Do you need help resolving a concern?

Information about support persons and advocates

क्या आपको किसी चिंता का समाधान करने में सहायता की आवश्यकता है?

सहायता और समर्थन करने वाले व्यक्तियों के बारे में जानकारी

यह मार्गदर्शिका परिवारों, माता-पिता, देखभाल करने वालों, सहायक व्यक्तियों और समर्थकों (एडवोकेटों) को एक सहायक और समर्थक व्यक्ति की भूमिका को समझने में मदद करती है और यह भी बताती है कि वे स्कूल के साथ बातचीत करने या समस्या प्रकट करने या शिकायत करने में सहायता कैसे कर सकते हैं।

कुछ लोगों को दूसरे लोगों की तुलना में किसी स्कूल को बात कहने या चिंता व्यक्त करने में अधिक कठिनाई होती है। इसमें किसी और से आपकी मदद करने के लिए पूछना मददगार हो सकता है।

18 वर्ष या उससे अधिक आयु का कोई भी व्यक्ति माता-पिता, देखभालकर्ता, विद्यार्थी या परिवार के सदस्य के लिए सहायक व्यक्ति हो सकता है। माता-पिता, देखभालकर्ता, विद्यार्थी या परिवार के सदस्य समर्थन के लिए पेशेवर वकालत (एडवोकेसी) सेवाओं से भी संपर्क कर सकते हैं।

विभाग जहाँ संभव हो स्थानीय स्तर पर NSW स्कूलों के बारे में चिंताओं को हल करने के लिए प्रतिबद्ध है। हालाँकि, विभाग के ऑनलाइन शिकायत फ़ॉर्म का उपयोग तब किया जा सकता है जब किसी मामले को आगे बढ़ाने की आवश्यकता हो।

यदि किसी मामले को स्थानीय रूप से हल नहीं किया जा सकता है, तो शिकायत करते समय एक सहायक या समर्थक व्यक्ति प्रक्रिया को आसान बनाने में मदद कर सकता है। इसमें निम्नलिखित को समझने के लिए उचित सहायता और समर्थन शामिल है:

- स्कूल के साथ प्रभावी ढंग से बातचीत कैसे करें
- चिंता या शिकायत का प्रबंध करने के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रिया
- चिंता या शिकायत के समाधान में लगने वाला संभावित समय
- आगे क्या और कब होने वाला है
- प्रक्रिया से संबंधित कोई प्रश्न या चिंता होने पर किससे संपर्क किया जाए
- क्या करें यदि चिंता या शिकायत करने वाला व्यक्ति इसके प्रबंध करने के तरीके या परिणाम से नाखुश है।

एक सहायक या समर्थक व्यक्ति को दुभाषिए के रूप में इस्तेमाल नहीं किया जाना चाहिए। यदि मीटिंग या साक्षात्कार के लिए दुभाषिए की आवश्यकता है, तो स्कूल उपयुक्त सेवा की व्यवस्था कर सकता है। उपलब्धता के आधार पर, दुभाषिया सेवाएं ऑनसाइट या वीडियो या टेलीफोन के माध्यम से प्रदान की जा सकती हैं। स्कूल को इसके बारे में पहले से ही बता दें।

किसी सहायक व्यक्ति या समर्थक व्यक्ति के शामिल होने से पहले, उनकी भूमिका के बारे में सोचना मददगार हो सकता है - क्या वे वहाँ केवल उस व्यक्ति को समर्थन और सहायता प्रदान करने के लिए हैं, या क्या वे समाधान खोजने में मदद करने के लिए हैं?

एक सहायक व्यक्ति की भूमिका

एक सहायक व्यक्ति 18 वर्ष या उससे अधिक उम्र वाला वह व्यक्ति होता है जो शिकायत करने वाले व्यक्ति को व्यावहारिक और भावनात्मक समर्थन प्रदान करके शिकायत को हल करने में सहायता करता है। एक सहायक व्यक्ति निम्नलिखित काम कर सकता है:

- बैठकों में शामिल होना
- बैठकों में बोलना यदि उनके पास ऐसी जानकारी है जो स्थिति के लिए प्रासंगिक है
- अधिकारों और हकों के बारे में सलाह देना
- प्रक्रिया या कार्यवाहियों को स्पष्ट करें
- व्यक्ति का समर्थन करने और सलाह या सहायता प्रदान करने के लिए मीटिंग के दौरान रुकने का सुझाव देना
- बैठक के दौरान शिकायत करने वाले व्यक्ति के अनुरोध पर उनसे बातचीत करना
- नोट्स बनाना (टिप्पणियाँ लिखना)
- परिणामों को लागू करने में मदद करना।

एक सहायक व्यक्ति प्रश्न पूछ सकता है और जानकारी प्रदान कर सकता है। उदाहरण के लिए, यदि वे किसी स्थिति में प्रत्यक्ष रूप से शामिल थे और उन्हें इस बारे में जानकारी है कि क्या हुआ, या यदि उनके पास इस बारे में विचार हैं कि आगे क्या करना है।

यदि कोई कानूनी प्रतिनिधि सहायक व्यक्ति के रूप में कार्य कर रहा है, तो यह महत्वपूर्ण है कि वे मामले को उठाने वाले व्यक्ति को अपने लिए बोलने दें।

एक सहायक व्यक्ति गवाह या सलाहकार के रूप में कार्य करने के लिए होता है।

समर्थन करने वाले व्यक्ति के लिए यह जानकारी देना उचित नहीं है कि मामले को उठाने वाले व्यक्ति ने उन्हें क्या बताया है - समर्थन व्यक्ति की भूमिका समस्या या चिंता को उठाने वाले व्यक्ति को अपनी कहानी बताने में मदद करना है।

बाहरी समर्थक (एडवोकेट) की भूमिका

बाहरी समर्थक 18 वर्ष या उससे अधिक उम्र का कोई व्यक्ति होता है जो उस व्यक्ति के लिए सकारात्मक समाधान का समर्थन करने के लिए चिंता या शिकायत करने वाले व्यक्ति के लिए बोलने के लिए अधिकृत होता है। इस व्यक्ति की एक पेशेवर वकालत सेवा से होने की संभावना होती है।

वे ज्यादातर मामलों में तब शामिल होंगे जब चिंता प्रकट करने वाले व्यक्ति के पास स्थिति को प्रभावी ढंग से बताने या अपने दम पर संचालन (नेविगेट) करने की क्षमता नहीं होती है। एक सहायक व्यक्ति के समान सहायता प्रदान करने के अलावा, एक समर्थक निम्नलिखित काम भी कर सकता है:

- शिकायत से संबंधित चर्चाओं में कोई इनपुट प्रदान करना, और
- कार्रवाई किए जाने या न किए जाने पर सहमति प्रदान करना।

स्कूलों के साथ काम करना - कुछ सुझाव

स्कूल समस्याओं को जल्दी और स्थानीय स्तर पर सुलझाना चाहते हैं। हम माता-पिता, देखभाल करने वालों, परिवार के सदस्यों, सहायक और समर्थक व्यक्तियों को समस्या का प्रबंधन करने वाले व्यक्ति और स्कूल के प्रतिनिधियों के साथ मिलकर काम करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं। चिंताओं या शिकायतों को प्रभावी ढंग से उठाने के लिए हमारी युक्तियाँ और सलाह आरंभ करने के लिए एक अच्छी जगह हो सकती है।

- यह चिंता या शिकायत से संबंधित तथ्यों और विद्यार्थियों के लिए परिणामों पर ध्यान केंद्रित करने में मदद कर सकता है।
- विनम्रता और शांति से संवाद करें।
- जबकि 18 वर्ष या उससे अधिक आयु का कोई भी व्यक्ति संभावित रूप से चिंता या शिकायत करने वाले व्यक्ति का समर्थन या वकालत कर सकता है, फिर भी स्कूल किसी नामांकित व्यक्ति के साथ संलग्न न होने का निर्णय ले सकता है यदि उनके पास ऐसा करने के उचित आधार हों। उदाहरण के लिए, यदि यह यथोचित रूप से माना जाता है कि व्यक्ति दूसरों के स्वास्थ्य या सुरक्षा के लिए जोखिम पैदा कर सकता है, या जहाँ किसी बच्चे/बच्ची के बारे में जानकारी के उनके अधिकार को कानून द्वारा प्रतिबंधित किया गया है।
- आम तौर पर, एक व्यक्ति को चिंता व्यक्त करने या शिकायत करने की प्रक्रिया का प्रबंधन करने के लिए नामित किया जाएगा। स्कूलों में, यह प्रिंसिपल या स्कूल स्टाफ का कोई अन्य सदस्य हो सकता है।
- स्कूल किसी भी चर्चा में विशेषज्ञ सलाह प्रदान करने, अवलोकन करने, या नोट्स लेने के लिए सहायक कर्मचारियों के लिए बैठकों में किसी अन्य व्यक्ति को उपस्थित करने का निर्णय ले सकता है।
- जब तक अन्यथा सहमति न हो, शिकायत के सभी विवरण और इसका समाधान गोपनीय रहना चाहिए।

कई बार ऐसा भी होता है कि कोई व्यक्ति जिसे सहायक या समर्थक व्यक्ति के रूप में नामित किया जाता है, वह समाधान प्रक्रिया में शामिल होने के लिए सबसे उचित व्यक्ति न हो। उदाहरण के लिए:

- जब सहायक या समर्थक व्यक्ति स्थिति में सीधे तौर पर शामिल हों और चिंता प्रकट करने वाले या शिकायत करने वाले व्यक्ति के सर्वोत्तम हित में कार्य करने में सक्षम न हों।
- अगर किसी साथी या परिवार के सदस्य को सहायक या समर्थक व्यक्ति के रूप में माना जा रहा है, तो यह याद रखा जाना चाहिए कि एक बैठक के दौरान व्यक्तिगत जानकारी का खुलासा किया जा सकता है जिसके बारे में उन्हें पहले जानकारी नहीं थी।

यदि कोई व्यक्ति अनुचित या अस्वीकार्य तरीके से व्यवहार करता है तो बैठकें या चर्चाएँ समाप्त की जा सकती हैं। अस्वीकार्य व्यवहार में निम्न शामिल हो सकते हैं लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है:

- असभ्य या अपमानजनक भाषा जिसमें अश्लीलता का उपयोग और लिंगभेदी, नस्लवादी या अपमानजनक टिप्पणियां करना शामिल है
- आक्रामक या डराने वाली हरकतें जैसे कि हिंसा और धमकी भरे इशारे
- बैठक को उसके बताए गए उद्देश्य से दूर करना
- अनुचित और समय बर्बाद करने वाली बातचीत
- बैठक या फोन कॉल में भाग लेने वाले सभी लोगों की सहमति के बिना बैठक या फोन कॉल की इलेक्ट्रॉनिक रिकॉर्डिंग करना।

अधिक जानकारी

अधिक जानकारी के लिए प्रभावी तरीके से शिकायत के लिए हमारी युक्तियां और सलाह और हमारे स्कूलों के बारे में शिकायत करने के लिए निर्देश मार्गदर्शिका देखें।

टेलीफोन दुभाषिया सेवा

यदि आप अधिक जानकारी चाहते हैं तो कृपया स्कूल से संपर्क करें। यदि आपको स्कूल से संपर्क करने के लिए दुभाषिया सहायता की आवश्यकता है, तो कृपया 131 450 पर फोन करें, उन्हें बताये कि आपको कौन सी भाषा चाहिए और ऑपरेटर से स्कूल को फोन करने के लिए कहें। आपकी बातचीत में आपकी सहायता करने के लिए ऑपरेटर लाइन पर एक दुभाषिया नियुक्त करेगा। इस सेवा के लिए आपसे कोई शुल्क नहीं लिया जाएगा।