

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

ท่านต้องการความช่วยเหลือใน การแก้ไขข้อกังวลหรือไม่?

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้การสนับสนุนและตัวแทน

ข้อมูลนี้ช่วยครอบครัว บิดามารดา ผู้ดูแล ผู้ให้การสนับสนุนและตัวแทนให้เข้าใจบทบาทของผู้ให้การสนับสนุนและตัวแทน และวิธีที่พวกเขาสามารถช่วยในการสื่อสารหรือแจ้งข้อกังวลกับโรงเรียน หรือทำการร้องเรียน

บางคนมีความยากลำบากมากกว่าคนอื่นในการสื่อสาร หรือแจ้งข้อกังวลกับโรงเรียน การขอให้ใครช่วยในเรื่องนี้อาจเป็นประโยชน์

บุคคลใดที่อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปสามารถเป็นผู้ให้การสนับสนุนสำหรับบิดาหรือมารดา ผู้ดูแล นักเรียน หรือสมาชิกในครอบครัวได้ และบิดามารดา ผู้ดูแล นักเรียน หรือสมาชิกในครอบครัวยังสามารถติดต่อกับบริการสนับสนุนผู้เชี่ยวชาญเพื่อขอรับการสนับสนุนได้ด้วย กระทรวงฯ มุ่งมั่นที่จะแก้ไขข้อกังวลเกี่ยวกับโรงเรียนรัฐ NSW ในพื้นที่ ถ้าทำได้ อย่างไรก็ตามสามารถใช้ [แบบฟอร์มร้องเรียน](#) ออนไลน์ของกระทรวงฯ ได้ ในกรณีที่ต้องดำเนินการต่อไปในระดับที่สูงขึ้น

หากปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้ในระดับท้องถิ่น ผู้ให้การสนับสนุนหรือตัวแทนสามารถช่วยทำให้กระบวนการง่ายขึ้นเมื่อทำการร้องเรียน ซึ่งรวมถึงความช่วยเหลือและการสนับสนุนที่เหมาะสมเพื่อให้เข้าใจ:

- วิธีการสื่อสารกับโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ
- กระบวนการที่จะดำเนินการเพื่อจัดการกับข้อกังวลหรือข้อร้องเรียน
- เวลาที่อาจจะต้องใช้ในการแก้ไขข้อกังวลหรือข้อร้องเรียน
- สิ่งที่จะเกิดขึ้นต่อไป และเมื่อไร
- จะติดต่อใครถ้ามีคำถาม หรือมีข้อกังวลเกี่ยวกับกระบวนการ
- สิ่งที่ต้องทำหากผู้ที่เสนอข้อกังวลหรือข้อร้องเรียน ไม่พอใจกับการจัดการหรือผลที่ได้

ไม่ควรให้ผู้ให้การสนับสนุนหรือตัวแทนเป็นล่าม ถ้าต้องการล่ามสำหรับการประชุมหรือการสัมภาษณ์ โรงเรียนสามารถจัดบริการที่เหมาะสมให้ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมของการให้บริการ อาจจัดให้มีบริการล่ามภายในสถานที่ หรือผ่านทางวิดีโอหรือโทรศัพท์ เพียงแต่ต้องติดต่อกับทางโรงเรียนไว้ล่วงหน้า

ก่อนที่ผู้ให้การสนับสนุนหรือตัวแทนจะมีส่วนเกี่ยวข้อง การคำนึงถึงบทบาทของคนพวกนี้อาจเป็นประโยชน์ กล่าวคือพวกเขาเพียงให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือเท่านั้น หรืออยู่ที่นั่นเพื่อช่วยหาทางแก้ปัญหา



บทบาทของผู้ให้การสนับสนุน

ผู้ให้การสนับสนุนคือผู้ที่อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่ช่วยแก้ปัญหาการร้องเรียนโดยให้ความสนับสนุนทางปฏิบัติและทางอารมณ์แก่ผู้ทำการร้องเรียน ผู้ให้การสนับสนุนสามารถ:

- เข้าประชุม
- พูดในที่ประชุม ถ้ามีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์
- ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิต่างๆ และการมีสิทธิ
- ชี้แจงขั้นตอนหรือวิธีดำเนินการ
- เสนอให้มีการหยุดพักระหว่างดำเนินการประชุมเพื่อช่วยผู้ร้องเรียน และให้คำแนะนำหรือความช่วยเหลือ
- สนทนากับผู้ยื่นข้อร้องเรียนในระหว่างการประชุม เมื่อเขาต้องการ
- จัดบันทึก
- ช่วยให้การประชุมบรรลุผล

ผู้ให้การสนับสนุนสามารถถามคำถามและให้ข้อมูล ตัวอย่างเช่น ถ้าเขามีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับสถานการณ์และมีข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้น หรือหากมีความคิดเกี่ยวกับแนวทางขั้นต่อไป

หากตัวแทนทางกฎหมายทำหน้าที่เป็นผู้ให้การสนับสนุน เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องให้ผู้เสนอประเด็นร้องเรียนแถลงเรื่องราวด้วยตนเอง

ผู้ให้การสนับสนุนอยู่ในที่ประชุม โดยทำหน้าที่เป็นพยานหรือที่ปรึกษา ไม่เป็นการเหมาะสมที่ผู้ให้การสนับสนุนจะเสนอข้อมูลที่รับฟังมาจากผู้ทำการร้องเรียน – บทบาทของผู้ให้การสนับสนุนคือช่วยให้ผู้ที่มีข้อร้องเรียนหรือข้อกังวลแถลงเรื่องราวด้วยตัวเอง



บทบาทของตัวแทนภายนอก

ตัวแทนภายนอกคือบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ซึ่งได้รับอนุญาตให้พูดแทนผู้ที่แจ้งข้อกังวลหรือร้องเรียน เพื่อสนับสนุนการแก้ไขในเชิงบวกสำหรับบุคคลนั้น เป็นผู้ที่ควรมาจากบริการให้ความสนับสนุนที่เชี่ยวชาญ

ในกรณีส่วนมาก จะเข้าเกี่ยวข้องเมื่อผู้ที่แจ้งข้อกังวลไม่มีความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ หรือไม่สามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง นอกจากให้ความช่วยเหลือเช่นเดียวกับผู้ให้การสนับสนุน ตัวแทนยังสามารถ:

- ให้ข้อมูลใดๆ ในการพิจารณาที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน และ
- ตกลงที่จะดำเนินการหรือไม่ดำเนินการ

มีบางครั้งที่บุคคลที่เสนอชื่อให้เป็นผู้ให้การสนับสนุนหรือตัวแทน อาจไม่ใช่บุคคลที่ดีที่สุดที่จะเข้าเกี่ยวข้องกับกระบวนการแก้ปัญหา ตัวอย่างเช่น:

- เมื่อผู้ให้การสนับสนุนหรือตัวแทนเกี่ยวข้องโดยตรงกับเหตุการณ์ และอาจไม่สามารถดำเนินการเพื่อประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้แจ้งข้อกังวลหรือข้อร้องเรียน
- หากคู่ชีวิตหรือสมาชิกในครอบครัวได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้ให้การสนับสนุนหรือตัวแทน ควรตระหนักด้วยว่าอาจมีการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวระหว่างการประชุม ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่เขาไม่ได้เคยรู้มาก่อน

การประชุมหรือการพิจารณาอาจยุติลงได้ หากบุคคลใดประพฤติตนอันไม่เป็นที่สมควรหรือยอมรับ พฤติกรรมที่ยอมรับไม่ได้ อาจรวมถึงแต่ไม่จำกัดได้แก่:

- ภาษาที่หยาบคายหรือไม่เหมาะสม รวมทั้งการใช้คำหยาบโลน และการแสดงความเห็นในเชิงเหยียดเพศ เหยียดผิว หรือดูถูกเหยียดหยาม
- การกระทำที่ก้าวร้าวหรือข่มขู่ เช่น ความรุนแรงและท่าทางคุกคาม
- เปลี่ยนทิศทางของการประชุมให้ผิดวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
- การสื่อสารที่ไม่เหมาะสมและการทำให้เสียเวลา
- ทำการบันทึกการประชุมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือโทรศัพท์ โดยไม่ได้รับความยินยอมจากทุกคนที่เข้าร่วมการประชุมหรือโทรศัพท์



การทำงานกับโรงเรียน - เคล็ดลับบางประการ

โรงเรียนต้องการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วและในระดับท้องถิ่น เราสนับสนุนให้ผู้ปกครอง ผู้ดูแลและสมาชิกในครอบครัว ผู้ให้การสนับสนุนและตัวแทนทำงานร่วมกับบุคคลที่จัดการปัญหาและตัวแทนโรงเรียน **เคล็ดลับและคำแนะนำในการเสนอข้อกังวลหรือข้อร้องเรียนของเรา** เป็นแหล่งที่ดีที่สุดที่ควรเริ่มต้น

- การมุ่งเน้นไปที่ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับข้อกังวลหรือการร้องเรียนและผลลัพธ์สำหรับนักเรียนสามารถช่วยได้
- สื่อสารอย่างสุภาพและใจเย็น
- แม้ว่าบุคคลใดก็ตามที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปสามารถเป็นผู้ให้การสนับสนุนหรือตัวแทนผู้ที่แจ้งข้อกังวลหรือการร้องเรียนได้ แต่ทางโรงเรียนอาจไม่ยอมรับการมีส่วนร่วมกับผู้ที่ได้รับเสนอชื่อได้ถ้ามีเหตุผลอันสมควร ตัวอย่างเช่น หากมีการรับรู้อย่างสมเหตุสมผลว่าบุคคลนั้นอาจก่อให้เกิดการเสี่ยงทางสุขภาพหรือความปลอดภัยของผู้อื่น หรือในกรณีที่กฎหมายจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลของเด็ก
- โดยทั่วไปจะมีการเสนอชื่อคนหนึ่งเพื่อจัดการกระบวนการข้อกังวลหรือข้อร้องเรียน ที่โรงเรียนบุคคลนี้อาจเป็นครูใหญ่หรือสมาชิกคนอื่นจากเจ้าหน้าที่ของโรงเรียน
- โรงเรียนอาจเลือกให้มีอีกผู้หนึ่งเข้าร่วมในการประชุมเพื่อช่วยเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนในการให้คำแนะนำอย่างรอบรู้เกี่ยวกับการพิจารณา สังเกตการณ์ หรือจัดบันทึก
- เว้นแต่จะตกลงเป็นอย่างอื่น รายละเอียดทั้งหมดของการร้องเรียนและการแก้ปัญหาควรเก็บเป็นความลับ

ข้อมูลเพิ่มเติม

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ **เคล็ดลับและคำแนะนำในการเสนอข้อกังวลหรือข้อร้องเรียนของเรา** และคู่มืออ้างอิงฉบับย่อสำหรับ **การทำการร้องเรียน** เกี่ยวกับโรงเรียนของเรา

บริการล่ามทางโทรศัพท์

โปรดติดต่อโรงเรียนหากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ถ้าต้องการความช่วยเหลือของล่ามในการติดต่อกับโรงเรียน โปรดโทร 131 450 บอกพนักงานโทรศัพท์ว่าต้องการภาษาอะไร พนักงานโทรศัพท์จะจัดให้มีล่ามช่วยในการสนทนากับโรงเรียน ท่านไม่ต้องจ่ายเงินสำหรับบริการนี้