



NDIS Quality
and Safeguards
Commission



NDIS Workforce
Capability Framework

能力监管

Chinese (Simplified) | 简体中文

协同工作：员工指南

2023 年 9 月



目录

用户图标说明	2
简介	2
相关监管资源	3
本指南的内容	3
如何使用本指南	3
第 1 部分：何时进行对话以及如何准备对话	4
何时进行对话	4
为对话做准备	4
结果记录	5
获取和提供反馈	5
第 2 部分：对话指南	7
建立参与者与员工的关系	7
员工能力	8
了解什么是重要的事	8
提供支持	9
确认进展	10
其他的有用资源	10

用户图标说明

NDIS 劳动力能力框架 (NDIS Workforce Capability Framework) 资源套件中的每个文档都使用一个或多个图标来代表目标用户。

图标	含义
	NDIS 参与者
	员工
	主管和一线管理人员
	高级管理人员和领导者
	NDIS 服务提供者

简介

作为 NDIS 的员工，您需要具备专业知识和能力，并且有责任安全且称职地为参与者提供所需的支持。您的职责在 [《NDIS 行为准则》 \(NDIS Code of Conduct\)](#) 中有描述。要做到这一点，您需要了解这份工作对您寄予的期望，并确保在承担工作之前具备所需的能力。如果您需要帮助或有不明确之处，请咨询您的主管。

您的主管可能已经在入职培训或与您讨论[绩效协议](#)时解释了您所需的能力。本指南帮助您了解在支持 NDIS 参与者时如何应用这些能力，以及您可能希望向主管寻求怎样的支持。

自我管理的 NDIS 参与者在与中介机构（如平台提供者）协作或与他们自己聘用或雇用的人（如直接雇员或个体经营者）合作时，可以使用这些资源作为指导。

向参与者提供的 NDIS 支持和服务在参与者的 NDIS 计划、服务协议和服务计划中有描述。这些文件描述了将会给参与者提供“什么”支持。[NDIS 劳动力能力框架 \(NDIS Workforce Capability Framework\)](#)（以下简称“框架”）描述了员工提供这些支持所需的能力。为每位参与者实施支持计划都需要您、您的主管和组织的共同努力，以实现协商一致的目标。参与 NDIS 参与者和您的主管之间的持续三方沟通是实现此目标的有效方法。

相关监管资源

本指南是 NDIS 委员会 (NDIS Commission) 开发的“能力监管”资源系列的一部分。您可以在我们的网站上浏览[全套资源](#)，或者通过点击下方链接查阅相关资源。本指南在末尾处列出了 NDIS 质量与保障委员会 (NDIS Quality and Safeguards Commission) (以下简称“委员会”) 开发的更多有用资源。

相关监管资源

- [监管与支持关系：主管与员工指南 \(The Supervision and Support Relationship: A Guide for Supervisors and Workers\)](#)

本指南的内容

本指南分为两部分。

第一部分列出了常见情况，为谈论期望、寻求反馈和就未来步骤达成一致提供了机会。这部分也为您如何为这些对话做准备提出了建议。

第二部分列出了一系列问题和提示，您可以使用它们来指导您与您的主管、您提供支持的 NDIS 参与者的讨论。这部分还包括一些例子来展示如何在不同情况下使用这些问题。

如何使用本指南

本指南旨在用于支持三方沟通。您可以使用它来帮助您思考自己需要了解的、有关您所支持的 NDIS 参与者的信息，以及您可能向您的主管申请的任何特定支持。您的主管很可能已经在使用这些资源了。如果没有，您可以让他们知道，他们可以点击标题页上的链接，访问本指南他们自己的版本。本版本的指南也可供参与者使用。

与自我管理 NDIS 参与者一起协作的工作人员在通过中介机构（如平台提供者）工作时，或者作为直接雇员或个体经营者时，都可以使用这些资源作为指导。

第 1 部分：何时进行对话以及如何准备对话

牢固而信任的关系是良好支持的基础，而持续、开放的沟通是有效工作关系的关键。对期望和责任有清晰、共同的理解是与参与者建立良好工作关系的重要第一步。提出问题或讨论、获得反馈、提出建议并调整您的做法以反映过程中不断变化的需求或优先事项都同样重要。

何时进行对话

以下是一些可使用本对话指南的示例。当然，并非所有参与者都愿意进行口头交流。您和您的主管都需要与参与者确认他们想要如何沟通。

您正要加入 NDIS 参与者的支持团队：您可能已经为其他参与者提供支持，但您需要了解与您协作的每个新参与者的具体需求和期望。您的主管可能会要求您仔细阅读参与者的支持计划及他们个人期望的描述，并邀请您在开始之前确认任何存疑的事项。您可以使用本指南第 2 部分中的问题帮助您思考可能遇到的任何具体问题。

工作中发生事故或险些发生事故：请告知您的主管，并约定与您和参与者三方会面的时间，讨论发生的事情及可能导致该事故的原因，并就如何确保不再发生此类事件达成一致。您的主管记录结果，以便参与者及其所有支持人员了解新的安排。

您定期检查，讨论与您所支持的 NDIS 参与者协作的情况：您可以利用这段时间提出问题，讨论如何才能最好地为参与者提供支持。例如，您支持的 NDIS 参与者想要去当地的休闲中心进行水中有氧运动，并且需要帮助才能进出游泳池。请让您的主管知道这件事，并与参与者一起讨论如何完成该愿望。您的主管会安排您与有氧运动教练沟通，了解如何支持参与者，使他们感到舒适、安全并享受课程。

为对话做准备

提前思考要讨论的内容和想要询问的问题，这将有助于您做好准备并从对话中获得最大收获。

根据您的情况调整问题：第 2 部分中的对话指南根据[框架](#)中的能力部分提出了一系列问题，描述了对 NDIS 员工所期望的态度、技能和知识。有些问题可能与您无关，且您可能想要推荐其他问题。点击对话指南中的标题，查看框架中的相关核心能力。

根据 NDIS 参与者的支持需求，您可能还需要考虑在为原住民和/或托雷斯海峡岛民、文化和语言多元化或 LGBTIQ+ 参与者提供服务时所需的**其他身份能力**。您还可以选择**其他专业能力**来满足参与者特定的支持需求。如果参与者需要高强度日常个人活动的支持，您会在[高强度支持技能描述 \(High Intensity Support Skills Descriptors\)](#) 中找到这些能力。

结果记录

记录对话的要点可以为您、您的主管和 NDIS 参与者留下记录，为将来的对话提供参考。不同的组织机构会采用不同的方式来记录这些信息，因此，了解自己在保存正式记录方面的责任非常重要。参与者能够以适合自己的方式轻松获得已达成一致的记录也很重要。例如，他们可能决定在冰箱上贴便条，其中列出他们希望员工了解的要点。在记录和分享任何个人或机密信息时，务必尊重参与者的隐私，并且仅分享您有权分享的信息。如果您不确定，请与您的主管讨论。

获取和提供反馈

良好的工作关系取决于能够给予和接受开放、诚实的反馈。寻求反馈，让人们了解您的进展，并在需要时寻求帮助，表明您致力于发展和运用自己的能力。坦诚地谈论您遇到的困难或需要帮助的事情，这样其他人就更容易明白他们可以做些什么来支持您。这种开放的对话也有助于建立健康的工作关系。

NDIS 参与者、您的主管和您的同事都拥有丰富的经验，您可以向他们学习，以支持您的工作。这里有一些技巧可以帮助您征求并充分利用反馈。

决定您想要获得反馈的内容：通常都是在您学习新知识，检查学习进度时寻求反馈。例如，您需要学习使用新的病人起重机。在您完成手动操作课程，并与更有经验的员工一起轮班工作后，您现在可以独立工作了。您可以询问参与者，是否可以在轮班结束时花几分钟的时间让您了解自己的进展。您始终应该确认，对于提供反馈的人来说当时是合适的时机。

像“好的，没问题”这样的回答并不能说明什么。提前准备几个问题能让您获得更多的信息。例如：

- “我的吊索用得怎么样？”
- “当我们使用起重机时，我能做些什么让您感到更舒适和安全吗？”
- “您是否满意我在值班期间与您沟通的方式呢？”
- “我还能做些什么来更好地支持您吗？”

确认您的情绪：听到负面反馈可能会很难受。如果有人不听您说话，或者您觉得受到了不公平的批评，可能会产生防御心理或者感到恼怒。可以让对方了解您觉得沟通很困难，并且您可以提议中断对话，等您有时间思考谈话内容时再继续。

表示感谢：开放、诚实的反馈对于了解自己的进度至关重要。让提供反馈的人知道，您很感谢他们能抽出时间提供诚实的反馈。

申请您需要的支持：反馈可以帮助您找到可以调整或改进工作方式的地方。这可以帮助您履行当前的职责，并帮助您思考未来的发展。与您的主管讨论您需要的任何支持，并寻找机会获得自己所需的学习和发展。

寻求定期反馈：要求与您的主管和 NDIS 参与者进行定期反馈沟通，建立支持您工作的工作关系。这些对话的频率将取决于各方的实际情况。例如，您可以与参与者约定在周末固定花一些时间来回顾工作的进展。您可以在每次轮班后通过短信向您的主管确认，并在需要进行跟进对话。建立这种常规模式使您有机会在问题出现时立即解决问题，而不必等待更正式的绩效评估会议。

第 2 部分：对话指南

本部分包括您可以问自己的问题，以帮助您了解 NDIS 参与者的需求和偏好，确认您是否具备相关能力，并思考您希望主管如何支持您。本部分还提供了如何在不同情况下使用这些问题的实际案例。您可以单击每个标题来查看框架中的相关核心能力。

建立参与者与员工的关系

您可以问自己以下的问题：

- 您是否需要学习或调整您的沟通方式，或学习新技能以满足该参与者的需求和偏好？
- 参与者生活中是否有其他重要的人，他们希望您了解并合作？
- 您是否知道，哪些类型的信息可以共享，以及可以与谁共享？
- 您是否知道需要向您的组织传递哪些类型的信息，以及如何传递这些信息？
- 您是否知道该联系谁，以及第三方在您与参与者的关系中可能扮演什么角色，例如：计划经理、平台提供者？

例如： Effie 说过隐私对她来说非常重要。她不希望她的支持人员联系或向她的行为支持治疗师传递有关她的信息。您的主管将与 Effie 沟通并商定您需要何时与谁分享何种类型的信息，以尊重 Effie 的隐私并确保她的安全。

例如： Nam 雇佣了自己的员工并希望他们能够团队合作来满足他的需求。当他的员工们开始互相分享，并且与他的伴侣分享各自的电话号码时，他会征得每位员工的同意。他解释说，如果他已经提前同意，他愿意让员工之间以及员工和他的伴侣分享有关他健康需求的信息。

员工能力

您可以问自己以下的问题：

- 您是否有信心并准备好提供这种支持？
- 这项工作有哪些方面令您感到有压力或焦虑吗？您是否想讨论或支持任何事项，以帮助您应对这项工作？

例如：您是一位经验丰富的支持员工，最近完成了有关肠内喂养的短期课程，为支持一位依赖管饲的五岁参与者做准备。虽然该课程有助于学习一般原则，但您知道每个参与者的安排都不同。她的母亲 Gina 是支持自己女儿的专家，她将向您展示如何确切地支持她的女儿。您的主管也会顺便过来检查工作的进展。您通读了高强度支持技能描述中有关肠内喂养的内容，并记下了一些想要与 Gina 和您的主管仔细核对的事项。

例如：一位已经接受了一段时间支持的参与者最近告诉您，他们已将自己的名字从 Belle 改为 Beau，并且现在认为自己是非常规性别者。他们希望大家都使用代词“他们”（“them”和“they”）。您已经完成了组织提供的彩虹意识（Rainbow Awareness）培训，但这是您所支持的第一个认为自己是非常规性别者的参与者，您担心会出错（比如使用错误的代词）。您与主管沟通后，他们安排了一位积极认同自己是 LGBTIQ+ 社区一员的同事来解释为什么用词很重要，并且建议您提前与 Beau 讨论您的顾虑。Beau 向您保证，他们理解您有时可能会犯错，但他们会感谢您为改变而做出的努力。您同意与 Beau 定期讨论工作的进展，以便可以随时讨论出现的任何问题。

了解什么是重要的事

您可以问自己以下的问题：

- 您知道对于 NDIS 参与者来说什么是重要的吗？您如何支持他们实现目标？
- 您是否需要任何支持或额外信息来帮助您了解该参与者的需求？

例如： Jill 已经在集体住宅中生活多年，她很兴奋自己可能搬进属于自己的住所。您最近开始支持 Jill，但感觉自己与她不太合拍，您说的每一句话似乎都只会让她心烦意乱或生气。您告诉您的主管想要换班。

您的主管会安排您学习更多有关创伤知情实践的知识，这会让您有全新的视角去理解为什么 Jill 如此敏感。您的主管还组织了您和 Jill 进行一次聊天，Jill 解释了这次搬家对她来说有多重要，并且她担心这次搬家可能会不顺利。您让她描述一下“进展顺利”是什么样子，并谈谈当她感到焦虑时您可以如何支持她。您还同意与 Jill 一起参加与支持协调员的下一次会议，探讨如何支持她能让这次搬家取得成功。

提供支持

您可以问自己以下的问题：

- 您是否了解可能影响您支持该参与者的方式的偏好、情况或触发因素？
- 支持该参与者是否存在任何特定风险？您知道如何应对这些风险吗？请牢记这需要了解参与者的需求以及组织的政策和程序。
- 您对于该参与者现有的优势了解多少？您知道如何以正确的方式支持这位参与者，能够让他们建立信心、发展能力去追求对他们来说重要的东西吗？您想讨论一下如何做到这一点吗？

例如： Angelo 是一名受支持的年轻自闭症患者。他向您解释，如果环境太吵或灯光太亮，他常常会变得焦躁不安。最近，Angelo 表示他想多出去走走，结识新朋友。您想知道如何应对风险，并向主管寻求建议。你们三个人坐在一起计划如何完成这件事，从而让 Angelo 感到自信并且有一份计划，能让您了解在他开始感到焦虑或压力时，他希望您做些什么。

例如： Eric 独自在家生活，有小狗 Trixie 陪伴，Trixie 睡在 Eric 的卧室。最近一次，您正在帮助 Eric 从床上移到椅子上，但 Trixie 却挡住了路。这非常危险，你们俩差点都摔倒在地。您意识到这也容易影响到其他员工，因此向您的主管报告了此事。你们三个人坐在一起讨论保证每个人安全的最佳方法。您决定在未来转移 Eric 的过程中不让 Trixie 待在房间，并且主管会让其他支持人员了解这一新安排。

确认进展

您可以问自己以下的问题：

- 您认为您在为该参与者提供支持时表现如何？什么表明了您工作进展顺利？您觉得在哪些方面需要进一步培训或更多支持？
- 您是否会与参与者沟通，了解哪些方面进展顺利，并询问他们是否希望您在支持他们的方式上做出任何改变？
- 如果参与者不愿意提供反馈或感到很无措，您可以做些什么来支持他们？

例如：虽然 Nan 最近似乎花了很多时间玩手机，但 Rhonda 总体上对 Nan 给予她的支持感到很满意。Rhonda 没有提起这件事，因为她不想让 Nan 难过，而且如果她向服务提供者提及此事，她担心 Nan 会有麻烦。

提前商定如何以及何时进行相互沟通有助于进行困难的对话。Rhonda 和 Nan 同意每两周抽出时间一起喝杯茶，聊聊近况。

Rhonda 了解到 Nan 的女儿病了，她之前是在向托儿中心确认女儿的情况。Nan 意识到自己之前的心不在焉，并安排托儿中心，如果在工作时间她的孩子出现情况就联系她的伴侣。

其他有用资源

- [NDIS 劳动力能力框架 \(The NDIS Workforce Capability Framework\)](#)：描述所有员工（包括主管）所需的态度、技能和知识，以及您可以期望看到的行动。
- [NDIS 行为准则 \(NDIS Code of Conduct\)](#)：通过规定对 NDIS 服务提供者和员工的行为期望来促进提供安全和道德的服务。
- [NDIS 行为准则：员工指南](#)。
- [高强度支持技能描述 \(High Intensity Support Skills Descriptors\)](#)：为支持参与者进行高强度日常个人活动的 NDIS 服务提供者和员工提供指导。
- [职业选择指南 \(Career Options Guide\)](#)：帮助现有员工探索发展的选择，以强化他们在当前工作中的能力，或在残障人士领域或更广泛的护理领域寻求其他就业机会。