک توسط قانون محدود شده باشد.

• به طور کلی، برای مدیریت فرآیند مطرح کردن یک نگرانی یا شکایت یک نفر معرفی می‌شود. در مدارس، این شخص ممکن است مدیر یا یکی دیگر از کارکنان مدرسه باشد.

- مدرسه ممکن است تصمیم بگیرد که شخص دیگری در جلسات برای پشتیبانی از کارکنان حضور داشته باشد تا در هر گفتگویی، مشاوره تخصصی ارائه دهد، مشاهده کند یا یادداشت بردارد.
- تمام جزئیات یک شکایت و حل آن باید محرمانه بماند مگر اینکه توافق دیگری در این مورد شده باشد.