

工具包

殘疾教育標準



如何維權

本資料可幫助殘疾學生培養自我維權技能，
並就如何向其教育提供者提出和解決問題提
供指導。



本資料由殘疾學生和青年人及其父母和照護者共同設計。

關於本資料

本資料由澳大利亞政府資助，是在澳大利亞殘疾兒童和青少年協會（CYDA）和全國少數族裔殘疾人聯盟（NEDA）的幫助下，由殘疾學生和年輕人及其父母和照護者設計而成。

本工具包僅提供一般資訊。可能無法反映法律如何適用於你的情況。它不提供法律建議。

澳大利亞政府承認澳大利亞各地的傳統土地所有者和監護人。我們承認他們與土地、水和社區的持續聯繫。我們向他們及其過去和現在的長老表示敬意。我們對土著居民和托雷斯海峽島民持續的文化、精神和教育習俗表示敬意。

關於語言的說明

本資料使用以人為先的語言（如 " **student with disability** "）。但這種方法並不適合所有人，很多人更喜歡身份優先的語言（如 " **disabled student** "）。

每個人都可以自行決定如何選擇自己的身份認同。我們鼓勵你詢問人們的偏好。我們也承認所有這些術語背後的深厚歷史淵源。

其他資料

這是一組資料中的一部分。你可以在[澳大利亞政府教育部網站](#)上或通過掃描二維碼找到。



掃描二維碼

本資料還提供Easy Read、Auslan和其他幾種語言版本。你可以在[澳大利亞政府教育部網站](#)上或通過掃描二維碼閱讀這些版本。

內容備註： 本工具包包含排斥和歧視的示例。如需支持，請致電Lifeline 13 11 14或發短信至 0477 13 11 14。

本工具包適用對象

如果你是殘疾學生，本工具包就適合你。

本工具包的用途

本工具包旨在幫助你在教育機構中為自己維權。

維權意味著捍衛某人的權利和需求。

定義：教育機構

教育機構是提供教育或培訓的機構。這可能是：



學校



大學



職業教育和培訓（ VET ）
機構

本工具包的內容

本工具包介紹如何為自己維權的每個步驟。包括：

- 自我維權（第2頁）
- 澳大利亞反殘疾歧視法（第2頁）
- 你的權利是什麼（第3頁）
- 如果我的教育機構沒有遵守DSE，該怎麼辦？（第4頁）
- 為自己維權（第4頁）
- 規劃你的維權過程（第6頁）
- 從何處獲得支持和資訊（第18頁）

自我維權

自我維權意味著你：

- ☒ 為自己和重要的事情挺身而出
- ☒ 瞭解並捍衛自己的權利
- ☒ 提出你的需求
- ☒ 告訴人們你的想法和感受
- ☒ 為自己的生活做出選擇和決定
- ☒ 在需要時獲得支援。

澳大利亞反殘疾歧視法

澳大利亞所有殘疾學生都受到 **1992年《反殘疾歧視法》（DDA）** 和 **2005年《殘疾教育標準》（DSE）** 的保護。所有教育機構都必須遵守DDA和DSE。

定義：《**1992年反殘疾歧視法**》（**DDA**）

《反殘疾歧視法》是一部適用於澳大利亞所有人的法律。該法保護人們不會因殘疾而受到歧視。

定義：**2005年殘疾教育標準（DSE）**

《殘疾教育標準》是《反殘疾歧視法》下的一套法律。該標準明確了教育機構的義務。

該標準告訴教育機構需要採取哪些措施來支持殘疾學生。

教育機構可以按照DSE作出改變，支持殘疾學生在與同齡人相同的基礎上參與教育。

這些改變被稱為合理調整。它們可以是：

- 人員（例如支持人員）
- 材料（例如螢幕閱讀器）
- 事情處理方式的變化（例如，休息時間）。

教育機構通常必須做出改變，除非這會造成不合情理的困難。

你可以在我們的“[解釋殘疾教育標準](#)”的資料中瞭解有關DSE的更多資訊以及“相同基礎”、“合理調整”、“不合情理的困難”、“騷擾”和“受害”等關鍵字。

你的權利是什麼

你擁有與非殘疾學生相同的權利：



申請、被錄取與入讀教育機構



參與其教育課程或計畫的每個部分



參與學習體驗



在安全的環境中學習，不受歧視、騷擾和傷害



使用支持服務，例如學校輔導員

你的教育機構必須遵守DSE，以支持殘疾學生。

你可以在我們的“[解釋殘疾教育標準](#)”的資料中瞭解有關騷擾和傷害的更多資訊。

如果我的教育機構沒有遵守DSE，該怎麼辦？

如果你有關注的問題或認為你的教育機構沒有遵守DSE，你可以與他們討論。你應儘早這樣做。這是在為自己維權。

與他們討論時，你應該：

- *提出你的需求*。任何人都不得羞辱你或向你施壓，讓你委曲求全。
- *著眼全局*。想想你對教育的願景是什麼。
- *照顧好自己*。建立你需要的支持，例如朋友或支持人員。

為自己維權

當你維權時，你是試圖讓其他人從你的角度看問題。如果他們的觀點或優先事項與你不同，這可能會很棘手。

為這些對話做好準備會有幫助。想一想：

您有什麼關注的問題？

您的目標是什麼？

有哪些解決方案？

甚麼是不可協商的？

甚麼是可協商的？

然後你們可以一起找出解決方案。

在會議桌上佔據一席之地

作為維權者的一種思考方法是“在會議桌上佔據一席之地”。這意味著你將參與影響你和你生活的對話。這包括與教育機構的對話。你應該受到平等對待，你的意見應該受到重視。

我們生活中都有一些事情會讓我們更容易或更難做到這一點。

我們生活、工作和成長的地方都會影響我們如何看待為自己維權。你的性別、性取向、文化和宗教信仰也是如此。它們也可能影響其他人對你的反應。

重要的是，要瞭解：

- 你應該為自己的殘疾感到自豪，而不是羞愧。你不應該為提出自己的要求而感到不安。
- 當事情不順利時，你可以抱怨。你有權接受公平的教育。
- 你的教育機構需要遵守DSE。這是澳大利亞法律。如果他們不這樣做，你可以要求他們遵守。你不應該為此受到懲罰。
- 談判並不總是那麼容易。它可能會帶來困難的想法或情緒。如果你感到焦慮或做不下去，可以尋求支持。參看[從何處獲得支持和資訊](#)（第18頁）



規劃你的維權過程

在提出關注問題之前，請查閱教育機構的投訴流程。這將幫助你知道該找誰談。你可以在教育機構的網站上找到此資訊，也可以要求他們提供副本。在提出關注問題或投訴之前，最好花一些時間做好準備。

以下步驟將幫助你開展維權過程。這些步驟將幫助你決定聯繫誰以及聯繫的順序。

具體步驟如下：

1. 與你的教育機構進行對話。
2. 將你關注的問題提交給教育機構的負責人或組織。
3. 向另一個權威機構投訴。

如果你在任何步驟中對回復不滿意，則可以將你的問題升級。

定義：升級

當您將問題升級時，這意味著您將問題提交到上一級去解決。

例如，這可能意味著向更高一級的工作人員或向投訴機構提出。

例如，您決定停止向老師發送電子郵件，並與年級協調員交談。

定義：投訴機構

投訴機構是指處理關注問題和投訴的獨立組織。

1) 與你的教育機構進行對話。

這個步驟可能很簡單，比如給老師發電子郵件或課後交談。或者，你可能需要通過會面來更詳細地討論問題。

你可能需要與他們交談幾次，以找到適合每個人的解決方案。你可能還需要嘗試不同的方法來找出最適合你的方法。

當學生、教師、家長和照護者共同努力時，才能取得最佳成果。





幫助你與教育機構對話的建議

- 1 瞭解你的權利以及這些權利對你的情況意味著什麼。請參閱“[解釋教育的殘疾標準](#)”。
- 2 想想對方以及你對他們的瞭解。他們對這種情況有何看法？你認為他們會如何反應？與他們開始對話的正確方式是什麼？（例如，你是想專注於討論權利問題，還是想學習？）
- 3 準備好你的“電梯陳述”。這是在你與某人短暫相處時（例如，在乘坐電梯時！）會做的陳述。你的陳述要涵蓋你的要點。
- 4 事先練習。你可以與朋友進行角色扮演，看看自己會說些什麼。
- 5 如果你認為證據有幫助，就請帶好證據。例如，這可能是衛生保健專業人員的說明。
- 6 照顧好自己，注意安全。你是否需要有人陪伴作為支援或見證？你是否更願意通過電話或電子郵件進行對話？
- 7 為談話做好心理準備。你想感到充滿活力？還是冷靜而穩定？有什麼可以幫助你有這種感覺？可以是音樂、朋友或獨處的時間。
- 8 記錄發生的事情。你可以在手機上做筆記或錄音。在錄製某人的話之前，請務必徵求其許可。
- 9 解釋一下你的感受。有些人更能體會你的感受，而不是你的經歷。不要說“我正在經歷X”，你可以說“經歷了X讓我感到Y”。例如，“缺課讓我感到焦慮和不知所措”。
- 10 使用“我”開頭的陳述。你只想為自己說話，而不是所有與你有一樣殘障的人士。這可以幫助對方瞭解你的情況。

向誰提出你關注的問題

向誰提出你關注的問題將取決於你的問題。

是關於某一主題？還是關於你的整個學習經歷？

你的問題越大，你就越有可能需要向高一級人士提出。

“聯繫對象”的表格將幫助你決定：

- 先聯繫誰
- 如果該人無法做出你需要的改變，或者你的問題無法得到解決，下一步該聯繫誰。

如果你覺得這樣做更方便，可以跳到下一級。

聯繫對象

教育機構示例	教室裡的人 <i>瞭解你，並可以直接作出改變</i>	組織調整的人 人員可以代表你 要求更改	負責人有權力在 許多領域做出改變
小學或中學	例如，教師或支持人員	例如，年級協調員、 學習支持主管或輔導員	例如，校長
職業教育和培訓（包括 TAFE）	例如：教師或培訓師	例如，專案負責人、 殘疾學生平等與支持顧問	例如：首席執行官、 院系經理
大學	例如，助教或講師	例如，殘疾問題聯絡官、 課程協調員	例如，院長，系主任

案例研究：米莉

米莉是一名10年級的學生。每年年初，米莉和他們的父母都會與年級主任會面。他們一起討論米莉需要哪些調整，並就教育計畫達成一致。這可以確保所有米莉的老師都知道他們在課堂上需要什麼樣的支援。

有一周，米莉的科學老師生病了。學校請了代課老師。通常情況下，米莉可以在需要時休息並離開教室。她可以運用自己的判斷力，不需要先詢問。這一次，代課老師不讓她離開教室。這讓米莉感到焦慮和沮喪。

下課後，米莉與代課老師交談。他說對不起，並向年級領導詢問米莉的教育計畫。米莉和父母也給學校發了電子郵件。他們要求將米莉的教育計畫提供給所有代課老師，這樣就不會再發生同樣的事情了。



為會面做好準備

1. 要求會面
2. 列出你想在會面中討論的內容。
3. 安排你信任的人（如家人或朋友）提供支持。





在會面時

1. 告訴他們
 - a) 你的需求或你關注的問題
 - b) 問題對你的影響
 - c) 迄今為止所做的工作
 - d) 你想要發生的事情。
2. 勾選你的清單。
3. 做筆記。
4. 就改變的計畫達成一致：
 - a) 會發生什麼？
 - b) 誰來做？
 - c) 什麼時候會發生？
5. 與將進行改變的人員跟進。



會面後

- 1 向所有人發送電子郵件：
 - a) 感謝他們
 - b) 記下會面中發生了什麼以及計畫是什麼。
2. 保持聯繫
3. 尊重他們的時間。
4. 檢查變化是否：
 - a) 已經作出
 - b) 發生作用

如果情況沒有好轉，你可能會決定與更高級別的人交談。或者，你可能希望將你的問題升級到上一級。

決定升級

每種情況都不盡相同，因此何時將你的問題升級並沒有簡單的答案。

為了幫助你做出決定，你可能需要：

瞭解您的感受（例如，無人傾聽，不尊重，拒絕）

想想您希望發生什麼

與您信任的人討論情況（例如，朋友、家人、輔導員）

您可能需要升級的跡象包括：

- 您無法與您的教育機構達成協議。
- 教育機構錯過了您需要他們所做事情的截止日期。（例如，他們同意在一周內增加工作表的字體大小。一個月過去了，沒有任何行動。）
- 教育機構說，採取你要求的行動不是他們的工作。
- 你對教育機構的處理結果不滿意。



2) 將你的問題提交給教育機構的負責人或組織。

如果你的教育機構無法解決你的問題，你可能需要升級。這意味著向負責教育機構的個人或組織提出你的擔憂。有時他們被稱為教育當局。這可能是州或地區教育部門或大學董事會。或者，它可以是一個投訴機構—例如，針對你所在州或地區的非公立學校。

此步驟因你正在就讀的教育機構的類型而有所不同—例如，學校，TAFE，大學。

但所有教育機構都必須遵守DSE。

請參閱第15頁的表格，瞭解在此步驟中向誰投訴。你所在的教育機構的投訴政策也應該對此有所幫助。你可以在他們的網站上查看或要求他們提供副本。

你提出投訴後，有關個人或組織將進行調查。他們可能會代表你聯繫教育機構。他們還可以推薦可能採取的行動或解決方案。



向誰投訴

注意：以下聯繫對象僅為建議。根據你的情況，你可能需要聯繫其他人。

教育機構示例	聯繫對象
公立學校	請聯繫你所在州或領地的教育部門。
非公立學校-天主教 或獨立學校	負責管理學校的機構，如獨立學校的學校董事會或當地天主教教區。 如果你所在的州或地區有針對非公立學校的投訴機構，你可以聯繫該機構。
職業教育和培訓（包括TAFE）	你所在州或地區負責培訓和技能的政府部門。 如果你所在的州或地區有針對職業教育與培訓提供者的投訴機構，你可以聯繫該機構。
大學	大學理事會或董事會。 如果他們無法提供幫助，你可能需要聯繫州或地區教育部門。

請務必查看你可以向他們投訴的類型。他們受理的投訴類型並不完全相同。



投訴流程示例



1. 查詢學校的
投訴流程



2. 決定
向誰投訴



3. 收集以下資訊：
a) 他們所要求的資訊
b) 提供足夠詳情的資訊



4. 專注於您
主要關注
的問題



5. 提出投訴並做
好記錄



6. 在日記中寫下
關鍵日期



7. 等待回復



8. 嘗試共同達成妥協



9. (如果這不起作用) 考慮進一
步的行動

3) 向另一個權威機構投訴。

如果你有以下情況，你可能希望向其他權威機構投訴：

- 之前的步驟無法解決你的問題；和/或
- 相信自己受到了歧視。

定義：歧視

殘疾歧視是違法的。這意味著：

- 某人受到的待遇比沒有殘疾的人要差
- 某人被要求做一些因殘疾而無法做的事情，並且沒有做出改變。

您可以在我們的“[解釋教育殘障標準](#)”資源中瞭解更多資訊。

澳大利亞人權委員會（AHRC）

澳大利亞人權委員會是一個獨立的機構。它調查有關根據DDA或DSE提出的非法歧視的投訴。

如何投訴？

澳大利亞人權委員會在其網站（<https://humanrights.gov.au>）上提供了有關如何提出投訴的信息。

如果你不確定是否可以提出投訴，可以聯繫澳大利亞人權委員會的投訴資訊服務部門：

- 電話：1300 656 419
- 發送電子郵件至 infoservice@humanrights.gov.au。

州和領地反歧視機構

所有州和領地都有反歧視和/或人權和平等機會法。根據你的情況，你可以選擇根據你所在州或領地的立法提出投訴。

如需瞭解更多資訊，請訪問你所在州或領地的反歧視機構網站。

有關其網站的連結，請參閱州、領地和國家的聯繫人（[第21頁](#)）。

監察員（Ombudsmen）

聯邦以及各州和領地都設有監察員，可以在有限的情況下為你提供幫助。

州和領地監察員

根據你的情況，你可以向你所在州或領地的監察員投訴。他們可以檢查公立學校是否正確處理了投訴。但是，他們無法：

- 自行調查或處理歧視投訴
- 推翻你的教育機構做出的決定。

有關更多資訊，請訪問你所在州或領地的監察員網站（有關 [網站連結](#)，請參閱 [第 21 頁](#)）。

聯邦監察員

如果你是：

- 收到職業教育培訓學生貸款的職業教育培訓學生，或
- 在私立教育機構學習的國際學生，你可以向聯邦監察員提出投訴。

他們可以檢查你的投訴是否得到妥善處理。他們可能會提出建議來解決投訴。但是，他們無法：

- 自行調查或處理歧視投訴
- 推翻你的教育機構做出的決定。

有關更多資訊，請訪問聯邦監察員網站（有關 [網站連結](#)，請參閱 [第 22 頁](#)）。



案例研究：衛斯理

衛斯理是盲人，正在大學學習。他經常獲得盲人無法閱讀的課程材料。或者如果有這樣的課程材料，他們沒有提前足夠的時間給他。

經過幾次來回，他去了澳大利亞人權委員會。他們聯繫大學進行協商。

衛斯理的投訴按以下方式解決：

- 大學同意：
 - 盡可能提供電子文本
 - 資助一名參與助理，每學期60小時-例如，幫助進行圖書館搜索。
- 衛斯理同意提前告知大學他的學科選擇。他會在每學期開始前8周告訴他們。

這是根據歷史案例的摘要改編的。見澳大利亞人權委員會（[AHRC](#)）（無日期），[DDA調解：教育](#)，[AHRC網站](#)。

從何處獲得支持和資訊

你不必自己做所有事情。你可以請朋友或支持人員幫助你準備會面或填寫表格。他們也可以與你一起參加會面。

如果你未滿18歲，你可能需要讓你的父母、看護人或法定監護人介入。



維權代言支持

你可以從獨立代言者那裡獲得專業幫助。你可以在任何階段執行此操作。

獨立代言者

獨立代言者是指受過專門培訓並具備專業知識的人，可幫助你提出投訴。他們可以：

- 向你解釋流程
- 幫助你找出你的目標
- 幫助你完成文書工作和表格
- 與你一起參加會面
- 代你聯繫教育機構。

澳大利亞各地有許多免費和低成本的代言服務，你可以在那裡找到支持。搜索滿足你需求的服務：

- 殘疾人權益宣導服務（disabilitygateway.gov.au/legal/advocacy）
- 澳大利亞殘疾人權益宣導網路
（dana.org.au/find-an-advocate）

同儕網絡

維護你在教育方面的權利可能很困難。與經歷過同樣事情的同事建立聯繫可能會有所幫助。

同儕網絡可以是以下內容的來源：

- 理解
- 心理支持
- 建議
- 信息
- 與“實現目標”的人建立社交聯繫。

他們可能會依賴於物理空間或面對面會議，也可能不會。你可以通過適合自己的方式與他人建立聯繫。例如，面對面、線上、基於文本、即時視頻等。

首先，你可以查看青年或殘疾人組織的網站或社交媒體。你所在社區或教育機構也可能舉辦俱樂部或活動。

溝通支持

筆譯和口譯服務	全國中繼服務	免費翻譯服務
如果你不會說英語，他們可以提供幫助。 電話：131 450 網址： https://www.tisnational.gov.au	如果你需要語音轉短信、短信轉語音、Auslan手語轉英語或英語轉Auslan手語，他們可以為你提供幫助。 電話：1300 555 727 （說和聽） 網址： https://www.accesshub.gov.au	他們可以翻譯中英重要個人文件。請訪問網站，瞭解誰可以使用此服務。 電話：1800 962 100 網址： https://translating.homeaffairs.gov.au

身心健康支持

你應該在認為可能需要時立即尋求支持。你無需陷入危機即可尋求支持。

諮詢和心理健康支持（電話、短信和網路）：

- 藍結基金會（Blue Knot Foundation）(<https://blueknot.org.au>)
- 生命線（Lifeline）(<https://www.lifeline.org.au>)
- 抗抑鬱熱線（Beyond Blue）(<https://www.beyondblue.org.au>)
- Yarning Safe 'N' Strong (<https://www.vahs.org.au/yarning-safenstrong>)
- QLife (<https://qlife.org.au>)
- 兒童求助熱線（Kids Helpline）(<https://kidshelpline.com.au>)
- 多元文化青年宣導網路 (<https://myan.org.au>)
- LGBTIQ +Health Australia (https://www.lgbtiqhealth.org.au/disability_inclusion)

殘疾資訊和支持

- 澳大利亞殘疾人組織聯合會(<https://www.afdo.org.au>)
- 澳大利亞殘疾兒童和青少年協會 (<https://www.cyda.org.au>)
- 澳大利亞殘疾人中心 (<https://www.disabilityaustraliahub.com.au>)
- 殘疾網關 (<https://www.disabilitygateway.gov.au>)
- 第一民族殘疾人網路 (<https://fpdn.org.au>)
- 澳洲包容組織 (Inclusion Australia) (<https://www.inclusionaustralia.org.au>)
- 全國少數族裔殘疾人聯盟 (<https://www.neda.org.au>)
- 澳大利亞殘疾人協會 (<https://pwd.org.au>)
- 澳大利亞殘疾婦女組織 (<https://wwda.org.au>)

法律諮詢

- 殘疾網關 (disabilitygateway.gov.au/legal/legal-services)
- 澳大利亞社區法律中心(clcs.org.au/legal-help)
- 澳大利亞公益法律服務中心 (probonocentre.org.au/legal-help)。
- 澳大利亞青年法律組織 (<https://yla.org.au>)

州、領地和國家聯繫對象

州/領地	教育部	監察員	人權委員會
澳大利亞首都直轄區 (ACT)	ACT教育局： https://www.education.act.gov.au	https://www.ombudsman.act.gov.au	https://hrc.act.gov.au
新南威爾士州 (NSW)	新南威爾士州政府教育部： https://education.nsw.gov.au/	https://www.ombo.nsw.gov.au	https://antidiscrimination.nsw.gov.au

北 領 地 (NT)	北領地政府教育部： https://education.nt.gov.au	https://www.ombudsman.nt.gov.au	https://adc.nt.gov.au
昆士蘭州	昆士蘭州教育部： https://education.qld.gov.au	https://www.ombudsman.act.gov.au	https://www.qhrc.qld.gov.au
南澳大利亞州	南澳大利亞教育部： https://www.education.sa.gov.au	https://www.ombudsman.nt.gov.au	https://www.equalopportunity.sa.gov.au
塔斯馬尼亞州	塔斯馬尼亞教育、兒童與青年部： https://www.decyp.tas.gov.au	https://www.ombudsman.tas.gov.au	https://equalopportunity.tas.gov.au/home
維多利亞州	維多利亞州教育部： https://www.education.vic.gov.au	https://www.ombudsman.nt.gov.au	https://www.humanrights.vic.gov.au
西澳	西澳教育部： https://www.education.wa.edu.au	https://www.ombudsman.nt.gov.au	https://www.wa.gov.au/organisation/equal-opportunity-commission
全國	澳大利亞政府教育部 (https://www.education.gov.au)	聯邦監察員： https://www.ombudsman.gov.au 國際學生： https://www.ombudsman.gov.au/complaints/international-student-complaints	澳大利亞人權委員會： https://humanrights.gov.au/complaints/make-complaint



[https://www.education.gov.au/disability-standards-education-2005/
information-resources-students-disability-and-their-caregivers](https://www.education.gov.au/disability-standards-education-2005/information-resources-students-disability-and-their-caregivers)