

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

# Apakah Anda memerlukan bantuan untuk menyelesaikan masalah?

## Informasi tentang pendukung dan advokat

Panduan ini membantu keluarga, orangtua, wali, pendukung dan advokat untuk memahami peran pendukung dan advokat dan bagaimana mereka dapat membantu dalam berkomunikasi atau menyampaikan keprihatinan kepada sekolah, atau mengajukan keluhan.

Berkomunikasi atau menyampaikan keprihatinan kepada sekolah lebih sulit bagi sebagian orang dibandingkan dengan orang lain. Meminta orang lain membantu Anda dalam hal ini dapat menolong.

Siapa pun yang berusia 18 tahun ke atas dapat menjadi pendukung bagi orangtua, pengasuh, siswa, atau anggota keluarga. Orangtua, pengasuh, siswa atau anggota keluarga juga dapat menghubungi layanan advokasi profesional untuk mendapatkan bantuan.

Departemen ini berkomitmen untuk menyelesaikan masalah mengenai sekolah-sekolah NSW secara lokal jika memungkinkan. Namun, [formulir pengajuan keluhan](#) online departemen ini dapat digunakan ketika suatu masalah perlu diajukan ke tingkat yang lebih tinggi.

Jika suatu masalah tidak dapat diselesaikan secara lokal, seorang pendukung atau advokat dapat membantu mempermudah proses saat mengajukan keluhan. Ini termasuk bantuan dan dukungan yang wajar untuk memahami:

- bagaimana cara berkomunikasi secara efektif dengan sekolah
- proses yang akan diikuti untuk menangani masalah atau keluhan
- perkiraan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah atau keluhan tersebut
- apa yang akan terjadi selanjutnya dan kapan
- siapa yang harus dihubungi jika ada pertanyaan atau keprihatinan terkait proses tersebut
- apa yang harus dilakukan jika orang yang menyampaikan kekhawatiran atau keluhan tidak senang dengan cara penanganan atau hasilnya.

Seorang pendukung atau advokat tidak boleh digunakan sebagai juru bahasa. Jika seorang juru bahasa diperlukan untuk pertemuan atau wawancara, sekolah dapat memesan layanan yang sesuai. Tergantung ketersediaan, layanan juru bahasa dapat disediakan secara tatap muka atau melalui video atau telepon. Tanyakan saja ke sekolah terlebih dahulu.

Sebelum seorang pendukung atau advokat terlibat, akan sangat membantu untuk memikirkan peran mereka - apakah mereka di sana hanya untuk memberikan dukungan dan bantuan kepada orang tersebut, atau apakah mereka di sana untuk membantu menemukan penyelesaian?



### Peran seorang pendukung

Pendukung adalah seseorang yang berusia 18 tahun ke atas yang membantu menyelesaikan keluhan dengan memberikan dukungan praktis dan emosional kepada orang yang mengajukan keluhan. Seorang pendukung dapat:

- menghadiri pertemuan
- berbicara di pertemuan jika mereka memiliki informasi yang relevan dengan situasinya
- memberikan saran tentang hak
- menjelaskan proses atau prosedur hukum
- menyarankan jeda selama rapat untuk mendukung orang tersebut dan memberikan nasihat atau bantuan
- bercakap-cakap dengan orang yang mengajukan keluhan selama pertemuan, atas permintaan mereka
- membuat catatan
- membantu menerapkan hasil.

Seorang pendukung dapat mengajukan pertanyaan dan memberikan informasi. Misalnya, jika mereka terlibat langsung dalam suatu situasi dan memiliki informasi tentang apa yang terjadi, atau jika mereka memiliki gagasan tentang langkah ke depannya.

Jika seorang kuasa hukum bertindak sebagai pendukung, penting bagi mereka untuk mengizinkan orang yang mengajukan keluhan untuk berbicara sendiri.

Pendukung hadir untuk bertindak sebagai saksi atau penasihat.

Kurang pantas bagi seorang pendukung untuk menceritakan informasi yang telah disampaikan oleh orang yang mengangkat masalah kepada mereka. Peran seorang pendukung adalah membantu orang yang mengangkat masalah atau keprihatinan untuk menceritakan kisah mereka sendiri.





## Peran advokat eksternal

Advokat eksternal adalah seseorang yang berusia 18 tahun ke atas yang diberi wewenang untuk berbicara atas nama orang yang menyampaikan keprihatinan atau mengajukan keluhan, untuk mendukung dicapainya penyelesaian positif bagi orang tersebut. Orang ini kemungkinan besar berasal dari layanan advokasi profesional.

Pada sebagian besar kasus, mereka akan terlibat saat orang yang menyampaikan keprihatinan tidak mampu untuk berkomunikasi secara efektif atau menangani situasi itu sendiri. Selain memberikan bantuan yang sama dengan seorang pendukung, seorang advokat juga dapat:

- memberikan masukan apa pun ke dalam diskusi yang berkaitan dengan keluhan, dan
- menyetujui tindakan diambil atau tidak diambil



## Bekerja dengan sekolah - beberapa tip

Sekolah ingin menyelesaikan masalah dengan cepat dan pada tingkat lokal. Kami mendorong orangtua, wali, anggota keluarga, pendukung dan advokat untuk bekerja sama dengan orang yang menangani masalah dan perwakilan sekolah. [Tip dan saran kami untuk menyampaikan keprihatinan atau keluhan secara efektif](#) dapat digunakan sebagai rujukan awal yang baik.

- Berfokus pada fakta yang relevan dengan masalah atau keluhan dan hasil bagi siswa dapat membantu.
- Berkomunikasilah dengan sopan dan tenang.
- Meskipun siapa pun yang berusia 18 tahun ke atas berpotensi untuk mendukung atau mengadvokasi seseorang yang menyampaikan keprihatinan atau keluhan, sekolah dapat memutuskan untuk tidak berurusan dengan orang yang ditunjuk jika mereka memiliki alasan yang wajar. Misalnya, jika wajar untuk menganggap bahwa orang tersebut dapat menimbulkan risiko terhadap kesehatan atau keselamatan orang lain, atau jika hak mereka atas informasi tentang seorang anak telah dibatasi oleh undang-undang.
- Umumnya, satu orang akan ditunjuk untuk menangani proses dalam menyampaikan keprihatinan atau mengajukan keluhan. Di sekolah, ini mungkin kepala sekolah atau staf lain di sekolah.
- Sekolah dapat memutuskan untuk meminta orang lain hadir pada pertemuan untuk mendukung staf untuk memberikan nasihat ahli dalam diskusi, mengamati, atau membuat catatan.
- Kecuali disepakati lain, semua rincian mengenai keluhan dan penyelesaiannya harus tetap dirahasiakan.

Ada kalanya seseorang yang ditunjuk sebagai pendukung atau advokat mungkin bukan orang yang terbaik untuk terlibat dalam proses penyelesaian. Misalnya:

- Ketika orang pendukung atau advokat telah terlibat langsung dalam situasi tersebut dan mungkin tidak dapat bertindak demi kepentingan terbaik orang yang menyampaikan keprihatinan atau mengajukan keluhan.
- Jika mempertimbangkan pasangan atau anggota keluarga untuk dijadikan pendukung atau advokat, harus diingat bahwa informasi pribadi dapat diungkapkan selama pertemuan yang mungkin tidak mereka ketahui sebelumnya.

Pertemuan atau diskusi dapat dihentikan jika seseorang berperilaku tidak wajar atau tidak pantas. Perilaku yang tidak pantas dapat termasuk tetapi tidak terbatas pada:

- bahasa kasar atau tidak sopan, termasuk penggunaan kata-kata kotor dan membuat komentar seksis, rasis atau menghina
- tindakan agresif atau mengintimidasi seperti kekerasan dan gerakan mengancam
- mengalihkan arah pertemuan dari tujuan yang telah disebutkan
- komunikasi yang tidak pantas dan membuang-buang waktu
- membuat rekaman elektronik dari pertemuan atau panggilan telepon tanpa persetujuan semua orang yang berpartisipasi dalam pertemuan atau panggilan telepon tersebut.

## Informasi lebih lanjut

Untuk informasi lebih lanjut, lihat [tip dan saran kami untuk mengajukan keluhan secara efektif](#) dan panduan referensi cepat untuk [mengajukan keluhan](#) tentang sekolah kami.

## Layanan juru bahasa lewat telepon

Silakan hubungi sekolah jika Anda ingin informasi lebih lanjut. Jika Anda memerlukan bantuan juru bahasa untuk menghubungi sekolah, hubungi 131 450, beri tahu mereka bahasa apa yang Anda perlukan dan minta operator untuk menelepon sekolah. Operator akan menyambungkan juru bahasa untuk membantu percakapan Anda. Anda tidak akan dikenakan biaya untuk layanan ini.