# نظارت برای قابلیت

**دریDari |**

کار با همدیگر: یک راهنما برای سرپرستان

سپتمبر 2023



فهرست

[کلید نشان کاربر 2](#_Toc256000001)

[مقدمه 2](#_Toc256000002)

[منابع نظارتی مرتبط 2](#_Toc256000003)

[آنچه در این راهنما آمده است 3](#_Toc256000005)

[با استفاده از این راهنما 3](#_Toc256000006)

[بخش 1: چه زمانی گفتگو داشته باشیم و چگونه برای آن آماده شویم 4](#_Toc256000007)

[چه زمانی گفتگو داشته باشیم 4](#_Toc256000008)

[آماده شدن برای گفتگو 5](#_Toc256000009)

[ثبت کردن نتایج 6](#_Toc256000010)

[بخش 2: راهنمای گفتگو 7](#_Toc256000011)

[تنظیم رابطه شرکت کننده و کارگر 7](#_Toc256000012)

[قابلیت کارگر 8](#_Toc256000013)

[درک آنچه مهم است 10](#_Toc256000014)

[ارائه نمودن حمایت 12](#_Toc256000015)

[تماس برقرار کردن 13](#_Toc256000016)

[سایر منابع مفید 15](#_Toc256000017)

# 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

طوریکه در [کد رفتار NDIS](https://www.ndiscommission.gov.au/about/ndis-code-conduct) و [استندردهای عملکرد NDIS](https://www.ndiscommission.gov.au/providers/registered-ndis-providers/provider-obligations-and-requirements/ndis-practice-standards) آمده است، سازمان‌ها مسئول کیفیت حمایت ارائه شده شان می باشند. سرپرستان نقش مهمی در حمایت از سازمان خود برای برآورده نمودن مسئولیت های خویش دارند.

حمایت ها و خدمات NDIS که باید به شرکت کنندگان ارائه شود در پلان های NDIS شرکت کنندگان، توافق نامه های خدمات و برنامه های خدمات در سطح بالای شرح داده شده است. این اسناد شرح می‌دهند که «چه» حمایت های ارائه می‌شوند. [چارچوب قابلیت قوای کار NDIS](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/framework) (این چارچوب) قابلیت های مورد نیاز برای ارائه این حمایت ها را شرح می دهد. این راهنما نحوه تطبیق چارچوب برای حمایت از یک شرکت‌کننده را نشان می‌دهد.

اجرای پلان های حمایت برای هر یک از شرکت کنندگان NDIS نیازمند تلاش مشترک خود تان، کارگر و سازمان برای دستیابی به اهداف توافق شده است. ارتباط سه طرفه بین شما، شرکت کننده و کارگران یک راه موثر برای انجام   
این کار است.

## 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)
* [رابطه نظارت و حمایت: راهنمایی برای سرپرستان و کارگران](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Supervision%20and%20Support%20Relationship%20-%20A%20Guide%20for%20Supervisors%20and%20Workers.DOCX)
* [الگوی توافقنامه عملکرد](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Performance%20Agreement%20template.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 اظهارنظر برای سرپرستان](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Feedback%20Tip%20Sheet%20for%20Supervisors.DOCX)

## آنچه در این راهنما آمده است

این راهنما دارای دو بخش است.

* بخش اول شرایط رایجی را فهرست می‌کند که فرصت‌های را برای صحبت راجع به انتظارات، جستجوی اظهارنظر و توافق راجع به گام‌های آینده فراهم می‌کند. همچنین نشان می‌دهد که چگونه شرکت‌کنندگان و کارگران را شامل فکر کردن درباره انتظارات شان و آماده شدن برای گفتگوها کنیم.
* بخش دوم مجموعه‌ای از سوالات و اعلان‌ها را ارائه می‌کند که می‌توانید از آنها برای راهنمایی ارتباط با شرکت‌کنندگان و کارگران در موقعیت‌های مختلف شرح داده شده در بخش 1 استفاده کنید. این همچنین دارای مثال های برای نشان دادن چگونگی استفاده از سوالات توسط شرکت کنندگان، کارگران و سرپرستان در شرایط مختلف میباشد.

## با استفاده از این راهنما

این راهنما برای حمایت از ارتباطات سه طرفه ایجاد شده است. شما می‌توانید از این راهنما به حیث پیامی برای ساختار این مکالمات استفاده کنید تا راجع به نقش و مشارکت خود به حیث یک تسهیل‌کننده فکر کنید. همچنین باید به کارگر و شرکت‌کننده پیشنهاد دهید که به نسخه‌های خود از این راهنما دسترسی داشته باشند تا مشارکت فعال خود را تشویق کنند.

# بخش 1: چه زمانی گفتگو داشته باشیم و چگونه برای آن آماده شویم

روابط مستحکم و قابل اعتماد اساس حمایت خوب بوده و ارتباطات مداوم و باز، کلید روابط کاری موثر است. درک واضح و مشترک راجع به انتظارات و مسئولیت ها اولین گام اساسی در ایجاد رابطه کاری با یک شرکت کننده NDIS است. چک کردن، دعوت به اظهارنظر و تنظیم برای بازتاب نیازها یا اولویت‌های تغییر یافته در مسیر نیز به همان اندازه مهم است.

نقش شما این است که محیطی ایجاد کنید که هم شرکت کننده NDIS و هم کارگر احساس راحتی کنند و بتوانند در صورت نیاز، توضیحات یا کمک بخواهند، پیشنهادی ارائه دهند یا موضوع دشواری را مطرح کنند. در ابتدا، این شامل تأیید نحوه برقراری ارتباط شرکت‌کننده می‌شود تا بتوانند به طور مؤثر سهم داشته باشد و مشارکت کنند، به خصوص در مواردی که شرکت‌کنندگان غیر-کلامی می باشند.

## چه زمانی گفتگو داشته باشیم

* **شما در حال ترتیب دادن حمایت از یک شرکت‌کننده نو هستید**: با شرکت‌کننده ملاقات می‌کنید، تا با وی آشنا شوید، حمایت‌های را که قرار است ارائه شود تأیید کنید، و نیازها و ترجیحات او را درک کنید. شما نکات کلیدی را یادداشت می کنید تا بتوانید مطمئن شوید که کارگران تیم حمایتی شان قابلیت های مربوطه را دارا بوده و می دانند چه انتظاری از آنها می رود. شما همچنین نقش خود را به عنوان یک سرپرست و مسئولیت خود را برای اطمینان از ارائه حمایت مطابق با استندردهای مورد انتظار شرح می دهید. شرح می‌دهید که هراز گاهی بررسی می‌کنید که اوضاع چگونه پیش می‌رود و شرکت‌کننده را تشویق می‌کنید که مستقیماً به کارگر یا خودتان اظهارنظر ارائه دهد، از جمله تمجید از کار خوب و هر قسمتی که می تواند خوبتر شود.
* **یک کارگر به تیم حمایت شرکت‌کننده می‌پیوندد**: شما اطمینان حاصل میکنید که کارگر حمایت‌های که باید ارائه شود و نیازها و ترجیحات شرکت‌کننده را درک می‌کند. شما معلوماتی را که شرکت کننده به شما داده است در اختیار آنها قرار می دهید و قبل از اینکه شروع کنند بررسی می کنید که آیا چیزی وجود دارد که از آن مطمئن نیستند. شما این کار را با معرفی کارگر جدید به شرکت‌کننده ادامه می دهید و مطمئن می‌شوید که درک واضح و مشترکی از حمایت‌ها و نحوه ارائه آن وجود دارد.
* **کارگری که تحت نظارت شماست برای حمایت از یک شرکت‌کننده از شما کمک می‌خواهد**: یک وقت را برای صحبت با آنها اختصاص می‌دهید تا بتوانید تشخیص دهید کجا و چگونه به کمک نیاز دارند. به عنوان بخشی از این گفتگو، شما راجع به نیازهای توسعه قابلیت مرتبط و نحوه رسیدگی به آنها بحث می کنید و در صورت لزوم بخش پلان توسعه قابلیت را در توافقنامه عملکرد کارگر اصلاح می کنید.
* **یک حادثه یا یک حادثه قریب الوقوع وجود دارد**: شما راجع به آنچه اتفاق افتاده و علت احتمالی آن با کارگر و شرکت‌کننده صحبت می‌کنید و راجع به چگونگی اطمینان از عدم تکرار آن توافق می‌کنید. شما نتیجه را ثبت می کنید تا شرکت کننده و تمام کارمندان حمایتی آنها از ترتیبات جدید آگاه شوند. شما در نظر می گیرید که آیا نیازهای توسعه قابلیت مرتبط برای کارگر فردی یا در سرتاسر سازمان وجود دارد یا خیر. اگر وجود داشته باشد، بخش پلان توسعه قابلیت کارگر مربوطه را در توافقنامه عملکرد کارگر اصلاح می کنید.
* **بررسی‌های منظم برای بحث راجع به چگونگی پیش‌روی کارها**: به عنوان بخشی از بررسی منظم تان، شما، کارگر و شرکت‌کننده به توافق قبلی خود راجع به انتظارات مراجعه می‌کنید، درباره نحوه پیش‌روی کارها بحث می‌کنید، به اظهارنظرهای شرکت‌کننده یا در صورت تغییر شرایط یا نیازها، هر گونه تنظیمات لازم را برای نحوه ارائه حمایت ها انجام دهید.

## آماده شدن برای گفتگو

شما راجع به نیازهای ارتباطی و ترجیحات شرکت‌کننده معلومات کسب نموده و بررسی می‌کنید که آیا او مایل است در هنگام بحث راجع به حمایت خود با شما یا کارگر، مانند یکی از اعضای خانواده، شخص دیگری را شامل کند یا خیر. شما برنامه‌ریزی می‌کنید که راجع به چه چیزی بحث کنید، سوالاتی که پرسان کنید و بهترین روش را برای مطرح کردن مسائل انجام دهید. این امر کیفیت و سودمندی مکالمات دو طرفه و سه طرفه بین شرکت کننده، کارگر و سرپرست را تا حد زیادی بهبود می بخشد. به حیث سرپرست، شرکت‌کنندگان و کارگران را تشویق می‌کنید تا به نسخه خود از این منبع دسترسی داشته باشند تا به آنها کمک کنید درباره معلوماتی که می‌خواهند به اشتراک بگذارند یا دریافت کنند، نکاتی که می‌خواهند بررسی کنند و غیره فکر کنند.

**تنظیم راهنمای مکالمه برای شرایط تان**: بررسی می‌کنید که سوالات موجود در راهنمای مکالمه با شرایط مرتبط هستند. با انتخاب عناوین اصلی در راهنمای مکالمه، می‌توانید به قابلیت‌های اصلی مربوطه در چارچوب ربط دهید تا بررسی کنید که آیا می‌خواهید راجع به سایر جنبه‌های قابلیت‌ها سوال کنید تا مطابق با نیازهای شرکت‌کننده باشد.

نظر به نیازهای حمایتی هر شرکت‌کننده، امکان دارد بخواهید قابلیت‌های هویتی اضافی مربوطه را هنگام حمایت از شرکت‌کنندگانی که بومی و/یا جزیره‌نشین تنگه تورس هستند، از نظر فرهنگی و زبانی متنوع یا +LGBTIQA هستند، در نظر بگیرید. همچنین **قابلیت‌های تخصصی دیگری** وجود دارد که می‌توانید متناسب با نیازهای حمایت خاص یک شرکت‌کننده انتخاب کنید. اگر شرکت‌کنندگان برای فعالیت‌های شخصی روزمره شان به حمایت بالایی نیاز دارند، این قابلیت‌ها را در [شرح‌دهنده‌های مهارت‌های حمایت با شدت بالا](https://www.ndiscommission.gov.au/providers/registered-ndis-providers/provider-obligations-and-requirements/ndis-practice-standards-1#paragraph-id-2721) شرح می‌دهید.

## ثبت کردن نتایج

ثبت نکات کلیدی از مکالمات، مرجع مهمی برای مکالمات آینده ارائه میکند. نحوه و مکان ثبت نکات بستگی به این دارد که از آنها برای چه چیزی استفاده می کنید، و باید روش پیشنهادی را با کارگر و شرکت کننده دخیل در میان بگذارید. منحیث مثال، بعضی از سازمان‌ها از سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) برای ثبت و پیگیری چگونگی برآورده کردن نیازها و ترجیحات شرکت‌کنندگان استفاده می‌کنند تا بتوان نکات کلیدی را در آنجا اضافه نموده و به آنها دسترسی داشت.

در سازمان‌های دیگر، سرپرستان و کارگران سوابق کتبی را نگه می‌دارند و نکات کلیدی را در یادداشت‌های تسلیم دهی قید می‌کنند تا اطمینان حاصل شود که تمام معلومات مربوطه در دسترس کارگرانی باشند که به شرکت‌کنندگان اختصاص داده شده است. هر نکته مربوط به عملکرد کارگر (نقاط قوت یا نیازهای توسعه قابلیت، اهداف یادگیری مورد توافق) باید در توافقنامه عملکرد کارگر، از جمله بخش پلان توسعه قابلیت، ثبت شود. معلومات همچنین باید در دسترس شرکت کنندگان باشد. منحیث مثال، یک شرکت‌کننده امکان دارد بخواهد خلاصه‌ای از نکات اصلی را که می‌خواهد کارگرانش راجع به آن بدانند، در یادداشتی روی یخچال خود نگه دارد. از هر ترتیبی که استفاده می شود، مطمئن شوید که هنگام به اشتراک گذاری معلومات شخصی یا محرمانه، مسائل مربوط به حریم خصوصی را در نظر گرفته و به آنها احترام می گذارید.

**ارائه نمودن و دریافت اظهارنظر**: روابط کاری خوب متکی بر قابلیت ارائه نمودن و دریافت اظهارنظر باز و صادقانه است. هنگامی که کارگران و شرکت کنندگان می توانند راجع به آنچه که خوب پیش می رود و آنچه باید تغییر کند صحبت کنند، نگرانی های جزئی می توانند قبل از تبدیل شدن به مشکلات بزرگ برطرف شوند.

اظهارنظر چیزی فراتر از کانال های رسمی شکایات و سیستم های مدیریت اظهارنظر است. با آگاه کردن کارگران راجع به کارهایی که به خوبی انجام می دهند و حمایت از آنها در جایی که به کمک نیاز دارند، روابط کاری و ارتباطات قوی بین خود تان و کارگر و بین کارگر و سازمان ایجاد می‌کنید. هنگامی که کارگران احساس ارزشمندی و حمایت کنند، قابلیت و اعتماد به نفس بیشتری برای ارائه حمایت با کیفیت خواهند داشت. همچنین انتظار می‌رود سازمان‌ها نظارت مناسب، از جمله اظهارنظر و توسعه را، طوریکه در راهنمای ارائه‌دهندگان برای برآورده کردن الزامات کد رفتار NDIS مشخص شده، ارائه دهند. این نه تنها به شما و سازمان تان راجع به کیفیت حمایت ارائه شده اطمینان می دهد، بلکه از قوای کار متعهدتر و راضی تر نیز حمایت می کند.

سرپرستان می‌توانند عادت ارائه اظهارنظر مثبت و توسعه‌ای را به عنوان بخشی از تعاملات روزمره با الگوبرداری از عملکرد خوب در روش دعوت، جواب و ارائه اظهارنظر، و با حمایت از کارگران و شرکت‌کنندگان برای مشارکت تشویق کنند.

برای کسب معلومات بیشتر راجع به زمان، چیستی و چگونگی اظهارنظر مؤثر، به [ورق نکات اظهارنظر برای سرپرستان مراجعه کنید.](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Feedback%20Tip%20Sheet%20for%20Supervisors.DOCX) همچنین می توانید کارگران و شرکت کنندگان را به نسخه های سفارشی این راهنما ارجاع دهید.

# بخش 2: راهنمای گفتگو

این بخش چند سوال معمولی را برای پرسیدن از شرکت‌کننده و کارگر پیشنهاد می‌کند تا معلوماتی درباره نیازها و انتظارات شرکت‌کننده به دست آورد و اطمینان حاصل شود که کارگر قابلیت‌های برآورده کردن آنها را دارد. این کار همچنین شما را ترغیب می کند که راجع به پیامدهای نحوه نظارت و حمایت از کارگر برای برآوردن الزامات فکر کنید. می‌توانید روی هر یک از سرفصل‌ها کلیک کنید تا قابلیت‌های اصلی مربوطه را از این چارچوب ببینید.

## [تنظیم رابطه شرکت کننده و کارگر](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/framework/level#gen_ourRelationship_0_0)

| سوالاتی برای شرکت کننده | سوالاتی برای کارگر | پیامدها برای نظارت |
| --- | --- | --- |
| * آیا ترجیحات یا نیازهای خاصی برای حمایت از خود تان در برقرار نمودن ارتباط با کارگر  خود دارید؟ * آیا اشخاص دیگری در زندگی یا تیم حمایتی تان وجود دارند که کارگران شما باید درباره آنها بدانند یا با آنها کار کنند؟ * آیا می‌دانید اگر مشکل یا نگرانی‌ای دارید که می‌خواهید به جای کارمند، با خود سازمان مطرح کنید، با چه کسی  تماس بگیرید؟ * آیا راجع به انواع معلوماتی که راضی هستید کارمندان تان به آنها دسترسی داشته یا با دیگران به اشتراک بگذارد، توافق کرده اید؟ | * آیا باید سبک ارتباطی خود را ارتقا داده یا تنظیم کنید یا مهارت های جدیدی را برای برآوردن نیازها و ترجیحات این شرکت کننده ایجاد کنید؟ * آیا می دانید چه کسی دیگری در زندگی شرکت کننده مهم است که می خواهند شما راجع به آنها بدانید و با آنها کار کنید؟ * آیا می دانید چه نوع معلوماتی را می توانید به اشتراک بگذارید و با چه کسانی می توانید به اشتراک بگذارید؟ * آیا می دانید چه نوع معلوماتی را باید به سازمان خود منتقل کنید و چگونه این کار را انجام دهید؟ | * آیا شرکت کنندگان و کارگران انتظارات معقولی از رابطه کاری دارند؟ چه حمایتی امکان دارد کارگر برای درک و کار در محدوده های مناسب نیاز داشته باشد؟ * آیا شرکت کننده از اینکه با اشخاص دیگری در سازمان برای رسیدگی به مسائلی که خارج از محدوده یا مسئولیت یک کارگر است تماس بگیرد، آگاه است؟ * آیا ابزار یا تخنیک های ارتباطی خاصی وجود دارد که کارگر به آموزش آن نیاز دارد؟ * آیا می دانیم که شرکت کننده می خواهد چه کسانی را در پلانگذاری و ارائه حمایت خود مشارکت دهد و نقش آنها چیست؟ * آیا در صورتیکه کارگر با یک شرکت کننده در تصمیم گیری  از طریق یک پروسه تصمیم گیری حمایت شده کمک کند، برای درک نقش خود نیاز به  حمایت دارد؟ * آیا شرکت کننده و کارگر راجع به معلوماتی که باید به اشتراک گذاشته شود، مانند خطرات احتمالی شناخته شده برای ایمنی شرکت کننده یا کارگر و نحوه پیشگیری یا مدیریت آنها صحبت کرده اند؟ |

***مثال:*** *افی (Effie) تاکید کرده است که حریم خصوصی برای او بسیار مهم است. او نمی‌خواهد که کارمندان حمایتی اش با کارشناسان مراقبتی او تماس بگیرند یا معلوماتی درباره او به آنها منتقل کنند. شما با وندی (Wendy) صحبت می‌کنید و راجع به اینکه کارگر چه زمانی و چه نوع معلوماتی را به اشتراک می‌گذارد و با چه کسی می‌تواند به اشتراک بگذارد تا به نگرانی‌های افی احترام گذاشته و همچنین او را ایمن نگه دارد، توافق می‌کنید. شما همچنین موافقت می کنید که این موضوع را با سایر کارمندان حمایتی افی به اشتراک بگذارید.*

## [قابلیت کارگر](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/framework/level" \l "gen_yourImpact_0_0)

| سوالاتی برای شرکت کننده | سوالاتی برای کارگر | پیامدها برای نظارت |
| --- | --- | --- |
| * هنگامی که یک کارگر نیاز به یادگیری چیز جدیدی دارد، آیا می خواهید شخصی مانند یکی از اعضای خانواده یا یک کارشناس صحی در توضیحات کارهایی که باید انجام شود مشارکت داشته باشد؟ * چگونه می دانید که کارگر قابلیت های مورد نیاز خود  را دارد؟ | * آیا برای ارائه این حمایت احساس اطمینان و آمادگی دارید؟ * آیا جنبه های از این کار جدید وجود دارد که شما را دچار استرس یا اضطراب می کند؟ آیا چیزی هست که بخواهید درباره آن گفتگو کنید یا از آن حمایت کنید که به شما در مدیریت این موضوع کمک کند؟ | * این کارگر چقدر در ارائه این نوع حمایت تجربه دارد؟ آنها برای ارائه نمودن همکاری خوب با این شرکت کننده به چه حمایتی از شما نیاز دارند؟ * آیا با شرکت کننده و کارگر راجع به ارزیابی قابلیت های کارگر به توافق رسیده اید؟ آیا با آنها راجع به نحوه مشارکت شان در آموزش کارگران و ارائه اظهارنظر راجع به حمایت های دریافتی صحبت کرده اید؟ * آیا با کارگر راجع به اینکه چگونه قابلیت های او را ارزیابی می کنید - از جمله رفتارها، نگرش ها و ارزش ها صحبت کرده اید؟ * اگر ارزیابی شما مستلزم نظارت مستقیم باشد، آیا با شرکت‌کننده به توافق رسیده‌اید که چگونه این کار را به گونه‌ای انجام دهید که کمترین اختلال را در برنامه‌های روزمره داشته و به حریم خصوصی آنها احترام بگذارد؟ |

***مثال:*** *خدمات حمایتی ABC از دختر پنج ساله جینا (Gina) که به تغذیه از طریق پایپ متکی است، حمایت می‌کند. شما یک کارگر حمایتی را انتخاب کرده اید که از روز دوشنبه از دختر جینا حمایت کند. جینا همیشه کارگران دخترش را در درک نیازهای وی آموزش داده است. شما توصیفگر مهارت‌های حمایتی با شدت بالا را بررسی کرده‌اید و ترتیبی داده‌اید که کارگر یک کورس کوتاهی را برای درک اصول و تمرین‌های گسترده‌تری که از تغذیه امعایی حمایت می‌کند، تکمیل کند. شما موافقت می کنید که جینا آموزش های عملی بیشتری را برای دخترش ارائه می دهد. همچنین برای اطمینان از اینکه کارگر جدید این حمایت را با استندردهای لازم ارائه می کند، زمانی را برای بازدید اختصاص میدهید. شما به جینا توضیح می دهید که گرچند او در حمایت از دخترش آگاه است، اما سازمان وظیفه دارد ارزیابی کند که کارگر این حمایت را مطابق با طرزالعمل ها و استندردهای کیفتی سازمان تان ارائه می دهد.*

***مثال:*** *شرکت‌کننده‌ای که مدتی است حمایت دریافت می‌کند اخیراً به کارمند گفته است که نام خود را به بیو (Beau) تغییر داده‌ است و حالا با جنسیت ناسازگار شناخته می‌شود. آنها می خواهند همه از ضمایر «آنها» و «به آنها» استفاده کنند. سازمان شما فعالانه از تنوع حمایت می کند و قبلاً آموزش Rainbow Awareness را ارائه کرده است. شما ترتیبی می دهید که کارگری که فعالانه به عنوان بخشی از جامعه +LGBTIQA شناخته می شود، به دیگران در تیم حمایت شرح دهد که چرا برای آنها مهم است که هنگام حمایت از این شرکت کننده تلاش کنند تا کلمات خود را تغییر دهند. شما سوابق کار با همدیگر را اصلاح می‌کنید و به کارگران پیشنهاد می‌کنید که قابلیت +LGBTIQA را بررسی نموده و راجع به هر چیزی که مطمئن نیستند یا راجع به آن ناراحت نیستند با شما صحبت کنند. در چند ماه آینده بیشتر با بیو و کارگران آنها تماس می گیرید تا ببینید اوضاع چگونه پیش می رود.*

## [درک آنچه مهم است](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/framework/level#gen_supportMe_0_0)

| سوالاتی برای شرکت کننده | سوالاتی برای کارگر | پیامدها برای نظارت |
| --- | --- | --- |
| * کارگران شما باید راجع به آنچه برای شما مهم است و چگونه می خواهید مورد حمایت قرار بگیرید، بدانند؟ | * آیا می دانید چه چیزی برای این شخص مهم است و چگونه می توانید از وی برای دستیابی به آن حمایت کنید؟ * آیا به حمایت یا معلومات اضافی نیاز دارید تا به شما در درک آنچه این شرکت کننده نیاز دارد کمک کند؟ | * آیا شرکت کننده انتظارات معقولی راجع به حمایت خود دارد و آیا این مطابق به محدوده سازمان و قابلیت های کارگر است یا نیاز به بحث راجع به مواردی دارید که خارج از محدوده و دلایل آن هستند؟ * آیا کارگر به کارشناسان مرتبط یا معلوماتی که برای حمایت از این شرکت کننده نیاز دارند دسترسی دارد؟ این می تواند راجع به پیشینه فرهنگی و هویت شرکت کننده یا راجع به ماهیت حمایتی باشد که آنها به آن نیاز دارند. * آیا کارگر باید درک خود را از مدل‌ها یا رویکردهای مرتبط اصلاح کند، من حیث مثال، کارهای مبتنی بر بهبودی؟ اگر چنین است، آیا آن را در بخش [توافقنامه عملکرد](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Performance%20Agreement%20template.DOCX) آنها - طرح توسعه قابلیت کارگران گنجانده اید و با کارگر راجع به نحوه دسترسی آنها به این یادگیری به توافق رسیدند؟ |

***مثال****: جیل (Jill) سال‌هاست در یک خانه گروپی زندگی می‌کند و از احتمال نقل مکان به مکانی برای خودش هیجان‌زده است. با نزدیک شدن به تاریخ انتقال، جیل (Jill) به طور فزاینده ای احساس نگرانی می کند که چگونه به تنهایی پیش خواهد رفت. بینگ (Bing) اخیراً شروع به حمایت از جیل کرده است و به شما می‌گوید که نمی‌خواهد به انجام این شیفت کاری ادامه دهد، زیرا نمی‌تواند درک خوبی با جیل ایجاد کند و نمی‌داند چگونه جواب دهد و می‌گوید که او اکثر اوقات ناراحت یا عصبانی به نظر می‌رسد.*

*شما ترتیبی می دهید که بینگ در زمینه تمرینات آگاه از تروما آموزش ببیند. شما همچنین یک جلسه بین جیل و بینگ ترتیب می دهید. جیل شرح می دهد که چقدر این حرکت برای او مهم است و نگران است که امکان دارد خوب پیش نرود. بینگ از جیل میخواهد توصیف کند که «به‌خوبی پیش‌رفتن» چگونه خواهد بود و آنها راجع به اینکه چگونه می‌توانند در شرایطی که احساس اضطراب می‌کنند، از او حمایت کنند، صحبت میکند. شما همچنین با جیل موافقت می کنید که ترتیبی دهد که بینگ در جلسه بعدی خود با هماهنگ کننده حمایت شرکت کند تا بررسی کند که چگونه می تواند از او برای موفقیت این حرکت حمایت کند.*

*مثال:**بن (Ben) یک مرد بومی با معیوبیت ذهنی است که در شهر بریزبن زندگی می کند. او در بخش دورافتاده ای از نیو ساوت ولز بزرگ شد اما در طی چند سال اخیر در مرکز شهر زندگی می کند تا به حمایت های طبی و روانی-اجتماعی نزدیک باشد. با دانستن اینکه بن می‌خواهد به منطقه دورافتاده و خانواده بازگردد، با بن راجع به اینکه چه کسی می‌تواند از او حمایت کند صحبت می‌کنید. او بعضی از اشخاص جامعه خود را که می‌خواهد در آن مشارکت دهد، نامزد می‌کند و به همراه کارمندان حمایتی   
و تیم مراقبت‌های صحی، شما پلانگذاری می‌کنید که چگونه بن می‌تواند به منطقه دورافتاده و   
خانواده بازگردد.*

## [ارائه نمودن حمایت](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/framework/level#gen_supportMe_0_0)

| سوالاتی برای شرکت کننده | سوالاتی برای کارگر | پیامدها برای نظارت |
| --- | --- | --- |
| * هر از گاهی، شما یا کارمند تان امکان دارد از وضعیتی آگاه شوید که برای ایمنی خود شما، ایمنی کارگر یا دیگران در اطراف شما خطر ایجاد می کند. اگر این اتفاق بیفتد، چگونه می خواهید راجع به آن بحث و مدیریت کنید؟ | * آیا از اولویت‌ها، موقعیت‌ها یا محرک‌هایی که می‌توانند بر روشی که شما برای حمایت از این شرکت‌کننده نیاز دارید تأثیر بگذارد آگاه هستید؟ * آیا خطرات خاصی در ارتباط با حمایت از این شرکت کننده وجود دارد و آیا می دانید چگونه آنها را مدیریت کنید؟ به یاد داشته باشید که این نیاز به درک خواسته های شرکت کننده و همچنین پالیسی ها و طرزالعمل های سازمان شما دارد. * راجع به نقاط قوت فعلی این شرکت کننده چه می دانید؟ آیا می دانید چگونه از این شخص به روش هایی حمایت کنید که اعتماد به نفس و قابلیت های او را برای دنبال کردن آنچه برای او مهم است ایجاد کند؟ آیا می خواهید درباره نظریه های نحوه انجام این کار بحث کنید؟ | * آیا شرکت کنندگان و کارگران انتظارات معقولی راجع به حمایت و نحوه ارائه آن دارند؟ * چگونه از کارگر حمایت می کنید تا خود و شرکت کننده را ایمن نگه دارد و در عین حال به حق مشارکت کنندگان برای قبول خطراتی که انتخاب می کنند احترام بگذارید؟ * آیا کارگر مفهوم کرامت ریسک را درک می کند؟ برای تطبیق چه حمایتی امکان دارد نیاز داشته باشند؟ * آیا شرکت کننده از پیامدهای بالقوه انتخاب های خود آگاه است؟ * آیا اقدامات محدودکننده مجاز وجود دارد که این کارگر باید درباره آن بداند؟ آیا آنها اصول و مقررات اساسی حاکم بر استفاده از آنها را درک می کنند؟ * چگونه می توانید هنگام تشویق شرکت کنندگان به گسترش علایق یا کشف فرصت های جدید، از کارگر حمایت کنید تا خلاقانه فکر کند؟ |

***مثال:*** *آنجلو (Angelo) یک مرد جوان است که از او حمایت می شود تا با اوتیسم خود زندگی کند. او به رکس (کارگرش) شرح می دهد که اگر محیط بیش از حد پر سر و صدا یا روشن باشد، احتمالاً آشفته می شود. شما این را یادداشت میکنید تا سایر کارگران آنجلو آگاه شوند. اخیرا آنجلو پیشنهاد کرد که می خواهد بیشتر بیرون برود و با دوستان جدیدی ملاقات کند. شما با آنجلو و رکس کار می کنید تا پلانگذاری کنید که چگونه این کار را انجام دهید تا آنجلو احساس اعتماد به نفس کند و پلانی راجع به اینکه رکس در صورت شروع احساس اضطراب یا استرس چه کاری می خواهد انجام دهد.*

***مثال:*** *اریک (Eric) مستقلانه در خانه زندگی می کند و برای همراهی خود یک سگ بنام تریکسی (Trixie) دارد. تریکسی در اتاق اریک می خوابد. اخیراً کارگر اریک از او حمایت می کرد تا از تخت به چوکی خود منتقل شود و تریکسی دم راه آنها را گرفت که نزدیک بود هردوی شان به روی زمین بیافتند. کارگر این موضوع را به سرپرست خود گزارش می دهد و هر سه نفر درباره بهترین راه برای ایمن نگه داشتن همگی صحبت می کنند. آن‌ها تصمیم می‌گیرند که تریکسی را هنگام انجام نقل و انتقالات آتی خارج از اتاق نگه دارند و به دیگران در تیم حمایت نیز خبر می دهند تا بدانند که باید همین کار را انجام دهند.*

## [تماس برقرار کردن](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/framework/level#gen_checkIn_0_0)

| سوالاتی برای شرکت کننده | سوالاتی برای کارگر | پیامدها برای نظارت |
| --- | --- | --- |
| * آیا اظهارنظری راجع به اینکه وضعیت چگونه پیش می رود دارید؟ چه چیزی خوب است و چه چیزی می تواند بهتر یا متفاوت باشد؟ * آیا احساس راحتی می کنید که راجع به حمایتی که دریافت می کنید - چه مثبت یا منفی - به کارمند خود اظهارنظر بدهید؟ اگر نه، چه چیزی انجام این کار را دشوار می کند؟ * آیا راه های وجود دارد که می خواهید برای ارائه اظهارنظر به دیگران از شما حمایت شود؟ * آیا می‌توانیم وقت منظمی را برای چک کردن در نظر بگیریم تا بفهمیم اوضاع چگونه پیش می‌رود و در صورت نیاز، وقتی شرایط تغییر می‌کند، ترتیبات خود را مطابق آن عیار کنیم؟ | * راجع به ارائه نمودن حمایت به این شرکت کننده چی احساسی دارید؟ چه چیزی به شما می گوید که همه چیز خوب پیش می رود؟ آیا زمینه های وجود دارد که احساس می کنید به آموزش بیشتر یا حمایت  بیشتر نیاز دارید؟ * آیا با شرکت‌کننده تماس می‌گیرید تا بفهمید چه چیزی خوب کار می‌کند و راجع به تغییراتی که او می‌خواهد در روشی که شما از او حمایت می‌کنید پرسان میکنید؟ * اگر شرکت کننده ای تمایلی به ارائه اظهارنظر ندارد یا خودش را راحت احساس نمی کند، برای حمایت از او چه کاری می توانید انجام دهید؟ | * آیا روش توافق شده ای برای شرکت کنندگان و کارگران وجود دارد که به طور منظم افکار و اظهارنظر خود را راجع به اینکه کارها چگونه پیش می رود به اشتراک بگذارند؟ * چه کس دیگری امکان دارد اظهارنظر مفیدی راجع به نحوه عملکرد حمایت برای این شرکت کننده و کارگر داشته باشد؟ * چگونه سازمان بر ارائه خدمات نظارت می کند و از اظهارنظر کارگران و شرکت کنندگان برای انعکاس کیفیت حمایت ارائه شده استفاده می کند و آنها چقدر از کارگران خود برای  ارائه آن حمایت می کنند؟ |

***مثال:*** *روندا (Rhonda) به طور عموم از حمایتی که از نان (Nan) دریافت می کند خوشحال است، اگرچند اخیراً به نظر می رسد که زمان زیادی را صرف تلیفون خود می کند. روندا این موضوع را مطرح نکرده   
است زیرا نمی‌خواهد نان را ناراحت کند و اگر به ارائه‌دهنده خدمات بگوید، نگران است که نان را به   
دردسر بیاندازد.*

*توافق پیشاپیش راجع به چگونگی و زمان تماس با یکدیگر می تواند در مقابله با گفتگوهای دشوار کمک کند. روندا و نان توافق کردند که هر دو هفته یک بار زمانی را برای نوشیدن یک پیاله چای و گفتگو راجع به اینکه اوضاع به طور کلی چگونه پیش می رود، اختصاص دهند.*

*روندا متوجه می شود که نان دختری دارد که مریض بوده و از مرکز مراقبت از طفل خود وضعیتش را پرسان میکند. نان متوجه می شود که کمی فکرش به جای نبوده و هماهنگی می کند که در صورت بروز کدام مشکل با فرزندش این مرکز در ساعات کاری با همسرش تماس بگیرد.*

# 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.
* [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.
* [شرح دهندگان مهارت های حمایت با شدت بالا:](https://www.ndiscommission.gov.au/providers/registered-ndis-providers/provider-obligations-and-requirements/ndis-practice-standards-1#paragraph-id-2721) راهنمایی برای ارائه دهندگان NDIS و کارگرانی که از شرکت کنندگان با فعالیت های شخصی روزمره با شدت بالا حمایت می کنند.