



NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission



NDIS Workforce  
Capability Framework

# क्षमता के लिए पर्यवेक्षण

Hindi | हिन्दी

पर्यवेक्षण और सहायता संबंध:  
पर्यवेक्षकों और श्रमिकों के लिए  
एक मार्गदर्शिका

सितम्बर 2023



# विषय-वस्तु

यूजर आइकन की.....	1
प्रस्तावना.....	2
संबंधित पर्यवेक्षण संसाधन.....	2
इस मार्गदर्शिका में क्या शामिल है.....	3
इस मार्गदर्शिका का उपयोग करना.....	3
पर्यवेक्षकों और श्रमिकों की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां.....	3
पर्यवेक्षक (सुपरवाइज़र).....	3
कार्यकर्ता.....	5
पर्यवेक्षण के तरीके .....	6
पर्यवेक्षी संबंध और व्यवस्थाएँ स्थापित करना .....	7
प्रदर्शन समझौता तैयार करना.....	10
क्षमता विकास योजना का समर्थन करना.....	11
भलाई का समर्थन करना .....	12
काम पर भलाई संकेतक .....	12
भलाई बढ़ाने के लिए कार्यनीतियाँ .....	12
अन्य उपयोगी संसाधन.....	13

## यूजर आइकन की

संसाधनों के एनडीआईएस कार्यबल क्षमता फ्रेमवर्क वर्ग में प्रत्येक दस्तावेज़ लक्षित उपयोगकर्ता या उपयोगकर्ताओं को दिखाने के लिए एक या एक से अधिक चिह्नों का उपयोग करता है।

आइकन	की
	एनडीआईएस प्रतिभागी
	श्रमिक
	पर्यवेक्षक (सुपरवाइज़र) और फ्रंटलाइन प्रबंधक (मैनेजर)
	सीनियर मैनेजर और लीडर्स
	एनडीआईएस प्रदाता

## प्रस्तावना

पर्यवेक्षण वह तरीका है जिससे संगठन अपने कार्यबल का प्रबंधन और समर्थन करते हैं ताकि सेवाएं और सहायता प्राथमिकताओं, आवश्यक मानकों और संगठनात्मक कार्यविधियों के अनुरूप प्रदान की जा सकें। जब यह अच्छी तरह से काम कर रहा होता है, तो यह एक सतत सहयोगी प्रक्रिया होती है जिसमें श्रमिकों और पर्यवेक्षकों के बीच नियमित बातचीत होना शामिल है, साथ ही साथ नियोजित अंशों का होना जैसे कि एक [प्रदर्शन समझौता](#) स्थापित करना और वार्षिक समीक्षाएँ आयोजित करना। एनडीआईएस में, पर्यवेक्षण में प्रतिभागियों द्वारा सेवा अपेक्षाओं को स्थापित करने और काम कितनी अच्छी तरह से चल रहा है, इस पर फीडबैक (प्रतिक्रिया) देने में इनपुट प्रदान किया जाना शामिल है। इन संसाधनों में अपनाई गई पर्यवेक्षण की परिभाषा को, और जिन पहलुओं पर ध्यान केंद्रित किया गया है, उन्हें [संसाधनों के संक्षिप्त विवरण](#) में निर्धारित किया गया है।

यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि ये संसाधन पर्यवेक्षण के प्रशासनिक पहलुओं से नहीं निपटते हैं जैसे कि शिफ्टों का रोस्टर बनाना और उपस्थिति और छुट्टी से जुड़ा प्रबंधन, या संगठनों द्वारा प्रयोग की जाने वाली औपचारिक प्रक्रियाएं ताकि दुराचार, एनडीआईएस नियमों की उल्लंघना या काम के लिए फिट न होना जैसे मामलों पर प्रतिक्रिया की जा सके।

## संबंधित पर्यवेक्षण संसाधन

यह मार्गदर्शिका एनडीआईएस गुणवत्ता और सुरक्षा उपाय आयोग (एनडीआईएस कमीशन) द्वारा विकसित 'क्षमता के लिए पर्यवेक्षण' संसाधनों के एक वर्ग का हिस्सा है। आप हमारी वेबसाइट पर [संसाधनों का पूरा सेट](#) देख सकते/ती हैं या नीचे दिए गए लिंक्स का चयन करके संबंधित संसाधनों तक पहुंच प्राप्त कर सकते/ती हैं। एनडीआईएस कमीशन द्वारा विकसित अधिक उपयोगी संसाधन इस मार्गदर्शिका के अंत में सूचीबद्ध हैं।

### संबंधित पर्यवेक्षण संसाधन

- [संसाधनों का संक्षिप्त विवरण](#)
- [प्रदर्शन समझौते का टेम्पलेट](#)
- [मिलकर काम करना: श्रमिकों के लिए एक मार्गदर्शिका](#)
- [मिलकर काम करना: पर्यवेक्षकों के लिए एक मार्गदर्शिका](#)
- [सीखना और क्षमता विकास: पर्यवेक्षकों के लिए एक मार्गदर्शिका](#)
- [पर्यवेक्षकों और श्रमिकों के लिए चिंतनशील अभ्यास सुझाव पत्रक](#)
- [पर्यवेक्षकों के लिए फीडबैक सुझाव पत्रक](#)
- [क्षमता का आकलन करने के लिए साक्ष्य - पर्यवेक्षकों के लिए सुझाव पत्रक](#)

## इस मार्गदर्शिका में क्या शामिल है

इस मार्गदर्शिका में एनडीआईएस में पर्यवेक्षण के निम्नलिखित पहलुओं पर सलाह दी गई है:

- पर्यवेक्षकों और श्रमिकों की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां
- पर्यवेक्षण के तरीके
- पर्यवेक्षी संबंध और व्यवस्थाएँ स्थापित करना
- प्रदर्शन समझौता तैयार करना
- क्षमता विकास योजना विकसित करना
- समझौते की समीक्षा करना और अगले समझौते की योजना बनाना।

## इस मार्गदर्शिका का उपयोग करना

पर्यवेक्षक और श्रमिक इस मार्गदर्शिका का उपयोग पहली बार अपने पर्यवेक्षी संबंध स्थापित करते समय या जारी व्यवस्थाओं की समीक्षा करते समय एक संदर्भ के रूप में कर सकते हैं।

## पर्यवेक्षकों और श्रमिकों की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां

### पर्यवेक्षक (सुपरवाइज़र)

- एक विश्वसनीय, सुरक्षित वातावरण का निर्माण करते हैं जहाँ चिंतन और सीखने को प्रोत्साहित किया जाता है।
- कार्यकर्ता के साथ एक प्रदर्शन समझौता तैयार करते हैं जो यह वर्णन करता है कि उनके निरंतर कर्तव्य क्या हैं, उन कर्तव्यों का पालन करते समय उन्हें किन क्षमताओं का प्रदर्शन करना चाहिए, और उनकी क्षमता विकास योजना क्या है।
- कार्यकर्ता और उनके द्वारा समर्थित प्रत्येक प्रतिभागी के साथ साझेदारी में, प्रदान किए जाने वाले समर्थन पर अपेक्षाओं की पुष्टि करते हैं और विशिष्ट प्रतिभागी आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं की पहचान करते हैं।
- सुनिश्चित करते हैं कि श्रमिकों के पास उन्हें दिए गए कार्य को करने के लिए आवश्यक क्षमताएं हैं।
- सलाह या सहायता के लिए कार्यकर्ता अनुरोधों के लिए नियमित संपर्क और समय पर प्रतिक्रिया सुनिश्चित करने के लिए संचार व्यवस्था स्थापित करते हैं।
- स्पष्ट और रचनात्मक प्रतिक्रिया प्रदान करते हैं जो उस पल में और नियोजित सत्रों पर अच्छे अभ्यास की पहचान करती है, उसे स्वीकार करती है और उसकी पुष्टि करती है।
- कार्यकर्ता को मुद्दों को उठाने और फीडबैक प्रदान करने के लिए प्रोत्साहित करते हैं।
- कार्यकर्ता के साथ निर्धारित सत्रों की योजना बनाते हैं और इसकी तैयारी करते हैं, ताकत के क्षेत्रों की और उन क्षेत्रों की पहचान करते हैं जहाँ विकास की ज़रूरत होती है।

- 
- चिंतन और महत्वपूर्ण सोच-विचार को प्रोत्साहित करते हैं, चुनौतियों पर ध्यान देने के लिए विकल्पों की खोज करते हैं।
  - सीखने और क्षमता विकास का समर्थन करते हैं।
  - कार्यकर्ता की भलाई का समर्थन करते हैं।
  - पर्यवेक्षण के प्रति आपके दृष्टिकोण को बेहतर बनाने और संगठन को इनपुट प्रदान करने के लिए कार्यकर्ताओं को फीडबैक देने के लिए आमंत्रित करते हैं और उस फीडबैक को लागू करते हैं।
  - गुणवत्ता अभ्यास में और पर्यवेक्षण से संबंधित क्षमताओं में अपने स्वयं के शिक्षण और विकास का अनुसरण करते हैं।

## कार्यकर्ता

- भूमिका विवरण, एनडीआईएस कार्यबल क्षमता ढांचे (फ्रेमवर्क), संगठनात्मक मान्यताओं और लक्ष्यों, और नौकरी की आवश्यकताओं को समझने के लिए ज़रूरी किसी भी अन्य जानकारी से परिचित होते हैं।
- भूमिका विवरण और फ्रेमवर्क का उपयोग प्रमुख संदर्भों के रूप में करते हुए, एक प्रदर्शन समझौता तैयार करने के लिए पर्यवेक्षक के साथ काम करते हैं।
- पर्यवेक्षक और आपके द्वारा समर्थित प्रत्येक प्रतिभागी के साथ साझेदारी में, प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर अपेक्षाओं की पुष्टि करते हैं और विशिष्ट प्रतिभागी आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं की पहचान करते हैं।
- जारी पारस्परिक-क्रियाओं और नियोजित सत्रों में भाग लेकर पर्यवेक्षण के साथ सकारात्मक रूप से जुड़ते हैं।
- अभ्यास पर चिंतन करते हैं, पर्यवेक्षक के साथ चुनौतियों का समाधान करने के विकल्पों की खोज करते हैं।
- क्षमताओं की पहचान करने के लिए प्रतिभागियों, पर्यवेक्षकों और अन्य लोगों से फीडबैक लेते हैं और ज़रूरत पड़ने पर सहायता की मांग करते हैं।
- नियोजित पर्यवेक्षी सत्रों के लिए तैयारी करते हैं, इस बात पर सोच-विचार करते हुए कि क्या अच्छा हुआ है और क्या कठिन रहा है।
- पर्यवेक्षी व्यवस्थाओं या प्रासंगिक संगठनात्मक परिवेशों पर अपने पर्यवेक्षक को फीडबैक प्रदान करते हैं।
- क्षमताओं का खुद से आकलन करते हैं और आगे के विकास के लिए ऐसे क्षेत्रों की पहचान करते हैं जो वर्तमान भूमिका या भविष्य के अवसर पर लागू होते हैं।
- भलाई का समर्थन करने के लिए पर्यवेक्षण संबंध का उपयोग करते हैं।
- सीखने और विकास की प्रभावशीलता पर फीडबैक देते हैं और यह सुझाव देते हैं कि और क्या मदद कर सकता है।

## पर्यवेक्षण के तरीके

कई प्रकार की पर्यवेक्षण विधियों का उपयोग किया जा सकता है जिनमें काम का अवलोकन, आमने-सामने की बैठकें, वीडियो, फोन और टेक्स्ट संचार शामिल हैं। आमने-सामने की बैठकें व्यक्तिगत रूप से या वीडियो कॉन्फ्रेंस द्वारा हो सकती हैं। प्रत्यक्ष संचार के अन्य रूपों में ऐप्स, वॉयस कॉल, वीडियो और/या टेक्स्ट संचार शामिल हो सकते हैं। नीचे दी गई तालिका आगे मार्गदर्शन प्रदान करती है।

पर्यवेक्षण के तरीके	पर्यवेक्षण की विधियाँ
<p><b>अनौपचारिक निरंतर संपर्क:</b> प्रतिभागियों के लिए असाइनमेंट पर या प्रशासनिक मामलों जैसे कि अवकाश पर चर्चा करने के लिए नियमित बातचीत के हिस्से के रूप में प्रश्न या मुद्दे उठाने के लिए 'चेक-इन' और निमंत्रण शामिल करना। अच्छी तरह से किए गए इंटरैक्शन (पारस्परिक-क्रिया) या कार्य के लिए उसी समय सकारात्मक प्रतिक्रिया प्रदान करना, या आसानी से हल किए गए मुद्दों के लिए शीघ्र सलाह देना।</p>	<p>वॉइस कॉल आमने-सामने:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• वीडियो कॉल - फोन या ऐप</li> <li>• व्यक्तिगत रूप से।</li> </ul>
<p><b>डीब्रीफ:</b> चर्चा करना कि क्या हुआ, किन तत्काल कार्रवाईयों की आवश्यकता हो सकती है और क्या सीखा जा सकता है। यह श्रमिकों की भलाई का समर्थन करने का एक अच्छा तरीका है, और यदि आवश्यक हो, तो जोखिम को कम करने के लिए कार्यों की योजना बनाने का भी एक अच्छा तरीका है।</p>	<p>टेक्स्ट मैसेज - फोन या ऐप के माध्यम से वॉइस कॉल आमने-सामने:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• वीडियो कॉल - फोन या ऐप</li> <li>• व्यक्तिगत रूप से।</li> </ul>
<p><b>सूचना साझा करना:</b> कार्यकर्ता को संगठन से संबंधित सामान्य जानकारी प्रदान करना और उन्हें संगठन से जुड़े व्यापक समाचारों के साथ अप-टु-डेट रखना।</p>	<p>नियमित सूचना बुलेटिन। ईमेल, टेक्स्ट, सोशल मीडिया ऐप, लंचबॉक्स/इन हाउस सूचना सत्र। टीम या कर्मचारियों की बैठकें।</p>
<p><b>निर्धारित पर्यवेक्षण:</b> यह सत्र के फोकस (मुख्य उद्देश्य) के आधार पर विभिन्न प्रकार का हो सकता है जैसे कि आज तक के काम की सामान्य समीक्षा और आगामी अवधि में प्रबंधन करने के लिए कोई मुद्दे, आज तक के काम में समर्थन या दिशा की आवश्यकता के तौर पर पहचान किए गए मुद्दों पर केंद्रित चर्चा। अनौपचारिक जारी संपर्क से पहचान किए गए निरंतर या अधिक जटिल मुद्दों पर इस तरह के सत्र में सबसे अच्छे से चर्चा की जाती है।</p>	<p>आमने-सामने:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• वीडियो कॉल - फोन या ऐप</li> <li>• व्यक्तिगत रूप से।</li> </ul>

पर्यवेक्षण के तरीके	पर्यवेक्षण की विधियाँ
<p><b>कोचिंग:</b> इसमें अभ्यास का प्रदर्शन, प्रतिबिम्बन करना और रियल-टाइम (वास्तविक समय की) फीडबैक प्रदान करना शामिल हो सकता है। इसमें कार्यकर्ता द्वारा अपना चिंतन करने की क्षमता का निर्माण करना, यह चर्चा करना कि क्या अच्छा हुआ और क्या सुधार किया जा सकता है, और अपने स्वयं के समाधान खोजने में आत्मविश्वास हासिल करना भी शामिल हो सकता है।</p>	<p>आमने-सामने:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• वीडियो कॉल - फोन या ऐप</li> <li>• व्यक्तिगत रूप से।</li> </ul>
<p><b>चिंतन और समीक्षा:</b> कार्यकर्ता को एक वास्तविक या काल्पनिक स्थिति प्रस्तुत की जाती है और इस बात पर चर्चा करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है कि उन्होंने कैसे प्रतिक्रिया की या वे कैसे प्रतिक्रिया करते और उसे सुझाव दिया जाता है कि परिणामों को बेहतर बनाने के लिए वे अलग तरीके से क्या कर सकते हैं। इस दृष्टिकोण का उपयोग अक्सर और अधिक जटिल प्रकार के समर्थन के लिए किया जाता है। चिंतनशील अभ्यास चर्चाओं को संरचित करने के सुझावों के लिए, <a href="#">पर्यवेक्षकों और श्रमिकों के लिए चिंतनशील अभ्यास सुझाव पत्रक डाउनलोड करें</a></p>	<p>आमने-सामने:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• वीडियो कॉल - फोन या ऐप</li> <li>• पर्यवेक्षक, और/या साथियों और तकनीकी विशेषज्ञों के साथ व्यक्तिगत रूप से।</li> </ul>
<p><b>शिक्षाप्रद:</b> अभ्यास के क्षेत्र को विकसित करने या कौशल विकसित करने के लिए उपयोग किया जाता है। यह व्यक्तिगत या कार्यस्थल व्यापी प्रशिक्षण का हिस्सा हो सकता है।</p>	<p>कौशल विकास के लिए आमने-सामने या सामूहिक प्रशिक्षण।</p>

## पर्यवेक्षी संबंध और व्यवस्थाएँ स्थापित करना

पर्यवेक्षक और कार्यकर्ता के बीच सकारात्मक और रचनात्मक पर्यवेक्षी संबंध स्थापित करने के लिए एक प्रारंभिक शुरुआत के तौर पर [संसाधनों के संक्षिप्त विवरण](#) के खंड 1 में मार्गदर्शक सिद्धांतों का संदर्भ लें।

पर्यवेक्षण के लिए योजना बनाई जाने और इसे किसी भी कार्यकर्ता और पर्यवेक्षक संबंध की शुरुआत में शामिल किए जाने की जरूरत है। इसमें इस बात पर सहमत होना शामिल है कि पर्यवेक्षण के कौन से रूप विभिन्न प्रकार के परिवेशों/कार्यों/भूमिकाओं/पर्यवेक्षण कनेक्शन बिंदुओं में विभिन्न प्राथमिकताओं और परिस्थितियों के अनुरूप होंगे। संपर्क के सर्वोत्तम तरीके का चयन कार्य की प्रकृति, रोजगार जीवनचक्र की अवस्था, कार्यकर्ता और पर्यवेक्षक के स्थान पर निर्भर करेगा। नीचे दी गई तालिका यह तय करते समय विचार करने के लिए कारकों को निर्धारित करती है कि पर्यवेक्षी संबंध कैसे काम करेगा। पर्यवेक्षक और कार्यकर्ता उस समय तालिका का उपयोग एक चेकलिस्ट के रूप में कर सकते हैं जब वे यह चर्चा करते हैं कि वे मिलकर कैसे काम करेंगे। सहमत व्यवस्थाओं के मुख्य तत्वों को प्रदर्शन समझौते में शामिल किया जाना चाहिए। यह चर्चा करना और इस बात पर सहमत होना महत्वपूर्ण है कि रोज़मर्रा के पर्यवेक्षण का आयोजन कैसे किया जाएगा, साथ ही प्रदर्शन समझौते को तैयार करने या प्रदर्शन समीक्षा का आयोजन करने के लिए आवश्यक नियोजित सत्रों की चर्चा करना महत्वपूर्ण है।

कारक	सोच-विचार
काम का प्रकार	<ul style="list-style-type: none"> <li>कुछ प्रकार की सेवाएं और समर्थन दूसरों की तुलना में अधिक जटिल होते हैं, और उनके लिए उच्च स्तरों या विभिन्न प्रकार के पर्यवेक्षक समर्थन और डीब्रीफिंग की आवश्यकता होती है। उदाहरण के लिए, उच्च तीव्रता स्वास्थ्य या व्यवहार समर्थन प्रदान करने वाले श्रमिकों को एक उपयुक्त स्वास्थ्य या सकारात्मक व्यवहार सहायता चिकित्सक द्वारा समर्थित होने की आवश्यकता हो सकती है।</li> </ul>
पर्यवेक्षी व्यवस्थाएँ	<ul style="list-style-type: none"> <li>क्या सभी पर्यवेक्षण कार्य एक ही पर्यवेक्षक द्वारा किए जाते हैं या वे विभिन्न भूमिकाओं में वितरित किए जाते हैं? उदाहरण के लिए, रॉस्टर बनाने या उपस्थिति प्रबंधन का काम किसी अन्य भूमिका द्वारा किया जा सकता है; कुछ प्रकार के विशेष समर्थनों का पर्यवेक्षण एक स्वास्थ्य चिकित्सक द्वारा किया जा सकता है; दिन-प्रतिदिन का पर्यवेक्षण एक पर्यवेक्षक द्वारा प्रदान किया जा सकता है।</li> <li>यदि पर्यवेक्षी जिम्मेदारियों को विभाजित किया जाता है, तो संगठन को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता होती है कि ये विभिन्न भूमिकाएं एक दूसरे की पूरक हैं। उदाहरण के लिए, प्राथमिक पर्यवेक्षक को प्रदर्शन समझौते के सभी प्रासंगिक इनपुट और प्रदर्शन समीक्षा के लिए आवश्यक सभी प्रासंगिक फीडबैक के लिए दूसरों के साथ समन्वय करने की आवश्यकता हो सकती है।</li> </ul>
संचार और चेक-इन स्थान	<ul style="list-style-type: none"> <li>कई एनडीआईएस सेवाएँ और समर्थन प्रतिभागियों के घरों या सामुदायिक परिवेशों में प्रदान किए जाते हैं। उन समर्थनों को प्रदान करने वाले श्रमिकों के पास अपने पर्यवेक्षकों या अन्य श्रमिकों के साथ व्यक्तिगत रूप से मिलने के सीमित अवसर होते हैं। सामूहिक घरों में प्रतिभागियों को सहायता प्रदान करने वाले श्रमिकों का सहकर्मियों और पर्यवेक्षकों के साथ अधिक नियमित संपर्क होता है। चेक-इन व्यवस्थाओं को आकस्मिक पर्यवेक्षी संपर्क के लिए परिस्थितियों और संबंधित अवसरों पर विचार करना चाहिए।</li> <li>संचार और चेक-इन व्यवस्थाओं के उदाहरणों में शामिल हैं: प्रत्येक शिफ्ट के अंत में टेक्स्ट भेजकर चेक-इन करना; अप्रत्याशित अनुपस्थिति (जैसे बीमारी के कारण) या डीब्रीफिंग मीटिंग का अनुरोध करने के लिए तत्काल ध्यान देने हेतु कॉल या टेक्स्ट करना; नियमित चेक-इन के लिए साप्ताहिक या पाक्षिक तौर पर फोन या वीडियो कैच-अप; हर छह महीने में व्यक्तिगत प्रदर्शन समीक्षा बैठकें ताकि यह चर्चा की जाए कि काम कैसा चल रहा है, काम के मुद्दों, क्षमता विकास प्रगति या जरूरतों पर ध्यान दिया जाए; नियमित कर्मचारी बैठकों में उपस्थिति; ऑनलाइन सहकर्मी अभ्यास बैठकों में भागीदारी।</li> </ul>

कारक	सोच-विचार
संगठन में कार्यकर्ता के अनुभव और कार्यकाल का स्तर	<ul style="list-style-type: none"> <li>यदि कार्यकर्ता एनडीआईएस कार्य पर नया है, या एक नए प्रकार का समर्थन देना सीख रहा है, तो उन्हें काम से परिचित होने और आत्मविश्वास विकसित करने के दौरान अधिक गहन सहायता की आवश्यकता होगी। पर्यवेक्षक को चेक-इन करने (हालचाल जानने) के लिए और यह सुनिश्चित करने के लिए कि उनके पास उनके लिए आवश्यक क्षमताएँ हैं, अधिक नियमित अवसर प्रदान करने की भी आवश्यकता होती है, और यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता भी होती है कि कार्यकर्ता आचार संहिता में निर्धारित आवश्यकताओं और फ्रेमवर्क में वर्णित सेवा वितरण के लिए अपेक्षित दृष्टिकोण से अवगत है।</li> <li>यदि कार्यकर्ता संगठन में नया है, तो उन्हें स्थानीय लक्ष्यों, प्राथमिकताओं, नीतियों, कार्यविधियों, प्रणालियों आदि पर इंडक्शन/ओरिएन्टेशन (अभिविन्यास) की आवश्यकता होगी। पर्यवेक्षक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि इसे उपलब्ध कराया जाता है।</li> </ul>
प्रदर्शन का आकलन	<ul style="list-style-type: none"> <li>पर्यवेक्षक यह कैसे निरीक्षण और आकलन करेगा कि कार्यकर्ता कैसा प्रदर्शन कर रहा है ताकि यह पुष्टि हो सके कि सेवाएं और समर्थन प्रदान किए गए हैं और आवश्यक मानकों को पूरा किया गया है? आकलनों में कार्यों के प्रदर्शन ('क्या') और उन्हें करने के तरीके ('कैसे': प्रदर्शित क्षमताओं) दोनों को शामिल किया जाना चाहिए। पर्यवेक्षक और कार्यकर्ता को यह चर्चा करनी चाहिए कि इसे कैसे किया जाएगा और फीडबैक कैसे प्रदान की जाएगी, 'उस पल में' यदि उपयुक्त हो तो, या फिर नियोजित समीक्षा सत्र में। और अधिक जानकारी के लिए <a href="#">शिक्षण एवं क्षमता विकास: पर्यवेक्षकों के लिए एक मार्गदर्शिका</a> देखें।</li> <li>सेवा वितरण का निरीक्षण करने के लिए प्रतिभागी के घर पर उपस्थिति का प्रबंध और इसकी सहमति प्रतिभागी के साथ किए जाने की आवश्यकता होगी।</li> <li>वितरित किए गए समर्थन की प्रकृति के अनुरूप आकलन की उपयुक्त विधि पर निर्णय लें। उदाहरण के लिए, उच्च जोखिम समर्थन प्रदान करने हेतु आकलन के लिए और अधिक औपचारिक दृष्टिकोण की आवश्यकता होगी। शिक्षण एंड क्षमता विकास मार्गदर्शिका अधिक मार्गदर्शन प्रदान करती है।</li> </ul>
फीडबैक (प्रतिक्रिया) देना और लेना	<ul style="list-style-type: none"> <li>एक प्रभावी पर्यवेक्षी संबंध की प्रमुख विशेषताओं में से एक स्पष्ट, ईमानदार फीडबैक की अहमियत है, और ऐसा अच्छे काम को स्वीकार करने या इसकी प्रशंसा करने और सुधार की आवश्यकता वाले मुद्दों या क्षेत्रों को प्रकट करने, दोनों, के लिए होता है। इस महत्वपूर्ण पहलू पर सलाह के लिए <a href="#">मिलकर काम करना</a> और <a href="#">पर्यवेक्षकों के लिए फीडबैक सुझाव पत्रक</a> संसाधन देखें।</li> </ul>

## प्रदर्शन समझौता तैयार करना

प्रदर्शन समझौता पर्यवेक्षक और कार्यकर्ता के बीच सहयोगात्मक रूप से तैयार किया जाना चाहिए। यदि आपके संगठन के पास प्रदर्शन समझौता प्रक्रिया और टेम्पलेट नहीं है, तो आप इस मार्गदर्शिका की प्रस्तावना में संबंधित पर्यवेक्षण संसाधनों पर अनुभाग में [प्रदर्शन समझौता टेम्पलेट](#) के लिंक का चयन कर सकते/ती हैं। योजना में शामिल विवरण का स्तर कार्यकर्ता के रोजगार की स्थिति पर निर्भर करेगा: निरंतर कर्मचारी के पास एक सप्ताह में केवल कुछ घंटे काम करने वाले कैजुअल कर्मचारी की तुलना में अधिक व्यापक समझौता होगा। हालांकि, सभी श्रमिकों के पास प्रलेखित कर्तव्य और क्षमता अपेक्षाओं के आधार पर पर्यवेक्षण व्यवस्थाएँ होनी चाहिए।

नीचे सूचीबद्ध बिंदु प्रदर्शन समझौते के टेम्पलेट को पूरा करने पर मार्गदर्शन प्रदान करते हैं:

- समझौते की अवधि: यह आमतौर पर 12 महीने की होगी लेकिन कम अवधि के लिए हो सकती है।
- नियोजित समीक्षा तिथियाँ: 12 महीने के समझौते के लिए, समझौते के रिन्यू होने पर मध्य अवधि और समाप्ति तिथि पर समीक्षा की जा सकती है। पहली बार एक समझौता स्थापित करते समय, काम कैसा चल रहा है, इसका पता करने के लिए शुरूआत में ही समीक्षा निर्धारित करने पर विचार करें और अतिरिक्त मार्गदर्शन या क्षमता विकास की किसी भी आवश्यकता की पहचान करें।
- कर्तव्य/जिम्मेदारियाँ, क्षमताएँ और उपलब्धि संकेतक: समझौते को अंतिम रूप देने से पहले पर्यवेक्षक और कार्यकर्ता द्वारा प्रदर्शन चर्चा बैठक में इन पर चर्चा की जानी और सहमति होनी चाहिए।
  - कर्तव्य/जिम्मेदारियाँ: भूमिका विवरण, प्रासंगिक कार्यविधियों और प्रतिभागी योजनाओं और समझौतों से लिए गए केवल मुख्य कर्तव्य/जिम्मेदारियाँ ही सूचीबद्ध करें, जिन्हें वर्तमान अवधि में लागू होने वाले किसी विशेष फोकस (मुख्य उद्देश्य) को प्रतिबिंबित करने के लिए अनुकूल किया गया हो। उदाहरण के लिए: प्रतिभागियों को उनके घरों में व्यक्तिगत देखभाल प्रदान करना।
  - क्षमताएं: फ्रेमवर्क से 1-2 ऐसी प्रमुख क्षमताओं का चयन करें जो प्रत्येक सूचीबद्ध कर्तव्य के लिए विशेष रूप से प्रासंगिक हों (कुछ कर्तव्य समान क्षमताओं के आधार पर हो सकते हैं)। फ्रेमवर्क का संदर्भ लें और प्रासंगिक मुख्य तथा किन्हीं विशेष क्षमताओं को सूचीबद्ध करें। उदाहरण के लिए: विश्वसनीय संबंध बनाएं; प्रभावी ढंग से संवाद करें; मनोवैज्ञानिक-सामाजिक विकलांगता वाले प्रतिभागियों का समर्थन करें; आदि। किसी भी आवश्यक विशिष्ट तकनीकी कौशल को भी शामिल करें, उदाहरण के लिए हॉइस्ट का प्रयोग करना।
  - उपलब्धि संकेतक: उन संकेतकों का वर्णन करें जो यह दर्शाएँगे कि कार्यकर्ता ने आवश्यक क्षमताओं का प्रदर्शन करते हुए सफलतापूर्वक कर्तव्यों का पालन किया है। ऐसे संकेतक चुनें जो विशिष्ट, मापने योग्य और वास्तविक हों। उदाहरण के लिए: प्रतिभागी यह सूचित करते हैं कि वे सुरक्षित और आत्मविश्वास महसूस करते हैं; समय पर उपस्थिति; सही कार्यविधियों का प्रदर्शन।

पर्यवेक्षक और कार्यकर्ता के बीच एक नियोजित सत्र में प्रदर्शन की समीक्षा की जानी चाहिए, हर छह महीने में ऐसा करने का सुझाव दिया जाता है।

अगले समझौते की योजना पिछली पर्यवेक्षण अवधि के अवलोकन और क्षमता विकास निर्देशों पर आधारित होनी चाहिए। इसका उपयोग पर्यवेक्षण व्यवस्थाओं पर चर्चा करने और उनकी प्रभावशीलता तथा उनसे मिलने वाले लाभों को बेहतर बनाने के लिए आवश्यक समायोजन करने के अवसर के रूप में भी किया जाना चाहिए।

# क्षमता विकास योजना का समर्थन करना

प्रदर्शन समझौते के टेम्पलेट में कार्यकर्ता की क्षमता विकास योजना के लिए एक अनुभाग शामिल है। प्रदर्शन समझौता एक ऐसे क्षमता विकास योजना अनुभाग द्वारा समर्थित होना चाहिए जो उन क्षमताओं को कैप्चर करता है जिनकी पहचान उभरने के तौर पर की गई है और दूसरी क्षमताएँ जिन्हें कार्यकर्ता विकसित करना चाहता है। यह पर्यवेक्षण और समर्थन सत्रों में क्षमताओं की समीक्षा और विकास किए जाना सक्षम बनाता है, और प्रगति और उपलब्धियों का दस्तावेजीकरण सक्षम बनाता है।

यह योजना कार्यकर्ता क्षमताओं की समीक्षा पर आधारित होनी चाहिए जिनका [शिक्षण एवं क्षमता विकास: पर्यवेक्षकों के लिए एक मार्गदर्शिका](#) में वर्णन किया गया है और जो फीडबैक प्राप्त होने के साथ-साथ सूचित हो।

क्षमता विकास योजना अनुभाग विकास के लिए क्षेत्रों की ओर इस बात की पहचान करता है कि उनपर कैसे ध्यान दिया जाएगा और उनकी उपलब्धि का आकलन कैसे किया जाएगा। यह महत्वपूर्ण है कि क्षमता विकास योजना केवल तकनीकी कौशल जैसे वेंटिलेटर का उपयोग करने तक ही सीमित न हो, बल्कि संचार जैसे 'सॉफ्ट' कौशल और दूसरों के साथ सकारात्मक संबंध स्थापित करने की क्षमता विकसित करने पर भी ज़ोर दे। इन पहलुओं को विकसित करना चुनौतीपूर्ण हो सकता है यदि कोई कार्यकर्ता विकलांगता से जुड़े कार्य के लिए उपयुक्त नहीं है, लेकिन क्षमता विकास के हिस्से के रूप में सॉफ्ट और तकनीकी कौशल दोनों को मजबूत करने की गुंजाइश होती है।

नीचे सूचीबद्ध बिंदु प्रदर्शन समझौते के टेम्पलेट के क्षमता विकास अनुभाग को पूरा करने पर मार्गदर्शन प्रदान करते हैं:

- विकास के लिए क्षमता या तकनीकी कौशल क्षेत्र: विकसित किए जाने वाले कौशल और व्यवहार का विवरण दर्ज करें। यह वर्तमान प्रदर्शन में सुधार करने या भविष्य के करियर के लक्ष्यों के लिए नए कौशल विकसित करने के लिए हो सकता है। उदाहरण के लिए: ऑटिज़्म से ग्रस्त युवा लोगों की सहायता करने के लिए समझ को और गहरा करना।
- सीखने/विकास की विधि: सुझाए गए तरीकों के लिए शिक्षण एवं क्षमता विकास मार्गदर्शिका देखें। उदाहरण के लिए: नौकरी पर कोचिंग; प्रशिक्षण में भाग लेना, न्यूरो-विविध प्रतिभागियों के साथ काम करने पर छोटा कोर्स करना; चिंतन करने का अभ्यास करने और विकास का समर्थन करने के लिए अभ्यास करने वाले समकक्ष समुदाय में भाग लेना।
- उपलब्धि के संकेतक: उपलब्धि के संकेतकों का और इस बात का वर्णन करते हैं कि उनकी पुष्टि कैसे की जाएगी। उदाहरण के लिए, ऐसे कठिन व्यवहार के प्रबंधन में आत्मविश्वास में वृद्धि, जिसकी पुष्टि विशिष्ट स्थितियों में पर्यवेक्षक के देखे जाने से की जाती है।

और अधिक जानकारी के लिए, [शिक्षण एवं क्षमता विकास: पर्यवेक्षकों के लिए एक मार्गदर्शिका](#) देखें।

## भलाई का समर्थन करना

प्रत्येक कार्यकर्ता के लिए भलाई व्यक्तिगत, कार्य और संगठनात्मक कारकों के संयोजन से प्रभावित होती है। पर्यवेक्षण मजबूत कार्यकर्ता भलाई कार्यनीति का एक प्रमुख घटक है। कार्यकर्ता और उनके पर्यवेक्षक के बीच एक प्रभावी साझेदारी वह होती है जहाँ दोनों भलाई पर चिंतन करने, इसकी निगरानी करने और इसे बढ़ावा देने की जिम्मेदारी लेते हैं।

### काम पर भलाई संकेतक

- नौकरी की भूमिका और अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए आवश्यक क्षमताओं के बारे में स्पष्टता का होना।
- ऐसे उद्देश्यपूर्ण कार्य में लगे होना जो प्रतिभागियों के लिए सकारात्मक परिणामों में योगदान देता है।
- यह महसूस करना कि आपका सम्मान और कदर की जाती है।
- अच्छे काम को स्वीकार किए जाना और रचनात्मक फीडबैक प्राप्त करना
- एक सुरक्षित और विश्वसनीय कार्य परिवेश।
- एक कार्यबल से संबंधित होने, सहयोग करने और सामान्य लक्ष्यों की दिशा में काम करने की भावना।
- कार्यकर्ता की क्षमताओं और विकास की जरूरतों का समर्थन किया जाता है।
- कार्यस्थल की संस्कृति संगठनात्मक मान्यताओं के साथ संरेखित है।

### भलाई बढ़ाने के लिए कार्यनीतियाँ

- श्रमिकों और पर्यवेक्षकों के बीच टीम भावना और नियमित अनौपचारिक संपर्कों का निर्माण करना।
- डीब्रीफिंग के लिए पर्यवेक्षण के लिए तैयार सुलभता: यह किसी भी घटना के समय के करीब उपलब्ध होनी आवश्यक है और नियमित रूप से निर्धारित पर्यवेक्षण सत्रों के अतिरिक्त है।
- कर्मचारी सहायता कार्यक्रम: श्रमिकों को उस स्थिति में अल्पकालिक परामर्श या सहायता तक पहुंच प्राप्त करने में सक्षम बनाने के लिए इनका बढ़ावा दिया जाना चाहिए जब उन्हें सहायता के एक स्वतंत्र स्रोत की आवश्यकता हो।
- नियमित निर्धारित पर्यवेक्षण: पर्यवेक्षण के प्रति प्रतिबद्धता जो पर्यवेक्षण समझौते में उल्लिखित कौशल के विकास का समर्थन, समीक्षा और प्रचार करती है।
- कर्मचारी मान्यता कार्यक्रम: एक प्रतिबद्ध, सक्षम कार्यबल होने की मान्यता की पहचान के सरल रूप।
- व्यक्तिगत और व्यावसायिक विकास के अवसर: यह कार्यकर्ता के दीर्घकालिक करियर लक्ष्यों और व्यक्तिगत विकास के लिए संगठन की प्रतिबद्धता को प्रदर्शित करता है (एनडीआईएस आयोग की [करियर विकल्प मार्गदर्शिका](#) भी देखें)।

## अन्य उपयोगी संसाधन

- **एनडीआईएस कार्यबल क्षमता फ्रेमवर्क:** पर्यवेक्षकों सहित - सभी श्रमिकों के लिए आवश्यक दृष्टिकोण, कौशल और ज्ञान का वर्णन करता है - और उन व्यवहारों का वर्णन करता है जिन्हें आप देखने की उम्मीद कर सकते/ती हैं।
- **कार्यबल प्रबंधन और नियोजन साधन:** वर्तमान और भविष्य के कार्यबल की जरूरतों का आकलन करने तथा इसकी योजना बनाने और शिक्षण एवं क्षमता विकास योजनाओं सहित कार्यनीतियों को प्राथमिकता देने के लिए संगठनों की सहायता करने के लिए डिज़ाइन किया गया एक साधन।
- **एनडीआईएस आचार संहिता:** एनडीआईएस प्रदाताओं और श्रमिकों, दोनों के आचरण के लिए अपेक्षाओं को निर्धारित करके सुरक्षित और नैतिक सेवा वितरण को बढ़ावा देती है।
- **एनडीआईएस आचार संहिता - सेवा प्रदाताओं के लिए मार्गदर्शन।**
- **एनडीआईएस अभ्यास मानक और गुणवत्ता संकेतक:** एनडीआईएस प्रतिभागियों को समर्थन और सेवाएँ प्रदान करने के लिए पंजीकृत एनडीआईएस प्रदाताओं द्वारा पूरे किए जाने वाले गुणवत्ता मानकों को निर्दिष्ट करें।