

# نظارت بر قابلیت

داری | Dari

رابطه نظارت و حمایت: راهنمایی برای  
سرپرستان و کارگران

سپتمبر 2023






## فهرست

2	کلید نشان کاربر
2	مقدمه
2	منابع نظارتی مرتبط
3	آنچه در این راهنما آمده است
3	با استفاده از این راهنما
4	نقش ها و مسئولیت های سرپرستان و کارگران
4	سرپرست
5	کارگر
6	روش های نظارت
7	تنظیم روابط نظارتی و برنامه ریزی
10	تدوین توافقنامه عملکرد
11	حمایت از یک پلان توسعه قابلیت
12	حمایت از آسایش
12	شاخص های آسایش در محل کار
12	استراتژی های برای افزایش آسایش وجود دارند
13	سایر منابع مفید

## 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
	شرکت کنندگان NDIS
	کارگران
	سرپرستان و مدیران خط مقدم
	مدیران ارشد و رهبران
	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، استانداردهای 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** و انجام بررسی های سالانه است. در NDIS، نظارت همچنین شامل شرکت کنندگانی می شود که برای تنظیم انتظارات خدمات و ارائه اظهارنظر راجع به اینکه کارها چقدر خوب پیش می روند، نظریه ارائه می کنند. تعریف نظارت اتخاذ شده در این منابع، و جنبه های متمرکز بر آن، در **بررسی عمومی منابع** ارائه شده است.

توجه به این نکته مهم است که این منابع به جنبه های اداری نظارت مانند تقسیم اوقات شیفتهای کاری و مدیریت حضری و رخصتی، یا پروسه های رسمی که سازمان ها برای جوابگویی به مواردی مانند رفتار نادرست، نقض مقررات NDIS یا تناسب شغلی ضعیف استفاده می کنند، نمی پردازند.

## 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 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

- [مردوری بر منابع](#)
- [الگوی توافقنامه عملکرد](#)
- [کار با همدیگر: یک راهنما برای کارگران](#)
- [کار با همدیگر: یک راهنما برای سرپرستان](#)
- [یادگیری و توسعه قابلیت: یک راهنما برای سرپرستان](#)
- [ورقه نکات تمرین بازتابی برای سرپرستان و کارگران](#)
- [ورقه نکات اظهار نظر برای سرپرستان](#)
- [شواهدی برای ارزیابی قابلیت - ورقه نکات برای سرپرستان](#)

## آنچه در این راهنما آمده است

این راهنما حاوی توصیه‌های راجع به جنبه‌های ذیل نظارت بر NDIS است:

- نقش‌ها و مسئولیت‌های 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 می‌توانند 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 شرکت کنندگانی که از آنها حمایت می کند، انتظارات مربوط به حمایت های که باید ارائه شود را تأیید کرده و نیازها و اولویت های شرکت کننده 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 سر 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 شناسایی کند.
- تامل و تفکر انتقادی را تشویق کند و گزینه های را برای مقابله با چالش ها 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 شرکت‌کنندگان، 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-ارزایی 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 می‌تواند کمک کند پیشنهاد ارائه کند.

## روش‌های نظارت

انواع وسیعی از روش‌های نظارتی از جمله مشاهده کار، جلسات حضوری، ارتباط تصویری، تلفونی 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 می‌تواند شامل برنامه‌های کاربری، تماس‌های صوتی، ارتباط تصویری و/یا متنی باشد. جدول زیر راهنمایی‌های بیشتری را ارائه می‌دهد.

روش‌های نظارت	شیوه‌های نظارت
<p><b>تماس مداوم غیررسمی:</b> 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.</p>	<p>تماس صوتی حضوری:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تماس تصویری - تلفون یا برنامه کاربری (app)</li> <li>• به صورت حضوری.</li> </ul>
<p><b>بازنگری:</b> بحث راجع به آنچه اتفاق افتاده است، اقدامات فوری که امکان دارد مورد نیاز باشد و آنچه می‌توان از آن آموخت. این یک راه خوب برای حمایت از آسایش کارگران است و در صورت نیاز، اقداماتی را برای کاهش خطر پلانگذاری کنید.</p>	<p>پیام متنی - از طریق تلفون یا برنامه کاربری</p> <p>تماس صوتی حضوری:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تماس تصویری - تلفون یا برنامه کاربری (app)</li> <li>• به صورت حضوری.</li> </ul>
<p><b>به اشتراک گذاری معلومات:</b> ارائه معلومات عمومی مربوط به سازمان به کارگر و باخبر نگهداشتن آنها از مسائل گسترده تر سازمان.</p>	<p>آگهی معلوماتی منظم</p> <p>ایمیل، پیام متنی، برنامه‌های کاربری رسانه‌های اجتماعی، جلسات معلوماتی چاستانه/ داخلی.</p> <p>جلسات تیم یا کارمندان.</p>

روش‌های نظارت	شیوه‌های نظارت
<p><b>نظارت پلانگذاری شده:</b> بسته به تمرکز جلسه این امکان دارد اشکال مختلفی داشته باشد، منحنی 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.</p>	<p>حضور:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تماس تصویری - تلفون یا برنامه کاربری (app)</li> <li>به صورت حضوری.</li> </ul>
<p><b>مربی گری:</b> 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.</p>	<p>حضور:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تماس تصویری - تلفون یا برنامه کاربری (app)</li> <li>به صورت حضوری.</li> </ul>
<p><b>بازتابی و بازنگری:</b> 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 بحث‌های تمرین بازتابی، <a href="#">ورقه نکات تمرین بازتابی برای سرپرستان و کارگران را دانلود کنید</a></p>	<p>حضور:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>تماس تصویری - تلفون یا برنامه کاربری (app)</li> <li>حضور با سرپرست، و/یا هم‌تایان و کارشناسان تخریکی.</li> </ul>
<p><b>آموزنده:</b> برای توسعه یک حوزه تمرین یا توسعه یک مهارت استفاده می‌شود. امکان دارد بخشی از آموزش گسترده فردی یا محل کار باشد.</p>	<p>آموزش تن به تن یا گروهی برای توسعه مهارت.</p>

## 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](#) 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 تصمیم‌گیری 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>بعضی از خدمات و حمایت‌ها نسبت به سایرین پیچیده‌تر هستند و به سطوح بالاتر یا انواع مختلف حمایت سرپرست و بازنگری نیاز دارند. منحصی مثال، کارگرانی که حمایت‌های صحتی یا رفتاری با شدت بالا ارائه می‌کنند امکان دارد نیاز به حمایت یک کارشناس مناسب صحتی یا حمایت رفتار مثبت داشته باشند.</li> </ul>
ترتیبات نظارتی	<ul style="list-style-type: none"> <li>آیا تمام وظایف نظارتی توسط یک سرپرست انجام می شود یا در نقش های مختلف توزیع می شود؟ منحصی 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 صحتی نظارت شود؛ نظارت روزمره امکان دارد توسط یک سرپرست ارائه شود.</li> <li>اگر مسئولیت های نظارتی تقسیم شوند، سازمان باید مطمئن شود که این نقش های مختلف مکمل یکدیگر باشند. منحصی مثال، سرپرست اصلی امکان دارد نیاز به هماهنگی با دیگران برای همه ورودی های مربوط به توافقنامه عملکرد و تمام اظهارنظرهای مربوطه مورد نیاز برای بررسی عملکرد داشته باشد.</li> </ul>
نکات ارتباطی و حاضری	<ul style="list-style-type: none"> <li>بسیاری از خدمات و حمایت های NDIS در خانه های شرکت کنندگان یا در محیط های اجتماعی ارائه می شود. کارگرانی که این حمایت ها را ارائه می کنند فرصت های محدودی برای ملاقات حضوری با سرپرستان یا سایر کارگران دارند. کارگرانی که از شرکت کنندگان در خانه های گروهی 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.</li> <li>نمونه هایی 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 تلفونی یا ویدیویی هفتگی یا دو هفته ای 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.</li> </ul>

عامل	ملاحظات
سطح تجربه و سابقه کارگر در این سازمان	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 تعیین شده در کد رفتار و رویکرد مورد انتظار برای ارائه خدمات شرح داده شده در چارچوب آگاه است.</li> <li>• اگر کارگر در این سازمان تازه وارد باشد، به آشناسازی / معرفی راجع به اهداف محلی، اولویت‌ها، پالیسی‌ها، طرزالعمل‌ها، سیستم‌ها و غیره نیاز دارد. سرپرست باید اطمینان حاصل کند که این موارد ارائه شده است.</li> </ul>
ارزیابی عملکرد	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سرپرست چگونه عملکرد کارگر را مشاهده و ارزیابی می‌کند تا تأیید کند که خدمات و حمایت‌ها ارائه شده و استانداردهای لازم را برآورده می‌کند؟ ارزیابی باید هم عملکرد وظایف («چه چیزها») و هم نحوه انجام آنها («چگونگی»): قابلیت‌های 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 <a href="#">آموزش و توسعه قابلیت‌ها: به یک راهنما برای سرپرستان</a> مراجعه کنید.</li> <li>• رفتن در منزل یک شرکت کننده برای مشاهده ارائه خدمات باید با شرکت کننده هماهنگ و توافق شود.</li> <li>• راجع به روش مناسب ارزیابی متناسب با ماهیت حمایت ارائه شده تصمیم بگیرید. منحیث مثال، ارائه حمایت‌های با ریسک-بالا نیازمند رویکرد رسمی‌تری برای ارزیابی است. راهنمای توسعه یادگیری و قابلیت راهنمایی‌های بیشتری را ارائه می‌دهد.</li> </ul>
ارائه نمودن و دریافت اظهارنظر	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 <a href="#">کار با همدیگر و ورقه نکات اظهارنظر برای سرپرستان</a> مراجعه کنید.</li> </ul>

## 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](#) 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 زود هنگام را در نظر بگیرید تا بررسی کنید که چگونه کارها پیش می‌رود و هرگونه نیاز به راهنمایی اضافی یا توسعه قابلیت‌ها 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، طرزالعمل‌های مربوطه و پلان‌ها و موافقت‌نامه‌های شرکت‌کننده استخراج شده‌اند که برای منعکس‌کننده هر تمرکز خاصی که در دوره جاری تطبیق می‌شود، تطبیق داده شده است. منحیث مثال: به شرکت‌کنندگان در خانه‌های شان مراقبت شخصی ارائه دهید.
    - قابلیت‌ها: 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 قابلیت‌ها استفاده کنند). به چارچوب مراجعه نموده و هرگونه قابلیت‌های مرکزی و تخصصی را فهرست کنید. منحیث مثال: روابط قابل اعتماد ایجاد کنید؛ ارتباط موثر برقرار کنید؛ از شرکت‌کنندگان دارای ناتوانی روانی-اجتماعی حمایت کنید؛ و غیره. همچنین هرگونه مهارت فنی خاص مورد نیاز را شامل کنید، منحیث مثال استفاده از بالابر (hoist).
    - شاخص‌های دستاورد: شاخص‌های را توصیف می‌کند که نشان می‌دهد کارگر وظایف خود را با موفقیت انجام داده است و قابلیت‌های مورد نیاز را نشان می‌دهد. شاخص‌هایی را انتخاب کنید که مخصوص، قابل سنجش و واقع بینانه باشند. منحیث مثال: شرکت‌کنندگان احساس امنیت و اعتماد؛ حضور سر وقت؛ نمایش رویه‌های درست را گزارش می‌دهند.
- بررسی عملکرد باید در یک جلسه پلانگذاری شده بین سرپرست و کارگر انجام شود که هر شش ماه یکبار پیشنهاد می‌شود.

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

## حمایت از یک پلان توسعه قابلیت

**الگوی توافقنامه عملکرد** 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** 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 مهارت های فنی مانند استفاده از دستگاه تنفس مصنوعی نبوده، بلکه بر توسعه مهارت های «نرم» مانند ارتباطات و قابلیت برقراری روابط مثبت با دیگران نیز تأکید کند. اگر کارگر مناسب کار در سکتور معیوبیت نباشد، توسعه این جنبه ها می تواند چالش برانگیز باشد، اما زمینه برای تقویت مهارت های نرم و فنی به حیث بخشی از توسعه قابلیت ها وجود دارد.

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

- قابلیت یا حوزه مهارت های تکنیکی 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. منحنی 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. منحنی مثال: در مربیگری وظیفوی؛ شرکت در کورس آموزشی کوتاه در زمینه کار با شرکت کنندگان 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. منحنی مثال، افزایش اعتماد به نفس در مدیریت رفتار دشوار، که توسط مشاهده سرپرست در موقعیت های معمولی تأیید می شود.
- برای کسب معلومات بیشتر، به **آموزش و توسعه قابلیت: یک راهنما برای سرپرستان** مراجعه کنید.

## حمایت از آسایش

آسایش هر کارگر تحت تأثیر ترکیبی از عوامل شخصی، کاری و سازمانی قرار دارد. نظارت جزء کلیدی یک استراتژی 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 می‌گیرند.

### شاخص‌های آسایش در محل کار

- داشتن وضاحت راجع به نقش شغلی و قابلیت‌های مورد نیاز برای برآورده کردن انتظارات.
- مشارکت در کار هدفمند که به نتایج مثبت برای شرکت‌کنندگان کمک می‌کند.
- 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.
- قابلیت‌ها و نیازهای توسعه کارگر مورد حمایت قرار می‌گیرند.
- فرهنگ محل کار با ارزش‌های سازمانی همسو است.

### استراتژی‌های 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.
- پروگرام‌های کمک به کارمندان: باید به گونه‌ای 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.
- فرصت‌هایی برای توسعه شخصی و حرفه‌ای: این نشان دهنده تعهد سازمان به اهداف بلند مدت شغلی و رشد شخصی کارگر است (همچنین به [راهنمای گزینه‌های شغلی](#) کمیسیون NDIS مراجعه کنید).

## سایر منابع مفید

- [چارچوب قابلیت قوای کار NDIS](#): 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](#): ابزاری است که برای حمایت از سازمان ها برای ارزیابی و پلانگذاری نیازهای فعلی و آینده قوای کار و اولویت بندی استراتژی ها، از جمله پلان های یادگیری و توسعه قابلیت طراحی شده است.
- [کد رفتار NDIS](#): 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](#) .
- [استندردهای عملی NDIS و شاخص های کیفیت](#): استندهای کیفیتی را که باید توسط ارائه دهندگان ثبت شده NDIS برای ارائه حمایت و خدمات به شرکت کنندگان NDIS رعایت شود مشخص کنید.