NSW शिक्षा विभाग

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

के तपाईंलाई कुनै गुनासोको समाधान गर्न मद्दत चाहिएको छ?

सहायता व्यक्ति र अधिवक्ताहरुको बारेमा जानकारी

यो मार्गदर्शन (guide) ले परिवार, अभिभावक, हेरचाहकर्ता, सहायता व्यक्ति र अधिवक्ताहरुलाई सहायता व्यक्ति र अधिवक्ताहरुको भूमिकाको बारेमा बुझ्न र उनीहरूले कसरी विद्यालयसँग कुराकानी गर्न वा गुनासो व्यक्त गर्न, वा उजुरी गर्न सहयोग गर्न सक्छन् भनेर बुझ्न मद्दत गर्छ।

केही व्यक्तिहरुलाई विद्यालयसँग कुराकानी गर्न वा गुनासो व्यक्त गर्न अरुलाई भन्दा बढी कठिन हुन्छ । यसमा तपाईंलाई सहयोग गर्नु भनी अरु कसैलाई मद्दत माग्नु उपयोगी हुन सक्छ ।

१८ वर्ष वा सो भन्दा बढि उमेरका जो कोही पनि एक अभिभावक, हेरचाहकर्ता, विद्यार्थी वा परिवारका सदस्यका लागि सहायता व्यक्ति हुन सक्छन् । अभिभावक, हेरचाकर्ताहरु, विद्यार्थीहरु वा परिवारका सदस्यहरुले सहायताको लागि व्यवसायिक वकालत सेवाहरुलाई पनि सम्पर्क गर्न सक्दछन् ।

NSW विद्यालयहरुको बारेमा गुनासोहरु सम्भव भएसम्म स्थानीय रूपमा समाधान गर्न विभाग प्रतिबद्ध छ । यद्यपि, कुनै विषयलाई थप अगाडी बढाउन आवश्यक भएमा विभागको अनलाइन उजुरी फारम प्रयोग गर्न सकिन्छ ।

यदि कुनै समस्या स्थानीय रुपमा समाधान गर्न सकिदैन भने, एक सहायता व्यक्ति वा अधिवक्ताले उजुरी गर्दा प्रक्रियालाई सजिलो बनाउन सहयोग गर्न सक्छन् । यसले निम्न कुरा बुझ्नको लागि उचित मद्दत र सहायताहरु समावेश गर्दछ:

- विद्यालयसँग कसरी प्रभावकारी रूपमा कुराकानी गर्ने
- गुनासो वा उजुरीलाई सम्हाल्नको लागि अपनाइने प्रक्रिया
- सो गुनासो वा उजुरीलाई समाधान गर्न लाग्ने सम्भावित समय
- अब के हुन्छ र कहिले हुन्छ
- प्रक्रियाको बारेमा कुनै प्रश्न वा गुनासोहरू छन् भने कसलाई सम्पर्क गर्ने
- यदि गुनासो वा उजुरी उठाउने व्यक्ति यसलाई सम्हालिएको तरिका वा परिणामबाट असन्तुष्ट छन् भने के गर्ने ।

सहायता व्यक्ति वा अधिवक्तालाई एक दोभाषेको रूपमा प्रयोग गर्नु हुँदैन । यदि बैठक वा अन्तरवार्ताहरुको लागि दोभाषेको आवश्यकता पर्यो भने, विद्यालयले उचित सेवाको प्रबन्ध गर्न सक्छ । उपलब्धताको आधारमा, दोभाषे सेवाहरु अनसाइट वा भिडियो वा टेलिफोनमार्फत प्रदान गर्न सकिन्छ । खालि विद्यालयलाई पहिल्यै बताउनुहोस् ।

एक सहायता व्यक्ति वा अधिवक्ता संलग्न हुनु अघि, उनीहरुको भूमिकाको बारेमा सोच्नु उपयोगी हुन सक्छ – के उनीहरु केवल व्यक्तिलाई सहायता र सहारा प्रदान गर्न मात्र त्यहाँ उपस्थित छन्, कि उनीहरु समाधान खोज्न मद्दत गर्नका लागि त्यहाँ उपस्थित भएका छन् ?

सहायता व्यक्तिको भूमिका

सहायता व्यक्ति भनेको १८ वर्ष वा सोभन्दा बढी उमेरको व्यक्ति हो जसले उजुरी गर्ने व्यक्तिलाई व्यावहारिक र भावनात्मक सहायता प्रदान गरेर उजुरीको समाधान गर्न मद्दत गर्दछ। एक सहायता व्यक्तिले निम्न कुराहरु गर्न सक्छन्:

- बैठकहरूमा उपस्थित हुने
- यदि उनीहरूसँग परिस्थितिसँग सान्दर्भिक जानकारी छ भने बैठकहरूमा बोल्ने
- अधिकार र हकहरुको बारेमा सल्लाह दिने
- प्रक्रिया वा कार्यविधिको बारेमा स्पष्ट पार्ने
- व्यक्तिलाई सहायता गर्न र सल्लाह वा सहारा प्रदान गर्न बैठकहरू चलेको समयमा एक विश्रामको सुझाव गर्ने
- बैठकको समयमा उजुरी गर्ने व्यक्तिसँग उनीहरूको अनुरोधमा कुराकानी गर्ने
- नोटहरू लिने
- परिणामहरू कार्यान्वयन गर्न मद्दत गर्ने।

एक सहायता व्यक्तिले प्रश्न सोध्न र जानकारी प्रदान गर्न सक्छन् । उदाहरणका लागि, यदि उनीहरू कुनै परिस्थितिमा प्रत्यक्ष रूपमा संलग्न थिए र उनीहरूलाई के भएको थियो भन्ने जानकारी छ भने, वा यदि उनीहरूसँग कसरी अगाडि बढ्ने भन्ने बारेमा उपायहरू छन् भने ।

यदि कानुनी प्रतिनिधिले एक सहायता व्यक्तिको रूपमा काम गरिरहेका छन् भने, उनीहरूले मुद्दा उठाउने व्यक्तिलाई आफैंले बोल्न दिनु महत्वपूर्ण छ ।

सहायता व्यक्ति एक साक्षी वा सल्लाहकारको रूपमा काम गर्न त्यहाँ उपस्थित हुन्छन् ।

सहायता व्यक्तिले उनीहरूलाई मुद्दा उठाउने व्यक्तिले भनेको जानकारीहरु अरुलाई उपलब्ध गराउनु उपयुक्त हुँदैन – सहायता व्यक्तिको भूमिका भनेको मुद्दा वा गुनासो उठाउने व्यक्तिलाई उनीहरूको आफ्नै कथा बताउन मद्दत गर्नु हो।

बाह्य अधिवक्ताको भूमिका

बाह्य अधिवक्ता भनेको १८ वर्ष वा सोभन्दा बढी उमेरका व्यक्ति हुन् जसलाई गुनासो व्यक्त गर्ने वा उजुरी गर्ने व्यक्तिको पक्षमा बोल्न, सो व्यक्तिको लागि सकारात्मक समाधानको समर्थन गर्न अधिकार दिइएको हुन्छ । यस्तो व्यक्ति सम्भवत एक व्यवसायिक वकालत सेवाबाट हुन सक्छन् ।

प्रायजसो अवस्थामा उनीहरू तब संलग्न हुनेछन् जब गुनासो व्यक्त गर्ने व्यक्तिसँग प्रभावकारी रूपमा कुराकानी गर्ने वा परिस्थितिलाई आफैँले सम्हाल्न सक्ने क्षमता हुँदैन। एक सहायता व्यक्तिले जस्तै मद्दत प्रदान गर्नुका साथै, एक अधिवक्ताले निम्न कार्य पनि गर्न सक्छन्:

- उजुरी सम्बन्धी छलफलहरूमा कुनै राय प्रदान गर्ने, र
- कारबाही गर्ने वा नगर्ने कुरामा सहमत हुने।

विद्यालयहरुसँग काम गर्दा – केहि सुझावहरु

विद्यालयहरूले समस्याहरू छिटो र स्थानीय तहमा समाधान गर्न चाहन्छन्। हामी अभिभावक, हेरचाहकर्ताहरू, परिवारका सदस्यहरू, सहायता व्यक्तिहरू र अधिवक्ताहरूलाई उजुरी व्यवस्थापन गरिरहेका व्यक्तिसँग र विद्यालयका प्रतिनिधिहरूसँग मिलेर काम गर्न प्रोत्साहित गर्दछौँ। प्रभावकारी रूपमा गुनासो र उजुरी उठाउनका लागि हाम्रो सुझाव र सल्लाहहरूबाट सुरुवात गर्नु सबैभन्दा उचित हुन सक्छ।

- यसले गुनासो वा उजुरीसँग सम्बन्धित तथ्यहरू र विद्यार्थीहरूको लागि परिणामहरूमा ध्यान केन्द्रित गर्न मद्दत गर्न सक्छ ।
- नम्रतापूर्वक र शान्तपूर्वक कुराकानी गर्नुहोस् ।
- १८ वर्ष वा सोभन्दा बढी उमेरका कुनै पनि व्यक्तिले गुनासो वा उजुरी गर्ने व्यक्तिका लागि सम्भावित रूपमा समर्थन वा वकालत गर्न सक्ने भएतापनि विद्यालयले उनीहरूसँग उचित आधार भएमा मनोनीत व्यक्तिसँग संलग्न नहुने निर्णय गर्न सक्छन् । उदाहरणका लागि, यदि ती व्यक्तिले अरूको स्वास्थ्य वा सुरक्षामा खतरा पुर्याउन सक्छन्, वा जहाँ बच्चाको बारेमा जानकारीको लागि उनीहरूको अधिकारलाई कानुनद्वारा प्रतिबन्धित गरिएको छ भनेर उचित रूपमा अनुमान गरिएको छ भने।
- सामान्यतया, गुनासो व्यक्त गर्ने वा उजुरी गर्ने प्रक्रियालाई व्यवस्थापन गर्न एक व्यक्तिलाई मनोनीत गरिनेछ। विद्यालयहरूमा, यो प्रधानाध्यापक वा विद्यालय कर्मचारीको अन्य सदस्य हुन सक्छन्।
- विद्यालयले कर्मचारीहरुलाई समर्थन गर्नका लागि कुनै पनि छलफलमा विशेषज्ञ सल्लाह प्रदान गर्न, निरीक्षण गर्न, वा नोटहरू लिनका लागि बैठकहरूमा अर्को व्यक्तिलाई उपस्थित गराउने निर्णय गर्न सक्दछ ।
- अन्यथा सहमति नभएसम्म, उजुरीको सबै विवरण र यसको समाधान गोप्य रहनुपर्छ ।

कहिलेकाहिँ सहयाता व्यक्ति वा अधिवक्ताको रूपमा मनोनीत व्यक्ति समाधान प्रक्रियामा संलग्न हुनको लागि उत्तम व्यक्ति नहुन सक्छन्। उदाहरणका लागि:

- जब सहायता व्यक्ति वा अधिवक्ता परिस्थितिमा प्रत्यक्ष रूपमा संलग्न भएका छन् र गुनासो व्यक्त गर्ने वा उजुरी गर्ने व्यक्तिको सर्वोत्तम हितमा कार्य गर्न सक्दैनन् ।
- यदि एक पार्टनर (partner) वा परिवारको सदस्यलाई सहायता व्यक्ति वा अधिवक्ताको रूपमा मानिएको छ भने, यो ध्यानमा राख्नुपर्छ कि बैठकको समयमा व्यक्तिगत जानकारीहरु खुलासा हुन सक्छन् जुन उनीहरुलाई पहिले थाहा नभएको हुन सक्छ।

कुनै व्यक्तिले अनुचित वा अस्वीकार्य रूपमा व्यवहार गरेमा बैठक वा छलफलहरू रद्द गर्न सकिन्छ । अस्वीकार्य व्यवहारमा निम्न कुराहरु समावेश हुन सक्छ तर यो यतिमा सीमित छैन:

- अश्लीलताको प्रयोग तथा लैंगिक, जातिवाद वा अपमानजनक टिप्पणी जस्ता असभ्य वा अपमानजनक भाषाको प्रयोग गर्ने
- हिंसा र धम्कीपूर्ण व्यवहार जस्ता आक्रामक वा डरलाग्दो कार्यहरू गर्ने
- बैठकलाई त्यसको उल्लेखित उद्देश्यबाट टाढा पुनर्निर्देशित गर्ने
- अनुपयुक्त र समय बर्बाद हुने संचार गर्ने
- बैठक वा फोन कलमा भाग लिइरहेका सबै व्यक्तिहरूको सहमति बिना बैठक वा फोन कलको इलेक्ट्रोनिक रेकर्डिङ गर्ने।

थप जानकारी

थप जानकारीको लागि हाम्रो प्रभावकारी उजुरीको लागि सुझाव र सल्लाहहरु र हाम्रो विद्यालयहरुको बरेमा उजुरी गर्न द्रुत सन्दर्भ गाइड हेर्नुहोस् ।

टेलिफोन दोभाषे सेवा

यदि तपाईं अधिक जानकारी चाहनुहुन्छ भने कृपया विद्यालयलाई सम्पर्क गर्नुहोस्। यदि तपाईंलाई विद्यालयलाई सम्पर्क गर्न दोभाषेको सहायता चाहिन्छ भने, कृपया 131 450 मा फोन गर्नुहोस्, तपाईंलाई कुन भाषा चाहिन्छ भन्ने उनीहरुलाई बताउनुहोस् र अपरेटरलाई विद्यालयलाई फोन गर्न भन्नुहोस्। अपरेटरले तपाईंको कुराकानीमा तपाईंलाई मद्दत गर्नका लागि लाइनमा एक दोभाषे उपलब्ध गराउनेछन्। तपाईंलाई यो सेवाको लागि शुल्क लाग्नेछैन।