

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

## Bir kaygıyı çözümlemek için yardıma ihtiyacınız var mı?

### Destekleyici kişiler ve savunucular hakkında bilgiler

Bu rehber bir destekleyici kişinin ve savunucunun rolünü anlamada ve bir okulla iletişim kurmada veya bir şikâyetle bulunmada nasıl yardımcı olabilecekleri hakkında ailelere, anababalara, bakıcılara, destekleyicilere ve savunuculara yardımcı olur.

Kimi insanlar okulla iletişim kurmada veya bir kaygılarını dile getirmede başkalarından daha fazla güçlük yaşar. Bu konuda bir başka kişiden yardım istemek size yardımcı olabilir.

18 veya daha yukarı yaşta olan herhangi bir kişi bir ebeveyn, bakıcı, öğrenci veya aile üyesi için destekleyici kişi olabilir. Ebeveynler, bakıcılar, öğrenciler veya aile üyeleri, destek için profesyonel savunma servisleri ile de ilişkiye geçebilir.

Bakanlık, mümkün olan yerlerde NSW okulları hakkındaki kaygıları yerel olarak çözümlenmeyi taahhüt etmektedir. Ancak, bir konunun hızlandırılması gerektiğinde bakanlığın çevrimiçindeki [şikâyet formu](#) kullanılabilir.

Bir sorun yerel olarak çözümlenemezse bir destekleyici kişi veya savunucu, şikâyetle bulunurken işlemin kolaylaştırılmasında yardımcı olabilir. Bu, şunların anlaşılması için makul yardımı ve desteği içerir:

- okulla etkili bir şekilde nasıl iletişim kurulur
- kaygı veya şikâyetin ele alınması için izlenecek işlem
- endişe veya şikâyetin çözümlenmesinin alacağı olası zaman
- sonrasında ne olacak ve ne zaman olacak
- işlemle ilgili sorular veya kaygılar varsa kiminle ilişkiye geçilecek
- kaygı veya şikâyeti dile getiren kişi, bunun ele alınma şeklinden veya sonuçtan mutlu değilse ne yapılabilir.

Destekleyici kişi veya savunucu bir tercüman olarak kullanılmamalıdır. Toplantılar veya görüşmeler için bir tercüman gerekiyorsa, okul uygun hizmeti sağlayabilir. Uygun olma durumunda tercümanlık hizmetleri yerinde veya video ya da telefon yoluyla sağlanabilir. Önceden okula sorun.

Destekleyici kişi veya savunucu devreye girmeden önce, onun rolü hakkında düşünmek yardımcı olur – sadece kişiye destek ve yardım sağlamak için mi yoksa, bir çözüm bulmak için mi oradalar?



### Destekleyici kişinin rolü

Destekleyici, şikâyetle bulunan kişiye pratik ve duygusal destek sağlayarak şikâyetin çözümlenmesinde yardımcı olan, 18 yaşında veya daha büyük bir kişidir. Destekleyici kişi şunları yapabilir:

- toplantılara katılabilir
- duruma ilişkin bilgileri varsa toplantılarda konuşabilir
- haklar ve yetkiler hakkında tavsiye sağlayabilir
- işlemi veya yöntemleri aydınlığa kavuşturabilir
- kişiyi desteklemek ve tavsiye veya yardım sağlamak için toplantı sırasında bir ara vermeyi önerebilir
- toplantı sırasında, şikâyetle bulunan kişi ile onun isteğine bağlı olarak konuşabilir
- notlar alabilir
- sonuçların uygulanmasına yardımcı olabilir.

Destekleyici kişi sorular sorabilir ve bilgi sağlayabilir. Örneğin, bir duruma doğrudan karışmışsa ve ne olduğu hakkında bilgisi varsa veya ilerdeki durumlar hakkında düşünceleri varsa.

Yasal bir temsilci destekleyici bir kişi olarak hareket ediyorsa, konuyu ileri süren kişiye kendisi için konuşması amacıyla izin vermesi önemlidir.

Destekleyici kişi bir tanık veya danışman olarak oradadır.

Destekleyici kişinin, konuyu ileri süren kişinin ona söyledikleri hakkında bilgi sağlaması uygun değildir – destekleyici kişinin rolü, konuyu veya kaygıyı ileri süren kişiye, hikayesini anlatması için yardımcı olmaktır.



## Dışardan gelen savunucunun rolü

Dışardan gelen savunucu, kaygıyı dile getiren veya şikâyetle bulunan kişi için konuşmak üzere yetkilendirilmiş, olumlu bir sonucu desteklemek üzere konuşan 18 yaşında veya daha büyük bir kişidir. Bu kişi muhtemelen bir profesyonel savunmanlık servisindedir.

Çoğu durumlarda, kaygıyı öne süren kişinin etkili şekilde iletişim kuramaması veya durumu kendi kendine belirleyememesi halinde bağlantı kurar. Destekçi kişinin sağladığı yardıma ek olarak savunucu ayrıca şunları da yapabilir:

- şikâyetle ilişkili olarak görüşmeye katkıda bulunabilir ve
- yapılacak işlemi kabul edebilir veya etmeyebilir.



## Okullarla çalışmak – bazı ipuçları

Okullar konuyu çabucak ve yerel düzeyde çözmek ister. Anababaları, bakıcıları, aile üyelerini, destekçi kişileri ve savunmanları, konuyu yöneten kişi ve okul temsilcileri ile işbirliği içinde çalışması için teşvik ederiz. [Etkili bir şekilde yükselen endişeler veya şikâyetler için ipuçlarımız](#), başlamak için iyi bir yer olabilir.

- Kaygılar ve şikâyetle ilgili gerçekler ve öğrenciler için sonuçlar üzerinde odaklanmak yardımcı olabilir.
- Kibarca ve sakince iletişim kurun.
- 18 yaşında veya daha büyük bir kişi, bir kaygı veya şikâyeti ortaya koyan kişiyi potansiyel olarak destekleyebilirken ya da savunurken, okul, geçerli gerekçeleri varsa, aday tayin edilen kişi ile çalışmamayı kararlaştırabilir. Örneğin bu kişinin başkalarının sağlık ve güvenliği için bir risk oluşturduğu mantıksal olarak algılanıyorsa veya bir çocuk hakkındaki bilgilere ilişkin hakkı yasa ile sınırlanmışsa.
- Bir kaygıyı dile getirmedeki veya bir şikâyetle bulunmadaki işlemi yönetmesi için genel olarak bir kişi tayin edilecektir. Okullarda bu okul müdürü veya bir okul görevlisi olabilir.
- Okul, herhangi bir görüşmede uzman tavsiyesinde bulunmaları için görevlileri desteklemesi, gözlemde bulunması veya notlar alması için başka bir kişinin hazır olmasına karar verebilir.
- Başka şekilde kabul edilmemişse, bir şikâyetin tüm ayrıntıları ve sonucu gizli kalmalıdır.

Bir destekleyici kişinin veya savunmanın sonuç işlemi için en iyi kişi olarak tayin edilmediği zamanlar vardır. Örneğin:

- Destekleyici kişi veya savunman durumunda doğrudan yer almışsa ve endişeyi dile getiren veya şikâyetle bulunan kişinin en iyi yararları için hareket edemiyorsa.
- Bir eş veya aile üyesi destekleyici kişi veya savunman olarak düşünülüyorsa, daha önce farkında olunmayan kişisel bilgilerin toplantı sırasında açıklanabileceği hatırlanmalıdır.

Bir kişi mantıksız veya kabul edilemez bir biçimde davranırsa, toplantılar veya görüşmeler durdurulabilir. Kabul edilemez davranışlar şunları içerir ama bunlarla sınırlı değildir:

- sövgülerin ve cinsel, ırkçı veya aşağılayıcı yorumların kullanılmasını içeren kaba veya küfürlü dil
- şiddet ve tehdit edici işaretler gibi saldırgan veya göz korkutucu eylemler
- toplantıyı belirlenen amacından başka tarafa yönlendirmek
- uygunsuz ve boşa zaman harcayan iletişim
- bir toplantının elektronik kaydını yapmak veya toplantıya veya telefon konuşmasına katılan herkesin rızası olmadan telefon konuşması yapmak.

## Daha fazla bilgi

Daha fazla bilgi için [etkili şikâyetler için ipuçlarımızı](#) ve [tavsiyelerimize](#) ve [okulumuz hakkında bir şikâyetle](#) bulunmak için hızlı referans rehberimize bakın.

## Telefonla tercümanlık servisi

Daha fazla bilgi istiyorsanız lütfen okulla ilişkiye geçin. Okulla ilişkiye geçmek için bir tercümanın yardımına ihtiyacınız varsa, lütfen 131 450 numaralı telefonu arayın, hangi dile ihtiyacınız olduğunu söyleyin ve operatörden okulu aramasını isteyin. Operatör, konuşmanızda size yardımcı olması için telefon hattına bir tercüman bağlayacaktır. Bu hizmet için sizden para alınmayacaktır.