Idara ya Elimu ya NSW

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

Je, unahitaji usaidizi wa kutatua tatizo?

Habari kuhusu wasaidizi na watetezi

Mwongozo huu husaidia familia, wazazi, walezi, wasaidizi na watetezi kuelewa jukumu la msaidizi na mtetezi na jinsi wanavyoweza kusaidia katika kuwasiliana au kutokeza tatizo na shule, au kwa kutoa malalamiko.

Watu wengine wana shida zaidi kuliko wengine katika kuwasiliana au kutokeza tatizo na shule. Inaweza kusaidia kuuliza mtu mwengine kukusaidia na hili.

Yeyote mwenye umri wa miaka 18 au juu anaweza kuwa msaidizi kwa mzazi, mlezi, mwanafunzi au jamaa. Wazazi, walezi, wanafunzi au jamaa wanaweza pia kuwasiliana huduma za utetezi wa kitaalamu ili kupata msaada.

Idara hii hujitolea kutatua matatizo kuhusu shule za NSW pale eneo lile inapowezekana. Hata hivyo, fomu ya malalamiko ya idara ya mtandaoni inaweza kutumiwa wakati jambo linahitaji kwenda juu zaidi.

Ikiwa suala haliwezi kutatuliwa eneo lile, msaidizi au mtetezi anaweza kurahisisha mchakato wakati wa kutoa malalamiko. Hii inajumuisha usaidizi wa maana na kuunga mkono ili kuelewa:

- jinsi ya kuwasiliana kwa ufanisi na shule
- mchakato ambao utafuatiliwa ili kushughulika tatizo au malalamiko
- muda unaowezekana ili kutatua tatizo au malalamiko
- nini kitakachofuata na wakati gani
- kuwasiliana na nani kama kuna maswali au matatizo yoyote na mchakato
- kufanya nini kama mtu anayetaka kutokeza tatizo au malalamiko hafurahi na jinsi linavyoshughulikia au matokeo yake.

Msaidizi au mtetezi asitumike kama mkalimani. Ikiwa mkalimani anahitajika katika mikutano au mahojiano, shule inaweza kupanga huduma inayofaa. Kutegemea upatikanaji, huduma za wakalimani zinaweza kutolewa pale eneo lile au kupitia video au kwenye simu. Uliza tu shule mapema.

Kabla ya msaidizi au mtetezi kuhusisha, inaweza kusaidika kufikiri kuhusu kazi zake – je, yupo tu kutoa usaidizi na kuunga mkono na yule mtu, au yupo ili kumsaidia kupata utatuzi?

Jukumu la msaidizi

Msaidizi ni mtu ambaye ana umri wa miaka 18 au juu anayesaidia kutatua malalamiko kwa kutoa usaidizi wa kitendo na wa hisia kwa mtu anayetoa malalamiko. Msaidizi anaweza:

- kuhudhuria mikutano
- kuzunguma kwenye mikutano ikiwa ana habari zinazofaa kwa hali hiyo
- kutoa ushauri kuhusu haki na ustahili
- kufafanua mchakato au mashauri
- kudokeza pumziko wakati wa mkutano ili kuunga mkono kwa mtu na kutoa ushauri au usaidizi
- kuzungumza na mtu anayetokeza malalamiko wakati wa mkutano, kwa ombi lake
- kuandika maelezo
- kusaidia katika kutekeleza matokeo.

Msaidizi anaweza kuuliza maswali na kutoa habari. Kwa mfano, ikiwa alihusika moja kwa moja katika hali fulani na ana habari kuhusu kile kilichotokea, au kama ana mawazo kuhusu njia ya kusonga mbele.

Iwapo mwakilishi wa kisheria anatenda kama msaidizi, ni muhimu awezeshe mtu anayetokeza suala kuongea kwa niaba yake mwenyewe.

Msaidizi yupo kuwa mshahidi au mshauri tu.

Haifai kwa msaidizi kutoa habari ambazo ameambiwa na mtu yule anayetokeza suala – kazi ya msaidizi ni kusaidia mtu anayetokeza suala au tatizo atoe maelezo yake mwenyewe.

Jukumu la mtetezi wa nje

Mtetezi wa nje ni mtu ambaye ana umri wa miaka 18 au juu ambaye ana mamlaka kuzungumza kwa niaba ya mtu anayetokeza tatizo au kutoa malalamiko kwa mtu yule. Mtu huyu anawezekana sana kutoka huduma ya utetezi wa kitaalamu.

Katika hali nyingi atahusika wakati mtu anayetokeza tatizo hana uwezo wa kuwasiliana vizuri au kushughulikia hali hiyo peke yake. Kwa kuongeza na kutoa usaidizi sawa na msaidizi, wakili anaweza pia:

- kutoa maoni yoyote katika mazungumzo yanayohusiana na malalamiko, na
- kukubali na hatua kuchukuliwa au kutochukuliwa.

Kufanya kazi na shule – vidokezo vingine

Shule hutaka kutatua matatizo haraka na katika ngazi ya mtaa. Tunawatia moyo wazazi, walezi, jamaa, wasaidizi na watetezi kushirikiana na mtu anayeshughulika suala hilo na wakilishi wa shule. Vidokezo na ushauri wetu kwa kutokeza matatizo au malalamiko inaweza kuwa mahali pazuri pa kuanza.

- Inaweza kusaidia kuzingatia ukweli muhimu kwa tatizo au malalamiko na matokeo kwa wanafunzi.
- Wasiliana kwa adabu na utulivu.
- Ingawa mtu yeyote mwenye umri wa miaka 18 au zaidi anaweza kumuunga mkono au kumtetea mtu anayetokeza tatizo au malalamiko, shule inaweza kuamua kutojihusisha na mtu aliyeteuliwa ikiwa wana sababu za kutosha za kufanya hivyo. Kwa mfano, ikizingatiwa kuwa mtu huyo anaweza kuhatarisha afya au usalama wa wengine, au ambapo haki yake ya kupata taarifa kuhusu mtoto imezuiwa na sheria.
- Kwa kawaida, mtu mmoja atateuliwa kushughulikia mchakato katika kutokeza tatizo au kutoa malalamiko. Katika shule, huyo anaweza kuwa mkuu au mfanyakazi mwengine wa shule.
- Shule inaweza kuamua kuwa na mtu mwengine yupo katika mikutano kuwasaidia wafanyakazi watoe ushauri wa kitaalamu katika mazungumzo yoyote, kuangalia, au kuandika maelezo.
- Isipokuwa inakubaliwa vinginevyo, maelezo yote ya malalamiko na utatuzi wake yanapaswa kuwa siri.

Kuna nyakati ambapo mtu aliyeteuliwa kuwa msaidizi au wakili anaweza asiwe mtu bora zaidi kuhusika katika mchakato wa utatuzi. Kwa mfano:

- Wakati msaidizi au mtetezi amehusika moja kwa moja katika hali hiyo na anaweza asiweze kutenda kwa manufaa ya mtu anayetokeza tatizo au kutoa malalamiko.
- Ikiwa mwenzi au jamaa anazingatiwa kuwa msaidizi au mtetezi, inapaswa kukumbukwa kwamba habari za kibinafsi zinaweza kufichuliwa wakati wa mkutano ambazo labda hawakujua hapo awali.

Mikutano au mazungumzo yanaweza kukomeshwa ikiwa mtu atatenda kwa njia isiyofaa au isiyokubalika. Tabia isiyokubalika inaweza kujumuisha lakini sio tu:

- lugha chafu au matusi ikijumuisha matumizi ya matusi na kutoa maoni ya kijinsia, ya kibaguzi au ya kudhalilisha.
- vitendo vikali au vya kutisha kama vile vurugu na ishara za vitisho
- kuelekeza mkutano mbali na madhumuni yake yaliyokusudiwa
- mawasiliano yasiyofaa na yanayopoteza muda
- kufanya rekodi ya kielektroniki ya mkutano au simu bila idhini ya watu wote wanaoshiriki katika mkutano au simu.

Habari zaidi

Kwa habari zaidi ona vidokezo na ushauri kwa kulalamiko kwa ufanisi na mwongozo wa haraka kutoa malalamiko kuhusu shule zetu.

Huduma ya mkalimani wa simu

Tafadhali wasiliana na shule ikiwa utataka maelezo zaidi. Ikiwa unahitaji usaidizi wa mkalimani ili kuwasiliana na shule, tafadhali upigie simu kwa 131 450, umwambie lugha gani unayohitaji na ulize mpigaji simu kupigia simu shuleni. Mpigaji simu atapata mkalimani kwenye simu ili kukusaidia na mazungumzo. Hutatozwa kwa huduma hii.