

# نظارت بر قابلیت

دري | Dari

کار با همدیگر: یک راهنما برای کارگران

سپتمبر 2023





## فهرست

2	کلید نشان کاربر
2	مقدمه
3	منابع نظارتی مرتبط
3	آنچه در این راهنما آمده است
4	با استفاده از این راهنما
5	بخش 1: چه زمانی گفتگو داشته باشیم و چگونه برای آن آماده شویم
5	چه زمانی گفتگو داشته باشیم
6	آماده شدن برای گفتگو
6	ثبت کردن نتایج
6	گرفتن و ارائه دادن اظهارنظر
8	بخش 2: راهنمای گفتگو
8	تنظیم رابطه شرکت کننده و کارگر
9	قابلیت کارگر
10	درک آنچه مهم است
10	ارائه نمودن حمایت
11	تماس برقرار کردن
12	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.

کلید	نماد
شرکت کنندگان NDIS	
کارگران	
سرپرستان و مدیران خط مقدم	
مدیران ارشد و رهبران	
ارائه دهندگان NDIS	

## مقدمه

به حیث یک کارمند NDIS، برای ارائه حمایت های مورد نیاز یک شرکت کننده باید تخصص و شایستگی داشته باشید و شما مسئول ارائه حمایت ایمن و شایسته هستید. مسئولیت های تان در [رُکد رفتار NDIS](#) شرح داده شده است. برای انجام این کار، باید درک کنید که از شما چه انتظاری می رود و مطمئن شوید که قبل از انجام کار، قابلیت های مورد نیاز خود را داشته باشید. اگر به کمک نیاز دارید یا مطمئن نیستید از سرپرست خود پرسان کنید.

امکان دارد سرپرست تان قبلاً قابلیت های را که به حیث بخشی از پروسه آشناسازی تان یا هنگام بحث که [رجوع به توافقنامه عملکردتان](#) نیاز دارید، توضیح داده باشد. این راهنما به شما کمک می کند تا درک کنید که چگونه می توانید از این قابلیت ها هنگام حمایت از یک شرکت کننده NDIS استفاده کنید و چه حمایتی را امکان دارد از سرپرست خود تقاضا کنید.

شرکت کنندگان خود-مدیریت NDIS زمانی که با وساطت کننده ها کار می کنند، مانند ارائه دهندگان پلت فرم یا کار با اشخاصی که خودشان انتخاب یا استخدام می کنند، مانند کارمندان مستقیم یا تاجران انحصاری، می توانند از این منابع به عنوان راهنما استفاده کنند.

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 توضیح داده شده است. این اسناد توضیح می دهند که «چه» حمایت های ارائه می شوند. [چارچوب قابلیت قوای کار NDIS](#) (این چارچوب) قابلیت های را که کارگران برای ارائه این حمایت ها نیاز دارند، شرح می دهد. اجرای پلان های حمایت برای هر یک از شرکت کنندگان نیازمند تلاش مشترک خودتان، سرپرست و سازمان برای دستیابی به اهداف مورد توافق است. مشارکت در ارتباط مستمر و سه طرفه بین شرکت کننده NDIS و سرپرستتان 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 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 که توسط کمیسیون کیفیت و نظارت های NDIS (این کمیسیون) توسعه یافته است در انتهای این راهنما بیان شده است.

### منابع نظارتی مرتبط

- [نظارت و رابطه حمایتی: یک راهنما برای سرپرستان و کارگران](#)

## آنچه در این راهنما آمده است

این راهنما دارای دو بخش است.

بخش اول شرایط رایجی را فهرست می کند که فرصت های را برای صحبت راجع به انتظارات، جستجوی اظهارنظر و توافق راجع به گام های آینده فراهم می کند. همچنین نشان می دهد که چگونه می توانید برای این گفتگوها آماده شوید.

بخش دوم مجموعه ای از سوالات و راهنمایی ها را ارائه می کند که می توانید از آنها برای هدایت بحث های خود با سرپرستتان و شرکت کننده NDIS مورد حمایت خود استفاده کنید. همچنین شامل مثال های است که نشان می دهد چگونه می توان از سوالات در شرایط مختلف استفاده کرد.

## با استفاده از این راهنما

این راهنما برای حمایت از ارتباطات سه طرفه در نظر گرفته شده است. می‌توانید از آن برای کمک به فکر کردن درباره معلوماتی که باید راجع به شرکت‌کننده NDIS که از آن حمایت می‌کنید و هرگونه حمایت خاصی که از سرپرست تان تقاضا می‌کنید بدانید، استفاده کنید. این احتمال وجود دارد که سرپرست تان فعلاً هم از این منابع استفاده می‌کند. در غیر این صورت، می‌توانید به آنها خبر دهید که می‌توانند با استفاده از پیوند موجود در صفحه عنوان به یک کپی از این راهنما برای خودشان دسترسی داشته باشند. یک نسخه ای از این راهنما برای شرکت‌کنندگان نیز در دسترس است.

کارگرانی که با شرکت‌کنندگان خود-مدیریت NDIS کار می‌کنند همچنین می‌توانند از این منابع به حیث یک راهنما هنگامیکه از طریق وساطت‌ها کار می‌کنند، استفاده کنند مانند ارائه دهندگان پلت فرم یا اینکه شما یک کارمند مستقیم یا تاجر انحصاری هستید.

# 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 یک رابطه کاری خوب با یک شرکت کننده است. به همان اندازه که سوال پرسیدن یا مطرح کردن مسائل مهم است، به همان اندازه مهم است که اظهارنظر درباقت کنید، پیشنهاد دهید و کارهای خود را تنظیم کنید تا نیازها یا اولویت‌های تغییر یافته را در طول مسیر بازتاب دهند.

## چه زمانی گفتگو داشته باشیم

در اینجا چند نمونه از زمانی که می‌توانید از راهنمای گفتگو استفاده کنید آورده شده است. البته، تمام شرکت کنندگان به صورت شفاهی ارتباط برقرار نمی‌کنند. هم شما و هم سرپرست تان باید با شرکت کننده راجع به نحوه برقراری ارتباط گرفتن شان بررسی کنید.

**شما در حال پیوستن به تیم حمایتی شرکت کننده NDIS هستید:** امکان دارد قبلاً از سایر شرکت کنندگان حمایت کرده باشید، اما باید نیازها و انتظارات خاص هر شرکت کننده جدیدی را که با آن کار می‌کنید، درک کنید. سرپرست تان امکان دارد از شما بخواهد که پلان حمایت شرکت کننده و شرحی از انتظارات آنها را بخوانید و از شما دعوت کند تا قبل از شروع، هر چیزی را که در بابت آن مطمئن نیستید بررسی کنید. می‌توانید از سوالات بخش 2 این راهنما استفاده کنید تا به شما کمک کند در باره سوالات خاصی که امکان دارد داشته باشید فکر کنید.

**یک حادثه یا حادثه قریب الوقوع در محل کار رخ داده است:** شما به سرپرست خود اطلاع می‌دهید و راجع به زمانی برای ملاقات با شما و شرکت کننده توافق می‌کنید تا راجع به آنچه اتفاق افتاده صحبت شود، درباره علل احتمالی بحث شود و راجع به چگونگی اطمینان از عدم تکرار آن توافق کنید. سرپرست تان نتیجه را ثبت می‌کند تا شرکت کننده و تمام کارمندان حمایتی او از ترتیبات جدید آگاه شوند.

**شما یک بازدید منظم دارید تا با شرکت کننده NDIS که از آن حمایت می‌کنید صحبت کنید که چطور پیش می‌رود:** از این وقت برای مطرح کردن مسائل راجع به بهترین راه برای ارائه حمایت استفاده می‌کنید. منحیت مثال، شرکت کننده NDIS مورد حمایت شما می‌خواهد به ایروبیکی در آب در مرکز تفریحی محلی خود برود و برای ورود و خروج از حوض آب بازی به کمک نیاز دارد. شما به سرپرست خود خبر می‌دهید و همراه با شرکت کننده راجع به چگونگی انجام این کار صحبت می‌کنید. سرپرست تان برنامه ریزی می‌کند که با مربی ایروبیکی راجع به نحوه حمایت از شرکت کننده صحبت کنید تا آنها احساس راحتی، امنیت نموده و از کلاس خود لذت ببرند.

## آماده شدن برای گفتگو

فکر کردن از قبل راجع به آنچه که باید در موردش صحبت کنید و هر سوالی که می خواهید پرسان کنید به شما کمک می کند تا احساس آمادگی کنید و از این گفتگوها بیشترین بهره را ببرید.

**تنظیم سوالات برای موقعیت خودتان:** راهنمای گفتگو در بخش 2 مجموعه‌ای از سوالات را بر اساس قابلیت‌های **چارچوب** ارائه می‌کند که نگرش‌ها، مهارت‌ها و دانش مورد انتظار کارمندان NDIS را شرح می‌دهد. بعضی از سوالات امکان دارد به شما مربوط نباشد و امکان دارد بخواهید سوالات دیگری را پیشنهاد دهید. عنوان‌های اصلی را در راهنمای گفتگو انتخاب کنید تا به قابلیت‌های اصلی مربوطه در چارچوب پیوند دهید.

نظر به نیازهای حمایتی شرکت‌کننده NDIS، امکان دارد بخواهید در هنگام حمایت از شرکت‌کنندگانی که بومی و/یا ساکنین جزیره تنگه تورس هستند، از نظر فرهنگی و لسانی متنوع یا LGBTIQ+ هستند، به **قابلیت‌های هویتی اضافی** که نیاز دارید نیز توجه کنید. 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** توضیح می‌دهید.

## ثبت کردن نتایج

ثبت نکات کلیدی از گفتگوها به شما، سرپرست تان و شرکت‌کننده NDIS سابقه ای فراهم میکند تا در گفتگوها بعدی به آن اشاره کنید. سازمان‌ها راه‌های مختلفی برای ثبت این معلومات خواهند داشت و مهم است که مسئولیت‌های خود را در قبال هرگونه ثبت رسمی درک کنید. همچنین مهم است که شرکت‌کننده بتواند به راحتی به سوابق توافق شده به روشی که مناسب او باشد دسترسی داشته باشد. منیجمنت مثال، امکان دارد تصمیم بگیرند نکات اصلی را که می‌خواهند کارگران شان بدانند در یادداشتی روی یخچال فهرست کنند. هنگام ثبت و به اشتراک گذاری هرگونه معلومات شخصی یا محرمانه، مهم است که به حریم خصوصی شرکت‌کننده احترام بگذارید و فقط معلوماتی را به اشتراک بگذارید که اجازه اشتراک گذاری آن را دارید. اگر مطمئن نیستید، این موضوع را با سرپرست خود مطرح کنید.

## گرفتن و ارائه دادن اظهارنظر

روابط کاری خوب متکی بر توانایی ارائه نمودن و دریافت اظهارنظر باز و صادقانه است. جستجوی اظهارنظر، آگاه کردن مردم از نحوه فعالیت تان، و درخواست کمک هنگامیکه به آن نیاز دارید، نشان می‌دهد که شما متعهد به توسعه و بکارگیری قابلیت‌های خود هستید. باز بودن و صادق بودن راجع به چیزهایی که برایتان مشکل است یا نیاز به کمک دارید باعث می‌شود دیگران به آسانی ببینند که برای حمایت از شما چه کاری می‌توانند انجام دهند. این نوع گفتگوی باز از روابط کاری سالم نیز حمایت می‌کند.

شرکت‌کنندگان NDIS، سرپرست تان و همکاران شما تجارب زیادی دارند که می‌توانید از آنها برای حمایت از خود تان در کار خود یاد بگیرید. در اینجا چند نکاتی آمده است که به شما کمک می‌کند تا اظهارنظر بخواهید و بیشترین بهره را از آن ببرید.

**تصمیم بگیرید که راجع به چه چیزی اظهارنظر می خواهید:** یک وقت معمول برای درخواست اظهارنظر زمانی است که بررسی کنید هنگامی که در حال یادگیری چیز جدیدی هستید چگونه پیش می روید. منحیث مثال، شما باید یاد بگیرید که از یک بالابر (hoist) جدید استفاده کنید. بعد از اینکه کورس استفاده از وسایل دستی را کامل کردید و در شیفت های دوستانه با یک کارگر با تجربه تر کار کردید، فعلاً به تنهایی کار می کنید. از شرکت کننده پرسان کنید که آیا می توانند در پایان شیفت چند دقیقه وقت شان را با شما بگذرانند تا به شما نظر دهند که چگونه پیش می روید. همیشه باید بررسی کنید تا مطمئن شوید زمان بندی برای شخصی که اظهارنظر ارائه می دهد مناسب باشد. جوابی مانند «بله خوب بود» چیز زیادی به شما نمی گوید. آماده کردن چند سوال از قبل معلومات بیشتری به شما می دهد. منحیث مثال:

- «در استفاده از تسمه (sling) چطور بودم؟»
  - «آیا کاری وجود دارد که بتوانم انجام دهم تا هنگام استفاده از بالابر احساس راحتی و امنیت بیشتری داشته باشید؟»
  - «آیا از نحوه صحبت کردنم با شما در جریان شیفت کاری ام راضی هستید؟»
  - «آیا کار دیگری وجود دارد که بتوانم برای حمایت بهتر از شما انجام دهم؟»
- عواطف خود را بررسی کنید:** شنیدن اظهارنظر منفی میتواند سخت باشد. اگر کسی به حرف شما گوش نمی دهد یا احساس می کنید ناعادلانه مورد انتقاد قرار گرفته اید، امکان دارد حالت دفاعی یا آزرده خاطر داشته باشید. مشکل نیست که به طرف مقابل بفهمانید که گفتگو برای شما دشوار است، و می توانید پیشنهاد دهید که به یک وقفه نیاز دارید و می خواهید وقت بگیرید و راجع موضوع ذکر شده فکر نموده و دوباره ادامه دهید.
- تشکر کنید:** اظهارنظر باز و صادقانه برای شما ضروری است که بدانید چگونه پیش می روید. اجازه دهید شخصی که آن را ارائه می دهد بداند که قدرتان وقت و صداقت او هستید.
- حمایت مورد نیاز خود را درخواست کنید:** اظهارنظر به شما کمک می کند تا دریابید که کجا می توانید نحوه کار خود را تنظیم یا بهبود بخشید. این کار می تواند به شما در نقش فعلی و زمانی که به این فکر می کنید که چگونه می خواهید در آینده پیشرفت کنید کمک کند. با سرپرست خود راجع به هر گونه حمایتی که نیاز دارید صحبت نموده و به دنبال فرصت های برای به دست آوردن یادگیری و پیشرفت مورد نیاز خود باشید.
- به دنبال اظهارنظر منظم باشید:** درخواست گفتگوها اظهارنظر منظم با سرپرست و شرکت کننده NDIS، روابط کاری را ایجاد می کند که از شما در کارتان حمایت می کند. تکرار این گفتگوها به آنچه برای همه طرفین امکان پذیر است بستگی دارد. منحیث مثال، می توانید با شرکت کننده موافقت کنید که در پایان هفته یک وقت منظمی را برای بررسی نحوه پیشروی کارها صرف کند. می توانید پس از هر شیفت کاری از طریق پیام کتبی با سرپرست خود تماس بگیرید و در صورت نیاز گفتگو را دنبال کنید. تنظیم این الگوی منظم به شما فرصتی می دهد تا به جای اینکه منتظر یک گفتگوی رسمی تر برای بررسی عملکردتان باشید، به مشکلاتی که رخ میدهند در عین زمان رسیدگی کنید.



## بخش 2: راهنمای گفتگو

این بخش شامل سوالاتی است که می‌توانید از خودتان پرسان کنید تا به شما درک نیازها و اولویت‌های شرکت‌کننده NDIS کمک کند، بررسی کنید که آیا قابلیت‌های مربوطه را دارید یا خیر و فکر کنید که چگونه می‌خواهید سرپرستتان از شما حمایت کند. همچنین مثال‌های عملی از این که چگونه می‌توان از این سوالات در موقعیت‌های مختلف استفاده کرد، ارائه می‌کند. می‌توانید روی هر یک از سرفصل‌ها کلیک کنید تا قابلیت‌های اصلی مربوطه را از این چارچوب ببینید.

### تنظیم رابطه شرکت‌کننده و کارگر

#### سوالاتی که باید از خودتان پرسان کنید:

- 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؟
- آیا می‌دانید با چه کسی تماس بگیرید و هر شخص ثالثی چه نقشی می‌تواند در رابطه شما با شرکت‌کننده تان داشته باشد، منیجمنت مثال مدیر پلان، ارائه دهنده پلت فرم؟

**مثال: افی (Effie) گفته است که حریم خصوصی برای او بسیار مهم است. او نمی‌خواهد که کارمندان حمایتی‌اش با کارشناسان حمایت رفتاری او تماس بگیرند یا معلوماتی درباره او به آنها منتقل کنند. سرپرستتان با افی صحبت می‌کند و راجع به زمان و نوع معلوماتی که باید به اشتراک بگذارید و با چه کسانی می‌توانید برای احترام به حریم خصوصی افی و ایمن نگه داشتن او به اشتراک بگذارید، توافق می‌کند.**

**مثال: نم (Nam) کارگران خودش را استخدام می‌کند و از آنها می‌خواهد که به حیث یک تیم برای حمایت از نیازهای او کار کنند. زمانی که هر کارگر شروع به شریک ساختن شماره تلفون او با سایر کارگران و همکار خود می‌کند، از او رضایت می‌گیرد. او توضیح می‌دهد که او به کارگران اجازه می‌دهد تا در صورت موافقت‌اش، معلومات مربوط به نیازهای صحتی‌اش را با سایر کارگران و همکارش به اشتراک بگذارند.**

## قابلیت کارگر

### سوالاتی که باید از خود تان پرسان کنید:

- آیا برای ارائه این حمایت احساس اطمینان و آمادگی دارید؟
- آیا جنبه های از این کار 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؟

**مثال:** شما یک کارمند حمایتی باتجربه هستید و اخیراً یک کورس کوتاه راجع به تغذیه امعایی (enteral) را برای آمادگی برای شروع حمایت از یک شرکت کننده پنج ساله که به تغذیه لوله ای متکی است، تکمیل کرده اید. اگرچه این کورس برای یادگیری اصول کلی خوب بود، اما می دانید که ترتیبات هر شرکت کننده متفاوت است. مادرش، جینا (Gina)، در حمایت از دخترش ورزیده است و دقیقاً به شما نشان می دهد که چگونه از دخترش حمایت کنید. سرپرست تان نیز برای بررسی چگونگی پیش رفتن کارها به آنجا مراجعه می کند. شما شرح مهارت های حمایت با شدت بالا برای تغذیه امعایی را مطالعه می کنید، و مواردی را یادداشت می کنید که می خواهید هم با جینا و هم با سرپرست خود بررسی کنید.

**مثال:** شرکت کننده ای که مدتی است حمایت دریافت می کند اخیراً به شما گفته است که نام خود را از بیلی (Belle) به بیو (Beau) تغییر داده است و حالا با جنسیت ناسازگار شناخته می شود. آنها می خواهند همگی از ضمائر «آنها» و «به آنها» برای شان استفاده کنند. شما آموزش Rainbow Awareness را که سازمان تان ارائه کرده است انجام داده اید، اما این اولین شخصی است که از او حمایت می کنید که ناسازگار با جنسیت می باشد و از اشتباه کردن آن مانند استفاده از ضمیر اشتباه مضطرب هستید. شما با سرپرست خود صحبت می کنید و او هماهنگی می کند تا یک همکار که فعالانه به حیث بخشی از جامعه LGBTQIA+ شناخته می شود، توضیح دهد که چرا لسان در این شرایط اهمیت دارد و همچنین به شما پیشنهاد می کند که نگرانی های خود را از قبل با بیو در میان بگذارید. بیو به شما اطمینان می دهد که آنها می دانند که امکان دارد بعضی اوقات شما دچار اشتباه شوید، اما از اینکه شما برای تغییر تلاش می کنید، سپاسگزار است. شما با بیو موافقت می کنید که به طور منظم راجع به چگونگی پیش رفتن کارها صحبت کنید تا بتوانید در صورت مطرح شدن هر سوالی درباره آنها صحبت کنید.

## درک آنچه مهم است

### سوالاتی که باید از خود تان پرسان کنید:

- آیا می دانید چه چیزی برای این شرکت کننده NDIS مهم است و چگونه می توانید از آنها 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؟

**مثال:** جیل (Jill) سال هاست در یک خانه گروپی زندگی می کند و از احتمال نقل مکان به مکانی برای خودش هیجان زده است. شما اخیراً شروع به حمایت از جیل کرده اید و احساس می کنید که هم نظر او نیستید. به نظر می رسد هر چیزی که می گویند او را ناراحت یا عصبانی می کند. شما به سرپرست خود می گویند که می خواهید شیفت ها را تغییر دهید.

سرپرست تان ترتیبی می دهد که شما راجع به فعالیت آگاهانه از تروما معلومات بیشتری کسب کنید. این به شما یک دیدگاه کاملاً جدید راجع به اینکه چرا جیل اینقدر کج-خُلق بوده است، می دهد. سرپرست تان همچنین یک گفتگو با شما و جیل ترتیب می دهد. جیل توضیح می دهد که چقدر این حرکت برای او مهم است و نگران است که امکان دارد خوب پیش نرود. از او می خواهید توصیف کند که «به خوبی پیش رفتن» چگونه خواهد بود و راجع به اینکه چگونه می توانید در شرایطی که احساس اضطراب می کند، از او حمایت کنید، صحبت کنید. شما همچنین موافقت می کنید که همراه با جیل ملاقات با هماهنگ کننده حمایتی بیاوید تا بررسی کنید که چگونه می توانید از او برای موفقیت این حرکت حمایت کنید.

## ارائه نمودن حمایت

### سوالاتی که باید از خود تان پرسان کنید:

- آیا از اولویت ها، موقعیت ها یا محرک هایی که می توانند بر روشی که شما برای حمایت از این شرکت کننده 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 طرز العمل 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؟

**مثال:** آنجلو (Angelo) یک مرد جوان است که از او حمایت می شود تا با اوتیسم خود زندگی کند. او به شما توضیح می دهد که اگر محیط بیش از حد پرسر و صدا یا روشن باشد اکثراً آشفته می شود. اخیراً آنجلو پیشنهاد کرد که می خواهد بیشتر بیرون برود و با دوستان جدیدی ملاقات کند. شما نگران نحوه مدیریت ریسک هستید و از سرپرست خود راهنمایی می خواهید. هر سه تای تان با هم می نشینید تا برنامه ریزی کنید که چگونه این کار را انجام دهید تا آنجلو احساس اعتماد به نفس کند و پلان راجع به اینکه اگر شروع به احساس اضطراب یا استرس کرد، چه کاری از شما می خواهد انجام دهید.

**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 هنگام حمایت از اریک که می خواستید او را از تخت خواب به روی چوکی اش منتقل کنید و تریکسی مانع شده بود. یک وضعیت خیلی خطرناک پیش آمد و تقریباً هر دوی شما روی زمین افتادید. متوجه می شوید که این چیزی است که به آسانی می تواند سایر کارگران را تحت تاثیر قرار دهد و این را به سرپرست خود گزارش می دهید. هر سه تای تان با هم می نشینید تا درباره بهترین راه برای حفظ امنیت همه بحث کنید. شما تصمیم می گیرید که تریکسی را هنگام انجام نقل و انتقالات آینده از اتاق دور نگه دارید و سرپرست به سایر کارمندان حمایتی راجع به این ترتیب جدید اطلاع می دهد.

## تماس برقرار کردن

### سوالاتی که باید از خود تان پرسان کنید:

- 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 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 می کنید؟
- اگر شرکت کننده ای تمایلی به ارائه اظهار نظر ندارد یا خودش را راحت احساس نمی کند، برای حمایت از او چه کاری می توانید انجام دهید؟

**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 دردرسر 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 با مرکز مراقبت از طفل خود وضعیتش را پرسیان 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 رفتارهایی را که می توانید انتظار 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.
- [کد رفتار NDIS: راهنمایی برای کارگران](#).
- [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.
- [راهنمای گزینه های شغلی](#): به کارگران فعلی کمک می کند تا گزینه های توسعه را کشف کنند تا قابلیت خود را در شغل فعلی شان عمیق تر کنند یا فرصت های شغلی دیگری را در سکتور معیوبیت یا به طور کلی-تر در سکتور مراقبت دنبال کنند.