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

# ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਚਿੰਤਾ ਦਾ ਹੱਲ ਲੱਭਣ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ?

## ਸਹਿਯੋਗੀ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਵਕੀਲਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਇਹ ਗਾਈਡ ਪਰਿਵਾਰਾਂ, ਮਾਪਿਆਂ, ਸੰਭਾਲਕਾਂ, ਅਤੇ ਵਕੀਲਾਂ ਨੂੰ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਕਿਵੇਂ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ ਕਿਸੇ ਸਕੂਲ ਨਾਲ ਗਲਬਾਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਚਿੰਤਾ ਉਠਾਉਣ, ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਸਮੇਂ।

ਕਈ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਸਕੂਲ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਜਾਂ ਚਿੰਤਾ ਦਾ ਪ੍ਰਗਟਾਵਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਹੋਰਨਾ ਨਾਲੋਂ ਵਧੇਰੇ ਮੁਸ਼ਕਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਪੁੱਛਣਾ ਸਹਾਇਕ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕੋਈ ਵੀ 18 ਸਾਲ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਉਮਰ ਦਾ ਵਿਅਕਤੀ ਕਿਸੇ ਮਾਪੇ, ਸੰਭਾਲਕ, ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ ਲਈ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਬਣ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਮਾਪੇ, ਸੰਭਾਲਕ, ਵਿਦਿਆਰਥੀ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਵਕਾਲਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਮਰਥਨ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਵਿਭਾਗ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਸਥਾਨਕ ਤੌਰ 'ਤੇ NSW ਦੇ ਸਕੂਲਾਂ ਬਾਰੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਆਨਲਾਇੰਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫ਼ਾਰਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਉਦੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਕਿਸੇ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ।

ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਇਕ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਆਸਾਨ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸਮਝਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸਮਰਥਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- ਸਕੂਲ ਨਾਲ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ
- ਉਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਜੋ ਚਿੰਤਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਅਪਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ
- ਇਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਚਿੰਤਾ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਿੰਨਾ ਸਮਾ ਲੱਗੇਗਾ
- ਇਸ ਤੋਂ ਅੱਗੇ ਕੀ ਅਤੇ ਕਦੋਂ ਹੋਵੇਗਾ
- ਜੇਕਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸਵਾਲ ਜਾਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਹੋਣ ਤਾਂ ਕਿਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ
- ਜੇਕਰ ਚਿੰਤਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ ਇਸ ਨਾਲ ਨਜਿਠਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਜਾਂ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੈ ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਇਕ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਨੂੰ ਇਕ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਵਾਂਗ ਨਹੀਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ। ਜੇ ਇਕੱਤਰਤਾਵਾਂ 'ਤੇ ਇਕ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਸਕੂਲ ਇਸ ਦਾ ਸੇਵਾ ਦਾ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਪਲਬਧਤਾ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਦੁਭਾਸ਼ਿਆਈ ਸੇਵਾਵਾਂ ਆਨਸਾਈਟ ਜਾਂ ਵੀਡਿਓ ਜਾਂ ਟੈਲੀਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਬੱਸ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਕੂਲ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਪੁੱਛੋ।

ਕਿਸੇ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਦੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਤੋ ਪਹਿਲਾਂ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਬਾਰੇ ਸੋਚਣਾ ਸਹਾਇਕ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ – ਕੀ ਉਹ ਉਥੇ ਸਿਰਫ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸਮਰਥਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਹਨ, ਜਾਂ ਕੀ ਉਹ ਕੋਈ ਹੱਲ ਲੱਭਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਮੌਜੂਦ ਹਨ?

### ਇਕ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ

ਇੱਕ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ 18 ਸਾਲ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਉਮਰ ਦਾ ਵਿਅਕਤੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਵਿਹਾਰਕ ਅਤੇ ਭਾਵਨਾਤਮਕ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇੱਕ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਇਹ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- ਇਕੱਤਰਤਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣਾ
- ਇਕਤਰਤਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਗਲ ਕਰਨੀ ਜੇਕਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ ਜੋ ਸਥਿਤੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਹੈ
- ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਹੱਕਾਂ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ ਦੇਣੀ
- ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟਾ ਕਰਨੀ
- ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਲਾਹ ਦੇਣ ਲਈ ਇਕੱਤਰਤਾਵਾਂ ਦੌਰਾਨ ਕੁੱਝ ਸਮਾ ਰੁਕਣ ਦਾ ਸੁਝਾਅ ਦੇਣਾ
- ਇਕੱਤਰਤਾ ਦੋਰਾਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਮੰਗ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਗਲ ਕਰਨੀ
- ਨੋਟ ਲਿਖਣੇ
- ਨਤੀਜਿਆਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨੀ।

ਇਕ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਸਵਾਲ ਪੁੱਛ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਧਾਹਰਨ ਵਜੋਂ, ਜੇ ਉਹ ਕਿਸੇ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਸਨ ਅਤੇ ਜੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਕੀ ਹੋਇਆ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਅੱਗੇ ਜਾਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਹਨ।

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿੱਧੀ ਇੱਕ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਮੁੱਦਾ ਉਠਾਉਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਲਈ ਬੋਲਣ ਦੀ ਇਜਾਜਤ ਦੇਵੇ।

ਇੱਕ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਇੱਕ ਗਵਾਹ ਜਾਂ ਸਲਾਹਕਾਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਕਿਸੇ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਉਚਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਿਹੜੀ ਕਿ ਮੁੱਦਾ ਉਠਾਉਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਹੈ – ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਮੁੱਦਾ ਜਾਂ ਚਿੰਤਾ ਉਠਾਉਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਆਪਣੀ ਕਹਾਣੀ ਦੱਸਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨੀ ਹੈ।

## ਇੱਕ ਬਾਹਰੀ ਵਕੀਲ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ

ਇੱਕ ਬਾਹਰੀ ਵਕੀਲ 18 ਸਾਲ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਉਮਰ ਦਾ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਹੱਲ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨ ਲਈ, ਚਿੰਤਾ ਜਤਾਉਣ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਬੋਲਣ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਕਿਸੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਵਕਾਲਤ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਹੋਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਉਹ ਉਦੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ ਜਦੋਂ ਚਿੰਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਕੋਲ ਆਪਣੇ ਆਪ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਜਾਂ ਬਿਆਨ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ। ਇੱਕ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਉਹੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇੱਕ ਵਕੀਲ ਇਹ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਵਿਚਾਰ ਵਟਾਂਦਰੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਇਨਪੁਟ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ, ਅਤੇ
- ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਜਾਂ ਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਬਾਰੇ ਮਾਨਤਾ ਦੇਣੀ।

## ਸਕੂਲਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਾ – ਕੁਝ ਸੁਝਾਅ

ਸਕੂਲ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਮਾਪਿਆਂ, ਸੰਭਾਲਕਾਂ, ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਵਕੀਲਾਂ ਨੂੰ ਸਕੂਲ ਦੇ ਉਸ ਪ੍ਰਤੀਨਿੱਧ ਨਾਲ ਰਲ ਕੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜਿਹੜਾ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਹੈ। ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਉਠਾਉਣ ਲਈ ਸਾਡੇ ਸੁਝਾਅ ਅਤੇ ਸਲਾਹ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਜਗ੍ਹਾ ਹੈ।

- ਇਹ ਚਿੰਤਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਤੱਥਾਂ ਅਤੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਲਈ ਨਤੀਜਿਆਂ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਨਿਮਰਤਾ ਅਤੇ ਸ਼ਾਂਤੀ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨੀ।
- ਜੱਦ ਕਿ 18 ਸਾਲ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਉਮਰ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਚਿੰਤਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਹਮਾਇਤ ਜਾਂ ਵਕਾਲਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਸਕੂਲ ਨਾਮਜ਼ਦ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਨਾਂ ਜੁੜਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਵਾਜਬ ਅਧਾਰ ਹੋਣ। ਉਦਾਹਰਨ ਵਜੋਂ, ਜੇਕਰ ਇਹ ਵਾਜ਼ਬ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਅਕਤੀ ਦੂਜਿਆਂ ਦੀ ਸਿਹਤ ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਖਤਰਾ ਪੈਦਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਜਿਥੇ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਬੱਚੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਹੱਕਦਾਰੀ ਨੂੰ ਸੀਮਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਚਿੰਤਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸਬੰਧੀ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਸਕੂਲਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸਕੂਲ ਦਾ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸਕੂਲ ਦਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਸਕੂਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਚਾਰ ਵਟਾਂਦਰੇ, ਨਿਰੀਖਣ, ਜਾਂ ਨੋਟਿਸ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮਾਹਰ ਸਲਾਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕੱਤਰਤਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਟਾਫ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਹਾਜ਼ਰ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸਹਿਮਤੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਹੱਲ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਕਈ ਵਾਰ ਅਜਿਹਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਵਲੋਂ ਨਾਮਜ਼ੱਦ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਰੈਜ਼ੋਲਿਊਸ਼ਨ ਪ੍ਰੋਸੈਸ (ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ) ਵੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆਂ ਵਿਅਕਤੀ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ। ਉਧਾਹਰਣ ਵਜੋਂ:

- ਜਦੋਂ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਨਾਲ ਜੁੜਿਆਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਸਰਵੋਤਮ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ।
- ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਸਾਥੀ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸਹਾਇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਵਕੀਲ ਵਜੋਂ ਵਿਚਾਰਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਯਾਦ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਮੀਟਿੰਗ ਦੌਰਾਨ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਪਤਾ ਨਾ ਹੋਵੇ।

ਇਕੱਤਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕੀਤਾ ਜ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਗੈਰ ਵਾਜਬ ਤੌਰ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰਨਯੋਗ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ। ਅਸਵੀਕਾਰਨਯੋਗ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਪਰ ਇਸ ਤੱਕ ਹੀ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ:

- ਅਸ਼ਲੀਲਤਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਲਿੰਗੀ, ਨਸਲਵਾਦੀ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਕਰਨ ਸਮੇਤ ਰੁਖੀ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ
- ਹਮਲੇ ਭਰੀਆਂ ਜਾਂ ਡਰਾਉਣੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹਿੰਸਾ ਅਤੇ ਧਮਕੀ ਭਰੇ ਇਸ਼ਾਰੇ
- ਇਕੱਤਰਤਾ ਨੂੰ ਇਸ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਉਦੇਸ਼ ਤੋਂ ਦੂਰ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼
- ਅਣਉਚਿਤ ਅਤੇ ਸਮਾਂ ਬਰਬਾਦ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਸੰਚਾਰ
- ਇਕੱਤਰਤਾ ਜਾਂ ਫੋਨ ਕਾਲ ਵਿੱਚ ਭਾਗ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਇਕੱਤਰਤਾ ਜਾਂ ਫੋਨ ਕਾਲ ਦੀ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਰਿਕਾਰਡਿੰਗ ਕਰਨੀ।

## ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਵੇਖੋ ਸਾਡੇ ਅਸਰਦਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਝਾਅ ਅਤੇ ਸਲਾਹ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਸਕੂਲਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਹਵਾਲਾ ਗਾਈਡ।

## ਟੈਲੀਫੋਨ ਦੁਭਾਸ਼ਿਆਈ ਸੇਵਾ

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਕੂਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਕੂਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਦੀ ਮਦਦ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ 131 450 'ਤੇ ਫੋਨ ਕਰਕੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਪਰੇਟਰ ਨੂੰ ਸਕੂਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੋ। ਅਪਰੇਟਰ ਇੱਕ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਨੂੰ ਲਾਈਨ 'ਤੇ ਲਿਆ ਕੇ ਤੁਹਾਡੀ ਗਲਬਾਤ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ/ਕਰੇਗੀ। ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲੋਂ ਇਸ ਸੇਵਾ ਲਈ ਕੋਈ ਵੀ ਪੈਸਾ ਨਹੀਂ ਵਸੂਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।