

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

우려사항을 해결하는 데 도움이 필요하십니까?

조력인 및 옹호자에 대한 정보

이 안내서는 가족, 학부모, 보호자, 조력인 및 옹호자가 조력인 및 옹호자의 역할을 이해하고 아울러 이들이 학교와 의사 소통하거나 우려 사항을 제기하거나 불만을 제기하는 데 도움을 줄 수 있는 방법을 이해하는 데 도움이 됩니다.

일부 사람들은 학교와 의사 소통하거나 우려를 제기하는 데 있어 다른 사람들보다 더 많은 어려움을 겪습니다. 이에 대해 다른 누군가에게 도움을 요청하는 것이 도움이 될 수 있습니다.

18세 이상이면 누구나 부모, 보호자, 학생 또는 가족 구성원을 위한 조력인이 될 수 있습니다. 학부모, 보호자, 학생 또는 가족도 전문 옹호 서비스에 연락하여 지원을 받을 수 있습니다.

교육부는 가능한 경우 NSW 학교들에 대한 우려를 현지에서 해결하고자 최선을 다하고 있습니다. 그러나 교육부의 온라인 **불만 양식**은 사안이 더 확대되어야 할 경우에 사용될 수 있습니다.

문제를 현지에서 해결할 수 없는 경우 조력인 또는 옹호자는 불만을 제기할 때 절차를 더 쉽게 만드는 데 도움을 줄 수 있습니다. 예를 들면 다음 사항을 이해하기 위해서는 적절한 도움과 지원이 필요합니다.

- 학교와 효과적으로 의사 소통하는 방법
- 우려 사항이나 불만 사항을 처리하기 위해 따라야 할 절차
- 우려 사항이나 불만 사항을 해결하는 데 걸릴 수도 있는 시간
- 다음 절차 및 시기
- 절차에 대한 질문이나 우려 사항이 있는 경우 연락할 사람
- 우려 사항이나 불만을 제기하는 사람이 이에 대한 처리 방식이나 결과에 만족하지 못하는 경우 어떻게 해야 되나요?

조력인 또는 옹호자는 동시에 통역사의 역할을 할 수는 없습니다. 회의나 인터뷰를 위해 통역사가 필요한 경우 해당 학교에서 적절한 통역 서비스를 주선할 수 있습니다. 이용 가능 여부에 따라 통역 서비스는 현장에서 또는 화상 또는 전화를 통해 제공될 수도 있습니다. 이에 대해 사전에 학교에 문의하십시오.

조력인 또는 옹호자가 참여하기 전에 이들의 역할에 대해 생각해 보는 것이 도움이 될 수 있습니다 - 이들은 당사자에게 지원과 도움을 제공하기 위한 역할만 하나요, 아니면 어떤 해결책을 찾는 데 도움을 주는 역할도 하나요?



조력인의 역할

조력인은 불만을 제기하는 사람에게 실질적이고 정서적 지원을 제공하여 불만 해결을 돕는 18세 이상의 사람입니다. 조력인은 다음을 수행할 수 있습니다.

- 회의 참석
- 이들이 상황과 관련된 정보를 가진 경우 회의에서 발언
- 권리 및 자격에 대한 조언 제공
- 절차 또는 진행 과정을 명확히 함.
- 회의 중 일시 중지를 제안하여 당사자를 지원하고 조언이나 도움을 제공.
- 회의 중에 불만 제기 당사자가 요청 시에 그들과 대화를 나눔.
- 메모하기
- 결과 시행을 도움.

조력인은 질문을 하고 정보를 제공할 수 있습니다. 예를 들면, 조력인이 어떤 상황에 직접 관여했고 그 발생한 일에 대한 정보가 있거나 향후 방향에 대한 아이디어가 있는 경우입니다.

법정 대리인이 조력인 역할을 하는 경우 해당 사안을 제기하는 사람이 스스로 발언할 수 있도록 하는 것이 중요합니다.

조력인은 증인 또는 고문 역할을 합니다.

해당 사안을 제기하는 사람이 조력인에게 말한 정보를 조력인 자신이 제공하는 것은 적절하지 않습니다. 조력인의 역할은 해당 사안 또는 우려 사항을 제기하는 사람이 자신의 이야기를 할 수 있도록 돕는 것입니다.





외부 옹호자의 역할

외부 옹호자는 우려 사항 혹은 불만을 제기하는 사람을 대변하여 그 사람에 대한 긍정적인 해결을 지원할 권한이 있는 18세 이상의 사람입니다. 외부 옹호자는 전문 옹호 서비스에 속한 사람일 가능성이 높습니다.

이들은 대부분의 경우 우려 사항을 제기하는 사람이 스스로 상황에 대해 효과적으로 의사 소통하거나 탐색할 수 있는 능력이 없을 때 관여합니다. 조력인의 경우와 동일한 지원을 제공하는 것 외에도 옹호자는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 불만 사항과 관련된 토론에 의견을 제공하고,
- 조치의 이행 혹은 불이행에 동의합니다.



학교와의 협력 - 몇 가지 팁

학교는 현지 차원에서 신속하게 문제를 해결하기를 원합니다. 우리는 부모, 보호자, 가족, 조력인 및 옹호자가 사안을 관리하는 사람 및 학교 대표와 협력할 것을 권장합니다. 우려 사항이나 불만을 효과적으로 제기하기 위한 우리의 팁과 조언이 좋은 출발점이 될 수 있습니다.

- 이는 우려 사항이나 불만 사항과 관련된 사실 그리고 학생들을 위한 결과에 초점을 맞추는 데 도움이 될 수 있습니다.
- 정중하고 침착하게 의사 소통하십시오.
- 18세 이상의 사람은 누구나 우려 사항이나 불만을 제기하는 사람을 잠재적으로 지원하거나 옹호할 수 있는 가능성이 있지만, 해당 학교는 합리적인 근거가 있는 경우 지명된 사람과 연결을 하지 않기로 결정할 수 있습니다. 예를 들어, 그 사람이 다른 사람의 건강이나 안전에 위험을 초래할 수도 있다고 합리적으로 인식되는 경우 또는 그 사람의 아동에 대한 정보 권리가 법률에 의해 제한되는 경우입니다.
- 일반적으로 우려 사항 혹은 불만을 제기하는 절차를 관리하기 위해 한 사람이 지명됩니다. 학교에서는 그러한 사람이 교장 또는 교직원일 수 있습니다.
- 학교는 직원이 토론, 관찰 또는 메모에서 전문적인 조언을 제공하도록 지원하기 위해 회의에 다른 사람이 참석하도록 결정할 수도 있습니다.
- 달리 합의되지 않는 한, 불만 제기 사항 및 해결의 모든 세부 사항은 비밀로 유지되어야 합니다.

조력인 또는 옹호자로 지명된 사람이 해결 절차에 참여하기에 가장 적합한 사람이 아닐 수 있는 경우도 있습니다. 예를 들어:

- 조력인 또는 옹호자가 상황에 직접 관여했기 때문에 우려 혹은 불만을 제기하는 사람의 최상의 이익을 위해 행동하지 못할 수도 있는 경우.
- 파트너 또는 가족 구성원이 조력인 또는 옹호자로 간주되는 경우 회의 중에 이전에 알지 못했을 수도 있던 개인 정보가 공개될 수도 있음을 기억해야 합니다.

어떤 사람이 불합리하거나 용납할 수 없는 방식으로 행동하는 경우 회의 또는 토론이 종료될 수도 있습니다. 용납할 수 없는 행동에는 다음이 포함될 수도 있지만 이에 국한되지는 않습니다.

- 외설적인 언어의 사용을 포함하여 무례하거나 가학적 언어, 그리고 성차별적, 인종차별적 또는 경멸적인 발언
- 폭력 및 위협적인 제스처와 같은 공격적이거나 위협적인 행동
- 명시된 목적에서 벗어난 방향으로 회의를 이끌어감
- 부적절하고 시간 낭비적인 의사 소통
- 회의 또는 전화 통화에 참여하는 모든 사람의 동의 없이 회의 또는 전화 통화를 전자식으로 리코딩하는 행위.

추가 정보

더 자세한 내용은 우리의 [효과적인 불만 제기를 위한 팁과 조언](#) 그리고 학교에 대한 [불만 제기 빠른 참조 가이드](#)를 보십시오.

전화 통역 서비스

더 자세한 정보를 원하시면 학교에 연락하십시오. 학교에 연락하기 위해 통역사의 도움이 필요하시면 131 450으로 전화하여 필요한 언어를 알려주시고 오퍼레이터가 해당 학교에 전화하도록 요청하십시오. 오퍼레이터가 통역사를 전화상으로 주선하여 대화를 도와드릴 것입니다. 이 서비스에 대해서는 여러분에게 요금이 부과되지 않습니다.