

الإشراف على القدرات

العربية | Arabic

علاقة الإشراف والدعم: دليل
للمشرفين والعمّال

أيلول / سبتمبر 2023



المحتويات

2	مفتاح أيقونة المستخدم.....
2	المقدمة.....
2	موارد الإشراف ذات الصلة.....
3	ماذا يوجد في هذا الدليل.....
3	استخدام هذا الدليل.....
4	أدوار ومسؤوليات المشرفين والعاملين.....
4	المشرف.....
5	العامل.....
6	طرق الإشراف.....
8	إعداد العلاقة الإشرافية والترتيبات.....
11	تطوير اتفاقية الأداء.....
12	دعم خطة تطوير القدرات.....
13	دعم الرفاه.....
13	مؤشرات الرفاه في العمل.....
13	استراتيجيات لتعزيز الرفاه.....
14	موارد مفيدة أخرى.....

مفتاح أيقونة المستخدم

يستخدم كل مستند في مجموعة موارد إطار عمل NDIS لقدرة القوى العاملة NDIS Workforce Capability Framework أيقونة واحدة أو أكثر لإظهار المستخدم أو المستخدمين المستهدفين.

أيقونة	مفتاح
	المشاركون في NDIS
	العمال
	المشرفون ومديرو الخطوط الأمامية
	كبار المديرين والقادة
	مقدمو خدمات NDIS

المقدمة

الإشراف هو الطريقة التي تدير بها المؤسسات وتدعم القوى العاملة لديها بحيث يتم تقديم الخدمات والدعم بما يتماشى مع الأولويات والمعايير المطلوبة والإجراءات التنظيمية. عندما يكون الإشراف فعالاً، يكون عملية تعاونية مستمرة تتضمن تفاعلاً منتظماً بين العمال والمشرفين، بالإضافة إلى العناصر المخطط لها مثل إعداد [اتفاقية الأداء](#) وإجراء المراجعات السنوية. يشمل الإشراف في NDIS أيضاً المشاركين الذين يقدمون مداخلات لتحديد توقعات الخدمة وتقديم ملاحظات حول مدى جودة سير الأمور. يتم تحديد تعريف الإشراف المعتمد في هذه الموارد والجوانب التي تم التركيز عليها في [نظرة عامة على الموارد](#).

من المهم ملاحظة أن هذه الموارد لا تتعامل مع الجوانب الإدارية للإشراف مثل إعداد قوائم المناوبات وإدارة الحضور والإجازات، أو العمليات الرسمية التي تستخدمها المنظمات للاستجابة لأمر مثل سوء السلوك أو خرق لوائح NDIS أو ضعف الملاءمة الوظيفية.

موارد الإشراف ذات الصلة

هذا الدليل جزء من مجموعة موارد "الإشراف لتحسين القدرات" التي طوّرتها لجنة الجودة والضمانات في NDIS (لجنة NDIS). يمكنك الاطلاع على [مجموعة الموارد الكاملة](#) على موقعنا الإلكتروني أو الوصول إلى الموارد ذات الصلة عن طريق تحديد الروابط أدناه. يتم سرد المزيد من الموارد المفيدة التي طوّرتها لجنة NDIS في نهاية هذا الدليل.

موارد الإشراف ذات الصلة

- [نظرة عامة على الموارد](#)
- [نموذج اتفاقية الأداء](#)
- [العمل معًا: دليل للعمّال](#)
- [العمل معًا: دليل للمشرفين](#)
- [التعلّم وتنمية القدرات: دليل للمشرفين](#)
- [ورقة النصائح الخاصة بالممارسة التفكيرية للمشرفين والعمّال](#)
- [ورقة النصائح الخاصة بالتعليقات للمشرفين](#)
- [دليل لتقييم القدرات - ورقة نصائح للمشرفين](#)

ماذا يوجد في هذا الدليل

يحتوي هذا الدليل على نصائح حول جوانب الإشراف التالية في NDIS:

- أدوار ومسؤوليات المشرفين والعاملين
- طرق الإشراف
- إعداد العلاقة الإشرافية والترتيبات
- تطوير اتفاقية الأداء
- تطوير خطة تطوير القدرات
- مراجعة الاتفاقية والتخطيط للاتفاقية التالية.

استخدام هذا الدليل

يمكن للمشرفين والعاملين استخدام هذا الدليل عند إنشاء علاقتهم الإشرافية لأول مرة أو كمرجع عند مراجعة الترتيبات الجارية.

أدوار ومسؤوليات المشرفين والعاملين

المشرف

- إنشاء بيئة موثوقة وآمنة حيث يتم تشجيع التفكير والتعلّم.
- تطوير اتفاقية أداء مع العامل تصف واجباته الجارية والقدرات التي يجب أن يثبتها عند أداء تلك الواجبات وخطة تطوير قدراته.
- تأكيد التوقعات بالشراكة مع العامل وكل مشارك يدعمه بشأن الدعم الذي سيتم تقديمه وتحديد احتياجات وتفضيلات المشاركين المحددة.
- التأكد من أن العمال لديهم القدرات المطلوبة لأداء العمل المكلفين به.
- إعداد ترتيبات الاتصال لضمان الاتصال المنتظم والاستجابات في الوقت المناسب لطلبات العمّال للحصول على المشورة أو المساعدة.
- تقديم ملاحظات واضحة وبناءة تحدد الممارسات الجيدة وتقرّها وتعزّزها في حينه وفي جلسات مخطّط لها.
- تشجيع العامل على طرح القضايا وتقديم الملاحظات.
- التخطيط والاستعداد للجلسات المجدولة مع العامل وتحديد مجالات القوة ومجالات التطوير.
- تشجيع التفكير والتفكير النقدي واستكشاف الخيارات لمواجهة التحديات.
- دعم التعلّم وتطوير القدرات.
- دعم رفاه العمّال.
- التشجيع والأخذ بتعليقات العمّال لتحسين نهج الإشراف وتقديم المُدخلات إلى المنظمة.
- متابعة عملية التعلّم والتطوير الخاصة بك في ممارسة الجودة والقدرات المتعلقة بالإشراف.

العامل

- العلم بتوصيف الدور وإطار عمل NDIS لقدرة القوى العاملة (الإطار) والقيم والأهداف التنظيمية وأي معلومات أخرى ضرورية لفهم متطلبات الوظيفة.
- العمل مع المشرف لتطوير اتفاقية حول الأداء باستخدام توصيف الدور والإطار كمراجع رئيسية.
- تأكيد التوقعات بالشراكة مع المشرف وكل مشارك ستقوم بدعمه بشأن الخدمات التي سيتم تقديمها وتحديد احتياجات وتفضيلات المشاركين المحددة.
- المشاركة بشكل إيجابي مع الإشراف من خلال المشاركة في التفاعلات المستمرة والجلسات المخطط لها.
- التفكير في الممارسة واستكشاف الخيارات لمواجهة التحديات مع المشرف.
- طلب التعليقات من المشاركين والمشرفين وغيرهم لتحديد نقاط القوة وطلب المساعدة عند الحاجة.
- الاستعداد للجلسات الإشرافية المخطط لها مع التفكير في ما سار بشكل جيد وما كان صعبًا.
- تقديم الملاحظات إلى المشرف حول الترتيبات الإشرافية أو الإعدادات التنظيمية ذات الصلة.
- التقييم الذاتي للقدرات وتحديد المجالات لمزيد من التطوير الذي ينطبق على الدور الحالي أو فرصة مستقبلية.
- استخدام علاقة الإشراف لدعم الرفاه.
- تقديم الملاحظات حول فعالية التعلم والتطوير وتقديم الاقتراحات حول الأشياء الأخرى التي يمكن أن تساعد.

طرق الإشراف

يمكن استخدام مجموعة من أساليب الإشراف بما في ذلك مراقبة العمل والاجتماعات وجهاً لوجه والاتصالات عبر الفيديو والهاتف والرسائل النصية. قد تكون الاجتماعات التي تُعقد وجهاً لوجه حضورية أو عن طريق مكالمة الفيديو. يمكن أن تشمل أشكال الاتصال المباشر الأخرى التطبيقات والمكالمات الصوتية والفيديو و/أو الرسائل النصية. يقدم الجدول أدناه مزيداً من الإرشادات.

أساليب الإشراف	طرق الإشراف
<p>مكالمة صوتية مقابلة وجهاً لوجه:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مكالمة فيديو - هاتف أو تطبيق • حضورية. 	<p>الاتصال المستمر غير الرسمي: دمج عمليات "تسجيل الوصول" والدعوات لطرح الأسئلة أو القضايا كجزء من التفاعلات المنتظمة لمناقشة المهام المسندة للمشاركين أو المسائل الإدارية، مثل الإجازات. تقديم ملاحظات إيجابية فورية عن تفاعل أو مهمة تم إنجازها بشكل جيد أو تقديم المشورة السريعة للمشكلات التي يمكن حلها بسهولة.</p>
<p>رسالة نصية - عبر الهاتف أو التطبيق مكالمة صوتية مقابلة وجهاً لوجه:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مكالمة فيديو - هاتف أو تطبيق • حضورية. 	<p>استخلاص المعلومات: مناقشة ما حدث والإجراءات الفورية التي قد تكون مطلوبة وما يمكن تعلمه. هذه طريقة جيدة لدعم رفاه العمال، وإذا لزم الأمر، التخطيط لإجراءات للحد من المخاطر.</p>
<p>نشرة معلومات منتظمة. البريد الإلكتروني، الرسائل النصية، تطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي، وجلسات المعلومات الداخلية/ في وقت الغداء. اجتماعات الفريق أو الموظفين.</p>	<p>مشاركة المعلومات: تزويد العامل بالمعلومات العامة المتعلقة بالمنظمة وإبقائه على اطلاع بأخبار المنظمة الأوسع.</p>

أساليب الإشراف	طرق الإشراف
<p>مقابلة وجهاً لوجه:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مكالمة فيديو - هاتف أو تطبيق • حضورية. 	<p>الإشراف المجدول: قد يتخذ أشكالاً مختلفة اعتماداً على محور الجلسة، مثل المراجعة العامة للعمل حتى تاريخه وأي قضايا يجب إدارتها في الفترة القادمة والمناقشة المركزة على القضايا التي وُصفت بأنها تحتاج إلى دعم أو توجيه في العمل حتى تاريخه وما إلى ذلك. ومن الأفضل مناقشة القضايا الجارية أو الأكثر تعقيداً التي تم تحديدها من خلال الاتصال المستمر غير الرسمي في هذا النوع من الجلسات.</p>
<p>مقابلة وجهاً لوجه:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مكالمة فيديو - هاتف أو تطبيق • حضورية. 	<p>التدريب: يمكن أن يشمل إظهار الممارسة والتعلم بالمراقبة عن كثب وتقديم ملاحظات في حينه. يمكن أن يشمل أيضاً بناء قدرة العامل على التفكير الذاتي ومناقشة ما سار جيداً وما يمكن تحسينه واكتساب الثقة في إيجاد الحلول الخاصة به.</p>
<p>مقابلة وجهاً لوجه:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مكالمة فيديو - هاتف أو تطبيق • شخصياً مع المشرف و/أو الأقران والخبراء الفنيين. 	<p>التفكير والمراجعة: يُعرض على العامل موقف حقيقي أو افتراضي ويتم تشجيعه على مناقشة كيف استجاب/يستجيب واقتراح ما يمكنه القيام به بشكلٍ مختلف لتحسين النتائج. غالباً ما يتم استخدام هذا الأسلوب لأنواع الدعم الأكثر تعقيداً. للحصول على نصائح حول تنظيم مناقشات الممارسة التفكيرية، قم بتنزيل ورقة نصائح الممارسة التفكيرية للمشرفين والعمّال</p>
<p>تدريب فردي أو جماعي لتطوير المهارات.</p>	<p>التعليمي: يُستخدم لتطوير مجال الممارسة أو تطوير المهارة. قد يكون جزءاً من التدريب الفردي أو التدريب على مستوى مكان العمل.</p>

إعداد العلاقة الإشرافية والترتيبات

راجع المبادئ التوجيهية في القسم 1 [من نظرة عامة على الموارد](#) كنقطة انطلاق لإقامة علاقة إشراف إيجابية وبناءة بين المشرف والعامل.

يجب التخطيط للإشراف وتضمينه في بداية أي علاقة بين العامل والمشرف. يتضمن ذلك الاتفاق على أشكال الإشراف التي تناسب التفضيلات والظروف المختلفة عبر مجموعة من البيئات/المهام/الأدوار/نقاط اتصال الإشراف. يعتمد اختيار أفضل طريقة للاتصال على طبيعة العمل والمرحلة في دورة حياة التوظيف وموقع العامل والمشرف. يحدّد الجدول أدناه العوامل التي يجب مراعاتها عند تحديد كيفية سير العلاقة الإشرافية. يمكن للمشرفين والعاملين استخدام الجدول كقائمة مرجعية عند مناقشة كيفية عملهم معًا. وينبغي إدراج العناصر الرئيسية للترتيبات المتفق عليها في اتفاق الأداء. من المهم مناقشة كيفية إجراء الإشراف اليومي المستمر والاتفاق عليها، بالإضافة إلى الجلسات المخطط لها اللازمة لوضع اتفاقية الأداء أو إجراء مراجعة للأداء.

العامل	الاعتبارات
نوع العمل	<ul style="list-style-type: none">• بعض أنواع الخدمات والدعم أكثر تعقيدًا من غيرها، حيث تحتاج إلى مستويات أعلى أو أنواع مختلفة من دعم المشرف واستخلاص المعلومات. على سبيل المثال، قد يحتاج العمّال الذين يقدمون الدعم الصحي أو السلوكي المكثف إلى الدعم من قبل ممارس مناسب في مجال دعم الصحة أو السلوك الإيجابي.
الترتيبات الإشرافية	<ul style="list-style-type: none">• هل يتم تنفيذ جميع وظائف الإشراف من قبل مشرف واحد أم أنها موزعة على أدوارٍ مختلفة؟ على سبيل المثال، يمكن أن يتم تنفيذ القوائم أو إدارة الحضور من خلال دور آخر؛ قد يتم الإشراف على أنواع معينة من الدعم المتخصص من قبل ممارس صحي؛ قد يتم توفير الإشراف اليومي من قبل المشرف.• في حالة تقسيم المسؤوليات الإشرافية، تحتاج المنظمة إلى التأكد من أن هذه الأدوار المختلفة تكمل بعضها البعض. على سبيل المثال، قد يحتاج المشرف الرئيسي إلى التنسيق مع الآخرين بخصوص جميع المدخلات ذات الصلة باتفاقية الأداء وجميع الملاحظات ذات الصلة المطلوبة لمراجعة الأداء.

العامل	الاعتبارات
الاتصالات ونقاط تسجيل الوصول	<ul style="list-style-type: none"> • يتم تقديم العديد من خدمات NDIS والدعم في منازل المشاركين أو في الأماكن المجتمعية. يتمتع العمّال الذين يقدمون هذا الدعم بفرص محدودة للقاء المشرفين أو العمّال الآخرين شخصيًا. يتمتع العمّال الذين يقدمون الدعم للمشاركين في المنازل الجماعية بمزيد من التواصل المنتظم مع الزملاء والمشرفين. يجب أن تأخذ ترتيبات تسجيل الوصول في الاعتبار الظروف والفرص ذات الصلة للتواصل الإشرافي العرّضي. • تشمل الأمثلة على ترتيبات الاتصال وتسجيل الوصول ما يلي: تسجيل الوصول النصي في نهاية كل نوبة عمل؛ إجراء مكالمة أو إرسال رسالة نصية للحصول على اهتمام فوري مثل الغياب غير المتوقع (على سبيل المثال بسبب المرض) أو لطلب اجتماع لاستخلاص المعلومات؛ مكالمات هاتفية أو فيديو أسبوعية أو نصف شهرية لعمليات تسجيل الوصول الروتينية؛ اجتماعات مراجعة الأداء الشخصية كل ستة أشهر لمناقشة كيفية سير الأمور ومعالجة قضايا العمل والتقدم أو الاحتياجات في تطوير القدرات؛ حضور اجتماعات الموظفين العادية؛ المشاركة في اجتماعات ممارسة الأقران عبر الإنترنت.
مستوى خبرة العامل ومدة عمله في المنظمة	<ul style="list-style-type: none"> • إذا كان العامل جديدًا في عمل NDIS أو يتعلّم تقديم نوع جديد من الدعم، فسوف يحتاج إلى مزيد من الدعم المكثف بينما يصبح على دراية بالعمل ويطور الثقة. يحتاج المشرف أيضًا إلى توفير المزيد من الفرص المنتظمة لتسجيل الوصول والتأكد من أن لديهم القدرات التي يحتاجون إليها والتأكد من أن العامل على دراية بالمتطلبات المنصوص عليها في مدونة قواعد السلوك والنهج المتوقع لتقديم الخدمة الموضح في الإطار. • إذا كان العامل جديدًا في المنظمة، فسوف يحتاج إلى تعريف/توجيه بشأن الأهداف والأولويات والسياسات والإجراءات والأنظمة المحلية وما إلى ذلك. يجب على المشرف التأكد من توفير ذلك.

الاعتبارات	العامل
<ul style="list-style-type: none"> • كيف سيقوم المشرف بمراقبة وتقييم أداء العامل من أجل التأكد من أن الخدمات وسبل الدعم تم تقديمها وفقاً للمعايير المطلوبة؟ يجب أن يغطي التقييم كلاً من أداء المهام ("النوعية") والطريقة التي يتم بها تنفيذها ("الكيفية": القدرات المثبتة). يجب على المشرف والعامل مناقشة كيفية القيام بذلك وكيفية تقديم التعليقات، "في لحظتها" إذا كان ذلك مناسباً، أو في جلسة مراجعة مخطط لها. راجع التعلم وتنمية القدرات: دليل للمشرفين لمزيد من التفاصيل. • يجب ترتيب الحضور في منزل المشارك لمراقبة تقديم الخدمة والاتفاق عليه مع المشارك. • حدد طريقة التقييم المناسبة لتناسب طبيعة الدعم المقدم. على سبيل المثال، سيتطلب تقديم الدعم عالي المخاطر نهجاً أكثر رسمية للتقييم. يوفّر دليل التعلم وتطوير القدرات مزيداً من الإرشادات. 	تقييم الأداء
<ul style="list-style-type: none"> • تتمثل إحدى الخصائص الرئيسية لعلاقة الإشراف الفعّالة في القيمة المعطاة للتعليقات الواضحة والصادقة، سواء للاعتراف بالعمل الجيد أو الثناء عليه ولطرح القضايا أو المجالات التي قد تحتاج إلى تحسين. راجع موارد العمل معاً ورقة نصائح التعليقات للمشرفين للحصول على المشورة بشأن هذا الجانب المهم. 	إعطاء الملاحظات وتلقّيها

تطوير اتفاقية الأداء

يجب تطوير اتفاقية الأداء بشكل تعاوني بين المشرف والعامل. إذا لم يكن لدى مؤسستك نموذجًا وعملية لاتفاقية الأداء، يمكنك اختيار رابط [نموذج اتفاقية الأداء](#) في القسم الخاص بموارد الإشراف ذات الصلة في مقدمة هذا الدليل. يعتمد مستوى التفاصيل المدرجة في الخطة على حالة توظيف العامل: سيحصل الموظف المستمر على اتفاقية أكثر شمولاً من الموظف المياوم الذي يعمل بضع ساعات فقط في الأسبوع. ومع ذلك، يجب أن يكون لدى جميع العمال ترتيبات الإشراف بناءً على توقعات الواجبات والقدرات المؤتقة.

توفّر النقاط المدرجة أدناه إرشادات حول إكمال نموذج اتفاقية الأداء:

- فترة الاتفاق: عادةً ما تكون 12 شهرًا ولكن يمكن أن تكون لفترة أقصر.
- تواريخ المراجعة المخطط لها: بالنسبة لاتفاقية مدتها 12 شهرًا، يمكن إجراء المراجعات في منتصف المدة وتاريخ الانتهاء عند تجديد الاتفاقية. عند إنشاء اتفاقية لأول مرة، ضع في اعتبارك جدول مراجعة مبكرة للتحقق من كيفية سير الأمور وتحديد أي حاجة إلى إرشادات إضافية أو تطوير القدرات.
- الواجبات/المسؤوليات والقدرات ومؤشرات الإنجاز: يجب مناقشتها والاتفاق عليها من قبل المشرف والعامل في اجتماع مناقشة الأداء قبل وضع اللمسات الأخيرة على الاتفاقية.
- الواجبات/المسؤوليات: ضع قائمة بالواجبات الرئيسية فحسب، المستمدة من توصيف الدور والإجراءات ذات الصلة وخطة واتفاقيات المشاركين والتي تم تكييفها لتعكس أي تركيز معين ينطبق في الفترة الحالية. على سبيل المثال: توفير الرعاية الشخصية للمشاركين في منازلهم.
- القدرات: حدّد واحدة أو اثنتان من القدرات الرئيسية من إطار العمل تتصل بشكل خاص بكل واجبٍ مدرج (قد تعتمد بعض الواجبات على نفس القدرات). راجع الإطار وقم بإدراج العناصر الأساسية ذات الصلة وأي قدرات متخصصة. على سبيل المثال: بناء علاقات موثوقة؛ التواصل بفعالية؛ دعم المشاركين ذوي الإعاقة النفسية الاجتماعية؛ إلخ. قم أيضًا بتضمين أي مهارات فنية محددة مطلوبة، على سبيل المثال استخدام الرافعة.
- مؤشرات الإنجاز: قم بوصف المؤشرات التي ستظهر أن العامل قد أدّى الواجبات بنجاح، مع إظهار القدرات المطلوبة. اختر مؤشرات محددة وقابلة للقياس وواقعية. على سبيل المثال: أفاد المشاركون أنهم يشعرون بالأمان والثقة؛ الحضور في الوقت المناسب؛ عرض الإجراءات الصحيحة.

يجب إجراء مراجعة للأداء في جلسة مخططة بين المشرف والعامل يتم اقتراحها كل ستة أشهر.

يجب أن يعتمد التخطيط للاتفاقية التالية على الملاحظات وتوجيهات تطوير القدرات من فترة الإشراف السابقة. يجب أيضًا استخدامه كفرصة لمناقشة ترتيبات الإشراف وإجراء أي تعديلات ضرورية لتحسين فعاليتها وفوائدها.

دعم خطة تطوير القدرات

يتضمن [نموذج اتفاقية الأداء](#) قسمًا لخطة تطوير قدرات العامل. يجب أن تكون اتفاقية الأداء مدعومة بقسم خطة تطوير القدرات الذي يجسد القدرات التي تم تحديدها على أنها ناشئة وغيرها من القدرات التي يرغب العامل في تطويرها. ويتيح ذلك مراجعة القدرات وتطويرها في جلسات الإشراف والدعم وتوثيق التقدم والإنجازات.

يجب أن تستند هذه الخطة إلى مراجعة قدرات العمال الموضحة في [التعلم وتنمية القدرات: دليل للمشرفين](#) ويتم إعلامه بالتعليقات الأخرى عند الحصول عليها.

ويحدد قسم خطة تنمية القدرات مجالات التطوير وكيفية معالجتها وكيفية تقييم إنجازها. من المهم ألا تقتصر خطة تطوير القدرات على المهارات التقنية مثل استخدام جهاز التنفس الصناعي بل تركز أيضًا على تطوير المهارات "الناعمة"، مثل التواصل والقدرة على إقامة علاقات إيجابية مع الآخرين. قد يكون من الصعب تطوير هذه الجوانب إذا لم يكن العامل مناسبًا للعمل في مجال الإعاقة ولكن هناك مجال لتعزيز المهارات الناعمة والتقنية كجزء من تنمية القدرات.

توفر النقاط المدرجة أدناه إرشادات حول إكمال قسم تطوير القدرات في نموذج اتفاقية الأداء:

- مجال القدرات أو المهارات الفنية للتطوير: أدخل تفاصيل المهارات والسلوكيات التي سيتم تطويرها. قد يكون هذا لتحسين الأداء الحالي أو لتطوير مهارات جديدة للأهداف المهنية المستقبلية. على سبيل المثال: تعميق الفهم لدعم الشباب المصابين بالتوحد.
- طريقة التعلم/التطوير: راجع دليل التعلم وتطوير القدرات للطرق المقترحة. على سبيل المثال: التدريب أثناء العمل؛ حضور دورة تدريبية قصيرة حول العمل مع المشاركين ذوي التنوع العصبي؛ المشاركة في مجتمع الممارسة بين الأقران لدعم التفكير في الممارسة وتطويرها.
- مؤشرات الإنجاز: وصف مؤشرات الإنجاز وكيفية تأكيدها. على سبيل المثال، زيادة الثقة في التعامل مع السلوك الصعب، تؤكد ملاحظة المشرف في المواقف النموذجية.

لمزيد من المعلومات، راجع [التعلم وتنمية القدرات: دليل للمشرفين](#).

دعم الرفاه

يتأثر رفاه كل عامل بمجموعة من العوامل الشخصية والعملية والتنظيمية. الإشراف هو عنصر أساسي في بناء استراتيجية قوية لرفاه العمّال. إن الشراكة الفعالة بين العامل والمشرف عليه هي تلك التي يتحمل فيها كلاهما مسؤولية التفكير في الرفاه ومراقبته وتعزيزه بشكلٍ بناء.

مؤشرات الرفاه في العمل

- الوضوح بشأن الدور الوظيفي والقدرات المطلوبة لتلبية التوقعات.
- المشاركة في عمل هادف يساهم في تحقيق نتائج إيجابية للمشاركين.
- الشعور بالاحترام والتقدير.
- الاعتراف بالعمل الجيد وتلقي ملاحظات بناءة
- بيئة عمل آمنة وموثوقة.
- الشعور بالانتماء إلى فريق العمل والتعاون والعمل لتحقيق الأهداف المشتركة.
- يتم دعم قدرات العمّال واحتياجات التطوير.
- تتوافق ثقافة مكان العمل مع القيم التنظيمية.

استراتيجيات لتعزيز الرفاه

- خلق روح الفريق ونقاط الاتصال غير الرسمية المنتظمة بين العمّال والمشرفين.
- سهولة الوصول إلى الإشراف لاستخلاص المعلومات: يجب أن يكون هذا متاحًا في وقت قريب من وقت وقوع أي حوادث ويكون إضافيًا لجلسات الإشراف المنتظمة المجدولة.
- برامج مساعدة الموظفين: يجب الترويج له لتمكين العمّال من الحصول على المشورة أو الدعم على المدى القصير عندما يحتاجون إلى مصدر دعم مستقل.
- الإشراف المنتظم المجدول: الالتزام بالإشراف الذي يدعم ويستعرض ويعزز تطوير المهارات على النحو المبين في اتفاقية الإشراف.
- برنامج التعرف على الموظفين: أشكال بسيطة للاعتراف بقيمة وجود قوة عاملة ملتزمة وقادرة.
- فرص التطوير الشخصي والمهني: يوضح هذا التزام المنظمة بالأهداف المهنية طويلة الأجل للعامل والنمو الشخصي (انظر أيضًا [دليل الخيارات المهنية](#) للجنة NDIS).

موارد مفيدة أخرى

- [إطار عمل NDIS لقدرة القوى العاملة](#): يصف المواقف والمهارات والمعرفة المطلوبة من قبل جميع العمال - بما في ذلك المشرفين - والسلوكيات التي يمكن أن تتوقع رؤيتها.
- [أداة إدارة القوى العاملة والتخطيط](#): أداة مصممة لدعم المنظمات لتقييم وتخطيط احتياجات القوى العاملة الحالية والمستقبلية وتحديد أولويات الاستراتيجيات، بما في ذلك خطط التعلم وتنمية القدرات.
- [مدونة قواعد سلوك NDIS](#): تعزز تقديم الخدمات الآمنة والأخلاقية من خلال تحديد التوقعات لسلوك كل من مقدمي خدمات NDIS والعمالين.
- [مدونة قواعد سلوك NDIS - إرشادات لمقدمي الخدمة](#).
- [معايير ممارسة NDIS ومؤشرات الجودة](#): تحدد معايير الجودة التي يجب الوفاء بها من قبل مقدمي خدمات NDIS المسجلين لتقديم الدعم والخدمات للمشاركين في NDIS.