

نظارت برای قابلیت

داری | Dari

کار با همدیگر: یک راهنما برای
سرپرستان

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	بخش 1: چه زمانی گفتگو داشته باشیم و چگونه برای آن آماده شویم
4	چه زمانی گفتگو داشته باشیم
5	آماده شدن برای گفتگو
6	ثبت کردن نتایج
7	بخش 2: راهنمای گفتگو
7	تنظیم رابطه شرکت کننده و کارگر
8	قابلیت کارگر
10	درک آنچه مهم است
12	ارائه نمودن حمایت
13	تماس برقرار کردن
15	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

طوری که در **کد رفتار NDIS** و **استندردهای عملکرد NDIS** 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 می دهند که «چه» حمایت های ارائه می شوند. **چارچوب قابلیت قوای کار NDIS (این چارچوب)** قابلیت های مورد نیاز برای ارائه این حمایت ها را شرح می دهد. این راهنما نحوه تطبیق چارچوب برای حمایت از یک شرکت کننده را نشان می دهد.

اجرای پلان های حمایت برای هر یک از شرکت کنندگان NDIS نیازمند تلاش مشترک خودتان، 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 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](#)
- [رابطه نظارت و حمایت: راهنمایی برای سرپرستان و کارگران](#)
- [الگوی توافقنامه عملکرد](#)
- [یادگیری و توسعه قابلیت: یک راهنما برای سرپرستان](#)
- [ورقه نکات اظهارنظر برای سرپرستان](#)

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 مثال‌های برای نشان دادن چگونگی استفاده از سوالات توسط شرکت‌کنندگان، 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 مسئولیت‌ها اولین گام اساسی در ایجاد رابطه کاری با یک شرکت‌کننده 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 شرکت‌کننده NDIS و هم کارگر احساس راحتی کنند و بتوانند در صورت نیاز، توضیحات یا کمک بخواهند، پیشنهادهای 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 باشند و مشارکت کنند، به خصوص در مواردی که شرکت‌کنندگان غیر-کلامی می‌باشند.

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 می‌کنید تا بتوانید مطمئن شوید که کارگران تیم حمایتی‌شان قابلیت‌های مربوطه را دارا بوده و می‌دانند چه انتظاری از آنها می‌رود. شما همچنین نقش خود را به عنوان یک سرپرست و مسئولیت خود را برای اطمینان از ارائه حمایت مطابق با استندردهای مورد انتظار شرح می‌دهید. شرح می‌دهید که هر از 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 می‌تواند 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 شرکت‌کننده به شما داده است در اختیار آنها قرار می‌دهید و قبل از اینکه شروع کنند بررسی می‌کنید که آیا چیزی وجود دارد که از آن مطمئن نیستند. شما این کار را با معرفی کارگر جدید به شرکت‌کننده ادامه می‌دهید 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 می‌کنید و در صورت لزوم بخش پلان توسعه قابلیت را در توافقنامه عملکرد کارگر اصلاح می‌کنید.

- **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 می‌کنید تا شرکت‌کننده و تمام کارمندان حمایتی آنها از ترتیبات جدید آگاه شوند. شما در نظر می‌گیرید 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 می‌کنید.
- **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 حمایت‌ها 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 شرکت‌کننده، کارگر و سرپرست را تا حد زیادی بهبود می‌بخشد. 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 LGBTIQ+ 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** 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. منحصیث 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 شرکت‌کنندگان باشد. منحصیث مثال، یک شرکت‌کننده امکان دارد بخواهد خلاصه‌ای از نکات اصلی را که می‌خواهد کارگزارش راجع به آن بدانند، در یادداشتی روی یخچال خود نگه دارد. از هر ترتیبی که استفاده می‌شود، مطمئن شوید که هنگام به اشتراک گذاری معلومات شخصی یا محرمانه، مسائل مربوط به حریم خصوصی را در نظر گرفته و به آنها احترام می‌گذارید.

ارائه نمودن و دریافت اظهارنظر: روابط کاری خوب متکی بر قابلیت ارائه نمودن و دریافت اظهارنظر باز و صادقانه است. هنگامی که کارگران و شرکت‌کنندگان می‌توانند راجع به آنچه که خوب پیش می‌رود و آنچه باید تغییر کند صحبت کنند، نگرانی‌های جزئی می‌توانند قبل از تبدیل شدن به مشکلات بزرگ برطرف شوند.

اظهارنظر چیزی فراتر از کانال‌های رسمی شکایات و سیستم‌های مدیریت اظهارنظر است. با آگاه کردن کارگران راجع به کارهایی که به خوبی انجام می‌دهند و حمایت از آنها در جایی که به کمک نیاز دارند، روابط کاری و ارتباطات قوی بین خودتان 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 سازمانتان راجع به کیفیت حمایت ارائه شده اطمینان می‌دهد، بلکه از قوای کار متعهدتر و راضی‌تر نیز حمایت می‌کند.

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، چستی و چگونگی اظهارنظر مؤثر، به [ورق نکات اظهارنظر برای سرپرستان مراجعه کنید](#). همچنین می‌توانید کارگران و شرکت‌کنندگان را به نسخه‌های 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 می‌کند 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 شرکت‌کننده و کارگر

سوالاتی برای شرکت‌کننده	سوالاتی برای کارگر	پیامدها برای نظارت
<ul style="list-style-type: none"> • آیا ترجیحات یا نیازهای خاصی برای حمایت از خودتان در برقرار نمودن ارتباط با کارگر خود دارید؟ • آیا اشخاص دیگری در زندگی یا تیم حمایتی‌تان 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 کارمندان‌تان به آنها دسترسی داشته یا با دیگران به اشتراک بگذارد، توافق کرده‌اید؟ 	<ul style="list-style-type: none"> • آیا باید سبک ارتباطی خود را ارتقا داده یا تنظیم کنید یا مهارت‌های جدیدی را برای برآوردن نیازها و ترجیحات این شرکت‌کننده ایجاد کنید؟ • آیا می‌دانید چه کسی دیگری در زندگی شرکت‌کننده مهم است که می‌خواهند شما راجع به آنها بدانید و با آنها کار کنید؟ • آیا می‌دانید چه نوع معلوماتی را می‌توانید به اشتراک بگذارید و با چه کسانی می‌توانید به اشتراک بگذارید؟ • آیا می‌دانید چه نوع معلوماتی را باید به سازمان خود منتقل کنید و چگونه این کار را انجام دهید؟ 	<ul style="list-style-type: none"> • آیا شرکت‌کنندگان و کارگران انتظارات معقولی از رابطه کاری دارند؟ چه حمایتی امکان دارد کارگر برای درک و کار در محدوده‌های مناسب نیاز داشته باشد؟ • آیا شرکت‌کننده 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 تخنیک‌های ارتباطی خاصی وجود دارد که کارگر به آموزش آن نیاز دارد؟ • آیا می‌دانیم که شرکت‌کننده می‌خواهد چه کسانی را در پلانگذاری و ارائه حمایت خود مشارکت دهد و نقش آنها چیست؟

سوالاتی برای شرکت کننده	سوالاتی برای کارگر	پیامدها برای نظارت
		<ul style="list-style-type: none"> 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 می‌کنید که این موضوع را با سایر کارمندان حمایتی افی به اشتراک بگذارید.

قابلیت کارگر

سوالاتی برای شرکت کننده	سوالاتی برای کارگر	پیامدها برای نظارت
<ul style="list-style-type: none"> هنگامی که یک کارگر نیاز به یادگیری چیز جدیدی دارد، آیا می‌خواهید شخصی مانند یکی از اعضای خانواده یا یک کارشناس صحتی در توضیحات کارهایی که باید انجام شود مشارکت داشته باشد؟ 	<ul style="list-style-type: none"> آیا برای ارائه این حمایت احساس اطمینان و آمادگی دارید؟ 	<ul style="list-style-type: none"> 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؟

سوالاتی برای شرکت کننده	سوالاتی برای کارگر	پیامدها برای نظارت
<ul style="list-style-type: none"> چگونه می دانید که کارگر قابلیت های مورد نیاز خود را دارد؟ 	<ul style="list-style-type: none"> 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؟ 	<ul style="list-style-type: none"> 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 شرکت کننده به توافق رسیده اید که چگونه این کار را به گونه ای انجام دهید که کمترین اختلال را در برنامه های روزمره داشته و به حریم خصوصی آنها احترام بگذارد؟

مثال: خدمات حمایتی ABC از دختر پنج ساله جینا (Gina) که به تغذیه از طریق پاپی متکی است، حمایت می کند. 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 مهارت های حمایتی با شدت بالا را بررسی کرده اید و ترتیبی داده اید که کارگر یک کورس کوتاهی را برای درک اصول و تمرین های گسترده تری که از تغذیه امعایی حمایت می کند، 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 استانداردهای لازم ارائه می کند، زمانی را برای بازدید اختصاص می دهید. شما به جینا توضیح می دهید که گرچه او در حمایت از دخترش آگاه است، اما سازمان وظیفه دارد ارزیابی کند که کارگر این حمایت را مطابق با طرز العمل ها و استانداردهای کیفی 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 می‌خواهند همه از ضمایر «آنها» و «به آنها» استفاده کنند. سازمان شما فعالانه از تنوع حمایت می‌کند و قبلاً آموزش Rainbow Awareness را ارائه کرده است. شما ترتیبی می‌دهید که کارگری که فعالانه به عنوان بخشی از جامعه LGBTQ+ شناخته می‌شود، به دیگران در تیم حمایت شرح دهد که چرا برای آنها مهم است که هنگام حمایت از این شرکت‌کننده تلاش کنند تا کلمات خود را تغییر دهند. شما سوابق کار با همدیگر را اصلاح می‌کنید و به کارگران پیشنهاد می‌کنید که قابلیت LGBTQ+ 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 می‌گیرید تا ببینید اوضاع چگونه پیش می‌رود.

درک آنچه مهم است

سوالاتی برای شرکت‌کننده	سوالاتی برای کارگر	پیامدها برای نظارت
<ul style="list-style-type: none"> • کارگران شما باید راجع به آنچه برای شما مهم است و چگونه می‌خواهید مورد حمایت قرار بگیرید، بدانند؟ 	<ul style="list-style-type: none"> • آیا می‌دانید چه چیزی برای این شخص مهم است و چگونه می‌توانید از وی برای دستیابی به آن حمایت کنید؟ • آیا به حمایت یا معلومات اضافی نیاز دارید تا به شما در درک آنچه این شرکت‌کننده نیاز دارد کمک کند؟ 	<ul style="list-style-type: none"> • آیا شرکت‌کننده انتظارات معقولی راجع به حمایت خود دارد و آیا این مطابق به محدوده سازمان و قابلیت‌های 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 شرکت‌کننده نیاز دارند دسترسی دارد؟ این می‌تواند راجع به پیشینه فرهنگی و هویت شرکت‌کننده یا راجع به ماهیت حمایتی باشد که آنها به آن نیاز دارند.

سوالاتی برای شرکت کننده	سوالاتی برای کارگر	پیامدها برای نظارت
		<ul style="list-style-type: none"> 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 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 خانه‌گروپی زندگی می‌کند و از احتمال نقل مکان به مکانی برای خودش هیجان‌زده است. با نزدیک شدن به تاریخ انتقال، جیل (Jill) به طور فزاینده‌ای احساس نگرانی می‌کند 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 شیف‌کاری 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 می‌دهید که بینگ در زمینه تمرینات آگاه از تروما آموزش ببیند. شما همچنین یک جلسه بین جیل و بینگ ترتیب می‌دهید. جیل شرح می‌دهد که چقدر این حرکت برای او مهم است و نگران است که امکان دارد خوب پیش نرود. بینگ از جیل می‌خواهد توصیف کند که «به خوبی پیش رفتن» چگونه خواهد بود و آنها راجع به اینکه چگونه می‌توانند در شرایطی که احساس اضطراب می‌کنند، از او حمایت کنند، صحبت می‌کنند. شما همچنین با جیل موافقت می‌کنید که ترتیبی دهد که بینگ در جلسه بعدی خود با هماهنگی کننده حمایت شرکت کند تا بررسی کند که چگونه می‌تواند از او برای موفقیت این حرکت حمایت کند.

مثال: بن (Ben) یک مرد بومی با معیوبیت ذهنی است که در شهر بریزبن زندگی می‌کند. او در بخش دورافتاده‌ای از نیو ساوت ولز بزرگ شد اما در طی چند سال اخیر در مرکز شهر زندگی می‌کند تا به حمایت‌های 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 صحتی، شما پلانگذاری می‌کنید که چگونه بن می‌تواند به منطقه دورافتاده و خانواده بازگردد.

ارائه نمودن حمایت

سوالاتی برای شرکت کننده	سوالاتی برای کارگر	پیامدها برای نظارت
<ul style="list-style-type: none"> هر از گاهی، شما یا کارمندتان 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؟ 	<ul style="list-style-type: none"> آیا از اولویت‌ها، موقعیت‌ها یا محرک‌هایی که می‌توانند بر روشی که شما برای حمایت از این شرکت‌کننده نیاز دارید تأثیر بگذارند آگاه هستید؟ آیا خطرات خاصی در ارتباط با حمایت از این شرکت‌کننده وجود دارد و آیا می‌دانید چگونه آنها را مدیریت کنید؟ به یاد داشته باشید که این نیاز به درک خواسته‌های شرکت‌کننده و همچنین پالیسی‌ها و طرزالعمل‌های سازمان شما دارد. راجع به نقاط قوت فعلی این شرکت‌کننده چه می‌دانید؟ آیا می‌دانید چگونه از این شخص به روش‌هایی حمایت کنید که اعتماد به نفس و قابلیت‌های او را برای دنبال کردن آنچه برای او مهم است ایجاد کند؟ آیا می‌خواهید درباره نظریه‌های نحوه انجام این کار بحث کنید؟ 	<ul style="list-style-type: none"> آیا شرکت‌کنندگان و کارگران انتظارات معقولی راجع به حمایت و نحوه ارائه آن دارند؟ چگونه از کارگر حمایت می‌کنید تا خود و شرکت‌کننده را ایمن نگه دارد و در عین حال به حق مشارکت‌کنندگان برای قبول خطراتی که انتخاب می‌کنند احترام بگذارید؟ آیا کارگر مفهوم کرامت ریسک را درک می‌کند؟ برای تطبیق چه حمایتی امکان دارد نیاز داشته باشند؟ آیا شرکت‌کننده از پیامدهای بالقوه انتخاب‌های خود آگاه است؟ آیا اقدامات محدودکننده مجاز وجود دارد که این کارگر باید درباره آن بدانند؟ آیا آنها اصول و مقررات اساسی حاکم بر استفاده از آنها را درک می‌کنند؟ چگونه می‌توانید هنگام تشویق شرکت‌کنندگان به گسترش علایق یا کشف فرصت‌های 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 (کارگزارش) شرح می دهد که اگر محیط بیش از حد پرسر و صدا یا روشن باشد، احتمالاً آشفته می شود. شما این را یادداشت میکنید تا سایر کارگران آنجلو آگاه شوند. اخیراً 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 دوباره بهترین راه برای ایمن نگه داشتن همگی صحبت می کنند. آنها تصمیم می گیرند 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

سوالاتی برای شرکت کننده	سوالاتی برای کارگر	پیامدها برای نظارت
<ul style="list-style-type: none"> 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؟ 	<ul style="list-style-type: none"> 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؟ 	<ul style="list-style-type: none"> 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؟

سوالاتی برای شرکت کننده	سوالاتی برای کارگر	پیامدها برای نظارت
<ul style="list-style-type: none"> آیا راه های وجود دارد که می خواهید برای ارائه اظهارنظر به دیگران از شما حمایت شود؟ آیا می توانیم وقت منظمی را برای چک کردن در نظر بگیریم تا بفهمیم اوضاع چگونه پیش می رود و در صورت نیاز، وقتی شرایط تغییر می کند، ترتیبات خود را مطابق آن عیار کنیم؟ 	<ul style="list-style-type: none"> آیا با شرکت کننده تماس می گیرید تا بفهمید چه چیزی خوب کار می کند و راجع به تغییراتی که او می خواهد در روشی که شما از او حمایت می کنید 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؟ 	<ul style="list-style-type: none"> 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 تلفون خود می کند. روندا این موضوع را مطرح نکرده است زیرا نمی خواهد نان را ناراحت کند و اگر به ارائه دهنده 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](#): 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](#): 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](#): 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](#): راهنمایی برای ارائه دهندگان NDIS و کارگرانی که از شرکت کنندگان با فعالیت های شخصی روزمره با شدت بالا حمایت می کنند.