NDIS Quality and Safeguards Commission

NDIS Workforce Capability Framework

क्षमता के लिए पर्यवेक्षण

Hindi | हिन्दी

एक साथ काम करना: पर्यवेक्षकों के लिए एक मार्गदर्शिका

सितम्बर 2023

विषय-वस्तु

यूज़र आइकन की 1

परिचय 2

- संबंधित पर्यवेक्षण संसाधन 2
- इस मार्गदर्शिका में क्या शामिल है 2
- इस मार्गदर्शिका का उपयोग कैसे करें 3

अनुभाग 1: बातचीत कब करें और उनके लिए तैयारी कैसे करें 4

- बातचीत कब करें 4
- बातचीत करने की तैयारी करना 5
- परिणामों को रिकॉर्ड करना 6

अनुभाग 2: वार्तालाप मार्गदर्शिका 7

- प्रतिभागी-कार्यकर्ता संबंध स्थापित करना 7
- कार्यकर्ता क्षमता 8
- यह समझना कि क्या महत्वपूर्ण है 10
- सहायता प्रदान करना 12
- चेक इन करना (हालचाल पूछना) 13

अन्य उपयोगी संसाधन 15

यूज़र 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 मैनेजर्स और लीडर्स
	एनडीआईएस प्रदाता

परिचय

संगठन अपने द्वारा प्रदान किए जाने वाले समर्थन की गुणवत्ता के लिए ज़िम्मेदार हैं, जैसा कि एनडीआईएस आचार संहिता और एनडीआईएस अभ्यास मानकों में निर्धारित किया गया है। पर्यवेक्षक अपनी जिम्मेदारियों को पूरा करने के लिए अपने संगठन का समर्थन करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।

एनडीआईएस प्रतिभागियों को प्रदान किए जाने वाले समर्थन और सेवाओं को प्रतिभागियों की एनडीआईएस योजनाओं, सेवा समझौतों और सेवा कार्यक्रमों में उच्च स्तर पर रेखांकित किया गया है। ये दस्तावेज़ बताते हैं कि 'क्या' सहायताएँ प्रदान की जाएँगी। NDIS कार्यबल क्षमता फ्रेमवर्क (फ्रेमवर्क) उन समर्थनों को वितरित करने के लिए आवश्यक क्षमताओं का वर्णन करता है। यह मार्गदर्शिका बताती है कि किसी व्यक्तिगत प्रतिभागी का समर्थन करने के लिए फ्रेमवर्क को कैसे लागू किया जाए।

प्रत्येक एनडीआईएस प्रतिभागी के लिए समर्थन योजनाओं को जीवंत करने के लिए आपके, कार्यकर्ता और संगठन के संयुक्त प्रयास की आवश्यकता होती है ताकि सहमत लक्ष्यों को प्राप्त किया जाए। आपके, प्रतिभागी और श्रमिकों के बीच तीन-तरफ़ा संचार ऐसा करने का एक प्रभावी तरीका है।

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
- पर्यवेक्षण और समर्थन संबंध: पर्यवेक्षकों और श्रमिकों के लिए एक मार्गदर्शिका
- प्रदर्शन समझौते का टेम्पलेट
- सीखना और क्षमता विकास: पर्यवेक्षकों के लिए एक मार्गदर्शिका
- पर्यवेक्षकों के लिए फीडबैक सुझाव पत्रक

इस मार्गदर्शिका में क्या शामिल है

इस मार्गदर्शिका के दो अनुभाग हैं।

- पहला अनुभाग सामान्य स्थितियों को सूचीबद्ध करता है जो अपेक्षाओं के बारे में बात करने, फीडबैक (प्रतिक्रिया) प्राप्त करने और भविष्य के चरणों पर सहमत होने के अवसर प्रदान करती हैं। अनुभाग यह सुझाव भी ये देता है कि प्रतिभागियों और श्रमिकों को उनकी अपेक्षाओं के बारे में सोचने और बातचीत की तैयारी में कैसे शामिल किया जाए।
- दूसरा अनुभाग प्रश्नों और संकेतों की एक श्रृंखला प्रदान करता है जिनका उपयोग आप अनुभाग 1 में वर्णित विभिन्न स्थितियों में प्रतिभागियों और श्रमिकों के साथ संचार का मार्गदर्शन करने के लिए कर सकते/ती हैं। इसमें यह बताने के लिए उदाहरण भी हैं कि विभिन्न परिस्थितियों में प्रतिभागियों, श्रमिकों और पर्यवेक्षकों द्वारा प्रश्नों का उपयोग कैसे किया जा सकता है।

इस मार्गदर्शिका का उपयोग कैसे करें

यह मार्गदर्शिका तीन-तरफ़ा संचार का समर्थन करने के लिए विकसित की गई है। आप इस मार्गदर्शिका का उपयोग एक सूत्रधार के रूप में अपनी भूमिका और योगदान के बारे में सोचने के लिए इन वार्तालापों की संरचना के लिए एक संकेत के रूप में कर सकते/ती हैं। आपको कार्यकर्ता और प्रतिभागी को यह सुझाव भी देना चाहिए कि वे अपनी सक्रिय संलग्नता को प्रोत्साहित करने के लिए इस मार्गदर्शिका के अपने संस्करणों तक पहुंचें।

अनुभाग 1: बातचीत कब करें और उनके लिए तैयारी कैसे करें

मजबूत, भरोसेमंद रिश्ते अच्छे समर्थन का आधार हैं और निरंतर, खुला संचार प्रभावी कामकाजी रिश्तों की कुंजी होता है। अपेक्षाओं और जिम्मेदारियों के बारे में एक स्पष्ट, साझा समझ एनडीआईएस प्रतिभागी के साथ कामकाजी संबंध स्थापित करने में एक आवश्यक पहला कदम है। हालचाल पूछना (चेक इन करना), प्रतिक्रिया देने के लिए कहना और राह में बदली हुई जरूरतों या प्राथमिकताओं पर सोच-विचार करने के लिए समायोजन करना भी उतना ही महत्वपूर्ण है।

आपकी भूमिका एक ऐसा वातावरण बनाना है जहां एनडीआईएस प्रतिभागी और कार्यकर्ता दोनों सहज महसूस करें और स्पष्टीकरण या मदद मांगने, सुझाव देने या आवश्यकता पड़ने पर एक कठिन मुद्दा उठाने में सक्षम हों। शुरुआत में, इसमें यह पुष्टि करना शामिल है कि प्रतिभागी कैसे संवाद करना पसंद करते हैं ताकि वे प्रभावी ढंग से संलग्न हो सकें और योगदान दे सकें, खासकर जहां प्रतिभागी गैर-ज़बानी हों।

बातचीत कब करें

- **आप एक नए प्रतिभागी का समर्थन करने की व्यवस्था कर रहे/ही हैं**: आप प्रतिभागी से मिलते/ती हैं, उन्हें जानने के लिए, वितरित किए जाने वाले समर्थन की पुष्टि करते/ती हैं, और उनकी आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं को समझते/ती हैं। आप मुख्य बातों को नोट करते/ती हैं ताकि आप यह सुनिश्चित कर सकें कि उनकी सहायता टीम के श्रमिकों के पास प्रासंगिक क्षमताएं हैं और उन्हें पता है कि क्या अपेक्षित है। आप पर्यवेक्षक के रूप में अपनी भूमिका की और यह सुनिश्चित करने की अपनी ज़िम्मेदारी की व्याख्या भी करते/ती हैं कि समर्थन अपेक्षित मानकों के अनुसार प्रदान किया जाता है। आप समझाते/ती हैं कि आप इस बात की जांच करेंगे/गी कि समय-समय पर चीजें कैसे चल रही हैं और प्रतिभागी को सीधे कार्यकर्ता या आपको प्रतिक्रिया प्रदान करने के लिए प्रोत्साहित करें, जिसमें अच्छे काम के लिए प्रशंसा और सुधार के लिए कोई भी क्षेत्र शामिल हैं।
- **एक कार्यकर्ता प्रतिभागी की सहायता टीम में शामिल हो रहा है**: आप सुनिश्चित करते/ती हैं कि कार्यकर्ता वितरित किए जाने वाले समर्थन और प्रतिभागी की जरूरतों और प्राथमिकताओं को समझता है। आप उन्हें वह जानकारी प्रदान करते/ती हैं जो प्रतिभागी ने आपको दी थी और यह जांच करते/ती हैं कि क्या ऐसा कुछ है जिसके बारे में उन्हें शुरू करने से पहले पक्का पता नहीं है। आप प्रतिभागी को नए कार्यकर्ता से परिचित कराकर अनुवर्ती कार्रवाई करते/ती हैं और सुनिश्चित करते/ती हैं कि इस बात की स्पष्ट, सामान्य समझ है कि क्या समर्थन दिया जाएगा और कैसे।
- **आपके द्वारा पर्यवेक्षण किया जाने वाला एक कार्यकर्ता किसी प्रतिभागी का समर्थन करने के लिए आपकी मदद का अनुरोध कर रहा है**: आप उनके साथ बात करने के लिए समय निकालते/ती हैं ताकि आप पहचान सकें कि उन्हें कहाँ और कैसे मदद की आवश्यकता है। बातचीत के भाग के रूप में, आप किसी भी संबंधित क्षमता विकास आवश्यकताओं और इस बात पर चर्चा करते/ती हैं कि उनपर कैसे ध्यान देना है और आवश्यकतानुसार कार्यकर्ता के प्रदर्शन समझौते में क्षमता विकास योजना अनुभाग को अपडेट करते/ती हैं।

- **कोई घटना घटी है या कोई घटना घटते बाल-बाल बची है**: आप कार्यकर्ता और प्रतिभागी के साथ, जो हुआ है उसके और उसके संभावित कारणों के बारे में बात करते/ती हैं और इस बात पर सहमत होते/ती हैं कि यह सुनिश्चित किया जाए कि यह फिर से नहीं होता है। आप परिणाम रिकॉर्ड करते/ती हैं ताकि प्रतिभागी और उनके सभी सहायक कार्यकर्ता नई व्यवस्थाओं से अवगत हों। आप विचार करते/ती हैं कि क्या व्यक्तिगत कार्यकर्ता या पूरे संगठन में कोई संबंधित क्षमता विकास की आवश्यकताएं हैं। यदि ऐसा है, तो आप कार्यकर्ता के प्रदर्शन अनुबंध में प्रासंगिक कार्यकर्ता क्षमता विकास योजना अनुभाग को अपडेट करते/ती हैं।
- **चीजें कैसी चल रही हैं, इस पर चर्चा करने के लिए नियमित रूप से जांच (चेक-इन) करना**: आपकी नियमित समीक्षा के हिस्से के रूप में, आप, कार्यकर्ता और प्रतिभागी अपेक्षाओं पर अपने पहले के समझौते को वापस संदर्भित करते हैं, चर्चा करते हैं कि चीजें कैसे चल रही हैं, प्रतिभागी या कार्यकर्ता से किसी भी प्रतिक्रिया को नोट करते हैं और परिस्थितियों या जरूरतों के परिवर्तन के रूप में समर्थन कैसे दिया जाता है, इसके लिए कोई आवश्यक समायोजन करते हैं।

बातचीत करने की तैयारी करना

आप प्रतिभागी की संचार आवश्यकताओं और प्राथमिकताओं के बारे में पता लगाते/ती हैं और यह जांच करते/ती हैं कि क्या वे आपके या कार्यकर्ता के साथ उनके समर्थन पर चर्चा करते समय किसी और को शामिल करना चाहते हैं, जैसे कि परिवार का कोई सदस्य। आप योजना बनाते/ती हैं कि क्या चर्चा करनी है, क्या प्रश्न पूछने हैं और मुद्दों को सबसे अच्छे तरीके से कैसे उठाना है। यह प्रतिभागी, कार्यकर्ता और पर्यवेक्षक के बीच दो-तरफ़ा और तीन-तरफ़ा बातचीतों की गुणवत्ता और उपयोगिता में काफी सुधार करेगा। पर्यवेक्षक के रूप में, आप प्रतिभागियों और श्रमिकों को इस संसाधन के अपने संस्करण तक पहुंचने के लिए प्रोत्साहित करते/ती हैं ताकि उन्हें उस जानकारी के बारे में सोचने में मदद मिल सके जिसे वे साझा करना या प्राप्त करना चाहते हैं, जिन बातों की वे जांच करना चाहते हैं, आदि।

अपनी स्थिति के लिए वार्तालाप मार्गदर्शिका को समायोजित करना: आप यह जाँचते/ती हैं कि वार्तालाप मार्गदर्शिका में प्रश्न परिस्थितियों के लिए प्रासंगिक हैं। वार्तालाप मार्गदर्शिका में मुख्य शीर्षकों का चयन करके, आप फ़्रेमवर्क में प्रासंगिक कोर क्षमताओं से लिंक कर सकते/ती हैं ताकि यह जांच सकें कि क्या आप प्रतिभागी की आवश्यकताओं के अनुरूप क्षमताओं के अन्य पहलुओं के बारे में प्रश्न पूछना चाहते/ती हैं।

व्यक्तिगत प्रतिभागी की समर्थन आवश्यकताओं के आधार पर, आप अतिरिक्त पहचान क्षमताओं पर विचार करना चाह सकते/ती हैं, जो उन प्रतिभागियों का समर्थन करते समय प्रासंगिक होती हैं जो एबोरिजनल (आदिवासी) और/या टोरेस स्ट्रेट आइलैंडर, सांस्कृतिक और भाषाई रूप से विविध या LGBTIQA+ हैं। ऐसी **अतिरिक्त विशिष्ट क्षमताएँ** भी हैं जिनका चयन आप किसी प्रतिभागी की विशिष्ट सहायता आवश्यकताओं के अनुरूप कर सकते/ती हैं। यदि प्रतिभागियों को उच्च तीव्रता वाली दैनिक व्यक्तिगत गतिविधियों के लिए सहायता की आवश्यकता है, तो आप इन क्षमताओं का वर्णन हाई इंटेंसिटी सपोर्ट स्किल्स डिस्क्रिप्टर (उच्च तीव्रता वाले सहायता कौशल वर्णनकर्ताओं) में पा सकते/ती हैं।

परिणामों को रिकॉर्ड करना

बातचीतों से मुख्य बातों को रिकॉर्ड करना भविष्य की बातचीतों के लिए एक महत्वपूर्ण संदर्भ प्रदान करता है। आप बातों को कैसे और कहाँ रिकॉर्ड करते/ती हैं, यह इस बात पर निर्भर करता है कि आप उनका उपयोग किस लिए करेंगे/गी, और आपको इसमें शामिल कार्यकर्ता और प्रतिभागी के साथ प्रस्तावित विधि पर चर्चा करनी चाहिए। उदाहरण के लिए, कुछ संगठन ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) सिस्टम का उपयोग यह रिकॉर्ड करने और ट्रैक करने के लिए करते हैं कि वे प्रतिभागियों की ज़रूरतों और प्राथमिकताओं को कैसे पूरा कर रहे हैं ताकि उस सिस्टम में मुख्य बातों को शामिल किया जा सके और वहां से इनतक पहुँच प्राप्त की जा सके।

अन्य संगठनों में, पर्यवेक्षक और कार्यकर्ता लिखित रिकॉर्ड रखते हैं और प्रतिभागियों को नियत किए गए श्रमिकों के लिए सभी प्रासंगिक जानकारी उपलब्ध कराने के लिए हैंडओवर नोट्स में प्रमुख बातें शामिल करते हैं। कार्यकर्ता के प्रदर्शन (सामर्थ्य या क्षमता विकास की जरूरतों, सहमत शिक्षण उद्देश्यों) से संबंधित किसी भी बात को कार्यकर्ता के प्रदर्शन समझौते में दर्ज किया जाना चाहिए, जिसमें क्षमता विकास योजना अनुभाग भी शामिल है। जानकारी का प्रतिभागियों के लिए सुलभ होना भी आवश्यक है। उदाहरण के लिए, एक प्रतिभागी अपने फ्रिज पर एक नोट के रूप में उन मुख्य बातों का सारांश रखना चाह सकता है जिनके बारे में वे चाहते हैं कि उनके कर्मचारी जानें। जिन भी व्यवस्थाओं का उपयोग किया जाता है, यह सुनिश्चित करें कि आप व्यक्तिगत या गोपनीय प्रकृति की जानकारी साझा करते समय गोपनीयता के मुद्दों पर विचार करते/ती हैं और उनका सम्मान करते/ती हैं।

प्रतिक्रिया (फीडबैक) देना और प्राप्त करना: अच्छे कामकाजी रिश्ते खुली, ईमानदार प्रतिक्रिया देने और प्राप्त करने में सक्षम होने पर निर्भर करते हैं। जब कार्यकर्ता और प्रतिभागी इस बारे में बात कर सकते हैं कि क्या अच्छा चल रहा है और क्या बदलने की जरूरत है, तो छोटी चिंताओं पर इनके बड़ी समस्याओं का रूप ले लेने से पहले ही इनपर ध्यान दिया जा सकता है।

फीडबैक शिकायतों और प्रतिक्रिया प्रबंधन प्रणालियों के लिए औपचारिक चैनलों की तुलना में और भी बहुत कुछ होती है। श्रमिकों को यह बताकर कि वे क्या अच्छा कर रहे हैं, और जहां उन्हें सहायता की आवश्यकता है वहां उनका समर्थन करके, आप अपने और कार्यकर्ता के बीच तथा कार्यकर्ता एवं संगठन के बीच मजबूत कामकाजी रिश्ते और संबंध बनाते/ती हैं। जब कार्यकर्ता महसूस करते हैं कि उनकी कदर और सहायता की जाती है तो वे गुणवत्तापूर्ण समर्थन देने में अधिक सक्षम और आश्वस्त होंगे। संगठनों से यह भी अपेक्षा की जाती है कि वे प्रतिक्रिया और विकास सहित उचित पर्यवेक्षण प्रदान करें, जैसा कि एनडीआईएस आचार संहिता की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए प्रदाताओं के मार्गदर्शन में उल्लिखित है। यह न केवल आपको और आपके संगठन को दिए गए समर्थन की गुणवत्ता के बारे में विश्वास दिलाता है, बल्कि यह अधिक व्यस्त और संतुष्ट कार्यबल का भी समर्थन करता है।

पर्यवेक्षक रोज़मर्रा की बातचीतों के हिस्से के रूप में सकारात्मक, विकासात्मक प्रतिक्रिया प्रदान करने की आदत को प्रोत्साहित कर सकते हैं, और वे फीडबैक आमंत्रित करने, उस पर प्रतिक्रिया देने और फीडबैक प्रदान करने के तरीके में अच्छे अभ्यास की मिसाल देकर, तथा कार्यकर्ताओं और प्रतिभागियों को भाग लेने के लिए समर्थन देकर ऐसा कर सकते हैं।

प्रभावी प्रतिक्रिया के कब, क्या और कैसे के बारे में और अधिक जानकारी के लिए, पर्यवेक्षकों के लिए फीडबैक सुझाव पत्रक देखें। आप श्रमिकों और प्रतिभागियों को इस मार्गदर्शिका के विशिष्ट रूप से तैयार संस्करणों की ओर भी संदर्भित कर सकते/ती हैं।

अनुभाग 2: वार्तालाप मार्गदर्शिका

यह खंड प्रतिभागी और कार्यकर्ता से पूछने के लिए कुछ विशिष्ट प्रश्नों का सुझाव देता है, ताकि प्रतिभागी की जरूरतों और अपेक्षाओं के बारे में जानकारी प्राप्त की जा सके और यह सुनिश्चित किया जा सके कि कार्यकर्ता के पास उन्हें पूरा करने की क्षमता है। यह आपको आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए कार्यकर्ता की निगरानी और समर्थन करने के निहितार्थों के बारे में सोचने के लिए भी प्रेरित करता है। आप फ्रेमवर्क से प्रासंगिक मुख्य क्षमताओं को देखने के लिए प्रत्येक शीर्षक पर क्लिक कर सकते/ती हैं।

प्रतिभागी-कार्यकर्ता संबंध स्थापित करना

प्रतिभागी के लिए प्रश्न	कार्यकर्ता के लिए प्रश्न	पर्यवेक्षण के लिए निहितार्थ
• क्या आपके पास अपने कार्यकर्ता के साथ संवाद करने के लिए समर्थन करने के लिए कोई विशिष्ट प्राथमिकताएं या आवश्यकताएं हैं? • क्या आपके जीवन या आपकी सहायता टीम में अन्य लोग हैं जिनके बारे में आपके कार्यकर्ताओं को पता होना चाहिए या उनके साथ काम करना चाहिए? • क्या आप जानते/ती हैं कि यदि आपके पास कोई मुद्दा या चिंता है जिसे आप कार्यकर्ता के बजाय संगठन के साथ उठाना चाहते/ती हैं तो किससे संपर्क करना है? • क्या आपने इस बात पर सहमति की है कि आप किस प्रकार की जानकारी तक अपने कर्मचारियों द्वारा पहुँच प्राप्त किए जाने या दूसरों के साथ साझा किए जाने को लेकर रज़ामंद हैं?	• क्या आपको इस प्रतिभागी की जरूरतों और प्राथमिकयाओं को पूरा करने के लिए संचार शैली को सीखने या अपनी संचार शैली को समायोजित करने या नए कौशल विकसित करने की आवश्यकता है? • क्या आप जानते/ती हैं कि प्रतिभागी के जीवन में और कौन महत्वपूर्ण है जिसके बारे में वे चाहते हैं कि आप जानें और उनके साथ काम करें? • क्या आप जानते/ती हैं कि आप किस प्रकार की जानकारी साझा कर सकते/ती हैं और आप इसे किसके साथ साझा कर सकते/ती हैं? • क्या आप जानते/ती हैं कि आपको अपने संगठन को किस प्रकार की जानकारी देने की आवश्यकता है और इसे कैसे करना है?	• क्या प्रतिभागियों और श्रमिकों की कामकाजी संबंधों के बारे में उचित उम्मीदें हैं? उचित सीमाओं को और इनके भीतर काम करने के लिए कार्यकर्ता को किस समर्थन की आवश्यकता हो सकती है? • क्या प्रतिभागी इस बात से अवगत है कि संगठन में और किससे संपर्क करना है ताकि उन मामलों को संबोधित किया जा सके जो कार्यकर्ता के दायरे या जिम्मेदारी से बाहर हैं? • क्या कोई विशिष्ट संचार उपकरण या तकनीक है जिसमें कार्यकर्ता को प्रशिक्षण की आवश्यकता है? • क्या हमें पता है कि अपने समर्थन की योजना बनाने और उसे प्रदान करने में प्रतिभागी किसे शामिल करना चाहता है और उनकी भूमिका क्या है?

प्रतिभागी के लिए प्रश्न	कार्यकर्ता के लिए प्रश्न	पर्यवेक्षण के लिए निहितार्थ
		• यदि किसी प्रतिभागी को निर्णयों को लेने में एक समर्थित निर्णय लेने की प्रक्रिया के माध्यम से सहायता प्रदान की जाती है, तो क्या ऐसे प्रतिभागी के साथ काम करने वाले कार्यकर्ता को अपनी भूमिका समझने के लिए सहायता की आवश्यकता होती है? • क्या प्रतिभागी और कार्यकर्ता ने ऐसी जानकारी के बारे में बात की है जिसे साझा किए जाने की आवश्यकता है, जैसे कि प्रतिभागी या कार्यकर्ता सुरक्षा के लिए ज्ञात संभावित जोखिम और उनकी रोकथाम या प्रबंधन कैसे करनी है?

उदाहरण: *एफी (Effie) ने जोर देकर कहा है कि गोपनीयता उसके लिए बहुत महत्वपूर्ण है। वह नहीं चाहती कि उसके सहायक कार्यकर्ता उसके देखभाल चिकित्सकों से संपर्क करें या वे उसके बारे में जानकारी आगे किसी को दें। आप वेंडी (Wendy) के साथ बात करते हैं और इस बात पर सहमत होते हैं कि कार्यकर्ता कब और किस प्रकार की जानकारी साझा करेगा और वे एफी की चिंताओं का सम्मान करने और उसे सुरक्षित रखने के लिए इसे किसके साथ साझा कर सकते हैं। आप इसे एफी के अन्य सहायक श्रमिकों के साथ साझा करने के लिए भी सहमत हैं।*

कार्यकर्ता क्षमता

प्रतिभागी के लिए प्रश्न	कार्यकर्ता के लिए प्रश्न	पर्यवेक्षण के लिए निहितार्थ
• जब किसी कार्यकर्ता को कुछ नया सीखने की ज़रूरत होती है, तो क्या आप चाहते/ती हैं कि परिवार के किसी सदस्य या स्वास्थ्य व्यवसायी जैसे किसी व्यक्ति को यह समझाने में शामिल किया जाए कि क्या करना है?	• क्या आप इस सहायता को प्रदान करने के लिए आश्वस्त और तैयार महसूस करते/ती हैं?	• इस प्रकार का समर्थन देने में यह कार्यकर्ता कितना अनुभवी है? इस प्रतिभागी के साथ अच्छी तरह से काम करने के लिए उन्हें आपसे किस समर्थन की आवश्यकता है?

प्रतिभागी के लिए प्रश्न	कार्यकर्ता के लिए प्रश्न	पर्यवेक्षण के लिए निहितार्थ
• आपको कैसे पता चलेगा कि कार्यकर्ता के पास वे क्षमताएं हैं जिनकी उन्हें आवश्यकता है?	• क्या इस नए कार्य के कुछ पहलू हैं जो आपको तनावग्रस्त या चिंतित महसूस कराते हैं? क्या ऐसा कुछ है जिस पर आप चर्चा करना चाहते/ती हैं, या कोई ऐसी सहायता है जिससे आपको इसे प्रबंधित करने में मदद मिलेगी?	• क्या आप कार्यकर्ता क्षमताओं का आकलन करने के बारे में प्रतिभागी और कार्यकर्ता से सहमत हो चुके हैं? क्या आपने उनके साथ इस बारे में बात की है कि वे श्रमिकों को प्रशिक्षित करने और प्राप्त सहायता पर प्रतिक्रिया प्रदान करने में कैसे शामिल होना चाहते हैं? • क्या आपने कार्यकर्ता से इस बारे में बात की है कि आप उनकी क्षमताओं का आकलन कैसे करेंगे/गी - व्यवहार, दृष्टिकोण और मान्यताओं सहित? • यदि आपके मूल्यांकन में प्रत्यक्ष अवलोकन शामिल होगा, तो क्या आप प्रतिभागी के साथ सहमत हो चुके हैं कि यह उन तरीकों से कैसे किया जाए जो दैनिक दिनचर्याओं में कम से कम बाधा डालेंगे और उनकी गोपनीयता का सम्मान करेंगे?

उदाहरण: *एबीसी सपोर्ट सर्विसेज जीना (Gina) की पांच वर्षीय बेटी, जो ट्यूब फीडिंग पर निर्भर करती है, का समर्थन करती है। आपने एक सहायक कार्यकर्ता को रोस्टर किया है जो सोमवार से ज़ीना की बेटी का समर्थन करेगा। जीना ने हमेशा अपनी बेटी के कार्यकर्ताओं को यह समझने में प्रशिक्षित किया है कि उसे किन चीज़ों की आवश्यकता है। आपने उच्च तीव्रता समर्थन कौशल वर्णनकर्ता की जाँच की है और कार्यकर्ता को उन व्यापक सिद्धांतों और अभ्यास को समझने के लिए, जो एंटरल फीडिंग का समर्थन करते हैं, का एक छोटा कोर्स पूरा करने की व्यवस्था की है। आप सहमत हैं कि जीना अपनी बेटी के लिए अतिरिक्त व्यावहारिक प्रशिक्षण प्रदान करेगी। आप यह सुनिश्चित करने के लिए मिलने जाने का समय भी निकालते/ती हैं कि नया कार्यकर्ता आवश्यक मानक के तहत यह सहायता प्रदान कर रहा है। आप जीना को समझाते/ती हैं कि यद्यपि वह अपनी बेटी के समर्थन में कुशल है, संगठन की यह आकलन करने की जिम्मेदारी है कि कार्यकर्ता आपके संगठन की प्रक्रियाओं और गुणवत्ता मानकों के अनुरूप यह समर्थन प्रदान कर रहा है।*

उदाहरण: *एक प्रतिभागी जो थोड़े समय से समर्थन प्राप्त कर रहा है, उसने हाल ही में कर्मचारियों से कहा है कि उन्होंने अपना नाम बदल कर Beau (ब्यू) रख लिया है और अब वह लिंग गैर-अनुरूप के रूप में अपनी पहचान करते हैं। वे चाहते हैं कि हर कोई सर्वनाम 'उन्हें' और 'वे' का उपयोग करे। आपका संगठन सक्रिय रूप से विविधता का समर्थन करता है और पहले Rainbow Awareness प्रशिक्षण की पेशकश कर चुका है। आप एक ऐसे कार्यकर्ता की व्यवस्था करते हैं जो LGBTIQA+ समुदाय के हिस्से के रूप में सक्रिय रूप से अपनी पहचान करता है, ताकि वे सहायता टीम में दूसरों को समझाए कि इस प्रतिभागी का समर्थन करते समय उनके लिए अपनी भाषा बदलने का प्रयास करना क्यों महत्वपूर्ण है। आप Working Together रिकॉर्ड अपडेट करते/ती हैं और सुझाव देते/ती हैं कि कार्यकर्ता LGBTIQA+ क्षमता को देखें और आपसे किसी भी ऐसी चीज़ के बारे में बात करें जिसके बारे में वे निश्चित नहीं हैं या जिसके बारे में असहज हैं। आप अगले कुछ महीनों में ब्यू और उनके श्रमिकों के साथ अधिक बार जांच करते/ती हैं कि चीजें कैसी चल रही हैं।*

यह समझना कि क्या महत्वपूर्ण है

प्रतिभागी के लिए प्रश्न	कार्यकर्ता के लिए प्रश्न	पर्यवेक्षण के लिए निहितार्थ
• आपके कर्मचारियों को इस बारे में क्या पता होना चाहिए कि आपके लिए क्या महत्वपूर्ण है और आप अपना समर्थन कैसे किया जाना चाहते/ती हैं।	• क्या आप जानते/ती हैं कि इस व्यक्ति के लिए क्या महत्वपूर्ण है और इसे प्राप्त करने के लिए आप उनका समर्थन कैसे कर सकते/ती हैं? • इस प्रतिभागी को किस चीज़ की ज़रूरत है, क्या आपको यह समझने में सहायता के लिए किसी समर्थन या अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता है?	• क्या प्रतिभागी की अपने समर्थन के बारे में उचित उम्मीदें हैं और क्या यह संगठन के दायरे और कार्यकर्ता की क्षमताओं के भीतर है या क्या आपको उन चीजों पर चर्चा करने की आवश्यकता है जो दायरे से बाहर हैं और इसके क्या कारण हैं? • क्या कार्यकर्ता के पास प्रासंगिक विशेषज्ञों या उस जानकारी तक पहुंच है जिसकी उन विशेषज्ञों को इस प्रतिभागी का समर्थन करने की आवश्यकता है? यह प्रतिभागी की सांस्कृतिक पृष्ठभूमि और पहचान के बारे में या उनके लिए आवश्यक समर्थन की प्रकृति के बारे में हो सकता है।

प्रतिभागी के लिए प्रश्न	कार्यकर्ता के लिए प्रश्न	पर्यवेक्षण के लिए निहितार्थ
		• क्या कार्यकर्ता को प्रासंगिक मॉडल या विधियों जैसे रिकवरी (पुन:स्वास्थ्य प्राप्ति) पर केन्द्रित अभ्यास की अपनी समझ को तरोताजा (अपडेट) करने की आवश्यकता है? यदि हां, तो क्या आपने इसे उनके प्रदर्शन समझौते - कार्यकर्ता क्षमता विकास योजना अनुभाग में शामिल किया है और कार्यकर्ता के साथ यह सहमति की है कि वे उस शिक्षा तक कैसे पहुंच प्राप्त करेंगे?

उदाहरण: *जिल (Jill) वर्षों से एक सामूहिक आवास (ग्रुप होम) में रहती है और अपनी खुद के आवास पर जाने की संभावना को लेकर उत्साहित है। जैसे-जैसे इस बदलाव की तारीख करीब आ रही है, जिल इस बात को लेकर चिंतित महसूस कर रही है कि वह अपने दम पर कैसे जाएगी। बिंग (Bing) ने हाल ही में जिल का समर्थन करना शुरू किया है और आपको बताता है कि वह इस शिफ्ट को नहीं करना चाहता है क्योंकि वह जिल से कनेक्ट नहीं हो सकता है और वह यह नहीं जानता है कि कैसे प्रतिक्रिया देनी है, तथा वह यह कह रहा है कि वह ज्यादातर समय परेशान या नाराज लगती है।*

आप आघात-सूचित अभ्यास में बिंग को प्रशिक्षण प्राप्त करने की व्यवस्था करते/ती हैं। आपने जिल और बिंग के बीच एक मीटिंग भी व्यवस्थित की है। जिल बताती हैं कि यह स्थानांतरण उसके लिए कितना महत्वपूर्ण है और वह चिंतित हैं कि हो सकता है कि यह ठीक प्रकार से न हो। बिंग, जिल से यह बताने के लिए कहता है कि उसके लिए 'चीज़ें अच्छे से चल रही हैं' कैसा दिखाई देगा और वे इस बारे में बात करते हैं कि जब जिल चिंतित महसूस कर रही हो तो बिंग उसका समर्थन कैसे कर सकता है। आप जिल के साथ यह सहमति भी करते हैं कि उसके समर्थन समन्वयक के साथ उसकी अगली बैठक में भाग लेने के लिए बिंग द्वारा व्यवस्था की जाएगी ताकि यह पता लगाया जा सके कि इस स्थानांतरण को सफल बनाने के लिए बिंग जिल का समर्थन कैसे कर सकता है।

उदाहरण: *बेन (Ben) बौद्धिक विकलांगता वाला एक एबोरिजनल व्यक्ति है, जो ब्रिस्बेन सिटी में रहता है। वह न्यू साउथ वेल्स के एक दूरदराज हिस्से में बड़ा हुआ, लेकिन पिछले कुछ वर्षों से चिकित्सा और मनोसामाजिक समर्थन के करीब रहने के लिए शहर में रह रहा है। यह जानते हुए कि बेन अपने गांव और परिवार में वापस जाना चाहता है, आप बेन से बात करते/ती हैं कि इसके लिए कौन उसका समर्थन कर सकता है। वह अपने समुदाय के कुछ लोगों को नामांकित करता है जिन्हें वह शामिल करना चाहता है और उसके सहायक श्रमिकों और स्वास्थ्य देखभाल टीम के साथ मिलकर, आप योजना बनाते/ती हैं कि बेन अपने गांव और परिवार वापस कैसे जा सकता है।*

सहायता प्रदान करना

प्रतिभागी के लिए प्रश्न	कार्यकर्ता के लिए प्रश्न	पर्यवेक्षण के लिए निहितार्थ
• समय-समय पर, आप या आपका कार्यकर्ता ऐसी स्थिति से अवगत हो सकते हैं जो आपकी सुरक्षा, आपके कार्यकर्ता या आपके आसपास के अन्य लोगों की सुरक्षा के लिए जोखिम प्रस्तुत करती है। यदि ऐसा होता है, तो आप इस पर चर्चा और प्रबंधन कैसे करना चाहते/ती हैं?	• क्या आप उन प्राथमिकताओं, स्थितियों या ट्रिगर्स (शुरूआती हालातों) से अवगत हैं जो इस प्रतिभागी की सहायता करने हेतु आपके लिए आवश्यक तरीके को प्रभावित कर सकते हैं? • क्या इस प्रतिभागी की सहायता करने से जुड़े कोई विशिष्ट जोखिम हैं और क्या आप जानते/ती हैं कि इनका प्रबंध कैसे करना है? याद रखें कि इसके लिए यह समझने की आवश्यकता है कि प्रतिभागी क्या चाहता है और साथ ही अपने संगठन की नीतियों और प्रक्रियाओं को समझने की भी ज़रूरत है। • आप इस प्रतिभागी की मौजूदा क्षमताओं के बारे में क्या जानते/ती हैं? क्या आप जानते/ती हैं कि इस व्यक्ति की उन तरीकों से सहायता कैसे करनी है जो उसके लिए महत्वपूर्ण काम करने हेतु आगे बढ़ने में उसके आत्म-विश्वास और क्षमताओं का निर्माण करते हैं। यह कैसे करना है, क्या आप इससे जुड़े विचारों पर चर्चा करना चाहते/ती हैं?	• क्या प्रतिभागियों और श्रमिकों को समर्थन के बारे में और इस बारे में उचित उम्मीदें हैं कि यह कैसे प्रदान किया जाएगा? • प्रतिभागियों के अपने द्वारा चुने गए जोखिम लेने के अधिकार का सम्मान करते हुए आप खुद को और प्रतिभागी को सुरक्षित रखने के लिए कार्यकर्ता का समर्थन कैसे करते/ती हैं? • क्या कार्यकर्ता जोखिम की गरिमा की अवधारणा को समझता है? इसे लागू करने के लिए उन्हें किस समर्थन की आवश्यकता हो सकती है? • क्या प्रतिभागी अपनी पसंद के संभावित परिणामों से अवगत है? • क्या कोई अधिकृत प्रतिबंधात्मक प्रथाएं हैं जिनके बारे में इस कार्यकर्ता को जानने की आवश्यकता है? क्या वे उन बुनियादी सिद्धांतों और विनियमों को समझते हैं जो उनके उपयोग को नियंत्रित करते हैं? • प्रतिभागियों को अपनी रुचियों का विस्तार करने या नए अवसरों का पता लगाने के लिए प्रोत्साहित करते समय आप रचनात्मक रूप से सोचने के लिए कार्यकर्ता का समर्थन कैसे कर सकते/ती हैं?

उदाहरण: *एंजेलो (Angelo) एक युवा व्यक्ति है जिसे अपने ऑटिज़्म के साथ रहने में सहायता दी जाती है। वह रेक्स (Rex) (अपने कार्यकर्ता) को समझाता है कि अगर पर्यावरण बहुत शोर-शराबे वाला या चमकीली रोशनी वाला हुआ तो उसके उत्तेजित होने की संभावना होती है। आप इस को लिख लेते हैं ताकि एंजेलो के अन्य कार्यकर्ताओं को पता रहे। हाल ही में एंजेलो ने सुझाव दिया कि वह बाहर घूमने अधिक जाना और नए दोस्तों से मिलना चाहता है। आप एंजेलो और रेक्स के साथ काम करते/ती हैं ताकि यह योजना बना सकें कि यह कैसे करना है ताकि एंजेलो आत्मविश्वास महसूस करे और उसके पास एक योजना हो कि वह उस स्थिति में रेक्स से क्या करवाना चाहता है अगर वह चिंतित या तनावग्रस्त महसूस करना शुरू कर देता है तो।*

उदाहरण: *एरिक (Eric) स्वतंत्र रूप से घर पर रहता है और अपने साथ के लिए उसके पास ट्रिक्सी (Trixie) नाम का कुत्ता है। ट्रिक्सी, एरिक के कमरे में सोता है। हाल ही में एरिक का कार्यकर्ता उसे बिस्तर से अपनी कुर्सी पर स्थानांतरित करने के लिए सहायता दे कर रहा था और ट्रिक्सी रास्ते में आ गया और वे दोनों फर्श पर लगभग गिरते-गिरते बचे। कार्यकर्ता अपने पर्यवेक्षक को इसकी सूचना देता है और वे तीनों सभी को सुरक्षित रखने के सर्वोत्तम तरीके पर चर्चा करते हैं। वे भविष्य में स्थानान्तरण करते समय ट्रिक्सी को कमरे से बाहर रखने का और समर्थन टीम में दूसरों को यह बताने का कि उन्हें भी ऐसा ही करना चाहिए, निर्णय लेते हैं।*

चेक इन करना (हालचाल पूछना)

प्रतिभागी के लिए प्रश्न	कार्यकर्ता के लिए प्रश्न	पर्यवेक्षण के लिए निहितार्थ
• क्या आपके पास इस बारे में कोई प्रतिक्रिया है कि चीजें कैसे चल रही हैं? क्या अच्छा है और क्या बेहतर या अलग हो सकता है? • क्या आप अपने कार्यकर्ता को उस समर्थन के बारे में प्रतिक्रिया देने में सहज महसूस करते/ती हैं जो आपको मिल रहा है - चाहे वह प्रतिक्रिया सकारात्मक हो या फिर नकारात्मक? यदि नहीं, तो ऐसा करने में क्या मुश्किल आती है?	• इस प्रतिभागी को सहायता प्रदान करना शुरू करने को लेकर आप कैसा महसूस करते/ती हैं? आपको कैसे पता चलता है कि काम अच्छे से हो रहा है? क्या ऐसे कोई क्षेत्र हैं जहाँ आपको लगता है कि आपको अधिक प्रशिक्षण या और अधिक सहायता की आवश्यकता है?	• क्या प्रतिभागियों और श्रमिकों के लिए नियमित रूप से इस संबंधी विचारों और प्रतिक्रिया को साझा करने का एक सहमत तरीका है कि चीजें कैसे चल रही हैं? • इस प्रतिभागी और कार्यकर्ता के लिए समर्थन कैसे काम कर रहा है, इसके बारे में और किसके पास उपयोगी प्रतिक्रिया हो सकती है?

प्रतिभागी के लिए प्रश्न	कार्यकर्ता के लिए प्रश्न	पर्यवेक्षण के लिए निहितार्थ
• क्या ऐसे तरीके हैं जिनसे आप दूसरों को प्रतिक्रिया प्रदान करने के लिए समर्थन प्राप्त करना चाहते/ती हैं? • क्या हम जाँच (चेक-इन) करने के लिए एक नियमित समय बना सकते हैं ताकि हम समझ सकें कि चीजें कैसे चल रही हैं और जब चीजें बदलती हैं तो आवश्यकतानुसार अपनी व्यवस्था को समायोजित करें?	• क्या आप यह पता लगाने के लिए प्रतिभागी के साथ जांच (चेक इन) करते/ती हैं कि क्या काम अच्छे से हो रहा है और किन्हीं ऐसे बदलावों के बारे में उनसे पूछना, जो वे चाहते हैं कि उनकी सहायता करने के तरीके में आप करें? • यदि कोई प्रतिभागी फीडबैक प्रदान करने के लिए अनिच्छुक या असहज है, तो उनकी सहायता करने के लिए आप क्या कर सकते/ती हैं?	• संगठन सेवा वितरण की निगरानी कैसे करता है और श्रमिकों और प्रतिभागियों से प्रतिक्रिया का उपयोग कैसे करता है ताकि प्रदान की गई सहायता की गुणवत्ता पर सोच-विचार किया जा सके और वे इसे वितरित करने के लिए अपने श्रमिकों का कितना अच्छा समर्थन कर रहे हैं?

उदाहरण: *रोंडा (Rhonda) आम तौर पर नेन (Nan) से मिलने वाली सहायता को लेकर खुश है, हालाँकि हाल ही में ऐसा प्रतीत होता है कि नेन अपने फोन पर बहुत समय बिताती है। रोंडा ने यह मुद्दा इसलिए नहीं उठाया क्योंकि वह नेन को परेशान नहीं करना चाहती है और अगर वह सेवा प्रदाता से इसके बारे में बताती है, तो उसे चिंता है है कि इससे नेन को परेशानी होगी।*

एक-दूसरे के साथ कैसे और कब जांच करनी है, इस बारे में पहले से सहमत होने से कठिन बातचीतों से निपटने में मदद मिल सकती है। रोंडा और नेन हर पंद्रह दिन में एक बार साथ में चाय पीने के लिए समय निकालने और इस बारे में बात करने के लिए सहमत होते हैं कि कुल मिलाकर स्थितियाँ कैसी चल रही हैं।

रोंडा को पता चलता है कि नेन की एक बेटी है जो बीमार है और वह अपने चाइल्डकैअर सेंटर से यह जांच कर रही थी कि उसकी बेटी ठीक है। नेन को आभास होता है कि उसका ध्यान थोड़ा बंटा हुआ था और वह सेंटर के साथ यह व्यवस्था करती है कि यदि काम के घंटों के दौरान उसकी बच्ची के साथ कोई समस्या हो तो वे उसके पार्टनर (जीवनसाथी) से संपर्क करें।

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।
- 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 करते हैं।
- हाई इंटेंसिटी सपोर्ट स्किल्स डिस्क्रिप्टर: उच्च तीव्रता वाली दैनिक व्यक्तिगत गतिविधियों वाले प्रतिभागियों की सहायता करने वाले एनडीआईएस प्रदाताओं और श्रमिकों के लिए मार्गदर्शन।