# نظارت بر قابلیت

رابطه نظارت و حمایت: راهنمایی برای سرپرستان و کارگران

سپتمبر 2023

ar>

**دریDari |**



فهرست

[کلید نشان کاربر 2](#_Toc169085502)

[مقدمه 2](#_Toc169085503)

[منابع نظارتی مرتبط 2](#_Toc169085504)

[آنچه در این راهنما آمده است 3](#_Toc169085505)

[با استفاده از این راهنما 3](#_Toc169085506)

[نقش ها و مسئولیت های سرپرستان و کارگران 4](#_Toc169085507)

[سرپرست 4](#_Toc169085508)

[کارگر 5](#_Toc169085509)

[روش‌های نظارت 6](#_Toc169085510)

[تنظیم روابط نظارتی و برنامه ریزی 7](#_Toc169085511)

[تدوین توافقنامه عملکرد 10](#_Toc169085512)

[حمایت از یک پلان توسعه قابلیت 11](#_Toc169085513)

[حمایت از آسایش 12](#_Toc169085514)

[شاخص های آسایش در محل کار 12](#_Toc169085515)

[استراتجی های برای افزایش آسایش وجود دارند 12](#_Toc169085516)

[سایر منابع مفید 13](#_Toc169085517)

#  کلید نشان کاربر

هر سند در مجموعه منابع چارچوب قابلیت قوای کار NDIS از یک یا چند نماد برای نشان دادن کاربر یا کاربران مورد نظر استفاده می کند.

| نماد | کلید |
| --- | --- |
| نماد چارچوب قابلیت قوای کار NDIS که شرکت کنندگان NDIS را نشان می دهد. این نماد به شکل یک دایره سبز رنگ با یک تصویر سفید رنگ در وسط آن است. تصویر سفید به شکل یک حرف کوچک «i» است. | شرکت کنندگان NDIS |
| نماد چارچوب قابلیت قوای کار NDIS که کارگران را نشان میدهند. این نماد به شکل یک دایره سبز رنگ با یک تصویر سفید در وسط آن است. تصویر سفید به شکل یک حرف کوچک «i» است که یک سپر را گرفته است. | کارگران |
| نماد سرپرستان  نماد چارچوب قابلیت قوای کار NDIS که نشان دهنده سرپرستان و مدیران خط مقدم است. این نماد به شکل یک دایره سبز رنگ با یک تصویر سفید در وسط آن است. این تصویر یک طرح کلی است که به شکل سه حرف کوچک مرتبط «i» است.  | سرپرستان و مدیران خط مقدم |
| مدیران ارشد و رهبران   نماد چارچوب قابلیت قوای کار NDIS که نشان دهنده مدیران ارشد و رهبران است. این نماد به شکل یک دایره سبز رنگ با یک تصویر سفید در وسط آن است. این تصویر یک طرح کلی است که به شکل سه حرف کوچک مرتبط «i» بوده که یک سند را گرفته است.  | مدیران ارشد و رهبران  |
| ارائه دهندگان  نماد چارچوب قابلیت قوای کار NDIS که ارائه دهندگان NDIS را نشان می دهد. این نماد به شکل یک دایره سبز رنگ با یک تصویر سفید در وسط آن است. این تصویر یک طرح کلی به شکل یک حرف کوچک «i» است که در آن یک سپر با دو حرف کوچک دیگر «i» در پشت حرف اول ایستاده است.  | ارائه دهندگان NDIS |

# مقدمه

نظارت روشی است که سازمان ها قوای کار خود را مدیریت و حمایت می کنند تا خدمات و حمایت ها مطابق با اولویت ها، استندردهای مورد نیاز و طرزالعمل های سازمانی ارائه شوند. هنگامی که همه چیز به خوبی کار می کند، این یک پروسه مشارکتی مداوم است که شامل تعامل منظم بین کارگران و سرپرستان، و همچنین عناصر پلانگذاری شده مانند تنظیم نمودن یک [توافقنامه عملکرد](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Performance%20Agreement%20template.DOCX) و انجام بررسی های سالانه است. در NDIS، نظارت همچنین شامل شرکت‌کنندگانی می‌شود که برای تنظیم انتظارات خدمات و ارائه اظهارنظر راجع به اینکه کارها چقدر خوب پیش می‌روند، نظریه ارائه می‌کنند. تعریف نظارت اتخاذ شده در این منابع، و جنبه های متمرکز بر آن، در [بررسی عمومی منابع](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Overview%20of%20Resources%20for%20Supervisors.DOCX) ارائه شده است.

توجه به این نکته مهم است که این منابع به جنبه‌های اداری نظارت مانند تقسیم اوقات شیفت‌های کاری و مدیریت حاضری و رخصتی، یا پروسه های رسمی که سازمان‌ها برای جوابگویی به مواردی مانند رفتار نادرست، نقض مقررات NDIS یا تناسب شغلی ضعیف استفاده می‌کنند، نمی‌پردازند.

## منابع نظارتی مرتبط

این راهنما بخشی از مجموعه ای از منابع «نظارت بر قابلیت» است که توسط کمیسیون کیفیت و نظارت NDIS (این کمیسیون NDIS) توسعه یافته است. می توانید [مجموعه کامل منابع را](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/tools-and-resources/supervision-capability-downloads) در وب سایت ما مشاهده کنید یا با انتخاب پیوندهای زیر به منابع مرتبط دسترسی پیدا کنید. منابع مفید بیشتر توسعه یافته توسط کمیسیون NDIS در انتهای این راهنما آمده شده است.

### منابع نظارتی مرتبط

* [مروری بر منابع](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Overview%20of%20Resources%20for%20Supervisors.DOCX)
* [الگوی توافقنامه عملکرد](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Performance%20Agreement%20template.DOCX)
* [کار با همدیگر: یک راهنما برای کارگران](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Working%20Together%20-%20A%20Guide%20for%20Workers.DOCX)
* [کار با همدیگر: یک راهنما برای سرپرستان](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Working%20Together%20-%20A%20Guide%20for%20Supervisors.DOCX)
* [یادگیری و توسعه قابلیت: یک راهنما برای سرپرستان](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Learning%20and%20Capability%20Development%20-%20A%20Guide%20for%20Supervisors.DOCX)
* [ورقه نکات تمرین بازتابى برای سرپرستان و کارگران](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Reflective%20Practice%20Tip%20Sheet%20for%20Supervisors%20and%20Workers.DOCX)
* [ورقه نکات اظهارنظر برای سرپرستان](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Feedback%20Tip%20Sheet%20for%20Supervisors.DOCX)
* [شواهدی برای ارزیابی قابلیت - ورقه نکات برای سرپرستان](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Evidence%20for%20Assessing%20Capability%20%E2%80%93%20Tip%20Sheet%20for%20Supervisors.DOCX)

## آنچه در این راهنما آمده است

این راهنما حاوی توصیه های راجع به جنبه های ذیلِ نظارت بر NDIS است:

* نقش ها و مسئولیت های سرپرستان و کارگران
* روش‌های نظارت
* تنظیم روابط نظارتی و برنامه ریزی
* تدوین توافقنامه عملکرد
* تدوین پلان توسعه قابلیت
* بررسی توافقنامه و پلانگذاری بعدی.

## با استفاده از این راهنما

سرپرستان و کارگران می توانند از این راهنما در هنگام ایجاد اولین رابطه نظارتی خود یا به عنوان مرجع هنگام بررسی ترتیبات جاری استفاده کنند.

# نقش ها و مسئولیت های سرپرستان و کارگران

## سرپرست

* یک محیط مطمئن و امن ایجاد کند که در آن بازتابی و یادگیری تشویق شود.
* یک توافقنامه عملکردی با کارگر ایجاد کند که وظایف مستمر آنها، قابلیت های که باید در هنگام انجام آن وظایف نشان دهند و پلان توسعه قابلیت آنها را شرح دهد.
* در مشارکت با کارگر و هر یک از شرکت‌کنندگانی که از آنها حمایت می‌کند، انتظارات مربوط به حمایت‌های که باید ارائه شود را تأیید کرده و نیازها و اولویت‌های شرکت‌کننده را مشخص کنید.
* اطمینان حاصل کند که کارگران قابلیت های لازم برای انجام کارهای اختصاص داده شده را دارند.
* ترتیبات ارتباطی را برای اطمینان از تماس منظم و جواب سرِ وقت به درخواست های کارگران برای مشاوره یا کمک تنظیم کند.
* اظهارنظر شفاف و سازنده ای ارائه دهد که عملکرد خوب را در همان لحظه و در جلسات پلانگذاری شده شناسایی، تصدیق و تقویت کند.
* کارگر را تشویق کند تا مسائل را مطرح نموده و اظهارنظر کند.
* جلسات پلانگذاری شده با کارگر را پلانگذاری و آماده کند، نقاط قوت و موارد قابل توسعه را شناسای کند.
* تامل و تفکر انتقادی را تشویق کند و گزینه‌های را برای مقابله با چالش‌ها بررسی کند.
* یادگیری و توسعه قابلیت را حمایت کند.
* از آسایش کارگران حمایت کند.
* برای بهبود رویکرد خود در نظارت و ارائه نظرات به سازمان، از کارگران دعوت کند و از اظهارنظر آنها
استفاده کند.
* یادگیری و توسعه خود را در تمرین با کیفیت و قابلیت های مرتبط با نظارت دنبال کند.

## کارگر

* با شرح نقش کاری، چارچوب قابلیت قوای کار NDIS (این چارچوب)، ارزش ها و اهداف سازمانی، و هر گونه معلومات دیگری که برای درک الزامات وظیفه ضروری است آشنا باشد.
* با استفاده از شرح نقش کاری و چارچوب به عنوان مراجع کلیدی، با سرپرست کار کند تا یک توافقنامه عملکرد ایجاد کنید.
* در مشارکت با سرپرست و هر یک از شرکت‌کنندگانی که از آنها حمایت می‌کند، انتظارات مربوط به حمایت‌های که باید ارائه شود را تأیید کرده و نیازها و اولویت‌های شرکت‌کننده را مشخص کند.
* با شرکت در تعاملات مداوم و جلسات پلانگذاری شده، در نقش نظارتی خود مشارکت مثبتی داشته باشد.
* روی عمل فکر نموده، گزینه‌های را برای رسیدگی به چالش‌ها با سرپرست بررسی کند.
* برای شناسایی نقاط قوت و درخواست کمک در صورت لزوم از شرکت کنندگان، سرپرستان و دیگران نظریه بگیرد.
* برای جلسات نظارتی پلانگذاری شده آماده شده و راجع به آنچه خوب پیش رفته و چه چیزی دشوار بوده است تامل کند.
* اظهارنظر خود را راجع به ترتیبات نظارتی یا تنظیمات سازمانی مربوطه به سرپرست تان ارائه دهد.
* قابلیت‌ها را خود-ارزیابی نموده و زمینه‌هایی را برای توسعه بیشتر که برای نقش فعلی یا فرصت‌های آینده تطبیق می‌شود، شناسایی کند.
* از رابطه نظارت برای حمایت از آسایش استفاده کند.
* راجع به اثربخشی یادگیری و توسعه اظهارنظر نموده و راجع به آنچه که می تواند کمک کند پیشنهاد ارائه کند.

# روش‌های نظارت

انواع وسیعی از روش‌های نظارتی از جمله مشاهده کار، جلسات حضوری، ارتباط تصویری، تلیفونی و پیام کتبی را می‌توان مورد استفاده قرار داد. جلسات حضوری امکان دارد به صورت حضوری یا از طریق کنفرانس ویدیویی باشد. سایر اشکال ارتباط مستقیم می تواند شامل برنامه های کاربری، تماس های صوتی، ارتباط تصویری و/یا متنی باشد. جدول زیر راهنمایی های بیشتری را ارائه می دهد.

| روش‌های نظارت | شیوه‌‌های نظارت |
| --- | --- |
| **تماس مداوم غیررسمی:** به شمول «اعلان حاضری» و دعوت‌ها برای طرح سوالات یا مسائل به عنوان بخشی از تعاملات منظم برای بحث راجع به وظایف به شرکت‌کنندگان یا مسائل اداری، مانند رخصتی. ارائه اظهارنظر مثبت در ساحه برای یک تعامل یا کار به خوبی انجام شده، یا مشاوره سریع برای مشکلاتی که به آسانی قابل حل میباشند.  | تماس صوتیحضوری:* تماس تصویری - تلیفون یا برنامه کاربری (app)
* به صورت حضوری.
 |
| **بازنگری:** بحث راجع به آنچه اتفاق افتاده است، اقدامات فوری که امکان دارد مورد نیاز باشد و آنچه می توان از آن آموخت. این یک راه خوب برای حمایت از آسایش کارگران است و در صورت نیاز، اقداماتی را برای کاهش خطر پلانگذاری کنید. | پیام متنی - از طریق تلیفون یا برنامه کاربریتماس صوتیحضوری:* تماس تصویری - تلیفون یا برنامه کاربری (app)
* به صورت حضوری.
 |
| **به اشتراک گذاری معلومات:** ارائه معلومات عمومی مربوط به سازمان به کارگر و باخبر نگهداشتن آنها از مسائل گسترده تر سازمان. | آگهی معلوماتی منظمایمیل، پیام متنی، برنامه های کاربری رسانه های اجتماعی، جلسات معلوماتی چاشتانه/ داخلی.جلسات تیم یا کارمندان. |
| **نظارت پلانگذاری شده:** بسته به تمرکز جلسه این امکان دارد اشکال مختلفی داشته باشد، منحیث مثال بررسی عمومی کار تا به امروز و هر موضوعی که باید در دوره آتی مدیریت شود، بحث متمرکز راجع به موضوعاتی که به عنوان نیاز به حمایت یا جهت گیری در کار تا به امروز شناسایی شده اند و غیره. موضوعات در حال انجام یا پیچیده‌تر شناسایی شده از تماس‌های غیررسمی در حال انجام به بهترین وجه در این نوع جلسه مورد بحث قرار می‌گیرند.  | حضوری:* تماس تصویری - تلیفون یا برنامه کاربری (app)
* به صورت حضوری.
 |
| **مربی گری:** می تواند شامل ثابت کردن عملکرد، همزمان انجام دادن و ارائه اظهارنظر همزمان باشد. همچنین می‌تواند شامل ایجاد ظرفیت کارگر برای تأمل در خود، بحث راجع به اینکه چه چیزی خوب بوده و چه چیزی می‌تواند بهبود یابد، و کسب اطمینان در یافتن راه‌حل‌های خود باشد. | حضوری:* تماس تصویری - تلیفون یا برنامه کاربری (app)
* به صورت حضوری.
 |
| **بازتابی و بازنگری:** به کارگر یک موقعیت واقعی یا فرضی ارائه می‌شود و تشویق می‌شود تا راجع به نحوه جواب دادن/واکنش خود صحبت کند و پیشنهاد دهد که چه کارهایی را می‌توانند برای بهبود نتایج انجام دهد. این رویکرد اکثراً برای انواع پیچیده‌تر حمایت استفاده می‌شود. برای راهنمای راجع به ساختار بحث های تمرین بازتابی، [ورقه نکات تمرین بازتابی برای سرپرستان و کارگران را دانلود کنید](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Reflective%20Practice%20Tip%20Sheet%20for%20Supervisors%20and%20Workers.DOCX) | حضوری:* تماس تصویری - تلیفون یا برنامه کاربری (app)
* حضوری با سرپرست، و/یا همتایان و کارشناسان تخنیکی.
 |
| **آموزنده:** برای توسعه یک حوزه تمرین یا توسعه یک مهارت استفاده می شود. امکان دارد بخشی از آموزش گسترده فردی یا محل کار باشد. | آموزش تن به تن یا گروپی برای توسعه مهارت. |

# تنظیم روابط نظارتی و برنامه ریزی

به حیث نقطه آغاز جهت ایجاد یک رابطه نظارتی مثبت و سازنده بین سرپرست و کارگر به اصول راهنما در بخش 1 [بررسی عمومی منابع](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Overview%20of%20Resources%20for%20Supervisors.DOCX) مراجعه کنید.

نظارت باید برای شروع هر رابطه کارگر و سرپرست پلانگذاری شده و تعبیه شود. این شامل توافق بر سر این است که چه اشکالی از نظارت با اولویت‌ها و شرایط مختلف در انواع وسیعی از تنظیمات/وظایف/نقش/نقاط اتصال نظارت مطابقت دارد. انتخاب بهترین روش تماس به ماهیت کار، مرحله دوره مدت استخدام، محل کار و سرپرست بستگی دارد. جدول زیر عواملی را که باید در هنگام تصمیم گیری راجع به چگونگی کارکرد رابطه نظارتی در نظر گرفت مشخص می کند. سرپرستان و کارگران می توانند از این جدول به حیث یک چک لیست برای بحث راجع به نحوه کار با یکدیگر استفاده کنند. عناصر اصلی ترتیبات توافق شده باید در توافقنامه عملکرد گنجانده شود. بحث و توافق راجع به نحوه اجرای نظارت روزمره و همچنین جلسات پلانگذاری شده مورد نیاز برای تنظیم توافقنامه عملکرد یا انجام بررسی عملکرد مهم است.

| عامل | ملاحظات |
| --- | --- |
| نوع کار | * بعضی از خدمات و حمایت‌ها نسبت به سایرین پیچیده‌تر هستند و به سطوح بالاتر یا انواع مختلف حمایت سرپرست و بازنگری نیاز دارند. منحیث مثال، کارگرانی که حمایت‌های صحی یا رفتاری با شدت بالا ارائه می‌کنند امکان دارد نیاز به حمایت یک کارشناس مناسب صحی یا حمایت رفتار مثبت داشته باشند.
 |
| ترتیبات نظارتی | * آیا تمام وظایف نظارتی توسط یک سرپرست انجام می شود یا در نقش های مختلف توزیع می شود؟ منحیث مثال، تقسیم اوقات کاری یا مدیریت حاضری می تواند توسط کس دیگری انجام شود؛ انواع خاصی از حمایت های تخصصی امکان دارد توسط یک کارشناس صحی نظارت شود؛ نظارت روزمره امکان دارد توسط یک سرپرست ارائه شود.
* اگر مسئولیت های نظارتی تقسیم شوند، سازمان باید مطمئن شود که این نقش های مختلف مکمل یکدیگر باشند. منحیث مثال، سرپرست اصلی امکان دارد نیاز به هماهنگی با دیگران برای همه ورودی‌های مربوط به توافقنامه عملکرد و تمام اظهارنظرهای مربوطه مورد نیاز برای بررسی عملکرد داشته باشد.
 |
| نکات ارتباطی و حاضری | * بسیاری از خدمات و حمایت های NDIS در خانه های شرکت کنندگان یا در محیط های اجتماعی ارائه می شود. کارگرانی که این حمایت‌ها را ارائه می‌کنند فرصت‌های محدودی برای ملاقات حضوری با سرپرستان یا سایر کارگران دارند. کارگرانی که از شرکت کنندگان در خانه های گروپی حمایت می کنند، تماس منظم تری با همکاران و سرپرستان دارند. ترتیبات حاضری باید شرایط و فرصت های مربوط به تماس نظارتی اتفاقی را در نظر بگیرند.
* نمونه‌هایی از ترتیبات ارتباطی و حاضری عبارتند از: ارسال پیام کتبی در پایان هر شیفت کاری؛ تماس یا پیام برای توجه فوری مانند غیرحاضری های غیرمنتظره (مثلاً به دلیل مریضی) یا درخواست یک جلسه توجیهی؛ تماس تلیفونی یا ویدیویی هفتگی یا دو هفته‌ای برای حاضری های معمول؛ جلسات بررسی عملکرد حضوری هر شش ماه برای بحث راجع به چگونگی پیش رفتن؛ رسیدگی به مسائل کاری، پیشرفت توسعه قابلیت یا نیازها؛ حضور در جلسات منظم کارمندان؛ شرکت در جلسات تمرین آنلاین همتایان.
 |
| سطح تجربه و سابقه کارگر در این سازمان | * اگر کارگر در کار NDIS تازه کار باشد، یا در حال یادگیری ارائه نوع جدیدی از حمایت باشد، در حین آشنایی با کار و ایجاد اعتماد به نفس، به حمایت فشرده بیشتری نیاز خواهد داشت. سرپرست همچنین باید فرصت‌های منظم‌تری را برای بررسی کردن فراهم کند، مطمئن شود که قابلیت‌های مورد نیاز خود را دارد، و اطمینان حاصل کند که کارگر از الزامات تعیین‌شده در کد رفتار و رویکرد مورد انتظار برای ارائه خدمات شرح داده‌شده در چارچوب آگاه است.
* اگر کارگر در این سازمان تازه وارد باشد، به آشناسازی/ معرفی راجع به اهداف محلی، اولویت ها، پالیسی ها، طرزالعمل ها، سیستم ها و غیره نیاز دارد. سرپرست باید اطمینان حاصل کند که این موارد ارائه شده است.
 |
| ارزیابی عملکرد | * سرپرست چگونه عملکرد کارگر را مشاهده و ارزیابی می کند تا تأیید کند که خدمات و حمایت ها ارائه شده و استندردهای لازم را برآورده می کند؟ ارزیابی باید هم عملکرد وظایف («چه چیزها») و هم نحوه انجام آنها («چگونگی»: قابلیت های نشان داده شده را پوشش دهد. سرپرست و کارگر باید راجع به چگونگی انجام این کار و نحوه ارائه اظهارنظر، در صورت لزوم، یا در یک جلسه بررسی پلانگذاری شده بحث کنند. برای جزئیات بیشتر به [آموزش و توسعه قابلیت ها: به یک راهنما برای سرپرستان](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Learning%20and%20Capability%20Development%20-%20A%20Guide%20for%20Supervisors.DOCX) مراجعه کنید.
* رفتن در منزل یک شرکت کننده برای مشاهده ارائه خدمات باید با شرکت کننده هماهنگ و توافق شود.
* راجع به روش مناسب ارزیابی متناسب با ماهیت حمایت ارائه شده تصمیم بگیرید. منحیث مثال، ارائه حمایت های با ریسک-بالا نیازمند رویکرد رسمی تری برای ارزیابی است. راهنمای توسعه یادگیری و قابلیت راهنمایی های بیشتری را ارائه می دهد.
 |
| ارائه نمودن و دریافت اظهارنظر | * یکی از ویژگی‌های کلیدی یک رابطه نظارتی مؤثر، ارزشی است که برای اظهارنظر واضح و صادقانه قائل می‌شود، هم برای تأیید یا تمجید از کار خوب و هم برای طرح مسائل یا زمینه‌های که امکان دارد نیاز به بهبود داشته باشند. برای مشاوره راجع به این جنبه مهم، به منابع [کار با همدیگر](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Working%20Together%20-%20A%20Guide%20for%20Supervisors.DOCX) و [ورقه نکات اظهارنظر برای سرپرستان](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Feedback%20Tip%20Sheet%20for%20Supervisors.DOCX) مراجعه کنید.
 |

# تدوین توافقنامه عملکرد

توافقنامه عملکرد باید به طور مشترک بین سرپرست و کارگر ایجاد شود. اگر سازمان شما پروسه و الگوی توافقنامه عملکردی ندارد، می توانید پیوند [الگوی توافقنامه عملکرد را](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Performance%20Agreement%20template.DOCX) در قسمت منابع نظارتی مرتبط در مقدمه این راهنما انتخاب کنید. سطح جزئیات گنجانده شده در پلان به وضعیت شغلی کارگر بستگی دارد: یک کارمند دائمی نسبت به یک کارمند معمولی که فقط چند ساعت در هفته کار می کند، توافق جامع تری خواهد داشت. اما، تمام کارگران باید ترتیبات نظارتی بر اساس توقعات مستند از وظایف و قابلیت شان داشته باشند.

نکات ذکر شده در زیر راهنمایی برای تکمیل الگوی توافقنامه عملکرد ارائه می دهد:

* مدت توافق: این مدت معمولاً 12 ماهه است اما می تواند برای مدت کوتاه تری نیز باشد.
* تاریخ‌های بررسی پلانگذاری شده: برای یک توافق 12 ماهه، بررسی‌ها می‌توانند در قسمت میانی و تاریخ پایانی که توافقنامه تمدید می‌شود، انجام شود. هنگام ایجاد یک توافق برای اولین بار، پلانگذاری یک بازنگری زودهنگام را در نظر بگیرید تا بررسی کنید که چگونه کارها پیش می رود و هرگونه نیاز به راهنمایی اضافی یا توسعه قابلیت ها را شناسایی کنید.
* وظایف/مسئولیت‌ها، قابلیت‌ها و شاخص‌های دستاورد: اینها باید قبل از نهایی کردن توافق، توسط سرپرست و کارگر در جلسه بحث عملکرد مورد بحث و توافق قرار گیرند.
	+ وظایف/مسئولیت‌ها: فقط موارد اصلی را فهرست کنید که از شرح نقش کاری، طرزالعمل های مربوطه و پلان ها و موافقت‌نامه‌های شرکت‌کننده استخراج شده‌اند که برای منعکس‌کننده هر تمرکز خاصی که در دوره جاری تطبیق می‌شود، تطبیق داده شده است. منحیث مثال: به شرکت کنندگان در خانه های شان مراقبت شخصی ارائه دهید.
	+ قابلیت ها: 1 الی 2 قابلیت کلیدی را از چارچوب انتخاب کنید که به ویژه با هر وظیفه فهرست شده مرتبط است (بعضی از وظایف امکان دارد از همان قابلیت ها استفاده کنند). به چارچوب مراجعه نموده و هر گونه قابلیت های مرکزی و تخصصی را فهرست کنید. منحیث مثال: روابط قابل اعتماد ایجاد کنید؛ ارتباط موثر برقرار کنید؛ از شرکت کنندگان دارای ناتوانی روانی-اجتماعی حمایت کنید؛ و غیره. همچنین هر گونه مهارت فنی خاص مورد نیاز را شامل کنید، منحیث مثال استفاده از بالابر (hoist).
	+ شاخص های دستاورد: شاخص های را توصیف می کند که نشان می دهد کارگر وظایف خود را با موفقیت انجام داده است و قابلیت های مورد نیاز را نشان می دهد. شاخص هایی را انتخاب کنید که مخصوص، قابل سنجش و واقع بینانه باشند. منحیث مثال: شرکت کنندگان احساس امنیت و اعتماد؛ حضور سرِ وقت؛ نمایش رویه های درست را گزارش می دهند.

بررسی عملکرد باید در یک جلسه پلانگذاری شده بین سرپرست و کارگر انجام شود که هر شش ماه یکبار پیشنهاد می شود.

پلانگذاری توافق بعدی باید بر اساس مشاهدات و جهت گیری های توسعه قابلیت از دوره نظارت قبلی باشد. همچنین باید به حیث فرصتی برای بحث راجع به ترتیبات نظارت و انجام هر گونه تعدیل مورد نیاز برای بهبود اثربخشی و مزایای آنها استفاده شود.

# حمایت از یک پلان توسعه قابلیت

[الگوی توافقنامه عملکرد](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Performance%20Agreement%20template.DOCX) شامل بخشی برای پلان توسعه قابلیت کارگر است. توافقنامه عملکرد باید توسط بخش پلان توسعه قابلیت حمایت شود که قابلیت های را که به حیث نوظهور شناسایی شده اند و سایر مواردی که یک کارگر می خواهد توسعه دهد را نشان می دهد. این قابلیت ها را قادر می سازد تا در جلسات نظارت و حمایت بررسی و توسعه داده شوند و پیشرفت ها و دستاوردها ثبت شوند.

این پلان باید بر اساس بررسی قابلیت های کارگران باشد که در [آموزش و توسعه قابلیت ها توضیح داده شده است: یک راهنما برای سرپرستان](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Learning%20and%20Capability%20Development%20-%20A%20Guide%20for%20Supervisors.DOCX) و با سایر اظهارنظرهای که به دست می آید مطلع می شود.

بخش پلان توسعه قابلیت، زمینه های توسعه، نحوه رسیدگی به آنها و نحوه ارزیابی دستاوردها را مشخص می کند. مهم است که پلان توسعه قابلیت محدود به مهارت‌های فنی مانند استفاده از دستگاه تنفس مصنوعی نبوده، بلکه بر توسعه مهارت‌های «نرم» مانند ارتباطات و قابلیت برقراری روابط مثبت با دیگران نیز تأکید کند. اگر کارگر مناسب کار در سکتور معیوبیت نباشد، توسعه این جنبه‌ها می‌تواند چالش برانگیز باشد، اما زمینه برای تقویت مهارت‌های نرم و فنی به حیث بخشی از توسعه قابلیت‌ها وجود دارد.

نکات ذکر شده در زیر هدایت برای تکمیل بخش توسعه قابلیت الگوی توافقنامه عملکرد ارائه می دهد:

* قابلیت یا حوزه مهارت های تخنیکی برای توسعه: جزئیات مهارت ها و رفتارهایی که باید توسعه داده شوند را وارد کنید. این امکان دارد برای بهبود عملکرد فعلی یا ایجاد مهارت های جدید برای اهداف شغلی آینده باشد. منحیث مثال: درک عمیق برای حمایت از نوجوانان مبتلا به اوتیسم.
* روش یادگیری/توسعه: برای اطلاع از روش های پیشنهادی به راهنمای یادگیری و توسعه قابلیت مراجعه کنید. منحیث مثال: در مربیگری وظیفوی؛ شرکت در کورس آموزشی کوتاه در زمینه کار با شرکت کنندگانِ دارای تنوع عصبی؛ شرکت در یک جامعه تمرینی همتا-به-همتا برای حمایت از بازتاب و توسعه کاری.
* شاخص های دستاورد: شاخص های دستاورد و چگونگی تایید آنها را شرح دهید. منحیث مثال، افزایش اعتماد به نفس در مدیریت رفتار دشوار، که توسط مشاهده سرپرست در موقعیت‌های معمولی تأیید می‌شود.

برای کسب معلومات بیشتر، به [آموزش و توسعه قابلیت: یک راهنما برای سرپرستان](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Learning%20and%20Capability%20Development%20-%20A%20Guide%20for%20Supervisors.DOCX) مراجعه کنید.

# حمایت از آسایش

آسایش هر کارگر تحت تأثیر ترکیبی از عوامل شخصی، کاری و سازمانی قرار دارد. نظارت جزء کلیدی یک استراتجی قوی آسایش کارگران است. یک مشارکت مؤثر بین کارگر و سرپرست آنها عبارت از مشارکتی است که در آن هر دو مسئولیت تأمل، نظارت و تقویت آسایش را بر عهده می گیرند.

## شاخص های آسایش در محل کار

* داشتن وضاحت راجع به نقش شغلی و قابلیت های مورد نیاز برای برآورده کردن انتظارات.
* مشارکت در کار هدفمند که به نتایج مثبت برای شرکت کنندگان کمک می کند.
* احساس احترام و ارزش قائل شدن.
* داشتن کار خوب تایید شده و دریافت اظهارنظر سازنده
* یک محیط کاری امن و قابل اعتماد.
* احساس تعلق به یک تیم کاری، همکاری و تلاش برای رسیدن به اهداف مشترک.
* قابلیت ها و نیازهای توسعه کارگر مورد حمایت قرار می گیرند.
* فرهنگ محل کار با ارزش های سازمانی همسو است.

## استراتجی های برای افزایش آسایش وجود دارند

* ایجاد روحیه تیمی و نقاط تماس غیررسمی منظم بین کارگران و سرپرستان.
* دسترسی آماده به نظارت برای بازنگری: این باید نزدیک به زمان وقوع هر حادثه در دسترس باشد و علاوه بر جلسات نظارت پلانگذاری شده منظم است.
* پروگرام های کمک به کارمندان: باید به گونه ای ترویج شوند که کارگران بتوانند در زمانی که نیاز به منبع حمایتی مستقل دارند، به مشاوره یا حمایت کوتاه مدت دسترسی داشته باشند.
* نظارت پلانگذاری شده منظم: تعهد به نظارتی که از توسعه مهارت‌ها، طوریکه در توافق‌نامه نظارت مشخص شده است، حمایت نموده، بررسی می‌کند و ارتقا می‌دهد.
* پروگرام تقدیر از کارمندان: اشکال ساده تقدیر ارزش داشتن قوای کار متعهد و توانا.
* فرصت هایی برای توسعه شخصی و حرفه ای: این نشان دهنده تعهد سازمان به اهداف بلند مدت شغلی و رشد شخصی کارگر است (همچنین به [راهنمای گزینه های شغلی](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/tools-and-resources/career-development) کمیسیون NDIS مراجعه کنید).

# سایر منابع مفید

* [چارچوب قابلیت قوای کار NDIS:](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/framework) نگرش ها، مهارت ها و دانش مورد نیاز همه کارگران - از جمله سرپرستان - و رفتارهای را که می توانید انتظار مشاهده شان را داشته باشید شرح می دهد.
* [ابزار مدیریت و پلانگذاری قوای کار](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/tools-and-resources/workforce-management-and-planning-tool): ابزاری است که برای حمایت از سازمان‌ها برای ارزیابی و پلانگذاری نیازهای فعلی و آینده قوای کار و اولویت‌بندی استراتجی‌ها، از جمله پلان های یادگیری و توسعه قابلیت طراحی شده است.
* [کد رفتار NDIS:](https://www.ndiscommission.gov.au/about/ndis-code-conduct) با تعیین انتظارات برای رفتار ارائه دهندگان و کارگران NDIS، ارائه خدمات ایمن و اخلاقی را ترویج می کند.
* [کُد رفتار NDIS - راهنما برای ارائه دهندگان خدمات](https://www.ndiscommission.gov.au/providers/registered-ndis-providers/ndis-code-conduct-ndis-providers/ndis-code-conduct-guidance) .
* [استندردهای عملی NDIS و شاخص های کیفیت:](https://www.ndiscommission.gov.au/providers/registered-ndis-providers/provider-obligations-and-requirements/ndis-practice-standards-0) استندردهای کیفیتی را که باید توسط ارائه دهندگان ثبت شده NDIS برای ارائه حمایت و خدمات به شرکت کنندگان NDIS رعایت شود مشخص کنید.