

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

# 您有什麼擔憂需要幫助解決嗎？

## 支持者與維權者須知

本指南幫助家人、父母、照顧者、支持者和維權者瞭解支持者和維權者的作用，並介紹他們可以怎樣在跟學校溝通、反映所擔憂的問題或提出投訴方面提供協助。

有些人與學校溝通或反映所擔憂的問題比別人更困難。請人協助可能會有幫助。

任何年滿18歲或以上的人都可以為家長、照顧者、學生或家人提供支援。家長、照顧者、學生或家人也可以聯絡專業的維權服務機構獲得支援。

教育部在可能情況下盡力在本地解決NSW學校的問題。不過，如果有事情需要提交至上一級，那麼可以使用教育部的網上[投訴表](#)。

如果問題無法在當地解決，支持者或維權者可以提供幫助，讓提出投訴的過程順利一些，包括合理地幫助理解下列內容：

- 如何與學校有效溝通
- 處理擔憂或投訴的過程
- 處理擔憂或投訴可能需要的時間
- 下一步情況會怎樣，在什麼時候發生
- 對問題處理過程如果有任何疑問或擔憂，應該跟誰聯絡
- 如果反映擔憂問題或提出投訴的人對處理方式或結果不滿意，應該怎麼辦。

不應該讓支持者或維權者充當口譯員。如果開會或面談時需要口譯員，學校可以安排適當的服務。根據實際情況，口譯服務可能當面提供，也可能通過視頻或電話提供。您無妨事先跟學校商量。

在支持者或維權者介入之前，也許最好考慮他們能起什麼作用：他們在那裡只是為當事人提供支持、幫助，還是幫助找到解決方案？



### 支持者的作用

支持者是一位年滿18歲的人，可以向提出投訴的人提供實際幫助和情感支持來協助解決投訴。支持者可以發揮下列作用：

- 參加會議
- 如果他們有與情況相關的資訊，那麼可以在會議上發言
- 提供有關權利和資格的建議
- 澄清相關程序
- 在會議中間建議暫停，為當事人提供支持、協助或提出建議
- 在會議期間，根據投訴人的要求與他們交談
- 做筆記
- 幫助實施會議結果。

支持者可以提出問題、提供資訊。例如，如果他們在某些情況下直接參與了、知道關於所發生事情的資訊，或者對下一步有什麼主意，都可以說出來。

如果法定代表作為支持者，那麼允許提出問題的人為自己說話很重要。

支持者在場充當證人或顧問。

由支持者來提供從當事人那裡聽到的資訊是不合適的。支持者的作用是幫助提出問題或擔憂的人講他們自己的事情。





## 外部維權者的作用

外部維權者是指獲得授權為提出問題或投訴的人說話、支持當事人爭取積極解決方案的18歲或以上人士。外部維權者可能來自專業維權服務機構。

在大多數情況下，當提出擔憂的人沒有能力有效溝通或自行應付局面的時候，外部維權者就會介入。除了提供與支持者相同的協助之外，維權者還可以：

- 提出與投訴有關的任何意見，並且
- 同意採取或不採取行動。



## 關於與學校配合的一些建議

學校希望能夠在本地一級迅速解決問題。我們鼓勵家長、照顧者、家人、支持者和維權者與負責處理問題的人及學校代表配合。[我們關於有效反映擔憂問題及提出投訴的建議](#)是一個良好的起點。

- 它可能有助於將精力集中在跟所擔憂問題或抱怨有關的事實以及對學生產生的結果上面。
- 冷靜地、有禮貌地溝通。
- 雖然任何年滿18歲或以上的人都有可能充當反映擔憂、提出投訴者的支持者或維權者，但如果學校有合理的理由，就可以決定不跟被指定的人合作。例如，如果學校合理地認為這個人可能對他人的健康或安全造成風險，或者這個人獲得關於這個孩子的資訊的權利依法受到限制，那麼學校就可以不跟其合作。
- 一般來說，將指定一個人來負責處理擔憂問題或投訴的過程。在學校中，這可能是校長或學校另一名員工。
- 學校可以決定讓另一個人出席會議，以幫助工作人員在討論中提供專業建議、進行觀察或做筆記。
- 除非另外一致同意，否則投訴的所有細節及其解決方案應該一直保密。

有時候，被指定充當支持者或維權者的人可能不是最適合參與解決過程的人。例如：

- 支持者或維權者直接參與了這件事，可能無法採取行動來爭取反映擔憂問題或提出投訴者的最大利益。
- 如果考慮讓配偶或家人作為支持者或代表，應記住在會議過程中可能會透露他們以前不知道的一些個人資訊。

如果某個人的行為不合理或不可接受，會議或討論就可能終止。不可接受的行為可能包括但不限於：

- 粗魯的言論或辱罵，包括發表淫穢的言論以及帶有性別歧視、種族歧視或詆毀他人的評論
- 具有攻擊性或威脅性的行為，如暴力和威脅手勢
- 使會議偏離其既定目的
- 浪費時間的不合適溝通
- 在未經所有參與會議或電話通話的人同意的情况下，進行會議或電話通話的電子錄音。

## 更多資訊

更多資訊請查閱我們關於有效反映擔憂問題及提出投訴的建議以及對我們的學校提出投訴快速參考指南。

## 電話口譯服務

如果您需要更多資訊，請跟學校聯絡。如果您跟學校聯絡需要口譯幫助，請打電話 131 450，告訴他們您需要的語言，請接線員打電話給學校。接線員會安排口譯員協助您通話。這項服務不用向您收費。