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

கரிசனையைத் தீர்க்க உங்களுக்கு உதவி தேவையா?

ஆதரவாளர்கள் மற்றும் பரிந்துரைப்பாளர்கள் பற்றிய தகவல்கள்

ஒரு ஆதரவாளர் மற்றும் பரிந்துரைப்பாளரின் பங்கைப் குடும்பங்கள், பெற்றோர்கள், பராமரிப்பாளர்கள், ஆதரவாளர்கள் மற்றும் பரிந்துரைப்பாளர்கள் புரிந்துகொள்வதற்கும் மற்றும் அவர்கள் பாடசாலையுடன் தொடர்புகொள்வதில் அல்லது கரிசனையை எழுப்புவதில் அல்லது புகார் செய்வதில் எப்படி உதவலாம் என்பதைப் புரிந்துகொள்ளவும் இந்த வழிகாட்டி உதவுகிறது.

ஒரு பாடசாலையுடன் தொடர்புகொள்வதில் அல்லது கரிசனையை எழுப்புவதில் சிலருக்கு மற்றவர்களை விட அதிக சிரமம் இருக்கும். இதற்கு உங்களுக்கு உதவ வேறு ஒருவரைக் கேட்பது பயனுள்ளதாக இருக்கும்.

18 அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட வயதுடைய எவரும் பெற்றோர், பராமரிப்பாளர், மாணவர் அல்லது குடும்ப உறுப்பினருக்கு ஆதரவு நபராக இருக்க முடியும். பெற்றோர்கள், பராமரிப்பாளர்கள், மாணவர்கள் அல்லது குடும்ப உறுப்பினர்கள் ஆதரவுக்காக தொழில்முறை பரிந்துரைப்பாளர் சேவைகளை தொடர்பு கொள்ளலாம்.

NSW பாடசாலைகள் பற்றிய கரிசனைகளை உள்ளகமட்டத்தில் முடிந்தவரை தீர்க்க திணைக்களம் உறுதிபூண்டுள்ளது. இருப்பினும், அந்த விடயத்தை மேலும் தீவிரப்படுத்த வேண்டியிருந்தால் துறையின் இணையவழி புகார் படிவத்தைப் பயன்படுத்தலாம்.

ஒரு பிரச்சனையை உள்ளகமட்டத்தில் தீர்க்க முடியாவிட்டால், புகார் அளிக்கும் போது அந்த செயல்முறையை எளிதாக்க ஆதரவாளர் அல்லது பரிந்துரைப்பாளர் ஒருவர் உதவலாம். பின்வருபவற்றை புரிந்துகொள்வதற்கான நியாயமான உதவியும் ஆதரவும் இதில் அடங்கும்:

- பாடசாலையுடன் எவ்வாறு திறம்பட தொடர்புகொள்வது
- கரிசனை அல்லது புகாரைக் கையாள பின்பற்றப்படும் செயல்முறை
- கரிசனை அல்லது புகாரைத் தீர்க்க எடுக்கும் நேரம்
- அடுத்து என்ன நடக்கப் போகிறது, எப்போது நடக்கப் போகிறது?
- செயல்முறையில் ஏதேனும் கேள்விகள் அல்லது கரிசனைகள் இருந்தால் யாரை தொடர்பு கொள்வது
- கரிசனை அல்லது புகாரை எழுப்பும் நபர் அதைக் கையாளும் விதம் அல்லது விளைவு குறித்து மகிழ்ச்சியடையவில்லை என்றால் என்ன செய்வது.

ஒரு ஆதரவு நபர் அல்லது பரிந்துரைப்பாளரை உரைபெயர்ப்பாளராகப் பயன்படுத்தக்கூடாது. சந்திப்புகள் அல்லது நேர்காணல்களுக்கு உரைபெயர்ப்பாளர் தேவைப்பட்டால், பாடசாலை பொருத்தமான சேவையை ஏற்பாடு செய்யும். கிடைக்கும் தன்மையைப் பொறுத்து, உரைபெயர்ப்பு செய்யும் சேவைகள் நேரடியாக அல்லது வீடியோ அல்லது தொலைபேசி வழியாக வழங்கப்படலாம். பாடசாலையிடம் முன்கூட்டியே கேட்கவும்.

ஒரு ஆதரவாளர் அல்லது பரிந்துரைப்பாளர் ஈடுபடுவதற்கு முன், அவர்களின் பங்கைப் பற்றி சிந்திப்பது உதவியாக இருக்கும் – அவர்கள் அந்த நபருக்கு ஆதரவையும் உதவியையும் வழங்குகிறார்களா அல்லது ஒரு தீர்வைக் கண்டறிய உதவுகிறார்களா?

ஒரு ஆதரவு நபரின் பங்கு

ஒரு ஆதரவு நபர் என்பவர் புகார் அளிக்கும் நபருக்கு நடைமுறை மற்றும் உணர்ச்சிபூர்வமான ஆதரவை வழங்குவதன் மூலம் புகாரைத் தீர்ப்பதில் உதவும் 18 வயது அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட ஒருவர். ஒரு ஆதரவு நபர் பின்வருபவற்றை செய்யலாம் :

- சந்திப்புகளில் கலந்து கொள்ளுதல்
- சூழ்நிலைக்கு பொருத்தமான தகவல்கள் அவர்களிடம் இருந்தால் சந்திப்புகளில் பேசுதல்
- உரிமைகள் மற்றும் உரித்துகள் பற்றிய ஆலோசனைகளை வழங்குதல்
- செயல்முறை அல்லது நடவடிக்கைகளை தெளிவுபடுத்துதல்
- நபருக்கு ஆதரவளிப்பதற்கும் ஆலோசனை அல்லது உதவி வழங்குவதற்கும் சந்திப்புகளின் போது இடைநிறுத்தம் செய்ய பரிந்துரைத்தல்
- கூட்டத்தின் போது புகாரை எழுப்பும் நபரின் வேண்டுகோளின்படி அவருடன் உரையாடல் நடத்துதல்
- குறிப்பு எடுப்பது
- விளைவுகளை செயல்படுத்துவதில் உதவுதல்

ஒரு ஆதரவு நபர் கேள்விகளைக் கேட்கலாம் மற்றும் தகவலை வழங்கலாம். உதாரணமாக, அவர்கள் அந்த சூழ்நிலையில் நேரடியாக ஈடுபட்டிருந்தால் மற்றும் என்ன நடந்தது என்பது பற்றிய தகவல் அவர்களிடம் இருந்தால் அல்லது முன்னோக்கி செல்லும் வழியைப் பற்றிய யோசனைகள் இருந்தால் தெரிவிக்கலாம்.

ஒரு சட்டப் பிரதிநிதி ஆதரவு நபராகச் செயல்பட்டால், பிரச்சினையை எழுப்பும் நபர் தனக்காகப் பேச அனுமதிப்பது முக்கியம்.

சாட்சியாக அல்லது ஆலோசகராக ஒரு ஆதரவு நபர் செயல்படுவார்.

பிரச்சினையை எழுப்பும் நபர் அவர்களிடம் கூறிய தகவலை ஒரு ஆதரவாளர் வழங்குவது பொருத்தமானது அல்ல – பிரச்சினை அல்லது கரிசனையை எழுப்பும் நபருக்கு அவர்களின் சொந்த கதையைச் சொல்ல உதவுவதே ஆதரவாளரின் பங்கு.

வெளியிட பரிந்துரைப்பாளரின் பங்கு

ஒரு வெளியிட பரிந்துரைப்பாளர் என்பவர் கரிசனை எழுப்பும் அல்லது புகார் அளிக்கும் நபருக்காக பேசுவதற்கும் மற்றும் அந்த நபருக்கு நேர்மறையான தீர்வை ஆதரிப்பதற்கும் அதிகாரம் பெற்ற 18 வயது அல்லது அதற்கு மேற்பட்டவர். இந்த நபர் தொழில்முறை பரிந்துரைப்பாளர் சேவையை சேர்ந்தவராக இருக்கலாம்.

பெரும்பாலான சந்தர்ப்பங்களில், கரிசனையை எழுப்பும் நபருக்குத் திறம்படத் தொடர்புகொள்ளும் திறன் அல்லது சொந்தமாக நிலைமையை வழிநடத்தும் திறன் இல்லாதபோது அவர்கள் ஈடுபடுவார்கள். ஒரு ஆதரவு நபர் வழங்கும் உதவியை வழங்குவதோடு, ஒரு பரிந்துரைப்பாளர் பின்வருபவற்றையும் செய்யலாம்:

- புகார் தொடர்பான விவாதங்களில் ஏதேனும் கருத்துக்களை முன்வைப்பது, மற்றும்
- எடுக்கப்பட்ட அல்லது எடுக்கப்படாத நடவடிக்கையை ஒப்புக்கொள்வது.

பாடசாலைகளுடன் பணிபுரிதல் – சில குறிப்புகள்

பாடசாலைகள் பிரச்சினைகளை விரைவாகவும் உள்ளக மட்டத்திலும் தீர்க்க விரும்பும். பெற்றோர்கள், பராமரிப்பாளர்கள், குடும்ப உறுப்பினர்கள், ஆதரவாளர்கள் மற்றும் பரிந்துரைப்பாளர்கள் சிக்கலை நிர்வகிக்கும் நபர் மற்றும் பாடசாலைப் பிரதிநிதிகளுடன் இணைந்து பணியாற்ற நாம் ஊக்குவிக்கிறோம். எங்கள் உதவிக்குறிப்புகள் மற்றும் ஆலோசனைகள் ஆக்கபூர்வமாக உங்கள் கரிசனைகளையும், புகார்களையும் தொடங்குவதற்கு ஒரு நல்ல ஆரம்ப இடமாக இருக்கும்.

- இது உங்கள் கரிசனைகள் அல்லது புகார்கள் தொடர்பான உண்மைகள் மற்றும் மாணவர்களுக்கு ஏற்படப்போகும் விளைவுகளில் கவனம் செலுத்த உதவியாக இருக்கும்.
- தொடர்பாடல்கள் பணிவாகவும் நிதானமாகவும் இருக்கட்டும்
- 18 அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட வயதுடைய எவரும் ஒரு நபருக்கு அதரவாகவோ அல்லது வாதிடவோ முடியும் என்றாலும், நியாயமான காரணங்கள் இருந்தால் முன்மொழியப்பட்ட நபருடன் ஈடுபடவேண்டாம் என்ற முடிவை பாடசாலை எடுக்கலாம். உதாரணமாக அந்த நபர் மற்றவர்களின் உடல்நலம் அல்லது பாதுகாப்பிற்கு ஆபத்தை விளைவிக்கக்கூடும் என நியாமான முறையில் உணர்ந்தால், அல்லது குழந்தைகள் பற்றிய தகவல் சட்டத்தால் கட்டுப்படுத்தப்பட்டிருந்தால்.
- பொதுவாக, கவலையை எழுப்பும் அல்லது புகார் அளிக்கும் செயல்முறையை நிர்வகிக்க ஒருவர் பரிந்துரைக்கப்படுவார். பாடசாலைகளில், இது முதல்வராகவோ அல்லது பாடசாலை ஊழியர்களில் மற்றொரு உறுப்பினராகவோ இருக்கலாம்.
- எந்தவொரு சந்திப்புகளிலும் ஊழியருக்கு ஆதரவாக நிபுணத்துவ ஆலோசனைகளை வழங்க, கவனிக்க அல்லது குறிப்புகளை எடுக்க மற்றொரு நபரை கூட்டங்களில் கலந்து கொள்ள வைக்க பாடசாலை முடிவு செய்யலாம்.
- வேறுவிதமாக வெளியிட ஒப்புக் கொள்ளாதபட்சத்தில், புகாரின் அனைத்து விவரங்களும் அதன் தீர்வும் ரகசியமாக வைக்கப்படும்.

முன்மொழியப்பட்ட ஆதரவு நபரோ அல்லது பரிந்துரைப்பாளரோ தீர்மான செயல்பாட்டில் ஈடுபடுவதற்கு தகுந்த நபராக இல்லாத சந்தர்ப்பங்கள் உள்ளன. உதாரணத்திற்கு:

- ஆதரவாளர் அல்லது பரிந்துரைப்பாளர் நேரடியாக புகார் சூழ்நிலையில் சம்பந்தப்பட்டவராக இருந்தால், கரிசனையை முன்வைக்கும் அல்லது புகார் அளிக்கும் நபரின் நலன்களுக்காகச் செயல்பட முடியாமல் போகலாம்.
- உங்கள் துணை அல்லது குடும்ப உறுப்பினர், ஆதரவு நபராக அல்லது பரிந்துரைப்பாளராகக் கருதப்பட்டால், அவர்கள் முன்னர் அறிந்திராத தனிப்பட்ட தகவல் சந்திப்பின் போது வெளிப்படுத்தப்படலாம் என்பதை நினைவில் கொள்ள வேண்டும்.

ஒரு நபர் நியாயமற்ற முறையில் அல்லது ஏற்றுக்கொள்ள முடியாத வகையில் நடந்து கொண்டால் சந்திப்புக்கள் அல்லது கலந்துரையாடல்கள் நிறுத்தப்படலாம். ஏற்றுக்கொள்ள முடியாத நடத்தைகள் இவை, ஆனால் இவை மட்டும் அல்ல:

- ஆபாச, பாலியல், இனவெறி அல்லது இழிவான கருத்துக்களைச் சொல்வது உட்பட முரட்டுத்தனமான அல்லது தவறான வார்த்தைப் பிரயோகம்
- வன்முறை மற்றும் அச்சுறுத்தும் சைகைகள் போன்ற மிரட்டும் அல்லது அச்சுறுத்தும் செயல்கள்
- கூட்டத்தை அதன் குறிப்பிட்ட நோக்கத்திலிருந்து திசைதிருப்புதல்
- பொருத்தமற்ற மற்றும் நேரத்தை வீணடிக்கும் தொடர்பாடல்
- கூட்டத்தில் அல்லது தொலைபேசி அழைப்பில் பங்கேற்கும் அனைத்து நபர்களின் அனுமதியின்றி கூட்டத்தை அல்லது தொலைபேசி அழைப்பினை மின்னணு பதிவு செய்தல்.

மேலதிக தகவல்

மேலும் தகவலுக்கு, பயனுள்ள புகார்களுக்கான எங்கள் உதவிக்குறிப்புகள் மற்றும் ஆலோசனையைப் பார்க்கவும். மற்றும் எங்கள் பாடசாலைகளைப் பற்றி புகார் செய்வதற்கான விரைவான குறிப்பு வழிகாட்டியையும் பார்க்கவும்.

தொலைபேசி உரைபெயர்ப்பாளர் சேவை

மேலும் தகவல் பெற விரும்பினால் பாடசாலையை தொடர்பு கொள்ளவும். பாடசாலையைத் தொடர்புக் கொள்ள உங்களுக்கு உரைபெயர்ப்பாளர் உதவி தேவைப்பட்டால், தயவுசெய்து 131 450 என்ற எண்ணை அழைத்து, உங்களுக்கு என்ன மொழி தேவை என்பதை சொல்லி, பாடசாலைக்கு தொலைபேசி தொடர்பு எடுக்கும்படி தொடர்பு உத்தியோகத்தரிடம் கேளுங்கள். உங்கள் உரையாடலில் உங்களுக்கு உதவ தொடர்பு உத்தியோகத்தர் ஒரு உரைபெயர்ப்பாளரை இணைப்பார். இந்த சேவைக்காக உங்களிடம் கட்டணம் வசூலிக்கப்படாது.