

الإشراف على كفاءة الموظفين

العربية | Arabic

العمل معًا: دليل للمشرفين

أيلول / سبتمبر 2023



المحتويات

2	مفتاح أيقونة المستخدم.....
3	المقدمة.....
3	موارد الإشراف ذات الصلة.....
4	ماذا يوجد في هذا الدليل.....
4	استخدام هذا الدليل.....
5	القسم 1: متى يجب إجراء المحادثات وكيفية الاستعداد لها.....
5	متى يجب إجراء محادثات.....
6	التحضير للمحادثات.....
6	تسجيل النتائج.....
8	القسم 2: دليل المحادثة.....
8	إعداد العلاقة بين المشارك والعامل.....
9	قدرة العامل.....
11	فهم ما هو مهم.....
12	تقديم الدعم.....
14	تسجيل الدخول.....
15	موارد مفيدة أخرى.....

مفتاح أيقونة المستخدم

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

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

المقدمة

تتحمل المنظمات مسؤولية جودة الدعم الذي تقدمه على النحو المنصوص عليه في [مدونة قواعد سلوك NDIS](#) و [معايير ممارسات NDIS](#). يلعب المشرفون دورًا مهمًا في دعم مؤسساتهم للوفاء بمسؤولياتهم.

يتم تحديد الدعم والخدمات التي سيتم تقديمها للمشاركين في NDIS على مستوى عالٍ في خطط NDIS للمشاركين واتفاقيات الخدمة وجدول الخدمة. تصف هذه المستندات "ما" أنواع الدعم التي سيتم توفيرها. يصف [إطار عمل NDIS لقدرة القوى العاملة \(الإطار\)](#) القدرات اللازمة لتقديم هذا الدعم. يوضح هذا الدليل كيفية تطبيق الإطار لدعم مشارك فردي.

يتطلب تنفيذ خطط الدعم لكل مشارك في NDIS جهدًا مشتركًا منك ومن العامل ومن المنظمة لتحقيق الأهداف المتفق عليها. التواصل الثلاثي بينك وبين المشارك والعمال وسيلة فعالة للقيام بذلك.

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](#)
- [علاقة الإشراف والدعم: دليل للمشرفين والعمال](#)
- [نموذج اتفاقية الأداء](#)
- [التعلم وتنمية القدرات: دليل للمشرفين](#)
- [ورقة النصائح الخاصة بالتعليقات للمشرفين](#)

ماذا يوجد في هذا الدليل

يحتوي هذا الدليل على قسمين.

- يسرد القسم الأول المواقف الشائعة التي توفر فرصًا للتحدث عن التوقعات والبحث عن التعليقات والاتفاق على الخطوات المستقبلية. كما يقترح كيفية إشراك المشاركين والعاملين في التفكير في توقعاتهم والتحصير للمحادثات.
- يقدم القسم الثاني سلسلة من الأسئلة والمطالبات التي يمكنك استخدامها لتوجيه التواصل مع المشاركين والعاملين في المواقف المختلفة الموضحة في القسم 1. كما يحتوي على أمثلة لتوضيح كيف يمكن استخدام الأسئلة من قبل المشاركين والعمال والمشرفين في مختلف المواقف.

استخدام هذا الدليل

تم تطوير هذا الدليل لدعم الاتصال الثلاثي. يمكنك استخدام هذا الدليل كموّجّه لتنظيم هذه المحادثات للتفكير في دورك ومساهمتك كميسّر. يجب عليك أيضًا أن تقترح على العامل والمشارك الوصول إلى إصداراتهم الخاصة من هذا الدليل لتشجيع مشاركتهم النشطة.

القسم 1: متى يجب إجراء المحادثات وكيفية الاستعداد لها

العلاقات القوية والموثوقة هي أساس الدعم الجيد، والتواصل المستمر والمفتوح هو مفتاح علاقات العمل الفعالة. يعد التفاهم الواضح والمشارك حول التوقعات والمسؤوليات خطوة أولى أساسية في إنشاء علاقة عمل مع المشاركين في NDIS. من المهم بنفس القدر تسجيل الدخول والدعوة إلى إبداء الملاحظات والتكيف لتعكس الاحتياجات أو الأولويات المتغيرة على طول الطريق.

يتمثل دورك في خلق بيئة يشعر فيها كل من المشارك والعامل في NDIS بالراحة والقدرة على طلب التوضيح أو المساعدة أو تقديم اقتراح أو إثارة مشكلة صعبة عندما يحتاج إلى ذلك. في البداية، يشمل ذلك تأكيد الطريقة التي يفضل بها المشارك التواصل حتى يتمكن من المشاركة والمساهمة بشكل فعال، خاصة عندما يكون المشاركون غير قادرين على التعبير بالكلام.

متى يجب إجراء محادثات

- **عند قيامك بالترتيب لدعم مشارك جديد:** تلتقي بالمشارك للتعرف عليه وتأكيد سبل الدعم الذي سيتم تقديمه وفهم احتياجاته وتفضيلاته. قم بتحديد النقاط الرئيسية حتى تتمكن من التأكد من أن العاملين في فريق الدعم لديهم القدرات ذات الصلة ويعرفون ما هو متوقع. قم أيضًا بشرح دورك كمشرف ومسؤوليتك لضمان تقديم الدعم وفقًا للمعايير المتوقعة. اشرح أنك ستتحقق من كيفية سير الأمور من وقت لآخر وشجع المشارك على تقديم ملاحظات مباشرة للعامل أو لك، بما في ذلك الثناء على العمل الجيد وأي مجالات للتحسين.
- **عند انضمام عامل إلى فريق دعم المشارك:** تأكد من أن العامل يفهم الدعم الذي سيتم تقديمه واحتياجات المشارك وتفضيلاته. يمكنك تزويده بالمعلومات التي قدمها لك المشارك والتحقق مما إذا كان هناك أي شيء ليس متأكدًا منه قبل البدء. يمكنك المتابعة من خلال تقديم العامل الجديد إلى المشارك والتأكد من وجود فهم واضح ومشارك للدعم الذي سيتم تقديمه وكيفية تقديمه.
- **عندما يطلب العامل الذي تشرف عليه مساعدتك لدعم أحد المشاركين:** يمكنك تخصيص وقت للتحدث معه حتى تتمكن من تحديد أين وكيف يحتاج إلى المساعدة. كجزء من المحادثة، ناقش أي احتياجات ذات صلة بتطوير القدرات وكيفية معالجتها وتحديث قسم "خطة تطوير القدرات" في "اتفاقية أداء العمال" حسب الحاجة.
- **عند وجود حادث أو حادث وشيك الوقوع:** تتحدث عن ما حدث والأسباب المحتملة مع العامل والمشارك وتتفق على كيفية ضمان عدم حدوث ذلك مرة أخرى. تقوم بتسجيل النتيجة حتى يكون المشارك وجميع عمال الدعم على دراية بالترتيبات الجديدة. فكر فيما إذا كانت هناك أي احتياجات ذات صلة بتطوير القدرات للعامل بشكل فردي أو عبر المؤسسة. إذا كان الأمر كذلك، قم بتحديث قسم "خطة تطوير قدرات العمال" ذي الصلة في اتفاقية أداء العمال.
- **عمليات تسجيل دخول منتظمة لمناقشة كيفية سير الأمور:** كجزء من المراجعة المنتظمة، يمكنك أنت والعامل والمشارك الرجوع إلى الاتفاق السابق بشأن التوقعات ومناقشة كيفية سير الأمور وتدوين أي ملاحظات من المشارك أو العامل وإجراء أي تعديلات ضرورية على كيفية تقديم الدعم مع تغير الظروف أو الاحتياجات.

التحضير للمحادثات

يمكنك التعرف على احتياجات التواصل الخاصة بالمشارك وتفضيلاته والتحقق مما إذا كان يرغب في إشراك أي شخص آخر عند مناقشة دعمه معك أو مع العامل، مثل أحد أفراد الأسرة. خطط لما تريد مناقشته والأسئلة التي يجب طرحها وأفضل طريقة لإثارة القضايا. سيؤدي ذلك إلى تحسين جودة وفائدة المحادثات الثنائية والثلاثية بين المشارك والعامل والمشرف بشكل كبير. بصفتك مشرفًا، شجع المشاركين والعاملين على الوصول إلى نسختهم من هذا المورد لمساعدتهم على التفكير في المعلومات التي يرغبون في مشاركتها أو تلقيها والنقاط التي يرغبون في التحقق منها وما إلى ذلك.

تعديل دليل المحادثة وفقًا لموقفك: يمكنك التحقق من أن الأسئلة في دليل المحادثة ذات صلة بالظروف. من خلال تحديد العناوين الرئيسية في دليل المحادثة، يمكنك ربطها بالإمكانيات الأساسية ذات الصلة في إطار العمل للتحقق مما إذا كنت تريد طرح أسئلة حول جوانب أخرى من القدرات لتناسب احتياجات المشارك.

اعتمادًا على احتياجات الدعم للمشارك الفردي، قد ترغب في النظر في **إمكانات الهوية الإضافية** ذات الصلة عند دعم المشاركين من السكان الأصليين و/أو سكان جزر مضيق توريس والمتنوعين ثقافيًا ولغويًا أو مجتمع الميم +LGBTIQA+. هناك أيضًا **قدرات متخصصة إضافية** يمكنك اختيارها لتناسب احتياجات الدعم المحددة للمشارك. إذا احتاج المشاركون إلى دعم في الأنشطة الشخصية اليومية عالية الكثافة، فستجد هذه الإمكانيات موضحة في **توصيف مهارات الدعم عالية الكثافة**.

تسجيل النتائج

يوفر تسجيل النقاط الرئيسية في المحادثات مرجعًا مهمًا للمحادثات المستقبلية. تعتمد كيفية ومكان تسجيل النقاط على الغرض الذي ستستخدمها من أجله، ويجب عليك مناقشة الطريقة المقترحة مع العامل والمشارك المعني. على سبيل المثال، تستخدم بعض المؤسسات أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) لتسجيل وتتبع كيفية تلبية احتياجات المشاركين وتفضيلاتهم حتى يمكن إضافة النقاط الرئيسية والوصول إليها هناك.

في المنظمات الأخرى، يحتفظ المشرفون والعمال بسجلات مكتوبة ويُدرجون النقاط الرئيسية في ملاحظات التسليم لضمان توفر جميع المعلومات ذات الصلة للعمال المعيّنين للعمل مع المشاركين. يجب تسجيل أي نقاط تتعلق بأداء العامل (نقاط القوة أو احتياجات تطوير القدرات وأهداف التعلم المتفق عليها) في "اتفاقية أداء العمال"، بما في ذلك قسم "خطة تطوير القدرات". يجب أيضًا أن تكون المعلومات في متناول المشاركين. على سبيل المثال، قد يرغب أحد المشاركين في الاحتفاظ بملخص للنقاط الرئيسية التي يريد أن يعرفها العاملون لديه في ملاحظة على ثلاثته. مهما كانت الترتيبات المستخدمة، تأكد من مراعاة واحترام المسائل المتعلقة بالخصوصية عند مشاركة المعلومات ذات الطبيعة الشخصية أو السرية.

إعطاء الملاحظات وتلقيها: تعتمد علاقات العمل الجيدة على القدرة على تقديم وتلقي ملاحظات صريحة وصادقة. عندما يتمكن العمال والمشاركون من التحدث عما يجري بشكل جيد وما يحتاج إلى تغيير، يمكن معالجة المخاوف البسيطة قبل أن تصبح مشاكل كبيرة.

التعليقات والملاحظات أكثر بكثير من مجرد قنوات رسمية للشكاوى وأنظمة إدارة الملاحظات. من خلال السماح للعمال بمعرفة ما يقومون به بشكل جيد ودعمهم عندما يحتاجون إلى المساعدة، يمكنك بناء علاقات عمل قوية وروابط بينك وبين العامل وبين العامل والمنظمة. عندما يشعر العمال بالتقدير والدعم، سيكونون أكثر قدرة وثقة لتقديم دعم عالي الجودة. يُتوقع من المنظمات أيضًا توفير الإشراف المناسب، بما في ذلك الملاحظات والتطوير، على النحو المبين في الإرشادات لمقدمي الخدمات لتلبية متطلبات "مدونة قواعد سلوك NDIS". هذا لا يمنحك ومؤسستك الثقة في جودة الدعم المقدم فحسب، بل إنه يدعم أيضًا عمالة أكثر تفاعلًا ورضا.

يمكن للمشرفين تشجيع عادة تقديم ملاحظات إيجابية وتنموية كجزء من التفاعلات اليومية من خلال نمذجة الممارسات الجيدة بالطريقة التي يدعون بها ويستجيبون لها ويقدمون الملاحظات ومن خلال دعم العمال والمشاركين للمشاركة.

لمزيد من المعلومات حول متى وماذا وكيف يتم تقديم التعليقات الفعالة، راجع [ورقة نصائح الملاحظات للمشرفين](#). يمكنك أيضًا إحالة العمال والمشاركين إلى إصدارات مخصصة من هذا الدليل.

القسم 2: دليل المحادثة

يقترح هذا القسم بعض الأسئلة النموذجية التي يجب طرحها على المشارك والعامل لاستخلاص معلومات حول احتياجات المشارك وتوقعاته والتأكد من أن العامل لديه القدرات اللازمة للوفاء بها. كما يطالبك بالتفكير في الآثار المترتبة على كيفية الإشراف على العامل ودعمه لتلبية المتطلبات. يمكنك النقر على كل عنوان لرؤية الإمكانيات الأساسية ذات الصلة من إطار العمل.

إعداد العلاقة بين المشارك والعامل

أسئلة للمشارك	أسئلة للعامل	الآثار المترتبة على الإشراف
<ul style="list-style-type: none">هل لديك أي تفضيلات أو احتياجات محددة لدعمك للتواصل مع العامل الخاص بك؟هل هناك أشخاص آخرون في حياتك أو فريق الدعم الخاص بك يجب على العاملين لديك معرفتهم أو العمل معهم؟هل تعرف بمن تتصل إذا كانت لديك مشكلة أو مخاوف تريد إثارتها مع المنظمة وليس مع العامل؟هل وافقت على أنواع المعلومات التي توافق على وصول العاملين لديك إليها أو مشاركتها مع الآخرين؟	<ul style="list-style-type: none">هل تحتاج إلى تعلم أو تعديل أسلوب الاتصال الخاص بك أو تطوير مهارات جديدة لتلبية احتياجات هذا المشارك وتفضيلاته؟هل تعرف أي شخص آخر مهم في حياة المشارك يريد منك أن تعرفه وتعمل معه؟هل تعرف أنواع المعلومات التي يمكنك مشاركتها ومع من يمكنك مشاركتها؟هل تعرف أنواع المعلومات التي تحتاج إلى نقلها إلى مؤسستك وكيفية القيام بذلك؟	<ul style="list-style-type: none">هل لدى المشاركين والعمال توقعات معقولة حول علاقة العمل؟ ما الدعم الذي قد يحتاج العامل لفهمه والعمل ضمن الحدود المناسبة؟هل المشارك على علم بشخص آخر في المنظمة يمكن الاتصال به لمعالجة الأمور التي تقع خارج نطاق أو مسؤولية العامل؟هل هناك أي أجهزة أو تقنيات اتصال محددة يحتاج العامل إلى التدرّب عليها؟هل نعرف من يريد المشارك إشراكه في التخطيط وتقديم الدعم وما هو دوره؟هل يحتاج العامل إلى دعم لفهم دوره إذا كان العمل مع أحد المشاركين يساعد في اتخاذ القرارات من خلال عملية صنع القرار المدعوم؟

أسئلة للمشارك	أسئلة للعامل	الآثار المترتبة على الإشراف
		<ul style="list-style-type: none"> هل تحدث المشارك والعامل عن المعلومات التي يجب مشاركتها، مثل المخاطر المحتملة المعروفة على سلامة المشاركين أو العمال وكيفية منعها أو إدارتها؟

مثال: أكدت إيفي أن الخصوصية مهمة جدًا بالنسبة لها. إنها لا تريد أن يقوم موظفو الدعم لديها بالاتصال بممارسي الرعاية أو نقل معلومات عنها. تتحدث مع ويندي وتتفق على موعد ونوع المعلومات التي سيشاركها العامل ومع من يمكنه مشاركتها لاحترام مخاوف إيفي والحفاظ على سلامتها أيضًا. أنت توافق أيضًا على مشاركة هذا مع عمال الدعم الآخرين الخاصين بإيفي.

قدرة العامل

أسئلة للمشارك	أسئلة للعامل	الآثار المترتبة على الإشراف
<ul style="list-style-type: none"> عندما يحتاج العامل إلى تعلم شيء جديد، هل تريد أن يشارك شخص مثل أحد أفراد الأسرة أو الممارس الصحي في شرح ما يجب القيام به؟ كيف ستعرف أن العامل لديه القدرات التي يحتاجها؟ 	<ul style="list-style-type: none"> هل تشعر بالثقة والاستعداد لتقديم هذا الدعم؟ هل هناك أي جوانب من هذا العمل الجديد تجعلك تشعر بالتوتر أو القلق؟ هل هناك أي شيء تريد مناقشته أو دعمه من شأنه أن يساعدك في إدارة ذلك؟ 	<ul style="list-style-type: none"> ما مدى خبرة هذا العامل في تقديم هذا النوع من الدعم؟ ما الدعم الذي يحتاجه منك للعمل بشكل جيد مع هذا المشارك؟ هل اتفقت مع المشارك والعامل على تقييم قدرات العمال؟ هل تحدثت معه حول الطريقة التي يود بها المشاركة في تدريب العمال وتقديم ملاحظات حول الدعم الذي تلقاه؟

أسئلة للمشارك	أسئلة للعامل	الآثار المترتبة على الإشراف
		<ul style="list-style-type: none"> هل تحدثت مع العامل حول كيفية تقييم قدراته - بما في ذلك السلوكيات والمواقف والقيم؟ إذا كان تقييمك سيئاً، فماذا كان تقيمتك سيئاً؟ الملاحظة المباشرة، فهل اتفقت مع المشارك على كيفية القيام بذلك بطرق من شأنها ألا تعطل الروتين اليومي بقدر الإمكان وتحترم خصوصيته؟

مثال: تدعم خدمات دعم ABC ابنة جينا البالغة من العمر خمس سنوات والتي تعتمد على التغذية الأنبوية. لقد حددت عامل الدعم الذي سيدعم ابنة جينا، بدءاً من يوم الاثنين. طالما دربت جينا العاملين مع ابنتها على فهم ما تحتاجه. لقد راجعت توصيف مهارات الدعم عالي الكثافة وخططت لحضور العامل دورة قصيرة لفهم المبادئ والممارسات الأوسع التي تدعم التغذية المعوية. توافق على أن جينا ستوفر تدريباً عملياً إضافياً لابنتها. يمكنك أيضاً تخصيص وقت للزيارة للتأكد من أن العامل الجديد يقدم هذا الدعم وفقاً للمعايير المطلوبة. تشرح لجينا أنه على الرغم من أنها خيرة في دعم ابنتها، إلا أن المنظمة تتحمل مسؤولية تقييم أن العامل يقدم هذا الدعم بما يتماشى مع إجراءات مؤسستك ومعايير الجودة.

مثال: أحد المشاركين الذي كان يتلقى الدعم لفترة من الوقت أخبر الموظفين مؤخراً أنه غير اسمه إلى Beau وأصبح يُعرف الآن بأنه غير متوافق في النوع الاجتماعي. وهو يريد من الجميع استخدام الضمير «هم». تدعم مؤسستك بشدة التنوع، وقدمت سابقاً تدريب Rainbow Awareness. تقوم بالترتيب لعامل يعرف نفسه بقوة بأنه جزء من مجتمع الميم LGBTIQ+ ليشرح للآخرين في فريق الدعم سبب أهمية بذل الجهد لتغيير لغتهم عند دعم هذا المشارك. تقوم بتحديث سجل "العمل معاً" وتقترح أن ينظر العمال في قدرة LGBTIQ+ ويتحدثون معك عن أي شيء ليسوا متأكدين منه أو غير مرتاحين له. يمكنك التواصل مع Beau والعاملين معه بشكل متكرر خلال الأشهر القليلة المقبلة لمعرفة كيف تسير الأمور.

فهم ما هو مهمّ

أسئلة للمشارك	أسئلة للعامل	الآثار المترتبة على الإشراف
<ul style="list-style-type: none"> • ما الذي يجب أن يعرفه العاملون لديك حول ما هو مهم بالنسبة لك وكيف تريد أن تحصل على الدعم؟ 	<ul style="list-style-type: none"> • هل تعرف ما هو مهم لهذا الشخص وكيف يمكنك دعمه لتحقيق ذلك؟ • هل تحتاج إلى أي دعم أو معلومات إضافية لمساعدتك على فهم ما يحتاجه هذا المشارك؟ 	<ul style="list-style-type: none"> • هل لدى المشارك توقعات معقولة بشأن دعمه وهل يقع ضمن نطاق المنظمة وقدرات العامل أم تحتاج إلى مناقشة أشياء خارج النطاق وأسباب ذلك؟ • هل يمكن للعامل الوصول إلى الخبراء ذوي الصلة أو المعلومات التي يحتاجها لدعم هذا المشارك؟ يمكن أن يكون هذا حول الخلفية الثقافية للمشارك وهويته أو حول طبيعة الدعم الذي يحتاجه. • هل يحتاج العامل إلى تحديث فهمه للنماذج أو الأساليب ذات الصلة مثل الممارسة الموجهة نحو التعافي؟ إذا كان الأمر كذلك، فهل قمت بتضمينه في اتفاقية الأداء - قسم خطة تنمية قدرات للعامل واتفقت مع العامل على كيفية الوصول إلى هذا التعلم؟

مثال: تعيش جيل في منزل جماعي لسنوات وهي متحمسة لإمكانية الانتقال إلى مكان خاص بها. مع اقتراب موعد هذه الخطوة، تشعر جيل بقلق متزايد بشأن الطريقة التي ستكون فيها بمفردها. بدأ بينغ مؤخرًا فقط في دعم جيل ويخبرك أنه لا يريد الاستمرار في القيام بتلك المهمة لأنه لا يستطيع التواصل مع جيل ولا يعرف كيفية الرد، قائلًا إنها تبدو مستاعة أو غاضبة في معظم الأوقات.

تقوم بالترتيب لبينغ للحصول على بعض التدريب في الممارسة الواعية بالصدمة. يمكنك أيضًا إعداد اجتماع بين جيل وبينغ. تشرح جيل مدى أهمية هذه الخطوة بالنسبة لها وأنها قلقة من أنها قد لا تسير على ما يرام. يطلب بينغ من جيل أن تصف ما تعنيه بـ«على ما يرام» ويتحدثون عن كيفية دعمه لها عندما تشعر بالقلق. أنت تتفق أيضًا مع جيل على الترتيب لحضور بينغ اجتماعها التالي مع منسق الدعم لاستكشاف كيف يمكنه دعمها لإنجاح هذه الخطوة.

مثال: "بن" هو رجل من السكان الأصليين يعاني من إعاقة ذهنية ويعيش في مدينة بريسمان. نشأ في منطقة نائية من نيو ساوث ويلز ولكنه يعيش في المدينة منذ السنوات القليلة الماضية ليكون قريبًا من الدعم الطبي والنفسي الاجتماعي. مع العلم أن بن يريد العودة إلى الريف والأسرة، فأنت تتحدث مع بن حول من يمكنه دعمه في هذا الأمر. يرشح بعض الأشخاص من مجتمعه الذين يريد إشراكهم وتخطيط، جنبًا إلى جنب مع عمال الدعم وفريق الرعاية الصحية، لكيفية تمكين بن من العودة إلى الريف والأسرة.

تقديم الدعم

أستلة للمشارك	أستلة للعامل	الأثار المترتبة على الإشراف
<ul style="list-style-type: none"> من وقت لآخر، قد تكون أنت أو العامل على دراية بموقف يمثل خطرًا على سلامتك أو سلامة العامل أو الآخرين من حولك. إذا حدث هذا، كيف تريد مناقشة هذا وإدارته؟ 	<ul style="list-style-type: none"> هل أنت على دراية بالتفضيلات أو المواقف أو المحفزات التي قد تؤثر على الطريقة التي تحتاجها لدعم هذا المشارك؟ هل هناك أي مخاطر محددة مرتبطة بدعم هذا المشارك وهل تعرف كيفية إدارتها؟ تذكر أن هذا يتطلب فهم ما يريده المشارك بالإضافة إلى سياسات وإجراءات مؤسستك. 	<ul style="list-style-type: none"> هل لدى المشاركين والعاملين توقعات معقولة بشأن الدعم وكيف سيتم تقديمه؟ كيف تدعم العامل للحفاظ على سلامته وسلامة المشارك مع احترام حق المشاركين في تحمل المخاطر التي يختارها؟ هل يفهم العامل مفهوم شرف المحاولة؟ ما الدعم الذي قد يحتاج إليه لتطبيقه؟

أسئلة للمشارك	أسئلة للعامل	الآثار المترتبة على الإشراف
	<ul style="list-style-type: none"> • ماذا تعرف عن نقاط القوة الحالية لهذا المشارك؟ هل تعرف كيفية دعم هذا الشخص بطرق تبني ثقته وقدراته على متابعة ما هو مهم بالنسبة له؟ هل تريد مناقشة الأفكار حول كيفية القيام بذلك؟ 	<ul style="list-style-type: none"> • هل يدرك المشارك العواقب المحتملة لاختياراته؟ • هل هناك أي ممارسات تقييدية مصرح بها يحتاج هذا العامل إلى معرفتها؟ هل يفهم المبادئ واللوائح الأساسية التي تحكم استخدامها؟ • كيف يمكنك دعم العامل للتفكير الإبداعي عند تشجيع المشاركين على توسيع اهتماماتهم أو استكشاف فرص جديدة؟

مثال: أنجيلو شاب يتم دعمه للعيش مع مرض التوحد. يشرح لريكس (عامله) أنه من المحتمل أن يشعر بالقلق إذا كانت البيئة صاخبة جدًا أو شديدة الإضاءة. يمكنك تدوين هذا حتى يكون عمال أنجيلو الآخرون على دراية. اقترح أنجيلو مؤخرًا أنه يرغب في الخروج أكثر والتعرف على أصدقاء جدد. أنت تعمل مع أنجيلو وريكس للتخطيط لكيفية القيام بذلك حتى يشعر أنجيلو بالثقة ويكون لديه خطة حول ما يريد أن يفعله ريكس إذا بدأ يشعر بالقلق أو التوتر.

مثال: يعيش إريك في المنزل بشكل مستقل ولديه كلبته تريكسي لتؤنسه. تنام تريكسي في غرفة إريك. كان عامل إريك يدعمه مؤخرًا للانتقال من السرير إلى كرسيه وأعاقت تريكسي هذا الأمر وانهت بهما الأمر تقريبًا على الأرض. يقوم العامل بإبلاغ المشرف بذلك ويناقش الثلاثة أفضل طريقة للحفاظ على سلامة الجميع. قدروا إبقاء تريكسي خارج الغرفة عند إجراء عمليات انتقال في المستقبل وإبلاغ الآخرين في فريق الدعم بأنه يجب عليهم فعل الشيء نفسه.

تسجيل الدخول

أسئلة للمشارك	أسئلة للعامل	الآثار المترتبة على الإشراف
<ul style="list-style-type: none"> هل لديك أي ملاحظات حول كيفية سير الأمور؟ ما هو الشيء الجيد وما الذي يمكن أن يكون أفضل أو مختلفًا؟ هل تشعر بالراحة لتقديم ملاحظات للعامل الخاص بك حول الدعم الذي تحصل عليه - سواء كان إيجابيًا أم سلبيًا؟ إذا لم يكن الأمر كذلك، فما الذي يجعل من الصعب القيام بذلك؟ هل هناك طرق تريد من خلالها الحصول على الدعم لتقديم ملاحظات للآخرين؟ هل يمكننا تخصيص وقت دوري لتسجيل الوصول حتى نفهم كيف تسير الأمور ونعدل ترتيباتنا حسب الحاجة عندما تتغير الأمور؟ 	<ul style="list-style-type: none"> كيف تشعر أنك ستقدم الدعم لهذا المشارك؟ ما الذي تعلمك بأن الأمور تسير على ما يرام؟ هل هناك أي مجالات تشعر فيها أنك بحاجة إلى مزيد من التدريب أو المزيد من الدعم؟ هل تتواصل مع المشارك لمعرفة ما الذي يعمل بشكل جيد وتساءل عن أي تغييرات قد يريدها في الطريقة التي تدعمه بها؟ إذا كان أحد المشاركين مترددًا أو غير مرتاح لإبداء الملاحظات، فما الذي يمكنك فعله لدعمه؟ 	<ul style="list-style-type: none"> هل هناك طريقة متفق عليها للمشاركين والعاملين لتبادل الأفكار والتعليقات بانتظام حول كيفية سير الأمور؟ من أيضًا قد يكون لديه ملاحظات مفيدة حول كيفية سير الدعم لهذا المشارك والعامل؟ كيف تراقب المنظمة تقديم الخدمات وكيف تستخدم تعليقات وملاحظات العمال والمشاركين للتفكير في جودة الدعم المقدم ومدى دعمهم لعمالهم لتقديمه؟

مثال: روندا سعيدة عمومًا بالدعم الذي تتلقاه من نان على الرغم من أنها تقضي مؤخرًا الكثير من الوقت على هاتفها على ما يبدو. لم تطرح روندا هذا الأمر لأنها لا تريد أن تزعج نان وإذا ذكرت ذلك لمقدم الخدمة، فإنها قلقة من أن يتسبب ذلك في وقوع نان في مشكلة.

يمكن أن يساعد الاتفاق مسبقًا على كيفية ووقت تسجيل الوصول معًا في التعامل مع المحادثات الصعبة. تنفق روندا ونان على تخصيص وقت كل أسبوعين لتناول فنجان من الشاي والدرشة حول كيفية سير الأمور بشكل عام.

تكتشف روندا أن نان لديها ابنة مريضة وكانت تتحقق من مركز رعاية الأطفال الخاص بها أنها بخير. تدرك نان أنها كانت مشتتة قليلًا وتنفق مع المركز على الاتصال بشريكها إذا حدثت مشكلة مع طفلتها خلال ساعات العمل.

موارد مفيدة أخرى

- [إطار NDIS لقدرة القوى العاملة:](#) يصف المواقف والمهارات والمعرفة المطلوبة من قبل جميع العمال - بما في ذلك المشرفين - والسلوكيات التي يمكن أن تتوقع رؤيتها.
- [مدونة قواعد سلوك NDIS:](#) تعزز تقديم الخدمات الآمنة والأخلاقية من خلال تحديد التوقعات لسلوك كل من مقدمي خدمات NDIS والعمال.
- [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.
- [توصيف مهارات الدعم عالية الكثافة:](#) إرشادات لمقدمي NDIS والعمال الذين يدعمون المشاركين بأنشطة شخصية يومية عالية الكثافة.